



2020年“浙江制造”认证 质量诚信报告



宇星紧固件（嘉兴）股份有限公司

二〇二〇年五月

目 录

前言

总经理致辞

一、公司简介

二、企业质量理念

三、企业质量管理

四、质量诚信管理

五、质量管理基础

六、产品质量责任

七、质量风险管理

前 言

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。

报告范围：

本报告的组织范围为宇星紧固件（嘉兴）股份有限公司。本报告描述了2019年1月1日至2020年4月30日期间，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、采取的措施和取得的绩效等。

报告发布形式：

本公司每年定期发布一次质量诚信报告，本报告以PDF电子文档形式在本公司网站向社会公布，欢迎下载阅读并提出宝贵意见。

总经理致辞

诚信是做企业的基本准则，宇星紧固件（嘉兴）股份有限公司致力于为公司价值链上的所有参与者创造公平、透明、开放的环境和企业文化。致力于生产高强度紧固件螺母（应用于工程机械、风电、汽车、压力容器等领域）。公司通过了 IATF16949：2016 和 ISO9000：2015 质量管理体系认证，为公司进一步开拓市场提供了可靠的质量保证。公司建立了一套科学、完善的质量控制体制，产品均符合产品质量标准，受到国内外客户的广泛认可。

在现代经济社会中，诚信不仅是一种道德规范，也是能够为企业带来经济效益的重要资源，质量诚信更是赢取客户的核心要素，企业文化要求全体员工讲诚信，以诚立身，塑造诚信文化，提升企业核心竞争力，努力打造最受顾客欢迎的生产企业。

宇星紧固件（嘉兴）股份有限公司

总经理（签名）：

质量诚信报告

一、公司简介：

宇星紧固件（嘉兴）股份有限公司（原海盐螺帽总厂）创建于1978年，是一家专业生产高强度紧固件螺母的民营企业，产品主要涉及工程机械、风电、汽车、压力容器等领域。公司位于上海至杭州、苏州至宁波相交的黄金地段。南依杭州湾，北为沪杭快速大道，东邻嘉兴港及跨海大桥，交通便利，又处于长江三角洲的中心地带，地理位置十分优越。其注册资金3000万元，占地面积约110亩，总资产约2亿元，2019年销售额3.51亿，利润5300万，是浙江省和全国紧固件标准化技术委员会委员单位，是我国紧固件行业副会长单位，浙江省紧固件行业协会会长单位，是中国最大的紧固件螺母制造商。公司获有“国家高新技术企业”、“浙江省科技型中小企业”、“浙江省宇星高端汽车精密零部件研究院”、“嘉兴市市级高新技术研究开发中心”等多项荣誉，拥有6个发明专利，39项实用新型专利，“风电螺母”2019年获得“浙江制造精品”称号。

公司致力于生产高强度紧固件螺母的系列产品，公司螺母分为：德制DIN、美制ANSI/ASME B8.2.2、英制B.S.、日制JIS、意制UNI、国际标准ISO、国家标准GB等系列，可用于工程机械、风电、汽车、压力容器等领域，产品主要出口欧、美、亚以及国内市场，出口覆盖美国、德国、法国、意大利、巴西、印度、南非…等，是全球供应商。

宇星紧固件（嘉兴）股份有限公司秉承“依靠丰富的经验、高超的技术、严格的管理、精良的设备，生产优质产品”的经营理念，向广大客户提供最优质的产品与服务，尽善尽美，悉查客户需求、超越客户期待，愿与您互谋发展、合作共赢！

名称：宇星紧固件（嘉兴）股份有限公司

地址：海盐县西塘桥街道场前集镇

电话：0573-86855017

传真：0573-86855061

邮编：314304

邮箱：yuxing@yuxingnuts.com

网址：<http://www.yuxingnuts.com>

二、企业质量理念：

公司自成立至今，一直秉承“依靠丰富的经验、高超的技术、严格的管理、精良的设备，生产优质产品”的经营理念。产品质量是企业生存和发展的基石，是占领市场和赢得顾客的先决条件。“质量第一”的质量理念不断强化，不断的完善和提升公司的质量管理水平。公司自通过 IATF16949：2016 和 ISO9000：2015 质量管理体系认证以来，始终坚持：“**以顾客满意为宗旨，以全员参与为基础，通过精益的品质和真诚的服务赢得客户和市场**”的**质量诚信方针**，严格按法律法规、质量管理体系标准、管理手册、程序文件等要求执行，使企业的质量管理体系得到有效运行，使产品质量得到有效的保障和不断的提升，从而使企业各项质量目标基本得以实现。

为更进一步提高质量管理水平，提升公司经营质量，公司以卓越绩效和浙江制造等先进管理模式的导入为契机，推行全面质量管理大质量的概念，通过学习标准、融会贯通；对照标准、自我评价；找出差距、持续改进的过程，通过内部审核、第二方审核、评价等措施，不断寻找改进的机会改进质量管理过程和方法，逐步向卓越绩效靠近。

