

深圳市雷诺表业有限公司

企 业 质 量 信 用 报 告

日期：2019年7月28日

目录

编制说明	1
董事长致辞	2
企业简介	3
质量信用报告	4
1. 企业质量理念	4
2. 企业质量管理	4
2.1 质量管理机构:	4
2.1.2 责任权限:	4
2.2 质量管理体系:	5
2.3. 质量安全风险监测:	6
3. 质量诚信管理	7
3.1. 质量承诺:	7
3.2. 运作管理:	7
3.3. 营销管理:	7
4. 质量管理基础	8
4.1. 标准管理:	8
4.2. 计量管理:	8
4.3 认证管理:	8
4.4. 检验检测管理:	8
5. 产品质量责任.....	9
5.1. 产品质量水平:	9
5.1.1 质量承诺:	9
5.2. 产品售后责任:	10
5.4. 企业社会责任:	12
5.5. 质量信用记录:	13
6. 结束语	14

编 制 说 明

深圳市雷诺表业有限公司为履行产品质量主体责任，提高企业质量诚信意识和质量法制意识，推动社会公众监督，成立了《企业质量信用报告》编制小组，由公司董事长詹西洲任组长，公司品质部主管任副组长，负责编制报告及实施落实工作。

1、报告内容客观性声明：深圳市雷诺表业有限公司《企业质量信用报告》是本着客观、公正的态度进行编写，报告内容真实、有效，符合企业实际情况，报告内容包括了企业质量理念、企业质量管理、质量诚信管理、质量管理基础、产品质量责任等方面的理念和制度及措施等，定期公布，以接受社会的监督指导。

2、报告组织范围：深圳市雷诺表业有限公司所有生产经营活动。

3、报告时间范围：2019年7月至2020年7月。

4、报告发布周期：本报告为年度报告，下次发布日期2020年8月。

5、报告数据说明：本报告所有数据均来自公司实际情况或调查数据。

6、报告的获取方式：本报告以网络版形式发布，可在我公司网站获取。

董 事 长 致 辞

三十年艰苦创业，三十年风雨锤炼，三十年解放思想抓机遇，负重奋进求发展，铸就了雷诺人通亚载自强不息、拼搏进取的历程，实现了雷诺表通亚载可持续、跨越式的大发展。

经典、品质、承诺，唱响着雷诺人的价值取向；人本，规范，精细，高效是雷诺的管理标准。慧眼识人，科学用人，传承着雷诺人的用人理念。我们秉承”造华贵仪表，做民族砥柱“发展宗旨及打造“中国手表百年品牌”的企业愿景，坚持“精心设计、精选供方、精细做工、满足要求、持续改进”的质量方针，确立了“科学、创新、至精、至诚”的雷诺精神，建立了一套科学完整的现代企业管理制度，营造了一种团结和谐、忠诚敬业的公司氛围。

公司致力于把企业发展成为高品质的商务经典手表企业，为员工、企业、社会创造更高的价值。“让每一个商务人士为能佩戴雷诺表而自豪”是雷诺人崇高的历史使命与光荣责任。

忆往昔，峥嵘岁月稠；看明朝，雷诺伟业兴。我坚信，在全体员工的共同努力下，在社会各界的大力支持下，深圳市雷诺表业有限公司一定会蒸蒸日上，前程似锦！

企业简介

深圳市雷诺表业有限公司（以下简称“雷诺公司”）创建于上个世纪 80 年代，注册资金 7050 万元，是一家集钟表研发、生产制造、销售，和服务为一体的综合大型钟表企业。企业位于深圳市宝安区福海街道桥头亿宝来雷诺表业大厦三楼；目前，雷诺已形成年产中、高档手表 120 万只生产能力，是我国钟表行业的骨干企业。

拥有专业技术人员，并建立了一整套完整的管理制度，所有的生产经营活动均严格按照标准执行。雷诺公司生产的“雷诺 RARONE”新一代商务经典手表分为银河系列、骑士系列、夜色系列、博鳌●鼎智系列、卓越系列、简雅系列、毅系列、辉煌系列及见证系列等 200 多个品种。公司坚持创新设计和精品战略，追求卓越品质、尽善尽美，以高性价比的产品和完善的服务体系，赢得了消费者的赞誉，获得自主知识产权 100 多项。凭借强大的实力和杰出的市场表现，赢得国内各大零售集团和顶尖商贸系统的信任，达成全面战略合作，全国网点超过 2300 余家，市场占有率处于全国同行业领先地位，并实现了品牌行业排名和销售收入双提升。另外，雷诺的全资子公司“深圳市亿威隆经贸有限公司”代理销售国际知名品牌手表。

