

质量诚信报告

湖州越球电机有限公司
2023年03月



目 录

第一章 前言.....	3
一、编制说明.....	3
二、总经理致辞.....	3
三、企业简介.....	3
第二章 企业质量管理.....	4
一、企业质量理念.....	4
二、质量管理机构.....	5
三、质量管理体系.....	5
四、企业诚信管理.....	6
五、质量文化建设.....	7
六、企业产品标准.....	8
七、企业计量水平.....	9
八、认证认可情况.....	9
九、产品质量诚信.....	10
十、产品召回.....	10
十一、“三包”责任.....	10
十二、质量奖励.....	11
十三、质量投诉处理.....	11
十四、质量风险监测.....	12
展望.....	13
读者意见反馈.....	14

浙江越球电机有限公司质量诚信报告

第一章 前言

一、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：湖州越球电机有限公司报告发布时间：2022年1月-2022年12月

报告发布周期：1次/年

报告数据说明：报告内所涉及数据来源于公司，数据真实、有效。

二、总经理致辞

面对日新月异的市场竞争格局，越球电机将秉承“为员工创造平台、为企业创造价值、为社会创造美丽”的核心价值观，坚持“务实、创新、追求卓越”的理念，大力推进技术创新、互联网+、资本运营、国际化拓展等战略，全面推动向现代化、国际化、智能化企业进一步转型，实现“百年越球”的目标。

公司不断挖掘客户的需求和期望，以市场调查为出发点，通过对客户群的区分、客户需求分析，开发出满足客户个性化需求的产品，提供超越其期望的服务，实现“为客户创造满意”的使命。同时，公司以负责任的态度主动承担起对员工、股东、相关利益方的责任，实现多方共赢、发展。在确保依法规范经营基础上，全力支持公益事业，承担起对社会的经济责任、环境责任，以多方回报社会。

为了实现企业的和谐发展，公司本着以人为本、环保节能的宗旨，在南浔所属各企业的产品形成、实现和使用的全过程中贯彻、实施环境和安全管理体系，承诺遵守法律法规及其他要求，实现公司的可持续和谐发展。始终追求“持续改进、客户满意”的宗旨，勇于开拓、不断进取，竭诚为电力事业和国家重点工程建设贡献自己的一份力量。

三、企业简介

湖州越球电机有限公司创立于1999年，是国家专精特新小巨人企业、国家绿色工厂、湖州市重点骨干企业、国家高新技术企业、浙江省电机行业协会副会

长单位。三十余年来，公司专注于研发、制造、销售各类家用电机、风机及控制系统，业务范围涵盖设计研发、客户解决方案、生产制造到产品服务的所有环节。

公司坐落于浙江省湖州市南浔经济开发区，占地面积 70000 平方米，固定资产 5 亿元，现有员工 400 余人，其中具备中级以上职称的管理及科研人员 100 余人，其中院士顾问 1 人，国家级高层次人才 2 人，高级工程师 10 余人。年电机生产能力 1000 余万台。目前主要产品有：家用电器用电机、汽车空调电机、新能源电机及散热风机等产品。长期以来公司与松下、夏普、林内、方太等知名企业保持合作关系，自 2015 年起成为松下的全球优秀供应商至今。

公司在内部实行科学的 TQM 和 6S 现场管理模式，通过了 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系及 OHS18001 职业健康安全管理体系认证，并获得了 CCC、UL、CE、TUV 等产品认证。公司所有产品均符合欧盟 ROHS 标准。为更好的服务客户，公司分别在上海、香港、美国、英国、韩国、越南、日本、泰国、马来西亚、阿联酋等地设立服务机构。

公司设有省级企业技术中心、省级企业研究院、省级高新技术企业研发中心、省级行业（企业）技术中心、省级博士后工作站、市级院士工作站，通过 CNAS 实验室认可，并与高校保持密切联系，进行产学研一体化合作。先后承担国家、省、市科研项目几十项，所有产品均拥有自主知识产权，共获得专利 60 余项，软件著作权 29 项。产品先后被列为“国家级火炬计划项目”、“国家重点新产品”、“国家科技部重点创新基金项目”、“国家发改委资源节约与环境保护项目”、“浙江省重大科技专项”、“浙江省高新技术产品”、“浙江省名牌产品”、“浙江省出口名牌”等。2022 年入选浙江省领军型创新团队。

