

浙江爱仕达电器股份有限公司

质量诚信报告

报告日期：2017年1月1日

目 录

前 言.....	1
一、公司简介.....	2
二、企业质量理念.....	3
三、企业质量管理.....	4
四、质量诚信管理.....	9
五、质量管理基础.....	12
六、产品质量责任.....	14
七、报告结语.....	16

前 言

本报告为浙江爱仕达电器股份有限公司（以下简称为“本公司”或“公司”）公开发布的《企业质量诚信报告》，系根据中华人民共和国国家标准 GB/T 29467-2012《企业质量诚信管理实施规范》和 GB/T 31870-2015《企业质量信用报告编写指南》的规定，结合本公司 2016 年度质量诚信体系建设情况编制而成。本公司保证本报告中所载资料不存在任何虚假记载、误导性陈述，并对其内容的真实性、准确性承担责任。

报告范围：

本报告的组织范围为浙江爱仕达电器股份有限公司有限公司。本报告描述了 2016 年 1 月 1 日至 2016 年 12 月 31 日期间，公司在质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的理念、制度、采取的措施和取得的绩效等。

报告发布形式：

本公司每年定期发布一次质量信用报告，本报告以 PDF 电子文档形式在本公司网站(<http://www.chinaasd.com>)向社会公布，欢迎下载阅读并提出宝贵意见。

一、公司简介

浙江爱仕达电器股份有限公司是一家集炊具、厨房小家电研发、制造、营销为一体的上市企业（股票代码：002403）。公司设立于 1993 年，位于浙江省温岭市，占地面积 50 万平方米。



图 1 爱仕达大楼广场

公司以“制造厨房健康产品，提升人类生活品质”为企业使命，致力做绿色厨房的倡导者。公司炊具制造能力居世界前列，产品国内市场占有率名列前茅，产品畅销世界 50 多个国家和地区，连续多年出口额居国内同行业首位。公司在炊具和厨房小家电制造、表面硬质氧化、不粘工艺、陶瓷喷涂等处理技术和加工制造能力上处于国内领先、国际先进水平。公司产业链完整，配套生产玻璃盖、硅橡胶圈、炊具手柄和五金配件。公司是浙江省重点培育和发展的出口名牌企业。2004 年爱仕达商标被国家工商总局认定为中国驰名商标，据中国品牌研究院评估，爱仕达品牌进入中国 100 最具价值驰名商标排行榜。所生产的不粘锅、压力锅为中国名牌产品。公司为海关总署进出口“红名单”企业，中国机电产品进出口商会推荐出口品牌中炊具行业唯一上榜品牌。

公司是国家高新技术企业，与湖南大学化工学院合作开发的铝及其合金纳米复合氧化技术应用项目被列入 2005 浙江省火炬计划、年新增 150 万只不锈钢及其复合板炊具项目被列入 2010 年国家火炬计划。中国日用五金技术开发中心在公司设立了中国不粘制品中心，将本公司作为中国炊具不粘制品的研发基地。公司先后获得国家各种专利 1900 多项，是第四批全国企事业知识产权试点单位、

国家火炬计划重点高新技术企业。

公司取得了 ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证，CCC 中国强制性产品认证和德国 GS 认证，美国 UL 认证、瑞士 SGS 认证、日本 SG 认证等多项国际认证。

公司是不粘锅、无油烟锅、铝压力锅、不锈钢压力锅、电压力锅等 15 项与炊具产业相关的国家或行业标准起草单位，公司参加起草的 GB 15066-2004 不锈钢压力锅标准荣获中国标准创新贡献奖。

公司坚持守法诚信经营，主动承担社会责任，环保设施健全，投入 600 万元建设的废水处理设施，污水处理达到国家一级标准。公司已通过浙江省绿色企业审核验收。从企业创办至今，累计缴税 15 亿多元，连续多年国税纳税额居浙江省纳税大户前列。

公司以创百年民族品牌，制造炊具健康产品、提升人类生活品质为目标，秉承“爱仕达，爱万家”的文化理念，以“我们必须更加努力”的进取精神，以客户、员工、股东、社会满意为永恒的追求，努力把爱仕达炊具打造成全球最具影响力的知名品牌。

二、企业质量理念

公司自成立之初，便致力于打造高质量产品，将产品质量视为企业生存和发展的重要基石，公司通过 ISO9001 质量管理体系，严格按该国际质量管理体系执行，使企业产品的质量得到有力的保障，从而使企业“绿色、安全炊具，满足顾客需求；高品质、有服务，增强顾客满意；提升人类生活品质，创世纪家居品牌”的质量方针得以顺利推行。为从根本上加强质量管理，提高公司经营质量，公司更以卓越绩效模式的导入为契机，推行全面质量管理，运用 FMEA、SPC 等质量统计工具，通过内部审核、自我评价、第三方审核或评价、QCC 品管圈活动，不断寻找改进机会和持续改进的方式，迈向卓越的绩效。自建厂以来，公司从未出现过重大质量投诉，在历年接受各级质量技术监督部门的抽检中，合格率均达 100%。

表 1 爱仕达企业文化及质量文化

项 目	内 容
使命	制造厨房健康产品，提升人类生活品质
愿景	缔造全球家居生活方式引导者，成就百年品牌

项 目	内 容
核心价值观	诚信、务实、合作、创新
经营宗旨	为社会创造价值
经营思想	以顾客为中心；以人为本，重视培训；追求结果，快速反应；持续改进，鼓励创新
质量方针	绿色、安全炊具，满足顾客需求； 高品质、有服务，增强顾客满意； 提升人类生活品质，创世纪家居品牌

三、企业质量管理

（一）质量管理机构

本着对产品质量的高度重视，公司建立质量负责人制度，制定了各料件、部件、产品的检验标准，并各司其职、相互沟通配合，从研发、采购、生产等各过程，加强产品质量把控。

- 总经理及高管团队——负责全面质量管理资源配置、全员意识提升，向全体员工宣贯质量理念的遵旨；

- 行政部——负责建立、监控和完善公司内综合管理体系及行政后勤、对外联系工作；

- 采购部——负责对供应商的开发、供应商能力提升，确保外购和外协件源头产品质量；

- 技术中心——负责新产品研发，检测，内部委托测试；

- 营销中心——负责收集国内外客户市场投诉信息和产品质量问题，并反馈相关部门；

- 生管中心——负责生产计划的制定、执行和产品制造全过程；

- 品质部——推行全面质量管理工作，负责组织产品实现过程的策划以及质量计划的编制，对本公司生产和服务提供过程进行控制，不断提升公司整体质量经营管理水平；负责公司质量战略的推进实施，提升产品质量和过程质量指标，同时实施质量改进工作。