公司自建立以来，从未出现过重大质量投诉，在历年接受各级质量技术监督部门的抽检中，合格率均达 100%。

愿 景：成为紧固件行业内最具责任感的企业

企业使命：产品优质、服务优美、超越需求、引领紧固件行业发展

价 值 观：爱岗敬业、诚实守信、公正奉献

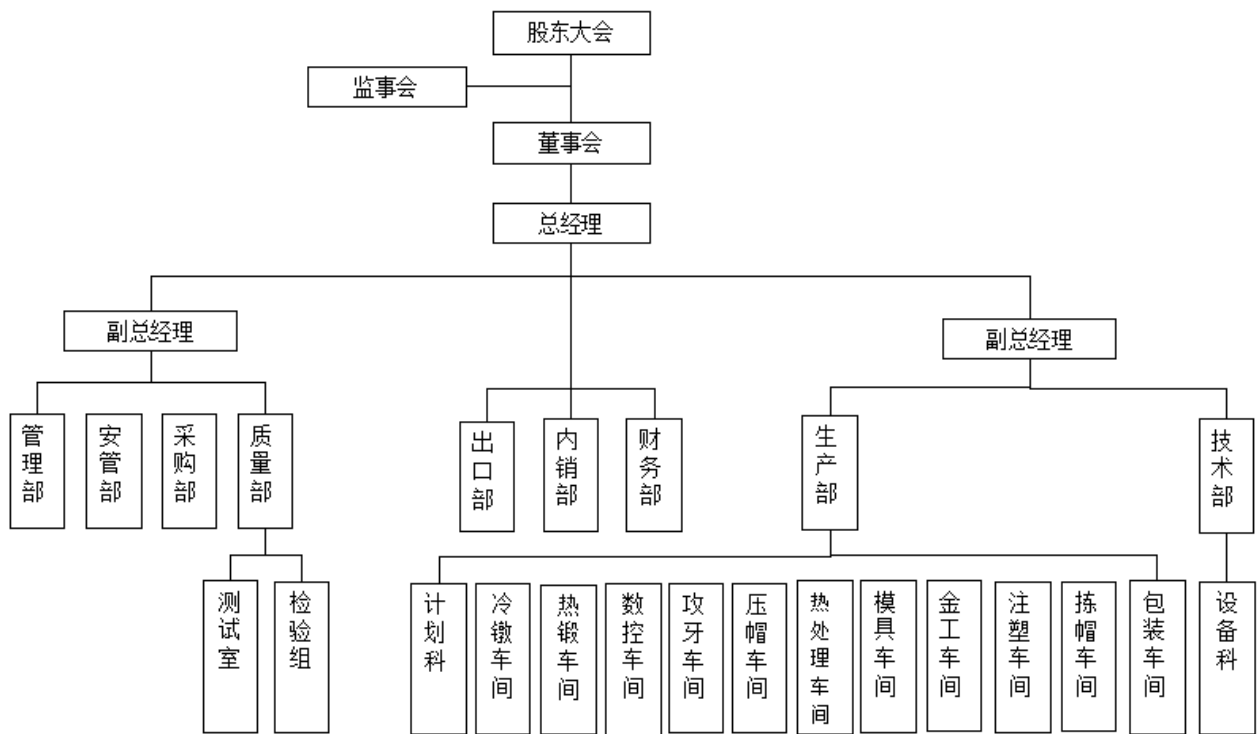
三、企业质量管理：

（一）质量管理机构

公司设置组织机构，规定各机构的职责和相互关系，建立了详细的工作标准，总经理负责制定质量方针，批准质量目标，并任命质量部负责人。质量部负责人受总经理委托，对质量管理体系所需过程的建立、实施和保持负责，公司设质量部、技术部、生产部、采购部、管理部、安管部、内销部、出口部、财务部等职能部门，各部门各司其职、相互沟通配合，实现流畅、高效的运作。

质量部是具体负责产品检验和测试的专门机构，在总经理、管理副总领导下独立行使职权，下设高素质专业化人员队伍，包括质量检

验员和测试员，负责采购品（含原、辅材料、零部件和外协产品）的进货检验、验收；产品的过程检验、试验（含各生产加工工序车间首检、巡检）和成品检验，负责质量控制、质量改进、质量成本管理、质量统计分析、质量教育培训、建设企业质量文化等。以产品执行标准和顾客满意为依据，严格执行产品质量追究和质量考核制度，严格实施企业质量标准管理，确保出厂产品全部合格。



宇星紧固件（嘉兴）股份有限公司组织机构图

（二）质量管理体系：

1、质量管理体系的建立：

公司按照 IATF16949：2016 和 ISO9001：2015 标准要求建立质量管理体系并形成文件，加以实施和持续改进其有效性。为此做到下述要求：

- a) 确定质量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加工过程加以识别，并实施控制。按照 IATF16949：2016 和 ISO9001:2015 版 8.4 要求对外包过程进行有效管控，确保外加工过程受控。

