

桐庐宇鑫汽配有限公司 质量诚信报告

桐庐宇鑫汽配有限公司

2022年07月

目录

第一部分前言	- 2 -
1 报告编制规范	- 2 -
2 公司总经理致辞	- 3 -
3 企业简介	- 4 -
第二部分 质量诚信报告	- 6 -
1 企业质量理念	- 6 -
2 质量管理	- 6 -
3 企业质量诚信	- 8 -
4 企业质量基础	- 9 -
5 产品质量责任	- 12 -
第三部分报告结束语	- 18 -

第一部分前言

1 报告编制规范

《桐庐宇鑫汽配有限公司质量诚信报告》回顾了桐庐宇鑫汽配有限公司在质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的理念、制度、措施以及取得的成效。关于本报告的披露内容，说明如下：

（一）报告范围

报告的组织范围：桐庐宇鑫汽配有限公司

报告的时间范围：2021年1月至2021年12月

报告的发布周期：本报告为年度报告

（二）报告内容客观性声明

本报告完全依托公司生产经营实际情况而编写，内容客观公正，绝无虚假信息，愿对本报告内容真实性负责。

（三）报告数据说明

本报告所有的内容均来自公司实际真实情况或数据。

（四）报告发布形式

本报告以网络版形式发布。

2 公司总经理致辞

桐庐宇鑫汽配有限公司衷心感谢社会各界广大用户的厚爱、支持与合作！

我公司拥有先进的生产工艺和设备，建立了严格的质量控制体系和完善的售后服务体系，致力于发展成为与国际同步乃至领先的、以先进制造技术为核心的汽车配件供应商。

为确保质量诚信体系的有效运行，从制度上加以规范，从考核手段上加以落实约束，从质量文化上加以引导，从努力改进和积极实施名牌战略上加以提高和升华，大力营造和创建质量诚信工作氛围和体系，不断提升产品的使用性能，切实服务客户。

公司始终本着“质量为本、服务为上”的经营理念，坚持“求真务实、大胆创新”企业精神，秉承“打造汽车配件领域标杆，成为国际一流汽车配件供应商”的公司愿景及“诚信为本、择优取胜、走向世界”的核心价值观，不断为广大客户提供环保、可靠、的优质产品。

3 企业简介

桐庐宇鑫汽配有限公司创建于1995年，专业生产各种客车、汽车、摩托车、工程机械等车用盘式摩擦衬块总成及摩擦材料，盘式摩擦衬块总成以卓越的品质为多家客车厂、卡车厂家及主机厂配套。公司是中国摩擦材料协会会员单位，全国非金属矿产品及制品标准化技术委员会摩擦材料分技术委员会会员，国家高新技术企业。目前已参与7项国家标准起草和2项行业标准起草。

公司拥有雄厚的研发力量，一流的生产设备，先进的工艺技术，完善的测试手段和严格的质量保证体系，先后通过了并已通过IATF 16949，ISO14001和ISO45001体系认证。

公司自成立以来，一直秉承“求真务实、大胆创新”的企业精神，并始终以完善的服务和高品质的质量为广大客户服务，并且结合自身的发展过程形成独具特色的企业文化，已经创立和形成了系统全面的文化理念。

公司始终坚持“科学管理、过程控制、持续改进、顾客至上”的品质方针，高度重视环境管理工作，坚决贯彻“建设环境友好企业，提供绿色汽车配件，追求人与自然的和谐统一”的环境管理方针，积极创建“绿色”企业。公司导入现代企业制度管理，且技术力量雄厚、生产设备先进、工艺精湛、检测设备齐全、售前售中售后服务完善，同时积极推行“整理、整顿、清理、清扫、素养、安全”的6S管理和精益化管理。优质的产品、不断创新的管理和技术、热忱的服务使“宇鑫”品牌逐渐具核心竞争力和广阔的市场前景，使“求真务实、大胆创新”的企业精神对公司员工和广大客商渐具影响力。

