

质量诚信报告



浙江真奇汽车零部件有限公司

2023年12月

目 录

前言	1
一、企业简介	2
二、企业质量理念	4
三、企业质量管理	4
四、企业质量诚信	9
五、质量管理基础	13
六、产品质量责任	15
七、质量风险管理	18
报告结语	20

前 言

本报告为浙江真奇汽车零部件有限公司（以下简称为“真奇”或“公司”）2023年公开发布的《质量诚信报告》。本报告依据国家有关质量法律法规、规章及相关行业质量标准、规范，并结合本公司2023年度质量诚信体系建设情况编制而成。报告中关于公司质量诚信和质量管理情况是公司现状的真实反映，本公司对报告内容的客观性负责，对相关论述和结论真实性和科学性负责。

报告组织范围：浙江真奇汽车零部件有限公司

报告时间范围：2023年1月—2023年12月

报告发布周期：1次/年

报告获取方式：本报告有纸质和电子版，请分别从公司行政部或公司网站(www.dongbuskgroup.com)获取。

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。

一、企业简介

浙江真奇汽车零部件有限公司（以下简称真奇）位于浙东南沿海经济区一温岭市，是一家集科、工、贸为一体，专业制造汽车风窗洗涤器、洗涤泵及微型直流电机的生产厂家。公司成立于 1996 年，是中国汽车洗涤泵、洗涤器重点配套单位，年生产量 700 多万台(套)以上，企业技术力量雄厚、制造工艺先进、检测设备齐全。

公司自成立以来，坚持“以科技创造未来为发展，一切以客户为中心”的企业经营理念，已自主开发及制造汽车洗涤器、洗涤泵、直流微电机为主导的 3 大系列 180 多个型号的汽车零部件。

企业技术力量雄厚、制造工艺先进、检测设备齐全。现为法雷奥、北汽股份、东风汽车、长安汽车、上汽通用五菱、东风雷诺、比亚迪汽车等 10 多家 OEM 提供配套，并出口至南美、北美、东欧、东南亚、中东、台湾等国家和地区。

公司先后通过 IATF16949:2016 质量体系认证，产品质量居国内领先地位，公司先后荣获“国家高新技术企业”、“进出口行为规范企业”、“浙江制造”品牌企业、“守合同、重信用”AA 级单位、“诚信民营企业”、“科技型中小企业”等荣誉称号。公司致力于打造中国洗涤泵生产基地，真诚服务于全球客户的经营理念，立足国内、面向世界。

二、企业质量理念

公司成立之初，便致力于打造高质量产品，将产品质量视为企业生存和发展的重要基石，公司先后通过了 IATF16949、ISO14001 和 ISO45001 管理体系、知识产权管理体系等权威认证。严格按国际质量管理体系执行，使企业产品的质量得到有力的保障，从而使企业的质量方针得以顺利推行。为从根本上加强质量管理，提高公司经营质量，公司更以卓越绩效模式的导入为契机，推行全面质量管理，运用 FMEA、SPC 等质量统计工具，通过内部审核、自我评价、第三方审核或评价、QCC 品管圈活动，不断寻找改进机会和持续改进的方式，迈向卓越的绩效。自建厂以来，公司从未出现过重大质量投诉，在历年接受各级质量技术监督部门的抽检中，合格率均达 100%。

表1 公司企业文化

企业文化理念		诠释
使命	科技创造未来 一切以客户为核心 为社会和客户创造最大价值	以科技引领未来发展。以科技创造先进生产力，带动企业持续发展。将客户需求导向贯穿于市场、研发、销售、制造、服务等公司的全业务流程，以客户为中心开展企业的变革、动态管理和持续改进，通过为客户创造价值，实现企业的价值创造。为社会创造价值，为股东创造价值，为客户提供满意的产品，为行业做出贡献，促进行业发展，提升行业技术水平，同时在能力之余努力回馈社会公众。
愿景	打造中国洗涤泵生产基地、真诚服务于全球客户，做受人尊敬、引领创新的百年企业。	公司持续进行科技创新，不断拓展产品性能，以技术创新打造公司核心竞争力，通过提供高质量的差异化产品和服务，打造中国洗涤泵生产基地。扎根中国，放眼世界，做稳国内市场，同时布局国际市场，以优质的产品和服务真诚服务于全球客户，不记初心，砥砺前行，树立良好的中国产品质量和服务形象，构建独具特色的民族品牌形象，做受人尊敬的百年企业。
核心价值观	追求卓越 成就未来	企业奉行“臻于至善”的理念，立足主业、专注品质、追求卓越，始终敬畏契约和信用，勇于承担肩头的责任，在市场中敢闯敢试、勇搏激流，在发展中实现价值、奉献社会，成就未来。

