

# 质量诚信报告

宁波顺兴开浩精工机械有限公司

二〇二〇年六月

# 目 录

第一部分 报告前言.....	3
第二部分 报告正文.....	5
一、公司质量理念.....	5
二、内部质量管理.....	5
三、企业质量诚信.....	12
四、企业质量基础.....	15
五、产品质量责任.....	17
六、质量风险控制.....	18
第三部分 报告结语.....	20
一、未来展望.....	20

## 第一部分 报告前言

报告内容客观性申明：本报告内容真实可靠，经公司会议专题审议通过。

报告组织范围：宁波顺兴开浩精工机械有限公司。

报告时间范围：2019年1月1日至2019年12月31日，为保持报告连贯性与可读性，部分内容延伸出上述时间范围。

报告发布次数及周期：本年度报告为第一次发布，2019年起每年度一次。

报告数据说明：本报告披露的财务数据来自公司各类财务报表，其他数据来自公司内部统计，特别说明除外。

解答报告及其内容方面问题的联络人及联络方式：

联络人为公司蔡光顺，联络电话为 18868698688

## 企业简介

宁波顺兴开浩精工机械有限公司是一家集研发、生产和销售于一体的现代化高科技企业。公司于 2003 年起专注于高精度导柱式合模机的研发生产。经过十余年的专研和完善，“顺兴开浩合模机”作为公司的核心产品，已经成为一个成熟、富有竞争力的领先品牌。“顺兴开浩合模机”在同领域的产品中居于领先地位，获得了用户的一致好评与认可。

公司长期坚持“诚信为本、品质为先，自主创新、科学发展”的经营理念，公司自创办以来十分重视创新发展和质量管理，凭借雄厚的技术力量、齐全的机加工设备和管理团队，使整个生产过程严格控制于 ISO9001 质量管理体系，保证了产品质量和工艺的先进性。公司先后拥有多项自主知识产权，经多年努力，公司已形成完善的营销网络，销售网络遍布全国，并远销海外市场。旗下产品与售后服务得到了海内外业内人士的高度认可。企业长期坚持“信誉第一、质量第一”的经营方针，卓越的品质、优异的服务，诚信与发展始终一脉相承。



宁波顺兴开浩精工机械有限公司厂区

企业名称：宁波顺兴开浩精工机械有限公司

地 址：宁波北仑小港东岗碶工业区

联系人：蔡光顺

## 第二部分 报告正文

### 一、公司质量理念

公司秉承“唯才是用、唯德重用”的理念，稳步发展产品，加强企业技术研究开发活动，着力“与客户共赢，帮助员工成长，承担社会责任”的核心价值观打造，树立崇尚质量、追求质量的发展理念，形成了“自主创新，优质高效；与时俱进，客户满意。”的管理方针。

公司领导主导制定了“自主创新，优质高效；与时俱进，客户满意。”质量方针，并一直贯穿于公司质量管理命脉之中。各级高层负责人亲自参与公司质量战略及年度质量工作计划的制订，为公司的质量管理工作指明方向；明确质量目标和任务；公司品质管理部门设有质量管理看板，将质量绩效与管理者、员工绩效考核结合在一起，将质量责任落到实外。

