

iKAHE 怡和

质量信用报告

Quality credit report

浙江怡和卫浴有限公司

二零二零年六月

目 录

第一部分 前言

| | |
|-----------------|---|
| 1.1 编制说明 | 3 |
| 1.2 总经理致辞 | 4 |
| 1.3 企业简介..... | 5 |

第二部分 报告正文

| | |
|----------------------|----|
| 第一章 质量理念..... | 6 |
| 1.1 企业使命 | 6 |
| 1.2 公司愿景 | 6 |
| 1.3 核心价值观 | 6 |
| 1.4 公司经营理念及企业精神..... | 6 |
| 1.5 质量方针及说明..... | 6 |
| 1.6 质量承诺..... | 6 |
| 1.7 质量文化建设..... | 6 |
| 第二章 质量管理 | 7 |
| 2.1 质量管理机构 | 7 |
| 2.2 质量管理体系 | 8 |
| 2.3 质量安全风险管理与控制..... | 9 |
| 第三章 质量诚信管理 | 10 |
| 3.1 质量承诺..... | 10 |
| 3.2 运作管理..... | 10 |
| 3.3 营销管理..... | 11 |
| 第四章 质量基础管理..... | 12 |
| 4.1 标准管理 | 12 |
| 4.2 计量管理 | 13 |
| 4.3 认证管理 | 13 |
| 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..... | 18 |
| 5.3 社会责任..... | 19 |
| 4.4 质量信用记录..... | 19 |
| 第三部分 结语 | 19 |

第一部分 前言

1.1 编制说明

本公司出具的质量信用报告，依据国家有关质量法律法规、规章、标准进行编制。报告中关于公司质量诚信和质量管理情况是公司现状的真实反映，本公司对报告内容的客观性负责，对相关论述和结论真实性负责，现将有关情况说明如下：

- (1)、报告范围：浙江怡和卫浴有限公司，公司在杭州、长沙的机构及业务。
- (2)、报告时间：2019年1月至2019年12月，部分数据超出以上时间以实际为准。
- (3)、报告发布周期：一年，一般在6月份发布上一年度报告。
- (4)、报告获取方式：通过公司网站 <http://www.ikahe.com>

1.2 总经理致辞

2020年是怡和卫浴成立10周年，回顾十年来的风雨兼程，怡和始终坚持产品质量是企业发展根基的理念，注重研发投入与全生命周期的质量管理。我们相信只有做好产品，才能做好企业。也正因为如此，产品及质量得到了客户的广泛认可，近几年来企业的业绩取得了持续的高速增长。

公司在行业内率先取得了UL+CUPC双认证，产品主动申请CQC认证，并通过了ISO9001质量管理体系、ISO14001环境管理体系和OHSAS18001职业健康安全管理体系一体化认证。同时，2018年通过了浙江制造认证，2019年通过了GB/T23001两化融合管理体系评定和“浙江制造”国际认证联盟的“一次认证、多国证书”试点审核认证。2020年初，公司的检测中心通过了中国合格评定国家认可委员会评定，取得了国家CNAS实验室认可证书，是专业智能马桶行业首家取得CNAS实验室认可证书的企业，为公司产品开发及产品的严格、精准、有效测试验证奠定了坚实的基础。通过持续不断的改进，使产品质量管理水平得到了不断的提升。我们将持续实施浙江制造标准，积极探索有效的质量管理方式，创新管理方法，确保产品质量水平的稳定提升。

公司将持续在精益化、信息化、自动化上加大投入，逐步对现有的软硬件进行升级改造，二期部件生产线，引入了较高的自动化生产线，未来规划将向智能工厂的目标迈进。全程的质量信息自动采集与可视化管理逐步推进，目前已实现从物料采购入库、产品制造过程直到入库交付以及各岗位操作人员信息的全程即时可追溯。同时持续推动系统向供方及售后两端延伸，实现订单全流程信息化管控，使公司在质量管理水平上实现质的飞跃。

我们将继续秉承“一切以客户体验为中心”的理念，持续探索并创新质量管理机制，根据市场及客户要求，不断提升产品质量标准和服务水平，为顾客提供优质的高性价比产品和良好的服务。我们始终认为员工是怡和最大的财富，我们期待和我们的员工一起共创怡和的美好明天！

欢迎社会各界有识之士莅临怡和参观指导！

总经理：



2020年6月

1.3 企业简介

浙江怡和卫浴有限公司（简称怡和）是上市公司深圳麦格米特电气股份有限公司（股票代码：002851）的全资子公司，位于浙江省台州市椒江区。公司成立于 2011 年，总投资 1.5 亿元，占地 60 多亩，拥有年产 150 万台从部件到整机联动生产的自动化流水线和亚太地区自主开发的先进成套部件检测及整机全自动测试设备。

