浙江斯柯特科技有限公司

质量诚信报告



2026 年 8 月

前言

报告说明

(1)报告范围

本报告以浙江斯柯特科技有限公司为主体，披露公司 2025 年度质量诚信方面的实践活动，以及在质量规范和质量标准方面的工作表现。

(2)称谓说明

报告中所使用的“斯柯特”、“公司”和“本公司”皆为“浙江斯柯特科技有限公司”的简称，“质量诚信报告”也简称为“本报告”和“报告”

(3)时间范围

本报告为年度报告，时间范围是 2025 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，出于对披露情况的连续性和可比性的考虑，部分内容或数据将会向前或向后适当延伸。

(4)数据来源及可靠性

报告中所使用的数据和事例均来自本公司的内部文件、统计报告以及相关履责情况的统计和汇总。本公司保证本报告中所载资料在质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的理念、制度、采取的措施和取得的绩效等不存在任何虚假记载、误导性陈述，并对其内容的真实性、准确性承担责任。

(5)编写依据

本报告为浙江斯柯特科技有限公司首次公开发布的《质量诚信报告》，系根据中华人民共和国国家标准 GB/T 29467-2012《企业质量诚信管理实施规范》和 GB/T 31870-2015《企业质量信用报告编写指南》的规定，结合本公司 2025 年质量诚信体系建设情况编制而成。

(5)报告获取

本报告以电子文档形式发布，可在浙江斯柯特科技有限公司官网（https://www.zjskr.com/）下载阅读。

总经理致辞

各位客户、合作伙伴及社会各界朋友：

浙江斯柯特科技有限公司成立以来，始终深耕精密传动部件与智能自动化装备领域，面向新能源锂电、半导体封装、工业机器人及高端智能制造等行业，提供精密传动部件、智能检测设备及自动化成套装备。

质量是企业立足市场的根本，诚信是企业持续发展的基础。斯柯特始终坚持依法经营、诚实守信，严格执行相关法律法规、产品标准、技术协议和合同要求，将质量诚信贯穿研发设计、原材料采购、生产制造、检验放行、产品交付和售后服务全过程。公司坚持质量数据真实准确、生产过程有据可查、产品质量全程可追溯，坚决杜绝弄虚作假、隐瞒质量问题和降低质量标准等行为。

秉承“以科技为天，以市场为地”的企业使命，公司持续加强技术创新和质量能力建设，先后突破长行程高精度磁悬浮驱动、低噪声全封闭集成、多模态三维成像及缺陷精准识别等关键技术。通过 ERP、MES、PLM 一体化数字管理平台，公司对研发、生产、供应链和质量管理过程实施数字化管控，让质量要求落实到每一个岗位、每一道工序和每一件产品。

“创新为本，品质为魂；客户至上，奋斗担当；开放协同，共创共赢”是斯柯特共同遵循的核心价值观，也是公司履行质量承诺、服务客户需求的行动准则。面向未来，斯柯特将继续聚焦精密传动、工

业机械手和高端智能检测装备，加大核心技术研发与产业化投入，不断提升自主创新能力和质量管理水平。

我们相信，随着智能制造、新能源和半导体产业的持续发展，高端装备国产化将迎来更加广阔的空间。斯柯特将坚定践行“让世界爱上中国制造”的企业愿景，以可靠的产品、持续的创新和真诚的服务，与客户及合作伙伴携手成长，共创高质量发展的美好未来。

浙江斯柯特科技有限公司

总经理：吴云云

目录

前言 2
报告说明 2
总经理致辞 4
公司简介 7
第一章 质量理念 9
1.1 企业文化 9
1.2 质量诚信方针 9
第二章 内部质量管理 10
2.1 质量管理机构 10
2.2 质量管理体系 11
第三章 质量诚信管理 15
3.1 质量承诺 15
3.2 运作管理 15
3.3 营销管理 17
第四章 质量管理基础 20
4.1 标准管理 20
4.2 计量标准 20
4.3 检验检测管理 21
第五章 产品质量责任 23
5.1 产品质量责任 23
5.2 产品质量承诺 23
5.3 生产许可情况 24
第六章 质量风险管理 25
6.1 生产过程控制流程 25
6.2 风险管理程序 26
6.3 质量安全应急预案 26
结 束 语 28