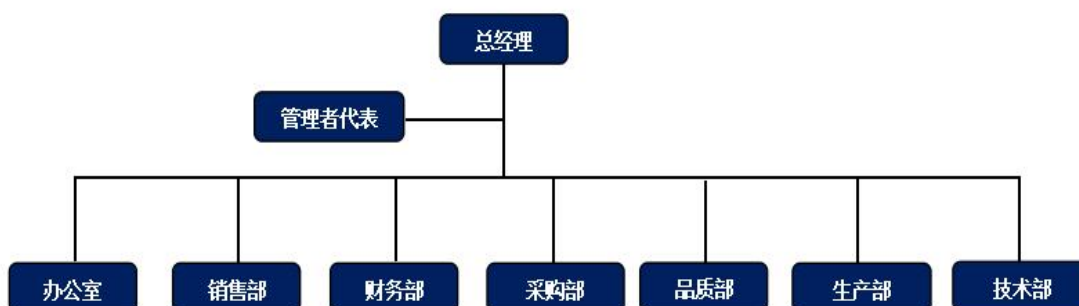
三、企业质量管理

3.1 质量管理机构

3.1.1 组织架构图

产品是过程的输出或结果。产品的质量是由过程质量决定的，过程的质量是由系统的质量决定的。为确保系统、过程、产品的质量，公司依据质量管理体系标准要求，运用管理的系统方法、过程方法，识别了所需的过程及其接口关系，建立了公司的质量管理架构。

图1 公司质量管理体系组织机构图



3.1.2 管理者代表

经公司最高管理者任命、并授权其在质量管理体系方面指挥和控制系统。负责推动公司质量方针、目标、战略的具体实施、评价和改进。具体职责包括：

- 1) 组织质量方针、目标和《管理手册》的宣贯；
- 2) 按照 IATF16949 标准，建设和完善公司质量管理体系，提升质量管理水平；
- 3) 根据公司发展的战略需要，组织更改、修订和完善《管理手册》和相关文件；
- 4) 宣传、贯彻公司质量方针，并对各部门质量管理体系运行情况进行监督、考核；
- 5) 督促各部门质量改进计划实施和质量意识的提升，改善质量管理体系运行效果；
- 6) 公司就质量管理的有关事宜与外部联络和通；
- 7) 向公司汇报质量管理体系的业绩，包括改进的要求。

3.1.3 办公室

- 1) 根据公司发展战略及质量目标，组织分解至公司各职能部门，并负责督导、协调各部门目标分解执行情况；
- 2) 协助管理者代表进行质量管理体系监视和测量的策划及持续改进的策划；
- 3) 协助管理者代表组织内部质量体系审核，负责第二方、第三方审查的组织、协调、跟踪、验证等工作；
- 4) 协助做好管理评审准备工作和输出报告执行情况的跟踪验证；
- 5) 负责质量管理体系文件、记录的归口管理；
- 6) 制定质量管理制度，不断提高质量管理水平，开展质量改善活动；
- 7) 负责对各职能部门质量考核的落实、执行；
- 8) 负责组织指导数据分析方法的应用并监督；
- 9) 负责认证产品标志的管理。