越球电机将秉承“绿色发展”的理念，将“绿色”贯穿于产品设计、选材、生产制造及生产布局的每一个环节，为企业可持续发展源源不断地注入新动力，矢志成为“最受尊敬的世界一流家用电机解决方案商”。

第二章 企业质量管理

一、企业质量理念

公司始终坚持合法经营，依法治企，严格遵守《产品质量法》、《特种设备安全法》等国家法律法规及国家强制性标准的要求生产、营销产品。倡导社会公

德、商业道德，公平参与市场竞争，自觉抵制商业贿赂，争做优秀企业公民。对内加强法制宣传和思想建设，提倡民主；对外加强沟通和合作，诚信经营，和谐共存。

公司贯彻以客户和相关方为关注焦点的经营理念，以过程方法建立、实施、管理本公司各项工作，通过公司内部的体系管理，落实每个岗位对自己的客户的责任；通过按照本公司质量/环境/职业健康安全体系文件运行，开展以客户和相关方为聚集点的持续改进活动，同时使供方认同公司的价值取向，以客户和相关方为关注焦点，共同开展持续的改进，使本公司的产品质量达到和超过客户要求、质量/环境/职业健康安全达到相关方满意；通过以客户满意为核心的售后服务，增强客户满意，培养企业的忠诚用户，使企业和客户都能得到最大的效益。

二、质量管理机构

公司依据精简高效的原则，公司人力资源部发布最新组织机构图，及时确定各岗位的工作职责。对公司的决策层、各工作岗位建立了详细的工作标准，制定了各部门职能说明书。各部门各司其职、相互沟通配合，营销、研发、采购、来料检验、仓储、生产、服务、检验等运作流程流畅、高效。

三、质量管理体系

公司主要产品为家用电器电机，在国内营销的产品应符合工业产品生产许可证、国家强制性产品认证要求及相关行业要求，销往国外的产品应符合所在国家的法律法规要求，在此环境下相继取得了 ISO 9001/ISO 14001/ISO45001 三体系认证、CCC 认证等多项权威认证。公司地处浙江省，在环境和职业健康安全方面符合国家和本省的环境和安全法律法规要求。建立适应本公司实际的质量管理、测量管理、标准化、职业健康和安全、能源管理体系等管理体系，管理体系已经具备了日常工作的纠正预防措施、定期和不定期滚动式内部审核、和各种形式的管理评审等形成了自我持续改进和完善其有效性的机制，促进公司可持续发展。

先进的设备、严格的管理使公司各企业的产品质量稳步提高。“越球”微电机连续多年被评为浙江省名牌产品。

随着企业生产规模的日益扩大，公司在国内市场上享有较高的信誉和知名度。为了实现企业的和谐发展，公司本着以人为本、环保节能的宗旨，在余杭所

属各企业的产品形成、实现和使用的全过程中贯彻、实施环境和安全管理体系，承诺遵守法律法规及其他要求，实现公司的可持续和谐发展。

公司全体员工并不满足现状，凭借自己强烈的进取心和始终追求的“持续改进、客户满意”的宗旨，勇于开拓、不断进取，竭诚为电力事业和国家重点工程建设贡献自己的一份力量。

综上所述，本公司的质量管理体系强调系统优化、过程方法、质量工具应用的常规化和日常化，各系统已经有机结合形成合力，持续改善、追求卓越。

四、企业诚信管理

诚信是公司质量文化的核心组成部分，质量诚信的理念和自律在本公司已经成为了各级人员的共识，是必须遵守的基本职业道德，其全方面的诚信体现在：

1) 建立诚信守法的环境

高层领导致力于营造诚信守法的环境，使公司全体员工树立法律法规意识，认识到满足客户和其它相关方要求，以及执行有关法律、法规的重要性，清楚地了解让客户满意和相关方满意是最基本的要求，关系到公司的生存和发展；公司管理中心负责收集相关法律法规，开展合规性评价，开展法律法规培训，建立商业行为准则和员工商业行为规范，依法诚信纳税，及时足额缴纳各项税款。