公司简介

浙江斯柯特科技有限公司深耕精密传动部件与智能自动化装备领域 15 年，是一家面向新能源锂电、半导体封装、工业机器人及高端智能制造领域，提供精密传动部件、桁架式全伺服机械手、智能检测设备及成套自动化装备的高新技术企业。公司依托在精密直线传动、伺服控制、运动定位及自动化系统集成等方面的技术积累，持续开展桁架式全伺服机械手等智能装备的研发与产业化。

公司主导产品包括滑台模组、工业机械手、智能检测装备及自动化成套设备，先后突破长行程高精度磁悬浮驱动、低噪声全封闭集成、多模态三维成像及缺陷精准识别等关键技术，部分产品实现进口替代。公司先后获得 3 项浙江省首台（套）产品，核心研发项目入选浙江省“尖兵”“领雁”研发攻关计划。

公司建有省级高新技术企业研发中心、市级企业技术中心、精密检测实验室、磁悬浮性能试验中心及光学检测中试平台，并与杭州电子科技大学丽水研究院、丽水学院等高校科研机构开展产学研合作。现有研发人员 20 人，累计拥有发明专利 4 项、实用新型专利 41 项、软件著作权 8 项，并主持制定团体标准 2 项，参与起草团体标准 3 项。

公司已建立 ERP、MES、PLM 一体化数字管理平台，实现研发、生产、供应链及质量管理全过程数字化管控，拥有“斯柯特机器人”“SKT”等自主品牌，是浙江省“守合同重信用”企业，并于 2025 年通过高新技术企业复核。公司产品已应用于新能源锂电、半导体、

工业机器人等领域，并与宁德时代、比亚迪、中芯国际、埃斯顿等行业企业形成配套合作。

未来，公司将继续聚焦精密传动、工业机械手及高端智能检测装备领域，加大桁架式全伺服机械手、高端封装智能视觉检测装备等产品的研发和产业化投入，进一步提升核心技术自主可控能力和高端智能装备国产化水平。

第一章 质量理念

1.1 企业文化

1.1.1 使命

以科技为天，以市场为地

1.1.2 愿景

让世界爱上中国

1.1.3 核心价值观

创新为本，品质为魂；客户至上，奋斗担当；开放协同，共创共赢

1.1.4 质量方针

精益求精出精品、追求卓越成专家、有求必应求满意、服务顾客付全心。

1.2 质量诚信方针

履行承诺，顾客至上；持续改进，追求卓越。

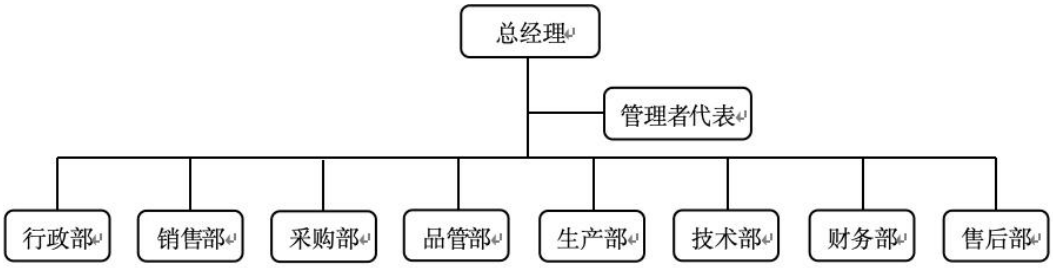
第二章 内部质量管理

2.1 质量管理机构

为使质量诚信管理体系正常运转，公司在组织机构上进行合理的划分，人员实施优化组合，由总经理担任公司质量诚信管理总负责人，全面负责公司的各项日常管理工作，品管部经理负责公司产品质量把控。

公司设立采购部、生产部、行政部、品管部等多个职能部门，明确了各部门及相应管理人员的职责，共同完成公司的质量诚信管理工作，保证质量诚信管理体系的有效运行和持续改进，从而实现质量诚信目标。（见图 1）

图 1 质量管理机构



为建立健全适应本企业实际的质量管理体系，扎实有效地落实管理产品生产中的各项工作，确保产品质量管理体系有效运行，保障产品质量以及顾客的合法权益。本公司严格把控产品检测，具体规定品管部的具体职责：制定公司质量管理目标及实施方案，全面负责公司产品质量考核、客户投诉管理工作，对产品所需物料的进料检验、过程检验、成品检验及出货检验负责。

