

# 浙江杭摩欧亿汽车部件有限公司 企业质量诚信报告



杭摩欧亿 制动专家  
ISO/TS 16949 质量管理体系认证企业



二零二零年六月

## 关于本报告

### 1 报告范围

本报告以浙江杭摩欧亿汽车部件有限公司为主体，依据参考 GB/T29467 等进行撰写。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。

### 2 称谓说明

为表述方便，报告把“浙江杭摩欧亿汽车部件有限公司”简称为“杭摩欧亿”、“公司”。

### 3 报告时间和频次

2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日，部分数据及内容超出上述范围。

本报告为年度报告。

### 4 报告发布形式

本报告以电子文档形式发布，其中电子文档可在 <http://www.hmoe.net> 下载阅读。



目录

0.1 企业简介	1
<b>第一章 质量理念</b>	<b>2</b>
1.1 公司使命	2
1.2 企业愿景	2
1.3 企业核心价值观	3
1.4 企业文化	3
1.5 质量环境职业健康安全管理方针	4
1.6 指导思想	5
1.7 质量诚信承诺	5
<b>第二章 企业质量管理</b>	<b>5</b>
2.1 质量管理机构	5
2.2 质量管理体系	8
2.3 质量安全风险管理	16
<b>第三章 质量诚信</b>	<b>18</b>
3.1 质量承诺	18
3.2 运作管理	19
3.3 营销管理	20
<b>第四章 质量基础</b>	<b>20</b>
4.1 标准化管理	20
4.2 计量管理	21
4.3 认证管理	21
4.4 检验检测管理	22
<b>第五章 产品质量责任</b>	<b>23</b>
5.1 产品质量水平	23
5.2 产品售后责任	23
5.3 质量诚信目标的完成情况	23
5.4 质量信用记录	24
<b>结 语</b>	<b>25</b>

## 0.1 企业简介

浙江杭摩欧亿汽车零部件有限公司是一家专业生产摩擦材料及汽车制动片的新兴厂家，公司专注于研发、生产、销售汽车用鼓式刹车片、刹车蹄及盘式制动片产品。坐落于浙江省德清县禹越工业园区，注册资金 1000 万，投资引进国内领先的自动化生产线，建立独立的科研机构 and 开发测试中心，采用先进的检测、研发设备 DYNO 实验台、NVH 噪音测试室、霍尼韦尔热膨胀压缩实验机等。

公司技术管理团队全部来自拥有近六十多年历史的国内外知名摩擦材料企业，具备先进的配方体系，于主机厂同步研发过程中形成了陶瓷、半金属、少金属三大摩擦材料技术。公司严格、全面贯彻执行并通过 ISO/TS16949 国际质量管理体系，同时进行 ERP 管理，加强对新产品研发，生产过程的质量控制，确保产品质量达到国内外先进水平。以高品质高起点的新产品、新面貌不断满足客户的需求。

公司以“厚积薄发，打造国内同行业第一品牌”为主要战略目标，以“与主机厂同步研发，以配套为主带动市场”为宗旨，以“质量第一、诚信为本”为服务理念，创建浙江杭摩欧亿汽车零部件集团公司。将依托公司活力绽放的企业文化和精锐的人才技术管理团队，汇聚行业精英，奉行研发创新、管理创新理念，力争发展为行业一流的现代化企业。公司获得省市县各级政府的认可以及荣誉有：

公司于 2017 年获得高新技术企业证书

公司于 2017 年获得浙江省科技型中小企业证书

公司于 2017 年获得县级企业研究开发中心证书

公司于 2017 年获得德清县十佳成长之星

公司于 2018 年获得南太湖精英计划

公司于 2019 年通过县级卓越绩效导入企业（见名单）

公司于 2019 年获取浙江省级高新技术企业研究开发中心

公司于 2019 年获取湖州市研究开发中心

公司于 2019 年获取德清县专利示范企业

公司于 2013 年 6 月通过 QS9000 认证；

公司于 2013 年 10 月通过了针对汽车行业的 ISO/TS16949 认证；  
公司于 2018 年通过 IATF16949：2016 质量体系转版认证；  
公司于 2017 年通过 GB/T2400-2016/ISO14001：2015 环境管理体系认证；  
公司于 2019 年通过 GB/T28001-2011/OHSAS18001：2017 职业健康安全管理体系认证；

# 第一章 质量理念

## 1.1 公司使命

**致力于“为出行提供安全保障 给顾客创造极致体验”**

杭摩欧亿的使命在于公司以“为出行提供安全保障、给顾客创造极致体验”为己任，把推动汽车制动安全、促进刹车片行业技术创新、致力于服务汽车行业发展和繁荣，为人民群众出行安全改善提高，提供保障。

公司依据发展战略目标，制定了相应的品牌发展规划，通过积极参与行业活动、主导行业标准制定、加大技术创新投入、完善渠道建设及售后服务等方式不断提高产品质量和服务水平，提升公司品牌价值。

## 1.2 企业愿景

**“成为刹车片行业民族第一品牌的领军公司”**

公司以几十年的行业研发技术能力为基础，致力于高质量、高标准刹车片的生产及服务，积极推动本行业的高效高速发展，与主机厂一起同步研发、同步开发，将高品质高性价比的产品不断服务于客户。旨在打造杭摩欧亿成为刹车片行业民族第一品牌，为顾客和最终客户带来良好的安全体验和舒心感受。