通过公司全体员工十多年的不懈努力，公司已获得政府有关部门和社会的高度评价。公司被认定为“国家高新技术企业”。

本公司截至目前参与了8项国家标准和2项行业标准的起草。公司作为主要起草单位起草的“浙江制造”标准《中型及重型货车用摩擦衬块》，于2020年11月发布。

公司持续改进质量管理,使现场作业做到整洁、有序、高效,宇鑫用高品质的产品和服务获得了市场的肯定。公司产品 90%以上内销,10%出口海外,远销到欧洲、中东等国家和地区。

桐庐宇鑫汽配有限公司作为行业内的中坚力量,未来将秉承“求真务实、大胆创新”的企业精神,为“打造汽车配件领域标杆,成为国际一流汽车配件供应商”的愿景而不懈努力。

第二部分 质量诚信报告

1 企业质量理念

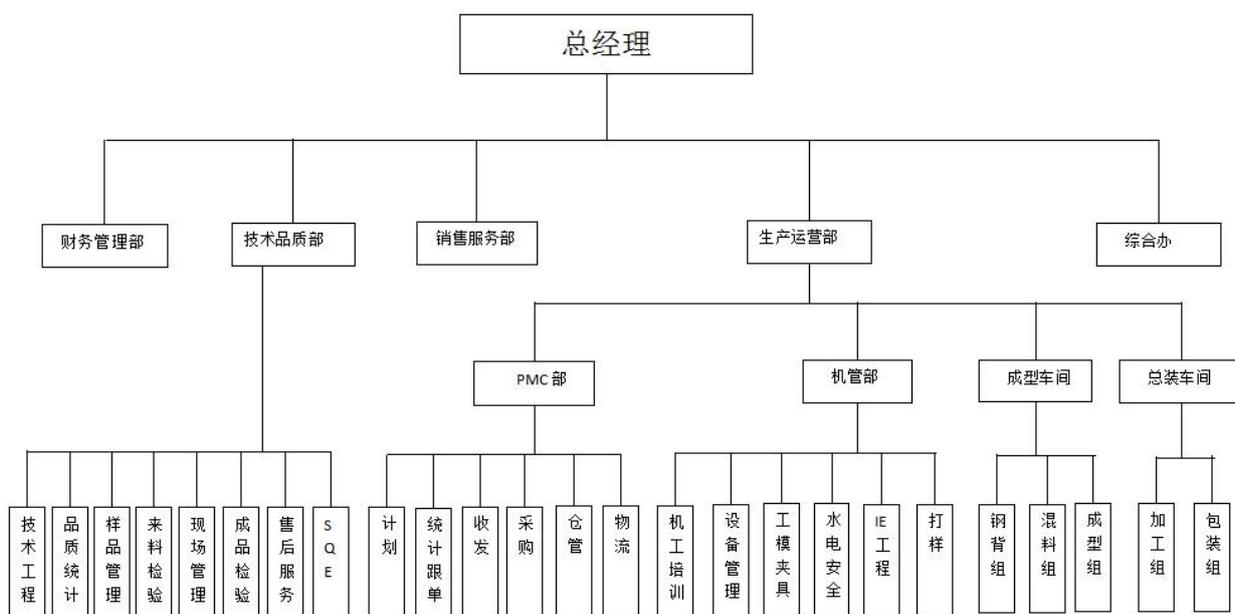
公司的质量理念是“科学管理、过程控制、持续改进、顾客至上。”，这是企业的最高宗旨。

让顾客百分之百的满意是我们唯一的心愿。品质是公司的创业之本、兴企之基。强化品质意识、落实品质责任是贯彻品质理念的首要工作。谁生产谁负责，谁受益谁担责是作为基本观念要在全公司广泛展开宣贯，得到全面实施。特别是经营者和管理者，要主动树立品质意识、主动承担品质责任。

2 质量管理

2.1 质量管理机构

公司总经理亲自主持以质量为核心的经营战略的调查、研讨和制订。公司副总及质量管理部对本公司的产品质量安全工作全面负责，组织制定企业质量发展战略、年度质量工作计划和质量安全保障措施；建立并实施先进质量管理体系和管理方法；组织实施质量改进、质量攻关等群众性质量活动。配备相应人员并规定其职责、权限和相互关系，确保质量管理体系得到建立和保持，并推动持续改进。质量管理组织机构图如下：