2、质量指标及 KPI 指标：

最高管理层必须确保在组织的相关职能和各层次上的质量目标，公司的质量目标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；2020 年公司质量目标为：

- a) 出货一次检验合格率大于 98%；
- b) 顾客满意程度（申报产品）大于 89%；
- c) 订单准时交付率大于 82%；
- d) PPAP 提交一次通过率大于 100%

等 18 项，具体见“2020 年度绩效目标”。

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、质量诚信意识和质量能力培训：

在体系运行过程中，公司基于 PDCA 的系统方法，运用各种有效的工具，测量、分析、改进质量管理体系的有效性，确保公司整体绩效的实现。公司内部建立培训制度，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实物质

量情况，对各级员工开展有针对性的质量培训，确保制造过程产品质量的一致性。

为牢固树立全体员工的质量诚信意识，公司每年通过培训、会议、案例、宣传窗等形式教育员工。公司对在质量诚信工作中表现突出的人员给予一定的奖励，同时在员工中宣传和推广经验。

4、质量法规及质量责任制度

公司通过收集与质量有关的法律法规及其它标准、要求，制定内部相关制度、规范，使产品质量满足国际、国家法律法规和国际、国家、行业标准的要求。同时，公司制定了《质量绩效考核管理规定》等，对产品质量责任问题或责任事故进行责罚。

表 1 公司所遵守的质量标准和其他相关法律法规

类别	内容
员工权益 社会责任	《产品质量法》、《合同法》、《劳动法》、《工会法》、《消费者权益保护法》、《环境保护法》、《安全生产法》、《职业病防治法》等法律法规。质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全、卓越绩效评价准则等标准。
产品执行标准	1、产品执行德制 DIN、美制 ANSI/ASME B8.2.2、英制 B.S.、日制 JIS、意制 UNI、国际标准 ISO、国家标准 GB 等标准，具体见“外来文件清单”。 2、T/ZZB 0575—2018 《高强度履带螺栓、螺母》 3、ZJM-007-4294-2018 《高强度履带螺栓、螺母》浙江制造认证实施细则

公司制定了《内部审核管理规范》、《管理评审管理规范》，为确保体系运行的有效性和持续改进，安排内审，对于审核中发现的不符合项，由责任部门分析原因，制定纠正或预防措施，落实整改，并验证整改效果，最终形成内部审核报告，对体系的整改及不符合项的预防提出建议，并作为管理评审的一个重要输入，报告最高管理者。

公司制定了《不合格品管理规范》、《改进管理规范》对不合格品进行了严格管控。公司制定了《产品放行管理规范》，产品严格按照规定进行检验，合格后方可流入下道工序或出厂。任何不合格产品均有明确的标识、记录、隔离和处理等流程并严格执行。

对于所有出现的不合格，均有记录，并由专人进行统计分析。常见和批量问题由责任部门依据《改进管理规范》制定纠正措施并进行整改，评估纠正措施有效之后方能关闭问题项。

公司对出现的质量问题进行问责和教育，并在日常管理、生产运作中，强调标准化，持续改善，追求卓越。

四、质量诚信管理：

（一） 质量承诺

1、诚信守法

高层领导遵循“依靠丰富的经验、高超的技术、严格的管理、精良的设备，生产优质产品”的经营理念，严格执行《产品质量法》、《公司法》、《合同法》、《劳动法》、《工会法》、《消费者权益保护法》、《环境保护法》、《安全生产法》、《职业病防治法》等法律法规，并建立实施了 IATF16949：2016 和 ISO9000：2015 质量管理体系并通过了认证。对员工进行了法律法规知识培训，配合政府部门开展普法教育活动，鼓励表彰员工的“正能量”，营造诚信守法的环境，使诚信守法成为全体员工的自觉行动。

公司合同主动违约率为零，不拖欠银行贷款，不拖欠供应商货款、不拖欠员工工资。逾期应收账款降至合理范围，公司高层、中层领导没有违法乱纪记录，员工违法次数为零。在顾客、供方、员工、社会中树立了良好的诚信道德形象。

2、满足顾客需求

公司高度重视技术研发，通过自主研发产品，提升产品质量，以较高的性价比为顾客提供满足要求的产品。公司以顾客需求为中心，积极听取客户对于功能、质量、成本等方面的意见和建议，开展产品改进和创新活动，满足顾客对产品质量和交期的需求。在产品质量方面，公司严格执行质量管理体系相关规定、要求，通过开展技术攻关、质量改进等活动，保障产品质量安全。

