

2022 年度

富 通 集 团 有 限 公 司

质量诚信报告

2023 年 3 月 27 日

目 录

第一部分	前 言	1
一、	报告编制规范	1
二、	公司高管致辞	1
三、	企业简介	2
第二部分	企业质量信用报告	2
一、	企业质量理念	2
二、	质量管理	3
2.1	质量管理机构	3
2.2	质量管理体系及资源保障	3
三、	企业质量诚信	4
3.1	质量诚信管理	4
3.2	质量诚信文化建设	5
四、	企业质量基础	5
4.1	企业产品标准	5
4.2	企业计量水平	6
4.3	认证认可情况	6
4.4	企业检验水平	6
4.5	特种设备安全管理情况	7
五、	产品质量责任	7
5.1	产品质量承诺	7
5.2	产品售后责任	8
5.3	企业社会责任	8
六、	质量风险管理	9

第一部分 前 言

一、报告编制规范

《富通集团有限公司公布的质量信用报告》回顾了富通集团有限公司在质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的理念、制度、措施以及取得的成效。关于本报告的披露内容，说明如下：

（一）报告范围

报告的组织范围：富通集团有限公司

报告的时间范围：2022 年 1 月至 2022 年 12 月

（二）报告内容客观性声明

本报告完全依托公司的生产经营实际情况而编写，内容客观真实，以接受社会的监督指导。

二、公司高管致辞

尊敬的政府质监部门、社会各界朋友及同仁：

富通集团有限公司衷心感谢社会各界及广大用户的信任、厚爱、支持与合作！

承蒙社会各界的支持和厚爱，富通集团有限公司走过了 37 年不平凡的创业发展历程，获得了业界的认同和社会的肯定。这得益于地区各级政府及社会各界的大力支持，得益于合作伙伴的大力支持，得益于公司员工锲而不舍的敬业精神和对事业孜孜不倦的追求与不懈的奋斗。

富通集团有限公司自成立以来，伴随着经济的快速发展，经历了改革和创新的洗礼，不断走向成熟。先后与日本昭和电线电缆株式会社、日本住友电气工业株式会社、台湾华新丽华从合资合作到资本与战略合作。公司主要产业包括电子信息光传输全产业链和能源电力线缆传输产业。

随着通信技术的发展，公司在该产业领域内有着多年的技术深耕和积淀，通过不断技术革新和转型升级，从抓专业、创口碑、争一流入手，通过管理增效、人才强企、文化兴企、科技兴企，筑造了“富通”品牌，公司结合企业总体发展战略、内外资源禀赋、企业文化传播等因素，加强顶层设计，制定了具有独创性和吸引力的品牌战略《企业文化与品牌建设三年规划方案》，渗入了富通人强烈的社会责任感，与企业发展战略同步实施、系统推进。将品牌战略渗透到公司运营管理的各个层面。增强公司品牌知名度和美誉度，增强公司的核心竞争力。多年的发展，公司屡创佳绩，稳步发展，赢得了客户的信赖和社会的赞誉。公司逐步建立起了现代化管理制度，形成了健全合理的组织结构，拥有优秀的管理团队、雄厚的资本支持、专业的销

售队伍、强有力的诚信合作体系，旗下品牌作为差异化竞争的基础，可持续塑造公司的利润保护机制。公司发展进入快车道，各项事业正在迅猛发展、蒸蒸日上。

借此机会，谨向长期关心和支持我公司发展的政府领导、商界朋友、行业合作伙伴、媒体同志等致以衷心的感谢和诚挚的问候。在未来的岁月里，我们将继续坚持“合法合规、正派经营”，以“鼓励个人正直、承担社会责任，构建命运与发展共同体”为企业文化，秉持“不用扬鞭自奋蹄和脚踏实地”的企业精神，以强烈的社会责任感积极履行富通人的社会责任，将富通人的优质产品，最佳的服务奉献社会，创造价值，共创辉煌灿烂的明天！

三、企业简介

富通集团有限公司（简称“富通集团”）创立于 1987 年，是中国企业 500 强，是国家高新技术企业集团。富通集团员工人数超过 1 万人，产业基地主要分布于浙江杭州、嘉兴嘉善、舟山、上海、广东深圳、四川成都、天津滨海新区以及香港、东盟泰国等地。