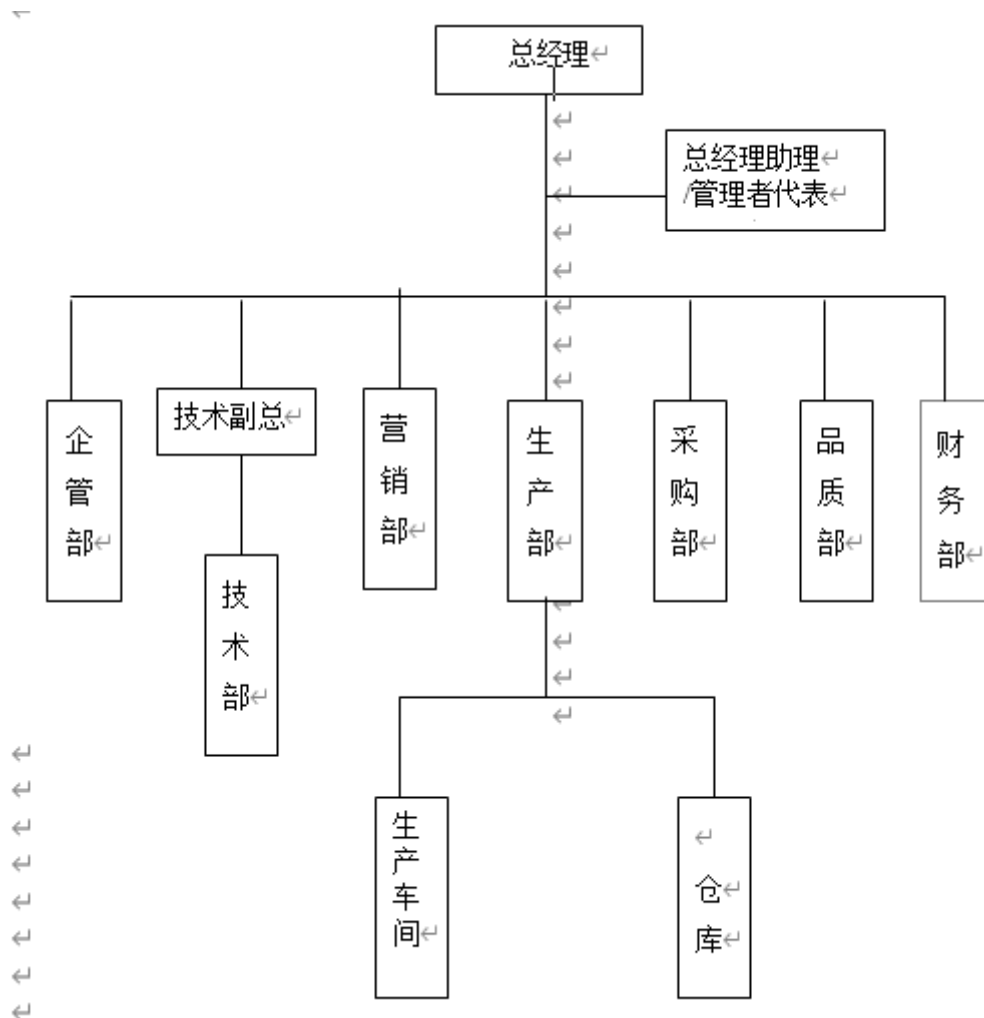
坚持以中高端产品定位为主，巩固并提升品牌竞争实力；练好企业内功，提升企业标准、精细化、信息化、智能化管理水平，降低企业经营成本，提高盈利能力；体现了顺兴开浩实现领先国内同行业同类产品的先进制造水平，赶超世界同类产品的一流水平的追求目标，进军国际市场，名扬顺兴开浩品牌。

### 二、内部质量管理

#### 2.1 质量管理机构

公司实行董事会领导下的总裁负责制，依法设立了股东大会、董事会、监事会，明确了部门职能和岗位工作标准。公司具有健全的质量管理体系，明确了质量职责和权限及相关的激励措施等，确保了质量战略的实施。总裁应确保公司内相关部门的职责、权限得到分配、并得到沟通和理解。

##### 2.1.1 质量管理机构图（见下图）



### 2.1.2 相关激励措施

公司根据薪酬管理原则，实行职能、贡献层级制的薪酬机制，将人员分为管理人员、技术人员、员工三类，以类型确定年薪制或者月薪制，每类又分为不同等级。等级薪酬标准综合考虑同行业薪酬水平、公司薪酬实际情况及预算、消费者物价指数以及本地消费水平等因素设定，薪酬政策由高层领导负责制定，薪酬实施由行政部牵头负责。

薪酬由固定工资、绩效工资和福利构成。员工薪酬中固定工资和绩效工资两项总额及比例根据员工所处岗位类型和等级确定。年薪人员依据薪酬因素评价准则进行评价，该准则包括工作责任评价要素、知识技能评价要素、工作强度评价要素、工作环境评价要素四块，量化评价并分别加权得出分数，根据所处范围确定该员工在此岗位中所处的薪酬等级，然后根据公式考虑绩效因素确定总工资。月薪人员主要依据学历和岗位工作经验定薪，并用公式得

出员工薪酬。

公司在内部设立多种类型的奖励，从物质和精神上激励企业员工开拓创新、公司创优。

奖励类别	奖励项目	奖项说明
物质奖励 精神奖励	薪酬、合理化建设奖、优秀 员工奖、优秀干部奖等。	各项奖项创建以来，提高了公司员工积极性，全体员工立足本 职、集思广益、积极创新，进一步增强公司的自主创新能力， 不断的为公司创造更高的价值；提高了企业形象，在企业中树 立了典型、表彰了先进，形成争先创优、尊重劳动、激励创新 的良好风尚。

## 2.2 质量管理体系

### 2.2.1 质量管理体系的建立

公司质量管理体系建立科学合理，稳步推进实施，运行平稳有效。公司明确了质量方针，设立了质量目标，建立了全面的管理程序文件。公司积极开展质量月、体系月等全员质量活动，不断完善质量管理体系，定期开展内审、管理评审，确保质量管理体系的有效运行。