企业发展至今已荣获中国驰名商标、ISO9001 质量管理体系认证、国家高新技术企业、博鳌亚洲论坛唯一指定商务礼宾用表、中国钟表十强企业、中国轻工百强企业、AAAA 级标准化良好行为企业、广东省著名商标、广东省名牌产品、广东省用户满意品牌、广东省全国名牌、深圳市知名品牌、深圳连锁经营 50 强、深圳老字号、宝安区区长质量奖、同类产品市场综合占有率前五位等 200 多项荣誉，已成为国产手表五大品牌之一。近几年，先后获得了百余项创新技术和专利，研发的产品获得中国红星奖、蓝光杯铜奖、优秀奖等奖项。

公司为充分发挥人员的特长，激发员工潜能，制定了绩效考评制度，2016 年与广东轻工职业技术学院共同创立“雷诺学院”，依托学院的教学专业结合雷诺的专业实践，为雷诺公司及钟表行业培养新生各类人才。

公司秉承”造华贵仪表，做民族砥柱“发展宗旨及打造“中国手表百年品牌”的企业愿景，制订了“精心设计、精选供方、精细做工、满足要求、持续改进”的质量方针质量方针和质量体系保证。

质量信用报告

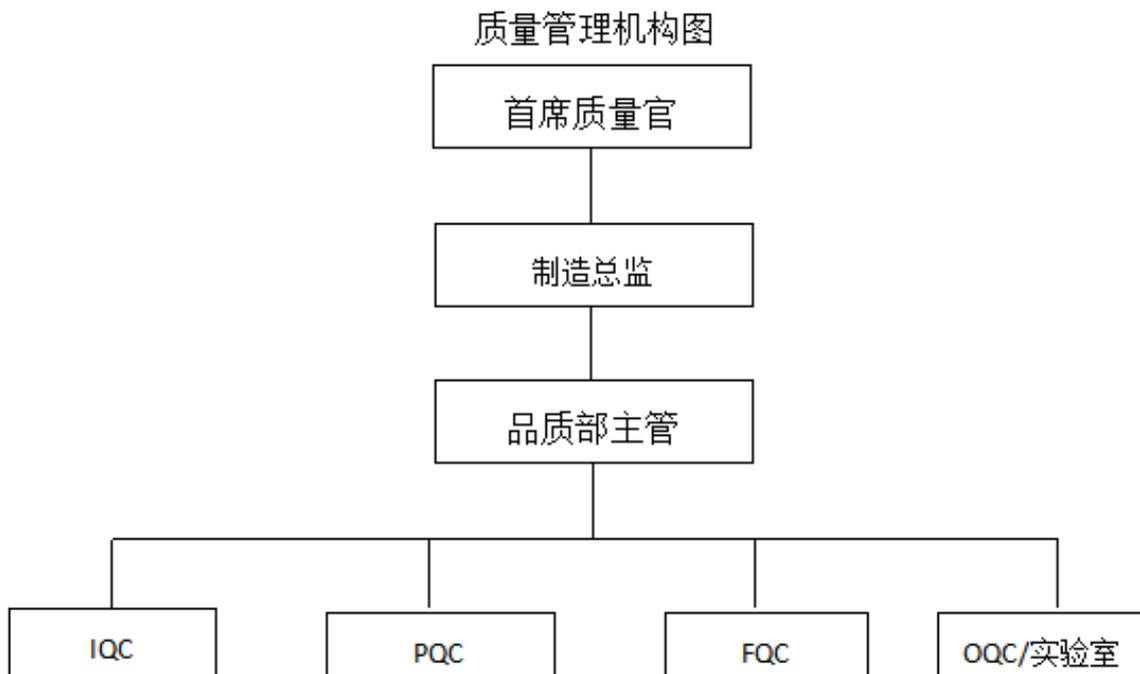
1. 企业质量理念

企业的质量理念是“质量求生存，创新求发展”。“以精心设计、精选供方、精细做工、满足要求、持续改进”是企业的质量方针。企业要在激烈的竞争中寻求生存、发展，站稳脚跟，最重要的武器就是产品质量。它不仅涉及企业的所有职能部门，贯穿研发、采购、生产、销售、服务等各个环节，而且涵括人员意识、质量体系、生产经营乃至机器设备等硬件。