富通集团主要产业包括电子信息光传输全产业链和能源电力线缆传输产业。主要产品有光纤预制棒材料、光纤预制棒、光纤、光缆、光器件、光交换机以及高温超导电缆、高压和超高压电缆、高压电缆接头、海洋电缆、高纯无氧金属新材料。富通集团以技术创新和技术领先为核心优势，建有国家企业技术中心和研究院，形成了以“高温超导电缆、光纤预制棒以及高压、超高压电缆和高压电缆接头、海洋电缆、高纯无氧金属新材料”为核心的五大技术体系。

第二部分 企业质量信用报告

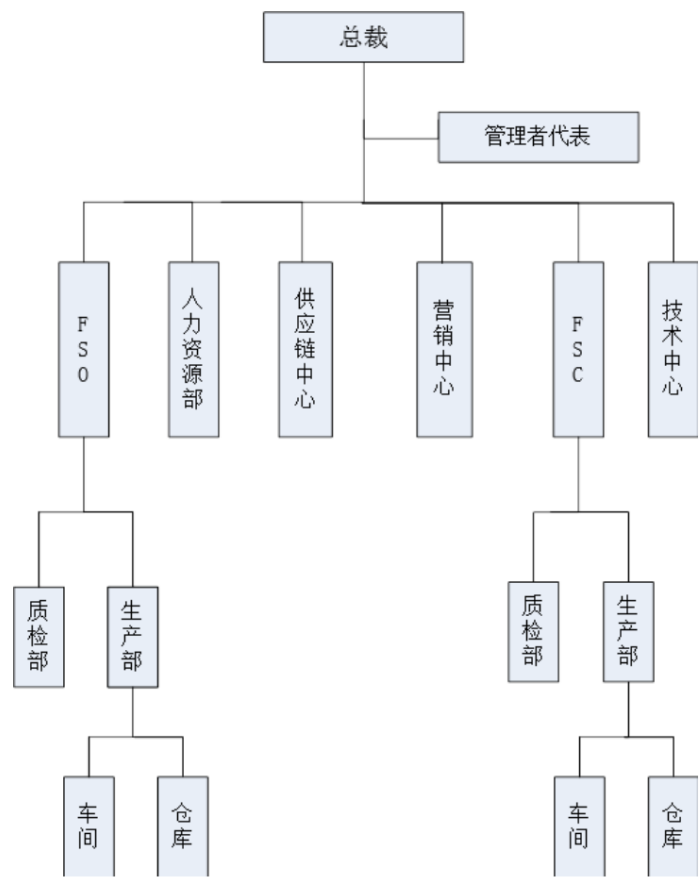
一、企业质量理念

公司的质量理念是“质量是企业的生命，质量是品牌的基础”。品质是公司的创业之本、兴企之基。强化品质意识、落实品质责任是贯彻品质理念的首要工作。质量责任促使全体员工，特别是经营者和管理者，主动树立品质意识、主动承担品质责任，从而建立企业质量诚信之誉。

二、质量管理

2.1 质量管理机构

质量管理组织机构图如下：



FSQ：杭州富通通信技术股份有限公司
FSC：杭州富通电线电缆有限公司

2.2 质量管理体系及资源保障

质量是企业的生命，从公司创建的第一天起，公司最高管理者就把产品质量当作第一件大事来抓。在质量管理工作中，从大处着眼，小处着手，在产品质量上始终秉承脚踏实地的宗旨，引进日本企业质量管理先进方法，从最高管理者关注顾客要求、重视产品质量和体系的保持、完善以及员工的质量意识都融入了企业文化，持之以恒 29 年，创建了行业领先的富通品牌。公司旗下实体工厂全部建立了 ISO9001 质量管理体系，并相继通过了体系认证。

公司在发展过程中配备了先进的生产设备，如着色机、束管机、成缆机、护套机等。所有

加工设备通过立体料库连接成一套完整的智能生产制造系统，各设备之间通过计算机网络、控制软件实现远程控制，完成生产的计划安排、原材料出库、自动冲压分拣入库、半成品出库再加工等工作。

另外，富通已经拥有先进的 X 光测试设备、高电压屏蔽实验室、氦质谱检漏仪、色散测试仪、光时域反射计（衰减）、几何参数测试仪、位移传感器、负荷传感器、光缆多参数测试仪等研发、测试设备，为富通顺利开展技术创新和新产品研发、产品质量检测提供了完备的设备保障基础。

