

宁波华一汽缝实业有限公司

质量诚信报告

报告日期：2020 年 10 月

目录

前言.....	(1)
(一) 编制说明.....	(1)
(二) 总经理致辞.....	(2)
(三) 企业简介.....	(3)
一、企业质量理念.....	(4)
二、企业质量管理.....	(4)
(一) 质量管理机构.....	(4)
(二) 质量管理体系.....	(5)
(三) 质量安全风险管理.....	(6)
三、质量诚信管理.....	(7)
(一) 质量承诺.....	(7)
(二) 运作管理.....	(8)
(三) 营销管理.....	(9)
四、质量管理基础.....	(9)
(一) 标准管理.....	(9)
(二) 计量管理.....	(10)
(三) 认证管理.....	(11)
(四) 检验检测管理.....	(11)
五、产品质量责任.....	(12)
(一) 产品质量水平.....	(12)
(二) 产品售后责任.....	(12)
(三) 企业社会责任.....	(13)
(四) 质量信用记录.....	(13)
三、展望.....	(13)

前言

（一）编制说明

本报告为宁波华一汽缝实业有限公司（以下简称为“本公司”或“公司”）首次公开发布的《质量诚信报告》，结合本公司 2020 年质量诚信情况编制而成。本公司保证本报告中所载资料不存在任何虚假记载、误导性陈述，并对其内容的真实性、准确性承担责任。

编制原则：

本报告参照 GB/T 29467-2012《企业质量诚信管理实施规范》和 GB/T 31870-2015《企业质量信用报告编写指南》，结合本公司的实际情况进行编制。

报告范围：

本报告的组织范围为宁波华一汽缝实业有限公司。本报告描述了近三年公司在企业质量责任、质量诚信管理、质量管理基础、产品质量责任等方面全面履行质量诚信的工作及绩效。

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，通过公司网站（<http://www.nbhuayi.net/>）向社会公布，欢迎下载阅读并提出宝贵意见。

（二）总经理致辞

尊敬的政府市场监管部门、全体顾客和供应商、各界朋友及同仁：

宁波华一汽缝实业有限公司衷心感谢社会各界及广大顾客的厚爱、支持与合作！

本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，致力于打造“华一”品牌，成为世界一流的缝制机械紧固件生产企业。

公司始终本着“满足顾客的需求、超越顾客的期望”的经营理念，坚持“立足诚信、质量为本、开拓创新、顾客满意”企业核心价值，秉承“为员工实现理想，为客户创造价值，为行业树立标杆”的使命，不断为广大顾客提供优质、安全、可靠的产品，全面履行质量诚信。

公司自创立以来，得到了各级领导和社会各界朋友的关心和帮助，得到了各位顾客和供应商朋友的可贵支持，在此，我谨代表公司全体员工向关心和支持过公司发展的各位领导、全体顾客和供应商、各界朋友及同仁表示最诚挚的谢意！

（三）公司简介

宁波华一汽缝实业有限公司成立于 1995 年，厂区面积 18000 平方米，建筑面积 16000 平方米。目前公司拥有员工 120 余人，其中技术管理团队占 20 %，拥有专利 8 项。

公司秉承“团结、奋进、求实、创新”的创业精神，积极打造精品，具备独立开发、设计、生产的能力。公司重视技术创新，积极引进国内外先进技术和专业人才，产品始终处于同类产品的先进行列。公司成立 25 年来，始终专注生产缝纫机螺钉，当前市场占有率超过 58%，为行业第一，是境内外知名缝制机械整机生产企业的战略供应商。

公司与多家科研单位展开广泛合作，追求产品专业化、制造现代化、企业规模化，与时俱进，不断创新，始终保持企业旺盛的竞争力。先后通过 ISO 9001 质量管理体系、ISO 14001 环境管理体系和 ISO 45001 职业健康安全管理体系认证。

公司为中国缝制机械协会理事、中国缝制机械协会零部件分会荣誉会长、宁波缝制机械协会副会长及全国缝制机械标准化技术委员会（SAC/TC 152）委员单位。2018 年荣获“中国缝制机械企业零部件单项产品冠军”称号，2019 和 2020 连续两年荣获“中国轻工业缝制机械配套行业十强企业”称号。

