

# 2023年度企业质量信用报告

卡乐电子（苏州）有限责任公司

2023年12月

# 目 录

第一部分 报告前言 .....	1
一、报告编制说明 .....	1
二、企业简介 .....	1
第二部分 报告正文 .....	1
一、企业质量理念.....	1
二、企业质量管理.....	2
三、质量诚信管理.....	3
四、质量管理基础.....	4
五、产品质量责任.....	6
第三部分 报告结语 .....	8

## 第一部分 报告前言

### 一、报告编制说明

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：卡乐电子（苏州）有限责任公司

报告时间范围：2023年1月-2023年12月

报告发布周期：1次/年

报告数据说明：报告所涉及数据来源于公司，数据真实、有效

报告获取方式：公司将以卡乐官网为载体，展现《企业质量信用报告》，并供下载阅读。

### 二、企业简介

卡乐电子（苏州）有限责任公司（以下简称“公司”）原系SIMEST S.P.A. 与CAREL S.P.A. 共同在江苏省苏州市高新区投资成立的外资企业。公司成立于2005年6月9日，占地面积1.5万平方米。公司主要从事研发、生产可编程温度、湿度控制器件及系统等新型仪表元器件，销售自产产品，并提供相应的技术和售后服务。其中：温度控制器、加湿器、电子阀、变频器是主打产品。公司积极开拓国内外市场，客户遍布海内外，外国客户主要来自西欧、北美洲、南美洲、亚太、俄罗斯等地区，国内知名的客户有海尔、美的、南京天加、北京阿尔西、麦克维尔等。

公司拥有6个海外控股子公司，分别是：卡乐南美电子控制器有限公司、卡乐控制系统南非私人有限公司、卡乐空调冷冻系统印度私人有限公司、卡乐泰国有限公司、卡乐澳大利亚私人有限公司、卡乐韩国有限公司。

公司拥有两家分支机构，分别是卡乐电子（苏州）有限责任公司北京分公司，成立于2020年10月19日；卡乐电子（苏州）有限责任公司上海分公司，成立于2008年8月27日；另设有广州、青岛等办事处。

## 第二部分 报告正文

### 一、企业质量理念

卡乐坚信企业在商业环境中能够持续发展的主要来源是持续不断地为客户创造价值，贴

近客户并以客户为导向是最直接有效的方法。所以在当今严苛的商业环境中，要实现积极的业务增长，须要每一位员工转换视角，锐意进取，勇于创新 and 改变，从而将构想转化为行动。

**卡乐使命：**我们引领空调制冷以及室内空气质量领域的控制技术的革新；我们的产品和服务为客户提供最高效和可持续的解决方案；我们分析平台所提供的数据处理为客户提供全系统生命周期的增值服务。

**卡乐愿景：**通过提供环境控制领域的解决方案，实现构筑绿色地球所需之创新；由知识驱动，受人类福祉启迪；利惠当代，福荫未来。

**卡乐中国价值观：**贴近客户，快速回应；主动而为，砥砺前行；敢于创新，拥抱变更。

**卡乐文化准则：**卓尔不群 勇于承担、不断实验 敢于创新、开放兼容 挑战自我、心怀他人 坦诚相待、客户至上 精诚合作。

## 二、企业质量管理

### 1. 质量管理机构

公司最高管理者为总经理，总经理任命质量总监为管理者代表行使质量管理权利，设有专职的质量管理人员，对公司的质量工作进行考核、监督和检查。依据 ISO9001:2015《质量管理体系要求》标准要求，制订了质量手册及质量管理体系文件，制定了各部门的质量职责和权限，形成层层有落实层层有考核的管理机构。

### 2. 质量管理体系

公司已通过了ISO9001质量管理体系认证、ISO14001环境管理体系认证、ISO45001职业健康安全管理体系认证。

公司建立了完善的质量管理体系文件，这些文件含概了文件管理、质量管理、人力资源管理、产品开发流程、客户管理、客户服务、客户满意度、供应商管理、原材料接收、生产设备管理等。

公司的高层管理人员通过每周例会、日常管理活动等途径提供为建立、实施、保持和持续改进质量管理体系所需的资源。总经理通过管理评审，评价现有资源是否满足质量管理体系的需求，做必要的资源补充，相关部门根据确定的需求计划完成资源补充工作。

公司的每个员工身上都负有质量责任，为监视和测量质量体系的有效运行，质量部按计

划每年组织一次内部审核和管理评审，每个月对各个部门进行监督检查，对审核中发现的问题及时制定纠正措施进行改进，在历次的外部审核中均未出现严重不符合项。

公司设立各种员工激励制度，主要有卡乐中国CCC 提名奖、合理化建议、高新人才、专利等奖项，激励员工创新、上进，公司实施绩效管理制度，奖励先进。

### 3. 质量安全风险管理

在监视质量体系有效运行的同时，公司加强了对产品质量的监督抽查力度，设有产品质量抽查人员，每天对已完成的产品进行抽查，发现问题及时责令整改。

建设了以ERP系统为核心，与MES系统、Sideup系统、CRM 统、salesforce系统等无缝对接的一体化信息集成系统，实施基于大数据的质量安全风险分析，通过对质量偏差、生产稳定性等关键指标的分析，强化了生产过程质量控制。开发了可视化物流跟踪系统，通过条码系统、MES系统，Sideup系统实现了从原材料到成品的全程管控能力，确保从原材料进厂、制造、成品出厂、货运到产品交付全过程的质量可追溯，产品达到国际先进水平。