公司在人力资源进行人员结构优化，减员增效，并大力引进中高层管理干部，进行管理层优化。在内部实行“赛马”机制，形成良性竞争、优胜劣汰。同时引入“阿米巴 经营模式”，鼓励员工“人人成为经营者”，充分调动员工积极性。同时招聘充足的专业技术人员，大专/本科/硕士及以上人员占比 37%；中高级职称人员 100 余人。资源配置满足当前科研生产的需求。

富通集团建有国家级企业技术中心和博士后科研工作站，拥有 17 家国家高新技术企业承担了多项国家“863”计划。多年来富通集团先后荣获国家信息产业重大技术发明奖、信息产业科技创新先进集体、国家科技进步二等奖、中国电子信息科学技术一等奖等荣誉。具有强大的科技研发能力。

在日常的实际工作中，对管理体系不断地进行完善、更新和改进，通过每年的严格内审、管理评审以及外部监督审核推动体系持续改进，保证我公司质量管理体系运行的充分性和有效性，很好的保证了产品的质量。

三、企业质量诚信

3.1 质量诚信管理

作为一个企业“合法合规，正派经营”经营理念贯穿于富通的各项经营与管理活动。并制定了质量诚信方针与目标，我们的质量诚信方针是：科学管理，质量顾客满意；诚实守信，信誉市场认可。

质量诚信目标是：光缆综合合格率 98.56%以上；合同履行率 100%；顾客满意度 $\geq 98.5\%$ ；顾客投诉处理率 100%。

多年来，公司一直本着对消费者、对员工的高度责任感进行产品质量管控，从管理层到一线员工，始终坚持以产品质量为先，视质量为企业的生命，从设计开发、采购、生产过程控制、产品检测、售后服务等方面都严格按国家标准及相关法律法规要求执行，实现从设计开发-采购

-生产-售后，全过程的跟踪监测及管理，以更好的为顾客提供满足需求与期望的产品。

3.2 质量诚信文化建设

质量诚信文化是企业文化的一个重要组成部分，是企业在质量方面追求的宗旨、观念和道德行为准则的综合体现。现代企业的核心竞争力不仅是优质的产品和服务，还包括优秀的企业文化。

公司通过教育培训、弘扬企业文化等形式向全体员工宣传公司“鼓励个人正直、承担社会责任，构建命运与发展共同体，富裕富通、幸福富通、健康富通、阳光富通、责任富通”的核心价值观。在企业内形成了人人关心质量，人人关注品牌的氛围。在不同时期提出不同的文化建设重点，1995 年-2007 年，处于快速成长阶段，以技术创新，质量为本为重点，通过与日本昭和电线电缆株式会社展开合资合作，技术和管理方面获得突飞猛进；在行业内品牌知名度迅速提升；2008 年-2013 年调整阶段，提出以“国家信息化推进者”的使命感、描绘“成为全球知名的企业集团；成为具有全球竞争力的综合线缆企业集团，成为受社会尊敬、可持续发展的企业”的愿景，成为行业内的领先企业；2014 年-至今，处在转型发展阶段，确立了构建具有全球竞争力的光通信先进制造产业集群的战略目标。

各阶段企业文化建设，在员工中牢牢树立了质量、品牌意识与爱岗敬业、正直担当精神，不断追求满足客户要求与法律法规要求的崇高境界，在产品实现的各环节（设计开发、采购、生产、检验、售后服务等），严把质量关已成为员工的自觉意识与行为，从而在富通企业文化中质量诚信文化已是浓重一笔。

四、企业质量基础

4.1 企业产品标准

富通作为国际电联 ITU、国际电缆制造商联盟（ICF）、FTTH 亚太委员会、中国通信标准化协会（CCSA）、中国通信学会、传送网与接入网标准研究组等国际、国家和行业组织的董事、理事或会员单位，积极参与光纤预制棒、光纤和光缆标准的研究、讨论、编写等修制定工作，为各标准化组织的工作贡献了力量。近几年主持起草 2 项行业标准、2 项团体标准，参与起草了 12 项国家标准、33 项行业标准的编写工作。公司是中国参与国际电信联盟光纤标准制订的两家国内企业之一。

公司作为中国光通信产业的领军企业，是中国光纤预制棒以及光纤技术标准的制订者，公

司光缆浙江制造产品执行 T/ZZB 0949—2019《层绞式通信用室外光缆》、T/ZZB 1636—2020《通信用气吹微型光缆》，严于 YD/T 901—2009《层绞式通信用室外光缆》、YD/T 1460.4—2019《通信用气吹微型光缆及光纤单元》和同行业竞争对手标准；