公司地址：浙江省宁波市海曙区高桥镇秀丰路 519 号。

一、企业质量理念

公司自成立之初，便致力于打造高质量产品，将产品质量视为企业生存和发展的重要基石，公司先后通过了 ISO 9001、ISO 14001 和 ISO 45001 管理体系认证，使企业产品的质量得到有力的保障、质量方针得以顺利推行。为从根本上加强质量管理，提高公司经营质量，公司以卓越绩效模式的导入为契机，推行全面质量管理，通过内部审核、自我评价、第三方审核或评价等活动，不断寻找改进机会和持续改进的方式，追求卓越绩效。自成立以来，公司从未出现过重大质量投诉，在历年各级政府部门的抽检中，合格率均达 100%。

表 1 公司的企业文化及质量文化

项目	内容
企业使命	为员工实现理想，为客户创造价值，为行业树立标杆
企业愿景	让“华一”成为缝纫机螺钉的代名词
核心价值观（质量方针）	立足诚信、质量为本、开拓创新、顾客满意

二、企业质量管理

（一）质量管理机构

本着对产品质量的高度重视，公司设置并完善了能确保质量管理体系有效运行的组织机构，各司其职、相互沟通配合，从研发、采购、生产、销售等全过程，加强产品质量把控。

- 总经理及高管团队——负责全面质量管理的资源配置、质量诚信意识提升，向全体员工宣贯质量理念；
- 战略委员会——负责制定公司的经营战略规划和质量理念；
- 行政部——负责制定公司人力资源战略规划并组织实施，负责质量管理人员的合理配置及培训；
- 生产部——负责产品实现过程中的质量管理和控制；
- 技术品管部——负责公司的设计开发和技术应用、质量战略的推进实施、质量计划的编制；负责从原材料入库到产品出厂全过程的质量检验控制，同时实施质量改进工作；

- 采购部——负责公司所需原材料、设备的采购管理；供应商评价与管理，确保外购和外协件源头产品质量；
 - 销售部——负责制定销售计划和策略，销售任务的跟进与改善，销售合同评审，收集市场信息和顾客与公司之间的沟通、协调及售后服务；
 - 财务部——负责公司的财务管理工作，对质量管理体系运作提供资金保障。
- 公司设立质量诚信负责人制度，确定其职责和权限，由总经理担任质量诚信负责人。

质量诚信负责人履行如下职责：

- 1) 负责策划、实施、评审和改进质量诚信管理工作；
- 2) 向最高管理者报告质量诚信管理工作的实施效果和任何改进的需求；
- 3) 确保在公司内提高履行质量承诺的意识；
- 4) 负责就质量诚信管理工作有关事宜与外部进行联络。

（二）质量管理体系

公司自导入 ISO 9001 质量管理体系以来，以“立足诚信、质量为本、开拓创新、顾客满意”为质量方针，围绕缝制机械紧固件产品的设计开发、生产和销售过程，按 ISO 9001《质量管理体系要求》建立质量管理体系，形成了质量手册、程序文件和其他支撑性文件等一整套管理体系文件，在实施和保持的同时持续改进其合规性和有效性。

1) 质量管理体系方针与目标

坚持将“满足顾客的需求、超越顾客的期望”作为企业发展的战略核心和永恒主题，以“立足诚信、质量为本、开拓创新、顾客满意”质量方针为引领，满足顾客、股东、员工、供应商、社会和合作伙伴各利益相关方的需求，在公司各层次建立了相应的战略规划、质量目标，并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。

2) 质量教育

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、改进，基于 PDCA 的系统方法，不断持续改善。公司定期对各级员工开展质量教育，并积极与外部进行沟通交流，不定期邀请专家对员工进行专项培训。

为牢固树立全体员工的诚信意识，公司每年年底制定下一年度的教育培训计

划。公司通过专题培训、展板、经验交流、图片展示等多种方式对企业员工实施质量诚信教育。

3) 质量法规及责任制度

公司通过收集法律法规及其它标准、要求，制定内部相关标准，使产品达到国家法律法规和国家、行业标准的要求（部分指标超过外部要求），从产品技术上践行社会责任。

公司制定了《不合格品控制程序》和《不符合和纠正措施控制程序》，对不合格品进行了严格管控。坚持“自检、互检、专检”相结合的三检制度，所有的产品经过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、隔离和处理等要求，各种不合格产品返工、返修后必须经过重新检验合格后才能进入下道工序。

根据《生产和服务提供过程控制程序》、《外部提供的过程、产品和服务控制程序》等规定，对于所有出现的不合格，均有详细记录，经专人统计分析后，由职能部门依据《不符合和纠正措施控制程序》制定纠正/预防措施并进行整改。

