

# 质量诚信报告



台州市东部数控设备有限公司

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

本报告为台州市东部数控设备有限公司（以下简称为“东部数控”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：台州市东部数控设备有限公司

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](http://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

台州市东部数控设备有限公司（温岭市大森机床有限公司），简称“东部数控”是一家为全球工业提供数控设备的生产型企业。公司位于浙江省中部沿海城市、自古以“海上名山”著称的台州温岭上马工业区。公司成立于2004年，占地52亩，拥有13000平米现代化工业厂房。

图1 现代化厂房



公司一直致力于精密机床的研发与生产，主要为用户提供各种规格数控机床、斜轨式 CNC 机床、矩形导轨式 CNC 机床、机床配套自动化设备、七轴四联动车铣复合车床、立式数控机床等产品。公司现有员工 450 人，其中直接从事产品研究开发的技术人员 108 人。公司于 2013 年被评为国家高新技术企业、浙江省科技型中小企业，于 2016 年获评省级高新技术企业研究开发中心，于 2017 年成立台州市院士专家工作站，于 2018 年被评为浙江省级企业技术中心，于 2021 年获评省级企业研究院。与此同时，2022 年公司入选浙江省科技小巨人、国家专精特新“小巨人”企业。在坚持自主创新的同时，公司积极与国内外知名研究机构 and 高等院校进行广泛的产学研合作交流，提高公司研发创新能力，提升产品技术档次，培养高精技术人才。近年来，公司坚持走技术创新道路，已授权发明专利 18 件、实用新型专利 20 件、外观专利 2 件、著作权 4 件、PCT 专利 2 件，主导或参与 16 项团体标准。企业总资产达到约 3.3 亿元，2023 年实现营业收入 56707 万元，实现利润 6173 万元。

公司尊崇“精诚合作, 开拓创新”的企业精神，并以“诚信经营，优质服务，用户至上，质量第一”的经营理念，创造良好的企业环境，以全新的管理模式，完善的技术，周到的服务，卓越的品质为生存根本，始终坚持用户至上，用心服

务于客户，坚持用自己的服务去打动客户，在时代飞速发展的超车道上，致力于打造成为机床行业的卓越品牌而不懈努力、奋进和拼搏。在广大用户中享有盛誉，并以高品质著称，被评为“中国机械工业名牌产品”、“浙江制造精品”、机械类“省级名牌产品”。