桐庐宇鑫汽配有限公司组织机构图

2.2 质量管理体系

质量是企业的生命，公司总经理把产品质量当作第一件大事来抓。在质量管理工作中，高瞻远瞩，制定出切合企业实际发展的质量方针和质量目标。争做没有最好，只有更好，以细致出精品、以专业铸品质，永远追求以更好的质量赢得客户的超值满意。公司最高领导关注顾客、重视产品质量和体系的保持、完善，员工的质量意识普遍较高。公司领导关注基础设施的建设，逐年投入资金购置生产和检测设备及对相关设施进行改造；同时招聘充足的专业技术人员，增强了科研生产的保证能力，资源配置满足当前科研生产的需求。通过几年的努力，企业通过了 IATF16949 质量管理体系，导入了卓越绩效管理。在日常的实际工作中，对体系不断地进行完善、更新和改进，认真组织 and 部署好体系每年的内审和管理评审工作，通过每年的内审、管理

评审以及外部监督审核对体系实施持续改进，保证我公司质量管理体系运行的充分性和有效性，很好的保证了产品的质量。

3 企业质量诚信

3.1 质量诚信管理

作为一个生产汽车配件的企业，持续健康发展的前提是守法经营、诚实守信。的产品之所以具有良好的口碑，经得起时间的考量，完全得力于我公司“质量为本、服务为上”经营理念。多年来，公司一直本着对客户、对员工的高度责任感进行生产经营。从高管到一线员工，始终视质量为企业的生命，从原材料采购、生产过程控制、产品检测、售后服务等方面都严格按国家标准及相关法律法规要求执行，实现从采购—生产—售后，全过程的跟踪监测及管理，以便为客户提供品质卓越、安全可靠的产品。公司通过教育培训、等形式向全体员工宣传公司“质量为本、服务为上”的诚信经营理念。

3.2 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。员工在自己的岗位上，时刻警示自己，产品实现的整个环节设计开发、采购、生产、检验、售后服务，每一步操作和决定都直接影

响到产品的质量，影响到产品的市场信誉，所以，严把质量关，已成为宇鑫员工的自觉意识。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，中途如果部门根据需要提出培训申请也尽量安排。培训的方式也是多种多样，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，即看文凭，又看水平，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员分明，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。同时加强对从业人员法律法规知识及诚信意识的培训。特别是定期组织员工学习《产品质量法》、《计量法》、《企业质量诚信管理实施规范》等相关法律法规及标准。提高员工的整体法律意识和诚信意识，真正做到公司上下懂法、知法、守法。并在实际生产过程中严格贯彻落实相关的法律法规及标准要求。

4 企业质量基础

4.1 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。

公司参与起草了 8 项国家标准（GB/T 37269-2018 汽车用盘式制动衬块总成、GB/T 29065-2012 道路车辆 制动衬片摩擦材料涂漆背板和制动蹄耐腐蚀性能评价方法、GB/T29066-2012 道路车辆 制动衬片摩擦材料 气制动商用车磨损试验方法、GB/T 34007 道路车辆 制动衬片摩擦材料摩擦性能拖曳试验方法、GB/T 29063 道路车辆 制动衬片摩擦材料 气制动商用车性能试验方法、GB/T 29064 道路车辆 制动衬片摩擦材料 汽车制动系统摩擦材料评价方法、GB 5763-2018 汽车用制动器衬片，GB/T 41062-2021 摩擦材料和制动器间的热传导试验方法），主导起草了“浙江制造”团体标准《中型及重型货车用摩擦衬块》。通过参与这些标准制修订，使我们能够及时准确的了解行业的最前沿信息行业话语权，大大提高了我公司的技术水平和科研能力，为公司的健康持续发展提供了强有力的技术保障。