2) 营造改进创新环境

公司通过制定《合理化建议》等制度鼓励各部门各层次人员积极参与改进和创新活动，并通过科技节、持续改善大会、积分奖励等激励方式，营造改进、创新氛围。

3) 营造快速反应环境

公司建立“客户第一、迅速反应、发展共赢”的客户之道，推行“速度意识”的管理原则，建立快速反应机制。形成五项快速举措：快速决策、快速沟通、快速获取数据、快速响应市场、快速响应客户。

4) 创建学习型组织

高层领导致力于“发展组织能力”的管理原则，建立多渠道、系统化的学习和教育培训体系，促进组织和员工的学习。建议与人才之道结合描述。

5) 确保履行产品和服务质量安全的职责

公司通过深入实施质量管理体系、测量管理体系、标准化体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、二级安全标准化体系，规范管理活动。建立质量事故问责制，确保履行产品和服务质量安全职责。

6) 大力推进品牌建设

公司应对品牌进行定位，确定品牌核心价值，制定品牌中长期规划，制定品牌传播推广的措施并有效实施。

7) 强化风险意识，推进持续经营，积极培养公司未来领导者。

①监测和评审公司及各部门日常绩效情况，并提交高层决策。

②建立各类风险制度：明确应急流程、处置职能。

③内部运营风险排查及预防机制。

④实施人才计划，培养各层次的领导者。

8) 组织公司绩效评价。

公司依照绩效模式，建立产品和服务、客户与市场、财务、资源、过程有效性、领导四维度的绩效评价指标，采用了多种方式进行绩效评价。

五、质量文化建设

公司自成立于以来，在艰苦奋斗中，高层领导结合行业特点，凝聚员工共识，提炼出公司的使命、愿景，并且应对环境变化做出与时俱进的调整，以体现时代特色。

形成了诚信务实、厚德敬业，合作进取、拼搏创新的企业文化氛围。公司全体员工凭借强烈的进取心，秉承“质量第一、客户第一、依法经营、持续改进”的核心理念，勇于开拓，不断进取，竭诚为广大客户服务。

我们的愿景：以专业的技术服务，帮助客户创造价值，为提升家用电器行业经济发展不懈努力。

面对新的市场竞争格局，公司将秉承“为员工创造平台、为企业创造价值、为社会创造美丽”的核心价值观，坚持“务实、创新、追求卓越”的理念，大力推进技术创新、互联网+、资本运营、国际化拓展等战略，全面推动向现代化、国际化、智能化企业进一步转型，实现“百年越球”的目标。

企业使命：做一家高端智能制造公司，成为家用电机制造行业领军品牌企

业，让员工收获物质和精神两方面的幸福。

公司不断挖掘客户的需求和期望，以市场调查为出发点，通过对客户群的区分、客户需求分析，开发出满足客户个性化需求的产品，提供超越其期望的服务，实现“为客户创造满意”的使命。同时，公司以负责任的态度主动承担起对员工、股东、相关利益方的责任，实现多方共赢、发展。在确保依法规范经营基础上，全力支持公益事业，承担起对社会的经济责任、环境责任，以多方回报社会。

我们的核心价值观：

诚信：诚于客户、信于企业、严以律己、坚持正念

共赢：社会共赢、客户共赢、企业共赢、员工共赢

专业：技术专业、服务专业、管理专业、形象专业

创新：思维创新、技术创新、产品创新、模式创新

在管理过程中大胆实践真抓实干，打开新局面，走上新台阶，跨进新时代，围绕着激发和调动人的主动性、积极性、创造性展开的，以实现人与企业共同发展的一系列管理活动。并在管理中使所有员工勤奋积极，健康向上，朝气蓬勃，平等互爱，团结一致；所有管理科学规范，系统民主，透明公开，公正公平，监督有制。

我们倡导和谐、崇尚诚信，因为文明来自于和谐，诚信创造未来，我们用和谐、诚信来打造企业，用和谐、诚信来塑造企业永恒的主题。繁荣的家园、文明的恒信，将以自己莫大的凝聚力汇聚众多志同道合的贤能异士，在积极、和谐、高效的繁荣家园里一起成长，为和谐社会的进步发展奉献智慧。