2.2 质量管理体系

2.2.1 质量方针与目标

公司始终贯彻以质量求生存，以质量谋发展，以质量树品牌，要求全员参与，严把质量关，不断强化产品质量管理和质量保证。以市场为导向，以可靠的产品质量为基础，立足国内，面向国际，积极参与国内国际市场竞争，在竞争中赢得客户的信赖。提出了公司的质量目标：1、产品一次交验合格率≥98%；2、顾客满意度≥90%。

公司按照 ISO 9001:2015《质量管理体系　要求》的标准要求建立了质量管理体系，形成文件，加以保持和实施，并持续改进其有效性。针对影响产品符合要求的过程，通过质量管理体系的控制以确保实现过程的有效控制。公司制定了《监视和测量设备控制程序》、《生产和服务提供控制程序》、《内部审核控制程序》、《管理评审控制程序》实现持续改进质量管理体系的有效性。各部门按照程序要求，建立公司内部自我发现问题，改进质量管理体系的机制。

2.2.2 员工的质量教育

在体系运行过程中，公司运用各种科学、有效的方法，测量、分析、改进，基于 PDCA 的系统方法，不断持续改善。公司运用多种工具，改进各部门、各层次的绩效，并采用标杆对比和学习的方式，不断修正个人工作思路和方式，确保实现个人和公司整体目标。公司积极与外部进行沟通交流，适时邀请专家对公司员工进行专项培训。

公司定期对各级员工开展质量教育，对质量控制点进行专项管理，确保制造过程产品质量的一致性。

为牢固树立全体员工的诚信意识，公司每年都会制定本年度的质量教育培训计划，各部门负责人根据公司要求，进一步编制具体的教育培训计划和内容，认真组织教育培训。车间主任负责班组长及员工的质量诚信宣传教育工作。公司通过专题培训、张贴大字报、开展质量诚信先进员工经验交流会、企业公众号展示等多种方式对企业员工实施质量诚信宣传。

2.2.3 法律法规及责任制度

公司依据《公司法》等国家法律法规，制定了《公司章程》，规定了经营班子、公司高层管理人员的权利、责任、义务与决策、经营、监督相互制衡的机制。由经营班子作为公司法人代表全权负责公司运营，并按《公司章程》规定报告重大事项；按照公司《政务公开暂行条例》，通过对公司的发展目标、分配、用工、领导廉洁自律等十余项内容，按照规定的程序、途径实施定期公开，以监督公司高层领导的决策决议和廉洁勤政的情况，并接受上级单位的监督和考核。同时，公司制定了《质量考核管理办法》等管理办法，对产品质量问题进行责罚，遵循对质量事故不放过原则。。

表 1-1 所遵守的质量标准和其他相关法律

类别	内容
一般类	《公司法》、《商标法》、《劳动法》、《专利法》、《会计法》、《产品质量法》、《安全生产法》、《中华人民共和国市场主体登

类别	内容
	记管理条例》、《标准化法》、《计量法》等
管理体系类	《质量管理体系　要求》（GB/T 19001-2016） 《环境管理体系　要求及使用指南》（GB/T 24001-2016） 《职业健康安全管理体系　要求及使用指南》（GB/T 45001-2020） 《卓越绩效评价准则》（GB/T 19580-2012） 《企业质量诚信管理实施规范》（GB/T 29467-2012） 《“浙江制造”评价规范 第2部分：管理要求》（DB33/T 944.2—2017）
产品标准类	T/ZZB3354—2023《桁架式全伺服机械手》 JB/T14402—2022《上下料桁架机器人》 GB/T37415—2019《桁架式机器人通用技术条件》 T/QGCML 908—2023《轨道内嵌式电动缸电动滑台》 T/ACCEM 580—2025《多轴直交机械手》
员工权益保障与社会责任类	《环境保护法》、《节约能源法》、《工会法》、《劳动合同法》、《安全生产法》、《职业病防治法》等

