



2022 年“浙江制造”认证 质量诚信报告



浙江华邦机械有限公司

2023 年 1 月 2 日

郑重声明

本公司出具的质量诚信报告，是依据国家有关质量法律法规、规章及相关行业质量标准、规范等进行编制。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。

浙江华邦机械有限公司

2023年1月2日

组织范围：

浙江华邦机械有限公司

报告时间：

2022 年 1 月至 2022 年 12 月

发布周期：

一年

报告获取方式：

通过公司网站 <http://www.huabang.cn> 下载



总经理致辞

各界朋友：大家好！

欢迎进入华邦公司网站！来者都是客，也许我们不曾谋面，也许我们曾经擦肩而过，也许我们交谊甚厚。也许深沐您的阳光雨露，也许日后才能恭迎雪中送炭。无论是谁，我们始终心存感激。

我公司是一个以生产汽车底盘类零部件为主专业的生产厂家，至今已有二十余年历史。公司在生产经营活动中，始终秉承以“管理精益”为基础，以“工艺精良”为先导，以“产品精细”为根本的经营理念，不断广交社会各界朋友。“诚信方能致远，合作基于双赢”是我们企业最核心的价值观。“追求卓越品质，永创质量新高”是我们企业的不断追求。“以满足顾客的要求为起点，不断改进，使之更加完臻”是我们持之以恒的质量方针。

为了实现我们的目标，我们还需要走很长的一段路。我们也深知，只有坚持我们的宗旨，并有赖于各界朋友的支持与帮助，我们才能走到理想的目标。

我们愿以山一样的纯朴，海一样的胸怀，广交天下朋友，我愿借此机会向所有现在支持我们的客户及朋友表示衷心的感谢！同时向我们未来的合作伙伴致以最热忱的问候！

浙江华邦机械有限公司

企业负责人(签名)：

A handwritten signature in black ink, appearing to be '顾印奇' (Gu Yinqi).



企业简介

浙江华邦机械有限公司（以下简称“华邦”或公司）创立于 1985 年，是一家专业制造高品质汽车零部件产品的民营企业，属国家级高新技术企业。三十年来，公司一直为“江淮汽车”、“长城汽车”、“东风柳汽”、“长安汽车”、“昌河汽车”及“一汽集团”等国内知名汽车制造企业定点配套，在众多主机厂中享有“质量信得过企业”、“优秀供应商”盛誉；公司产品和经营管理持续获得“台州市汽摩配信得过产品”及“玉环县百强、玉龙工业企业”荣誉称号；本公司素以科技为先导，产品研发实力雄厚，且先后被浙江省、台州市、国家科技厅(局)认定为省、市、国家级高新技术企业；企业拥有市企业技术中心和“省高新技术产品研发中心”。公司自创建以来即将产品质量视为企业生命。在重视员工质量意识与操作技能训练的同时，陆续投入巨额资金购置高、精、尖技术装备，有计划地提高工艺技术设施对产品质量的保证能力。其中仅检测设备就有三坐标测量仪、自动数显化学元素分析仪和转向系统产品试验台等 80 台套，生产线 28 条。

“华邦”为浙江省知名商号、“BSGS+图形”商标为浙江省著名商标。公司是浙江省汽摩配商会、安徽汽车工业协会、中国汽车工业协会等会员、理事、常务理事单位。

公司在玉环有三处产品研制生产基地。为满足顾客“准时化生产”的要求，就近向顾客提供配套，在安徽省合肥市也建有汽配生产厂区和目前国内民营企业最大的江淮汽车零部件中转站。公司生产现场落实 5S 管理，推行精益生产管理，实行卓越绩效管理。

公司于 2005 年导入 ISO/TS16949 质量管理体系并连续通过授权机构认证；公司崇尚“务实、奉献、求精、完美”和不断提高产品质量、持续满足顾客要求的企业精神，以合理的价格，一流的服务，竭诚与国内外顾客开展合作。

目 录

第一章 质量理念.....	7
1.1 公司愿景	7
1.2 企业使命	7
1.3 核心价值观	7
1.4 公司行为准则	7
1.5 质量方针	7
1.6 品质承诺.....	7
1.7 品质方针的说明	7
第二章 质量内部管理	8
2.1 质量管理机构	8
2.2 质量管理体系	10
第三章 质量诚信	12
3.1 质量诚信管理	12
3.2 质量文化建设	13
3.3 营造诚信守法环境.....	16
第四章 质量基础.....	18
4.1 产品标准.....	18
4.2 计量水平	18
4.3 认证认可情况	19
4.4 特种设备安全管理	19
第五章 产品质量责任	20
5.1 产品质量承诺	20
5.2 生产许可情况	21
第六章 质量风险管理	22
6.1 质量投诉	22
6.2 质量风险监测	24
6.3 应急管理	24
结 语.....	26