## 1.3 企业核心价值观

### “创新为先 诚信为本”

**创新为先：**不断创新产品和服务；以宽容的态度对待创新中出现的问题和失误；善于发现整个团队最具有创造力和革新精神的人。

**诚信为本：**就是要依法合规地工作和开展业务；信守承诺并对决策负责；发现的问题和疏漏及时通报。

## 1.4 企业文化

企业文化是企业创造的物质文化和精神文化的总和，其中精神文化是基础，它的核心体现是企业凝聚力。这种具有凝聚功能的、被广泛接受的文化体系，是企业实践发展活动的精神成果。公司经过多年稳健的发展，形成了独特鲜明的“杭摩欧亿公司文化”，想成为世界上最具竞争力的刹车片行业制造商之一。

<b>管理理念</b>	<u>“精细高效 务实自律”</u>	<p><b>精细高效：</b> 建设纪律严明、管理严格、团结进取、务实高效的管理团队；实行专业化、集约化、规范化、精细化管理。</p> <p><b>务实自律：</b> 公司教育员工忠诚敬业，严于律己，以科学严谨、务实创新的作风，勤奋敬业、认真负责的精神，自信积极、快乐工作的心态，以法律和制度为准绳，主动承担责任，自觉履行职责，在企业不断发展壮大的过程中共同进步。</p>
<b>安全理念</b>	<u>“尊重生命 落实责任”</u>	<p>以人为本首先要以人的生命为本，和谐建设首先要关爱人的生命。安全是生命的第一保障。科学发展首先要安全发展。珍惜生命，必须居安思危，认真贯彻“安全第一、预防为主”的安全生产方针，严格执行企业安全管理制度与生产运行规程，进一步落实安全生产责任制，构建安全管理长效机制，做到遵章守纪、规范操作、超前预防、过程严管，全面消除隐患，彻底杜绝违章，改善生产工况，创建健康安全的工作生活环境，打造安全型企业。</p>
<b>技术</b>	<u>“汇聚精英 引领</u>	<p><b>汇集精英：</b> 公司视人才为企业发展之根本，积极营造“尊重劳动、</p>

<b>创新理念</b>	<u>行业方向”</u>	尊重知识、尊重人才、尊重创新”的经营氛围和团队学习成长的人文环境。  <b>引领行业方向</b> ：通过积累积淀，形成先进的技术配方体系，精益的产品生产管理，高效的管理体系，优秀的服务体系和一流的产品质量保障，成为行业的标杆和技术风向标。
<b>生产理念</b>	<u>“质量第一 精益求精”</u>	质量第一，质量是企业的生命线，是企业管理永恒的主题  生产中秉承“质量第一 精益求精”关乎企业的生存和发展，关乎企业是否能做精做强。
<b>廉洁理念</b>	<u>“干净做事 清白做人”</u>	公司着力构建干干净净做事，清清白白做人
<b>服务理念</b>	<u>“以客户为导向 共同研发 满足用户需求”</u>	市场是我们发展的基础，客户是我们生存的保证

## 1.5 质量环境职业健康安全管理方针

图表 1-1 公司质量环境职业健康安全体系管理方针

体系内容	管理方针内容	释义
IATF16949	追求一流品质，增强顾客满意	坚持可持续发展，以提高公司在汽车制动系统刹车片（蹄）的设计与生产方面的一流品质地位，并逐步走向世界，这依赖于持续改进以下几个方面的行动：  对现有流程进行改造和优化  健全激励机制  不断创新  建立健全的 IATF16949:2016 质量管理体系  通过全员的努力以达成我们的目标，满足顾客的

ISO4001	健康安全、	期望。
OHSAS18001	保护环境、	在不断提高产品和服务质量的同时，致力于环境保护，改善职业健康安全条件，倡导健康安全的职业观念，走可持续发展之路。
升级为	遵纪守法、	
ISO45001	持续改进	

## 1.6 指导思想

强化质量体系激励模式，质量管理机制与管理能力建设，通过资源聚焦，实现产品、市场和模式突破的指导思想。

## 1.7 质量诚信承诺

公司注重利用企业文化建设，提高广大员工诚实守信的道德素质，建设了一支讲诚信、业务精的高素质员工队伍。公司始终以遵章守法为前提，以顾客需求为中心，以优质服务的手段开展生产经营活动，使诚实守信渗透到企业经营的各个环节，不断加强企业的凝聚力，提升企业形象，实现企业的可持续发展。