从领导决策层到每一个员工对质量和质量工作的认识和理解，这对质量行为起着极其重要的影响和制约作用。质量意识是通过企业质量管理、质量教育和质量责任等来建立和施加影响的，并且通过质量激励机制使之自我调节而缓慢地、循序渐进地形成起来的。雷诺表视品质为生命，严格把控产品质量关，从原材料的采购到生产的全过程严格把控，每个环节都做到一丝不苟。高品质产品让客户放心、满意，企业品牌的知名度和信誉度才会不断得到提升，企业才能立于不败之地。“让每一个商务人士为能佩戴雷诺表而自豪”是雷诺人崇高的历史使命与光荣责任。

2. 企业质量管理

2.1 质量管理机构：



2.1.2 责任权限：

公司实行董事长负责制，董事长代表公司确定公司的质量方针与质量目标，负责确立公司的使命、愿景和价值观，保持对客户及其它相关方的关注，营造授权、主动参与、创

新、快速反应和学习等方面的经营环境，完善公司的管理，主持评审公司的管理业绩，履行各方面的社会责任，为公司的第一质量责任人。

标准办经理为公司的管理者代表，负责公司质量体系的建立、实施和保持，并及时向董事长报告质量体系运行的符合性和有效性；组织、协调、监督质量体系的实施，有权制止和纠正不符合规定的行为；有权验证质量记录及报告的真实可靠性；执行董事长指令，监督各部门是否完成董事长下达的各项工作；在整个公司内促进顾客要求意识的形成；向董事长报告质量管理体系的业绩，包括改进的需求；有权代表公司就认证、咨询等事宜与外界进行联络。

品质部负责产品的检验/验证，正确履行鉴别、报告、把关的检验职能；负责监视和测量设备的归口管理工作；组织不合格品评审，对重大产品质量问题及隐患应及时上报董事长；负责公司产品质量信息的管理，及时向董事长报告产品质量动态，出现质量异常或质量事故时，应及时进行信息传递，并召开质量分析会议。

技术部负责产品实现过程的策划；负责产品设计、工艺技术文件设计及其管理工作；负责认证产品申报、变更工作，组织工艺纪律检查工作；为生产、采购、检验和服务等部门提供技术支持和相关方面的协助；负责确定关键工序、特殊工序以及控制方法，及时解决现场工艺技术问题。

采购部负责外购、外协件的采购供应，保质、保量、按时组织采购实施；负责供方的选择、评定、复审和日常管理，及时进行供方产品质量信息反馈；负责仓储物资的验收、贮存、防护、保管工作。

生产部负责对生产过程的控制工作，做到安全生产、文明生产；负责设备管理工作，维护保养好生产设备、工装；负责生产过程中产品防护管理；协助完成售后服务工作。

营销中心负责市场需求预测，做好产品促销宣传及网点管理；负责合同评审、合同签订、合同管理；负责顾客接待，售前、售中服务工作；负责外部市场信息的反馈，做好产品的交付管理工作负责顾客满意度的调查。

人力中心负责人力资源管理，做好各类人员的培训工作，负责经济责任制考核；负责公司基础设施（除生产及检验设备外）、环境、绿化管理；

售后部负责售后服务的归口管理工作；对售出产品的进行电话咨询及向顾客解答提出的疑问；及时将服务过程中发现的问题向相关部门反馈，督促进行改进。

在这个体系中每一级人员的思想素质与技术素质是至关重要的。为了提高检验人员的素质，我们采取了思想素质与技术素质一起抓，并对全员进行质量检验职业教育，并举办各种类型的技术考核、竞赛等。把岗位竞争与技术考核直接与个人经济效益挂钩，大大促进了学习技术的热潮。全员的质量管理水平和技术素质得到了大幅度的提高。

2.2 质量管理体系：

质量是企业的生命，产品质量一直是企业的主等大事，企业通过了 ISO9001 标准质量体系认证，在质量管理工作中公司高层高瞻远瞩，制定出切合企业实际发展的质量方针和