公司同时设立了首席质量官，确定首席质量官的职责和权限，对质量实行一票否决，全面建立公司质量文化。

因对产品和服务质量安全的重视，公司总经理履行了如下的职责：

- 1) 参与品质战略的制订、评审确定品质战略；
- 2) 亲自参与每月质量例会；
- 3) 参与重大产品质量评审和质量改进活动；
- 4) 参与质量表彰活动，为 QCC 活动颁奖；
- 5) 参与质量月活动，普及质量安全教育；
- 6) 建立首席质量官制度，明确 CQO 的职权；
- 7) 建立明确的质量事故问责制、质量安全追溯制度。

（二）质量管理体系

公司自引入 ISO9001 质量管理体系，以“绿色、安全炊具，满足顾客需求；高品质、有服务，增强顾客满意；提升人类生活品质，创世纪家居品牌”为质量方针，围绕炊具系列产品的设计、开发和生产过程，本公司按 GB/T 19001-2000 《质量管理体系要求》建立质量管理体系，形成了质量手册、程序文件和其他质量文件等，加以实施和保持，并持续改进有效性。

1、质量管理体系方针与目标

导入 ISO 9001 质量管理体系，坚持“持续改进，不断提高”的质量方针，到导入卓越绩效管理模式，推行全面质量管理，坚持“绿色、安全炊具，满足顾客需求；高品质、有服务，增强顾客满意；提升人类生活品质，创世纪家居品牌”的质量方针，公司质量管理体系从持续改进，向追求卓越看齐，建立了以公司战略为核心，以 GB/T19580 卓越绩效模式为框架的整合型全面质量管理体系。满足顾客、股东、员工、供应商、社会和合作伙伴六大利益相关方的要求，在公司各层次建立了相应的战略规划、质量目标。以公司绩效考核体系为依托，设立了质量考核 KPI 和质量问责制。

2、质量教育

在体系运行过程中，公司运用各种科学、有效的方法，测量、分析、改进，基于 PDCA 的系统方法，不断持续改善。公司运用多种工具，改进各部门、各层次的绩效，并采用标杆对比和学习的方式，不断修正个人工作思路和方式，确保实现个人和公司整体目标。公司积极与外部进行沟通交流，适时邀请专家对公司

员工进行专项培训。公司定期对各级员工开展质量教育，对质量控制点进行专项管理，确保制造过程产品质量的一致性。



图 2 产品质量培训照片



图 3 QC 小组质量改善会议现场培训活动

为牢固树立全体员工的诚信意识，公司每年年初制定本年度的质量诚信教育培训计划。实行三级质量诚信教育培训。由公司组织一级教育工作。各部门负责人部根据公司要求，编制教育培训计划和内容，认真组织下属的教育培训。各车间主任负责班组长及员工的诚信宣传教育工作。公司通过专题培训、书面文字进行张贴或传达、质量诚信先进员工经验交流、利用早会或班前会、利用图片展示等多种方式对企业员工实施质量诚信教育。公司对在质量诚信教育培训中成绩优异的人员给予一定的奖励，通过培训后在工作岗位上起着模范带头或成绩突出的

员工也给予一定奖励，同时在员工中宣传和推广经验。对不按时参加质量诚信教育培训或未通过培训考核的员工，给予一定的处罚。

3、质量法规及责任制度

公司通过收集法律法规及其它标准、要求，制定内部相关标准，使产品达到国家法律法规和国家、行业标准的要求（部分产品指标超过外部要求），从产品技术上践行社会责任。同时，公司制定了《质量奖罚管理标准》、《质量考核管理办法》等，对产品质量问题进行责罚，遵循对质量事故不放过原则。

表 2 爱仕达所遵守的质量标准和其他相关法律

类别	内容
员工权益 社会责任	《劳动法》、《工会法》、《消费者权益保护法》、《环境保护法》、《安全生产法》、《职业病防治法》、ISO9001:2008、ISO14001: 2004 标准、OHSMS18000 标准、免验管理 78 条等
产品标准 执行与制定	主要执行 GB/T 32388-2015 铝及铝合金不粘锅、GB 15066-2004 不锈钢压力锅 GB 9684-2011 食品安全国家标准不锈钢制品，同时采用欧盟 EN12983-2000 标准，达到国际先进水平。

公司制定了《内部审核管理标准》、《管理评审管理标准》，并培养内审员团队。为确保体系运行的有效性和持续改进，安排内审、过程审核和质量稽查，对于审核中发现的不符合项，由责任部门分析原因，制定纠正或预防措施，落实整改，并验证整改效果，最终形成内部审核报告，对体系的整改及不符合项的预防提出建议，并作为管理评审的一个重要输入，报告最高管理者。

公司制定了《不合格品管理标准》、《纠正或预防措施管理标准》、《物流抽检管理规范》，对不合格品进行了严格管控。公司所有的产品都经过在线检查，合格后方可流入下道工序或出厂。任何不合格产品均有明确的标识、记录、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道工序。

同时，根据《产品监视和测量管理标准》，对于所有出现的不合格，均有详细记录，并由专人进行统计分析后，由责任单位依据《纠正或预防措施管理标准》制定纠正预防措施并进行整改，评估纠正预防措施有效之后方能关闭问题项。

此外，公司还制定了《质量手册》、《供方质量保证手册》、《员工质量教育管理办法》等制度，对出现的质量问题进行问责和教育，并在日常研发、生产作业中，强调系统化，通过品管圈、持续改善等活动及质量工具的展开，充分应用 PDCA 循环，持续改善，追求卓越。

（三）质量安全风险管理

公司制定常规产品生产运行控制流程，做到每一个环节严格控制，严格把关，确保每个生产过程都符合相关要求，确保最终产品质量的合格。公司还运用三检制，即自检、抽检、质量监察小组对产品质量进行严格把控。