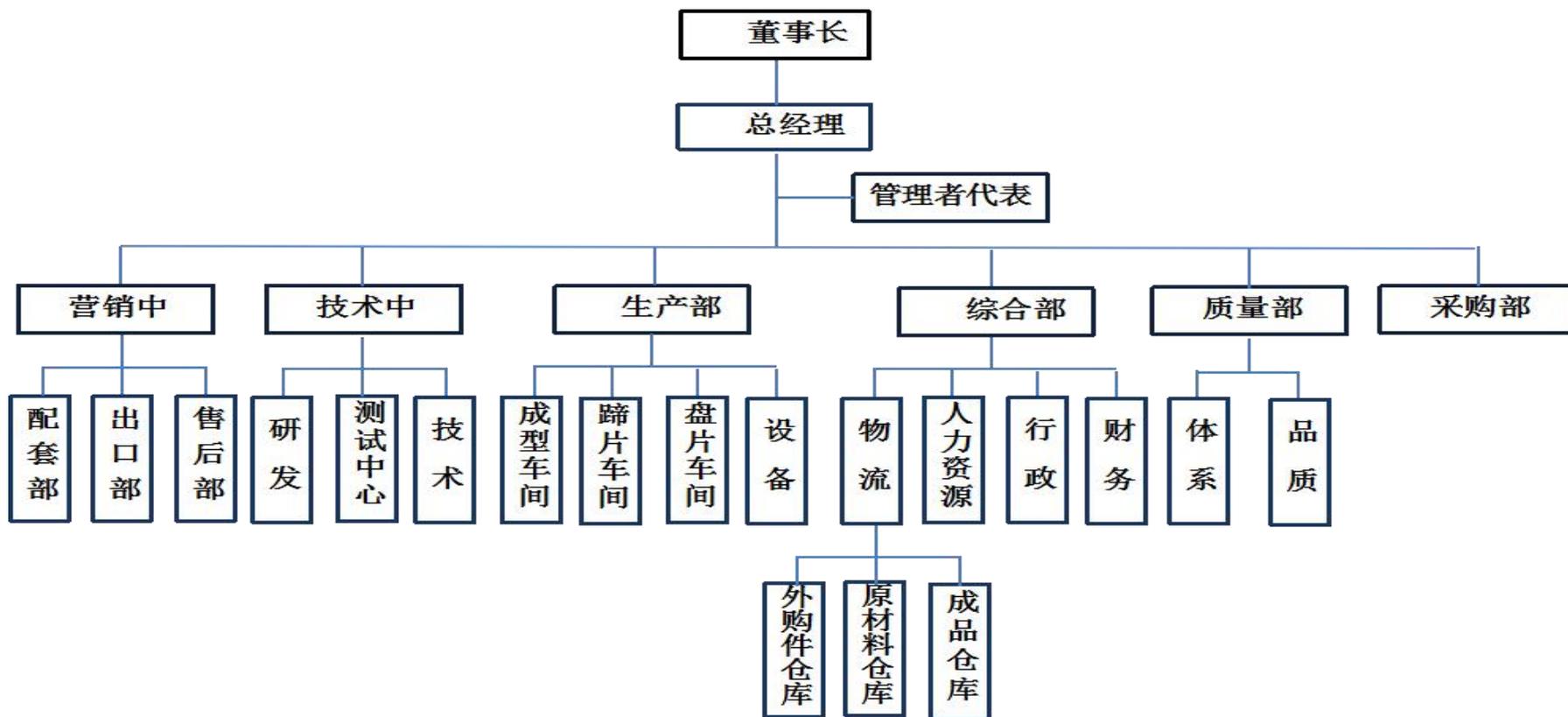
# 第二章 企业质量管理

## 2.1 质量管理机构

### 2.1.1 组织架构图

公司建立了董事会、监事会和经营层分权与制衡的法人治理结构，制定了完善的组织机构规程和内部控制制度，设置了授权充分的各职能部门(组织结构见图)，独立行使管理职权，最大限度的提高运作效率和快速反应能力，并通过设立战略、审计等专业委员会来加强决策有效性。充分利用人力资源配置、资金投入、基础设施、设备等确保管理体系有效运行。

图表 2-1 公司组织机构图



## 2.1.2 质量诚信负责人及主要职责

### 2.1.2.1 质量诚信负责人为总经理

最高管理者总经理为质量管理体系方面的总指挥并兼任质量诚信负责人。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：

—宣传贯彻国家有关计量的法律法规，确保测量管理体系的建立、保持和改进；

—负责向最高管理者报告测量管理体系的整体绩效、运行情况和改进的需求；

—贯彻、执行公司测量管理方针和目标；负责对产品计量等重大问题协调、组织、解决；

—审核测量管理体系覆盖部门和相关人员的各项管理职能；

—促进整个公司内形成和提升满足顾客要求的意识；

—与测量管理体系有关事宜的外部沟通和联络。

—负责组织编制年度、月度产品质量的工作计划与总结，并组织实施、检查、协调、考核，定期进行内部质量情况的统计分析与月报工作；

—负责组织编制每日产品质量通报，每月对生产部质量情况进行考核监督；

—负责做好产品分析方法的改进与提高，以及新产品研发各阶段的原料、中控及成品的分析方法研究和测试工作，负责相关部门的委托检测和提供检测技术服务。负责协助新产品的剖析和提供外部检测的联系工作；