4.2 企业计量水平

企业严格执行国家计量法，按规定要求将监视测量设备送到具有检定或校准资质的部门检定或校准，或对照能溯源到国际或国家的测量标准，按规定的时间和程序要求由公司组织校准。对校准或检定状态明确标识，并保存好校准或检定记录。富通集团有限公司严格按照中国计量认证要求，于 2013 年获得通过测量管理体系认证，并获得认证证书。可按证书上所限定的检验项目，在其产品检验报告上使用计量认证标志。

4.3 认证认可情况

公司先后通过了 GB/T19001 质量管理体系，GB/T24001 环境管理体系，GB/T 45001 职业健康安全管理体系等，这些认证确保了稳定的高质量及符合法律法规要求的产品、包括产品性能及对环境的保障，无污染的生产环境，保证了员工的职业健康安全。

4.4 企业检验水平

公司严格执行《中华人民共和国质量法》《中华人民共和国计量法》等文件法规，建立了《产品监视和测量控制程序》与《监视和测量设备控制程序》；品质保证部全面负责公司的产品监视测量及其测量设备管理工作。

公司监视测量设备根据产品标准规定的检测要求配置，并严格对检测设备进行校准控制，目前已具有光时域反射仪、氧化诱导期分析仪等检测设备，为产品质量检测提供了完备的设备保障基础。

能开展的主要检验项目或试验项目有：

单模光纤：几何特性（预制棒芯层不圆度、预制棒包层不圆度、预制棒芯包同心度误差、包芯比及棒内包芯比变化幅度、包层直径、预制棒总有效长度；

光学特性：有效长度范围内的芯包相对折射率差范围、羟基含量 预制棒芯层羟基含量、衰减系数、衰减点不连续性、衰减波长特性、宏弯性能、色散、零色散波长、零色散斜率、未成缆光纤单盘值、模场直径、截止波长、MAC 值；

机械性能：筛选张力、抗拉强度、弯曲半径、动态疲劳参数、涂层剥离力；等；

通信光缆：光缆结构完整性及外观、光缆光滑圆整、成品光缆衰减系数、粘结护套剥离强度、拉伸试验、衰减、应变、压扁；

4.5 特种设备安全管理情况

公司目前使用到的特种设备主要有：载货电梯、叉车等。根据《中华人民共和国特种设备安全法》，严格按照法律法规的要求进行管理。公司制订了《设备管理办法》，建立了《特种设备管理台账》，制定了特种设备的使用、校验、操作人员的资质、维护与保养、应急预案等规范。根据要求，公司定期进行保养，请有资质的专业机构进行年检，并获取校验报告；对操作人员必须经过专业培训，获得专业机构颁发的证书后，方能上岗。

五、 产品质量责任

5.1 产品质量承诺

质量诚信承诺：

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、电线电缆严格执行国家强制性产品认证及工业产品生产许可证管理要求，不获证不生产、不销售；

3、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。

4、建立售后服务制度。向顾客提供产品使用说明；建立顾客档案；建立售后服务网络，在承诺的时间内帮助顾客解决产品使用过程中遇到的问题，妥善处理顾客对产品质量的抱怨和投诉，努力使顾客满意；开展顾客满意度调查，了解顾客需求，持续改进质量。 设定售后服务热线电话管理，要求热线服务时间为 24 小时移动电话不得关机；接听电话必须要求记录，22：00 前必须实时响应。22:00 后的电话，次日必须做出答复或响应。（特殊情况必须当即处理的例外）

5、本企业涉及人体健康和人身、财产安全的产品，建立有效的产品召回和追溯制度。对公司内部或其他途径发现本公司产品存在重大质量缺陷或配货错误等问题应考虑是否进行产品召回。第一时间明确召回范围、产品类别、数量及召回的方式方法做出评审并发起召回。由商

务管理进行召回产品数量的统计和报告。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。

6、采用质量明示方式公开向客户、市场、政府监管部门等作出公开承诺； 包括产品使用的原材料、质量性能或质量等级反映产品质量状况的特性。 并保证在各销售渠道上公示。

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。

5.2 产品售后责任

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。今年来公司从未因产品质量安全事故而发生实际召回。

5.3 企业社会责任

5.3.1 安全管理

为保证本公司安全生产投入的有效实施，公司成立安全生产管理委员会，实行分层负责分层管理的安全生产管理岗位责任制度，签署安全生产责任书、组织安全培训、配备消防安全设备、定期进行全公司安全大检查、制定应急预案、执行安全“三同时”等。