怡和拥有一支专业从事智能坐便器设计、开发研究团队，自首家推出大流量变频即热式智能坐便器，便获得了行业和社会各界的高度认可，先后荣获中国十大智能卫浴品牌产品、浙江名牌产品、G20 杭州峰会指定产品，公司被评为国家高新技术企业、省级技术中心企业、浙江省科技型中小企业、中国家用电器协会智能卫浴电器专业委员会副主任委员单位，是 2017 年到 2019 年新颁布实施的三个智能坐便器新标准和四个行业标准的主笔单位之一。

作为智能坐便器专业企业，怡和坚持走自主研发的创新之路，始终站在行业技术研发的前列。构建了以美国硅谷技术研究中心领衔，深圳的技术深度研发、株洲的单机测试分析、台州的整机联动验证和技术应用、四地整合协作的 iKAHE Tec 全球研发体系，成功打造了即热式独立水压技术平台、即热式无水箱技术平台和即热式智能便盖技术平台；同时拥有了近百项发明专利、实用新型专利和软件著作权。凭借优秀的设计和精湛的工艺，揽获德国 IF 设计大奖、中国创新设计大奖“红星奖”、全球华人最顶尖创意设计大奖“红点奖”。

怡和秉承“一切以客户体验为中心”的经营理念 and “包容、严谨、善思、求真”的企业精神，凭借强大的专业人才、雄厚的科研力量、精益的管理理念、高效的信息手段、先进的生产设备、完善的检测标准、严格的品质管控和领先业界的制造工艺，以及每年保持强有力的技术研发投入，实现了连续多年的业绩翻番。公司销售网络遍布全国，成功探索出线上线下互动、新电商、新媒体直播等相融通的多元营销新模式，并积极开拓美国、欧洲等海外市场；与此同时，公司运用行业内先进管理方法，打造及时、高效、专业、快捷的一站式互联网+售后服务体系，让客户享受高科技产品的同时得到无微不至的服务。

核心科技，智慧生活。怡和将坚守匠心之道，学会用望远镜看创新，用显微镜看品质，继续引领行业的持续创新，不断升级产品的智能化，将企业打造成为智能坐便器行业的全球优秀制造商和提供整体智能卫浴解决方案的优质服务商，为努力实现人们的清洁健康生活而不断奋斗！

第二部分 报告正文

第一章 质量理念

1.1 企业使命

努力实现人们的清洁健康生活

1.2 公司愿景

成为智能座便器行业最专业的全球制造商，并逐步成长为全球领先的整体智能卫浴解决方案服务商

1.3 核心价值观

思路、知识、行动、快乐、经验

1.4 公司经营理念及企业精神：

一切以客户体验为中心 包容、严谨、善思、求真

1.5 质量方针及说明：

做感动人心的智能卫浴产品

- 树立以顾客为关注焦点、以人品做精品的意识，关注顾客当前和未来需求，积极发挥领导作用；
- 以客户体验为中心，以科技创新为动力，精心策划和实施好每一个过程，让顾客不断享受高科技，使顾客满意、感动乃至忠诚；
- 进而推进企业持续创新、持续改进、持续发展。