—协助公司标准化工作，检验技术标准、管理标准和工作标准的制（修）订，负责与质量有关的法律法规的搜集工作；

#### 2.1.2.2 质量部和综合部为归口管理部门

—质量部为公司质量管理体系的归口管理部门，综合部为环境、职业健康安全归口的归口管理部门。

—负责宣传贯彻国家有关质量、环境、职业健康安全和计量的法律法规，确

保一体化管理体系的建立、保持和改进；

—负责公司管理体系建立、运行的日常协调和管理，提出体系运行的奖惩考核意见；

—负责组织管理体系的《管理手册》和《程序文件》的制定、修订或换版工作，并组织实施和定期监督检查。负责管理手册的审核和程序文件的批准，组织内部审核；

—负责向最高管理者报告管理体系的整体绩效、运行情况和改进的需求；

—贯彻、执行公司质量、环境、职业健康安全、测量管理方针和目标；

负责对产品质量、环境、职业健康安全、计量等重大问题协调、组织、解决；

—审核管理体系覆盖部门和相关人员的各项管理职能；

—建立文件化程序，确保认证标志的妥善保管和使用；

—促进整个公司内形成和提升满足顾客要求的意识；

—与管理体系有关事宜的外部沟通和联络；

—承担管理体系的管理评审的具体工作，负责组织体系月度检查和内部审核，负责体系条线的管理；

—负责公司部门内审员的管理，组织内审员会议及培训，并对内审员进行月度考核。

—贯彻公司质量、环境、职业健康安全、测量管理方针和目标，负责本部门目标、指标的展开、落实，明确各岗位职责；进行本部门环境因素和危险源的识别、评价和定期评审并按要求实施运行控制。

## 2.2 质量管理体系

杭摩欧亿公司于 2013 年 6 月通过 QS9000 认证；公司于 2013 年 10 月通过了针对汽车行业的 ISO/TS16949 认证；公司于 2018 年通过 IATF16949：2016 质量体系转版认证；公司于 2017 年通过 GB/T2400-2016/ISO14001：2015 环境管理体系认证；公司于 2019 年通过 GB/T28001-2011/OHSAS18001：2017 职业健康安全管理体系认证；

2017 年获得国家级高新技术企业荣誉证书，同年并获得了浙江省科技型中小企业证书，于 2017 年获得县级企业研究开发中心证书，于 2019 年通过县级卓越绩效

导入企业验收（见名单）。

公司坚持以人为本，品质立厂，推行清洁和安全生产，各类污染物排放符合标准，无重大设备、伤亡、火灾、爆炸等安全事件的发生。一体化管理体系包括从顾客和相关方要求的识别、产品设计开发、设施建设、生产控制、监视和测量、销售服务的各项质量、环境、职业健康安全活动，依据三体系的持之以恒的推行，通过实施《管理手册》、程序文件和第三层次文件对公司进行规范化、标准化管理，确保公司的质量、环境、职业健康安全、测量方针和目标的实现，使顾客以及相关方满意不断增强。

### **2.2.1 质量诚信教育**

公司通过《人力资源管理程序》、《培训管理规范》，对质量诚信教育制定培训方案，通过培训评价对培训效果进行验证，在全公司范围内推广和宣传质量诚信的精神。对包括企业产品设计、采购、生产、销售、服务等所有产品领域的质量控制、企业诚信文化的建设、宣传及活动组织、环境与职业安全健康等方面进行系统培训。质量诚信教育是做好质量诚信管理工作的内生力，是一项树立和凝聚企业核心价值观的长期工作。

### **2.2.2 诚信自律**

公司在品牌知名度不断提升的同时，始终高度重视企业质量诚信建设，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各项规章制度，真实、准确、及时、完整地披露信息。

### **2.2.3 管理目标**

依据公司的管理方针，面临的内外部环境、相关方的需求，对风险和机遇的应对措施予以识别确认后，每年制定详细的当年的管理目标，并层层落实分解，形成各部门管理目标体系。

公司领导清楚的认识到了市场竞争归根结底是人才的竞争，全方位加强对职工进行产品质量教育和业务能力培训的力度。采取外部与内训相结合培训+项目现场实训方式。通过完善教育培训管理体系，坚持培训与考核相结合，从公司发展和员工需要两方面，精心合理地安排培训内容，开展多层次、多形式、多渠道、差异化的培训，充实员工在内部管理、业务能力、综合素质等方面的知识。

公司采取直线制管理结构，对各层级管理人员予以不同的授权，鼓励管理人员在工作中创新工作方法，完善和发展组织的文化；公司每周一召集各职能部门负责人参加周会，对上周工作进行总结，并对本周工作进行部署，对跨部门工作开展协调，解决实际问题，促进组织内部的合作，进而提高了开展工作的效率。

公司管理目标以及部门指标、应对措施、对应程序文件等等见下表：

图表 2-2 公司五年发展纲要战略目标指标

维度	KPI	时间段					相关方
		2016	2017	2018	2019	2020	
财务与预算	公司销售额（万元）	2000	3000	4000	6000	10000	股东
	公司利润额（万元）	120	195	245	280	315	
	净资产收益率%	65%	66%	68%	69%	70%	
顾客与市场	顾客满意度（%）	90%	90.5%	91%	91.5%	92%	顾客
	顾客报怨处理率（%）	100%	100%	100%	100%	100%	
	关键性能不良率（%）	0	0	0	0	0	
过程有效性	生产计划完成率（%）	90%	90.5%	91%	91.5%	92%	供应商
	交付及时率（%）	100%	100%	100%	100%	100%	
以人为本	员工流动率（%）	20%	19%	18%	17%	16%	员工
	培训计划完成率（%）	85%	87%	90%	91%	92%	
	员工满意度（%）	80%	81%	82.5%	83%	83.5%	
社会责任	千人工伤率	0.6%	0.5%	0.4%	0.2%	0.1%	社会