3、质量承诺：

①公司建立了质量信息追溯系统，并保存追溯质量记录不少于 10 年。

②产品在发货后顾客装机使用 2200 h，保证产品使用过程中无

异常。

③在规定的时间内或运行小时内，因产品制造不良而发生损坏或不能正常工作时，无偿更换并承担相应的更换费用。

④扭矩系数保证期为自出厂之日起 6 个月。

具体条款以质量协议的形式明确。

(二) 运作管理：

1、完善质量管理体系：

公司一直坚持“以顾客满意为宗旨，以全员参与为基础，通过精益的品质和真诚的服务赢得客户和市场”的质量诚信方针，以顾客关注为焦点，持续改进质量管理工作，不断完善质量管理体系。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有效运行，同时导入卓越绩效管理模式，从而促进了产品质量和工作质量的提高。

2、重视过程管理：

为满足顾客及其它相关方要求、实现公司战略目标，公司从设计开发、采购、生产和服务等管理过程，融入质量诚信管理要求，持续改进和完善产品生产全过程的管理措施，确保生产的全过程管理能够满足质量承诺要求的产品或服务。公司对产品实现所要求的过程及子过程的顺序和相互关系进行策划：

——识别顾客需求，建立契约关系：公司建立有《产品和服务要求管理规范》，与顾客进行充分沟通，识别顾客对产品的要求，确定顾客明示的要求并识别潜在的要求。通过合同评审在确认公司能完全满足顾客要求或不满足的方面得到顾客书面认可的情况下，签订合同。对顾客沟通的信息收集、整理、归档，作为合同评审的依据。

——产品设计诚信管理：按《产品质量先期策划管理规范》对设计开发过程进行严格控制，以确保后续的产品和服务的提供得到有效控制。尊重他人知识和参与践行保护知识产权是公司设计开发工作的重要内容之一。

——原材料或零部件采购诚信管理：按《采购管理规范》、“供应商管理要求”对外部供方进行管理，并对供应商建立质量档案。对采购的原材料批进行检验，凡未达到规定标准的原材料一律不得入库使用。

并对其施加影响，确保外部提供的过程、产品和服务不会对公司稳定地向顾客交付合格产品和服务的能力产生不利影响。

——生产过程诚信管理：严格按生产管理制度、工作标准、岗位操作规程和工艺规程、管理规程等执行。采用车间集中培训和班前、班后会对各岗位操作人员进行全面的岗位技能培训、质量意识教育，并采用多种方式督促员工做好自检、互检，加强考核。在生产过程中，各级管理人员严格履行管理职责，及时检查，及时纠正差错，保证生产秩序的稳定，确保产品和服务合格。执行“生产例会”制度，促进责任部门和监督人员对体系运作、客户投诉等出现的问题进行快速反应并积极整改从而彻底有效地执行纠正措施。

3、做好服务管理：

——售前服务：

公司根据战略要求，对市场进行细分，以提高资源提供和运作的针对性和有效性。公司将顾客分为不同类型，针对不同类型顾客通过不同的沟通方式了解顾客的需求与期望。

公司通过展览会、行业会议、公共媒体、互联网、外部机构等渠道，以及问卷调查、面对面或电话访谈、外部委托等方式，了解顾客的需求和期望。公司不定期统计、归纳出针对不同细分市场顾客群需求特点的汇总资料，供产品规划、产品开发设计、过程控制等决策时的参考。

公司建立顾客走访制度，及时掌握顾客需求和满意情况，提升顾客满意度。

——售后服务：

公司制订了《产品和服务要求管理规范》等，建立及时处理反馈用户投诉意见的快速反应机制，解决顾客的燃眉之急。

“用户至上、质量第一、服务优质、响应及时”是公司售后服务和技术支持的宗旨。在质保期内，客户有质量问题投诉：

- a. 公司在当天响应，迅速对问题的解决方法进行交流，临时性紧急处理现场的问题；
- b. 2 天内给出临时性改善措施；
- c. 14 天给出根本原因分析；

d. 40 天内完成永久性措施，并更新 FMEA。

4、强化指标监控：

公司在质量方针的框架下，每年年底对下一年度的质量目标、KPI 进行策划，并将总目标层层分解至各有关职能部门。各部门对受控目标任务进行逐层分解并对相关数据加以统计、分析，同时进行持续改进确保公司总目标的实现。

(三)加强质量文化建设，营造诚信守法环境：

公司重视质量文化建设，引导全员参与质量管理，公司通过各种技能培训、技能比武、优秀员工评选、生产质量例会、合理化建议征集等一系列形式多样、内容丰富的群众性质量管理活动，鼓励全员积极参与质量活动，奠定诚信守法的质量文化基础，使广大员工充分参与到质量改善的每一个环节，不断提升产品质量。

公司采取培训、宣传和会议等方式向员工传达满足顾客要求及相关法律法规要求的重要性，激励员工积极参与各种质量管理活动，增强竞争意识和责任感，牢牢树立爱岗敬业精神。在产品的设计开发、采购、生产、检验、售后服务等实施环节中，严把质量关，已成为员工的自觉意识和行动。