公司建立各职能部门的安全职责，建立各级各类人员的安全职责。公司还制定《富通集团安全生产标准化管理手册》、《安全生产管理程序》等规章制度：涵盖了（1）安全生产检查制度；（2）安全生产教育培训制度；（3）安全生产考核、奖惩制度；（4）工伤事故管理制度；（5）设备设施安全管理制度；（6）现场安全管理制度；（7）电气安全管理制度；（8）劳动防护用品管理制度；（9）安全投入保障制度；（10）安全例会制度；（11）消防安全管理制度等内容。同时，公司设立安全生产专项费用台帐，做到专款专用。依法参加工伤社会保险，为从业人员交纳工伤保险费，为从业人员提供符合国家标准或行业标准的劳动防护用品。对新职工入厂进行三级安全教育、特种作业人员培训教育。工伤事故统计报告工伤事故应按“四不放过”的原则进行处理。公司建立健全了岗位安全操作规程，对操作人员培训了本岗位的安全操作规程。

公司本着“关爱生命，预防安全事故”的职业健康安全方针，充分依靠科学管理，坚持以安全第一，预防为主，不断改进管理体系的有效性，最大限度的消除各种危险源和隐患，避免和减少员工及所有进入工作场所人员健康安全及公司财产的损害，努力提高公司管理水平。

5.3.2 环境保护

公司在日常管理中识别了适用的环境法律法规，并严格贯彻执行国家、省、市的环保相关法律法规。通过环境管理体系，系统的管理产品生命周期内环境影响，提倡节能减排，并承担环境责任。

六、质量风险管理

（一）、事前预防，从客户需求的确认与评审做起，做好生产前的准备工作

订单评审。公司对每个订单、每份合同都组织评审，以确定公司的生产能力、物料采购、质量检测能否满足客户需求，并确定价格、交付期、包装、运输、结算、违约及质量职责；使风险处于受控状态。

产品投产前，严格保证生产/检测设备状态完好有效，操作及检验人员经培训考核合格上岗；生产检测作业文件必须按《文件控制程序》的规定经审批发布，并在使用场所可以获得；所需物料必须从合格供方处采购；

（二）、严格管控，将质量风险降到最小化

做好质量管控，坚持从设计开发-原材料采购-生产-检验的一条龙监管，将质量风险降到最低。

1、设计开发阶段：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，在试样期间充分发现可能存在的质量问题，攻克质量难关，找出关键质量控制点，并制定控制规范。

2、产品生产环节：生产线根据受控作业文件实施生产，建立首检、自检、抽检、终检制度，确保生产环节的质量控制。

3、质量检验阶段：建立进料检验-半成品检验-巡检-最终检验-出货检验的检验环节，各环节按照检验标准严格执行。

（三）、积极响应，及时处理质量投诉

1、为保证不断提高产品质量，提升公司质量服务水平，提高顾客满意度，公司依据 ISO9001 质量管理体系要求，建立了《投诉处理程序》。对销售、售后服务以及市场监管、政府监督检查等各渠道获取的客户投诉或反馈信息积极响应并处置。设定售后服务热线电话管理，要求热线服务时间为 24 小时移动电话不得关机；接听电话必须要求记录，22:00 前必须实时响应。22:00 后的电话，次日必须做出答复或响应。（特殊情况必须当即处理的例外）

2、公司通过日常收集客户反馈信息及售后服务信息，获得顾客满意程度的感受，并每年定期对顾客满意度进行问卷调查，调查内容包括产品质量、交货期、服务等方面，由顾客对产品要求和期望的各个方面内容做出评价，通过对数据统计分析，以确定下一步质量性能优化升级方向和销售服务质量的提升目标。

报告结语

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。

富通集团始终坚持“科学管理，质量顾客满意；遵纪守法，追求不断改进”的质量方针及“科学管理，质量顾客满意；诚实守信，信誉客户认可”的质量诚信方针，以创新推动技术进步、用诚信回报社会，用诚信树立品牌。把握光通信行业战略机遇期，在公司战略规划布局下，继续实施精益生产、确保优质高效为关键，以建立先进的检测系统为品质保障，从而建立一个高效诚信的质量管理系统，为“浙江制造”国内领先、国际一流的目标持续努力。