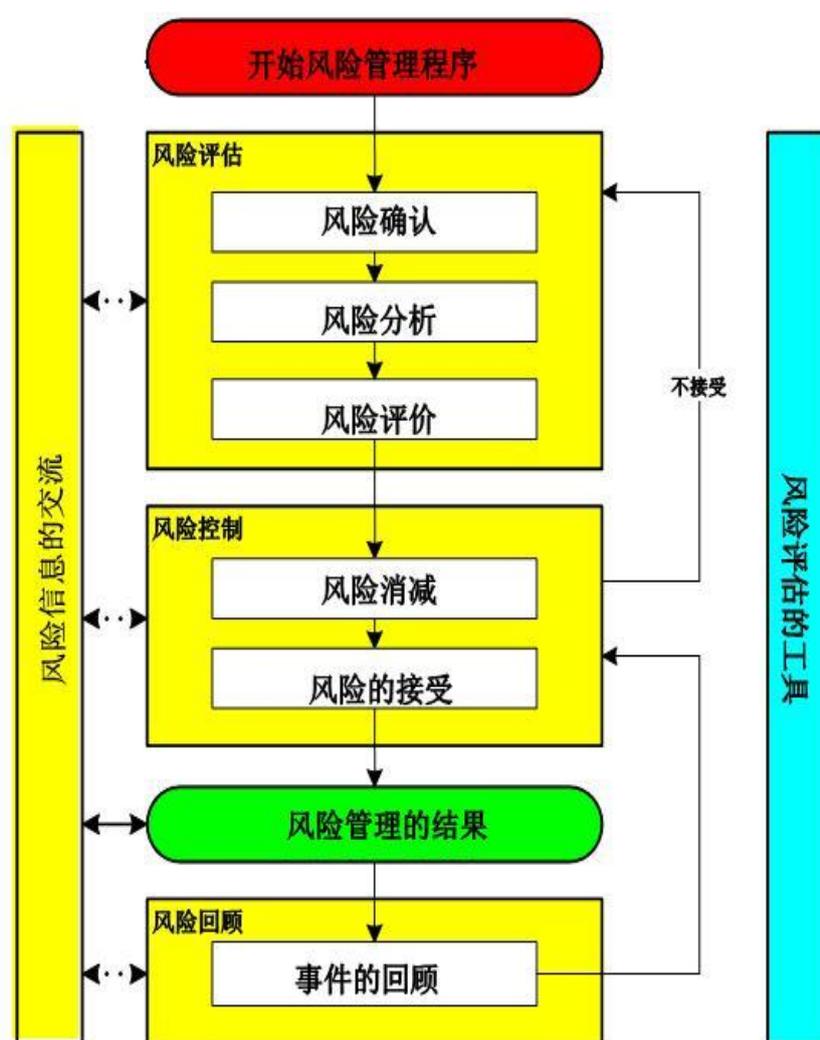


图 4 风险管理程序

公司制定了质量安全应急预案，成立了以总经理为组长，管理者代表、营销中心副总为副组长，品保部、采购部、生管中心、营销中心、财务部、行政部组员的应急领导小组。并明确了应急领导小组及各相关部门职责。

四、质量诚信管理

（一）质量承诺

1、诚信守法

高层领导遵循“依法经营、诚信经营”的管理理念，严格遵循《公司法》、《经济法》、《合同法》、《产品质量法》、《安全生产法》、《环保法》、《劳动法》以及金属制品行业的相关法律法规，加强员工法律知识培训，配合政府部门开展普法教育活动，鼓励表彰员工的“正能量”，使诚信守法的作风深入公司全体员工的意识和行为。公司合同主动违约率为零，从不拖欠银行贷款，逾期应收账款降至合理范围，公司高层、中层领导都没有违法乱纪纪录，员工违法次数为零，在顾客、用户、公众、社会中树立了良好的信用道德形象。

2、满足客户需求

公司高度重视技术研发，每年都有 300 个新品投放市场，积极听取客户关于功能、质量、配置等方面的意见和建议，开展产品改进和创新活动，满足客户对产品和交期的需求。在产品质量方面，公司严格执行 ISO9000 质量管理体系，通过开展技术攻关、质量改进、QC 小组等活动，保障产品质量安全。

（二）运作管理

1、产品设计诚信管理

公司产品设计与研发严格依照《设计研发管理规程》，从研发立项、过程各类活动记录、研发过程总结、管理考评控制研发相关的整个过程。

2、原材料或零部件采购诚信管理

企业根据物料对产品质量的风险程度，将物料分为 A、B、C 三类。对 A 类物料供应商，除了必须符合法定的资质外，还要定期进行现场审计。对 B 类物料的供应商，企业首先要对该种物料进行风险分析，视供应商提供物料的质量情况决定是否需进行现场审计。对 C 类物料的供应商，一般只考虑审计其资质。企业对物料供应商进行资质审核及现场审核后，如符合要求同意购进的物料供应商应当建立质量档案。对采购的原材料批批全检，凡未达到规定标准的原材料一律不得入库是使用。

在原材料和零部件采购方面，对供应商的相关资质进行严格审查。在采购原材料和零部件时，能够使用标准件的一律采购和使用标准件；需特殊加工的，需

对使用效果进行充分验证，确保达到我公司要求。所有原材料在使用前必须经过严格检测，确保符合产品工艺要求。

3、生产过程诚信管理

公司生技部具体负责各品种生产管理和技术管理工作。制定并逐步完善了各种生产管理制度、工作标准、岗位操作规程和各类工艺规程、管理规程、标准操作规程。采用车间集中培训和班前、班后会对各岗位操作人员进行全面的岗位技能培训，持证上岗，并采用多种方式进行督查、考核，增强员工质量意识，提高操作水平，在生产过程中，各级管理人员严格履行管理职责，及时检查，及时纠正差错，保证生产秩序的稳定。

对生产所需的原料、辅料、包装材料进行投料前复核，把好中间产品、成品的质量，严格执行“不生产不合格品，不接收不合格品，不流转不合格品”的“三不原则”，关键工序设质量控制点，督促员工做好自检、互检，执行监控核查规程，严格批记录的管理规程，做到领用、发放和核对相统一。对每一生产步骤进行物料平衡，保证物料的投入和产品的产出数量与工艺要求相一致，确认无潜在质量隐患，符合注册要求。

生产记录由技术部负责审核、印制和保管。员工操作必须按要求及时填写生产记录，做到字迹清晰、内容真实、数据完整，操作人及复核人签名确认。每批生产结束后，车间技术员把记录汇总、复核，及时上交技术部，经技术部、品质部审核无误后，按批号整理归档，由专人管理。

公司根据行业特点及实际情况，加强生产过程信息化建设水平，在应用ERP系统的生产管理模块对整个生产过程进行数据采集和监控外，对公司整个生产过程实行系统化管理。并挖掘内部潜力，发挥技术骨干人员的力量，开展对现有生产工艺、设备进行持续性改造或科技创新工作，成立技术攻关小组，对薄弱环节进行技术攻关；生产员工上岗前要经过培训及考核，建立全员培训档案，通过集中培训、班前会培训、“传、帮、带”、目视化等多种方式进行培训，强化其工作技能和质量意识。生产员工严格遵守车间纪律。

公司推行单元化和精细化生产组织模式以缩短生产和交货周期，快速适应市场订单品种和数量高低起伏的变化，在降低库存基础上满足客户需求。按照炊具产品的生产工艺特点，在一个制造单元中配备成套的生产设备和工艺装备，做到

一个流生产。通过单元化生产模式的应用，使质量控制过程得到了有效控制，每一个制造单元都有一套合理的质量控制流程以及质量控制标准，稳定和提高了产品到客户处的一次通电合格率。