公司制定了《内部审核控制程序》、《管理评审控制程序》，并培养内审员团队。为确保体系运行的有效性和持续改进，安排内审、过程审核和质量稽查，对于审核中发现的不符合项，由责任部门分析原因，制定纠正或预防措施，落实整改，并验证整改效果，最终形成内部审核报告，对体系的整改及不符合项的预防提出建议，并作为管理评审的一个重要输入，报告最高管理者。

公司制定了《不符合、纠正和预防措施控制程序》等技术文件，对不合格品进行了严格管控。公司所有的产品都经过严格检验，合格后方可流入下道工序或出厂。任何不合格产品均有明确的标识、记录、

隔离和处理等要求，各种不合格产品返工、返修后必须经过重新检验合格后才能进入下道工序。

同时对于所有出现的不合格，均有详细记录，并由专人进行统计分析后，由责任部门依据《不符合、纠正和预防措施控制程序》制定纠正预防措施并进行整改，评估纠正预防措施有效之后方能关闭问题项。

此外，公司还制定了《管理手册》和《质量考核制度》，对出现的质量问题进行问责和教育，并在日常研发、生产作业中，强调系统化，通过 QC 小组、持续改善等活动及质量工具的展开，充分应用 PDCA 循环，持续改善，追求卓越。

第三章 质量诚信管理

3.1 质量承诺

1）诚信守法

贯彻落实国家颁布的《环境保护法》、《安全生产法》、《产品质量法》等法律法规。同时，公司还加强廉政、法纪教育，完善公司治理结构，制定了各类内部管理制度。公司还发布了员工行为规范，聘请法律顾问及政府政法部门领导对员工进行相关法律、法规知识教育培训，以增强员工法律意识，教育员工守法、懂法、用法、护法，自觉维护企业各项合法权益。

公司恪守以诚信经营为核心的商业道德规范，与外部环境建立了和睦的共同发展关系。在业务往来中，通过协议条款涵盖公司的诚信准则，严格遵守合同，公开服务承诺监督，服务不到位及时赔偿客户损失等各种方式来接受相关方监督并影响经销商、供应商、公众等。

2）满足客户需求

公司着力于产品的持续技术创新，以客户需求为中心，积极听取客户关于功能、质量、配置等方面的意见和建议，开展产品改进和创新活动，满足客户对产品和交期的需求。在产品质量方面，公司严格执行 ISO9001:2015 质量管理体系，通过开展技术攻关、质量改进、QC 小组等活动，保障产品质量安全。

3.2 运作管理

1）产品设计诚信管理

公司产品设计与研发严格依照《设计和开发控制程序》从研发立项、过程各类活动记录、开发过程总结、管理考评控制研发相关的整个过程。

2) 原材料采购诚信管理

企业根据物料对产品质量的风险程度，将物料分为 A、B 两大类。对 A 类物料供应商，除了必须符合法定的资质外，还要定期进行现场评审。对 B 类物料的供应商，企业首先要对该种物料进行风险分析，视供应商提供物料的质量情况决定是否需进行现场审计。企业对物料供应商进行资质审核及现场审核后，如符合要求同意购进的物料供应商应当建立质量档案。对采购的原材料批批全检，凡未达到规定标准的原材料一律不得入库使用。

3) 生产过程诚信管理

公司制定并逐步完善各种生产管理制度、岗位说明书和安全操作工程。品管部负责各种检验规程的编制、各品种技术管理工作，制定并逐步完善了各种岗位操作规程和各类工艺规程。品管部负责具体原辅材料、半成品及成品的检验。生产部负责采用车间集中培训和班前、班后会对各岗位操作人员进行全面的岗位技能培训，并采用多种方式进行稽查、考核，增强员工质量意识，提高操作水平，在生产过程中，各级管理人员严格履行管理职责，及时检查，及时纠正差错，保证生产秩序的稳定。

对生产所需的原料、辅料、包装材料进行投料前复核，把好中间产品、成品的质量关，严格执行“不生产不合格品，不接收不合格品，

不流转不合格品”的“三不原则”，关键工序设质量控制点，督促员工做好自检、互检，执行监控核查规程，严格批记录的管理规程，做到领用、发放和核对相统一。对每一生产步骤进行物料平衡，保证物料的投入和产品的产出数量与工艺要求相一致，确认无潜在质量隐患，符合注册要求。