1.6 质量承诺

依法依规做精品 快速响应做服务

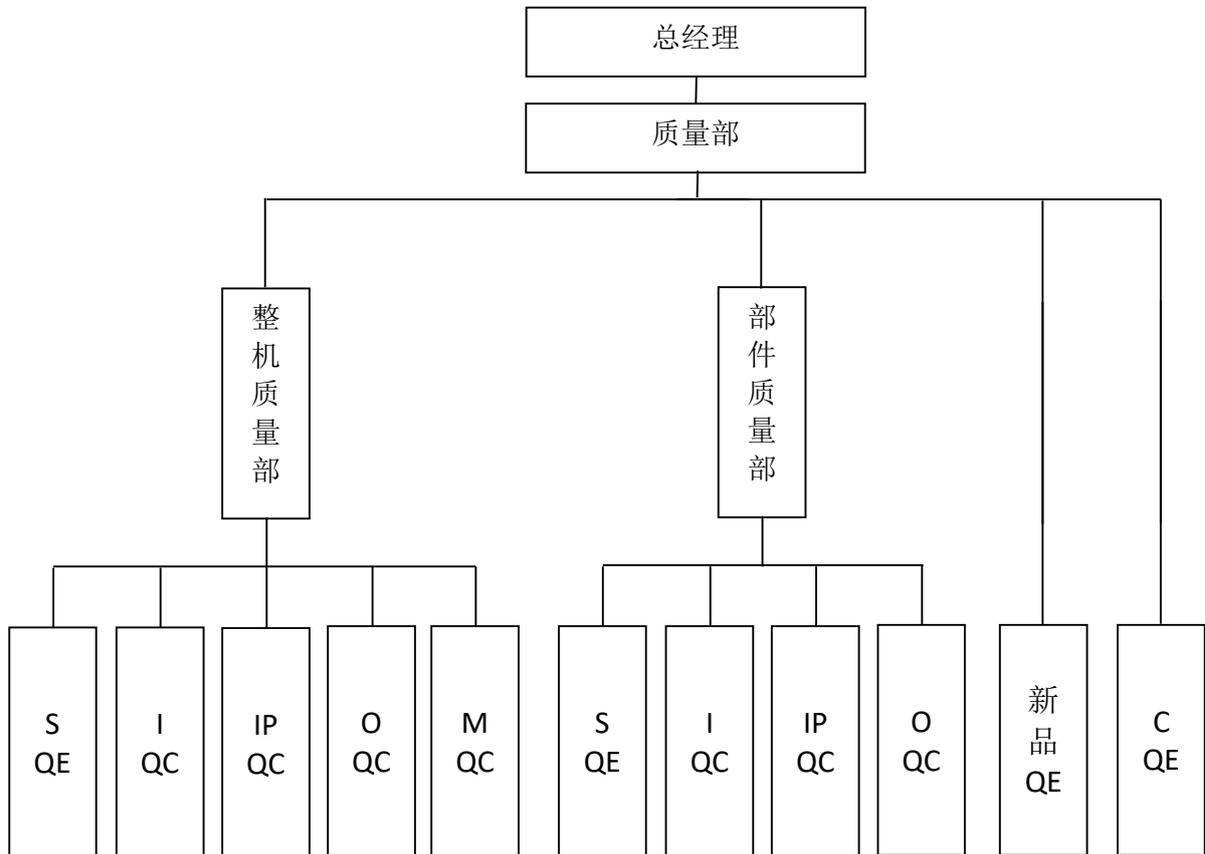
1.7 质量文化建设

持续完善质量管理组织及管理体系，培养员工的质量责任意识，做好每一件产品，向“好用不坏”的产品目标万进，持续向客户提供高性价比产品，为客户创造价值。

第二章 质量管理

2.1 质量管理机构

2.1.1 质量管理组织架构图



公司设立独立的质量部，质量总监负责公司产品质量的全面工作，直接对总经理负责，实行质量安全“一票否决制”。组织制定公司质量发展战略、质量目标、年度质量工作计划和质量保证措施。组织制订了各级人员的质量职责，配置了充足的质量管理人员，组织一年一度的管理评审，实施质量改善、质量攻关等活动，确保产品质量的持续提升。

2.1.2 质量部的职责

--组织实施公司的质量管理，开展各项质量管理活动，编制年度质量提升计划，支撑公司高品质制造及质量目标的实现；

--在总经理领导下，负责公司质量目标的层层分解落实；

--根据产品标准和技术要求，组织编制进货、过程和最终产品检验标准；组织实施来料检验、过程检验、成品检验；

--负责组织对不合格品评审和处置，并对生产过程中出现和流转下工序的废品进

行监控、确认；

--负责对质量数据的汇总、统计和分析，负责因产品质量问题所采取纠正措施实施的跟踪验证；

--负责协调、组织解决车间之间的质量问题；

--负责参与合同评审；

--组织实施产品出厂监督抽查测试、客户验货等各项工作；

--负责对质量事故的调查、处理，跟进验证整改措施结果；

--参与新产品试制、试产的测试及评审，验证其性能及工艺性；

--负责客户投诉处理与督导责任单位改进；

--负责对特殊工序、关键工序进行控制、监督和检查；

--负责参与供应商的评审、评定、绩效汇总，对供应商有最终的否决权；

--负责公司质量成本的统计、汇总和分析。

2.1.3 检测中心职责

--负责部品认证的测试工作；

--负责对新产品的测试验证及产品的型式试验工作；

--负责对认证产品一致性的监视，确保产品的一致性；

--负责产品认证的各项认证检测工作；

--负责监视和测量设备管理，做好登帐、编号、标识、周检、维修、建档等管理。

2.1.4 售后服务部职责

--负责公司全渠道服务网点的建设及管理，提升客户满意度；

--负责售后服务政策和配件价格制定以及《操作/维修指导手册》等文件，对终端客户进行技术指导；

--负责组织售后维修人员的培训及上岗资格的认证，为售后维修人员提供技术支持；

--负责产品认证的各项认证检测工作；

--负责产品的安装、维修及终端客户投诉处理，对客户端售后问题进行调查、分析、处理、总结和反馈；

--负责售后仓库的管理，做好配件发放、回收及分析等管理工作；

--负责售后数字化建设，建立、完善、管理和维护终端用户档案，为快速为客户提供优质服务提供信息支持。

2.1.5 其他部门及人员

根据公司《管理手册》及管理体系相关文件规定，承担各部门及岗位的质量责

任。

2.2 质量管理体系

公司以 ISO9001 质量管理体系标准要求为基础，结合卓越绩效模式和客户的相关要求，形成了完整的质量管理标准体系。并通过内审、外审和管理评审，推进质量管理体系的不断完善，持续改进其有效性。为此应做到下列要求：