第一章 质量理念

1.1 企业使命

力争成为中国一流、专业化强、市场占有率高、产品型谱齐全的汽摩零部件产品供应商。

1.2 公司愿景

走科技创新之路，当民营企业先锋。

1.3 核心价值观

诚信方能致远，合作基于双赢；追求卓越品质，永创质量新高。

1.4 公司经营理念

公司秉持以管理精益为基础、以工艺精良为先导、以产品精细为根本的经营理念。

1.5 质量方针

以满足顾客的要求为起点，持续改进，使之更加完臻。

1.6 品质承诺

公司承诺：总成随整车辆装车之日起，公路用车 24 个月或 6 万公里，非公路用车 12 个月或 3 万公里（以先到为准），如果出现经确认属于产品质量问题的情况，制造商应负责免费更换。

1.7 品质方针的说明

以满足顾客的要求为起点 —— 是华邦的追求，其内涵是：

生产、经营活动的输入必须充分理解和符合顾客的需求和期望；
生产、经营活动的输出必须满足顾客的需求和期望，务必使顾客满意；对顾客的任何不满意必须采取有效措施加以改进；确保持续地满足顾客的需求和期望。

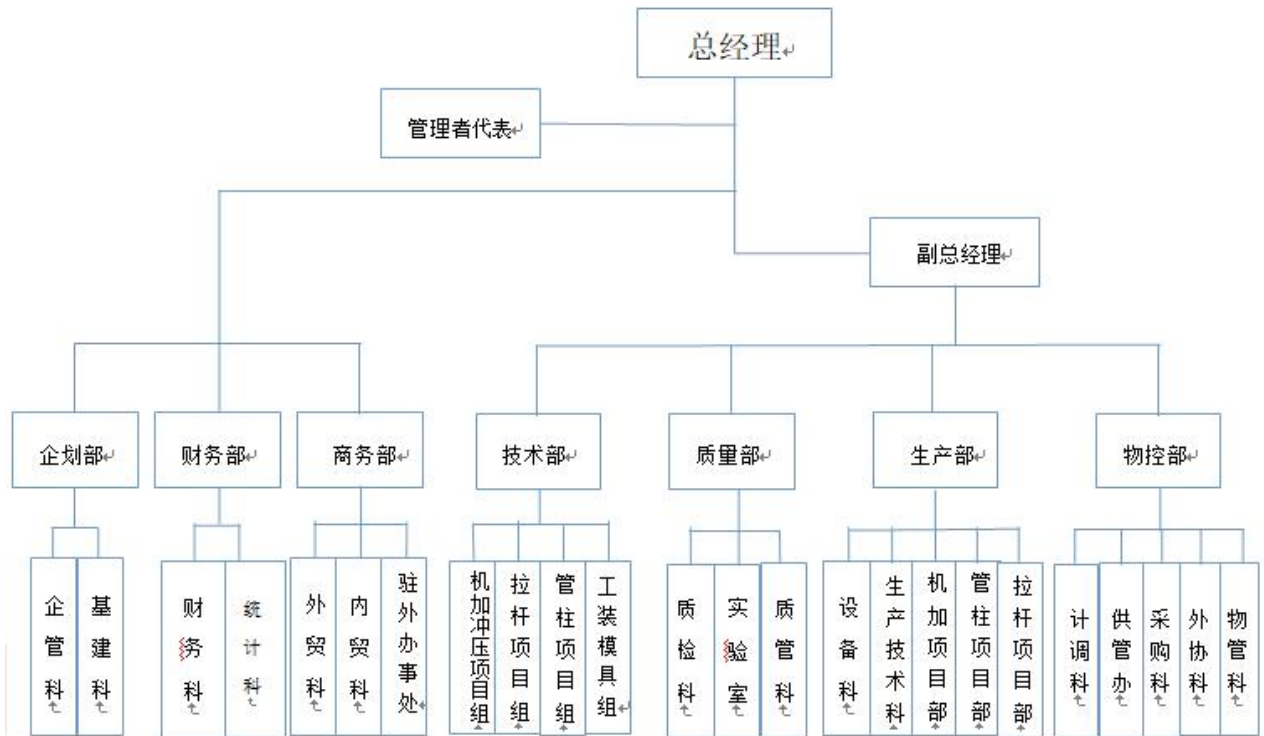
持续改进，使之更加完臻 —— 是我公司的职责，其内涵是：

科学技术是生产的动力，以科技为先导是本公司的宗旨；以质量为中心，持续的改进产品，实现产品创新；持续的改进质量管理体系，实现过程优化；全员参与技术创新与管理方法更新，以追求完美无缺；做到精益求精、靠产品质量在市场竞争中取胜。

第二章 质量内部管理

2.1 质量管理机构

2.1.1 组织架构图



2.1.1 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：

- 按照 IATF16949：2016 标准，建设和完善公司质量管理体系，提升质量管理水平；
- 根据公司发展的战略需要，组织更改、修订和完善《质量手册》和相关文件；
- 宣传、贯彻公司质量方针，并对各单位质量管理体系运行情况进行监督、考核；
- 督促业务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；
- 公司就质量管理的有关事宜与外部联络和通；
- 向公司汇报质量管理体系的业绩，包括改进的要求。