图表 2-3 公司质量管理目标以及各部门 KPI 考核指标



2019 年企业质量诚信报告

序号	过程	绩效项目	单位	指标	统计/计算方法	频率	责任部门	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月
1	C01—顾客要求评审	顾客要求评审及时率	%	100%	完成评审合同数/新签合同数	每月	营销中心	100%	/	/	/	100%	100%	
2	C02—设计与变更	PPAP 准时提交率	%	100%	PPAP 提交数/客户需求数	每月	质量部	100%	/	/	/	/	/	
3		<b>工程更改及时率</b>	%	100%	工程更改完成数/工程更改总数	每月	技术中心	/	/	/	100%	/	/	
4		关键工序 Ppk	Ppk	$\geq 1.67$	数据表格	每季	生产部	1.79			1.82			
5	C03—产品生产	生产计划完成率	%	$\geq 90\%$	生产数量/生产计划数量	每月	生产部	102%	94%	93%	92%	100%	100%	
6		产品一次检验合格率	%	$\geq 95\%$	当月不良数量/当月总产量	每月	生产部	96%	98%	98%	97%	97%	98%	
7		<b>关键工序 Cpk</b>	Cpk	$\geq 1.67$	数据表格	每季	生产部	1.76			1.73			
8		<b>一般工序 Cpk</b>	Cpk	$\geq 1.33$	数据表格	每季	生产部	1.55			1.61			
9	C04—产品交付	<b>一次交付合格率</b>	%	100%	交付数量/验收合格数量	每月	营销中心	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
10		<b>交付及时率</b>	%	100%	及时交付数量/计划交付总数*100%	每月	营销中心	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
11	C05—客户服务/反馈处理	<b>顾客抱怨处理率</b>	%	100%	顾客抱怨处理数/顾客抱怨总数	每月	质量部	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
12		<b>产品交付 PPM</b>	PPM	$\leq 40$	客户退货数量/产品交付总数*100万	每月	质量部	35.0	32.0	36.0	37.0	31.0	31.0	



2019 年企业质量诚信报告

13		<b>顾客满意度</b>	%	≥92%	顾客满意度平均值	每月	营销中心	95.00%						
14	M01—管理策划	销售计划完成率	%	≥90%	月销售额/月销售目标*100%	每月	营销中心	116%	60%	80%	112%	105%	105%	
15		风险控制措施完成率	%	≥90%	完成项/总项目*100%	每月	综合部	100%			100%			
16		目标/指标达成率	%	≥90%	目标达成数/目标总数*100%	每月	质量部	100%	96%	96%	100%	100%		
17	M02—管理评审	管理评审措施完成率	%	100%	评审措施完成数/评审输出措施数*100%	按计划	质量部							
18	M03—内部审核	内审计划完成率	%	100%	实际内审/计划内审*100%	按计划	质量部	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
19		整改措施完成率	%	100%	整改措施完成数/整改总数*100%	每月	质量部	/	/	/	/	/	100%	
20	M04—数据分析	<b>质量成本目标</b>	%	≤3.5%	质量成本/销售额*100%	每月	质量部	1.00%	0.60%	1.41%	1.10%	0.94%	1.14%	
21		过程绩效指标时率	%	≥90%	绩效指标统计日期/要求统计日期*100%	每月	质量部	100.00%	91.00%	91.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
22	M05—改进	重点项目完成率	%	100%	实际完成项目/重点改进项目*100%	半年	质量部	100.00%						
23		持续改进有效性	%	≥90%	实际完成指标/计划目标指标*100%	半年	质量部	95.00%						
24	S01—文件与知识管理	<b>体系文件受控率</b>	%	100%	受控文件数/文件总数*100%	每月	质量部	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
25		记录保存符合率	%	100%	质量记录保存数/质量记录总数*100%	每月	质量部	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	



2019 年企业质量诚信报告

26	SP2—人力资源与过程环境控制	员工流动率	%	≤15%	员工流动数/员工总数*100%	季度	综合部	7.84%			6.80%		
27		培训计划完成率	%	≥90%	培训数/计划培训数*100%	季度	综合部	100%			100%		
28		员工满意度	%	≥80%	员工满意度评价价值	半年	综合部	84.31%					
29	SP3—采购与外部供方管理	采购产品交付及时率	%	≥90%	及时交付数量/采购总数*100%	每月	采购部	98.96%	99.58%	98.73%	99.56%	99.52%	100.00%
30		供方超额运费次数	次	≤2次	供方正常交付运费外产生的运费	每月	采购部	0	0	0	0	1	0
31		供应商交货合格率	%	≥95%	来料合格批次/总批次*100%	每月	采购部	97.65%	99.90%	98.92%	99.10%	99.90%	
32	SP4—标识与可追溯性管理过程	标识符合性	%	100%	标识不符合数/检查总数*100%	每月	生产部	100%	100%	100%	100%	100%	100%
33		产品批次唯一性	%	100%	批次不符合数/检查总数*100%	每季度	生产部	100%			100%		
34	SP5—基础设施控制	OEE	%	≥80%	设备使用时间/计划时间*100%	每月	生产部	84.00%	80.00%	85.00%	83.00%	84.00%	84.00%
35		设备故障率	%	≤10%	故障时间/计划开机时间*100%	每月	生产部	8	7	7	6	6	5
36		设备维护保养率	%	≥90%	实际保养数/计划保养数*100%	每季度	生产部	90.00%			100.00%		
37	SP6—不合格品管理	<b>关键性能不良率</b>	<b>%</b>	<b>0</b>	不良数/产品交付总数*100%	每月	质量部	0	0	0	0	0	0
38		<b>不合格品处置及时率</b>	%	100%	及时处置次数/不合格反馈次数*100%	每月	质量部	100%	100%	100%	100%	100%	100%