图 2 东部数控产品

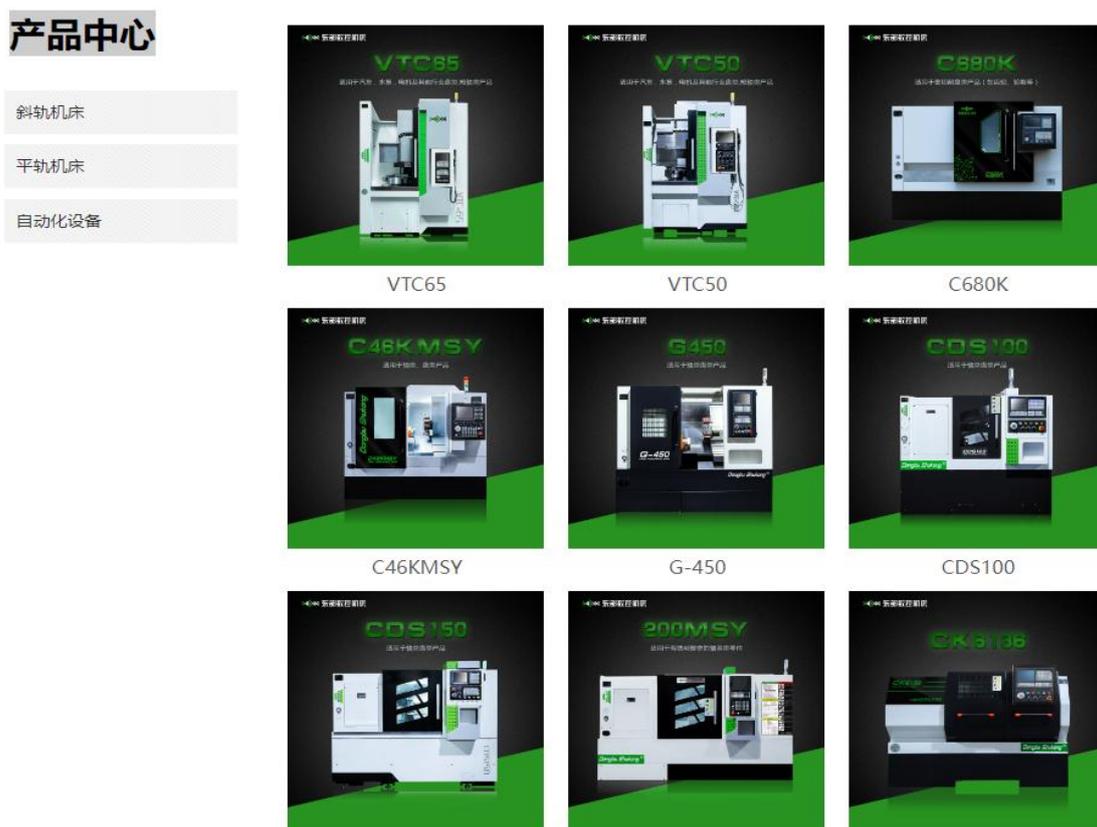


图 3 公司战略合作客户（示例）



## 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 ISO9001、ISO14001 和 ISO45001 管理体系、两化融合管理体系、知识产权管理体系、CE 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	提供有竞争力的机床产品，及时提供解决方案和增值服务，持续为客户创造最大价值。	做企业，要成就相关方；不管是产品还是服务，都要为客户做好服务，为客户创造最大的价值。
愿景	致力于成为机床行业楷模，与员工共进与各方共赢与社会共荣	通过技术沉淀和客户积累，在未来五到十年时间发展成精密机床市场的知名品牌，实现规模、技术、质量的领先，为客户提供解决方案，成为客户认可、同行尊敬的优秀品牌。
核心价值观	求真务实科技创新高效节能	东部数控通过持续不断的科技创新投入，推动产品技术升级，引领行业发展。
经营理念	诚信经营，优质服务，用户至上，质量第一	诚实无欺，讲求信用的与市场、顾客等利益相关者处理关系，做好产品质量。

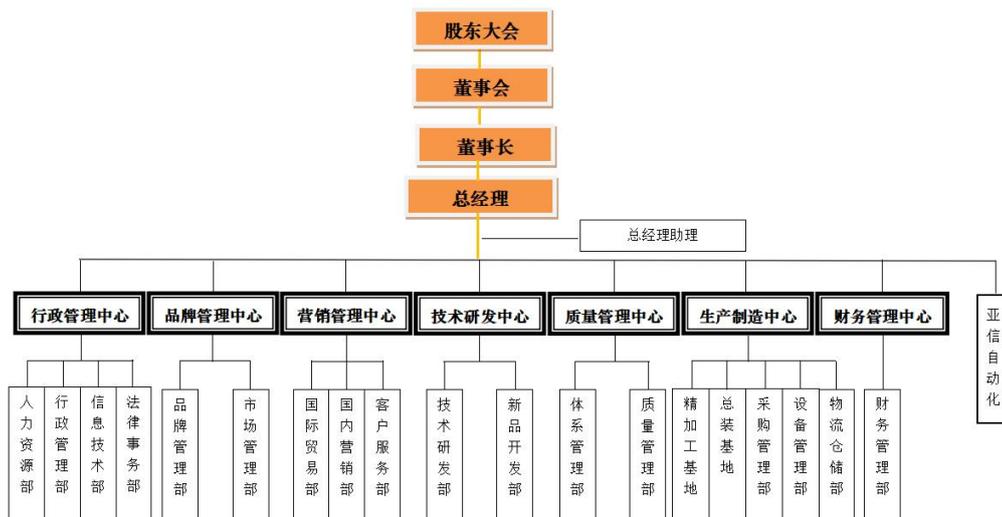
### 三、企业质量管理

#### 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 4 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 ISO9001 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 行政管理中心