2.1.2 企划部

- 组织质量方针、目标和《质量手册》的宣贯；
- 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；

- 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;
- 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;
- 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;
- 负责质量管理体系文件、记录的归口管理;
- 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;
- 负责对各职能部门质量考核的落实、执行;
- 负责组织指导数据分析方法的应用并监督;
- 负责认证产品标志的管理。

2.1.3 质量部

- 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;
- 在总经理领导下,负责公司质量目标的层层分解落实;
- 组织实施来料检验、过程检验、成品检验;
- 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);
- 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;
- 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;
- 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;
- 负责协调、组织解决车间之间的工艺、质量问题;
- 负责对本事业部质量事故的调查、处理,跟进验证整改措施结果;
- 负责参与合同评审;
- 负责认证产品的例行检验和确认检验。
- 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;
- 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;
- 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;
- 负责对质量事故的调查、处理,跟进验证整改措施结果;
- 参与新产品试制、试产的测试及评审,验证其性能及工艺性;
- 负责质量事故的调查和提出处理意见;
- 负责客户投诉处理与督导责任单位改进;
- 负责对特殊工序、关键工序进行控制、监督和检查;

- 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；
- 负责公司质量成本的统计、汇总和分析；
- 负责对认证产品一致性的监视，确保产品的一致性。
- 负责产品各项认证检测工作；
- 负责监测装置的登帐、编号、标识、周检、维修、建档等管理；
- 根据各监视测量仪器的重要度及特性编制操作规范。

2.2 质量管理体系

1、公司按照 IATF16949：2016 技术规范要求建立品质管理体系，将其形成文件，加以保持和实施，并持续改进其有效性。为此应做到下述要求：

- a) 确定品质管理体系所需要的过程及其在整个组织中的应用，并根据这些过程对产品品质的影响大小及复杂程度进行相应的控制；
- b) 确定过程之间的内在联系、顺序和相互作用；
- c) 确定所需的准则和方法，以确保这些过程的运行和控制有效；
- d) 确保可以获得必要的资源和信息，以支持对这些过程的运行和监视；
- e) 监视、测量（适用时）和分析这些过程，以了解过程运行的趋势及实现策划结果的程度，并根据分析对过程采取必要的措施，以实现持续的改进；
- f) 本公司确保对任何影响产品符合要求的外包过程加以识别，并实施控制。本公司涉及外包过程是产品运输服务过程。对外包过程的控制，按 IATF16949：2016 标准的 8.4 条款要求进行控制。

最高管理者必须确定在组织的相关职能和各层次上的质量目标和衡量方法，公司的质量目标和衡量方法必须包含在经营计划中。质量目标必须是可达成、可测量的，且与质量方针保持一致。

质量目标必须包括满足产品要求所需的内容，并且落实顾客期望；目前公司质量目标项目为：

- 供货产品零公里故障率：乘用车 $\leq 100\text{PPM}$ 、商用车 $\leq 500\text{PPM}$ （具体见年度目标）；
- 顾客满意度总平均分 ≥ 90 分；
- 准时交付率达到并保持 100%；

以上项目在每年年度计划时定出实际目标值。

2、公司先后通过了 IATF16949：2016 汽车行业质量管理体系、GJB9001-2017 国军标质量管理体系认证、ISO 14001：2015 环境管理体系认证、GB/T 28001-2011 职业健康和安全管理认证，并有效导入到各岗位，提升各单位的管理水平。



第三章 质量诚信

3.1、产品设计、原材料或零部件采购、生产和售后过程中的质量诚信管理

3.1.1 产品设计诚信管理

2006年，公司成为国家高新技术企业；2007年，汽车转向横直拉杆总成荣获台州名牌产品；2010年，组建浙江省省级高新技术产品研发中心；2011年荣获浙江名牌产品、中国汽配行业名优企业、通过国家测量管理体系认证、台州市著名商标；2013年，“BSGS+图形”评为浙江省著名商标；华邦评为浙江省知名商号等荣誉称号；2015年，荣获台州市专利示范企业等。

公司在设计工作过程中充分考虑每个过程的内外环境，认真识别过程的输入与输出要求，设立相适应的职能部门，确立部门的内外职责和相互协作关系，并对过程的结果进行指标监控。为了过程确保满足关键需求，对承担过程的相关部门设立了考核指标，使过程的绩效与部门考核以及相应的员工绩效相对应，以保证过程的长期有效性。由此，形成了相应的流程图、程序或作业指导书以及关键绩效指标。创新和效率是过程设计的主要理念，公司在设计工作过程时充分考虑了新方法、新技术、新知识以及灵活性，并对过程中的时间周期、生产率以及成本控制等要求予以设计控制。