通过实施单元化生产，产品质量得到了进一步认可，销售稳步提高，并且在很大程度上解决了售后质量问题，减少了售后服务工作人员的工作量，使售后服务工作安排更加柔性化。

（三）营销管理

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、间接顾客两类。针对不同类型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。

公司树立“以客户需求为导向”的服务理念，要求业务人员对于任何一位客户，不论他下单与否，都要做到热情、周到，都要尽量满足他们的所有合理需求。制订了《客户满意度调查程序》、《客户服务流程》、《客户合同评审程序》等，从各方面增加业务人员的技能和素质，提升了顾客成交率。

公司建立顾客回访制度，在每个产品上都附设客户反馈意见卡，采取顾客自愿形式，记录顾客联系电话、产品型号、订购时间等相关信息，接收顾客的意见反馈和改进建议，提升顾客满意度。

公司建立及时反馈处理用户投诉意见的快速反应机制，在公司专门设立了售后服务部，开通了 400 服务电话，总部客服人员 17 人（含车库），并在全国各地设立近 2000 个售后服务网点，快速反映客户意见，并进行维修。

五、质量管理基础

（一）标准管理

公司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）计量管理

公司严格执行《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。设有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，注重对计量管理人员的专业培训，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。

对计量器具从采购、入库出库严格按照审批计划和管理程序执行，仓库有专人保管计量器具，建立台帐和登记手续，计量器具的领用出库必须通过检定，有检定合格证方可投入使用；对在用的计量器具严格按周期检定，强化现场检查和监管，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。

（三）认证管理

目前公司已通过 ISO9001 质量认证、标准化良好行为企业验收，并准备开展职业健康、环境管理体系认证以及“浙江制造”品牌认证，公司将严格按国际质量管理体系执行，使企业产品的质量得到有力的保障，从而使企业“绿色、安全炊具，满足顾客需求；高品质、有服务，增强顾客满意；提升人类生活品质，创世纪家居品牌”的质量方针得以顺利推行。自建厂以来，公司从未出现过重大质量投诉，在历年接受各级质量技术监督部门的抽检中，合格率均达 100%。

（四）检验检测管理

公司通过对进货的检验与试验，以保证供应商提供的物资符合规定的要求。品质部负责编制进货检验与试验规程，负责物资进货的抽检；采购部负责不合格

物资，材料仓负责点收物资的进货数量、名称和重量等。

为保证所有产品在生产过程中都通过规定的检验后才能进入下一道工序，公司制定《不合格品控制程序》、《出货检验控制程序》、《最终检验控制程序》开展严格的过程检验和试验。品管部负责制订过程及最终检验和试验规程，设立极最终检验的检验点，并负责组织过程检验工作；质检员负责检验点的检查、半成品、成品的检验；各生产部门操作工负责自检工作。

表 3 公司采用的检测设备

序号	设备名称	台数	先进性	备注
1	单翼跌落试验机	2	国内领先	
2	金相显微镜	2	国内领先	
3	数显洛氏硬度计	8	国内领先	
4	维氏硬度计	2	国内领先	
5	纸板耐摩擦测试机	15	国内领先	
6	生物显微镜	16	国内领先	
7	布洛维光学硬度计	1	国内领先	
8	整箱抗压试验机	2	国内领先	
9	铅笔硬度	2	国内领先	
10	手柄挂重测试仪	8	国内领先	
11	5° 倾斜测试台	5	国内领先	
12	手柄寿命测试仪(疲劳)	2	国内领先	
13	平面直擦测试仪	2	国内领先	
14	手柄扭矩测试仪	5	国内领先	
15	炊具倒嘴测试仪	1	国内领先	
16	平面旋转耐磨测试仪	1	国内领先	
17	耐用高温电炉（恒温加热器）	15	国际先进	
18	虎爪耐磨测试仪	10	国内领先	
19	钢线刷耐磨测试仪	1	国内领先	
20	震动耐磨测试仪	8	国内领先	

21	落球跌落试验机	1	国内领先	
22	纸板耐破测试仪	2	国内领先	
23	压力锅试验台	1	国内领先	
24	恒温鼓风干燥箱（最高 300℃）	7	国内领先	
25	恒温鼓风干燥箱（最高 500℃）	2	国内领先	
26	直读光谱仪	1	国际先进	
27	原子吸收分光光度计	1	国际先进	
28	ICP 发射光谱仪	1	国际先进	

六、产品质量责任

（一）产品质量水平

为更好满足消费者需求偏好，爱仕达不断提升技术研发实力、产品质量和服务水平，近三年公司国内市场产品及时交货率均保持在92%以上的行业较高水平，并呈稳步向上趋势，国外市场由于地域及沟通时间等限制，及时交货率相较于国内市场较低，但成逐步向上趋势，产品交付准确率及及客诉处理均保持在100%水平。

表 4 主要产品和服务绩效

指标项		单位	2013年	2014年	2015年
及时交货率	国内	%	92.5	94	94
	国外		76.5	77.8	78.2
产品准确率	国内	%	100	100	100
	国外				
客诉处理及时率	国内	%	100	100	100
	国外				
客诉处理满意	国内	%	100	100	100
	国外				
产品退货率	国内	%	8.41	7.96	7.85
	国外		7.3	6.7	6.5

对于国内市场，由于行业特性，一些大型综合卖场会由于不合理预计相关周期内产品销售数量（如十一促销活动产品销售数量），会导致相关事件节点后将

多余产品退回，构成公司退货率一部分，从而形成业内退货率稍微偏高的趋势，在近年发展中，公司安排对接人积极与相关卖场进行沟通及合理分析，逐步减少相关退货率，近三年公司退货率呈明显下降趋势。

同时，公司售后服务部门成立400呼叫中心，积极接受顾客的咨询、投诉，能积极了解顾客的需求及售后服务的保障，同时对于投诉明确处理回复时间并进行回访，使公司客诉处理情况获得一致好评。

（二）主要产品和服务的关键绩效指标与国内国际水平对比的结果

产品绩效方面，公司不断进行产品技术研发创新，使得公司相关技术指标能满足并超越国家标准要求达到国际，主要技术指标对比项目如下表所示。

表 5 公司技术标准与国内外先进技术指标对比（部分）

产品类型	主要技术指标	本公司水平	国内先进水平	国际先进水平
不粘锅	不粘性	煎蛋 100 只达到 I 级	煎蛋 3 只达到 I 级要求	煎蛋 3 只达到 I 级要求
	耐磨性	平面耐磨 ≥10 万次 振动耐磨 ≥45 分钟不露基材	平面耐磨次数 5000 < N ≤15000 振动耐磨 15 分钟不露基材	平面耐磨 ≤50000 次 振动耐磨 45 分钟不露基材
	手接触部位的使用安全	优秀	优秀	BS EN12983-1:2000 的要求
	手柄的使用便捷性和安全	优秀	优秀	BS EN12983-1:2000 的要求