- a) 确定质量管理体系所需要的过程及其在整个组织中的应用，并根据这些过程对产品品质的影响大小及复杂程度进行相应的控制；
- b) 确定过程之间的内在联系、顺序和相互作用；
- c) 确定所需的准则和方法，以确保这些过程的运行和控制有效；
- d) 确保可以获得必要的资源和信息，以支持对这些过程的运行和监视；
- e) 监视、测量（适用时）和分析这些过程，以了解过程运行的趋势及实现策划结果的程度，并根据分析对过程采取必要的措施，以实现持续的改进；
- f) 本公司确保对任何影响产品符合要求的外加工过程加以识别，并实施控制。本公司涉及外加工过程是产品运输服务、模具制作等的过程。对外加工过程的控制，按 ISO9001: 2015 标准的 8.4 条款要求进行控制。

最高管理者（总经理）组织确定在组织的相关职能和各层次上的质量目标和衡量方法，配备相应的合适资源，将公司的质量目标和衡量方法包含在经营计划中。质量目标必须是可达成、可测量的，且与质量方针保持一致。

质量目标包括满足产品要求所需的内容，并且落实顾客期望；目前公司质量目标项目为：

- 市场开箱合格率 $\geq 99.7\%$ ；
- 顾客满意度 ≥ 86 分。

2.3 质量安全风险管理与控制

质量安全与风险监控方面。根据相关质量法规要求，建立了《风险与机遇识别与评价管理办法》、《采购管理办法》及《产品检验规范》《质量事故处置管理办法》、《缺陷产品召回管理办法》等相关的管理制度，管理与控制产品质量关键特性。通过设立质量控

制点对质量控制点的人员能力、设备、作业指导书、环境等策划，使得产品质量关键特性、重点特性存在的风险处于受控状态。

实行产品线经理负责制，产品线经理对所管理的产品质量，从投入到产出、再到交付后使用全权负责，一站式服务。

产品设计及过程开发导入 FMEA 分析工具，产品从设计、过程开发阶段就通过 DFMEA、PFMEA 潜在失效模式及后果分析，找到存在风险的过程，制订相应的预防措施，确保量产后产品的稳定性、可靠性。

由采购部对供应链的风险进行管理，从产能保证、质量保证及成本等进行全方位的评估，关键材料、零部件确保两家及以上供方，并根据质量等综合表现进行考核管理，同时设立 SQE 对供方提供支持，确保供应链的健康与稳定。

由售后服务部负责质量风险监测，统计分析市场反馈的产品质量状况，识别质量安全风险点，及时向质量部、研发中心反馈，推进已发生问题的及时解决，避免发生大批量的质量事故，同时采取有效的预防措施。

对制程及客诉质量问题，实施快速反应机制，在收到质量问题信息后，立即由质量部组织快返会议，分析根本原因并采取纠正及纠正措施。

第三章 质量诚信管理

3.1 质量承诺

公司遵守《中华人民共和国产品质量法》及相关的法律、法规。执行 GB4706.1 和 GB4706.53 等智能坐便器相关国家标准，在产品外包装上声明执行的产品标准。

在与各 OEM/ODM 客户的合同、产品说明书及相关的对外声明中，明示执行的国家标准及质保期承诺，并持续不断改善产品质量，向超越顾客期望的目标努力。

3.2 运作管理

加大研发投入，新设湖南长沙研发部，根据市场需求发展方向及公司的产品线规划，有计划地投入产品的预研工作，做好技术储备。产品设计上，导入 APQP 模式，制订并完善《产品设计管理办法》，规范产品设计管理，并以项目制推进产品设计。公司尊重产权，包括 IP 和实体物质产权，严禁任何仿冒也盗版等侵权行为；为加强专利管理，设立了知识产权管理部，负责组织公司 IP 的开发、申请、保护、使用、许可、保密、反侵权、反盗用

等工作，确实保护公司的核心资产，打造和保护公司的产品核心竞争力。

设立采购计划部，计划负责从营销中心下达订单计划、物料采购、生产、检验直到入库发货的统一计划协调工作，采购组织供应商开发及认证；质量部推进供方的质量保证体系建设及完善，与采购部门一并推进供方的管理，定期组织供方现场审核及评价，通过供方奖惩机制建设及改善支持，持续提升供应链的整体水平。为保质保量完成产品交付任务提供有力支持。

3.3 营销管理

为适应市场发展，公司设立了产品部和市场策划部，负责市场调研及产品线规范和品牌管理工作。通过市场调研，了解客户需求及行业发展趋势，为产品线规划提供依据。结合客户需求、行业发展趋势和公司的战略规划，做好产品线规划，实行产品生命周期管理，向研发中心提出需求，为研发中心预研发开展提供输入。