## 2019 年企业质量诚信报告

39	SP7—检验和试验控制	检验结果准确率	%	≥98%	准确检验批次/检验总批次*100%	每月	质量部	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
40	SP8—监视测量资源控制	校准计划执行率	%	100%	实际完成/校准计划*100%	每月	质量部	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
41		MSA 完成率	%	100%	MSA 实施/过程需求*100%	半年	质量部	100%						
42	SP9—顾客和外部供方财产管理	顾客和外部供方财产完好率	%	100%	财产完好数/财产总数*100%	半年	营销中心	100%						

说明：1、斜体字为客户特殊要求项目；

2、红色字体为公司年度质量目标；

3、由管理者代表负责组织各过程责任者，根据上年度目标值的实现情况，重新调整目标值。

### 2.2.4 质量诚信目标

- 合同履行率 100%；
- 成品一次检验合格率 ≥99%。
- 顾客满意率 ≥94.5%
- 废气、噪声排放达标；
- 固废 100%收集处理；
- 环境事故控制为 0。
- 重大伤亡事故为 0，因工死亡指标控制为 0；
- 因工负伤频率 3‰以内；

- 重大机械事故为 0 次/年；
  - 重大火灾事故及火灾伤亡事故 0 次/年；
  - 作好职业病、传染病的预防、控制工作，降低职业健康危险源。
- 测量设备周检完成率 $\geq 99\%$ 。

### 2.2.5 质量法规

为加强对产品的质量监督管理，提高产品质量水平，明确产品质量责任，保护顾客的合法权益，特对质量方面的法律法规进行识别，如《汽车禁用物质》等 20 部。

### 2.2.6 质量管理制度

为保证公司产品质量，并能提前发现异常、迅速处理改善，借以确保及提高产品品质符合管理及市场需要，在营销管理过程、设计开发管理过程、采购管理过程、生产管理过程、检验管理过程、外包过程、仓储、包装、运输过程等核心业务过程中制定了相关制度。如《顾客抱怨服务管理程序》、《供应商管理程序》等。

### 2.2.7 质量责任赔偿

公司内部，为进一步控制原料质量，加强中间控制，提高产品一次合格率，促进生产操作人员的工作积极性，通过全面质量管理提高产品质量，降低生产成本，根据公司整体要求，遵照公司产品质量及整体效益与员工利益挂钩的原则，制定《质量奖惩实施条例》。为规避质量事故的发生，建立问题追溯机制，梳理产生的原因并采取措施，以提高产品质量，提高效益。同时，为保证顾客的合法权益，公司始终为客户提供有质量保证的合格产品，并对因产品质量问题导致客户产生损失的情况予以严格处理。营销中心制定相关销售政策，质量部每个月登记产生质量索赔的金额，并对相应的责任人进行扣罚。

## 2.3 质量安全风险管理

### 2.3.1 质量投诉

公司始终关注顾客要求，贯彻“质量第一”的宗旨，将顾客满意视为我们永远追求的目标，并把顾客满意度列入公司质量目标。为方便顾客投诉公司成立了售后服务中心。遇有投诉，接待人员严格按照投诉处理流程，热情接待、及时处理、并做好记录、及时反馈。

### 2.3.2 质量风险监测

#### 2.3.2.1 质量控制点

公司对产品质量关键特性、关键部位、薄弱环节存在的风险进行重点控制并采取适宜的管理措施和方法，制订了《各个工序工艺文件》。通过对质量控制点的人员能力策划、设备策划、物料策划、作业指导书策划、环境策划、评比策划，使得产品质量关键特性、关键部位、薄弱环节存在的风险处于控制中。

#### 2.3.2.2 质量监督审核

公司设置相关质量管理部门，通过质量检验专员对各系列产品的生产过程进行检测监督。通过工艺管理专员对各生产现场及工艺纪律执行情况进行监督。实施项目经理负责制，对项目施工进行全程技术指导和跟踪监督。《质量奖惩实施条例》《各个工序工艺文件》，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。

### 2.3.3 质量失信应急管理

为了提高本公司对质量失信或紧急突发事件的应急能力，保证在发生重

大或较大质量失信或紧急突发事件时，指挥调度畅通，人员、设备、物资能及时到位，确保本公司在发生质量失信等时能够及时有效地控制，保护客户和员工的生命、环境和国家财产安全，并减少不良影响，依据《风险和机遇分析管理程序》等有关规定，结合我公司实际情况制定质量失信或紧急突发事件的应急预案。

### 2.3.3.1 应急组织体系

应急组织体系由公司第一责任人、质量责任人和各部门第一责任人组成。负责公司质量失信的应急救援预案的制定和修订；组建应急处理小组；落实质量失信的预防措施和应急处理准备事项；组织应急预案进行演练，并进行评审。日常工作由公司质量安全领导委员会负责监督管理。