（三）主要产品和服务的特色和创新成果

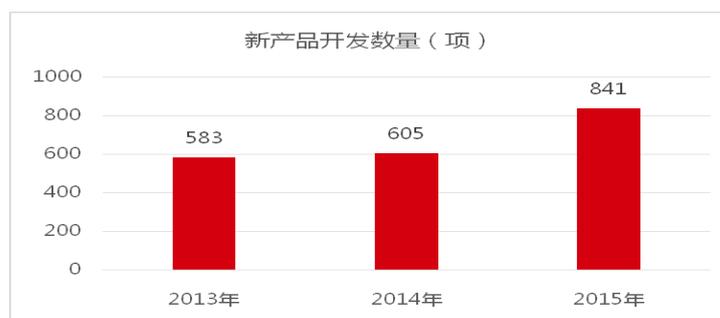


图 5 新品开发数

在产品和服务创新方面,除了每年进行新产品开发外,公司还参与制定了《不锈钢压力锅》、《铝压力锅安全及性能要求》、《铝及铝合金不粘锅》、《无油烟炒锅》等 12 项国家标准、行业标准的制定。2007 年 12 月,公司参与起草的《不锈钢压力锅》国家标准,荣获中国标准创新贡献奖,是炊具领域中唯一荣获的奖项,同时积极加强产品技术创新,已累计获得 1691 项有效专利。

表 6 公司已授权发明专利示例(部分)

序号	专利名称	类型	专利号
1	一种金属锅具与锅具配件的连接方法	发明	201110034152.X
2	一种用于加工卡扣的弯压模具	发明	201110298095.6
3	夹钳式压力锅控制机构	发明	201110247802.9
4	一种胶囊咖啡机咖啡胶囊装夹与卸落装置	发明	201210375205.9
5	压力锅开合盖结构	发明	201210081183.5
6	一种家用电磁炉微晶玻璃面板的加工方法及其制得的产品	发明	201210406031.8
7	一种微晶玻璃面板的加工方法及其制得的产品	发明	201210406045.X
8	一种口部具有压花结构的锅具及其制造方法	发明	201210443976.7
9	一种未安装内盖不工作的电压力锅	发明	201310182739.4
10	一种咖啡胶囊装夹与泄落机构	发明	201310219975.9

表 7 公司参与制定的标准

序号	标准号	标准名称	参与程度
1	QB/T 4223-2011	无油烟炒锅	主导起草
2	GB/T 32095.1-2015	家用食品金属烹饪器具不粘表面性能及测试规范第 1 部分:性能通用要求	第 2 起草单位参与
3	GB/T 32095.2-2015	家用食品金属烹饪器具不粘表面性能及测试规范第 2 部分:不粘性及耐磨性测试规范	第 2 起草单位参与
4	GB/T 32095.3-2015	家用食品金属烹饪器具不粘表面性能及测试规范第 3 部分:耐磨性测试规范	第 2 起草单位参与
5	GB/T 32095.4-2015	家用食品金属烹饪器具不粘表面性能及测试规范第 4 部分:食物模拟测试规范及评价方法	第 2 起草单位参与
6	QB/T 2421-1998	铝及铝合金不粘锅	第 4 起草单位参与

序号	标准号	标准名称	参与程度
7	GB13623-2003	铝压力锅安全及性能要求	第2起草单位参与
8	GB15066-2004	不锈钢压力锅	第3起草单位参与
9	GB/T 26167-2010	豆浆机	第13起草单位参与
10	GB/T 29601-2013	不锈钢器皿	第3起草单位参与
11	GB/T 32432-2015	家用钢制锅具	第2起草单位参与
12	GB/T 32388-2015	铝及铝合金不粘锅	第2起草单位参与

表8 前三年获得其他奖项情况

获奖名称	颁奖部门	获奖时间	获奖说明
2015年度纳税大户	温岭市财政局 温岭市地方税务局	2016	
2015年度工会工作先进集体	城东街道总工会	2016	
台州市科协系统先进集体	台州市科学技术协会	2016	
2015年度重点商贸流通企业	温岭市商贸局	2016	
2015年度宁波银行重点客户	宁波银行股份有限公司	2016	
台州市进出口诚信企业	台州市人民政府	2015	
台州市功勋企业	台州市委市政府	2015	
台州市第一批“三名”培育试点企业	台州市政府	2015	
中国不粘锅知名品牌	中国五金制品协会	2015	
台州出口名牌	台州市商务局	2014	
浙江出口名牌	浙江省商务厅	2014	
浙江省知名商号	省工商局	2014	
浙江省电子商务示范企业	浙江省商务厅	2014	
浙江省绿色企业创建文明示范单位	浙江省企业联合会	2013	

省级企业研究院	省科技厅、发改委、财政厅等	2013	
温岭市首届科技人员“金点子奖”优秀组织单位	温岭市科协	2013	
国家实验室认可	国家实验室认可委员会	2012	
中国质量诚信企业	中国出入境检验检疫协会	2012	
2012年度最具流行魅力炊具品牌奖	中国流行色协会	2012	
国家高新技术企业	浙江省科学技术厅	2012	
浙江名牌产品	浙江省质监局	2012	
浙江省进出口质量诚信企业	浙江省出入境检验检疫局	2012	
浙江省工商企业信用AA级“守合同重信用”单位	台州市工商局	2012	
2011年度台州市质量强企	台州市人民政府	2012	
2011年度台州市级治安安全先进单位	台州市公安局、台州市综治委	2012	
2011年度台州市进出口五十强企业	台州市商务局	2012	
温岭市第三届旅游商品大赛三等奖	温岭市政府	2012	

(四) 产品售后责任

公司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，公司营销中心、品质部门对客诉信息定期监测，设立质量监测站，对市场重复发生及影响客户满意度和产品体验的问题进行集中收集，并加以分析，形成报告。定期组织内部各部门召开产品质量会议。组建品管圈、跨部门产品质量改善团队、同时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。

（五）企业社会责任

公司在企业不断发展的同时积极履行公共责任、公民义务及恪守道德规范。在公共责任方面，公司把环境保护和减少能源消耗作为工作中的重点，积极创新，持续改进，取得了显著成果；在品德行为方面，公司提出了“培养和成长”的人才观，并兼顾顾客方、公司员工、政府等相关方的利益；在公益支持方面，高层领导率先垂范，员工积极参加，积极回报社会。

1、公共责任

爱仕达重视对社会责任重要议题的识别和管理，运用利益相关方参与原则，结合公司战略和日常业务运营管理升级，从公司和利益相关方两个维度界定公司社会责任实质性议题，为持续改进社会责任管理提供依据。通过矩阵分析，公司识别出依法合规、环境保护、安全生产、公共卫生等都是公司着重关注的。