在科技成果方面，公司多项专利转让安徽华邦机械有限公司，目前公司拥有自主知识产权：实用新型专利28项、外观专利6项；主持制订浙江制造标准一项：T/ZZB 0617—2018《商用车免维护转向拉杆总成》并以实施。

3.1.2 原材料或零部件采购诚信管理

公司规范采购制度，完善管理体系。根据采购管理中的成本效益、质量优先、进度配合、公平竞争、“同等质量比价格、同等价格质量比服务、同等服务比实力”等原则，制定了《不合格品控制程序》、《采购与外协控制程序》、《供应商管理程序》、《原进料/毛坯检验、试验规范》和《产品最终检验/试验规范》等相关程序文件，对采购相关工作进行制度规范。

实施供方绩效评价体系，物控部对已纳入合格供应商名录的供应商，每年初供管办要编制《年度供应商审核计划》，并按计划实施审核；计划编制要求：a、安全件原材料供应商审核大于2次；b、安全件热处理外协供应商每年审核大于2次；c、表面处理厂家大于1次；d、其余按供货金额和上年度质量问题频率编制。由物控部组织相关人员成立审核小组，按计划发出供应商审核通知，按期到供应商公司执行审核；审核小组按照《供应商管理程序》对供应商的经营状况、供应商的生产能力、管理制度、质量管理体系等，执行审

核。完成审核后，小组在三个工作日内出具审核报告，并要求供应商对不符合项限期整改；如存在 2 项（含）以上严重不符合项应立即停止供货整改，并按照潜在供应商要求重新审核；审核小组按照不符合项要求提出供应商整改期限，按时对问题项整改情况跟踪，直至问题关闭。

3.1.3 生产过程诚信管理

公司结合战略目标、技术水平、生产实际对产品的生产过程进行了设计，并制定了《生产及制造过程审核程序》、《不合格品控制程序》及《持续改进控制程序》等程序文件。生产部门根据订单、库存以及采购情况，将计划合理分配到各车间。各车间按计划组织生产，生产部对整个生产过程的检查、协调、评审等工作，做到快速、准时和有效，并控制逐级管理，使各车间按时、按质、按量提供合格产品。

制定程序性文件，规范生产过程。按照《生产及制造过程审核程序》、《产品质量先期策划程序》、《生产件批准及样品管理程序》等指导文件，结合产品的生产特点、易出现的问题和相关方要求，制定系列程序文件、实施细则和检验标准、规范。对影响产品产量和质量的相关因素进行控制，使生产过程按确定的程序在受控状态下进行，确保产品产量和质量符合要求。

实施数据化管理，有效支持过程控制。基于行业特点，产量和质量方面的问题往往是通过车间主任代表员工来进行报告，在这个环节上容易存在瞒报、漏报现象。公司通过增加现场统计来提高数据的及时性和准确性。数据结果通过 MES 系统、OA 平台、邮件传递给管理者，使其对每月的产量、质量情况一目了然，便于根据报表中各类突出问题向下级部门提出整改要求。

着力于产品质量控制，采取多种方式不断改进。公司高度重视产品质量，设置专职检验员岗位。遵循“不接收、不制造、不流转”的“三不”原则，由员工与专职检验员严格执行首件检验、中间巡检及末件检验三步骤，切实保证终端产品质量。车间管理人员或者质量经理定期对员工进行质量改进等相关培训，提高操作员工的质量意识，要求车间工人严格按照规定进行生产操作。对于现场发现的可立即处理的质量问题，车间主任或检验员及时组织相关人员改进；对于由长期数据统计发现的质量问题，则通过召开月度、季度、半年度质量管理会议进行挖掘和整改。通过设置质控点、半成品检查等手段，搜索产品质量薄弱环节，有针对性地发动员工进行质量攻关。组建专题小组，查找统计数据所反映的生产过程中造成质量缺陷的内在原因，采取相应措施消除质量问题。

注重现场管理与安全管理。公司建立了现场管理指标，并严格按照 5S 标准执行。制作工艺操作看板，实现内部信息的交流与互动。要求车间做到机、法、人、料、环一体化，杜绝跑、冒、滴、漏，采取值班互检方式，一发现问题要及时解决，上级部门也会不定期地对车间生产现场进行实地考察。

在安全生产方面，要求员工在日常生产活动中严格执行《员工手册》和《现场五十条管理规范》。与此同时，公司每年、每月会举行安全活动，旨在提高员工的安全意识，减少因员工的不当操作给员工和公司带来的不必要的损失。

3.1.4 产品售后质量诚信管理

公司的产品直接与主机客户配套，因此，售后服务尤其重要。根据客户的需要，公司制定了《退货处置管理规定》，无论是何种原因的退货，商务部业务员或由其安排人员应对主机厂对退货原因进行确认，对于批量性的或有争议的退货的退货商务部有必要通知公司质量部品管员前往一同确认、商谈。经确认需退货的产品在退货前，业务人员或跟线人员需对退货产品分类标识，写明不合格原因，填写《客户退货鉴定报告》明确型号、数量、退货原因。

