



## 目录

前言 .....	2
报告组织范围：常州市艾诺电子科技有限公司 .....	2
报告时间范围：2023 年 12 月至 2024 年 12 月 .....	2
报告发布周期：本报告为周期报告 .....	2
报告数据说明：本报告所有的内容均来自公司实际真实情况或数据 .....	2
一、 企业简介 .....	3
二、 企业文化 .....	4
三、 企业质量 .....	1
(一) 企业质量管理 .....	1
1. 质量体系管理 .....	1
2. 质量风险管理 .....	1
3. 企业质量诚信管理 .....	1
3.1. 产品设计诚信管理 .....	1
3.2. 原材料采购诚信管理 .....	1
4. 售后服务诚信管理 .....	2
(二) 企业质量基础 .....	2
1. 企业产品标准 .....	2
2. 企业计量水平 .....	3
3. 质量检验记录 .....	3
(三) 产品质量责任 .....	3
1. 产品质量检测 .....	3
2. 产品售后责任 .....	4
(四) 企业质量安全 .....	4
(五) 企业社会责任 .....	5
(六) 结束语 .....	5



## 前言

本报告为常州市艾诺电子科技有限公司（以下简称为“艾诺电子科技”）发布的《企业质量信用报告》。本报告是根据艾诺电子科技实际运行状况，本着客观的态度进行编写，报告内容真实、有效。回顾了公司在企业质量管理、企业质量基础、产品质量责任、企业社会责任等方面的理念、制度、措施以及取得的成效。报告定期公布，以接受社会的监督。

**报告组织范围：**常州市艾诺电子科技有限公司

**报告时间范围：**2023年12月至2024年12月

**报告发布周期：**本报告为周期报告

**报告数据说明：**本报告所有的内容均来自公司实际真实情况或数据

**报告内容客观性声明：**本报告完全依托公司生产经营实际情况而编写，内容客观公正，绝无虚假信息，愿对本报告内容真实性负责。



## 一、企业简介

常州市艾诺电子科技有限公司成立于 2005 年，是一家专注于温度控制、智能传感、PTC 热管理、智能联接领域产品的现代化高新技术企业。

公司厂房建筑面积 39800 平方米，员工 600 余人，其中专业技术人员 90 余人。经过近 20 年的发展，公司目前拥有江苏常州安家、江苏常州滨江国际企业港、福建漳州、广东惠州、浙江嘉兴五大生产基地。并在上海、重庆、广东佛山等地建立销售中心。

公司主要研发生产集电气保护、智能联接线束、冷暖模组、储能温控系统等领域的产品。其中温控器产品连续两年在国内按摩椅温控器领域、清洗机温控器处于领先地位。公司凭借多年新能源汽车行业基础电子元器件的配套优势，介入新能源汽车电池能效智能化管理（主方向热管理）以及新能源汽车线束成套产品的配套。在家用电器、交通运输工具、电气设备、工业设备、运动保健器材、个人护理用品、智能家居、照明、新能源汽车、储能等领域，艾诺公司致力成为相关电子产品行业领先水平制造商。

公司产品获得国家、国际性安规认证，全面运用 ERP、PLM、MES、WMS、QMS、CRM、SRM、OA 等数字化软件系统，实现了全流程管理的信息化和数字化。

公司先后与上汽、奥冠、致能杰、北京元禾、西安新艾、奥佳华、荣泰、松下、亿纬锂能、金风、TTI、小米、美的、海尔、格力、海信、九阳、惠而浦、小熊、飞利浦、伊莱克斯、莱克、星德胜、江苏雷利、奔驰、宝马、理想等国内外知名品牌建立了长期稳定的合作关系，并为全球温控系统提供可靠的产品和专业的服务。

公司将遵循“诚信，执着，创新，感恩”的经营理念。努力按现代企业制度建立新时期的管理体系，致力于国内外市场。自 2011 年以来连续被江苏省科技厅等部门认定为“高新技术企业”。我们愿凭借艾诺人自身的信念、勇气和才智，自强不息，励精图治与所有的客户、商业伙伴及员工并肩前进，共同建设美好的未来。



## 二、企业文化

### 企业战略主张：

- 一、 以温控为主多元化。
- 二、 树立行业前三的地位。
- 三、 坚持科学技术是第一生产力。
- 四、 用数字说话，以结果为导向。
- 五、 不打价格战，以价值取胜。
- 六、 心连心服务，让天下用户非常满意。
- 七、 员工是水，企业是鱼，客户是老板。
- 八、 不断学习，超越自己，活学活用，速度取胜。
- 九、 高度民主集中，坚定不移走企业创新发展之路。
- 十、 广交天下朋友，感恩当今世界，和谐整个社会。