- 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 质量管理部

- 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

本公司建立并实施的质量管理体系，制定了“信守承诺、顾客至上；竭诚服务、追求创新；以人为本、绿色生产；安全第一，保障健康。”的一体化方针，并以：

- 1) 成品一次合格率 $\geq 98\%$ ；
- 2) 顾客满意度 $\geq 90\%$ 为质量目标。

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。

导入卓越绩效管理模式，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。

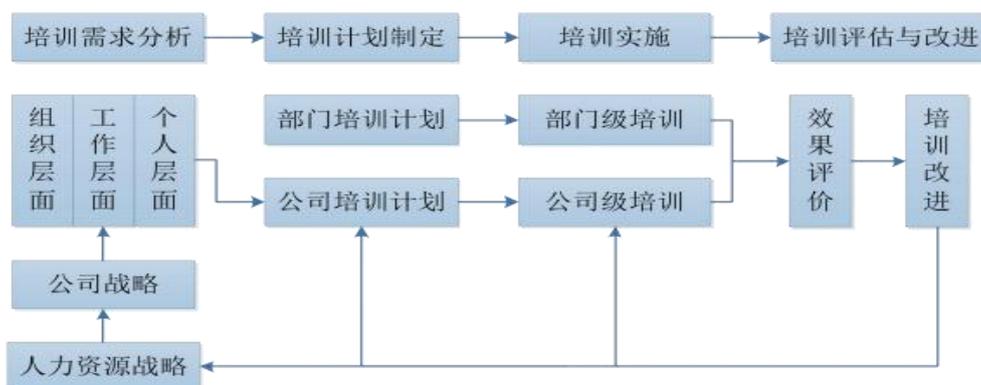
### 3.2.2 质量教育

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。

图 5 东部数控培训管理体系



### 3.3 质量安全风险管理

东部数控重视质量风险管理工作，每年动态修订更新内控制度，组织内控综合检查。为了确保产品的正常使用和对于重大质量安全事故的监测和风险评估，成立了以总经理为核心的战略领导和统筹机构，快速有效地应对各种风险。公司在客服体系中建立完善的危机性质量安全事故的跟踪和处理机制，并成立专门的重大事故处理小组负责质量安全事故的全程跟进和处理，并时刻识别产品在策划、设计、制造、运输、安装和使用等过程中的质量安全风险点，从根本上杜绝质量安全风险的发生。上述各项风险的处理和管控有专门的制度保证、专职的部门和领导负责、有标准的操作流程，迅速高效，把控有力。公司自成立至今，未出现过大风险和危机事件，在行内享有盛誉。

在产品检测方面，对产品质量进行严格把控。在整个流程中，根据自身产品特点制定《外部提供产品、服务和过程控制程序》《生产和服务过程控制程序》《产品防护控制程序》《不合格与纠正措施控制程序》等程序文件，在采购物资、产品和服务的提供过程以及最终检查进行验证活动，确保只有满足要求的产品和服务才能够放行交付给顾客。质量管理部保留有关产品和服务放行的成文信息，

包括检验或验收记录以及授权放行人员的可追溯性信息。

公司一方面制定了严格的产品检验放行制度，严格把控不合格产品的流出；另一方面公司制定了《销售应急预案》等制度，针对潜在的质量失信事件或紧急、突发事件能做出及时响应。

## 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

长期以来，公司的高层领导从企业的核心价值观出发，在实施企业文化建设的过程中十分重视企业道德文化的培育，努力营造以企业高层领导身体力行、全体员工积极参与的崇尚道德修养的良好氛围。公司依据《公司法》《会计法》《劳动法》等国家的法律法规，建立健全公司质量管理体系；公司高层管理者从严管理，以身作则，作为遵纪守法的示范者和标杆，在经营活动中坚持依法经营，从公司成立以来，公司高层管理者没有一位违法违规。