质量目标。

公司质量方针：以精心设计、精选供方、精细做工、满足要求、持续改进。公司质量目标：成品检验合格率达到 $\geq 99.92\%$ ；顾客满意度达到 $\geq 78.9\%$ 以上，准时交货率 $\geq 98.2\%$ 。

本公司的核心部件（机心）均源于瑞士、日本等地进口。为了使产品的品质有足够的保证。每件产品在出厂前都要经过多工序地作检测。公司于 2004 年通过 ISO9001 质量管理体系认证，设立专业的产品检测实验室，2011 年通过二级计量保证能力认证，执行的产品标准在国家标准和行业标准，其检测方法与部分关键技术指标达到优等品的要求，历年来，雷诺手表经国家钟表质量监督检测中心的检测，各项指标均达到优等品的要求，两款高精度机械手表获得深圳标准认证，一款指针式石英手表也已在申请深圳标准认证，在国内同类产品中处于领先地位，同时达到国际同类产品先进水平，形成了“可靠的质量控制”的核心竞争力，雷诺公司是全国钟表标准化技术委员会（SAC/TC160），连续多年参与国标、行标的起草和修订工作。至今公司参与起草与修订的标准雷诺参与起草与修订的国家标准和行业标准近 27 项。

公司建立了一套全面的、完整的、详尽的、严格的质量管理和质量保障的规章制度和质量保障体系文件，这些文件含概了市场调研、产品开发、生产管理、设备管理、人员管理、质量管理、生产工艺管理、质量标准管理、质量检验、销售管理、售后服务管理、市场信息反馈等各环节，实现了“全面、全员、全过程的”质量管理，做到一切用数据说话，一切工作都有章可循，真正体现了质量管理的科学化、系统化、规范化，使企业产品质量和管理水平都有了质的提高。

公司的每个员工肩膀上都负有质量责任，为监视和测量质量体系的有效运行，标准办按计划每年组织一次内部审核和管理评审，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，主要有风雨同舟奖、优秀员工奖、乔吉拉德奖、合理化建议奖、新产品开发奖、技术比武等奖项，激励员工创新、上进，公司实施绩效管理制度，奖励先进、鞭策落实。

2.3. 质量安全风险监测：

在监视质量体系有效运行的同时，由品质部组织定期对对已交库的产品进行抽查，发现问题及时责令限期整改，保证了将 100%合格的产品投放市场。

针对产品销售的实际情况，公司在全国各区域都有设立区域经理负责收集分析市场反馈情况，另外总部的售后服务热线也能过各销售网络、用户手册、公司官网、以及 3.15 及质量月等大型活动对外界公布，形成了一支庞大而反映灵敏的高效网络。

公司非常注重客户对产品的满意程度，产品交付后，公司会通过各种方式征集客户对产品质量的意见和投诉，妥善处理顾客抱怨，并根据情况及时改进，以取得顾客的持续满意。客户对产品的意见或投诉，可以通过公司的满意度调查表或者直接拨打公司的售后服务热线、官方网站与微信公众号留言或在线咨询进行相关事宜沟通。公司会通过收集到的

顾客信息反馈，确定顾客对产品及服务的满意程度，及时进行统计分析，确定顾客的需求和期望以及公司改进方面的措施。

公司建立了重大质量事故产品召回机制，成立了以董事长为组长的产品重大事故领导小组，规范和指导应急处理工作，有效预防、积极应对、及时控制产品质量事故，高效组织应急补救工作，最大限度地减少质量问题事件的影响，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。

3. 质量诚信管理

3.1. 质量承诺：

我公司郑重向全社会承诺，并以此自律：

3.1.1 牢固树立“质量至上”的思想，所有产品的各项指标均达到优等品的要求，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。

3.1.2 人们秉承“雷厉风行、一诺九鼎”企业作风，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。

3.1.3 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。

3.1.4 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。

3.2. 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。

3.3. 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，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，因此公司产品的各项技术指标在满足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 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，一是一，二是二。

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。

4. 质量管理基础

4.1. 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，每种产品均建立了公司自己的企业标准。从产品原材料采购、生产加工、组装及试验、售后服务这一一条龙的生产管理上，公司秉承“以精心设计、精选供方、精细做工、满足要求、持续改进”的质量方针，严格控制生产流程每道工序，确保产品质量。目前采用国际标准 2 项，国家及行业表 3 项，拥有企业标准 3 项，雷诺公司是全国钟表标准化技术委员会（SAC/TC160），连续多年参与国标、行标的起草和修订工作。至今公司参与起草与修订的标准雷诺参与起草与修订的国家标准和行业标准近 30 项，大大提高了公司的管理水平及产品质量，得到了广大国内、外客户的充分认可。