3.1.4 品质部

- 1) 具体实施本过程的质量管理，开展各项质量管理活动，编制年度质量提升计划，支撑公司高品质制造及质量目标的实现；

- 2) 在总经理领导下，负责公司质量目标的层层分解落实；
- 3) 组织实施来料检验、过程检验、成品检验；
- 4) 根据产品标准和技术要求，编制进货、过程和最终产品检验标准（原材料除外）；
- 5) 负责各部门内部组织对不合格品评审和处置，并对生产过程中出现和流转下工序的废品进行监控、确认；
- 6) 负责到期测量量具及测量设备的送检，正确使用监视测量装置；
- 7) 负责对质量数据的汇总、统计和分析，负责因产品质量问题所采取纠正措施实施的跟踪验证；
- 8) 负责协调、组织解决车间之间的工艺、质量问题；
- 9) 负责对质量事故的调查、处理，跟进验证整改措施结果；
- 10) 负责认证产品的例行检验和确认检验。
- 11) 组织实施产品出厂监督抽查测试、新品试验评价测试、客户验货等各项工作；
- 12) 根据产品标准和技术要求，进货、过程和最终检验标准的批准；
- 13) 负责对质量检验数据的汇总、统计和分析，以及所采取纠正措施实施的跟踪验证；
- 14) 负责对质量事故的调查、处理，跟进验证整改措施结果；
- 15) 参与新产品试制、试产的测试及评审，验证其性能及工艺性；
- 16) 负责质量事故的调查和提出处理意见；
- 17) 负责客户投诉处理与督导责任单位改进；
- 18) 负责对特殊工序、关键工序进行控制、监督和检查；
- 19) 负责参与供应商的评审、评定、绩效汇总，对供应商有最终的否决权；
- 20) 负责公司质量成本的统计、汇总和分析；
- 21) 负责对认证产品一致性的监视，确保产品的一致性。
- 22) 负责产品各项认证检测工作；
- 23) 负责监测装置的登帐、编号、标识、周检、维修、建档等管理；
- 24) 根据各监视测量仪器的重要度及特性编制操作规范。

3.2 质量管理体系

3.2.1 质量管理体系方针与目标

本司建立并实施的质量管理体系，制定了“造一流产品、创一流业绩、客户满意、是真奇永恒的追求”的一体化方针，并以：

- 1) 售后产品缺陷率 \leq 100PPM；
- 2) 0 公里产品缺陷率 \leq 50PPM；
- 3) 交货及时率 100%；
- 4) 顾客满意度 \geq 90 分。

为持续改善公司质量管理体系，公司每年均制定计划，实施质量管理体系同步审核。通过内部审核，寻找改善的机会。同时，公司也会充分利用二方审核、三方审核的机会，改进质量管理体系的有效性。

导入卓越绩效管理，推行全面质量管理，使公司质量管理体系从持续改进，向追求卓越看齐，建立了以公司战略为核心，以 GB/T19580 卓越绩效模式为框架的整合型全面质量管理体系。满足顾客、员工、供应商、社会和合作伙伴五大利益相关方的要求，在公司各层次建立了相应的战略规划、质量目标。以公司绩效考核体系为依托，设立了质量考核 KPI 和质量问责制。

3.2.2 质量教育

在体系运行过程中，公司基于 PDCA 的系统方法，运用各种科学、有效的工具，测量、分析、改进质量管理体系的有效性及各部门、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想和意识，确保实现个人和公司整体目标。公司内部建立培训师制度，根据公司的具体情况，开展各项教育培训工作；对外，积极与顾客和政府职能部门及各类培训机构外部进行沟通交流，适时邀请专家对公司员工进行专项培训。公司定期结合体系运行情况和质量实际表现情况，对各级员工开展有针对性的质量教育，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，公司每年年初制定本年度的质量诚信教育培训计划。实行三级质量诚信教育培训。由公司组织一级教育工作。各部门负责人根据公司要求，编制教育培训计划和内容，认真组织实施下属的教育培训。各班组长负责员工的诚信宣传教育工作。公司通过网站、企业微信群进行传达，利用早会等多种方式对企业员工实施质量诚信教育。公司对在质量诚信教育培训中

成绩优异的人员给予一定的奖励,通过培训后在工作岗位上起着模范带头或成绩突出的员工也给予一定奖励,同时在员工中宣传和推广经验。对不按时参加质量诚信教育培训或未通过培训考核的员工,给予一定的处罚。

3.2.3 质量法规及责任制度

公司通过收集法律法规及其它标准、要求,制定内部相关标准,使产品达到国家法律法规和国家、行业标准的要求(部分产品指标高于行业标准要求),从产品技术上践行社会责任。同时,公司制定了相关质量奖罚制度,对产品质量问题进行责罚,对质量事故不放过。