### 2.3.3.2 应急处置基本原则

1) 统一指挥，分级负责。质量事故发生后，必须统一指挥，统一安排，防止各自为政，引起应急工作混乱，引发额外损失。

2) 快速相应，果断处置。在质量事故萌芽状态时，快速果断的处置，完全能够避免或者消除质量事故，所以初期的处置非常关键。质量安全领导委员会必须对可能发生的各项质量事故进行模拟或者演练，确保能够在第一时间予以处置。

3) 质量安全事故应急预案分综合应急预案、专项应急预案和突发环境事件应急预案，是公司组织管理、指挥、协调相关应急资源，强化质量安全监督管理，规范应急管理工作，提高应对风险和处置事故的能力，最大限度地减少人员伤亡、财产损失和社会影响。

## 第三章 质量诚信

### 3.1 质量承诺

1) 多年来, 杭摩欧亿公司始终坚持以顾客为关注焦点, 持续改进质量管理工作, 不断完善质量管理体系, 通过消化吸收国际、国家标准, 优化生产流程与工作流程, 建立起了比较完善质量管理网络。质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系等多体系在企业内部的高效运行, 在很大程度上促进了工作质量和产品质量的提高。

2) 公司历年来多次获得各级人民政府及有关部门颁发的各种荣誉证书, 公司于 2017 年获得高新技术企业证书; 于 2017 年获得浙江省科技型中小企业证书; 于 2017 年获得县级企业研究开发中心证书; 于 2017 年获得德清县十佳成长之星; 于 2018 年获得南太湖精英计划; 于 2019 年通过县级卓越绩效导入企业(见名单); 于 2019 年通过浙江省级高新技术企业研究开发中心; 于 2019 年通过德清县研究开发中心; 于 2019 年通过德清县专利示范企业;

3) 公司与优质战略顾客通过高层定期互访、参加年会展览会等方式建立了良好的战略合作关系。公司与顾客的关系不仅仅只是买卖的关系, 而是长期合作、相互促进的战略伙伴关系。公司通过定期回访、电话沟通等手段与顾客建立并保持良好的关系。并在“与顾客关系的处理”方面制定了一系列措施。为了能及时接受和处理顾客投诉、提高客户满意度, 公司建立了比较完善的顾客投诉机制。公司高度关注顾客多元化、个性化需求与期望, 定期测量顾客满意度, 建立了完善的顾客满意度调查分析系统。营销中心每年进行顾客满意度调研, 通过电话回访、发放问卷、直接访谈顾客, 对顾客满意度动态测量。分别从品牌形象、质量期望、质量感知、价格感知、满意度、用户抱怨及忠诚度等不同维度进行测评。指标涉及: 对质量、服务等满意度。对收回信息进行处理、分析, 并存档。作为调查的补充, 公司还开展专题调研。顾客的合理期望和隐含需求为我们产品和服务提升提供有效方向。

## 3.2 运作管理

### 3.2.1 完善质量体系，加强质量管理

多年来，公司始终坚持以顾客为关注焦点，持续改进质量管理工作，不断完善质量管理体系，通过制修订国家标准、行业标准，优化生产流程与工作流程，建立起了比较完善质量管理网络。质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系等多体系在企业内部的高效运行，在很大程度上促进了工作质量和产品质量的提高。

### 3.2.2 严密节点控制，重视过程管理

公司按照原料、半成品、成品的质量控制，实现检测项目全覆盖，生产过程层层把关。采取定岗定责、过程检查、质量考核、责任追究、质量追溯、数据统计分析等一系列行之有效的方法，做到关键工序重点控制、普通工序规范操作，通过对生产过程的全面控制和对关键节点的有效监督，提高了工作质量，保证了产品品质。

### 3.2.3 建立监督机制，执行责任管理

公司制定质量管理考评管理制度，对各生产部进行定期监督检查，贯彻实施“谁制造谁负责”的管理理念，鼓励责任部门和相关人员对体系运作、监督、客诉出现的问题进行快速反应、积极整改，彻底有效地执行纠正措施，约束出现质量、客诉问题后不纠正不改进的单位和责任人。

### 3.2.4 鼓励全员参与，实现质量改善

公司重视质量文化建设，把人品决定产品、产品决定企业作为质量培训教育的核心。引导全员参与质量管理，通过不断深入开展合理化建议、质量改善提案、设备智能化自动化提升等措施，使广大员工充分参与到质量改善的每一个环节，提升产品质量、分享改善成果。

### 3.2.5 升级信息传递，强化指标监控

公司在质量方针要求的前提下，每年度对下一年度的质量目标进行策划，并将总目标层层分解至各事业部及职能部门，各部门对受控目标任务进行分解、统计、分析、跟踪、改进，以确保公司总目标的实现。为提高质量信息传递的准确性和及时性，公司升级了质量信息化系统。通过管家婆系统，实现了信息的实时传递和快速准确统计。

### 3.3 营销管理

公司每年制定营销计划，并分解到月度数字任务和相应的业务员，并对所在区域相应负责的业务员进行划分。公司每年参加行业组织的展会、论坛、标准化等行业性会议。公司现有的主要销售渠道分为终端客户和合作商。公司专门配置技术服务团队，为销售的产品提供相应的技术服务。公司对所有销售的产品进行出厂检测，并能提供相应的检测指标数据。