（1）明确产品、服务和运营对社会的影响

公司的产品、服务和运营主要涉及到质量安全、环境保护、能源节约、资源综合利用、安全生产、公共卫生等方面的影响。其中，环境保护方面主要有废气、废水、固体废弃物污染等。资源综合利用主要有安全生产方面风险有各类操作设备引起的伤害以及火灾等；能源节约主要有电力、燃气、水等；公共卫生主要包括生活垃圾、生活污水、油烟等。

表 9 产品、服务和运营对社会影响措施表

项目	现有控制措施
质量安全	公司质量管理严格遵守国家法规和标准，实施并通过ISO9001质量管理体系认证，不断完善质量管理过程，并从质量管理、质量检验与试验、计量检测等多方面控制产品质量。在原材料进厂、过程检验、成品出厂过程中形成了严密的质量控制体系，此外，公司在产品生产工艺技术方面形成了完善的工艺研发运用流程，能够针对产品设计和加工标准的需要不断更新完善符合规模化生产要求的工艺流程，形成科学完整的工艺技术标准来保证生产工艺的严格执行，从而不断提升产品质量、档次和标准，并制定了行业领先的企业标准和工艺流程，使生产过程的每一个环节都有章可循。

项目	现有控制措施
环境 保护	<p>通过安装布袋除尘、酸雾处理塔、污水处理站、垃圾站和隔音减震设施等减少各种污染。公司拥有《城市排水许可证》，废水经隔离处理后排放，排放水体每年由水质分析监测站检测分析，各项指标符合国家相关标准。对于部分车间生产过程中产生的少部分废气统一收集排放，每年定期由有资质的检测机构进行现场检测，输出《工业废气检测报告》，各项指标符合国家相关标准。</p> <p>公司每年组织识别各部门的固体废弃物，根据国家相关法规及标准进行分类处理，对于可回收的进行回收再利用，不可回收且属于危险废弃物的统一交给有《危险废物经营许可证》的机构科学处理。公司尽量选用高效率、低噪声的设备，经过专业机构的环评，公司对周围声环境影响较小，经有资质的公司检测输出《厂界噪声检测报告》结果符合国家相关标准要求。</p>
能源 节约	<p>充分结合网络 and 传统宣传手段，通过在内部刊物、宣传栏、OA 系统介绍环保小常识、发起环境保护倡议书等方式对员工进行环境保护的宣传，大力倡导员工注意勤俭节约，从日常工作生活的点滴做起，节约用电、节约用纸、节约用水，提高每位员工节能减排意识。将节水、节电、节约用纸的要求制度化，明确规定节约的各项管理要求，除了培训、宣传提高员工节能减排的意识外，还安排专人在公司内进行监查巡检，以确保落地执行。此外，公司在电器电子产品中采用有利于资源综合利用并尽可能减少元器件的设计方案，生产过程中采购先进设备，对水资源进行循环使用。</p>
资源综合 利用	<p>充分结合网络 and 传统宣传手段，通过在内部刊物、宣传栏、OA 系统介绍环保小常识、发起环境保护倡议书等方式对员工进行环境保护的宣传，大力倡导员工注意勤俭节约，从日常工作生活的点滴做起，节约用电、节约用纸、节约用水，提高每位员工节能减排意识。将节水、节电、节约用纸的要求制度化，明确规定节约的各项管理要求，除了培训、宣传提高员工节能减排的意识外，还安排专人在公司内进行监查巡检，以确保落地执行。此外，公司在电器电子产品中采用有利于资源综合利用并尽可能减少元器件的设计方案，生产过程中采购先进设备，对水资源进行循环使用。</p>
安全 生产	<p>公司建有安全生产管理小组，组织专人进行法律法规、标准规范的收集，加强职业病防范、消防安全、电气安全、设备安全、化学品安全、劳动防护用品等多方面的综合管理，指定专人定期进行隐患排查和治理，建立应急机构和队伍，优化应急预案，配备各种应急物资，每年进行消防应急演练。</p>
公共 卫生	<p>生活污水处理中，行政部负责检查雨污井，确保雨污分流。食堂的生活污水经过滤隔离后进入污水管，食堂负责及时清理过滤后的残渣并放入生活垃圾指定点。由行政部配合当地环保部门，每年对公司的污水排放情况进行检测，确保公司的污水排放指标达到国家标准。针对食堂油烟问题，公司配置了油烟净化装置，定期由有资质的检测机构进行检测，各项指标符合国家相关标准。</p>

(2) 识别未来隐忧，寻求持续发展

公司根据活动、产品、服务内容主动收集相关方面的法律法规，并将其转化为内部控制程序，按程序要求进行控制，以消除公众隐忧。

表 10 对公众和环境的隐忧预见及应对

公众隐忧	产生原因	应对措施
质量安全	在原材料成分、产品设计制造、顾客使用等方面可能存在安全隐患	严格贯彻 ISO9001 等国际先进标准，并及时跟进新标准；预防为主，加强在原料采购、设计生产、成品检验等各个环节对产品安全的控制；严格规范产品标识、制定详细的产品说明书并提供有关服务，指导顾客正确使用产品。
环境保护	废水、废气、固废、噪声等的产生对环境及周边社区的影响	定期识别废水、废气、固废、噪声等产生的关键过程；建立内外部环境信息交流渠道及相应环境信息管理程序，收集并处理内外部环境投诉；定期委托相关部门进行检测，针对可能存在的问题及时予以监控与改进。
能源消耗	水、电供给不足可能导致停水、停电，影响生产、就业或当地经济	积极推行节能降耗，有效控制能源消耗。强化节能降耗意识，推进新型节能技术或工艺创新；调整能源消耗结构，合理调节用水及用电量；采用节能新技术、新工艺、新设备，实现能源循环利用，提高能源利用效率。
资源综合利用	资源（原材料、不可再生资源）的不合理利用	原材料综合利用：对生产工序中产生的多余原辅料，进行二次开发利用，提高原辅材料的利用率；水资源和电资源：定期统计用水以及用电量，尽可能减少对于水电的浪费，综合利用水电资源。
安全生产	火灾、员工纠纷、工伤事故等存在的隐患	成立安全领导机构，完善安全生产管理制度及规定，定期或不定期开展安全教育活动；健全设备管理制度，落实责任，按计划进行设备维护保养，针对存在安全隐患的设备进行设备技术改造；编制《安全生产事故应急救援预案》，落实安全生产应急措施全厂区、车间范围内配备消防设施，定期接受第三方检查，确保消防安全；针对安全生产检查制度，定期开展安全隐患检查，及时发现并排除安全隐患；落实安全生产责任制奖惩考核，各工