因此我们一直坚持的价值观和文化基因是：诚信为本、客户至上，不断创新，追求卓越；遵章守法、节能降耗，控制污染、预防为主；关爱员工、以人为本，持续改进、和谐发展。

六、企业产品标准

我公司遵照客户要求，设计和生产制造过程中积极采用国家标准及国外标准，如采用国际标准化组织标准（ISO），国家标准（GB）、行业标准等，大大提高了产品的质量，促进了公司国内外市场的发展。

浙江越球电机有限公司一贯重视标准化体系建设和行业标准化工作：建立了企业标准化体系，培养了一批专业的标准化人才队伍。

公司一直重视知识产权的开发、管理和运用工作，拥有专利 54 项，其中发明专利 9 项、实用新型专利 44 项，外观专利 1 项。在审发明专利 11 项，软著权 27 项。

七、企业计量水平

公司严格执行《中华人民共和国计量法》等文件法规，从进货检验、工序检验、成品检验、检测中心的检测设备；生产过程的计量检测设备建立了系统的体系和控制方法。设有专/兼职计量人员负责设备的选型、委外校准/检定、和确认。和在用检测设备的定期委外校准或检定工作，并增加内部定期核查的方法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，在生产工艺中严格过程控制，技术品管部下设实验室，作为测量体系日常运行的主要管理部门。品管部是测量管理体系的归口管理部门，负责体系日常运行的监督、协调。确保计量设备计量的准确性。

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或校准并经过计量确认方可投入使用；对在用的计量器具严格按周期检定/校准和确认，强化现场检查 and 监管，掌握其使用情况，发现问题及时处理。

八、认证认可情况

为全面提升产品质量，确保各项生产经营活动规范、标准，浙江越球电机有限公司先后通过了 ISO 9001/ISO 14001/ISO45001 三体系认证、CCC 认证等多项权威认证。

浙江越球电机有限公司坚持“遵守法规、保护环境、健康安全、持续改进”的 EHS 方针，通过加强对生产全过程的污染控制，能源、资源的合理使用，不断降低能耗，节约成本，减少污染，以及倡导健康生活方式，关注员工职业健康，努力改善工作环境。为确保体系的高效运行、持续改进，采用内审加外审的体系运行模式，针对存在的问题和不足进行改进和完善，结合管理提升活动，对管理文件、记录进行梳理，真正实现闭环式管理和文件的标准化管理模式，确保公司体系运行的规范、科学、高效。

九、产品质量诚信

公司郑重向全社会承诺，并以此自律：

1、建立质量诚信教育和奖惩制度。组织员工按照制度要求学习质量诚信规范，提高质量诚信意识，并做好相关记录；结合员工的岗位职责落实质量诚信责任，形成质量诚信绩效评价和奖惩机制，推动员工积极参与企业质量诚信建设。

2、建立质量诚信检验制度。按照有关规定配备具有资格或相应能力的检验人员；对原材料和外购、外协件进行严格的检验或验证，并按规定保存相关的检验或验证记录；配备必需的出厂检验设备，按照标准要求对最终产品进行严格的质量检验，确保不合格产品不出厂，并按规定保存产品出厂检验记录；对在用的检验检测设备定期进行检定或校准，确保检验检测设备符合要求。

3、建立售后服务制度。向客户提供产品使用说明；建立客户档案；建立售后服务网络，在承诺的时间内帮助客户解决产品使用过程中遇到的问题，妥善处理客户对产品质量的抱怨和投诉，努力使客户满意；开展客户满意度调查，了解客户需求，持续改进质量。

如果本企业产品质量问题导致国内外通报，退货或销毁的，本企业自愿接受国家和相关条约按规定要求作出的相关处理。

十、产品召回

本企业涉及人体健康和人身、财产安全的产品，建立有效的召回和追溯制度。对发现存在缺陷的产品，能够及时召回；对出现产品质量事故，能够及时妥善处理，并追究相关责任人的责任。

对重大不合格品和频繁出现的不合格品，由品管部按《纠正措施程序》要求分析原因，采取有效措施，如公司无法解决，也可提请工艺技术部协助制定纠正措施，报总经理审批同意后组织实施，由品质管理部负责对纠正措施的实施进度和效果进行监督、跟踪。