根据渠道发展需要，组建商务部、大客户部及杭州营销中心，分别负责大客户、自主品牌的销售管理；同时创新营销模式，开展电商、直播销售。

设立售后服务部，负责售后管理。推进售后服务网络建设，本着“产品销到哪里，服务就跟到哪里”的原则，利用互联网平台，建立了覆盖产品销售区域的服务网络。通过到公司培训、远程视频培训、维修小视频等各种方式，培训、培养维修师傅的维修、服务技能，为消费者提供就近、快速的良好服务。同时还为 OEM 客户和经销商提供相关的培训。

(如图 1-2)



图 1 维修师傅培训



图 2 OEM 客户和经销商培训

第四章 质量基础管理

4.1 标准管理

公司所生产的产品，执行执行 GB4706.1 和 GB4706.53 等智能坐便器国家标准。

怡和卫浴积极参与国家和行业标准建设，是七项国家和行业标准的主笔单位之一，参加国家、行业标准编制的清单如表 1。（具体国家标准如图 3-4）

表 1 参加编制的国家、行业标准清单

| 序号 | 参加编制的国家、行业标准名称 | 标准编号及发布年度 |
|----|--------------------|------------------|
| 1 | 卫生洁具 智能坐便器 | GB/T 34549-2017 |
| 2 | 家用和类似用途电坐便器便座 | GB/T 23131-2019 |
| 3 | 智能坐便器能效水效限定值及等级 | GB/T 38448-2019 |
| 4 | 绿色设计产品评价技术规范 智能马桶盖 | T/CEEIA 278-2017 |
| 5 | 智能坐便器 | T/CBMF 15-2019 |
| 6 | 智能坐便器 | T/TZMX001-2017 |
| 7 | 智能坐便器加热器 | T/CEEIA 356-2019 |

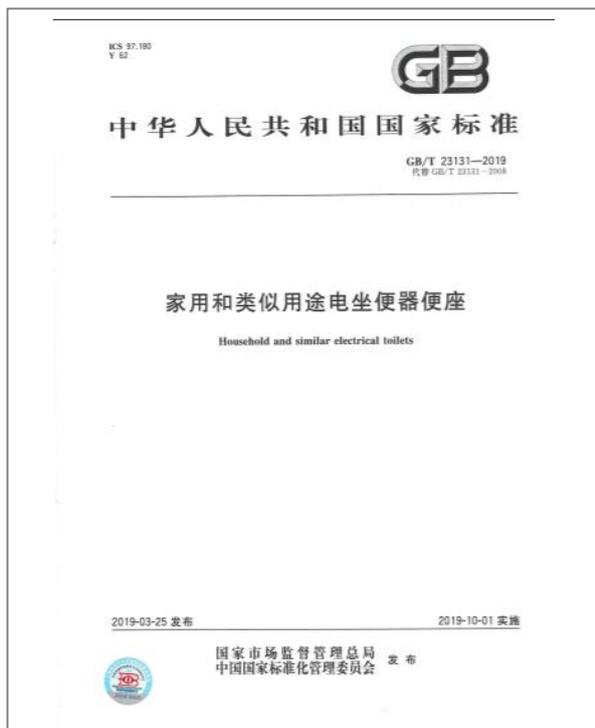


图 3 主笔起草的国家标准



图 4 主笔起草的国家标准

在企业标准化管理方面，建立标准化管理委员会，按国家标准要求建立以产品技术标准为核心的标准化管理体系，在部件小型化、标准化上取得了良好的成效，承担中国电器工业协会智能坐便器加热器标准研制工作，2019 年发布(T/CEEIA 356-2019)。

4. 2 计量管理

公司建立了计量管理体系，由检测中心负责全公司的计量管理工作，负责制订计量管理相关规定及计量设备的全面管理。计量检测设备采购后，先送检测中心组织校准、检定，合格后贴合格标识，并录入台账，再由使用部门领用。组织制订年度校准、检定周期计划，并按计划有序做好校准、检定工作。指导各部门做好计量检测设备的维护及保养，受理各部门报告的计量检测设备异常处理，及时做好报废计量检测设备的报废工作，并更新台帐，确保现场使用的检测设备准确、有效。静音室及校准证书（如图 5-6）



图 5 静音室



图 6 静音室校准证书

4. 3 认证管理

管理体系认证方面，公司目前取得了 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、浙江制造、GB/T23001 两化融合管理体系、GB/T29490 知识产权管理体系认证。（如图 7-12）