### 2.2.2 质量战略、质量方针和目标

公司通过对内外部环境、竞争对手和标杆进行分析，同时从宏观环境和顾客的需求及期望等方面考虑，在公司战略委员会领导下制定了“自主创新， 优质高效；与时俱进， 客户满意。”的质量方针，对质量职能规划逐步细化，并落实到公司质量方针目标中进行实施。

公司以顾客为导向，形成了从产品研发—物料采购—生产制造—售后服务全过程的质量控制链，明确了关键质量控制点和关键工序，确保了每个环节、每道工序的质量控制符合规定要求，对来料、半成品和成品实行严格检测；公司积极开展质量月、体系月等全员质量活动，不断完善质量管理体系，定期开展内审、管理评审，确保质量管理体系的有效运行；公司设立了客户服务部，对售后服务进行回访监督，确保了服务的及时性、有效性。

### 2.2.3 质量教育和内部沟通

为提高一线员工质量意识，增强质量事故预防和应急处理能力，公司制定了质量管理培训制度和年度培训计划，组织员工接受质量教育和培训，掌握工作所需的质量知识和技能。为使全体员工对质量管理工作达成共识，公司通过文件、通报、通知、报纸和宣传栏、质量月等形式与全体员工进行内部沟通，宣贯年度企业方针目标和质量目标，确保质量管理体系运行的有效性。

职能培训项目

职能	培训项目名称	职能	培训项目名称
设备管理	资格培训	财务管理	成本压缩控制与库存管理
	上岗培训		纳税人培训
	消防演练和如何使用灭火器等		防伪税票培训
	设备维护和安全生产知识		公司财务分析及风险防范
人力资源	人力资源管理		会计证年审培训
	企业绩效管理和团队目标		核销业务
	《劳动合同法》相关知识	统计管理	物料控制与库存管理
	打造企业实战培训体系		档案管理人员培训
	劳动保障法规政策培训	中高层管理	企业创新理念途径
	人力资源战略与管理		中国式管理培训
养老保险制度实施办法	如何成为优秀管理干部		
生产管理	安全培训		企业规范化管理培训
	员工上岗培训		员工职业化素质的打造
	内审员培训		创建学习型组织与管理五项修炼
	生产计划与交货期培训	赢利能力与企业家智慧变革暨领导力思维与影响力	
	卓越班组长管理技能提升训练	接轨国际一流公司的战略管理	
	车间管理能力提升培训	打造中国企业新中层职业经历技能培训	
	生产一线成本管控	技术管理	新产品研发项目管理
	干部如何管理现场控制成本		短期培训班
企业班组长目标管理	质量专业人员继续教育		
营销管理	业务流程培训		管理体系知识
	销售技巧与策略		标准化体系知识
	实战操作培训		技能培训
	服务营销培训	科技服务培训	
	市场竞争与专业化培训	质量体系培训	
	个性化客户服务		

#### 2.2.4 质量守法规

公司恪守国家各项法律法规，规范各项生产经营活动，按章纳税，严格按照《公司法》要求完善公司治理结构。公司制订了普法规划，办公室分年度落实推进，并从外部聘请了专业法律顾问，保证企业依法规范运作。



同时，公司重视普法培训工作，积极推进本部及分子公司开展普法培训活动，有针对性地学习了《产品质量法》、《合同法》、《消费者权益保护法》、《反不正当竞争法》、《特种设备安全监察条例》等法律知识，增强员工法律意识。公司在日常经营活动中没有发生重大质量诉讼事项。

#### 2.2.5 质量责任追究制度

为了明确质量责任，公司制定了质量责任追究制度，对各级各类人员在其承担质量责任范围内出现的质量问题予以追究，以提高工作质量、和产品质量。公司以营销网络为依托，建立了快捷有效的质量信息沟通及统计分析平台，建立投诉热线，及时收集、分析处理顾客需求，并将有效需求传达至相关部门及员工，对责任事件予以追究。

### 2.3 公司质量管理方法

#### 2.3.1 质量体系建设

##### 2.3.1.1 质量内部审核

公司建立《质量内部审核制度》，以不断完善质量体系。公司结合外部审核的意见，周密策划内审活动，对公司质量体系运行情况及受控状态进行评定审核，发现问题，持续改进，不断完善质量管理体系。