公司通过学习《公司法》、《产品质量法》、《标准化法》、《计量法》等法律法规及其它标准要求，制定内部相关规范，使产品符合国家法律法规和国际、国家、行业标准的要求，从产品技术上践行社会责任。在与顾客、供方等合作伙伴签订合同中，沟通廉政建设要求。有效运行 ISO14001 环境管理体系、ISO45001 职业健康安全管理体系，持续关注员工职业安全与健康、节能降耗以及“三废”排放。

高层领导坚持依法治企，自觉遵守国家各项法律法规，恪守诚信经营，并把诚信经营作为选择供应商和合作伙伴的首要条件。建立宇星的反贿赂方针：秉持职业操守，倡导公平竞争，反对商业贿赂。并建立了举报途径，举报电话为 0573-86855017，公司承诺对举报人信息给予保密，并视举报信息的重要性给予不同程度的奖励。

公司设立了以总经理为首的信用管理领导小组，在生产经营过程中，注重产品质量，遵守质量安全条款，强调供销合法，重视合同的合法、合理，使商务活动公平、透明。同时与员工的劳动合同签订率

为 100%。单位被评为浙江省工商企业信用 AAA 级守合同重信用单位。

高层领导在诚信经营中不仅身体力行，还要求员工遵纪守法。公司制订和实施了《员工行为规范》、《公司道德规范》，通过完善内部规章制度约束员工的行为。通过聘用外部律师，开展法律咨询和培训，营造人人学法、人人懂法、人人用法的环境。

五、质量管理基础：

（一）标准管理

公司将企业标准化贯穿于生产全过程，从原、辅材料的采购、半成品、成品检验等各个环节，均制定了相关标准或规范。从而使产品从原、辅材料进厂到成品出厂的整个生产过程都处于标准化规范管理之中，对稳定产品质量、提高企业管理水平奠定了良好的基础。

（二）计量管理

公司严格执行《中华人民共和国计量法》等文件法规，从原材料采购、过程管理、生产设备、检验设备、过程检验、成品检验等环节建立了一整套管理文件和控制方法。设有专职计量人员负责公司的在用计量设备管理、定期外送校检工作，注重对计量管理人员的专业培训，为公司的计量管理的规范化提供了有力的保障。

为确保产品质量，在产品生产工艺中严格过程控制，对生产工艺过程中的原、辅材料等加强计量管理，确保计量设备的正常运行和计量的准确性。

对计量器具从采购、入库、出库严格按照审批计划和管理程序执行，公司有专人管理计量器具，建立台帐和登记手续，计量器具的领用必须通过检定或校准，合格方可投入使用；对在用的计量器具严格按周期检定计划，强化现场检查 and 监管，掌握其使用情况，发现问题及时处理；对存在问题部门提出整改意见，采取积极有效措施进行整改，为生产优质产品奠定了坚实的的计量基础。

（三）认证管理

公司已通过 IATF16949：2016 和 ISO9000：2015 质量管理体系认证，并开展了“浙江制造”品牌认证流程，公司严格按“浙江制造”团体标准运行改进体系，使企业产品的质量得到有力的保障，从而使企业“以顾客满意为宗旨，以全员参与为基础，通过精益的品质和真

诚的服务赢得客户和市场。”的质量方针得以顺利推行。公司建立以来，公司从未出现过重大质量投诉，在历年接受各级质量技术监督部门的抽检中，合格率均达 100%。

（四）检验检测管理

公司通过对进货的检验与试验，以保证采购部提供的物资符合规定的要求。质量部按《采购管理规范》，负责物资进货的抽检；采购部负责不合格物资、材料处理；仓库物流部门负责点收物资的进货数量、名称和重量和系统及账务等。

为保证所有产品在生产过程中都通过规定的检验后才能进入下一道工序，质量部制定《产品放行管理规范》严格按过程检验或试验执行；质量部负责制订过程及最终检验或试验项目的表单，设立最终检验的检验点，并负责组织过程、最终检验工作；质检员负责检验首检、巡检及过程、成品的检验；各生产操作工负责自检、互检工作。公司配备了先进的检测设备，见下表：

表 2 先进测量设备举例

序号	名称	规格型号	制造厂商	先进水平
1	维式硬度计	HVS-30Z	上海上光	国内先进
2	洛氏硬度计	HR-150DT	莱州华银试验仪器有限公司	国内先进
3	手动影像测量仪	VMA2515	TZTEK	国际先进
4	光谱分析仪	Q4TASMAN	BRUKER	国际先进
5	微机控制电液伺服 万能试验机	\	上海新三思计量仪器制造有 限公司	国内先进
6	金相显微镜	4XC-MC	上海上光	国内先进
7	磁粉探伤机	CJW-6000	江苏纽克光谱科技有限公司	国内先进
8	荧光测厚仪	MiniTest2100	ElektroPhysik	国内先进
9	冲击试验机	JB-W300A	济南时代试金仪器有限公司	国内先进
10	扭力机	YM-T32A2-S00	台湾阳屹	国内先进