4.2. 计量管理：

企业建立完善的监视和测量设备控制程序，目前拥有检测、计量的设备仪器 170 余台套，如手表动态加压防水测试机、影像测量仪、机械表校表仪、多功能校表仪、全自动十头线条机、半自动十头真空试漏机、手表防磁测试仪、机械表自动上弦机、高低温湿热试验箱等各类专业配套设备等，设备精度及准确性能满足公司产的监视和测量。

4.3 认证管理：

公司早在 2004 年既通过 ISO9001 质量管理体系认证，2011 年通过二级计量管理体系认证，2012 年通过 AAAA 企业标准化良好行业认证（后因标准修订，政府暂停认证，致证书于 2019 年过期后未再续期）、2011 年通过知识产权管理体系认证，目前公司进行两化融合管理体系的认证。

4.4. 检验检测管理：

公司建立了检测设备台账，对检测仪器、设备进行定期保养，并制订检定校准计划，按计划定期对设备进行鉴定。检验设备的使用人员必须经过专业培训，考核合格后方可上岗。质检人员还定期交流在检测中遇到的各种问题，以便针对问题及时制定纠正措施，提高检验水平及工作质量，达到企业质量零缺陷的目标要求，各种制度、岗位职责、仪器操作规程、安全常识、注意事项等上墙，以便执行。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。

5. 产品质量责任

5.1. 产品质量水平：

5.1.1 质量承诺：

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。不定期邀请有关专家来公司监督、指导工作，严把质量关。

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可入库，确保合格品入库。本公司的核心部件（机心）均源于瑞士、日本等地进口，并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，工装过程中实行质量跟踪制度，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，使进入下一道产品合格率达 100%。目前，我公司已自主研发先进设备，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。由品质部的技术人员，对产品生产过程中的工序及成品严格按照产品的技术条款，设计图纸和有关标准及质量规格进行质量检验，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、行业相关标准优等品的要求，建立了产品的监视和测量程序，确保产品质量过关。

不合格品的控制：不合格品的控制我公司实行三检制度（自检、互检、专检），以防止不合格。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。

5.1.2 产品质量水平：

近年来，公司主导产品的销售业绩与产品的各项指标均保持较高水平，并不断的提高，产品的性能指标（如防水性能）持续处于行业领先水平，具体指标见下表。

产品名称	主要技术指标	本企业水平	国际同行水平	国内同行水平
所有产品	超压防水性能	机械手表 $\geq 5\text{bar}$ 指针式石英手表 $\geq 3\text{bar}$	机械手表 $\geq 3\text{bar}$ 指针式石英手表 $\geq 2\text{bar}$	机械手表 $\geq 3\text{bar}$ 指针式石英手表 $\geq 2\text{bar}$

8809019” 金玉满堂” 超薄机械 手表	面上实走日差 M/ (s/d)		-5~+20		-5~+25
	瞬时日差 mto/ (s/d)		-15~+30		-15~+40
	16 天 实 走 测 试	平均日差 $\bar{M}/(s/d)$	-5~+20	无要求	无要求
		平均日变差 $\bar{V}/(s/d)$	5		
		最大日变差 $V_{max}/(s/d)$	10		
		平立位差 $D/(s/d)$	-15~+15		
		最大日偏差 $P/(s/d)$	15		
		温度系数 $C/(d \cdot ^\circ C)$	-0.6~+0.6		
复原差 $R/(s/d)$		-5~+5			

5.1.3 售后服务质量水平:

公司成立十多年来,坚持精细化、专业化、规模化、持续改进等管理方式,各项业绩均取得良好的发展,近三年,在产销量不断提高的同时,也赢得了客户的满意与信赖。公司营销中心负责总结客户满意度与忠诚度的测量及分析,近三年发展呈上升趋势。

5.2. 产品售后责任:

5.2.1 雷诺手表标准服务承诺

5.2.1.1. 手表表头保修服务

在规定使用状态下,如您的产品手表出现性能故障,经雷诺手表公司或其授权服务机构确认属非人为原因导致的产品质量问题,您须凭有效的使用手册和购表凭证享受以下服务:

