



# 质量信用报告

江苏华尔威科技集团有限公司

二〇二四年四月

# 目 录

前 言 .....	2
0.1 报告编制规范 .....	2
0.2 总经理致辞 .....	3
0.3 企业简介 .....	4
报告正文 .....	5
1 企业质量理念 .....	5
2 企业质量管理 .....	6
2.1 质量管理机构 .....	6
2.2 质量管理体系 .....	11
2.3 质量安全风险管理 .....	13
3 质量诚信管理 .....	14
3.1 质量承诺 .....	14
3.2 运作管理 .....	14
3.3 营销管理 .....	16
4 企业质量基础 .....	17
4.1 标准管理 .....	17
4.2 计量管理 .....	17
4.3 认证管理 .....	17
4.4 检验检测管理 .....	17
5 产品质量责任 .....	18
5.1 产品质量水平 .....	18
5.2 产品售后责任 .....	18
5.3 企业社会责任 .....	19
5.4 质量信用记录 .....	19
报告结语 .....	21

# 前 言

## 0.1 报告编制规范

本报告是江苏华尔威科技集团有限公司向社会公开发布的质量信用报告，反应公司坚持履行社会责任，切实维护质量信用，实现可持续发展的综合绩效，为各利益相关方提供便捷的沟通渠道。

### （一）报告组织范围

报告组织范围：江苏华尔威科技集团有限公司

### （二）报告时间范围

报告时间范围：2023年1月--2023年12月

### （三）报告发布周期

以后报告执行的发布周期为每年一次，时间选定在每年的3月份，根据实际情况动态更新报告内容。

### （四）报告编写原则

本报告遵循客观性时效性、简便性、完整性、可验证性、可对比性和各利益相关方参与的原则。本报告所填数据及提供资料客观、真实、准确、有效，符合国家相关规定。

### （五）报告参考标准

本报告按照GB/T31870-2015《企业质量信用报告编写指南》编制。

### （六）报告获取方式

本报告定期在公司门户网站上发布，供下载阅读；还可以书面形式向消费者、供应商、经销商和监督部门等各利益和责任相关方发布。

## 0.2 总经理致辞

多年来，我们共同见证江苏华尔威科技集团有限公司从小变大、从弱变强、从默默无闻到行业领先。我公司自创建以来，始终以振兴民族仪表工业为己任，在不懈的探索和实践过程中，汇聚了一批仪表高级工程师及专家队伍，积累了丰富的经验，并从九十年代引进了国外先进技术和设备，勤奋求实，不断创新，已形成现场仪表、盘装仪表、计量仪表、电线电缆、仪表管件、仪表阀门等成套系列化生产规模。同时为满足用户需求，还代理美国、日本、德国等国外知名企业产品。在质量上，顺利通过了ISO9001质量体系认证。以精确、可靠的产品，完善的售后服务体系，赢得众多用户的信赖。

业绩的取得来源于客户的支持，我公司全体员工深悟此理，决心用诚实勤奋的工作叙述用人品铸产品，以质量谋生存，依科技育新品，靠信誉求发展的企业宗旨，期盼着在与各界友人的协作中吸收营养，得到启迪，共同探索中国仪器仪表的发展之路，推动我国各行各业现代化的进程。

江苏华尔威科技集团有限公司衷心感谢社会各界、广大用户的厚爱、支持与合作！

### 0.3企业简介

公司成立于2006年10月，注册资本6000万元，是从事仪表的研制、开发、生产及销售的专业厂家。现已形成现场仪表、盘装仪表、计量仪表、电线电缆、仪表管件、仪表阀门等成套系列化生产规模，在仪表自动化、集成化和智能化研究等关键核心技术上取得了重大突破，具有较强的市场竞争实力和发展潜力。

公司现为国家高新技术企业、江苏省专精特新小巨人企业、江苏省高科技高成长型重点培育企业、江苏省中小企业创新能力建设示范企业、江苏省科技型中小企业、江苏省质量信用AA级企业、工信部两化融合管理体系认证AA级企业、国家知识产权认证企业、测量管理体系认证AAA级，通过了ISO9001、ISO14000、ISO18000和ISO50001等10多项体系认证，现拥有“江苏省流量计量工程技术研究中心”、“江苏省智能流量仪表集成创新工程研究中心”、“江苏省企业技术中心”、“江苏省工业设计中心”、“江苏省博士后科研实践基地”、“江苏省研究生工作站”省级科研平台，是国内流量仪表产品门类较全、系统集成能力较强的综合性制造企业。多年来，公司始终瞄准发达国家同行业先进水平，摆脱竞争强度高的低端市场，以行业高端和优质品牌为目标，致力于打造流量仪表行业高端品牌形象。以精确、可靠的产品，完善的售后服务体系，赢得众多用户的信赖。2023年实现销售收入15800万元，利税2100万元。