3.2 质量文化建设

3.2.1 诚信教育

对员工进行诚信教育。公司将员工学习和发展视为“投资”，把创建学习型组织，营造全员学习的氛围作为公司长期发展战略的重要组成部分。随着公司规模扩大和全球化发展战略的实施，公司将员工培训工作提到了议事日程，短期培训班已不适应公司发展的要求，公司急需对全体员工进行有计划、系统地进行培训，以提高员工的整体素质，公司成立了“华邦商学院”，见图 3.2-1 员工华邦商学院培训现场。



图 3.2-1 华邦商学院培训现场



公司每年针对实际和市场形势，识别各部门的培训需求，制定员工培训规划和年度计划，开展职工教育培训，包括质量意识、质量知识、质量管理体系、专业知识等培训内容。公司每年制定并下发了《年度职工培训计划》等，对质量诚信教育进行了安排布置。

根据公司教育培训方案对全体员工进行了质量诚信和质量意识方面的教育培训，做到有计划，有安排，有检查，有考核，有总结，确保了培训效果和质量。

3.2.2 诚信自律

公司在品牌知名度不断提升的同时，始终将企业质量诚信建设视为重要的一环。树立先进的企业价值观和正确的经营理念，守法经营，自觉接受有关部门的监督管理。公司严格按照有关法律法规的规定和《公司信息披露管理制度》的规定，真实、准确、及时、完整地披露信息，并指定公司官方网站 <http://www.huabang.cn> 为公司信息披露的报刊和网站，确保所有投资者都能够及时的获取公司发布的信息；同时，公司通过投资者互动平台、投资者热线、互动邮箱等多种方式与投资者进行沟通交流。

3.2.3 企业文化

公司秉持以“管理精益”为基础、以“工艺精良”为先导、以“产品精细”为根本的经营理念；坚持“以满足顾客的要求为起点，不断改进、使之更加完臻”的质量方针；贯彻“诚信方能致远，合作基于双赢；追求卓越品质，永创质量新高”的企业宗旨，在“部队式的纪律、学校式的教育、家庭式的温馨”环境下快速发展。高层领导为使员工和相关方了解组织价值观等企业文化，通过多种方式和途径（表3.2.3-1），全方位、多角度的向员工、顾客、供应商、政府及社会组织进行沟通，实现评价，达到推介企业，促进企业文化不断繁荣、发展。

表3.2.3-1 企业文化的传播方式

沟通对象	传播方式渠道	沟通方式
员工	拓展训练、入职培训、在职培训、专业培训、选拔培训等	员工参与
	《员工手册》、公司官网、微信公众号、公司文件、企业文化墙、车间宣传栏、标语旗帜、企业宣传片等	潜移默化 广泛传播
	公司网站、微信公众号、内线电话、OA系统、MES系统、电子邮件系统、总经理信箱等	双向沟通
	读书交流会、迎春文艺汇演、团拜晚宴、劳动综合技能竞赛、安全知识竞赛、中秋联谊活动、运动会、篮球赛、乒乓球赛等各类文体活动	员工参与
	优秀员工、合理化建议奖、年终总结大会及先进表彰大会等	榜样激励
	职工代表大会、员工座谈会、先进事迹座谈会、生产每日早会、部门月度例会、专题研讨会、绩效评审会、绩效面谈、年度总结表彰大会、员工满意度调查、党支部会议、工会等年会	交流座谈

沟通对象	传播方式渠道	沟通方式
顾客	公司官方网站、企业宣传册、产品手册、广告片、各种展览会、传真、电子邮件	传播为主 注重反馈
	高层互访、客户供应商联合体会议、参加客户的供应商年会、专题交流会议、信息化系统	双向沟通
股东	股东大会、个别沟通、新闻媒体、网站、报刊、投资者关系专线	双向沟通
供应商	供应商大会、供应商座谈会、优秀供应商评选、供应商满意度调查、采购展会、实地考察、电话沟通、电子邮件、合同协议	双向沟通
政府公众	工作汇报、参观指导、公益活动、慈善捐赠、精准扶贫、企业网站、重大事项公告、宣传册、宣传	传播为主 注重反馈

图 3.2.3-2 营造团结、关爱、和谐的家庭文化



公司将华邦的价值观、战略目标及业务战略编制成《员工手册》，使之成为公司每位员工必须知晓和遵守的“公司宪法”，涵盖了公司宗旨、基本经营政策、基本组织政策、基本人力资源政策、基本管理控制政策等内容。本着持续改进、民主决策的理念，《员工手册》每年修订一次，由公司各层级优秀员工与董事会共同商议讨论并审核通过，确保宪章内容的合理性和实用性，提高企业文化执行力。