## 第四章 质量基础

### 4.1 标准化管理

公司始终贯彻标准化管理，形成了管理标准、技术标准、工作标准三大系列标准化文件。文控中心是公司文件控制的归口管理部门，专职文控员负责文件编号的确定、文件受控管理，监管公司文件体系的运行，负责公司管理性文件的归档工作，及时更新有效文件一览表。各部门负责归口文件的起草、修订工作，部门兼职文控员负责部门文件的会签、审批等流转工作，负责部门归口技术相关文件的存档管理，并及时更新部门的有效文件一览表。

在国家/行业标准制修订工作中，公司作为汽车皮带轮协会会员单位，积极参加皮带轮团体标准和行业标准。迄今为止，公司已主持或参与制修订团体标准 3 项，拥有授权专利 13 项，正在受理的专利有 10 多项，其中发明专利 1 项。

## 4.2 计量管理

公司按国家法律、法规建立了有效的计量管理。品管部负责公司测量设备的管理工作，设置专职计量员，负责公司计量器具的管理工作，计量员均持证上岗（计量检定员证）。为保证计量器具的准确性和可靠性，公司现有量具均采购自国外内知名品牌，并在检定校准时积极与法定计量机构进行合作。通过有效可靠的测量数据来控制生产、指导生产，取得了良好的经济效益和社会效益。

## 4.3 认证管理

为保证产品质量满足顾客的要求和国家法律、法规，并确保环境管理符合国家法律、法规和其他要求并持续改进，本公司顺利通过并获得了 IATF16949 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、OHSAS18000 职业健康管理体系证书如下：

图表 4-1 公司证书扫描件





#### 4.4 检验检测管理

严格按照要求建立了检测设备台账, 对检测仪器、设备进行维护。检验设备的使用人员必须经过专业培训, 考核合格后方可上岗。质检人员还定期交流在检测中遇到的各种问题, 以便针对问题及时制定纠正措施, 提高检验水平及工作质量, 各种制度、岗位职责、仪器操作规程、安全常识、注意事项等上墙, 以便执行。实现检测项目全覆盖, 生产过程层层把关。采取定岗定责、过程检查、质量考核、责任追究、质量追溯、数据统计分析等一系列行之有效的方法, 做到关键工序重点控制、普通工序规范操作, 通过对生产过程的全面控制和对关键节点的有效监督, 提高了工作质量, 保证了产品质量。

## 第五章 产品质量责任

### 5.1 产品质量水平

公司严格遵守《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。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。公司周围环境、生产现场符合国家标准规定的要求。

公司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。保证不合格产品不出厂。

### 5.2 产品售后责任

公司所有产品实行出厂“0”缺陷管理，具有严格的工序和成品检验程序。向用户提供产品的检测数据试验报告。对于出厂交付的产品质量承担保证责任，承担由此造成的所有经济损失。在产品服务过程中我们严格按照有关规定及合同认真履行我们的责任和义务，所提供的产品保证符合合同规定的数量、质量、规格和性能要求。由于实行严格的出厂“0”缺陷管理，多年以来我们的产品从未发生过因质量或服务的产品召回情况。当确因产品质量安全需要召回时，我们承诺顾客和用户的经济损失为 0。

### 5.3 质量诚信目标的完成情况

公司一直以生产最优质品牌产品为己任，近年来，公司积极建设质量优质、资源节约、环境友好型企业，通过产品结构调整，优化生产工艺技术，提升生产技术装备，实现产品升级调整。杭摩欧亿全面贯彻落实科学发展观，坚持在发展中兼顾经济效益与社会效益，在实践中为股东、员工、顾客、供方、合作伙伴和社会创造价值，促进经济、环境、社会的和谐可持续发展。

图表 5-1 2019 年度质量诚信目标的完成情况

质量诚信目标项目	目标指标状况
合同履约率	100%；
成品一次检验合格率	≥97%
顾客满意率	≥95.57%
废气、噪声排放	达标
固废	100%收集处理
环境事故控制	为 0
重大伤亡事故为 0，因工死亡指标控制	为 0
因工负伤频率	3%以内
重大机械事故为	0 次/年
重大火灾事故及火灾伤亡事故	0 次/年
作好职业病、传染病的预防、控制工作，职业健康危险源	实现降低
测量设备周检完成率≥99%；	100%

## 5.4 质量信用记录

公司在质量文化和质量信用方面的建设，除了做好质量管理体系建设、提高核心竞争力外，还非常重视员工的培训工作。通过培训向全体员工宣传了公司重视质量，视质量为生命的诚信经营理念，提高各级人员的理论知识和专业技能，增强员工的质量意识，规范了员工的操作行为，保证了公司质量管理工作的顺利开展。

在本报告期内的质量信用记录良好，未出现违法违规记录、监督抽查不合格记录和质量安全事故记录。

## 结 语

2019 年，浙江省继续以高标准引领打造“浙江制造”品牌，强调不断完善质量诚信标准体系、加快质量信用信息建设。依据要求，2019 年杭摩欧亿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。公司坚持持续改进质量管理体系，不断提升质量诚信水平，为客户提供最好的使用解决方案。

杭摩欧亿公司将继续诚信经营，履行企业社会责任，维护和提升品牌形象，高度重视产品品质，在品牌创建的道路上走得更高更远。产品研发设计部门继续与高等院校合作，努力研发低能耗、少污染、高品质的产品。