公司现有员工136人，其中工程技术人员52人，配备专职研发人员28人，其中博士9人，硕士2人，本科以上21人。其中高级职称8人，中级职称15人，是一支素质高、创新意识强的技术开发队伍。现有研发场所面积2200平方米，用于技术开发的仪器设备设施原值2300多万元。先进的仪器设备设施，以及公司所提供的良好的工作环境，为企业研发人员开展技术攻关及创新活动搭建了可操作、可发挥的基础平台。

# 报告正文

## 1企业质量理念

本公司的企业质量理念是：创新驱动发展、品质赢得市场。建立追求卓越的质量理念，着力引导全员参与质量管理，积极发挥领导作用，致力追求整体卓越绩效。从源头上把控，从细节上着手切实做好每个环节、每个岗位的质量工作，零缺陷，一次做好。

全面提升企业的管控能力、企业员工的质量责任感，体现企业存在的意义和价值，才能实现企业可持续健康发展。质量是一种信誉，是一种责任。以顾客为关注焦点，在实现产品的整个流程中，即市场开拓、产品设计、生产到产品交付后的服务的整个过程中，均贯穿“顾客为关注焦点”的思想理念，紧扣每一个环节，让员工充分认识、理解，并能够在工作中得以充分体现，在生产过程中，我们加强工序之间的控制和管理，建立了“下道工序就是顾客”的指导思想，即让职工充分重视生产的每一个环节确保产品质量不留漏洞。

领导作用，公司领导层每年主持开展内部审核、管理评审等质量活动，对质量管理体系的充分性、适宜性、有效性进行评价，并持续改进。在过程管理层，运用技术改进、质量改进、管理改进等方法，不断创新与改进，持续提高产品质量。

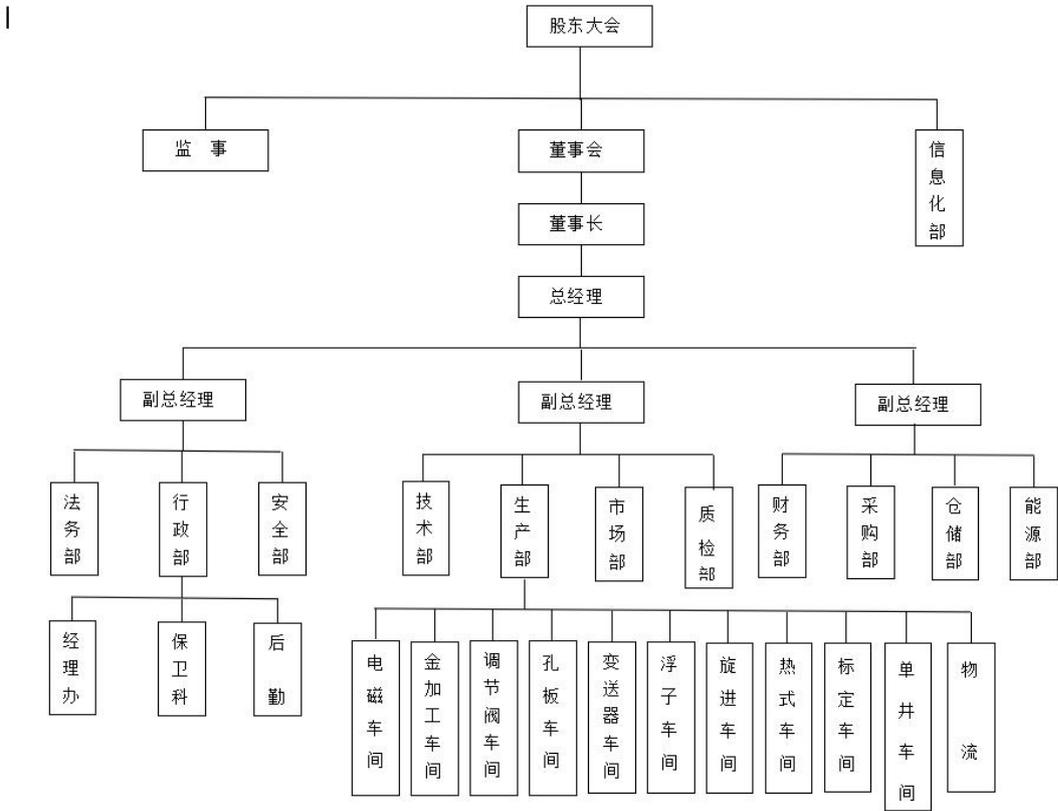
全员参与，我为人人，人人为我，组织中每个成员的有共同的组织目标，共同的价值观，共同的奋斗目标，每个人都有参与感，每个员工内心都有份责任感，遇到问题解决问题，不逃避责任不推诿，每个人每件事都可以做到“零缺陷，一次干好”。在岗位执行层，开展QC小组、合理化建议、全员提案改善等活动，提高员工参与度。