公司根据行业特点及实际情况，加强生产过程的信息化建设水平，应用 ERP 系统对整个过程进行数据采集和监控，对公司整个生产过程实行系统化管理。并挖掘内部潜力，发挥技术骨干人员的力量，开展对现有设备进行持续性改造或科技创新工作，成立技术攻关小组，对薄弱环节进行技术攻关；生产员工上岗前要经过培训及考核，建立全员培训档案，通过集中培训、班前会培训、“传、帮、带”、目视化等多种方式进行培训，强化其工作技能和质量意识。生产员工严格遵守车间纪律。

3.3 营销管理

斯柯特根据战略要求，对市场进行细分，以提高资源和运作的有效性和针对性。公司将顾客分为战略客户、重要客户、普通客户三类。针对不同类型顾客确定顾客的需求与期望，针对其需求与期望来确定适当的方法，建立相应的体系与团队，建立各种渠道和方法，针对性的进行顾客需求与期望的了解。

公司通过展览会、参加同行业会议、互联网、外部机构等渠道，以问卷调查、面对面访谈等方法，了解客户的需求和期望。

公司各部门定期搜集顾客信息，解析后确定的顾客需求信息按照不同细分市场进行分类梳理总结，形成不同顾客群的需求与期望数据库，并从中归纳出针对不同细分市场顾客群总体需求特点的汇总资料，以供产品经营规划、产品开发设计、过程控制等决策时参考。

公司树立“以客户需求为导向”的服务理念，要求业务人员对于任何一位客户，不论他下单与否，都要做到热情、周到，都要尽量满足他们的所有合理需求。制订了《顾客满意度测量控制程序》等文件，从各方面增加业务人员的技能和素质，提升了顾客成交率。

公司建立及时反馈处理用户投诉意见的快速反应机制，如产品质量有异议的，在 24 小时内做出处理响应，及时为用户提供服务和解决方案。

针对获得“品字标”浙江制造认证的桁架式全伺服机械手产品，公司作出以下质量承诺：

1）用户按使用维护说明书，在正常安装、使用和维护条件下，质量承诺期限为设备安装调试验收合格后 24 个月，在此期间内，发生质量问题负责包修。

2）用户对产品质量有诉求时，应在 24 h 内做出响应，并于 72 h 内提出解决方案。

3）除易损件外，关键部件三年质保，终生提供技术支持。

适用范围说明：以上质量承诺仅适用于公司获得“品字标”浙江制造认证且属于认证证书覆盖范围内的桁架式全伺服机械手产品。公司其他产品的质量保证期限、售后服务及相关责任，按照相应产品的销售合同、质量保证协议及适用法律法规执行。

第四章 质量管理基础

4.1 标准管理

公司严格按照 GB/T 19001-2016 质量管理体系要求进行品质管理、生产过程控制与出厂品质控制。公司将企业标准化贯穿于生产全过程，从原辅材料、包装材料的采购、半成品、成品检验等各个环节，均制定了相关检验规程。从而使产品从原辅材料进厂到成品出厂的整个生产过程都处于标准化规范管理之中，对稳定产品质量、提高企业管理水平奠定了良好的基础。同时，以项目管理方式进行产品开发，提高了产品开发效率，确保产品质量。

4.2 计量标准

公司严格执行《中华人民共和国计量法》等文件法规，从原材料采购、过程管理、生产设备、检验设备、工序检验、成品检验等环节建立了一整套管理文件和控制方法。公司制定了《监视和测量设备控制程序》，对检验、测量和试验设备进行有效的控制、校准和维护，确保设备的测量精度和准确性满足规定的使用要求。

为确保产品质量，在产品生产工艺中严格过程控制，对生产工艺过程中的原辅材料等加强计量管理，确保计量设备的正常运行和计量的准确性。

品管部根据测量器具的规定周期，制定年度计量仪器设备校准检定周期表，并负责在规定周期内，将公司内使用的监视和测量设备进行校准或送检。所有监视和测量资源必须按规定周期或使用前按国家

承认的基准到国家法定的计量检定机构进行检定。校准和调整超过检定周期或使用前未校准的监视和测量设备一律不得使用。无国家检定规程校准的监视和测量资源，由品管部根据监视和测量资源的性能、特点，制定校准规程，经总经理批准后执行校准。