##### 2.3.1.2 管理评审

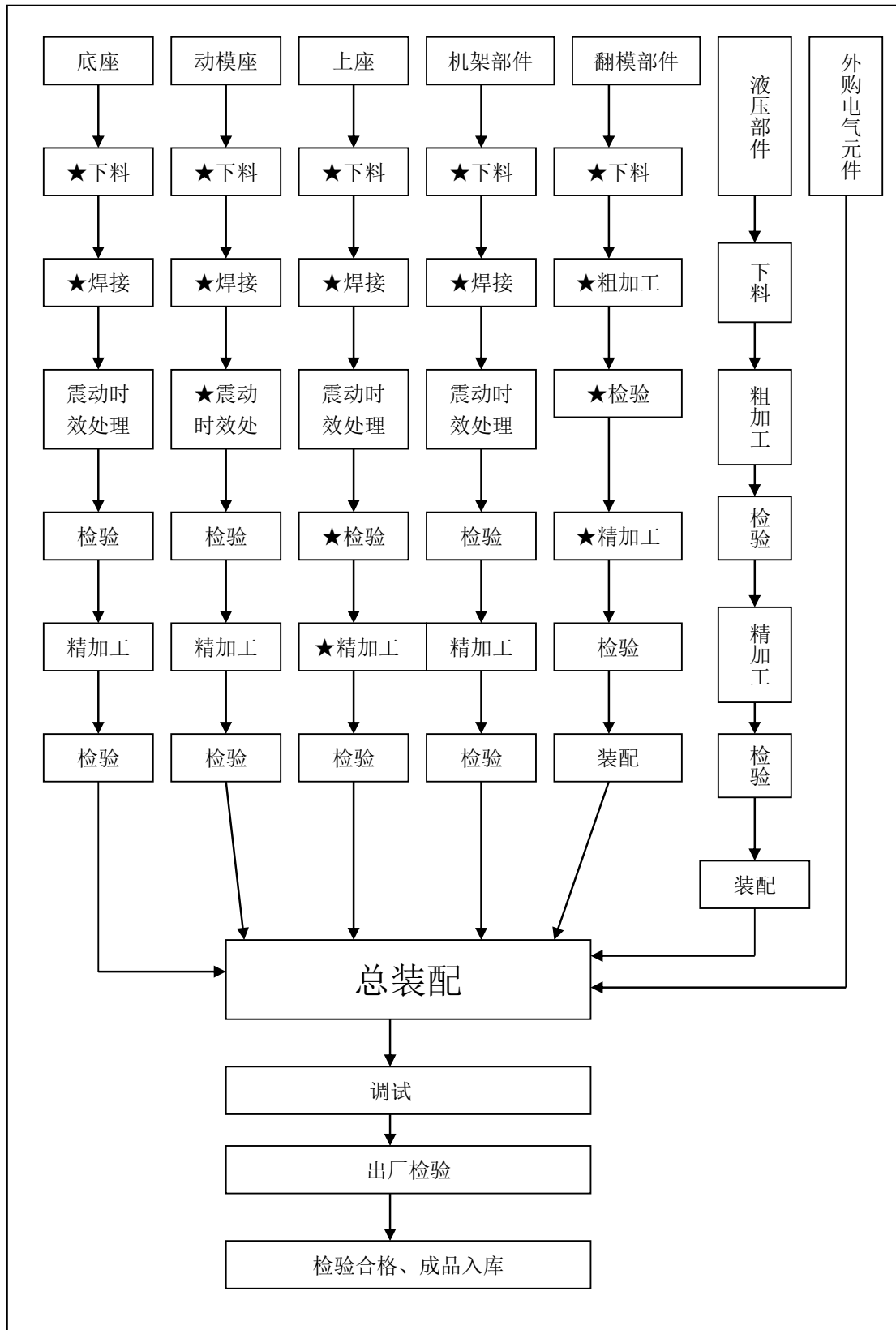
公司建立、保持《管理评审程序》，定期召开管理评审会议，评价本公司的质量管理体系（包括质量方针和目标）是否需要变动或改进，以确保管理体系持续的适宜性、充分性、有效性，并形成管理评审报告。

#### 2.3.2 精益生产

公司为了满足生产过程的要求，提高产品质量，降低成本，提高生产效率，对生产流程进行了设计，并制定了《生产过程控制程序》、《安全生产管理制度》等对生产过程进行严格管理，以及时交付生产管理理念，建立了从顾客订货、生产计划、采购计划、产品生产、产品检验、产品入库到产品交付各环节的统计报表管理系统，实现了生产过程信息即时共享，

提高了产品生产快速响应速度。生产制造过程详见下图：

# 合模机工艺流程图



## 2.3.3 生产现场管理方法

生产部负责维护和保持公司良好的生产和服务环境，包括生产车间、仓库的温度、热量、

湿度、照明、空气流通、卫生、噪声等物理环境，心理环境如理压力、过度疲劳、个人情感和社会环境如非歧视、和谐、无对抗，以获得合格的产品和服务。公司应努力创造良好的工作氛围，确保员工的工作安全和团结协作，从而更好的发挥公司员工的潜能。