## 2企业质量管理

### 2.1质量管理机构

公司成立有质量管理中心，作为质量规划、质量战略、质量决策、质量管理的最高机构。质量管理中心负责质量工作的日常管理，负责直接执行产品质量的检验和中控、各类原材料的检验以及出厂产品的检验工作。另外公司成立质量委员会，由公司总经理担任组长，各部门质量负责人为成员，每月召开一次例会，分析总结质量管理的经验以及解决出现的质量问题。

公司编制了《质量管理手册》和《程序文件》，制定各类质量管理制度和产品标准，明确从公司领导、中层管理人员和员工的质量职责和管理流程，并按照公司《质量管理文件》对质量工作情况进行检查、考核，并实施奖惩。



图一质量管理组织机构图

质量管理中心是公司质量管理的专门机构，在管理者代表领导下独立行使职权，具体负责公司质量管理全面贯彻实施ISO9001质量管理体系认证、测量管理体系认证（AAA）级和GB/T29490-2013企业知识产权体系认证，协助总经理和管理者代表管理体系标准要求，策划、建立、完善公司的质量管理手册，协调、指导、监督、检查、考核、实施质量体系各部门的质量管理、质量计划、质量目标及各项质量改进措施的

实施和实现。负责本公司产品质量管理工作严格监督执行公司各类质量标准，确保及提升产品质量，营造持续改进品质的质量文化。

下面介绍质量管理职责分工情况。

### **总经理**

- a) 负责认真贯彻国家有关质量工作政策法规，对本公司产品质量、质量管理负责；
- b) 作出管理承诺，制定本公司质量方针和质量目标，并以文件的形式批准发布，采取有效措施保证各级人员理解质量方针和目标，并坚持贯彻执行；
- c) 确定本公司内的组织机构和各部门的职责和权限；
- d) 任命管理者代表，并为有效开展工作提供必要条件；
- e) 批准发布质量手册，定期对质量管理体系进行管理评审，以保证持续有效地满足所选用的标准和满足本公司质量方针和目标的要求；
- f) 对质量管理体系进行策划，以实现质量目标和保证质量管理体系实施、保持并持续改进；
- g) 组织制订公司年度经营计划，以顾客为关注焦点，增强顾客满意为目的，确保顾客的要求予以满足；
- h) 为质量管理体系有效运行提供充分的必要的资源；
- i) 行使公司章程授予的其它职权。

### **管理者代表**

- a) 受总经理指派，负责建立公司质量体系所需的过程与实施工作，负责协调公司各方关系，保持质量体系的持续有效运行；
- b) 负责质量手册、程序文件编写、审核、修订与换版的组织与实施工作；
- c) 组织实施内部审核，过程的监视与测量，纠正措施和预防措施的控制，质量成本统计，审核质量成本分析报告，负责向总经理报告质量体系运行情况；
- d) 组织管理评审，保持质量体系的持续有效性；
- e) 确保在整个组织内提高满足顾客要求的意识；
- f) 就质量管理体系有关事宜对外部方进行联络。

### **采购部**

- a) 确保采购的产品符合采购清单规定的采购要求；
- b) 组织采购人员严格按照程序办事，做到采购、接收符合程序规定；
- c) 采购及外协物品各种记录及标识齐全、清晰；