11	电导率仪	AZ8361	衡欣科技股份	国内先进
----	------	--------	--------	------

六、产品质量责任

（一）产品质量水平

公司不断壮大设计开发团队，持续改善产品技术水平和质量性能，目前已被顾客和行业认可。

表 3 近三年获奖情况

序号	奖项名称
1	嘉兴市市级高新技术研究开发中心
2	浙江省著名商标
3	浙江名牌产品
4	国家高新技术企业
5	2016 年度百强工业企业
6	2016 年海盐县重点出口工业企业
7	“415”工程龙头骨干企业
8	浙江省科技型中小企业
9	浙江省隐形冠军
10	宇星高强度螺帽省级高新技术企业研究开发中心
11	浙江省出口名牌企业
12	浙江省工商企业信用 AAA 级守合同重信用单位
13	2018 海盐县政府质量奖
14	嘉兴市企业技术中心
15	第一批专精特新“小巨人”企业
16	浙江省宇星高端汽车精密零部件研究院

17	浙江制造精品
18	嘉兴市瞪羚培育企业
19	海盐县沈华技能大师工作室
20	清洁生产企业
21	安全三级标准化企业

（二）履行产品和服务质量安全的职责

公司明确管理副总分管企业产品质量，从制造标准、内外检测、第三方认证、体系认证等四方面来控制质量安全，在 2017 年获得了浙江省隐形冠军的称号。

——制造标准

公司产品严格执行国际、国家标准，参与制定国家、地方标准 11 项。

——内外检测

实验室严格按产品质量控制流程操作，计量器具按期校验，对原材料、半成品、成品、售后全过程进行检测。除自检外，还与浙江国检检测技术有限公司等专业检测机构建立长期合作关系，对产品关键性能进行检测。每年质监局的监督抽查合格率 100%。实验室 CNAS 认证已在筹备，设备、人员各方面已齐全，正在提交申请资料。

——第三方认证

2009 年通过了 CE 产品认证，严格执行 EN14399、EN15048 标准。

2013 年通过德国 TUV 审核，取得了 AD 2000 W7 证书，产品执行具有在高压下使用的特殊特性标准。

——体系认证

公司严格按照知识产权、ISO9001、IATF16949、安全标准化等体系要求，确保产品质量完全符合国家、国际标准和规范。

（三）产品售后责任

公司建立并实施《产品和服务要求管理规范》，确保及时有效地处理顾客投诉。顾客投诉由专职人员处理，每次投诉，均严密监控，

根据顾客投诉类型与程度的差异，采取必要的纠正/预防措施，以防止类似问题的重复发生。以电话回访的方式跟踪投诉处理过程，以调查表的形式了解顾客的满意度。

针对顾客的需求，公司专给大客户设立了信息化仓库，将已包装好的产品信息扫码入库，客户可随时上网查看库存产品，按需出库，大大缩短了出货期限。

公司制订了 9 个专项应急预案、1 个综合应急预案、现场处置方案，涉及质量投诉、安全、环境等方面，不断完善快速反应机制，为员工应对和处理各类突发情况提供了制度保障。

同时，公司销售部对客诉信息定期监测，对市场中重复发生及影响客户满意度和产品质量的问题进行集中收集，并加以分析，形成报告。定期组织内部各部门召开产品质量会议，对重大产品质量问题成立临时应急小组，消除质量风险，提升产品售后质量满意度。

（四）企业社会责任

社会责任是一个企业对社会应负的责任，作为负责任的企业，始终成为依法经营、诚实守信的表率，成为节约资源、保护环境的表率，成为以人为本构建和谐企业的表率。将企业社会责任融入企业发展战略，融入企业文化建设，建立履行社会责任的有效模式和管理系统。

1、公共责任

1) 公司根据国家法律法规和标准要求，努力打造安全、节能、环保的标杆企业。具体的关键过程、测量方法和目标，相应的对策和措施见表 4。

表 4 公共责任控制措施

控制项目	环境因素	国家（行业）标准或者地方要求	监视和评估过程	预防措施和改进结果
环境保护	噪声排放	《工业企业厂界环境噪声排放标准》GB12348-2008 三级、四级要求	厂界东、南、西： 65 分贝； 夜间：55 分贝； 厂界北：70 分贝 夜间：55 分贝；	对设备配备减震垫，给员工发放耳塞等劳保用品

	废水排放	1、《污水综合排放标准》 (GB8978-1996) 三级要求 2、《工业企业废水氮、磷污染物间接排放限值》 DB33/887-2013 要求	达标排放	对环保设备做好维护保养，按规范操作
	废气排放	1、《恶臭污染物排放标准》 GB14554-93 三级要求 2、《大气污染物综合排放标准》 GB1697-1996 三级要求	达标排放	对环保设备做好维护保养，按规范操作
	危险废物处置	《危险废物贮存污染控制标准》 《一般工业固体废物贮存、处置场污染控制标准》	-----	处理率 100%
安全	生产安全	《工伤管理条例》 《工伤认定办法》	百人工伤率	≤1%
公共卫生	生活用水质量	《生活饮用水标准检验法》	细菌总数≤100 个/ml； 总大肠菌群≤3 个/ml， 硝酸盐≤20/ml，挥发酚 类≤0.002mg/ml	生活污水经化粪池预处理后纳管