图 3.2.3-3 每月一次的优秀员工评比



为每年度优秀员工等的评选打下坚实基础。

3.3 营造诚信守法环境

3.3.1 恪守诚信

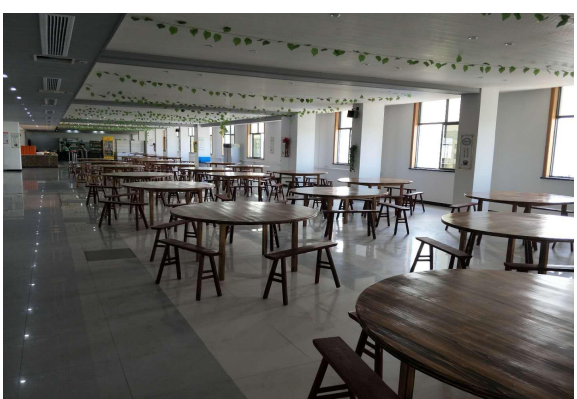
公司恪守商业道德,坚持诚信经营和公平竞争原则。公司从多年的经营实践中总结提炼的价值观就是“开拓创新、追求卓越、诚恳守信,共同发展”,并以此为准绳奉行不止,高层领导带头学习《公司法》、《产品质量法》、《环境保护法》、《劳动法》等法律法规培养对客户讲诚信,重合同,守信用;对社会讲诚信,守公德,行公益的行为准则。公司每年销售交易额翻倍增长,公司从不违约,也从不因为价格、质量、交货期、收付款等问题与客商发生过纠纷,深受国内外客户的信赖。为此,公司先后获得“浙江省工商企业信用AAA级守合同重信用企业”、“江淮汽车合作共赢奖状”、“江淮汽车协同贡献奖”玉环市“纳税大户”等荣誉。

3.3.2 遵纪守法

公司高管带头认真学习《公司法》、《合同法》、《产品质量法》、《安全生产法》等有关法律,在国家规定的法令、规章、制度范围内进行生产经营活动,遵守企业的章程、决议、制度。《员工手册》对董事、总经理层贯彻执行法律、行政法规,履行诚信和勤勉的义务等方面做了明确的规定,并通过签订保密协议、竞业协议、授权代理职务协议等方

式，坚持合法经营，依法纳税，诚信为本，一切活动遵守中国的法律、法令和有关条例规定。

公司认真贯彻执行《劳动法》等国家相关法律法规，依法与所有员工签订劳动合同，成立了完善的工会组织，积极保障员工权益，并将涉及员工利益的薪酬、劳动安全、社会保险与福利、职业培训等内容进行具体规定，定期组织体检及健康培训，有效维护了员工的合法权益。公司在2018年起开始导入OHSAS18001职业安全健康体系认证，通过对公司的生产和管理活动进行有效控制，针对人的不安全行为和物的不安全状态及企业管理的缺陷等进行全员、全过程的安全管理，并积极组织开展“6S”管理、安全操作培训等一系列活动，此外积极进行生产区域内通风改造、安装废气处理设备和美化员工餐饮和休息场所等，不断改善员工的生活和工作环境永远在路上。

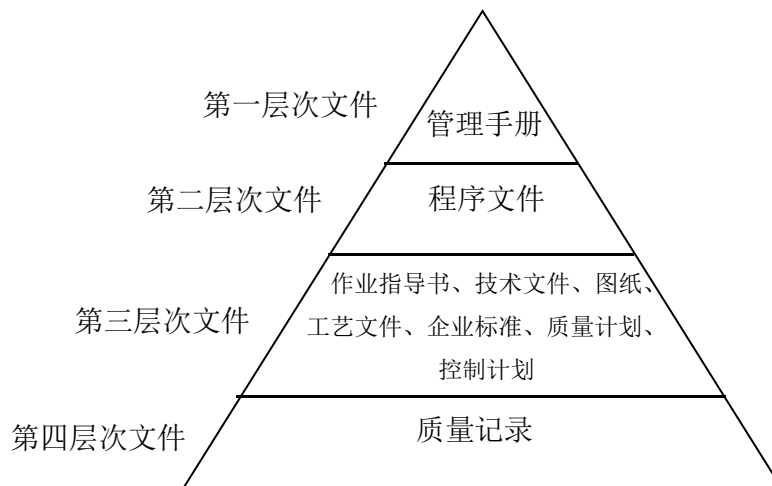


第四章 质量基础

4.1 产品标准

公司具有完备的体系文件，按照 IATF16949：2016 技术规范的要求及公司的实际情况，确保与管理活动、资源提供、产品实现和测量有关的过程都进行了有效策划，编制了适宜的文件，以使质量管理体系有效运行。

公司质量管理体系文件结构



公司建立了以技术标准为主体，层次分明、机构合理、覆盖各专业的标准体系。公司已拥有专利 34 项，其中新型实用专利 26 项，8 项外观专利。

4.2 计量水平

公司遵循“计量准确、科学公正”的原则，按照 ISO10012 建立了计量检测体系，编制了计量检测体系质量手册和程序文件，体系覆盖从物资采购验收到产品出厂交付的全过程管理，配备了满足生产经营和质量管理要求的计量、压力等检测设备，保证了计量检测结果准确。