d) 负责与零件供应商、外协加工供应商的沟通，包括但不限于：交货期、价格、产品质量、参数要求等方面；

e) 负责部门关于质量管理体系的工作开展和记录保持工作。

f) 负责开拓、筛选合格的零件供应商、外协加工供应商，并进行现场能力验证；

g) 负责根据供方选择、评价和重新评价准则，对所有供应商进行选择、评价和重新评价，并保持相应的评价记录；

h) 根据年度评价情况，做出供应商继续合作、加强沟通（待定）、剔除的结论，上报审批后进行合格供方名录的更新和发放；

i) 负责部门关于质量管理体系的工作开展和记录保持工作。

### **市场部**

a) 负责国内、外市场的开拓、维护和销售；

b) 负责组织对产品（备件）有关的要求进行评审，并因此与顾客沟通，保持评审记录；

c) 负责标书、合同以及相关协议的编制、审核，并与顾客进行确定及签订；

d) 负责向顾客提供产品信息，接受顾客的问询，处理合同和订单的修改，接受顾客反馈意见并传递至相关部门；

e) 负责部门关于质量管理体系的工作开展和记录保持工作。

f) 负责顾客现场的产品设备安装、调试、试运行、培训及现场验收工作；

g) 负责接受顾客的售后服务需求及产品质量投诉，保持沟通，协调资源解决客户问题，维护客户满意度；

h) 收集、整理、分析产品使用质量信息，将信息及时传递给有关部门，建立质量信息和顾客档案记录；

d) 负责顾客满意度的测量和分析工作；

i) 负责部门关于质量管理体系的工作开展和记录保持工作。

### **技术部**

a) 负责按策划对产品的设计和开发进行控制，确定与产品有关的输入并保持记录；

b) 保证设计和开发输出的可验证性，组织设计开发的评审、验证和确认；

c) 负责对设计和开发的更改进行控制，组织并确保更改内容进行了相关评审并保持记录；

d) 负责对技术图纸和文件做好标识和发放工作，确保技术文件的可追溯性，保护

顾客的知识产权和技术信息等财产并标识，对顾客的技术信息不适用的情况按规定做好记录并报告；

e) 负责部门关于质量管理体系的工作开展和记录保持工作。

## **质量管理中心**

### 质量管理部

a) 负责质量管理体系运行的策划、建立、运行和检查的职能管理；

b) 负责质量管理体系的策划，包括质量目标的策划及编制公司质量改进计划，并组织实施；

c) 负责质量信息的管理工作；

d) 负责编制体系的年度内审文件，提交内审计划安排，在管理者代表的领导下组织进行内审，并负责内审资料的收集和保存工作；

e) 负责纠正措施的实施和验证；

f) 负责部门关于质量管理体系的工作开展和记录保持工作。

### 质量检验部

a) 负责监视和测量设备的管理；

b) 负责产品的进货检验、过程检验、最终检验，并代表公司向顾客或其代表进行厂内联调校验，出具产品出厂合格证明；

c) 产品、零部件的出厂发货（装箱）检验，售后服务零部件的发货检验；

d) 负责不合格品审理工作，以及不合格品处置的监督工作；

e) 负责对产品检验状态进行标识，确保检验过程的可追溯性；

f) 负责部门关于质量管理体系的工作开展和记录保持工作。

## **生产部**

### 计划部

a) 依据生产任务单编制生产作业计划，并据以组织生产；

b) 负责生产过程的管理控制；

c) 组织人员做好技术文件和作业指导书的发放控制，督促员工严格按照操作规程进行操作，确保生产处于受控状态；

d) 负责对生产设备进行维护管理，建立设备台账和档案，制定设备维修保养计划，组织进行设备的维修和保养，并保持记录；

e) 定期组织盘点公司现有设备，安排人员办理设备的报损和报废申请等手续；

f) 负责部门关于质量管理体系的工作开展和记录保持工作。

#### 工艺工程部

a) 负责编制自制、外协零部件工艺文件；

b) 组织相关部门编制零部件加工、装配、安装及调试工艺文件和标准作业指导书（SOP）；

c) 负责编制关键过程作业指导书并实施，负责确认关键过程的设备性能；

d) 负责部门关于质量管理体系的工作开展和记录保持工作。

#### 制造部

a) 根据下达的生产计划，严格执行工艺要求，完成日常生产工作；

b) 负责完成设备日常点检及维护保养，确保设备安全、无事故运行；

c) 组织员工做好产品生产状态中的标识工作，以防止误用，需要时，确保产品的可追溯性；

d) 负责部门关于质量管理体系的工作开展和记录保持工作。

#### 物流部

a) 负责仓库的管理，组织做好仓库物资的保管和发放，确保帐、卡、物的一致；

b) 负责大型材料下料的管理，确保下料严格按照生产计划及时进行；

c) 负责产品的打包、装箱、调运发货管理工作，严格对照装箱清单，清点齐全后报验，确保发货准确，无错发、漏发情况；

d) 负责产品的防护工作，从接收、包装、入库、发运，做好全过程防护工作；

e) 负责部门关于质量管理体系的工作开展和记录保持工作。

#### 车间

a) 根据生产计划进行产品排序，在规定时间内完成相应产品的组装、装配及联合调试任务，确保订单如期交付；

b) 负责生产过程的管理控制，督促员工严格按照操作规程进行操作，避免安全事故的发生；

c) 根据检验员开具的返修整改单，完成不合格项的返工、返修，保证产品出厂质量；

d) 负责车间安全标识、区域的划分和管理，定期进行安全知识教育；

e) 负责部门关于质量管理体系的工作开展和记录保持工作。