### 企业价值准则：

- 一、 我们的愿景：奋斗 95 年，成为智慧节能行业前三强。
- 二、 我们的使命：让能源产品更智慧，让人类生活更低碳。
- 三、 我们的企业精神：方兴未艾 ， 诚信守诺。
- 四、 我们的经营理念：诚信执着 ， 创新感恩。
- 五、 我们的作风：认真，速度快，坚守承诺。
- 六、 我们的状态：阳光奋斗，洒脱傻乐，特别能吃苦。
- 七、 我们的信念：只要生命还活着，就要将我们的事业进行到底。
- 八、 我们的市场观：用品牌和质量占领市场，用创新取胜市场，用服务巩固市场。
- 九、 我们的服务理念：与用户心连心，让用户获得爱心感受。
- 十、 我们的座右铭：工作快乐 家庭幸福 创造价值 回报社会。
- 十一、 我们的价值观：一个人可以走得快，一群人才能走得远。



## 三、企业质量

### （一）企业质量管理

#### 1. 质量体系管理

公司在管理上坚持与市场接轨、与国际接轨，获得 ISO9001，IATF16949，ISO14001、ISO45001、ISO13485 等管理体系，并根据 ISO9001:2016 国际标准要求，任命首席质量官，形成了从研发设计、原材料采购、生产制造、成品配送到技术售后支持一整套完整的质量控制体系，结合卓越绩效管理标准，构建了分层与虚实结合的矩阵式管理构架。

#### 2. 质量风险管理

在质量风险管理方面，艾诺电子科技从制度和 workflows 方面进行了规范，并制定了质量投诉处理方法、质量问题跟踪服务程序文件。规定了与产品相关的《风险评价和应对措施策划程序》，确保在特殊情况下仍能保证产品正常满足市场需求。

#### 3. 企业质量诚信管理

公司承诺，严格遵守和执行我国《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国药品管理法》、《计量法》等有关法律法规要求。保证诚信经营；公司内生产加工、销售、品牌宣传、售后服务活动诚信守法、不弄虚作假，并完善质量档案。严格按相关产品的国家标准建立产品的质量标准并严格落实执行，确保产品符合质量要求及法律法规要求。

##### 3.1. 产品设计诚信管理

艾诺电子科技在产品设计诚信管理方面，重点抓住两条主线，一条动态线，即设计过程诚信管理；一条静态线，即设计资料诚信管理。

##### 3.2. 原材料采购诚信管理

艾诺电子科技一直秉承互通、互敬、互助、互信、共同发展的原则，与供应商互存共赢，建立新型合作伙伴关系，不断提升艾诺电子科技供应体系的整体层次和采购管理水平，最终实现艾诺电子科技和供应商在市场竞争中的双赢。

具体体现在以下方面：



a. 加强战略合作，构建双赢机制，设置供方合格目录清单，不断提升供应商整体水平，建立长期战略合作伙伴关系，建立更牢固的相关方关系。

b. 加强与供方的沟通与交流，通过举办供应商质量月会、供应商总经理交流会、高层访谈等活动，注重与供应商长期沟通、合作及交流，真正做到与供应商互惠共利，共同发展，共同提高。

c. 艾诺电子科技依据《中华人民共和国合同法》及其他相关法律、法规制定《采购协议》、《保密协议》约定双方的责任和义务、供货价格、交货周期、付款周期等，与供应商建立公平、公正的合同履行关系。

#### 4. 售后服务诚信管理

艾诺电子科技开展顾客档案记录与管理工作的，建立了《顾客和外部财产控制程序》，从基础保障、核心流程、客户关系、技术支持等方面，全面规范售后服务过程，确保更好服务于客户。开展对售后质量和备件质量的重点控制，实施服务过程质量监控。

## （二）企业质量基础

### 1. 企业产品标准

艾诺电子科技根据《中华人民共和国标准化法》及其有关配套法规，结合行业特点，对公司内部产品分类、技术要求、测量（试验）方法，检验（质量评定）规则、标志、包装、运输等，制定了企业产品标准，可分为以下四类：

a. 没有相应产品国家标准、行业标准时，由艾诺电子科技制定作为组织生产和交货依据的企业产品标准；

b. 已有相应产品国家标准、行业标准时，为提高产品质量和技术进步，艾诺电子科技制定严于已有的产品国家标准、行业标准的企业产品标准；

c. 对已有的产品国家标准、行业标准的技術内容加以补充制定的企业产品标准；

d. 为合理发展艾诺电子科技的产品品种、规格，从已有的产品国家标准、行业标准中选用部分技术内容，由艾诺电科技制定产品企业标准。



## 2. 企业计量水平

计量检测是提高产品质量的重要手段。艾诺电子科技真正做到凭数据指导生产，监控工艺，检测成品，质量才能真正得到保证。没有准确的计量，就没有可靠的数据，就无法正常控制工艺过程，也就不可能生产出高品质的产品。