今年以来公司从未因产品质量安全事故而发生实际召回。

十一、“三包”责任

我公司严格执行《产品质量法》等相应的法律法规执行，认真履行产品的质量职责，对确属产品制造问题实行三包一赔。即包修、包换、包退以及赔偿由于质量问题而造成的直接经济损失。

(一) 明确三包方式。产品向客户提供公司地址、联系电话等；

(二) 向负责修理的营销者、修理者提供修理技术资料、合格的修理配件，负责培训，提供修理费用。保证在产品停产后 5 年内继续提供符合技术要求的零配件；

(三) 妥善处理客户直接或者间接的查询，并提供服务。

公司制订了一整套严密成熟的售后服务制度，当出厂产品存在质量、安全等隐患时，能够有效迅速地追溯、修理、更换、召回等，确保相关的隐患产品顺利准确召回且得到有效处理。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》等相应的法律法规执行，并对客户致以诚挚的歉意。

十二、质量奖励

为加强公司的刚性管理，严格执行公司有关规章制度，提高全员的工作质量和产品质量意识，确保设备正常运转，确保生产安全、确保产品质量，以达到满足客户要求、提高公司经济效益之目的。

公司修订了《员工奖励奖惩制度》、《技术人员绩效考核奖励制度》、《人才引进和绩效评价制度》等，从提升产品品质，服务品质或设计之改进、创新等方面着手，明确微创新活动的运行方式，建立良好的激励机制，充分调动全体员工参与微创新活动的积极性，引导和鼓励员工主动提出微创新项目，提升全员的创新意识及管理素质，培养人才，营造员工自主创新以及“持续改善、开源节流”的企业氛围，提升公司整体竞争力。

十三、质量投诉处理

只要客户对公司产品质量、服务或者其它方面提出不满意，不论是公司原因、客户原因或者其它原因，公司都作为一次投诉予以受理。公司营销部为公司受理客户投诉的责任部门，其它职能部门（人员）接到投诉，应在 1 个有效工作小时内转交营销部，由营销部统一受理。

公司因产品质量或服务等原因引起的投诉，由营销部负责处理，在 1~2 小时内答复客户的函电。投诉处理需要 2 个以上部门共同处理时，由营销部统一协调处理。对于严重有损于公司形象的重大投诉，由总经办核定确认并提出处理意见，报总经理审批。

公司认真履行产品的质量职责，对确属产品制造问题实行三包一赔。即包修、包换、包退以及赔偿由于质量问题而造成的直接经济损失。由于公司产品质量或服务等原因引起的投诉，由营销部和客户沟通协商，根据问题性质做出退货、换货、维修或其它处理。若营销部和客户沟通协商不能解决问题，则借助外部途径进行进一步解决。

对于客户、误解等原因引起的投诉，应及时向投诉人做好解释工作，若问题不能解决，则通过外部途径进行进一步解决。

自电机发货之日起，起 1 年内的质量保证期内，若由于不合格的设计、加工制造和运输而导致电机有缺陷或不合格，公司一经收到客户的书面通知，将立即着手免费为客户更换这些电机，同时质量保证期顺延（数量和费用不受限制，其中包括装运费、运输费及各种税费）。如公司在收到书面通知后，没有积极配合，导致拖延不能满足买方要求时，公司将赔偿损失。

质量保证期满后，我公司继续提供售后服务，负责产品的终身维修。

十四、质量风险监测

公司主要产品为家用电器电机产品，产品质量非常关键，一旦出现故障，有可能造成家电企业严重事故，给公司信誉带来重大损害，影响公司生产经营。公司产品出厂后，如果上游用户在安装检验过程中发现质量问题，要求公司返工或退货，将会直接影响公司的经济效益。公司一贯重视产品，对客户提供安全承诺，未因产品质量问题与客户发生投诉和不满。

1) 履行产品质量安全职责

越球电机在创业初期就提出“细心、精心、用心，质量永保称心”的说法，在每一次战略目标会、每一次经营绩效分析会议上，质量保证是永恒的主题。越球电机根据有关法律、法规规定，通过《质量否决制度》，将“质量责任制”贯穿于全员和全过程，建立起质量“一票否决”的考核制度，同时在《采购控制程序》、《不合格品控制程序》、《质量否决制度》中体现质量“一票否决”的精神。越球电机通过贯彻落实《产品质量法》等法律法规中有关产品质量责任的要求，制定了详细的《产品质量事故处理规定》和《过程质量问题处理条例》，将职责落实到具体岗位，实现产品质量责任的无缝对接。与相关责任人签订质量责任状，并通过监督、评价等措施，敦促履行。结合质量安全风险因素识别及分析，