针对产品销售的实际情况，公司在北京、上海、广州、青岛、四川等区域设置了办事处。配备了技术人员进行技术指导和培训，可在第一时间对用户出现的问题进行处理，做到24小时到达作业现场。

公司建立了重大质量安全应急预案、产品召回管理制度，有效预防、积极应对、及时控制产品安全或质量事故，高效组织应急补救工作，最大限度地减少安全质量问题事件的危害，保障消费者的权益，降低公司损失，确保产品出现重大问题时得到及时有效的处理。

## 三、质量诚信管理

### 1. 质量承诺

我公司郑重向全社会承诺，并以此自律：

牢固树立“质量第一”的思想，不断增强质量意识和社会责任意识，保证和提高产品质量，落实企业质量主体责任，满足顾客对高质量产品的期待和个性化需求，增强顾客的购买信心。

人无信不立，业无信难兴，我公司保证文明经商，诚信为本，按章纳税，依法经营，严格履行承诺，重合同，守信用，树立诚信品牌。

严格遵守《产品质量法》、《标准化法》、《计量法》等法律法规，严格执行产品标准，满足顾客要求，杜绝虚假宣传，坚决抵制伪劣、欺诈顾客等失信违法行为，不侵害其它

企业的合法权益，遵循公平、公开、公正的竞争原则，遵守市场规则，开展有序竞争，构建诚信经营、公平竞争的市场环境。

我公司严格履行以上承诺，如有违反，接受将失信违法行为纳入不良信用记录并向社会公开；主动接受政府、各行业及社会各界的监督。

## 2. 运作管理

加强全员、全过程、全方位的质量管理，推行先进质量管理方法，完善质量保证体系、标准化体系和计量保证体系，严格原材料、生产过程、产品出厂和储运销售全过程的质量控制。加强质量诚信体系建设，切实保证产品质量，完善服务体系，随时准备为顾客提供售后服务，为顾客提供一切方便。

## 3. 营销管理

诚信是市场的黄金规则，市场经济愈发达愈要讲求诚信，这是市场经济的内在要求，也是文明的基石和标志。因此，企业为了消费者和的长远利益，也为了企业自身的生存和发展，从产品诚信、价格诚信、服务诚信等方面实施诚信营销。

**产品诚信：**产品的质量是企业的生命，因此公司产品的性能、寿命、安全等指数在符合国家技术标准或行业标准的同时，产品从原材料、零配件均选用国内外优质品牌，关键部件均要求配套企业经通过ISO9000、ISO14000等质量认证，生产过程中严格按照图纸及工艺文件要求精细化生产，有效地保证了产品的合格性。

**价格诚信：**价格是企业赢得市场的有效武器，企业在定价及报价中应遵循诚信原则，避免利用价格欺骗消费者。企业产品定价应公开、公平，实行透明化原则。

**服务诚信：**用心服务，用真心、用真诚去传情达意，才能使彼此的交流更为顺畅、更为高效、更为精彩，员工与客户之间心与心最惬意的沟通就是客户的满意和赞扬。心为客户所用，情为客户所系；急客户之所急，想客户之所想；想于客户未想之，耐心做到客户满意为止，与客户建立起牢不可破、长期共荣的相互关系，从而引导需求，满足需求。

# 四、质量管理基础

## 1. 标准管理

面对国内外市场的激烈竞争，我公司在严格按照国标及行业标准进行生产管理及质量控

制的同时，积极采用国际标准及国外标准。严格控制生产流程每道工序，确保产品质量。目前参与制订国家标准1项，GB/T 32503.2-2008-家用和类似用途变频控制器的安全 第2部分：热泵、空调器和除湿机 用变频控制器的特殊要求；参与制订行业标准1项，JB/T 12859.1-2016-家用和类似用途变频控制器的性能 第1部分：通用要求。

## 2. 计量管理

企业建立完善的监视和测量设备控制程序，目前拥有计量的设备仪器约330余台，如高压测试仪、数据采集器、万用表、数字扭力测试仪、游标卡尺等，设备精度及准确性能满足公司产品的监视和测量。

2023年公司获得计量合格确认证书



## 3. 认证管理

公司先后通过ISO9001质量管理体系认证、ISO14001环境管理体系认证、ISO45001职业健康安全管理体系认证、ISO5001能源管理体系认证。

产品质量认证对企业产品质量形成规范和指引，公司十分注重产品质量认证工作的开展和申报工作，公司产品取得了CE、RoHS、UL、CB、CQC、TUV、VDE、NSF、EAC 等国内外强制性和自愿性认证。