#### 2.3.4 供应商管理

公司在控制或使用顾客或外部供方的财产期间，应对其进行妥善管理。本公司的顾客财产是指顾客提供的图纸等,由营销部负责管理。当顾客财产中有顾客的知识产权、专业技术信息时，均需按合同内的保密约定执行。

若顾客的财产发生丢失、损坏或发现不适用情况，应向顾客或外部供方报告，并保留相关记录。

若顾客或外部供方财产发生丢失、损坏或发现不适用的情况时，应报告营销部与顾客联系处理，并保存记录。

#### 2.3.5 质量攻关

品质部实施执行《质量手册》，在适当阶段实施策划的安排，以验证产品和服务满足要求。

除非得到有关授权人员的批准，适用时得到顾客的批准，否则在策划的安排已圆满完成之前，不应向顾客放行产品和交付服务。

公司应保留有关产品和服务放行的文件信息，包括：检验合格证据；检验人员的可追溯信息。

#### 2.3.6 研发保证产品质量

公司建立《不合格品控制程序》，由品质部、生产部对不符合要求的产品和服务进行识别和控制，以防止不合格产品和服务的非预期使用和交付。

根据不合格的性质及其对产品和服务的影响采取适当措施。这也适用于在产品交付之后发现的不合格产品，以及在服务提供期间或之后发现的不合格服务。状态未经标识或可疑的产品，应归类为不合格品，处置不合格品方式有：

- a) 纠正；
- b) 对提供产品进行隔离、退货或暂停使用；
- c) 告知顾客；
- d) 获得让步接收的授权。

对不合格品进行纠正之后应验证其是否符合要求。

组织应保留有关不合格描述、所采取措施的描述、获得让步的描述、处置不合格的授权

标识等形成文件的信息。

### 三、企业质量诚信

#### 3.1 质量诚信管理

公司建立了质量诚信管理制度，覆盖了设计、采购、生产、检验、流通、售后服务全过程的质量诚信制度，加强员工质量责任感和质量诚信意识的教育，开展质量诚信承诺活动。

公司建立了重大质量事件主动报告制度和产品质量追溯制度，保证产品质量安全，切实履行企业质量诚信主体责任。

以企业质量诚信体系建设为载体，以质量法制意识和质量诚信意识教育为主要内容，加强企业质量诚信文化宣传和教育，引导和推动公司员工弘扬诚信传统美德，增加法制意识、责任意识、质量诚信意识。

公司建立供方名录，由评定小组按照《采购控制程序》综合评价，进行供应商管理。其中与战略供方采取优惠措施；不合格供方被淘汰。并对合格供方依据不同等级采取一系列奖惩制度。采购部每年组织评定小组对合格供方进行一次跟踪复评，由相关部门评审，最终由领导审批，记录填入《供方基本情况调查表》。

对合格供方的管理，要求建立存档文档表格和电子表格，存档文件包括《供方基本情况调查表》、《供货合同》、《合格供方名单》、《采购控制程序》、《终止供方报告》、供方进货质量及使用情况记录、供方产品质量问题处置记录和供方重大的环境污染行为或职业生产安全隐患整改记录，以及其他和往来单据等资料文档，按《记录控制程序》要求进行统一备份存档管理。

对供应商的诚信——公司始终将供应商视为利益共同体，作为重要资源进行管理。按质量、环境及安全生产标准化的要求，形成了一套完善、有效的供应商调查、选择、评价、控制的供方评定体系，建立了一批稳定、可靠的合格供方，确保供方在质量、成本、交期等方面符合公司要求。同时公司充分考虑供应商利益，严格遵守双方签定的协议，实行准时付款制，促进了双方共赢的合作。公司注重与供应商的沟通与交流，适时邀请供应商代表与公司高层进行面对面交流，并与供应商技术人员建立了良好工作合作关系，双方一起解决一些技术、质量问题，以提高产品质量。

对社会相关方诚信——公司始终坚持与各相关方保持紧密联系，充分利用各相关方的资源优势，不断改进，以打造新的利润增长点。一方面，依法纳税，及时还贷，诚信经营，提

供丰富的就业机会，促进地方经济发展；另一方面，积极承担社会责任，投身公益慈善事业，并引导员工积极参与。

公司始终肩负“成为模具领域最具竞争力的标杆企业”的企业使命，时刻鞭策着公司上下遵守法律、法规、合同条约与道德规范，以守约、敬业、诚信回报于社会。

#### 3.1.1 对用户诚信

公司承诺用户是我们的衣食父母，加强新产品设计质量与试验，坚持优化完善过程质量管控，不断强化并提升全员精品质量意识，不断投入技改项目，认真、规范执行各项检验准则，努力做到以高品质的产品、服务奉献给全球用户。公司不断坚持的制造能力和试验能力建设，使得产品质量每一个环节都得以充分的控制，切实履行了对用户诚信。