## 行政人事中心

### 人力资源部

a) 负责修订人力资源管理的各项制度，编写任职资格要求，明确公司内各岗位任职条件；

b) 编制人力资源中长期发展计划，进行人力资源情况调查，收集人力资源市场信息，负责招聘工作的开展；

c) 编制每年度培训计划，实施年度培训，建立并保存职工培训档案，对培训有效性进行评价；

d) 负责部门关于质量管理体系的工作开展和记录保持工作。

### 行政部

a) 负责公司除生产设备外其他基础设施的管理，对公司行政性财产、物资进行储存、登记、造册、保管，定期组织盘点并同意进行维修、保养和日常管理；

b) 根据国家安全卫生标准，组织实施厂内的环境保护工作，对有毒有害污染物的排放及易燃易爆物品的管理和控制负责，做好消防器材的管理工作，创造安全事宜的生产环境；

c) 依据各中心（部门）对行政资产、物资的要求，合理进行采购、验收、入库和发放；

d) 负责公司食堂的日常管理工作，保证食品安全，保障员工健康；

e) 负责部门关于质量管理体系的工作开展和记录保持工作。

## 2.2质量管理体系

公司通过了ISO9001质量管理体系认证、测量管理体系认证（AAA）级和GB/T29490-2013企业知识产权体系认证。通过几年的不懈努力，逐步形成了科学、网状、高效的质量安全控制体系，同时通过建立专门的组织机构对目标指标的制定和实施进行监测，并对各目标指标系统进行不断完善更新。在体系运行过程中，公司运用各种科学、有效的方法，测量、分析、整理各单位及所有层次、过程的绩效数据和信息。公司采用了基于PDCA循环的系统、全面的改进方法来管理改进过程。公司倡导并采用了多种工具来改进公司各部门、各层次的绩效，并根据测评结果采用学习和创新方式，不断修正战略目标和计划，坚持改进和调整。确保公司长、短期战略目标地实现，也成为公司卓越品质的根本保证。

### 2.2.1质量方针——公司质量工作的指南

公司的质量方针：精心设计、细致操作、有效管理，每位员工都对顾客负责，每种产品都让顾客满意。

### 2.2.2质量目标——以质量安全目标为主线，完善考核评价机制

(1)、常规产品成品合格率达到95%，今后三年内每年递增1%；(2)、常规产品零部件合格率达到93%，在今后三年内每年递增1%；(3)、开发新产品总体一次成功。以不断增强顾客满意度为公司核心目标，通过树立全员质量意识，推进质量体系的高效运转，减少不合格产品的产生，达到令顾客满意的效果。

每年年初，根据为实现质量方针和质量目标必须解决的主要问题以及现状和目标之间存在的差距等，进行年度质量目标策划，并确保分解到公司与质量管理体系有关的职能部门及层次中，年度质量目标应经总经理批准后发布实施。质量目标应包括满足产品要求所需的内容，是可测量的，并与公司质量方针保持一致。产品出厂合格率、零件检验合格率等质量目标每月度统计考核，顾客满意率每季度/特殊产品测量一次，并进行分析和评价，对影响质量目标达成的原因及时采取改进措施。

### 2.2.3质量教育——重在员工的质量意识教育

质量教育是一个潜移默化的过程——特别是质量意识的教育，公司非常重视员工的质量意识教育，在质量管理中做到：始于教育、终于教育。抓员工质量意识教育主要包括以下方面。

#### (1) 质量的责任感

加强员工质量责任感教育，使企业员工必须意识到，在产品、服务质量上对国家、对民族、对社会、对消费者所承担的职业责任。教育必须用“假如我是消费者”的态度来对待质量，把生产满足消费者要求的产品作为每个员工的根本任务。为了加强质量责任感，在加强员工质量意识教育中，建立起了严格的质量责任制，使每个部门、每个岗位、每个员工都严格履行自己的质量职责。

#### (2) 质量的紧迫感

加强员工质量的紧迫感教育，是来自于激烈的市场竞争和消费者对产品更高、更新、更美的高质量要求；教育使员工明白：要在竞争中立于不败之地，就必须有强大的实力；质量是企业经济实力的重要标志，企业要高速发展，就必须高速提高质量；教育员工要有危机感、紧迫感，只有具有危机感和紧迫感，才能转化为迅速提高产品质量的强大动力。

#### (3) 质量的荣誉感

树立质量的荣誉感，就是要求企业每一个员工都做好自己的本职工作，在工作中一丝不苟、严格要求，高标准地完成自己的任务。树立质量的荣誉感，一方面要加强质量意识教育，用实际的事例来教育员工；另一方面要有相应的奖惩措施，使员工真正体验到生产高质量品牌的光荣。荣誉使人上进，惩罚使人猛醒。有了质量的荣誉感，就能在产品质量上提高广大员工的自觉性、积极性和创造性。

#### 2.2.4管理制度——建立以质量体系内审和管理评审为核心的体系评价、改进机制

为提高产品质量管理体系的运行质量，公司建立《质量手册》、《程序文件》等，包括对原材料的检验与验收，中间体的控制指标及检验标准，产品标准，对过程开展定期、定时、全方位的检查、考核，进行全过程监控并实施奖惩，以过程质量保证过程管理的有效性。

同时建立《内部审核》、《管理评审》等控制程序，年初制定内部审核方案，规定审核时间、审核范围、审核方法，对年度内部审核工作进行策划。组建专业化的内部审核队伍，严格对产品检验、原辅料采购、生产过程、产品销售、售后服务实施全过程审核，寻找改进空间，制定改进措施予以改进。开展管理评审对质量管理体系、质量方针、质量目标适宜性、有效性进行评审，制定年度持续改进计划实施改进，提高体系运行有效性。