表 2 公司所遵守的质量标准和其他相关法律

类别	内容
员工权益 社会责任	《劳动法》、《工会法》、《消费者权益保护法》、《环境保护法》、《安全生产法》、《职业病防治法》、IATF16949:2015、ISO14001:2015、ISO 45001:2018 标准等。
产品标准执行与制定	主要执行“浙江制造”标准 0961—2019《汽车风窗玻璃洗涤器》

公司制定了《内部审核控制程序》、《管理评审控制程序》,并培养了内审员团队。为确保体系运行的有效性和持续改进,安排内审、过程审核和产品审核,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《不符合控制程序》、《改进措施控制程序》,对不合格品进行了严格管控。公司制定了检验标准,产品经过自检、互检、在线检查、专检,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、记录和处理等要求,各种不合格产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,由责任单位依据《改进措施控制程序》制定纠正措施并进行整改,评估纠正措施有效之后方能关闭问题项。

此外,公司对出现的质量问题进行问责和教育,并在日常开发、生产作业中,强调标准化,通过品管圈、持续改善等活动及质量功能展开,充分应用 PDCA 循环,持续改善,追求卓越。

3.3 质量安全风险管理

公司制定品生产运行控制流程,做到每一个环节严格控制,严格把关,确保最终产品质量的合格。公司还运用三检制,即自检、互检、抽检。对产品质量进行严格把控。在整个流程中,设置检验站,如进货检验、过程检验、最终检验,进行层层把关。并根据需要,开展质量管理体系审核、过程审核、产品审核等工作。

公司在质量管理和控制上,建立了评审放行制度,防范质量安全风险。公司制定了质量安全应急预案,成立了以总经理为组长的应急领导小组。并明确了应急领导小组及各相关部门职责。

四、企业质量诚信

4.1 质量诚信管理

4.1.1 质量承诺

4.1.1.1 诚信守法

高层领导遵循“依法经营、诚信经营”的管理理念,严格遵循《公司法》、《经济法》、《合同法》、《产品质量法》、《安全生产法》、《环保法》、《劳动法》以及机械行业的相关法律法规,并建立实施了质量、环境、职业健康安全管理体系,并都通过了认证。实施了员工法律知识培训,配合政府部门开展普法教育活动,鼓励表彰员工的“正能量”,使诚信守法的作风深入公司全体员工的意识和行为。公司合同主动违约率为零,从不拖欠银行贷款,逾期应收账款降至合理范围,公司高层、中层领导都没有违法乱纪纪录,员工违法次数为零,在顾客、供方、员工、社会中树立了良好的信用道德形象。

4.1.1.2 满足客户需求

公司高度重视技术研发,通过自主研发,开发了各系列电动自行车用电机产品,提升产品质量,以较高的性价比为客户提供高水平的产品。公司加强研发力量的投入,以客户需求为中心,积极听取客户关于功能、质量、成本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。多年来,公司在整个经营活动中,严格遵守与各有关方签订的保密协议,获得了顾客的高度评价。

4.1.2 运作管理

4.1.2.1 产品设计诚信管理

公司产品设计与研发严格依照《产品开发管理程序》，从研发立项、过程各类活动记录、研发过程总结、管理考评控制研发相关的整个过程。尊重他人知识和参与践行保护知识产权是我公司设计开发工作的重要内容之一。

4.1.2.2 原材料或零部件采购诚信管理

企业根据物料对产品质量构成的风险程度，将物料分类管理。对物料供应商，除了必须符合法定的资质外，还要定期进行现场查验。并对特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查。并对物料供应商应当建立质量档案。对采购的原材料批批进行检验，凡未达到规定标准的原材料一律不得入库使用。

4.1.3 生产过程诚信管理

公司生产部具体负责各品种生产管理和现场流程管理工作。制定并逐步完善了各种生产管理制度、工作标准、岗位操作规程和各类工艺规程、管理规程、标准操作规程。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督查、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。

生产记录由生产部负责审核、印制和保管。员工操作必须按要求及时填写生产记录，做到字迹清晰、内容真实、数据完整，操作人及复核人签名确认。生产结束后，组长把记录汇总、复核，及时上交各生产部，经营销中心审核无误后，按批号整理归档，由专人管理。

公司根据行业特点及实际情况，加强生产过程信息化建设水平，在应用ERP系统对整个生产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。同时，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，完成了多项技术攻关工作和防错设计及自动化设计制作；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。