公司重视当前和以往顾客信息的应用，当前信息包括业务员、客户收集反馈信息，市场调研人员、领导走访市场得到的信息以及参加展会、行业会议收集的客户信息等；以往的信息包括顾客投诉、顾客满意度调查结果等。市场部定期将收集到的顾客信息进行统计和分析，并在营销策略的制定、新顾客的开发、产品和服务改进等方面得到充分应用。

#### 3.1.2 对供应商的诚信

公司注重与供应商的合作共赢，帮助供应商持续改进，利益共享。当供应商供应的产品质量出现问题时，公司不是一味的将其淘汰，而是组织营销部、生产部、技术部等相关部门人员，协助供应商找出问题并持续改进。同时，为激励供应商，不会独占供应商因成本下降引起价格下降所增加的利润空间。

公司对供应商的诚信，帮助了较多的生产商不断发展壮大，成为国内行业的主流配套商，这也是对行业的重大贡献。

#### 3.1.3 对员工的诚信

公司提倡“以人为本”，促进员工的全面进步，满足员工的发展需求，维护员工的根本利益，努力建设“和谐”劳动关系，打造和谐稳定的用工机制和环境，实现企业发展与员工发展相统一、企业进步与个人价值提升相融合。

公司大力推行质量意识教育，贯彻质量强企信念，不断加强员工的职业技能培训，通过质量与绩效挂钩，满足员工成长和企业发展需求。

#### 3.1.4 对社会相关方诚信

公司一直以来，关注公共事业和生态，以“成为模具领域最具竞争力的标杆企业”。积极履行社会责任是公司义不容辞的责任和义务。在公共责任方面，公司与时俱进，不断创新，把节能降耗、安全生产作为重点进行持续改进，不断优化，取得了一次又一次阶段性的成果；

在道德行为方面，与相关方建立良好的关系；在公益支持方面高层领导积极带头，员工热烈响应，以实际行动积极参与社会各项公益事业。

公司谋求企业环境的和谐，积极回报社会。通过对公司在企业运营中可能给社会造成的危害影响进行风险识别，并严格按照各种法律和法规，采取各种有效的措施，使之达到法律法规要求，维护社会公共利益。公司全面推行诚信和谐，高效务实的行为准则，主要表现为：对员工、供应商、顾客、股东、政府和社会等负责。公司在不断发展的同时积极回报社会。企业发展离不开社会各界的支持，同时企业对社会也应履行社会责任。公司领导十分重视公益支持，积极主动履行公共责任，回报社会，重点支持社会公益事业、教育事业、慈善、扶贫等。

### 3.2 质量文化建设

#### 3.2.1 质量文化概述

公司始终以“成为模具领域最具竞争力的标杆企业”为使命，凭借公司强大的研发设计与制造能力、覆盖全球的营销网络，力争“成为一家受人尊敬的具有持续成长能力的健康企业”。促进思路转变、转型升级，推进现代企业管理制度建设，推动品牌建设和管理，提高市场知名度。加强知识技术引进、消化和创新，打造学习型企业。落实推动企业标准化、信息化、精益化、质量体系管理。实现企业人才培育和储备，大造企业未来所需的人才梯队。推动技术改造，提升企业的制造能力和产品质量控制能力。推进企业文化建设，打造具有顺兴开浩特色的企业文化。

使命：为模具制造业提供最优质的的设备和服务。

愿景：成为全球第一合模机制造商。

质量方针：自主创新， 优质高效 ； 与时俱进 ， 客户满意。

顺兴开浩的核心价值观：为客户创造竞争力 为员工创造发展 为企业创造利润

经营理念：诚信为本、品质为先，自主创新、科学发展

服务承诺：突破是成功的前奏，方法是成功的利器

公司质量文化建设，通过多种形式广泛宣传和推广质量理念和质量文化。

#### 3.2.2 质量文化氛围营造

公司站在企业发展战略和全局的高度，坚持各级组织、员工及合作伙伴之间的双向沟通，并通过各级会议、员工沟通会、员工合理化建议邮箱等方法，充分听取意见及建议，尊重员工的合理化建议，在沟通中不断发现问题，在交流中审视公司各项政策并进行适当的修正，进而促使公司各级组织与员工认识的有效统一。

### 3.2.3 质量教育和培训

公司根据确定的质量培训计划，通过资源保障，严格执行质量教育培训制度，确保质量培训实施过程管理的有效性和可控性。公司培训的方式主要有内部培训，送外培训，班组教育培训等。