计量检测水平的高低反映了艾诺电子科技产品质量的水平。正因此，艾诺电子科技对每一道工序都有质量标准要求，用专业、专用计量器具进行检验。从原材料的质量检验到生产加工的各个重要环节，工序检验合格才能流入下道工序。对于精密程度较高的部品零件，通过计量室各种先进进口计量仪器来检验，保证准确性。对于装配后的产品全部在液压试验台进行性能试验，保证产品的使用性能，使顾客满意。

## 3. 质量检验记录

质量检验记录是证实产品质量是否符合规定要求，质量体系是否有效运行的客观证据，满足证实、追溯、控制、改进要求，为了对质量记录予以有效控制，公司特制定了与质量活动有关的过程和结果的文字性和表格性文件。

例如：产品首检记录、产品巡检记录、产品检验报告、产品评审报告、质量信息反馈报告、不合格品返修单、不合格品报废单等。同时制定了《产品的监视测量控制程序》，保证数据真实可靠。质量记录的保存管理由各职能部门主管负责，做到安全可靠、检索便捷。并保存于适宜环境的资料室，采取防护措施，以防损坏、变质和丢失。各部门每年年底对质量记录整理一次，对需要保存的归档保存，对超过保存期限的质量记录，列出清单，提出报废报告，经质管部审核，报管理者代表批准后，实施报废。

## （三）产品质量责任

### 1. 产品质量检测

公司承诺严格控制产品的合格性，全面履行企业法人是安全生产第一责任人。针对各事业部情况配备检验员，满足产品需求，进行岗位职责制。检验员有较强的工作责任感和事业心，负责各工序产品的质量情况，成品验收时严格按照规范规定和客户要求进行质量控制，填写成品检测报告及成品出厂报告。



## 2. 产品售后责任

为了给顾客提供优良的售后服务，提高顾客满意度。艾诺电子科技有一套严格的售后服务流程：

a. 针对顾客的投诉和退货，艾诺电子科技制定了《相关方的抱怨、投诉处理记录表》并有一套完善的《顾客服务台账》，台账清单上，注明顾客名称、日期、联系电话、跟踪情况记录等。

b. 需要派人员进行服务的，品保中心安排相关人员携带《售后服务卡片》及时到用户现场；品保中心人员服务结束后应按要求详细填写服务内容；

c. 品保中心接到投诉后负责调查投诉原因，如果属本厂问题所致，则发出《纠正预防措施报告》；

d. 责任事业部根据《改进、纠正和预防措施实施情况一览表》负责采取纠正和预防措施；

e. 品保中心负责对纠正和预防措施的执行情况予以跟踪、验证，并按《纠正和预防措施控制程序》执行；

f. 品保中心负责将处理结果记录在《顾客投诉登记及处理报告》上；

g. 品保中心负责将处理结果反馈给顾客，并在《顾客投诉登记及处理报告》内作相应记录。

## （四）企业质量安全

为了提高本公司对突发事件和险情的应急能力，保证在发生重大、特大事故时，指挥调度畅通，人员、设备、物资能及时到位，确保本公司在发生事故时能够及时有效地控制，保护员工的生命、环境和国家财产安全，把事故损失降到最低点，依据《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国突发事件应对法》、《生产安全事故应急预案管理办法》等有关规定，结合我公司实际情况任命专业安全员、制定各项安全制度文件、生产安全事故应急预案。

生产安全事故应急预案分综合应急预案和专项应急预案两个级别，综合应急预案是公司组织管理、指挥、协调相关应急资源和应急行动的整体计划和程序规范，专项应急预案是总体预案的组成部分，是针对不同的突发事件的行动方案和





保障方案。为了达到应急救援能够准确及时响应，公司定期组织员工进行应急演练，并对演练过程中存在问题的地方进行改进完善，以确保突发事件发生时，能够启动应急预案，规避风险减少危害。

## （五）企业社会责任

艾诺电子科技成立之初，就本着企业与社会和谐发展为目标，在取得合理利润与经济效益的情况下，积极投入先进设备和科技，对企业运营中可能对社会造成的影响进行风险识别，并严格遵守国家法律、法规，维护社会公共利益。

作为常州民营企业的代表，艾诺电子科技一直提倡企业对社会的责任感，质量是企业生存发展的根本，世界上任何一个成功企业都将质量作为首要工作来抓。纵观艾诺电子科技发展的近二十年，不论是从“硬件”还是“软件”上都经历了从“无”到“有”，从“有”到“强”的过程。在这一过程中，始终有一条主线贯穿始终，就是要立志打造质量过硬，有市场竞争力的产品！

## （六）结束语

公司在以后的发展中会更加努力扎实地打造好，牢记企业文化，以市场为导向、以质量求生存、以创新求发展、以服务求信誉，不断引入精益管理、智能化制造和学习型组织等先进的管理模式，力争为客户提供安全规范、质量上乘的产品，做行业先锋！树世纪品牌！创百年企业！