4.1.4 营销管理

公司根据战略要求，对市场进行细分，以提高资源和运作的有效性针对性。公司将顾客分为不同类型。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、行业会议、行业标委会、公共媒体、互联网、外部机构等渠道，以问卷调查、面对面或电话访谈、观察查询、外部委托等方法，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，供产品规划、产品开发设计、过程控制等决策时参考。

公司建立顾客走访制度，及时了解顾客需求和满意情况，以提升顾客满意度。公司建立及时反馈处理用户投诉意见的快速反应机制解决问题的规定。对顾客的投诉意见产品用户正常安装使用，产品质保期为 12 个月。用户提供全方位的售后服务，产品出厂后由专门的售后服务人员和技术人员跟踪，客户在产品使用过程中出现任何问题，接到客户电话或传真后应 12 小时内响应，在 24 小时内到达客户现场。

4.2 质量文化建设

质量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是产品和服务，而是优秀的企业文化。

公司在企业内形成了人人关心质量，创品牌人人有责的良好氛围。公司还通过了广泛开展生动活泼的质量意识活动，加速转变全体员工的陈旧质量观念，增强员工的竞争意识和责任感，在员工中牢牢树立爱岗敬业精神，追求满足客户的要求。严把质量关，已成为员工的自觉意识。质量意识的提高，使全员参与质量管理热情高涨。

公司在质量文化的建设上，除了做好资料体系建设、增强自身技术实力、提

高核心竞争力外,还非常重视员工的教育培训工作。公司根据各岗位中员工需求,每年要制定详细的员工培训计划并组织实施。培训的方式多种多样,聘请公司内外工程师授课,不断更新知识与技能,使其跟上不断发展变化的社会与市场,同时对培训效果进行评估。公司除了外聘或引进一些人才外,更注重从内部发现和培养人才,敢于从一线员工发现和提拔技术和管理人才,并注意新老结合,以老带新,保持队伍的活力和连续性。通过多年的培养和调整,公司现有的管理和技术人才分明,关键岗位形成了良好的梯队,奠定了质量管理良性发展的人员基础。

五、质量管理基础

5.1 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、团体标准等,大大提高了产品的质量,促进了公司国内外市场的发展。公司还主导制定《汽车风窗玻璃洗涤器》浙江制造团体标准,并于2019年2月、5月发布及实施。

5.2 企业计量水平

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校准或检定,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。

公司建立了较完善的计量保证体系,出台了计量手册、程序文件等,确定了企业近期的计量方针和目标,规定了计量管理机构及人员的权限和职责,描述了计量活动的诸要素,规定了公司的计量方针、目标、计量管理机构的设置、主要职能部门、人员的计量职责、计量体系要求的建立、计量体系文件和管理等。

生产部负责生产制造相关基础设施的维护,严格按照维护保养制度落实,确保生产设施始终处于良好运行状态。办公室负责对厂房、办公楼、食堂、宿舍等生活、后勤、办公设施的维护。公司制定了设备三级保养制度等设备维护保养相关制度。每台设备均建立了档案资料,包括设备图纸、使用说明书、使用/维护保养工艺卡、验收报告、日常点检保养记录等,并实车间、维修人员、使用人员的三级预防性维护保养制度。

表3 设备三级维护保养制度

级别	负责人	方法	记录
一级	生产部负责人	年度大修设备	设备记录表
二级	维修人员	按保养计划, 定期检查、维护、保养(月检、季检等)	设备维修记录
三级	员工	每日检查、日常点检	设备点检表

制定设备维修保养计划时, 充分考虑设备的故障规律, 并根据设备的实际使用情况和以往的维修记录, 识别出设备的薄弱部件, 做好备品配件, 以便在设备出现临时故障时能够快速反应, 快速恢复生产。

5.3 认证认可情况

公司先后通过了 IATF16949 质量管理体系, 推行 ISO14001 环境管理体系, ISO45001 职业健康安全管理体系等, 这些认证确保了产品的高质、维护了清洁、无污染的生产环境, 保证了员工的职业健康安全, 为全面提升产品质量, 确保各项生产经营活动规范、标准。公司还通过了浙江制造“品字标”认证等权威产品认证。