### 2.3质量安全风险管理

顾客的满意是我们前进的动力，顾客的不满是我们改进的基础，积极主动地为顾客提供各类沟通渠道，解决其在产品购买前后的各种顾虑及障碍，产品使用中的各类疑难，保证产品使用中的安全和可靠性，公司始终把倾听、满足、解决顾客诉求，超越其期望值以提高其对品牌粘度、忠诚度，提升公司的社会认知度以及良好口碑，自始至终从影响甚至决定公司长远发展的战略高度去思考与管理。

为了确保产品的正常使用和对于重大质量安全事故的监测和风险评估，公司制定一系列的制度，成立了以领导为核心的战略领导和统筹机构，快速有效地应对各种风险。公司在客服体系中建立完善的危机性质量安全事故的跟踪和处理机制，并成立专门的重大事故处理小组负责质量安全事故的全程跟进和处理，并时刻识别产品在策划、设计、制造、运输、安装和使用等过程中的质量安全风险点，从根本上杜绝质量安全风险的发生。上述各项风险的处理和管控有专门的制度保证、专职的部门和领导负责、有标准的操作流程，迅速高效，把控有力。公司自成立至今，未出现过大风险和危机事件，在行内享有盛誉。

为了及时、有效地为顾客解决各类问题咨询、投诉，保证持续、高水平的顾客满意度，建立稳固的顾客关系，促进品牌美誉度的长期提升，公司专门建立了客户服务中心，并配置专业的客服人员，建立与终端顾客的关系，实时为顾客解决各类服务问题。

### **3质量诚信管理**

质量诚信是企业的立足之本。江苏华尔威科技集团有限公司始终重视企业质量诚信管理，不断完善企业质量诚信体系建设，加强质量诚信宣传，大力开展群众性质量活动，把“质量至上，诚信为本”理念贯穿到整个产品中，着力引导全员参与质量管理，致力追求整体卓越绩效。

#### **3.1质量承诺**

诚信，就是诚实守信。人无信不立，商无信不盛。“立其诚，守其信，言必信，信必诺”，以诚信正身，以诚信立业，正所谓“立诚守信”。负责，就是担当责任。责任承载使命，责任贵在担当。知责明责、履责尽责、担责问责。以担当律己待人，以责任做事成事，正所谓“责任心决定执行力”。诚信负责，意味着结果为要、以果励人。市场是无情的，竞争是残酷的，结果是衡量成败优劣的首要标准。规划结果是一种能力，赢得结果是一种荣誉，承担后果是一种风格。我们主张做事要以终为始、结果为要，不含糊、不放任；待人要以结果为依据、以结果论英雄，不找任何借口。我们力求以结果导向强大自我、激励他人，规划结果、追求成果、预防后果。我们相信，结果为要则纲正纪明，以果励人则无往不胜。

#### **3.2运作管理**

##### **3.2.1产品设计**

在产品的设计时，始终坚持以高效、低毒、环保为基础，所有产品均经过试验验证，使产品质量与自身宣传、产品包装标识以及消费者预期完全一致。

在产品包装设计时，公司严格执行法律法规要求，并设置专门机构进行审核控制，保护消费者利益。

在产品标识标注方面，产品设计均符合国家相关标准要求，不作任何虚假宣传，避免消费者受到误导，坚持诚信发展。

##### **3.2.2原材料采购**

原材料采购是产品质量控制的关键环节，公司原材料采购主要分为包装材料采购和生产原材料采购两部分。

### （1）包装材料

为确保供应商严格按照公司的要求提供产品，保证包装材料供货渠道的稳定，有效防止产品泄漏等安全危害的产生，兑现质量诚信承诺，从供应商资质和包装材料产品检验等方面严格管理。公司每年对供应商的供货业绩、产品质量保障能力等进行资格评审，并要求供应商积极按国家标准建立、健全危险货物包装材料质量安全保障制度，提供的产品符合相关国家标准及本公司制定的相关企业标准。

在检验控制方面，按照相关标准要求对进货包装材料进行安全性能检测，生产车间包装材料检验员对进货包装材料进行检验或验证。

### （2）生产原材料——供应商质量诚信管理

在采购过程中，公司建立供应商管理流程，供应商必须通过严格评审和签订诚信经营承诺书才能成为公司的合格供应商。公司通过不定期邀请供应商参观洽谈，通过发放原材料质量标准、通知等形式将公司的经营理念、质量方针、目标向供应商宣贯。通过各种形式提高供应商的质量管理能力，保证采购原料质量。

## 3.2.3 生产过程

生产是产品实现的主要环节，为保证产品质量，公司以工艺文件作为生产的根本宪法，一切生产管理都是以工艺文件为出发点和落脚点，保证了大生产过程的有序进行，保证了产品质量的提升。公司针对产品生产的特点，通过对“人、机、料、法、环、测”六个产品质量影响因素的分析，加强了对生产过程的有效检查、监督，有效控制了生产过程中影响产品质量的各个因素，推动了公司生产质量的提高。