明确研发项目负责人、新产品供应商开发负责人、出厂检验员、项目安装负责人为质量安全控制关键岗位，建立了专门的岗位责任制。

2) 设计开发阶段。公司始终坚持产品的质量是设计出来的。按照《设计开发程序》，努力做好产品立项、设计评审、设计验证工作。根据设计要求，把关样品的制作，在实践中发现质量问题，攻克质量难关，找出质量问题易发点。

3) 产品生产环节，公司秉承“第一次就把事情做对”的生产理念，所有操作人员上岗前实施岗位培训，培训合格后上岗。每个岗位都有作业指导书指导实施标准化作业。首检、自检、互检、专检、终检（全检）全员质量得到落实。过程反馈流程和考核机制等方法将质量风险消除或降到最低，杜绝质量安全问题的发生。

4) 质量追溯，建立了系统的质量追溯机制，在生产每道工序都实施材料批号，在产品整个生命周期以及整个生产环节给予唯一的产品识别号，同时关键、重要性能的检查结果建立数据库进行存档。使产品具有可追溯性，能快速找准质量问题和范围对症下药。

5) 重视风险管理，保证持续经营，公司全面识别影响公司持续经营的主要风险：供应商、产品类型、地理位置、金融危机、破坏性创新、需求量突然增加、劳资纠纷、内外部质量事故、自然灾害、断电、罢工等。并制定《产品的监视和测量程序》和相应的应急响应和替代计划，缓解风险，保证持续经营。

十五、展望

公司紧紧围绕“打造百年品牌 成为行业领袖”的愿景目标，坚持立足于电机主业，加大技术的投资力度，并通过外延式发展助推公司转型。公司战略目标是：稳步健康发展电机主业，大力发展“新产品、新技术”。

质量是企业生存之根本，质量水平的高低是体现企业综合实力的晴雨表，企业要在激烈的竞争中立于不败之地，就要狠抓质量，不断提升质量管理水平。

公司通始终坚持“严格管理，追求卓越品质；持续改进，满足客户需求”的质量方针，以创新推动技术进步为前提，以实施精益生产、确保优质高效为关键，以建立先进的检测系统为品质保障，从而建立一个高效的质量管理系统，树立全员质量观念。

在品质管理过程中，树立新的品质观念，严格把控质量关口，推进质量文化

建设，做好质量宣传工作，提高员工品质意识，坚持“不接收不良品、不制造不良品、不流出不良品”的原则，为“浙江制造”品字标国内领先、国际一流的目标持续努力。

品质管理部为公司专门设有品质工程师来解决客诉问题的统计和分析，及时跟踪并解决效果验证及通报；履行为客户提供服务的职责。负责客户反馈信息的收集、投诉的受理，退货、换货、产品的维修等工作。公司定期或不定期举办各种类型的产品服务培训。从以下几方面提升和优化品质管理水平。

1. 品管七大手法与技术的运用执行，负责指导检验员的工作。
2. 质量内、外部数据分析及资料管理工作。
3. 分析、处理和解决客户质量问题，满足内、外部客户的质量需求，不断提高产品质量满意度。
4. 按技术要求或客户要求认真对出厂前的成品电机进行检验，做好检验记录，掌握每个客户技术和质量要求，满足出厂产品符合客户要求，对出厂产品合格负责。
5. 检验发现异常信息，应及时向部门领导反馈，查找原因及时对策，杜绝不合格品流入出厂。
6. 对出厂产品如有客户投诉要认真分析查找原因并向出现问题的工段品管员、生产车间主任、工段长、操作工通报。并分析原因制订对策，落实措施。
7. 落实整改、验证、跟踪、确保类似问题不再重现。
8. 向客户解释时要表示歉意，态度要诚恳，解释要得体，整改报告要真实。
9. 不断与客户沟通，了解客户对产品的满意度，根据信息与生产、技术相关部门落实客户满意度。