公司建立完善的质量管理体系，引进先进的质量管理工具，通过对信息化软硬件的投入及有效运维，按照公司的各类数据和信息分类，不断建立与完善各类信息库，各业务部门借助信息化工具，实现对数据和信息的获取、分析、发布与传递。

## 四、企业质量基础

### 4.1 企业产品标准

公司按照安全生产标准化等相关要求，制定相应的管理方案和应急方案，控制或消除可能带来的安全隐患保障员工的健康和安全，降低职业健康、安全风险，加强教育提高员工安全意识，制订了事故处理控制程序等相关制度，帮助组织与员工识别安全生产注意事项，群策群防，确保安全生产标准化体系要求能够有效运行。

### 4.2 企业计量水平

公司实行质量统计分析制度，对全公司各生产岗位出现的所有质量问题（包括顾客投诉等）全部进行分类备案管理，利用统计技术详细分析其产生的原因，制定控制措施，形成质量问题控制预案，以指导以后的质量控制与管理工作。

依据 ISO9001 质量管理体系要求，公司于建立了计量管理体系及相关制度，并根据企业的发展需要，配置了大量的计量检测设备。

### 4.3 先进的加工制造工艺水平

公司先进的工艺装备和检测设备覆盖了产品实现全过程。顺兴开浩采用最先进的自动化生产工艺与设备，组织生产，满足不同客户的需求。同时还能做到个性化服务——实行客户订制生产。

公司制造体系突出精益管理思想，生产过程追求零库存，质量追求零缺陷，设备追求无停机，成本追求无浪费，同时，公司将信息技术全面应用于研发和管理，使产品设计能力、设计质量和公司管理水平达到国内同行业中的最高水平。公司部门先进设备见下表。

设备名称	型号	制造厂商	先进水平
数控车床	CK6150E	安徽金瑞智能设备有限公司	行业先进

数控车床	JS-108	杭州德盈机械设备有限公司	行业先进
数控车床	408SY-II	TSUGAMI CORP.	行业先进
数控车床	BRT5085i	沈阳机床股份有限公司	行业先进
立式升降台铣床	X5042A	安徽晶菱机床制造有限公司	行业先进
卧式铣床	CA6150A	沈阳机床股份有限公司	行业先进
立式加工中心	VMC1300P	沈阳机床股份有限公司	行业先进
立式加工中心	VMC850E	沈阳机床股份有限公司	行业先进
立式加工中心	HTM-1000G	宁波海天精工股份有限公司	行业先进
摇臂钻床	Z3050x16/1	中捷钻床有限公司	行业先进
摇臂钻床	Z3080x25	中捷钻床有限公司	行业先进
数控龙门铣床	DMV4000	安徽晶菱机床制造有限公司	行业先进
数控龙门铣床	X2012T	南通京鼎机床有限公司	行业先进
卧式镗铣床	HMC-1290	艾格玛机电科技有限公司	行业先进
数控精密双头铣床	DH-600NC	东莞市金嘉润机械制造有限公司	行业先进
数控龙门铣床	GLU28	宁波海天精工股份有限公司	行业先进

#### 4.4 领先的试验验证

公司先进的制造工艺，稳定的产品质量、优质的销售服务，满足用户的需求。公司从建厂开始就十分重视质量管理、生产管理、技术管理，制定了一系列行之有效的管理制度，先后取得了 ISO9001 质量管理体系认证、SGS 颁发的合模机 CE 认证，SGS 颁发的翻模机 CE 认证、电永磁吸盘 CE 认证。

#### 4.5 领先的技术

公司的发展能力及自主创新能力强。聘请国内高校和相关单位的国内著名专家为我公司特聘顾问指导我公司的研发工作。其中发明专利 8 项。

省级企业研究院等科研平台负责新产品、新工艺、新技术、新材料的开发，围绕“生产一代、研制一代、储备一代”的新产品开发战略，搞好国内外新技术的消化、吸收和创新，公司每年提取销售收入的 3~6%作为技术创新、研究开发经费。利用国内外先进技术成果进行综合集成和应用开发，形成企业主导产品和核心技术优势。公司重视技术中心的研究开发、检测试验、信息化设施等条件建设，配备了系统的检验、试验、分析手段，拥有有限元分析软件、试验室、检测室、理化室等。在产学研上，公司积极与高等院校、研究院所建立多种形式的合作协同关系，有效地组织和运用社会资源为企业技术创新服务，特别是加强与 Dynamic 和 United Mold and Tool、SOMEMA 集团等知名机床的经销商专业科研单位的合作。