### （1）过程控制

为使产品质量保持稳定，公司对生产过程中影响质量的各个因素，包括工艺参数、人员、设备、材料、加工和监视测量方法、环境等都加以控制。对生产过程关键工序设置工序控制点，进行重点质量控制。同时，严格控制接触产品的储罐、管道等做到专料专用，避免交叉污染，确保产品在贮存、转运过程中的质量安全。

### （2）可追溯管理

公司生产过程管理从投料到产品生产全过程进行识别，实现原辅料、半成品的可追溯管理。在从第一道工序开始时，就编定特有的批号，直到最终产品入库，批号均可追溯，并及时登记汇总，那一批产品由于原料或中间体不合格造成产品质量问题时，都可以及时发现，对不合格品及时采取纠正措施。

## 3.2.4 成品储存运输

合格成品批量生产之后，需要经过储存、和运输，最终从销售渠道送到消费者手中。为了保证储存和运输过程中成品的质量，制定了相关制度，对成品的储存能力要求、成品库管理制度、运输要求等方面都做出了细致的规定。

### 3.3 营销管理

#### （1）产品宣传营销

公司把产品宣传营销作为质量诚信管理的关键环节，把公司对外宣传、广告、产品包装说明、各类深入消费者的公开活动等当作公司对消费者的质量承诺，在产品宣传方面主动遵守国家法律法规，按照国家标准开展营销活动，做到不误导顾客的选择和不辜负消费者的信任。

#### （2）产品交付实行全程监管

公司产品交付物料和客户收货反馈工作。为保证交货质量和时效，运输车辆采取防盗、加固、防雨等措施；车辆装货完毕均填写《发货清单》，并签订合同，核对货运人信息，货物到达后，由用户和销售人员进行验货，保证货品的真实性；产品交付后发现有破损或对产品有疑问，由公司专职部门进行调查处理，确保交付顾客的产品货真价实。

#### （3）售后服务

为加强公司产品、商品的售后服务，促进以顾客满意度为导向的方针的实现，推动企业质量诚信制度的建设，公司制定了《售后服务制度》，确保做到产品使消费者满意。

为保障消费者权益，公司制定具体的售后服务原则：

——产品在正常运输、仓储、销售过程中因外在因素所造成渗漏、包装破损等可退货、换货、返工。

——对出现重大质量问题的产品，与消费者协商后，免费召回、更换或按订货价全额退款。

——对于因产品瑕疵需要更换，原则上在消费者所在地进行。

——对售后服务投诉中的假冒产品，由公司配合当地执法单位为消费者维权，并告知消费者购买正品产品的渠道。

——对消费者在使用过程当中对使用方法不清楚的，公司无偿派遣技术人员前往客户所在地进行技术指导。

#### （4）售后服务效果

公司售后服务中的退货、换货、返工、赔偿，按《消费者权益保护法》等相关法规并与消费者协商处理，让消费者满意度最大化。

## 4企业质量基础

### 4.1标准管理

#### (1) 制定国家/行业标准

截止目前，公司参与起草并发布标准2项，其中国家标准1项、江苏省地方标准1项。

主持/参与标准制定汇总表

序号	标准名称	标准号	标准类别	发布时间	实施时间
1	品牌价值评价 多元化经营企业	GB/T 42232-2022	国家标准	2022. 12. 30	2022. 12. 30
2	特种设备用流量计（壳体）安全技术条件	DB/T 4290-2022	地方标准	2022. 06. 10	2022. 07. 10

### 4.2计量管理

公司建立完善的计量管理制度，为了保证计量器具的准确、完好，公司专门建立了计量器具台账，规定了计量检测设备的检验周期，所有计量检测设备均在国家认可的机构进行校准和检定，保证了量值的准确可靠。

为加强计量管理，从原材料采购、过程管理、生产设备、检验设备、工序检验、成品检验等进行检定、校验、使用监督、流转管理，建立了一整套管理文件和控制方法，购置了一批精密的计量检测设备，大幅提高了产品的检验能力。卓有成效的计量管理为产品质量的稳定提高提供了良好的保证手段。

### 4.3认证管理

公司通过了测量管理体系认证（AAA）级、ISO9001质量管理体系认证、ISO14001环境管理体系认证、ISO45001职业健康安全管理体系认证和GB/T29490-2013企业知识产权体系认证。

### 4.4检验检测管理

公司建立了完善的外购原材料检测、产品过程检验、产品出厂检验的质量管控机制。公司成立专门的质量管理中心，分别做对关键元器件及原材料的进货检验，对半成品进行过程检验，对生产完成的成品进行出厂测试检验以及包装检验。要求检验人员对所有待检半成品、成品进行登记，按照相关标准和规定及技术指标，对产品进行