2016 年 10 月通过了中启计量体系认证中心的测量管理体系认证。



4.3 认证认可情况

2003 年开始，公司先后通过国际 ISO/TS16949、IATF16949；2016 质量体系认证，后续又通过 ISO14001 环境管理体系认证、ISO45001 职业健康安全管理体系。



质量管理体系认证

环境管理体系认证

职业健康安全管理体系认证

4.4 特种设备安全管理

我公司按照国家有关法律、法规、规章、标准等的要求，建立和完善了安全生产管理制度、管理制度和安全操作规程，并悬挂上墙。加强对职工的宣传教育，狠抓制度的落实工作，确保了各项制度的贯彻落实，有效杜绝了“三违”现象发生。

为了有效防范重、特重大事故的发生，公司加强了对特种设备和特种作业人员的安全管理，完善了特种设备和特种作业人员的安全管理制度，对特种设备定期进行保养和检测，及时整改存在的问题，确保设备保持良好的运行状态。公司的特种作业人员，经过上级主管部门培训并考试合格后，持证上岗，规范操作，确保了作业安全。

第五章 产品质量责任

5.1 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》等相关法律法规，依法诚信经营。
- 2、本企业依法管理和生产，落实质量安全主体责任。建立健全各项管理制度，完善各项记录和台账。
- 3、本企业保持资质的有效性，生产的产品取得了相应的工业产品生产许可证，并在有效期内。
- 4、本企业周围环境、生产现场符合国家标准规定的要求。
- 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、本企业以“零缺陷”为目标，确保不合规格产品不出厂。

5.2 产品荣誉情况

公司按照“守法经营，依法纳税”的经营基本原则，严格遵守《公司法》、《安全生产法》等各项法律法规要求，形成良好的遵德行为规范环境。屡次获得政府、金融机构、社会团体等相关方给予的荣誉和表彰。如我公司被浙江省质量技术监督局认定为浙江省名牌产品，2014年通过复评。

浙江名牌产品



公司以质量为企业的生命，始终牢记以满足客户的需求和期望为出发点，因此也得到了客户的高度认可，自1990年公司的前身开始至今，一直是江淮汽车的“优秀供应商”等，如：“2010年江淮优秀供应商”、“2012年度江淮汽车轻型商用车质量进步奖”、“2015年度江淮汽车合作共赢奖状”、“江淮汽车集团协同开发奖”等等。



第六章 质量风险管理

6.1 质量投诉

公司的产品直接与主机客户配套，因此，售后服务尤其重要。根据客户的需要，公司在全国二十多个省市自治区设有营销服务机构，配有专门的营销服务人员，对战略客户或重要客户，公司还专门设置客户经理，营销服务人员每月定期到客户现场进行服务。公司还拟在欧洲设置海外办事处，将服务前置，就近为客户提供售后服务和技术对接。

投诉的处理流程。商务部售后服务中心负责收集客户信息，接收和处理客户的投诉，流程见图 6.1-01《退货处理管理规定》。商务部负责明确退货型号、数量、退货原因、分类标识、包装防护、数据的登记、传递、产品的交接、退货运输费用损失的统计。物管科负责将确认报废产品的型号、数量清点清楚，组织人员拆废交库。质量部负责客户退货的质量评审、责任认定、统计汇总。生产部负责参加客户退货现场评审和责任认定，对留用产品由分厂领出后进行检查、返修、包装和重新入库。技术部负责制定退货产品的返工、返修方案及费用明细。质量部负责对批量性的或有争议的退货，到客户现场确认，回复整改报告，负责本流程的监督实施。


	浙江华邦机械有限公司 退货处置管理规定	文件编号：HB-WI-25	版本：D0
		制订日期：2017.07	页码：1/3
		编制部门：商务部	
<p>1 目的</p> <p>为了规范客户退货管理流程，明确退货责任和损失金额，确保每批退货产品均能得到及时、妥善的处置。</p> <p>2 适用范围</p> <p>客户退回的所有成品，包括呆滞、不良、报废、计划更改的成品。</p> <p>3 管理职责</p> <p>3.1 商务部负责明确退货型号、数量、退货原因、分类标识、包装防护、数据的登记、传递、产品的交接、退货运输费用损失的统计。</p> <p>3.2 物管科负责将确认报废产品的型号、数量清点清楚，组织人员拆废交库。</p> <p>3.3 质量部负责客户退货的质量评审、责任认定、统计汇总。</p> <p>3.4 生产部负责参加客户退货现场评审和责任认定，对留用产品由分厂领出后进行检查、返修、包装和重新入库。</p> <p>3.5 技术部负责制定退货产品的返工、返修方案及费用明细。</p> <p>3.6 质量部负责对批量性的或有争议的退货，到客户现场确认，回复整改报告，负责本流程的监督实施。</p> <p>4 责任原因区分</p> <p>4.1 分厂原因：分厂作业造成产品外观、结构、尺寸、性能和混装等不合格导致的退货。</p> <p>4.2 品质原因：由检验员错检、漏检造成批量产品不合格导致的退货。</p> <p>4.3 技术原因：图纸设计分解或变更错误、变更不及时，工装模具、工艺技术不成熟，包装防护设计不合理等造成的退货。</p> <p>4.4 采购原因：原材料质量问题造成产品外观、外形结构、性能等不良导致的退货；</p> <p>4.5 销售原因：计划下达错误、装卸及运输变形或损坏（包括产品退货时的防护不当主机厂计划变更、下达的订单计划未履行或未完全履行、产品使用损坏、产品改型）。</p> <p>4.6 对于由于商务部业务员未及时反馈，造成呆滞时间过长导致无法认定责任的，一律视为商务部责任。</p>			