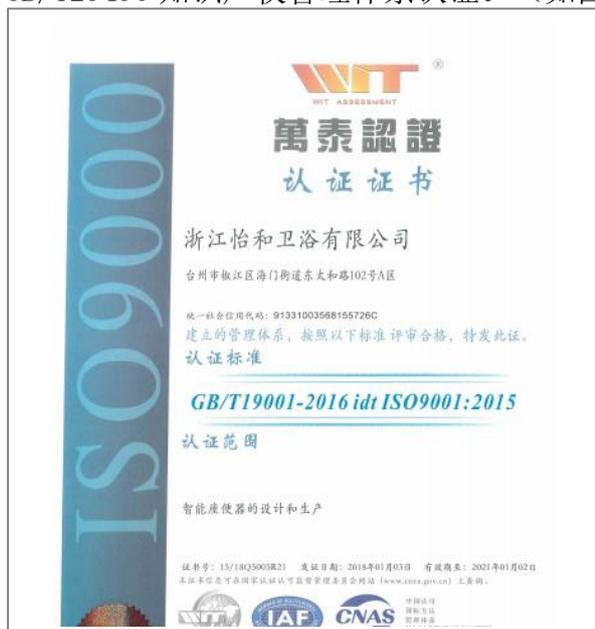


图 7 ISO9001 质量管理体系证书

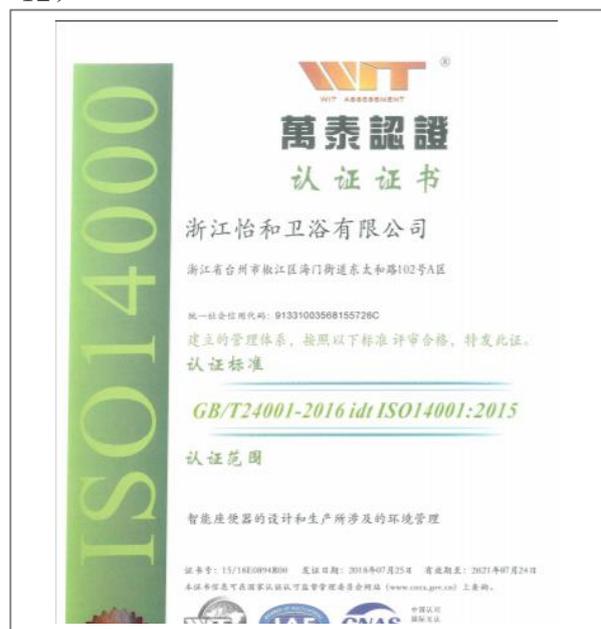


图 8 ISO14001 环境管理体系证书

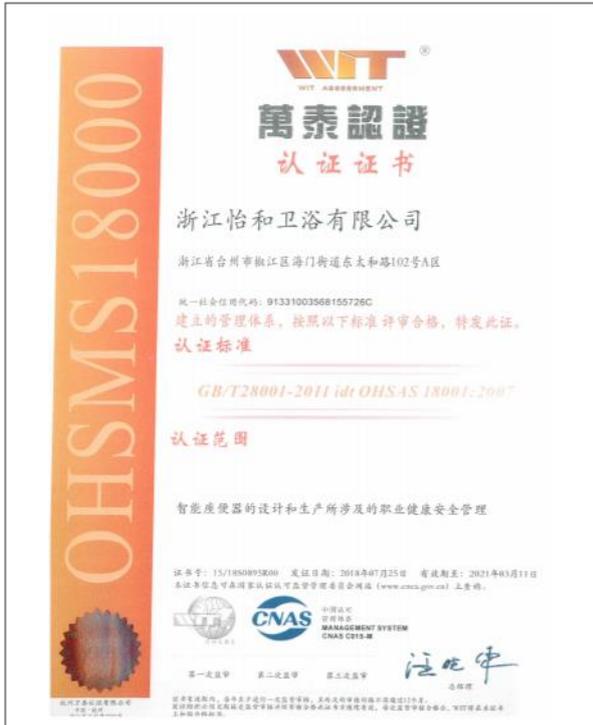


图 9 OHSAS18001 职业健康安全管理体系证书



图 10 浙江制造证书



图 11 两化融合管理体系证书



图 12 知识产权管理体系证书

在产品认证方面，公司取得了 UL 认证、ETL 认证、CUPC 认证、节水产品认证、CQC 认证、浙江制造认证、SIAA 抗菌认证等。是行业内首家取得 UL+CUPC 双认证的企业。

(如图 13-18)