2) 对公众的隐忧保持敏感、积极采取应对措施

通过对顾客及相关方的调研、分析，政府访谈、媒体报道及顾客满意度调查等，预见公众对产品、服务和运营中当前和未来环境保护、能源消耗、资源综合利用、安全生产、产品安全、公共卫生等方面的隐忧，应对措施见表 5。

表 5 公众隐忧和产生原因及措施

方面	预见公众隐忧	预防和应对措施
环境保护	危废处理程度 废水排放 废气排放 噪声影响 生活垃圾处置	提高工艺水平，过程中减少污染物的排放 实施三同时、安全环境和职业健康管理设施日常维护，定期监测 危废处置委托有资质单位，全部达到合法合规。
能源消耗和资源综合利用	加剧电力紧张 争夺资源	加强监督及新设备、新材料、新工艺推广
安全生产	安全隐患	更新职业病风险岗位，定期体检，发放防护用品，建立完善员工 职业健康监护档案 加强培训与安全隐患定期排查上报及整改落实
产品安全	产品性能	通过产品安全的第三方认证，每年定期送第三方检测

3) 在生产经营的过程中必须满足国家的法律法规和绩效指标，见表 6。

表 6 公共责任控制的绩效指标

项 目	满足法律法规	绩效指标
环境保护	1、《污水综合排放标准》（GB8978-1996）三级要求 2、《工业企业废水氮、磷污染物间接排放限值》DB33/887-2013 要求 3、GB12348-2008《工业企业厂界环境噪声排放标准》表 1 中 3 类区限值 4、《大气污染物综合排放标准》GB1697-1996 三级要求 5、《恶臭污染物排放标准》GB14554-93 三级要求	废水、废气、噪声达标排放
资源综合利用	《重点用能单位节能管理办法》《中华人民共和国节约能源法》《节约用电管理办法》《玻璃纤维行业准入条件》	万元产值综合能耗
	《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《浙江省固体废物污染环境防治条例》《再生资源回收管理办法》	危废委外处置率
	《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《浙江省固体废物污染环境防治条例》《再生资源回收管理办法》	单位产品原料消耗
安全生产	《工伤认定办法》	百人工伤率
	《中华人民共和国职业病防治法》《职业病诊断与鉴定管理办法》《劳动防护用品管理规定》《职业病名录》《浙江省劳动保护条例》	职业病例
	《工伤认定办法》	重大工伤事故
产品安全	EN14399、EN15048	强度
		硬度

2、道德行为

1) 确保遵守诚信准则，建立信用体系

公司高层领导高度重视诚信体系建设，诚信经营是公司生存和发展的根本准则，在经营过程中诚信履约、严守承诺、合法经营、依法纳税，履行社会责任，注重环境保护，重视相关方利益。

公司分别从“严格遵守合同信用”、“严格执行产品标准”、“严格遵守劳动、安全、职业健康、环境保护等法律法规”、“严格遵守企业纳税责任”、“正确处理合作伙伴关系”、“按时返还银行贷款”、“按时发放员工工资”、“推行员工行为准则”等方面加强公司信用体系建设。

——客户，产品上严把质量关、严格按照标准生产每一个螺帽，绝不以次充好，价格透明，给顾客提供满意的产品及服务。

——供应商，严格履行合同约定，准时付款，和供应商建立长期良好合作的关系，同时与供应商签订反廉洁协议，形成廉洁透明的良性合作关系。

——员工，准时发放工资，公司自成立以来从未拖欠过员工工资，各项福利、激励全面落实。

——社会，公司依法纳税，并客观公正提交政府相应调查报表；格按照法律法规与银行进行收付、结算、信贷、现金管理等，年度审计结果良好。近年来，企业一直被评为“浙江省 AAA 级守合同重信用企业”，无客户纠纷、无员工劳动仲裁

2) 符合道德规范的绩效指标

高层领导重视道德行为体系建设，以核心价值观之“诚实守信”上升到企业文化层面，制定了《员工礼仪行为规范及职业操守》，确立“诚信履约、严守承诺、合法经营、依法纳税，履行社会责任，重视相关方利益，带动地方经济，实现共同发展”的经营理念；用于对内部、与相关方活动中的道德行为监测，见表 7

表 7 公司道德行为监测体系

监测对象	监督者	测量方法与过程	测量指标
高层领导	股东会 董事会 监事会、内部审计 外部审计机构 合作伙伴	公告、报表 会议、检查、考核 投诉、举报 审计 评级	违纪违法事件 合同履约率 财务报表准确率 无偷税漏税行为 银行信用等级
职能部门	高层领导、内部审计 外部监管单位 合作伙伴、员工	绩效考核、审计 投诉举报 员工民主测评	违纪违法事件 污染物排放水平 顾客、员工、供方满意度
关键岗位 和员工	职能部门、合作伙伴 外部监管单位	绩效考核 检查	顾客满意度 供方满意度