5.4 检验水平

公司严格执行《中华人民共和国计量法》等文件法规, 建立了《监视和测量资源控制程序》, 品管部全面负责公司的计量设备管理工作, 设有专职计量人员负责公司的在用计量设备管理、配备和定期校检工作。同时, 公司加强了对计量管理人员的专业培训, 为公司的计量管理的规范化、标准化提供了有力的保障。公司计量器具的配备根据客户要求、检验标准等进行配备。公司建立了完善的信息化管理系统, 配备了 OA 系统、ERP 系统, 为提升技术创新能力、质量控制能力和企业管理水平奠定了坚实的基础。

5.5 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: 行车、叉车、电梯等。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。公司制订了基础设施相关程序, 建立了《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。

六、产品质量责任

6.1 产品质量承诺

6.1.1 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。

6.1.2 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。

6.1.3 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。

6.1.4 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。

6.1.5 开展用标识明示质量等形式的质量诚信自律活动。对产品使用的原材料、质量性能或质量等级反映产品质量状况的特性进行明示或作出公开承诺。

6.2 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。

公司作出以下质量承诺：1) 自产品出厂之日起 3 年或车辆行驶 10 万公里之内（以先到者为准），因产品制造质量问题而不能正常使用时，提供免费更换服务。2) 为用户提供全方位的售后服务，产品出厂后由专门的售后服务人员和技术人员跟踪，客户在产品使用过程中出现任何问题，接到客户电话或传真后应 8 小时内响应。

6.3 企业社会责任

6.3.1 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。公司还制定以下规章制度：（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。

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失，努力提高公司管理水平。

6.3.2 环境保护

公司产品及生产、运营过程对环境污染、社会风险不良影响较小，但公司仍非常重视环境影响控制，严格贯彻国家相关法律法规，建立和实施了环境管理体系和职业健康安全管理体系，制定并实施了《突发事件应急预案》等制度和管理办法，每年组织签订安全管理目标责任书；建立安全预警机制和安全事故应急处理机制；每年定期开展消防演练、紧急集合演练活动，实现环境和安卫目标；同时公司制定了节能管理制度，制定资源回收利用制度，对可利用资源进行回收利用。

七、质量风险管理

7.1 事前预防，做好生产前的准备工作

凡事预则立，不预则废。在产品正式投产前，必经历一整套准备活动。

1) 订单评审。公司对每个订单、每份合同都组织评审会议，以确定公司的产能能否达到，材料能否采购到，价格是否合理，尤其是质量，能否满足客户需求，能否经过测试。

2) 产前会议。每分订单生产前，都组织技术、质量、生产、品管等进行讨论，主要是对产品的结构、款式、规格、材料性能、制造工艺等进行研讨，以确定技术能否达到，生产是否有风险，质量问题能否掌控等。

3) 试生产。产品在大量生产前，都进行小批量的生产，真正从实践中检验理论的可行性，最终确定产品能否大批量上线，及时发现并解决质量问题。

7.2 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。公司始终坚持产品的质量是设计出来的。按照设计开发相关制度，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。

2) 产品生产环节。高质量的产品是要靠标准规范的生产来实现。公司秉承“第一次就把事情做对”的生产理念，坚持“三不”原则。生产线根据技术部的技术文件制定了各工序的作业指导书，每个操作工严格按技术文件和作业指导书操作，并始终坚持全面质量管理原则、方法，建立了首检、自检、抽检、终检（全检）制度，确保生产环节的质量保证。

3) 质量检验阶段。质量检验是产品高质量的最终保障。建立了进料检验-半成品检验-巡检-最终检验-出货检验的检验环节，每个环节按照检验标准执行。

7.3 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 IATF16949 质量管理体系要求，建立了投诉处理流程。投诉处理流程为：

销售收到可能是产品投诉的信息时，应立即对信息进行评审或评估。这些信息可能是此事件的唯一信息，应写入到投诉记录当中；确定信息是否构成一个产

品投诉，如果信息并不能构成产品投诉，则不需要进一步的措施；把投诉的详细信息写入记录中；调查产品投诉，不管是否有根本原因，对投诉应进行调查，以确定是否已发生了不合格，以及与该投诉相关的纠正/纠正措施是否恰当。

2) 公司每年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，然后对数据统计分析，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。公司始终坚持“造一流产品、创一流业绩 客户满意、是真奇永恒的追求”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”的三不原则，为“浙江制造”国内领先、国际一流的目标持续努力。