4.3 检验检测管理

公司通过对进货的检验与试验，以保证供应商提供的物资符合规定的要求。品管部负责编制进货检验与试验规程，负责物资进货的抽检；品管部负责不合格物资处置，采购部负责点收物资的进货数量、名称和数量等。

为保证所有产品在生产过程中都通过规定的检验后才能进入下一道工序，公司制定《不符合、纠正和预防措施控制程序》、《来料检验规范》、《过程检验规范》和《成品检验规范》，开展严格的过程检验和试验。品管部负责制订过程及最终检验和试验规程，设立最终检验的检验点，并负责组织过程检验工作；检验员负责检验点的检查、半成品、成品的检验；各生产线操作工负责自检工作。

表 4-1 公司主要检测设备

序号	仪器设备名称	型号规格	检测项目
1	带表游标卡尺	0-200mm	外径、内径、深度尺寸
2	深度游标卡尺	0-200mm	深度尺寸
3	电子外径千分尺	0-25mm	外径
4	电子外径千分尺	25-50mm	外径
5	外径千分尺	25-50mm	外径尺寸
6	外径千分尺	50-75mm	外径尺寸

7	外径千分尺	100-125mm	外径尺寸
8	外径千分尺	75-100mm	外径尺寸
9	V 型架	60*60*50	轴类圆跳动、径向跳动
10	涡流测厚仪	0-500μm	铝件阳极氧化膜厚度检测
11	音波式皮带张力计	0-99999N	同步皮带张力校准
12	里氏硬度计	170-960HLD	来料材质硬度检测
13	防水百分表	0-10mm	平行度测量、重复定位精度
14	扭矩测试仪	10N.m	校正、检测扭力
15	声级计	30-130db	噪音检测
16	分贝仪	30-130db	测量噪音值
17	测振仪	10-1KHZ	电机、丝杆、线性模组、机床运行时的振动幅值、振动速度
18	外径千分尺	0-25mm	外径尺寸
19	杠杆百分表	0-0.8mm	平行度测量
20	数显推拉力计	SC-100N	推拉力值
21	杠杆千分表	0.001	平行度、台阶跳动测量
22	数显推拉力计	2000N	推拉力值
23	光栅快测千分尺	0-25mm	外径
24	数显扭力扳手	1.5-30N.m	精准控制螺栓锁紧力度

第五章 产品质量责任

5.1 产品质量责任

公司在售前对产品的技术、质量、价格、原材料供应、配件供应、交货期等进行全面分析，确保全面满足用户需求。生产中，公司一直秉持“以客户需求为导向”的服务理念，确保产品符合客户要求。

5.2 产品质量承诺

1、本企业严格遵守《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国产品计量法》等相关法律法规，依法诚信经营。