3) 公司将社会责任实践为社会公益，公司是积极的倡导者，更是积极的实干家。

公司将积极参与社会公益事业建设作为履行公司社会责任，履行企

业家道德表率，塑造公司形象的重要途径。在取得发展的同时，不忘感恩和回馈社会。公司重点在“帮困扶助、灾后援建”等领域开展公益事业，并组织公司员工在 512 汶川大地震、雅安地震后捐款，参加了县组织的村企结对丽水贫困村对接扶贫等，为公益事业做出了积极贡献。公司多年来一直捐赠于县慈善总会，近三年共捐赠 17 万元，总经理被评为海盐慈善家，在公司及经销商进行宣传，履行社会责任，弘扬公益正能量。见表 8

表 8 重点公益支持内容

序号	重点领域	支持项目	选择依据	负责部门
1	支持地域行业发展	为海盐紧固件行业提供公共检测平台和技术研发平台，以及培训基地	支持地方产业发展 提升产业链竞争力 提升对外贸易质量	技术部
2	教育	成为上海大学、清华大学等高校的制造中国的调研基地 与上海标准件研究所进行产学研合作	产学研合作 专业人才定向培养 提升一线工人素质	管理部
3	社区	提供“树好家风”等惠民项目	回报社会 反哺家乡	管理部

公司高层积极参政议政，履行政治职能，承担社会责任。总经理沈家华担任全国紧固件协会副会长、浙江省紧固件协会会长、县人大代表、县工商联副主席、开发区商会会长；生产副总为县技术带头人；管理副总为县青企协会会员。

（五）质量信用记录

公司自建立以来，从未出现过重大质量投诉，在历年接受各级质量技术监督部门的抽检中，合格率均达 100%。

七、质量风险管理：

（一）质量投诉：

公司建立了顾客信息查询、反馈和投诉的沟通渠道，明确顾客“对接”方式的要求，并确定相关人员制定方法和措施，确保顾客满意并超出“期望”。公司制订了《产品和服务要求管理规范》，明确产品质量、顾客服务、营销管理等各方面投诉的处理过程及公司领导对投诉的督办处理过程。由质量部组织对“顾客的各类投诉”信息进行调查、分析、处理，及时向顾客反馈信息。同时召集相关人员落实改进方案

和具体措施，明确责任部门和责任人。

顾客投诉发生后，相关人员接信息后必须 2 小时内把投诉信息用邮件、短信等反馈传递至质量部，质量部接投诉信息后应予以确认是否成立，并严格按质量承诺执行。不良品隔离，并现场确认、挑选、退货调换等。由质量部组织生产、技术、业务、工艺部门制定临时对策并把相关任务分配到各责任人。责任部门进行原因分析，制定措施、并验证措施的有效性，并回复销售部门，直至回复顾客。销售部负责对客户进行回访，了解客户对投诉处理的结果是否满意。

质量部根据客户投诉具体情况进行分析，形成高层质量风险快报。如果经过判定此类顾客投诉属于易发生的投诉，则应制定改进措施，进行通报，以防止类似的投诉再次发生。积极采取改进措施，减少顾客投诉和抱怨，提高顾客的满意度。

（二）质量风险监测

1、质量控制点的管控。

公司对产品质量关键过程存在的风险进行重点控制并采取措施和方法，实行全过程质量管理，将质量风险控制在出厂之前，确保不合格品不出厂。通过对质量关键控制点的人员、设备、物料、环境、测试、作业指导等进行有效的策划使得产品质量关键控制点处于有效的可控范围之内。

2、建立有效的质量管控机制。

在设计开发阶段，考虑失效所带来的潜在后果，采用先进的试验手段，对样品进行新品成品评价试验和验证；在产品生产阶段，生产关键过程采用半自动或自动化设备加工，做好设备的维护保养，公司制定各工序作业指导书，原（辅）材料、外购外协件、半成品和成品检验标准，实施标准化作业；对相关的生产过程、工艺纪律执行情况进行监督检查，并对发现的问题及时进行整改并持续改进。公司建立了实验室，配备完整的检测设备，能对产品生产全过程进行质量管控。

3、应急管理

公司制定了应急管理措施，对生产制造过程中出现不合格品、原辅材料质量事故、过程质量事故、市场投诉质量事故等情况的处理流程和要求进行了明确规定，确保异常信息传递及时、准确、快捷，及

时对事故进行认真分析，找出原因，积极采取补救及纠正措施，并进行责任追究和处理，杜绝事故再次发生。

报告结语

质量诚信建设是全社会的共同责任，需要大家的共同努力。公司将继续实践，诚信经营，承担起企业质量安全责任，为行业健康有序发展做出我们应有的贡献！