- 自购买之日起七天内,享受由原销售商的退货、免费更换同型号手表表头或维修服务;
- 自购买之日起 15 天内,享受由原销售商的免费更换同型号手表表头或维修服务;
- 自购买之日从 2018 年 5 月 1 日,两年内享受雷诺手表公司或其授权服务机构的免费维修服务。
- 自购买之日起,外观(表壳,玻璃,把头,底盖,表带,表扣)损伤不在保修返修,请您购买时务必检查清楚。

5.2.1.2 产品外观表带及其部件保修服务

对于表链、皮带及其部件,经鉴定非人为损坏功能问题,雷诺手表仅提供自购买之日

起一个月内的免费更换服务，钢带死节提供保修一年服务。

5.2.1.3 维修服务方式

雷诺手表提供送修服务的维修服务方式，您可以选择将产品送修至雷诺手表全国任一授权服务机构或寄回雷诺手表客服中心进行维修。免费保修不包含您为维修手表往返授权服务机构而发生的交通费或邮寄费。

5.2.1.4 保修期限和范围

本标准保修条款仅适用于在中华人民共和国境内（港、澳、台地区除外）销售和使用的雷诺手表产品，保修部件仅指雷诺手表出厂时配置的手表和附件，本保修条款承诺的所有服务也仅限于中华人民共和国境内（港、澳、台地区除外）。

①免费保修范围：

- 保修期内您按照产品使用说明书规定的要求使用时出现的产品质量问题；
- 保修期或保修范围外收费维修后三个月内出现同样的硬件故障现象（下一条款规定的除外）。

②当您所购的产品出现下列情况之一，免费保修服务失效，雷诺手表及其授权服务机构将根据《雷诺手表有偿服务收费标准》收费：

- 超过产品免费保修期；
- 用户私自拆表、自行维修、改装或经非经雷诺手表授权服务机构进行的维修所引起的故障；
- 无有效说明书及购表发票的（能够证明该手表在免费保修期内的除外）；
- 说明书的手表型号与送修手表型号不符的；
- 因不可抗力（如天灾、地震、雷击等）造成的损坏；
- 人为因素造成的损坏：包括非正常工作环境（如强磁场、强电场）下使用，未按产品使用说明的要求使用而造成损坏，因保管不善而造成撞击、跌落、弯折、置于潮湿场所或进液等引起故障；

③保修范围不包括如下几种情况：

- 外观件（表壳、金属表带、表玻璃、表扣、巴头、底盖、前圈）正常的磨损和老化（如：表面划伤，颜色淡化）；
- 非金属表带（如皮表带、纤维编织表、塑料表带）颜色、材质的衰变
- 保修期外电镀层磨损和脱落。

5.3 售后服务体系

为确保公司对用户提供最大程度的服务和及时准确的信息反馈，不断提高产品质量和服务水平，本公司在全国 30 个地区 2000 多家网点均可为服务提供优质服务，服务人员在进行售后维修服务活动中遵守公司的各项规定；另外，为了让顾客能就近享受就近售后服务，公司在全国范围建立 70 多个售后维修服务网点，为顾客就近办理售后维修服务，以提高

顾客满意度。

5.3.1 售出产品质量问题处理原则

5.3.1.1 公司经营过程中，各区域经理、终端人员积极与顾客进行信息沟通，及时了解客户要求，客户要求内容包括但不限于：

对现行产品的期望和要求；

对潜在产品的期望和要求；

对产品质量问题的意见，包括顾客使用中出现不合格的意见；

对公司质量承诺执行情况的意见；

对公司管理、服务和发展方面的建议和希望。

5.3.1.2 遇到直营，代销，经销的店铺反馈的各信息或质量投诉问题，应第一时间由区域人员（区域经理，业务督导）或者相关区域对应的总部专管员在 I-worker 或微信上将质量问题描述清楚（有拍照条件的，拍照上传）后反馈到公司总部，并抄送相应的专员。

5.3.1.3 需要回复的非质量方面的问题由相关部门进行确认并于 8 小时内进行回复；对于涉及产品质量的问题或投诉由品质部进行确认，确认为非质量问题时，品质部应在 8 小时内向顾客解释；对于质量投诉问题经确认为本公司的责任时由品质负责分析原因与改进措施，必要时，各区域信息反馈人员应将有关质量问题的样品寄回公司品质部进行实物分析。