2、公司依法实施三包。根据产品的特点，公司制定有产品质量担保责任制度，履行更换、退货等产品责任和义务。

3、在产品研发及加工过程决不剽窃他人技术、专利、工艺等知识产权，绝不使用剽窃他人技术的原材料。

4、本企业周围环境、生产现场符合国家法规的要求。

5、本企业严格执行原辅材料检验制度，所用的原辅材料及包装材料符合相应的国家标准、行业标准及其相关规定。

6、不允许假冒伪劣原材料进厂，不使用检验不合格原材料进行生产。

7、保证不生产加工假冒伪劣产品，承诺产品出厂产品批批检测，未经检验的产品绝不出厂。

8、检验不合格的产品绝不出厂，决不以不合格品冒充合格品出厂。

9、所采用的仪器设备严格按照国家法定要求进行检定，检定不合格的仪器设备绝不用于产品检测。

10、保证所生产的批批产品都能进行追溯，如生产日期、班次，生产原料、生产过程、检验人员等等。

5.3 生产许可情况

本公司生产加工场所、生产设备、设施、检测仪器、管理人员、技术人员等在同行业中处于先进水平，符合相关国家法律、法规要求，营业执照在有效期内。

第六章 质量风险管理

6.1 生产过程控制流程

1）操作者在生产过程中按工艺文件、技术文件和设备操作规程进行生产，按要求做好首检、自检和末检。

2）检验人员按照检验规范要求进行检验；同时对关键过程和特殊过程严格监控并做好记录。防止人为的错误发生。

3）生产部负责对设备进行日常维护保养和管理。

4）配置适用的监视与测量设备，对监视和测量设备进行控制。

5）对于关键过程和特殊过程工序应进行识别和确认，内容包括：

a. 设备的认可；

b. 人员资格的鉴定；

c. 设备维护保养的规定，并保存其记录；

e. 确定工艺参数，并对其进行监视；

6）当生产条件发生变化时（如材料、设施、人员等），应对上述过程进行再确认，确保对影响过程能力的变化及时做出调整。

7）操作工需严格按照工艺文件执行，对特殊过程进行连续监控，并保留特殊工序作业原始记录和检验记录，检验人员进行监督检查。

8）行政部负责组织相关部门对特殊过程操作人员监控，考核合格后方能上岗。

6.2 风险管理程序

公司已制定《不符合、纠正和预防措施控制程序》、《应急准备和响应控制程序》，对可能发生的环境事故和紧急情况作好充分的准备，对可能发生的直接或间接质量风险作好充分的准备，对已发生的质量事故和紧急情况迅速作出响应，按照公司客户投诉处理流程进行处理，以预防和减少可能伴随的后续影响。（直接质量风险：产品质量问题，导致退货、报废、修理等风险；间接质量风险：产品使用过程，损坏了顾客的其它财产权或人身权，应负民事赔偿责任。）

6.3 质量安全应急预案

为减少突发质量失信事件的不良影响，公司建立质量失信应急准备和响应机制，以针对潜在的质量失信事件或紧急、突发事件，作出快速、及时的响应；

6.3.1 应急管理原则。质量安全突发事件应急处置工作坚持“以人为本，减少危害，统一领导，分级负责，快速反应，长效监管”的原则；

6.3.2 成立产品质量安全突发事件指挥小组。由总经理、各部门负责人组成，负责承担公司质量安全突发事件的应急处置和全面指挥工作，具体安排质量安全突发事件应急处置预案的组织与实施，向上级部门、市政府和相关单位报告、通报情况并协调政府有关部门联合处理突发事件适时向社会发布有关信息，加强舆论，组织有关单位和专

家进行事故鉴定和调查，在本公司内紧急调用公司内各类物资、设备和场地并对问题产品及相关部门进行后处理；

6.3.3 应急响应

a) 报告制度。发生特大、重大突发事件公司内任何单位和个人都有责任在第一时间直接向公司质量安全突发事件指挥小组报告。

b) 快速反应机制。公司质量安全突发事件指挥小组成员在接到突发事件指令后必须第一时间赶赴现场，并按报告制度迅速上报。

c) 通讯通畅。公司质量安全突发事件指挥小组所有人员以及值班人员平时要保证值班电话及手机联络通畅，突发事件发生后，公司所有人员要 24 小时开机，保证能够及时联络和统一调拨。

d) 依法处置。对有严重质量问题的产品应当立即封存抽样检验。突发事件处置要依法快速、准确高效检验，鉴定要科学严谨。

e) 突发事件的检测。加强对公司内生产过程不定期巡查，特别是要加强节假日期间的巡查检查工作是否存在违规使用原料、违规操作的行为，把突发事件将至最低。

f) 加强应急人员的培训、管理，提高对应急突发事件的处置和能力。

结 束 语

质量是企业立身之本，诚信是企业发展之基。近年来，浙江省坚持以标准提升和质量认证为抓手，深入推进质量强省建设，以高标准引领“浙江制造”品牌提质升级。斯柯特积极响应有关部署，持续完善质量诚信管理制度，推进质量信用信息化建设，自觉接受政府部门、行业组织、客户及社会各界的监督。

质量诚信建设是一项长期性、系统性工作。面向未来，斯柯特将始终坚持质量第一、诚信经营，把质量责任贯穿研发设计、原材料采购、生产制造、检验检测、交付服务和售后保障全过程；持续健全质量诚信管理体系，强化标准引领、技术创新、风险防控和人才培养，不断提高产品质量、服务水平与客户满意度。

斯柯特将主动履行质量主体责任和社会责任，以更加严谨的管理、更加可靠的产品和更加优质的服务回馈客户与社会。我们愿与产业链合作伙伴携手共进，共同营造守信重质、公平有序的市场环境，为推动行业高质量发展、提升“中国制造”的品质与信誉贡献力量!

浙江斯柯特科技有限公司

2026 年 8 月