图 6.1-01 退货处理管理规定

最大限度减少顾客不满和业务流失。商务部负责接收、收集顾客的抱怨/投诉，将顾客的意见记录，通过《客户退货鉴定报告》或顾客专用格式，将相关信息传递到质量部，质量部门及时组织相关人员进行分析/试验/评审。

在进行分析的同时，遏制可疑不合格品。接到顾客投诉后，根据投诉信息，质量部立即组织相关人员对可疑产品进行遏制：①遏制的可疑产品包括在制品，成品仓库，发运的在途品，外库存，涉及到外协件和原材料的应包含原材料库和相应的分供方；②质量部及相关人员根据异常情况，确定临时措施，对遏制品进行检查、返工、返修或者报废处理；必要时，填写《客户退货鉴定报告》；③在 24 小时之内把相关信息返回到顾客，若顾客有特殊要求，按顾客要求填写相关表格。

若分析确认的结果是本公司的制造质量问题，质量部组织相关人员分析原因，以确定

根本原因，提出纠正和预防措施并组织实施，适当采用与风险相适应的防错技术。质量部评价纠正和预防措施的有效性，防止问题的再次发生。若顾客有指定的格式（如 8D，7 步法等），则采用顾客指定的格式。

投诉信息的积累、分析。商务部、质量部负责定期对顾客投诉情况进行统计。质量部负责对顾客反馈回的《产品维修报告单》、《质量鉴定单》、《8D 报告》等单据，而无具体故障件退回的情报展开分析。根据相关单据中的信息，按单据接收月、产品生产月、故障件的运行里程等以柱状图的形式展开分析，从中寻找规律。如产品生产的集中度、故障件的运行里程集中度等。如有规律可寻，则应进一步查找产生的原因，制订解决的措施，以减少顾客抱怨。分析的频次，一般为分大类产品每月进行一次，每半年、每年再集中分析一次。根据需要，也可以针对某一顾客、某一产品展开分析。

6.2 质量风险监测

6.2.1 质量控制点。公司对产品质量关键特性、重要特性存在的风险进行重点控制并采取适宜的管理措施和方法。通过对质量控制点的人员能力、设备、作业指导书、环境等策划，使得产品质量关键特性、重点特性存在的风险处于控制中。

6.2.2 分层审核。由车间主任、班组长组成的按月、周、天三个级别对各生产工厂的生产过程、工艺纪律执行情况等进行监督检查，对质量监督检查所发现问题点的整改情况进行督促，确保其及时有效的整改。

6.2.3 可靠性验证试验。公司测试中心具有 2000 多平方米占地面积，价值 1000 多万元的试验设备的试验室，试验设备有先后采购了国内外先进的检测设备，有数显万能角度尺、微机屏显液压万能试验机、臭氧老化试验箱、高低温试验箱、盐雾腐蚀试验箱等实验设备等。目前华邦的实验室已成为锻压行业试验条件最完备和设备最先进的研发基地，是省级高新技术企业研究开发中心。

6.3 应急管理

公司每年举行消防演练和各种灾害应急演练。公司制订了《应急计划操作规范》、6 个突发环境事件应急预案等，对火灾、洪水、台风、断电等均有相应的应急措施，并成立了应急指挥部和办公室。



图 6.3-01 公司应急演练现场

公司应急管理体系

序号	应急预案
1	《触电应急预案》
2	《火灾应急预案》
3	《公司食堂食物中毒应急预案》
4	《中暑应急预案》
5	《起重机械事故应急预案》
6	《防台防汛应急预案》

结 语

2021年，浙江省以提高标准要求和认证为手段，以高标准引领打造“浙江制造”品牌，强调不断完善质量诚信标准体系、加快质量信用信息化建设。依据要求，公司相继完善了相关制度，认真贯彻落实，并自觉接受有关部门的监督管理。

质量诚信体系建设是一项长期的、系统的工作任务，要完善质量诚信体系建设的规章制度，巩固和深化企业质量诚信建设所取得的成效，必须建立长效机制，科学实施，常抓不懈。公司将夯实质量诚信基础，走质量效益之路，为成为提供高效换热解决方案及相关产品的世界级优秀企业而努力。

浙江华邦机械有限公司

2023-01-02