公司实施依法纳税，依法缴费，财务制度健全，账目规范，每年委托税务局和审计局开展汇算清缴和审计，积极配合国税、地税进行税务稽查，同时公司遵守市场规则，信贷记录良好。

##### 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，开发了各系列数控车床产品，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

根据研发过程高投入、快速、创新的要求，为实现公司设定的新产品预计年

销售额、新产品研发数量、研发样本一次交付合格率等绩效指标，东部数控设立了质量管理部，统筹公司的产品研发。质量管理部运用 PM（项目管理）、PDCA 等方法，注重工艺技术和市场信息的应用，对研发过程系统的设计、管理和改进，按研发过程的不同阶段、节点进行所需要的评审和确认，并设立指标进行测量和控制，持续改进。在技术中长期发展规划和年度计划中，明确“重大研发立项”、“申报专利技术”和“开发新产品”的量化目标，并通过监督考核的方式以确保技术转化成果的成功率。在技术研发项目实施过程中，积极采用项目管理和 PDCA 管理等管理模式，确保技术转化成果的成功率。

表 2 研发过程的实施控制

过程内容	控制要点	实施手段	参与部门
市场调研	信息来源的可靠性	市场调研	营销管理中心
可行性分析	1. 能否不断满足顾客的需求和期望，为客户实现增值； 2. 是否能盈利，成为新的经济增长点，具有良好的经济和社会效益； 3. 项目的研发成功是否能提高公司的创新能力，掌握核心技术，提高公司的核心竞争力，保持行业的领先地位，增强顾客对企业的信心。	项目可行性评估	生产制造中心 营销管理中心
批准开发计划	1. 顾客的需求，如产品技术标准； 2. 对生产提出要求，如需要合作单位； 3. 满足社会环保要求； 4. 试制到商业化生产的过程。	项目要求评估 PM 项目管理	营销管理中心 生产制造中心
工艺准备	1. 工厂现有设备和工艺能力能否完成制造； 2. 需要进行哪些技改； 3. 技改的时间和成本能否配合	内部能力评估	生产制造中心
原材/辅料试制与复检	1. 厂家是否需要技术支持； 2. 材料试制能否如计划完成； 3. 材料复验指标是否符合产品要求。	供方能力评估实验室检测	生产制造中心
样品制作	1. 材料和设备是否准备到位； 2. 如何在不给正常生产造成大的干扰情况下完成试制。	小批量试制	生产制造中心
确定样品	1. 验证技术是否成熟和可靠； 2. 有无按照验证程序规范操作； 3. 数据记录是否完整和可靠。	实验室检测、第三方检测、专家鉴定	生产制造中心 第三方检测机构
实施改进	有无持续改进的内容	效果图评审后改进、实物评审	营销管理中心

		后改进、工艺评审后改进	
--	--	-------------	--

#### 4.1.2.2 原材料或零部件采购诚信管理

公司坚持“优质原料+严谨检验”，把好原料关。公司与供应商签订质量协议，明确对产品性能、法律法规、环境保护等方面的具体要求。在入厂检验阶段，严格按照国家抽样标准进行抽样、检验与试验；对涉及法律法规、环境保护、人身安全的，实行零容忍，一旦发现不合格，一律退货，并责令外协厂家进行整改，必要取消其供应商资格。