5.3.1.4 对于顾客投诉的质量问题，由品质部编制书面的《持续改进措施报告》进行原因分析和采取纠正措施，必要时组织研发中心、制造中心等部门分析投诉原因并做出处理及改善方案。应检查制造中心和仓库的存品质量状况，并于 24 小时内作出回复。

5.3.1.5 责任部门应按《持续改进措施报告》中列出的改进措施实施改善，必要时应对生产现场或仓库中的同类产品进行检验；如有同样问题应按《不合格品控制程序》执行。

5.3.1.6 改进措施实完成后，品质部应对改善结果进行验证并记录在《持续改进措施报告》中，对于改善周期超过 24 小时，之前未回复最终处理结果的质量投诉问题，品质部还应重新在原区域反馈问题的 I-worker 或微信中进行最终回复。

5.3.1.7 各区域经理、终端人员将公司总部各部门回复的信息，根据问题反馈性质与需要及时回复顾客。

5.4. 企业社会责任：

公司领导采取多种方式方法履行公共责任、公民义务及恪守道德规范。企业来自社会，也必须回馈社会，这是一种新形势下的社会关系。本着回报社会的愿望，公司积极参与社会各种公益活动，主动承担企业相应的社会责任；近几年先后向“5.12 地震”、“青海玉树地震”灾区等社会公益资助价值超过 2000 万元。2013 年 4 月 21 日，雷诺表在唐山举行博鳌新品启动仪式，将活动当天的全部销售款捐献给雅安地震灾区，帮助灾区重建家园，近两年又先后向社会福利院多次捐款捐物，并为家乡捐献希望小学、图书馆等，助力教育事业的发展。2017 年赴广西河池市教育扶贫及西藏多吉小学献爱心。极支持贫困地区的教

育事业。雷诺表作为首批基金捐赠企业加入与艺术家、公益组织跨界组合的“时间有爱”艺术工艺基金会，2018年6月22日，雷诺表与星娃画作相约深圳钟表展“赠人玫瑰，手留余香”，“雷诺”作为知名腕表品牌，长期践行企业的社会责任，热心支持公益事业，充分发挥企业的社会价值。

公司是我国钟表行业知名企业，一直坚持承担应有的社会责任，公司从自身生产经营活动出发，分析相关活动对社会产生的影响，结合社会实际情况和要求，主动承担相应的责任和义务，公司高层领导根据国家政策、自身行业特点及发展需要，履行相应的也是必要的公共责任。

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。公司识别了相关法律法规并予以遵守，确定并对重大环境因素进行控制，实现污染预防和资源节约，提出节能降耗的具体指标，促进企业和环境的可持续发展。在上新项目时主动邀请环保专家进行方案论证，在项目设计中主动考虑低碳、节能、循环、环保和有效供应链等因素。公司自成立以来，在环境保护、节能降耗、安全生产及公共卫生等方面从未出过任何事故。

公司以积极的态度组织员工参加各类公益性活动，在公众场合展示“雷诺人”的良好精神风貌，树立企业的公众形象。

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。

5.5. 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，如市场部每年对“宣传违章事件”进行评价分析；售后部对“售后服务交期达成率”进行统计分析；采购部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，公司自2003年起连续多年被评为“文明诚信企业”、2013年起连续获评“广东省守合同重信用企业”、另外，公司还获评由中国质量检验协会组织评价的“全国质量诚信标杆典型企业”、“全国产品和服务质量诚信示范企业”、“全国质量诚信标杆典型企业”、“全国质量诚信标杆典型企业”、“全国百佳质量诚信标杆示范企业”、“全国产品和服务质量诚信示范企业”、“全国产品和服务质量诚信示范企业”、“全国质量诚信倡议先进典型企业”等荣誉称号。连续多年获评中国钟表十强企业，2009年获深圳知名品牌、2011年获评中国驰名商标、广东省著名商标，2012年获宝安区区长质量奖、2014年获评国家高新技术企业、广东省名牌产品、广东省用户满意品牌、2015年获评深圳老字号等200多项荣誉。

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。

6. 结束语

深圳市雷诺表业有限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，雷诺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、成为中国手表品牌领跑者的目标迈进。

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，无质量投诉、无质量安全重大事故的结果，诠释了企业质量诚信管理的成果。