图 13 UL 认证证书

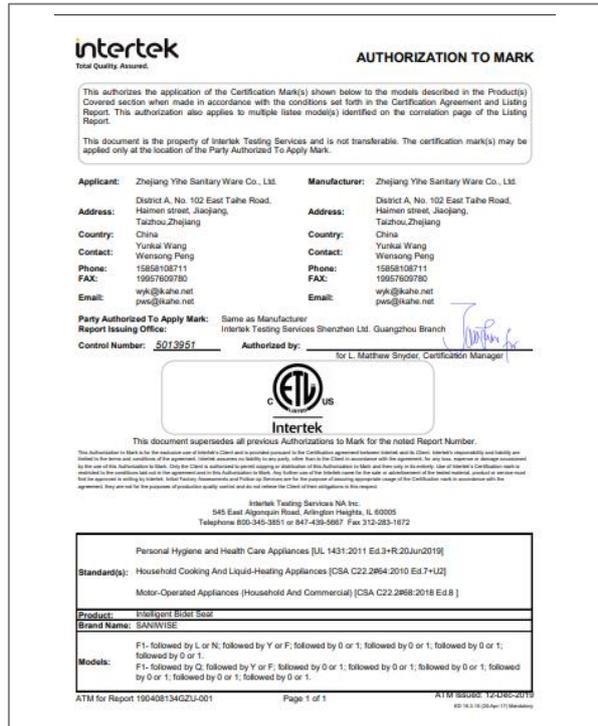


图 14 ETL 认证证书



图 15 CUPC 认证证书



图 16 节水产品认证证书

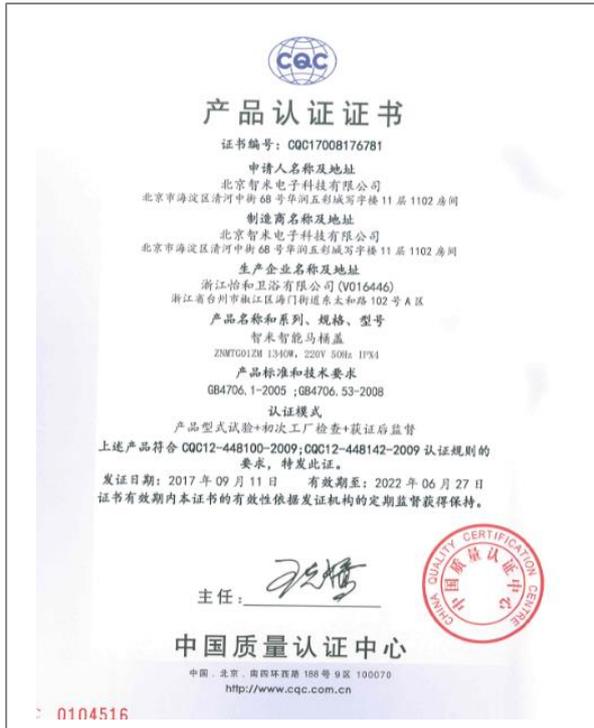


图 17 CQC 认证证书



图 18 浙江制造证书

4. 4 检验检测管理

为建立处于行业领先的检测实验室，检测中心重新配置了上千万的实验设备，有静音室、恒温恒湿房、雨淋实验房、红外线热像仪、能量色散 X 荧光光谱仪、安全性能综合测试仪、水性能综合测试站、盐雾试验机、振动实验台、灼热丝试验机等。2020 年 1 月实验室通过了国家 CNAS 实验室认可，检测能力达到国内同行的先进水平，确保了设计、试产、量产各阶段的产品质量。（如图 19-22）

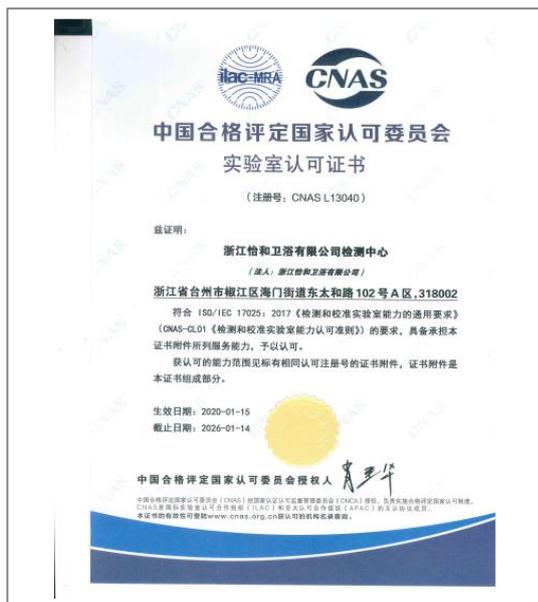


图 19 国家 CNAS 实验室认可证书



图 20 国家 CNAS 实验室认可证书



图 21 检测中心部分内景



图 22 检测中心设备

第五章 产品质量责任

5.1 产品质量水平

公司产品严格执行国家及行业标准，在涉及体验感的某些单项指标上，还远远严于国家标准，产品质量处于国内先进水平，因此产品也得到了消费者及市场的广泛认可，2019年度取得了行业产品创新奖、德国 IF 设计大奖、（首批次）通过新国标电坐便器产品、第二届电坐便器便座行业年度会议推荐产品等。（如图 23-26）