#### 4. 检验检测管理

公司建立了检测设备台账，对检测仪器、设备制定了相应的保养计划，并定期进行计量。检验设备制定了操作规范，使用人员必须经过专业培训，考核合格后方可上岗。使用人员在检测中发现异常时，立即通知设备工程师，设备工程师针对问题及时制定纠正措施。制定各种制度：仪器操作规程、安全常识、注意事项等。加强质量监督队伍建设，加强对监督人员的教育和培养，不断提高其素质，完善监督手段，提高质量改进能力，增强其权威性和有效性。

### 五、产品质量责任

#### 1. 产品质量水平

我公司生产的产品从设计、生产、检测到产品包装，运输及售后服务各环节，产品质量严格按照国标、行标和企标要求进行出厂检验，不合格产品决不出厂。

**原料采购：**为确保原材料质量，我公司均在严格评审的合格供方采购。进厂原材料经检验合格后方能入库。各主要材料优先采购国家重点和定点企业优质产品，实行层层把关检测审核制度。

**生产：**为确保产品质量，对生产各环节严格进行控制，当产品质量出现质量问题时可追溯班组和个人，并及时采取纠正和预防措施。目前，我公司已引进先进设备和生产工艺，为确保生产优质的产品打下了坚实基础。

**检验：**公司对产品的检验进行严格控制，确保未经检验的产品不投入使用和出厂。公司产品从设计研发、生产检验，原材料、零配件采购等方面参数指标均符合国家、行业相关标准要求，建立了产品的监视和测量规范，确保产品质量过关。

**不合格品的控制：**制定了不合格品的控制程序。针对不合格品采取有效的纠正和预防措施，消除实际和潜在的不合格因素，防止类似质量问题再次发生。

**包装与运输：**对产品成型过程中影响质量的搬运、包装和交付各环节进行控制，以防产品损坏，在产品最终验收合格后根据所签合同的运输方式及有关要求，对产品进行包装和防



护，确保完好无损地将产品运输到目的地。

## 2. 产品售后责任

公司建立了售后维修服务流程，客户支持流程，客户投诉流程。

质保期 24 个月，质保期内，我们对由于产品设计、工艺、原材料、配套件的缺陷而造成的任何产品质量问题或故障负责，无偿更换。

客户支持部门针对中国市场客户对售后产品的使用和相关技术问题提供帮助，协助销售及及时处理客户端疑问。

## 3. 企业社会责任

在发展过程中企业不仅要讲质量，讲效益，而且也要讲节能降耗，讲环境保护。公司投资了屋顶分布式光伏项目，该项目建设总面积约6000平方米，使用1016块伏图拉FU 550M Silk Plus 光伏组件。该系统每年将能够提供504MWh电力，相当于公司用电量的16%~20%。每年可节约标准煤约165吨，减二氧化碳排放约502吨。

公司每年6月份开展安全月，组织安全培训、消防演习等活动。

企业作为构成社会有机整体的基本单位，不仅要追求利润，也必须考虑社会的整体利益和长远发展，并承担相应的社会责任，它不仅包括积极投身于社会公益事业、协办各种大型活动，同时也包括合法经营、照章纳税、爱护资源、保护环境、重视安全、关爱员工、创造条件、扩大就业、融入社会、共同富裕等。

## 4. 质量信用记录

公司保证自身行为符合诚实守信的道德规范，采取各种手段监测公司内部、与主要合作伙伴之间、与客户之间，以及公司管理中行为道德的主要过程及测量方法和指标，如国际贸易部及国内销售部每年对订货合同、合同履行及违约情况等进行分析；国际采购对供应商进行评价和分析等。通过这些方法来监测公司的道德行为及诚信准则都取得了良好的效益。公司先后被评为“国家高新技术企业”、“苏州高新区2022年提质增效示范企业”、“苏州高新区与苏州浒墅关经开区上市与总部经济奖”、“苏州高新区与苏州浒墅关经开区经济贡献奖公司”。在近三年国家、省市等各级产品质量监督抽查、安全生产检查、环境安全等检查中均未出现不合格现象。

### 第三部分 报告结语

卡乐电子（苏州）有限责任公司把质量之根深植于企业发展全过程，把诚信之本贯穿于生产经营的各个环节，将质量管理切实贯彻到企业管理中，提升企业竞争力，提升效益、节约成本，通过卓越的过程实现卓越的结果。未来，卡乐人将以团结实干的工作态度，文明诚信的工作作风，昂扬的斗志，巨大的热忱，通过自身的努力与拼搏，向着打造百年企业、成为制冷行业领跑者的目标迈进。

本报告展现了公司在质量诚信建设和实践中的成果，尽管还有不够完善的地方，但总体上可以看出企业对产品和服务的质量和诚信是令人满意的，无质量安全重大事故，诠释了企业质量诚信管理的成果。