公众隐忧	产生原因	应对措施
		序、工种，各类设备制定安全操作规程，全面防范。
公共 卫生	生活垃圾、固废等会影响员工的健康及周边环境	对公共卫生工作坚持“预防为主、防治结合”的方针；垃圾实行分类管理，综合治理，减少员工及周边的担忧。

(3) 明确关键过程及绩效指标

公司对产品、服务和运营中对质量安全、环境保护、能源节约、资源综合利用、安全生产、公共卫生等方面的影响，根据法律法规和强制标准的要求，确定关键过程，测量方法和目标，采取相应的对策及测量方法等。

表 11 测量指标、方法、控制过程

项目	国家、行业标准	控制指标	测量方法	关键过程	负责部门
质量安全	《QB/T 2421-1998 铝及铝合金不粘锅检验要求》、《QB/T 4223 无油烟炒锅检验要求》等	使用公司产品发生伤亡事故数	责任部门按照制度文件进行阶段性检测并记录	在计划、采购、生产、交付等不同阶段均制定相关制度及标准，通过进料检验、过程检验、成品检验等控制产品质量安全	技术质量中心、制造中心等
环境保护	《污水综合排放标准》三级标准；《大气污染物综合排放标准》二级标准；《工业企业厂界噪声排放标准》II类标准要求等	废水排放达标率 废气排放达标率 厂界噪声符合率	公司内部控制、委托外部有资质单位检测	针对环境污染，严格遵守国家相关法规要求定期委托外部有资质单位对公司的噪声、废气进行一次检测	行政部、制造中心等
能源节约	《中华人民共和国节约能源法》等	万元总产值综合能耗 万元总产值综合	制度管理并安排专人在公司内进行检查巡检、统计分析	倡导节能降耗行为，采用节能设备，在遵守国家相关法规的基础上，制定内部控制制度，对员工日常行为进行规范与要求	公司各部门
资源综合利用	《中华人民共和国循环经济促进法》等	能耗下降率	制度管理并安排专人在公司内进行	倡导节能降耗行为，优先采购节能、节水、节材和有利于保护环境的产品及	公司各部门

项目	国家、行业标准	控制指标	测量方法	关键过程	负责部门
			检查巡检、 统计分析	再生产品，对可回收资源 进行二次利用等	
安全 生产	《中华人民共和国劳动 法》、《中华人民共和国安 全生产法》等	重大安全事故数 等	内部统计	各工种潜在风险识别，危 害分析控制，安全生产培 训、监督、教育以及检查 等；定期检查、客户审查、 第三方检查等	制造中心 等
公共 卫生	《饮食业油烟排放标 准》、《城市生活垃圾管理 办法》、《危险废物转移联 单管理办法》等	油烟排放合格率 垃圾处理及时率	委托外部资 质机构转移	食堂油烟产生后经抽油烟 机收集净化处理屋顶排 放、生活垃圾由当地环卫 部门清运	行政部等

2、道德行为

公司坚持以“诚信、务实、合作、创新”为核心价值观，强调诚信经营，奉献社会，达成企业、员工、合作伙伴、社会等多方共赢。坚持遵守国家各项法律法规的原则下，充分发扬以人为本的管理方式，坚持法治与德治并重，自律与他律统一，使政府、社会、合作伙伴、及企业员工都能把诚信守约作为基本的行为准则。

工作人员作风廉洁合同	
<p>为严格遵守国家有关法律和甲方有关规章制度，确保销售业务规范、有序的开展，特签订本合同。</p> <p>一、甲方有义务对乙方进行国家法律法规和甲方规章制度的教育和培训，乙方有义务遵守。</p> <p>二、乙方未经公司允许不得以任何名义在甲方业务关联单位（或者与甲方业务关联单位有利益关系的单位或个人，下同）提取（借支）现金使用，不准索取或者收受业务关联单位的酬金或回扣。</p> <p>三、乙方未经公司同意不得将甲方货款打入私人账号（或信用卡），不得挪用货款，不得从事第二职业。</p> <p>四、乙方的直系亲属从事可能会与甲方利益发生冲突的业务时，乙方应向甲方申报，并提出职务上的回避。</p> <p>五、乙方不得以甲方赋予的权力和职位，利用工作之便为个人或团体谋取任何私利。不得设立任何形式的小金库，不得侵占、挪用公司任何财物。</p> <p>六、乙方不得以任何方式接受客户赠送现金和礼品，不得接受客户提供的任何形式的高档消费。业务关联单位按规定合法给予的回扣和佣金，应一律上缴公司，不得私自侵吞。</p> <p>七、乙方在业务活动中，对超出正常业务联系所需要的交际活动，尤其是涉及以下四点的，应谢绝参加。</p> <p>(1) 频繁或奢华的宴请及娱乐活动；</p> <p>(2) 设有彩头的牌局或其他具有赌博性质的活动；</p> <p>(3) 邀请方的目的明显是为了从甲方取得不正当利益的活动；</p> <p>(4) 违反国家法律和社会公德的活动。</p>	<p>八、乙方不得以任何借口虚报费用，不得虚报冒领下属人员工资。</p> <p>九、乙方不得接受下属人员的宴请和馈赠。不得假借客户之名虚报招待费用，不得向下级机构或利益关联方摊派招待费用。</p> <p>十、乙方不得因个人关系以任何名义放宽甲方规定的政策界限，损害甲方利益的，除全额赔偿甲方损失外，视具体情况，给予乙方按损失总额 20% 以上的罚款。</p> <p>十一、乙方必须如实反映经营信息，必须无条件地接受甲方管理人员及甲方委托第三方的检查和审计。</p> <p>十二、乙方如违反本合同任何一条，甲方有权解除劳动合同，而不需支付任何经济补偿；甲方有权追缴乙方非法所得或不当得利，并处 10 倍以下罚款。</p> <p>十三、本合同作为双方签订的劳动合同的补充，与劳动合同具有同等法律效力。</p> <p>十四、本合同一式贰份，双方各执一份，自签订之日起生效。</p> <p>甲方：浙江爱仕达电器股份有限公司 年 月 日</p> <p>乙方 年 月 日</p>

图 6 员工廉洁行为承诺书

为使诚信贯彻到公司所有员工的心中，公司将相关行为写入《员工手册》的员工行为规范中，同时与关键岗位员工签署《廉洁行为承诺书》。多年以来，在严格诚信体系的监管和公司高层领导的带领下，公司认真实践诚信理念，严格履行道德准则，做到诚实守信、合法经营、依法纳税，合同违约率为零，从不拖欠银行贷款和供应商货款，赢得良好的社会声誉；公司高层、中层领导均无违法乱纪记录，在客户、供应商、公众、社会中树立了良好的信用道德形象。