公司从成立初就重视对产品的研发工作，高薪从原国营企业，科研院及大专院校



引进了科研技术人才。已成功研发了多种产品，其中已获得发明专利 8 项；合模机、翻模机、切边机、六轴多功能中心、液压夹具、电涌磁吸盘已通过省级新产品鉴定，荣获“优秀模具成形设备供应商”，具有完全自主知识产权的专利技术。公司还定期组织员工培训，提升员工生产水平，为公司打造优质产品奠定坚实的基础。研发团队雄厚，资历丰富，研发能力较大。

#### 4.6 安全、环境管理情况

公司十分重视员工的职业健康和工作环境，贯彻 ISO14001 环境管理体系、OHSAS18001 职业健康安全管理体系。并根据管理体系标准，对设备设施使用可能引起的环境和职业健康安全问题进行有效识别和管理，定期组织安全检查并跟进安全隐患的整改，同时不断对容易产生环境和职业健康安全问题的基础设施进行改造、升级。

## 五、产品质量责任

### 5.1 产品质量承诺

#### 5.1.1 主营业务质量水平

##### 产品技术质量指标

标准地位及完成情况		内容
完成	行标	T/ZB 1347—2019 四导柱精密合模机

#### 5.1.2 售后服务质量水平情况

我公司产品在产品覆盖了全国近三十个省市、自治区，而且远销国外，以自己的品牌打入国际主流市场，成为众多知名企业的合作伙伴，如图：

## 合作客户



公司秉持感恩，优先的合作原则，与顾客形成了顺畅的沟通机制，以此实现共同价值创造与系统竞争优势。通过高层、技术开发部、质量检验部和物流部与供应商建立了密切的双向沟通机制，通过企业内部的信息系统、电子商务、信函、电话会议、第三方调查、访谈等形式，加深沟通和交流，形成了诚信、共赢的关系，以求共同提高。公司通过多种渠道和方式，如高层拜访、管理层互访、电话、会议、调查问卷、网络、行业协会等形式，搜集不同顾客对产品、服务以及其他方面需求的信息，倾听他们的意见。

### 5.2 产品退换情况

为保证进入流通领域的、由各种原因导致的不合格产品及时、快速、完全的退换，确保质量管理体系的有效性，公司建立了《持续改进控制程序》。明确了产品退换责任，规范了产品退换工作程序。

## 六、质量风险控制

### 6.1 质量投诉处理

为了能及时接收、处理各类顾客的咨询和投诉，不断提高顾客满意度，公司制定了顾客

投诉受理流程，并统一由工程部对来自顾客的各类咨询和投诉进行调查、判定和处理，及时响应和处理问题项，确保持续提高顾客满意度。

## 6.2 质量风险监测

公司在防范产品质量安全与风险时,实施全面风险管理,由公司管理层和所有员工共同参与,并将风险意识转化为全体员工的共同认识和自觉行动,通过风险管理专业人才、系统科学的方法来实施,以确保所有的风险都得到识别,对识别的风险进行衡量并得以有效控制。

### 6.2.1 建立《风险与机遇分析表》

公司领导注重营造内部重视风险的意识,建立了《风险与机遇分析表》,通过制订各种应急预案,对相关人员进行相应的培训,每年不定期进行应急预案演习,并作演习效果评估,对演习中存在的问题进行改进,提高组织的应急能力及员工处理各种紧急情况的能力。

### 6.2.2 建立《产品的监视和测量控制程序》

公司建立了《产品的监视和测量控制程序》,通过质量预警,提高对产品质量波动的关注度,对于存在质量隐患的问题、事件发出质量警示,稳定产品质量,控制各类质量损失。

### 6.2.3 产品质量风险市场管理

公司通过售前、售中和售后三个阶段为用户提供全程的服务,并适时监测和分析质量风险。

在售前阶段,通过分析用户的应用需求、使用条件等情况,提供合适产品选型建议书;在售中阶段,确保产品合格,出厂前做好各项指标检测;在售中阶段,通过公司的服务体系,监测各类质量风险。

对于各类营销、服务人员,通过产品知识、服务技能等内容的培训,提高质量风险意识,正确识别日常工作中的质量安全风险点。

## 第三部分 报告结语

### 一、未来展望

2020年，公司将继续推进落实质量诚信，本着求真务实的经营理念，通过质量提升，力求以优质的产品和一流的服务回报社会；在促进公司自身发展的同时，积极承担质量诚信和社会责任、关注环境，努力推动地方经济建设。

我们以持续提升产品质量为宗旨，最大限度地满足用户要求，同时也是维护相关方利益的保证，更是公司质量诚信和履行社会责任的体现。

宁波顺兴开浩精工机械有限公司

二〇二〇年六月