检验，并填写检验记录。

## 5产品质量责任

### 5.1产品质量水平

公司自始至终都把产品质量责任放在企业发展的首位，为进一步保证消费者权益，公司在产品质量、售后服务等方面做出多项承诺。

#### 5.1.1产品质量承诺

1、所有出厂产品均进行外观检测和内在质量指标检测，符合法律法规、企业标准或国家标准要求，出厂产品100%合格；

2、产品的制造和检测均有质量记录和检测报告。

#### 5.1.2售后服务承诺

公司对产品的售后服务做出如下承诺：

##### (1) 质保期享受售后承诺

产品在质保期内享受售后承诺。

##### (2) 遵规守法

认真贯彻执行《消费者权益保护法》、《产品质量法》、《标准化法》、《计量法》等法律法规。

##### (3) 独立售后服务

设立独立的售后服务机构，形成营销一线、售后服务、质量管理部门密切协作体系，实行首问制制度，做到有诉必接、有问必答、耐心解释、及时解决。

##### (4) 服务目标

热心服务质量，赢得用户认可，达到顾客满意。

##### (5) 服务效率

公司接到消费者投诉后，将在24小时内给予满意答复，与消费者沟通后并由售后服务人员前往消费者所在地进行处理。出厂产品质量承诺。

### 5.2产品售后责任

公司根据《产品质量法》、《消费者权益保护法》等法律法规的要求，为依法履行社会责任，保护消费者权益，对问题产品实施召回，防止不良后果的产生。公司建立《产品召回制度》，落实专门部门实施召回，制定严格的召回控制程序，明确相关部门职责，问题产品的处置要求，建立了严密、有效的召回控制系统。目前，公司未发生一例产品召回事件。

为维护消费者的权益，公司本着“客户第一，服务至上”的精神，履行产品“三包”责任，力求服务质量赢得用户满意，公司售后服务中的退货、换货、返工、赔偿，按《消费者权益保护法》等相关法规并与消费者协商处理。

### 5.3企业社会责任

公司秉承可持续发展理念，以推动做优做强，积极履行企业责任，创新发展和回报社会。公司把支持公益事业纳入到发展计划，确定支持公益事业的方针和重点，主动积极地参加公益活动。

支持项目	支持方式	保证机制
支持残疾人事业发展	公司为本县残疾人安排就业岗位30个，每年支付工资、社会保险及福利达130余万元	县民政局、县税务局、县残疾人联合会监督
支持热心体育公益事业	公司每年为本县羽毛球协会举办比赛赞助10000元	金湖县羽毛球协会
支持疫情防控工作	2020年为本县相关镇、村疫情防控组织资助35000元；为省、县级妇联组织捐助15000元。	金湖县疫情防控工作领导小组监督
支持本地乡村振兴工作	2015年资助本县塔集镇三柳村七组铺设水泥路面800多米。	塔集镇三柳村民委员会
支持和关心本企业困难职工生活	每年为本企业困难职工家庭支助8000元以上	江苏华尔威科技集团有限公司

### 5.4质量信用记录

公司领导一直鼓励各种形式的持续改善和创新，不仅提质增效、降本增效，也由此营造更加有效的沟通氛围。公司开展QC小组、5S等活动，并对有成果的活动给予总结、表彰，同时经常与技术人员、管理人员进行沟通，引导课题、目标制定，提供保障措施，积极落实。公司通过与国际一流企业的对标，发现尚有欠缺之处，并不断完善，走高质量发展之路。公司通过不断创新，为企业快速发展和应对竞争环境的变化构建了良好环境。

### 质量信用成果

诚信内容	评价结果	年份
质量信用等级	江苏省质量信用AA级	2022年
安全生产标准化	三级企业	2023年
环保	无重大环保事故	

## 报告结语

在激烈的国内市场竞争中，要想在市场的洪流中不被忽视，要想立于不败之地，在很大程度上取决于企业产品的质量，取决于企业核心技术和自主创新能力，取决于品牌的培育和发展。进一步开展质量振兴，推进企业质量管理体系的升级，加快经济增长具有重大意义。我们会坚定不移的走质量振兴之路，“做最好的产品，提供最好的服务”是我们永远不变的信念！

质量管理是企业的永恒的主题，良好的信用是企业的根本，也是保障企业发展的重要因素之一，没有一劳永逸的质量，只有持续改进的质量管理系统，良好的信用需要卓越的质量支撑，需要优良的服务维系。未来，公司将以强烈的责任感和高度的使命感扎实推进质量管理，稳固维护企业信用。以卓越的产品质量占领市场，以良好的信誉留住顾客，推进质量管理体系的持续改进和高效运行，全面强化全员维护形象、打造精品质量意识。将“质量就是生命”、“信用就是根本”的工作理念，付诸于行动，通过进一步开展降低成本增加效益、管理提升活动，将《质量发展纲要》的精髓实践于整个企业生产工序中，落实在过程质量监管上，不断提高工作责任心和管控力度，为顾客提供优质产品和服务，坚决履行企业的质量主体责任，以质量为根、诚信为本，向质量要效益、促发展，真正达到诚信经营、以质取胜。