图 7 公司诚信方面获得的荣誉示例

(1) 明确关键过程及监测体系

公司基于使命、愿景和核心价值观，制定清晰明了的道德规范并定期沟通和强化；建立用于促进和监测内部与顾客、供方和合作伙伴之间及公司治理中符合道德规范的关键过程及绩效指标。

表 12 公司道德行为监测体系

类型	监督对象	责任部门	测量方法	测量指标
组织内部	公司高层 公司中层	各部门领导	每年度评估公司中高层领导工作绩效、企业管理、个人行为品德等，同时随时接受全员监督举报	违纪违法事件 重大经营活动违规
	普通员工	人力资源部等	人力资源部等部门做好员工道德行为相关教育、培训与考核工作，开展月度考核、工作职责考核、全员监督举报等	不文明行为 工作态度 违纪违法情况
组织之间	供应商	采购部等	严格遵守供应商管理与评估相关制度，监督与供应商签订合同的有效期；实行“阳光采购”；监控供应	供应商投诉 负面事件 合同履约率

类型	监督对象	责任部门	测量方法	测量指标
			商货款是否及时交付；评估供应商的综合满意度	及时付款率
	经销商 顾客	国际贸易中心 国内营销中心等	监督与顾客签订合同以及合同内容条款的合规性，评审合同是否及时履约；贯彻《产品质量法》，确保产品质量，定期测量顾客满意度	合同履行率 客诉处理及时率 顾客满意度
组织 外部	政府	财务部等	按照《中华人民共和国税法》等法律法规执行依法纳税义务	按时纳税率 依法纳税率
	社会	行政部等	按《大气污染物综合排放标准》、《中华人民共和国节约能源法》《清洁生产促进法》等标准保护环境	环保事故

表 13 公司道德行为规范控制流程

理念	根据核心价值观，把个人利益、公司整体利益、顾客利益、供应商利益、经销商利益协调一致，实现共赢，这是遵守经营道德的思想基础	
制度	外部	公司外部秉承以客户为中心，以客户满意为导向的理念，遵守公司的经营规范
	内部	公司内部制定规章制度，防止不道德行为的发生。《员工手册》等规范了员工内外的行为规范准则。在与经销商和供应商的业务往来中，公司明确规定不允许收受供方回扣等行为
监管部门	公司人力资源部等部门负责接受关于道德行为违规方面的监督举报	
其它方面	从源头上控制监管选人	
	财务严格把关，违规费用一律不报	
	基础管理稽查，严惩违规员工	
	发动员工互相监督，并允许相互投诉	

3、公益支持

社会公益是企业发展的的重要组成部分，高层高度重视公益活动，坚持与社会分享价值，致力于将企业发展成果与社会共享，不断规范公益管理，结合公司的发展战略，创新开展丰富多彩的主题公益活动，积极倡导志愿者服务，感恩善行

回馈社会，为社会传递更多爱仕达爱心和温暖。

在公司领导的推动下，目前，公司主要将行业发展、地方教育文化、基础建设、扶贫济困等列为重点支持的公益领域并积极捐助。

表 14 公益事业支持重点

重点公益支持领域	具体支持项目	选择依据	负责部门
行业发展	积极参加行业组织的活动	进一步巩固公司在行业内的影响力，以负责任的态度带动行业发展	董事会 行政部 等
	主导制定或参与行业技术标准		
	引导或参与行业新技术的推广与应用		
地方教育文化	新建学校及其他教育机构	培养优秀人才，同时也为公司吸引、培养后续人才提供保障；履行企业社会责任，提高企业品牌形象	
	支持关心下一代工作委员会		
	对口支援偏远或贫困地区学生		
基础建设	支持当地城市管网等基础设施建设	企业的永续经营离不开运营所在地社区的认可和帮助，通过高度重视维护社区公共关系，努力造福所在社区，惠泽地方民生	
	支持新农村建设		
扶贫济困	定期慈善捐款	回报社会，符合公司展现企业形象，提升企业社会责任感的的要求	
	社会突发事件捐助		

在公司战略规划上，做出专门规划和专项资金进行系统的公益活动。2016年，公司持续开展社会公益事业，主要社会公益计划如下表所示。

表 15 2014-2016 年公益支持

时间	项目	金额
2017 年	赞助殿前村、下岙严村老人活动	20万元
2017 年	城东街道慈善总会（教育基金）	50万元
2017 年	台州慈善总会（台州市消防基金）	5万元
2017 年	温岭市慈善总会（交警义工队）	10000元

2016年	赞助建设钱江新城新学校	1000万元
2016年	捐助温岭市西浦村活动中心	110万元
2016年	赞助温岭市江夏村庄自来水管改造	20万元
2017年	赞助殿前村、下岙严村老人活动	20万元
2016年	温岭市慈善总会捐款	20000元
2016年	中国人民解放军浙江预备役师步兵二团二营春节慰问金	20000元
2016年	温岭市慈善总会捐款	20000元
2016年	温岭市慈善总会捐款	30000元
2015年	温岭市温峤镇梅溪村经济合作社捐款	50000元
2015年	温岭市温峤镇岭脚村经济合作社捐款	50000元
2015年	常州市西湖管理区消费者委员会捐款	18000元
2015年	温岭慈善义工网宣传救助和癌症患者	60000元
2014年	温岭市城东街道殿前村捐款	5000元
2014年	淮云县消费者协会捐款	20000元

公司董事长陈合林先生经常说：“企业办到今天这样的规模，得首先感谢党的政策和社会的支持。今天我们企业发展了，应该回报社会。”在这种理念的支持下，陈合林除了诚信经营企业外，还积极参与社会各种公益事业。自企业创办至今，陈合林捐资给温岭市慈善总会，捐资给台州市慈善总会，创建了爱仕达希望小学，还为陕西等贫困地区希望小学捐资，为温岭新农村建设、温岭社会事业发展和文化、教育事业捐资。在2008年5月12日汶川大地震发生后，他第一时间发动公司为灾区捐款捐物。同时，也累计为国家创造税收上10亿元，为社会提供了就业岗位数千个。

陈合林先生先后被授予“浙江省五一劳动奖章”“全国优秀乡镇企业家”“全国劳动模范”等称号。公司在董事长及总经理的带领下，养成了热心公益的习惯，并把这种习惯传承和发扬出去，经常性地进行一些公益活动。如：在公司领导的带领下，公司及员工进行捐助及帮扶活动并获得社会的广泛好评。

（六）质量信用记录

自建厂以来，公司从未出现过重大质量投诉，在历年接受各级质量技术监督部门的抽检中，合格率均达100%。

七、报告结语

公司秉承“爱仕达，爱万家”的文化理念，以“我们必须更加努力”的进取精神，以客户、员工、股东、社会满意为永恒的追求，将完成从炊具到家居，从生产商到品牌商，从单一品牌到品牌群落的战略升级，缔造全球生态家居生活方式引领者，成就百年品牌。