**表 3 供应商开发、采购及管理流程**

管理项目	方法、流程	相应制度
供应商开发	公司根据年度新产品开发对材料的技术需求，通过网络、发函已合作供应商、行业协会等途径对所需材料按供应商评审程序进行联系和筛选。	《合格供方评定准则》
供应商审核	按照现场评审→小样品鉴定→小批量鉴定→综评→签订合同、建立合作关系的流程进行供应商的进入审核。	《外部提供产品、服务和过程控制程序》 《过程审核报告》 《合格供方评定准则》
合作供应商评估考核	从质量、交期、价格、服务四个维度对供应商的日常表现进行定期记录并考核，促进供应商提升供应水平。	《过程审核报告》 《合格供方评定准则》
供应商竞争机制建设	主要材料开发两家及以上供应商供货，形成良性竞争局势，促进供应商提升综合水准并达到控制成本的目的。	《合格供方评定准则》

#### 4.1.2.3 对员工的诚信教育

公司在开展项目和签订合同时施行法律顾问及领导把关的风险控制联动机制，努力从源头上防范和控制法律风险，同时公司建有会议室、宣传栏，通过学习《安全生产法》《工会法》等与企业及员工息息相关的法律法规，极大地提高了广大干部和员工对于法律法规的认知，增强了企业经营管理人员的诚信经营和市场规则意识，在工作和生活中知法、守法已成为广大员工的自觉行为规范。

#### 4.1.3 生产过程诚信管理

依据生产过程准时交货、产品合格、效率最高、成本最小化、战略项目持续攻关的要求，为实现公司设定的生产计划达成率、产品一次交验合格率、重大安全事故为零、万元人均产值等绩效指标，公司设立了生产制造中心，结合先进设备、自主研发的信息化系统支持平台、持续改进的柔性化精益管理理念，以及产

品个性化制定的特殊要求来设计产品制造过程。

公司将新工艺、新技术、各类生产经营信息，全面融合到整个生产过程中，借助 MES 优秀管理系统平台，以及深厚的行业实践经验和技术能力，优化流程持续提升产品过程流价值，

满足客户的质量、交期、成本的要求。按照《生产和服务过程控制程序》、《监视和测量资源 控制程序》、《不合格与纠正措施控制程序》、《改进控制程序》等规章制度，开展生产过程管理工作。

#### 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，是企业的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《卧式矩形导轨数控车床》浙江制造团体标准，以及参与制定《数控机床专用变频器》浙江制造团体标准，以上标准分别已于2018年9月、2019年5月发布实施。

### 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。

生产制造中心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。行政管理中心负责对厂房、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4 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 ISO9001 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、CE 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 特殊设备安全管理情况

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 本企业如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 18 个月内，在正常使用的情况下，因产品质量问题而发生损坏或不能正常工作时，制造厂应无偿的为用户维修或更换。2) 制造企业应提供全方位的售后服务，客户在产品生产过程中如有技术服务需求，8 小时可通过电话或函件等方式响应。同时根据客户需求，制造企业应在 48 小时内提供全面解决方案。

### 6.3 企业社会责任

#### 6.3.1 社会公共责任

公司建立了 ISO 14001 环境管理体系、ISO45001 职业健康安全管理，并导入了卓越绩效管理模型，公司每年系统地识别和评估产品、服务和运营对质量安全、环境保护、能源节约和资源综合利用以及公共卫生等方面的影响，并制定预防、控制和改进措施。

一直以来公司注重“产品质量、环境保护、能源资源利用、安全生产”等工作的推进，通过严格生产过程、环境保护和危险源识别各环节的管控，有效促进了公司产品质量的提高、生产安全的保障、节能降耗的实现和行业竞争力的提升。环境保护、节能降耗、安全生产、职业健康等方面的控制/改进措施见表 5。

表5 公共责任方面的控制和改进措施

控制项目	相关风险	内控指标和目标	测量方法	控制过程及措施
产品和质量 安全	因质量缺陷导致不合格品召回	按相应的国家标准或 企业标准	公司内部监测、委外监测	1. 按 ISO 9001 体系管理； 2. 制定文件控制实施 SOP； 3. 监测材料及产品； 4. 严苛的产品认证和质量监控。
环境保护	污水、粉尘、噪声、废物等造成环境污染、干扰居民生活	执行相应的国家标准；废物管理：分类管理、妥善处置	公司内部测量、环境监测部门 测量	1. 制定文件控制； 2. 按环境管理体系标准管理； 3. 环境影响评价； 4. 建立处理设施减少废气排放。
节能和资源综合利用	油、电、水等消耗，浪费能源和资源	按年度公司节能降耗 目标指标	统计与分析	1. 推广利用节能新技术、新工艺、主体厂房更换节能灯； 2. 建立企业循环水再利用系统； 3. 开展降低电力耗能的攻关。