图 23 产品创新奖

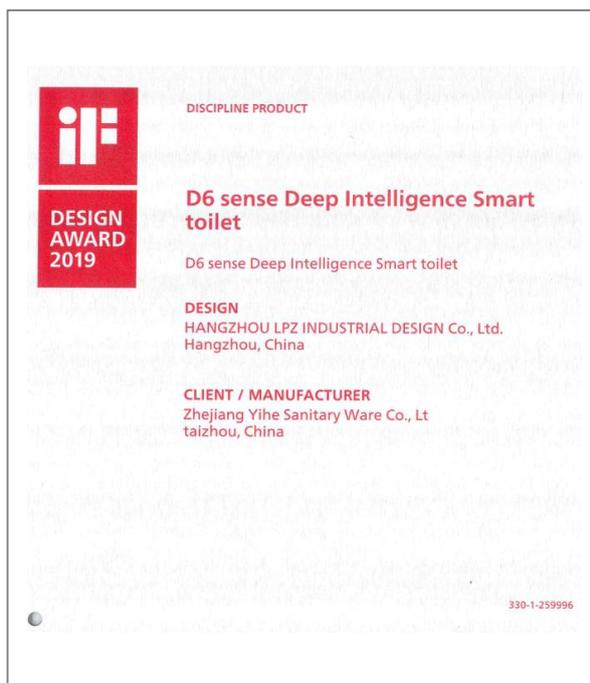


图 24 德国 IF 设计大奖



图 25（首批次）通过新国标电坐便器产品 图 26 第二届行业年度会议推荐产品

5.2 产品售后责任

为维护顾客权益，公司设置了售后服务部，负责建立并完善产品的技术服务体系；还设立了客服热线，制订了为顾客提供高效、快捷、便利的投诉、商务和技术支持服务。公司制订了《服务及客户投诉处理管理办法》、《售后服务备品管理办法》、《三包管理办法》、《客户退换货管理办法》等规定，按“产品销售到哪里，服务就跟到哪里”的原则，在全国设立相应的售后服务网点，快速响应客户的服务需求，及时地为顾客上门服务。公司规定，对于顾客的投诉，应在 12 小时内给予明确的回复，需要现场处理的质量问题，国内应在 24 小时内赶到现场，国外 36 小时赶到现场。对于退厂返修产品，应及时组织质量部进行评判、维修后返回用户。对于到客户现场维修的，按上门维修有关规定，应由用户填写服务评价意见对服务进行评价。

对客户投诉按客诉处理流程，由售后服务部负责接收、收集顾客的抱怨/投诉，将顾客的意见记录，通过《质量信息反馈单》（由其他部门接收到的信息也用同样格式反馈）或顾客专用格式，将相关信息传递到质量部，质量部接到顾客投诉反馈信息后，立即组织相关人员对可疑产品进行区分离：①区分离的可疑产品包括在制品，成品仓库，发运的在途品，外库存，涉及到外协件和原材料的应包含原材料库和相应的分供方；②质量部组织相关人员根据异常情况，确定临时措施，对可疑不合格品进行检查、返工、返修或者报废处理；必要时，填写《质量信息反馈单》；③在 24 小时之内把相关信息返回到顾客。

若分析确认的结果是本公司的制造质量问题，质量部组织相关人员开展 8D 分析，以确

定根本原因，提出纠正和预防措施并组织实施，适当采用与风险相适应的防错技术。质量部评价纠正和预防措施的有效性，防止问题的再次发生。

投诉信息的积累、分析。售后服务、质量部负责定期对顾客投诉情况进行统计。质量部负责对顾客反馈回的《质量信息反馈单》、《维修日报》等单据、无具体故障件退回的展开分析，制订解决的措施，跟踪解决措施的有效性直至问题关闭。

推进售后服务体系信息化建设，促进售后服务进度的透明化、与顾客的及时互动，加强对服务现场的监管，提升用户在整个服务过程当中的用户体验及现场服务的满意度。

5.3 企业社会责任

公司在专注于经营发展的同时，也不遗余力地参与到慈善事业中，承担起自己的各项社会责任，公司具体在社会责任方面的作为，详见《2019 年度社会责任报告》。

5.4 质量信用记录

公司一直遵守国家有关法律、法规及国家标准。2019 年度没有发生违法违规、监督检查不合格和质量安全事故记录，没有发生因质量问题被国外通报、退货、索赔等不良记录。

第三部分 结 语

回顾创业以来的历程，公司始终坚持“匠心之道”，崇尚“科技以人为本”的工业哲学，对每一款产品都倾注心血，精心打造。期望给用户带去便捷的操作、个性化的体验和最智能化的舒适享受。为此，公司持续在研发上保持大投入，实现了十多项自主技术创新，其中部分技术代表着行业的领先水平。

质量是每一个成功企业的永恒追求。随着行业的不断发展和消费者消费观念的成熟，对产品的质量要求将会不断提高。作为一个负责任的企业，怡和在质量诚信体系建设上的脚步将永不停歇。我们将持续认真夯实质量管理基础，推动企业的精益化、信息化、自动化工作，持续完善质量管理体系，提升质量管理水平，以公司战略及“做感动人心的智能卫浴产品”的质量方针为指引，加大产品研发投入，持续提升产质量，并向着产品“零缺陷”的目标不断迈进，为客户提供极具体验感的优质产品和优良服务！