4.2 企业计量水平

公司建有完善的计量检测体系，共拥有先进的计量检测设备多台，兼职计量人员1人，可以确保企业计量检测、监控结果的有效性和可靠性。

检测设备台账

序号	设备名称	设备型号	设备编号	单位	数量	制造厂家	备注
1	制动器性能试验台	8010C	YX041	台	1	西安益翔航电科技有限公司	
2	剪切强度试验机	XJ-A(300KN)	YX042	台	1	咸阳新益摩擦密封设备	
3	制动片压缩热膨胀机	XYP-B	YX043	台	1	咸阳新益摩擦密封设备	
4	定速试验机	DSSN-01	YX044	台	1	台湾南华	
5	制动器摩擦试验台	HY209A	YX050	台	1	长春晨禹科技有限公司	
6	数显洛氏硬度计	XHRS-150	YXZ101	台	4	莱州华银实验仪器	
7	弹簧拉压试验机	TLS-S500	YXZ099	台	1	时代集团	

8	盐雾测试机	MH-90	YXZ096	台	1	中正仪器有限公司	
9	PH 测试仪	PHS-3C	/	台	1	上海越平	
10	电子天平	LB2004	Q-042	台	1	微川仪器	

4.3 认证认可情况

公司先后通过 IATF 16949, ISO14001 和 ISO45001 体系认证, 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。

4.4 特种设备安全管理情况

公司在特种设备管理方面建立了完善的管理制度, 包括: 《特种设备管理制度》、《叉车操作规程》、《电梯操作规程》等。公司工程部设专职人员负责特种设备管理和巡查工作。现在使用的特种设备有货运电梯, 按国家特种设备使用要求, 请特种设备检测机构定期对叉车和货运电梯进行检测。设备科安全管理员随时检查特种设备的使用情况, 发现隐患立即排除, 并做好维护保养记录。作业人员 100%持证上岗, 各自负责自己使用的设备的维护保养。

5 产品质量责任

5.1 产品质量承诺

公司郑重向全社会承诺，并以此自律：

- 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。
- 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。
- 3、建立售后服务制度。建立客户档案；建立售后服务体系，在承诺的时间内帮助客户解决产品使用过程中遇到的问题，妥善处理客户对产品质量的抱怨和投诉，努力使客户满意；开展客户满意度调查，了解客户需求，持续改进质量。
- 4、本企业涉及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。

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。如果本企业产品质量问题导致国内外通报，退货或销毁的，本企业自愿接受国家和相关条约按规定要求作出的相关处理。

5.2 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。公司郑重承诺，如果公司产品出现质量问题，在经过公司与有关部门共同调查以后证实确实是公司责任时，公司将严格按《产品质量法》等相应的法律法规执行，并对客户致以诚挚的歉意。今年来公司从未因产品质量安全事故而发生实际召回。

5.3 企业社会责任

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，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。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。公司本着“不断增强健康安全意识，建立健康安全工作环境，持续降低健康安全风险，切实保障职工身心健康”的职业健康安全管理方针，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。

2. 环境保护

公司在日常管理中识别了适用的环境法律法规，并严格贯彻执行国家、省、市的环保相关法律法规。主要污染物为生活污水，公司每年委托浙江杭康检测技术有限公司对公司产生的污水、厂界噪声及无组织排放进行检查，检测结果均符合相关标准，无超标排放现象。公司生产过程中产生的固废，

均委托有资质的企业进行回收处置，无污染环境事件发生。公司积极响应国家号召，节约资源，推行清洁生产，减少污染物排放。

6 质量风险管理

6.1 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，是否经过测试。

2. 产前会议

每分订单生产前，都组织研发中心、品管部、生产车间、经营部等进行讨论，主要是对产品的结构、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

产品在量产前，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。

6.2 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《产品质量先期策划控制程序》，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。生产线根据技品部的技术文件制定了各生产环节的作业指导书，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。

6.3 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 IATF 16949:2016 质量管理体系要求，建立了《与顾客有关要求过程控制程序》、《事态升级管理程序》。投诉处理流程为：业务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

诉的详细情况写入记录中；调查产品投诉，不管是否有根本原因，对投诉应进行调查，以确定是否已经发生了不合格，以及与投该投诉相关的纠正、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。

第三部分报告结束语

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。桐庐宇鑫汽配有限公司始终秉持“打造汽车配件领域标杆，成为国际一流汽车配件供应商”的愿景，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“不接受不良品，不制造不良品，不流出不良品”的原则，为“浙江制造”国内领先、国际一流的目标持续努力。