公共卫生	粉尘、噪声等，造成员工职业病	工业场所有害因素 职业接触限值 (GBZ2-2002)	政府疾病预防控制中心 监测	1. 按安全管理法规要求管控； 2. 建立健全卫生档案； 3. 开展职业病体检和普检； 4. 车间工业卫生监测。
安全生产	机械伤害、搬运伤害、触电、火灾、中毒等，造成员工伤亡	工亡、重伤、重大火灾为零； 一般轻伤≤3%	安全性评价 定期检查	1. 配备消防设施； 2. 执行安全“三同时”； 3. 签订安全管理责任状； 4. 健全危险源识别，建立公司到班组的三级安全检查机制； 5. 车间推行5S管理； 6. 强化安全生产应急演练。

政府、民众和相关方对产品安全、环境保护、安全生产的关注度日益提高，为消除外界对公司这方面的隐忧，公司积极做好应对准备。通过上述关注度的分析，公司确定了环境保护和安全生产隐患预案。

表6 隐忧预见与应对

隐忧类别	公众隐忧	应对措施
环境保护	废水	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 定期检查以确保水循环设施、设备的完好程度；</li> <li>✓ 获取最新污水排放和控制要求，了解公司周边区域相关方废水的排放要求。</li> </ul>
	废气	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 获取最新废气排放和控制要求，了解公司周边区域相关方废气的排放要求。</li> </ul>
安全生产	杜绝安全事故，预防职业病发生、火灾等	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 按规定周期进行检查</li> <li>✓ 制定应急预案</li> </ul>

### 6.3.2 企业道德责任

为确保所有开展的各项生产经营业务符合诚信准则、道德规范，建立起较为完善的道德约束指标，确立用于监测组织内部、与主要合作伙伴之间，以及组织的治理中行为道德的主要过程及测量方法和指标，制定和履行公司合同管理、廉洁自律等方面严格的诚信、道德规范。

表7 公司道德行为控制

相关方	检测要求	监测过程	测量方法/指标
顾客	信守合同、遵守法律法规	合同、审计监察、投诉	合同履行约
供应商 合作伙伴	诚实信用、顺畅沟通	合同、审计检测、评审	按合同履行约、按时结算

员工	符合“公平、光明”的行为规范	会议、管理评审、投诉、审计 监察	劳资纠纷、违法违纪
公司治理	守法、依照公司章程、尊重商业 道德	会议、审计监察	违法违纪

### 6.3.3 劳动保护管理

公司建立 ISO 45001 职业健康安全管理体系，保障员工的安全健康；坚持以人为本，严格执行《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国职业病防治法》等劳动、安全生产法律法规，努力营造健康、安全、舒适的工作环境；委托第三方检测机构进行职业病危害因素检查，为员工配备耳塞、劳保鞋、口罩等劳动防护用品；每年组织员工进行职业病体检，建立了职业病安全健康检查台账；不断采取治理措施和个人防护措施来改进职业健康与安全工作条件，并定期测量和控制关键工作场所的影响因素，积极为员工创建安全的工作环境；此外积极通过培训让员工了解安全常识和个人健康养护常识，增强个人保护能力。

### 6.3.4 公益支持

公司热心社会公益事业，理性、持久地进行公益投入，主要体现在慈善捐助。通过制定年度公益活动计划，从预算、人员等方面保证有计划地开展公益支持活动。通过公益事业，提升公司品牌知名度和美誉度。

## 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 ISO9001 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“质量拓市场，改善促进步”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。