（三）质量安全风险管理

公司编制了《风险与机遇评估分析报告》，对所存在的质量安全风险进行分析与评估。

1) 政策性风险

公司编制了《法律法规和其他要求管理控制程序》，对生产、服务等管理过程运行是否符合有关的法律法规进行识别与评价，以确保执行最新版本和要求。

识别与评价的范围包括（但不限于）：国家法律法规、强制性标准、国际公约、地方法规条例、管理办法及相关社会团体规定等。

公司每年组织合规性评价，将适用的法律法规及其他要求列入《法律、法规和其它要求一览表》，对列入《法律、法规和其它要求一览表》的内容，每年至少进行一次评审，发现有新增、修改或适用范围发生变化时，及时进行更新，并对管理体系中的相关部分内容进行更改。

2) 顾客方的风险

公司通过展览会、行业会议、行业标委会、公共媒体、互联网、外部机构等渠道，以问卷调查、面对面或电话访谈、观察查询等方法，了解顾客新产品开发方向

及质量改进信息，收集顾客对产品与服务期望。

公司各部门定期搜集顾客信息，顾客需求信息按照不同细分市场进行分类梳理总结，形成不同顾客群的需求与期望数据库，并从中归纳出针对不同细分市场顾客群的需求特点，供企业规划、开发设计、过程控制等决策时参考。

通过以上活动，提高顾客满意度、降低顾客的投诉和抱怨，避免新产品开发的方向性风险和顾客流失的风险。

3) 生产过程的质量风险

公司对产品生产全过程进行有效管理，编制了《外部提供的过程、产品和服务控制程序》、《生产和服务提供过程控制程序》和《监视和测量资源控制程序》等文件，对产品质量进行管控。不合格产品按《不合格品控制程序》进行管理，确保产品质量满足顾客需求。

4) 意外灾害事故风险

公司制定了多项应急预案以应对突发事件，每年进行滚动应急演练。当发生异常事故或紧急事件，如火灾、突然停电、设备故障、台风、暴雨等意外灾害事故，相关部门按预案及时处置，进行风险管控和评估，确保产品质量和合同履行，将公司和顾客的风险降低到最小程度。

5) 持续改进

公司在建立、实施、保持和持续改进其管理体系时，通过内外部审核、管理评审和日常检查等方式，对相关管理体系要求进行例行监测，采取纠正和预防措施持续改进，以确保公司各项资源能满足要求。针对《风险和机遇评估分析表》中的各项风险源的进行风险评估，将各类风险减低到最小程度。

三、质量诚信管理

(一) 质量承诺

1) 诚信守法

公司遵循“合作重于竞争”的经营理念，严格遵循中华人民共和国《公司法》、《合同法》、《产品质量法》、《会计法》、《审计法》、《财税法》、《反不正当竞争法》、《安全生产法》、《环境保护法》、《劳动法》等相关法律法规，加强员工法律知识培训，

配合政府部门开展普法教育活动，鼓励表彰员工的“正能量”，使诚信守法的作风深入公司全体员工意识和行为。

2) 坚守承诺

公司坚守对外发布或声明的各项明示承诺，包括合同条款、广告宣传、产品标签等，以及对顾客、供应商和经销商的质量承诺。

3) 满足顾客需求

公司坚持以顾客需求为中心，积极听取顾客关于质量、性能、精度等方面的意见和建议，开展产品改进和创新活动。严格执行 ISO 9001 质量管理体系，通过开展技术攻关、质量改进等活动，保障产品质量安全，满足顾客的合理期望和隐含需求。

(二) 运作管理

1) 产品开发诚信管理

公司产品开发严格依照《设计开发控制程序》，从研发立项、过程各类活动记录、研发过程总结、管理考评控制研发相关的整个过程。

在产品开发过程中，不侵犯其他组织和个人的知识产权。

2) 原材料或零部件采购诚信管理

企业根据原材料或外加工服务对产品质量的风险程度，将供应商分为 A、B、C 三类。对 A 类供应商，除了必须符合法定的资质外，定期进行现场审核；对 B 类供应商，公司首先要对原材料或外加工服务进行风险评估，视评估结果决定是否需进行现场审核；C 类供应商（一般为临时供应商），审核其资质，视审核结果决定是否需进行风险评估。企业对供应商进行资质及现场审核后，对符合要求供应商建立质量档案。

3) 生产过程诚信管理

公司制定并逐步完善各种生产管理制度、工作标准、岗位操作规程和管理规程。在生产过程中，各级管理人员严格履行管理职责，及时检查、纠正差错，保证生产秩序的稳定。对每一生产步骤进行物料平衡，保证物料的投入和产品的产出数量与工艺要求相一致，确认无潜在的质量风险。

公司制定并逐步完善各类工艺规程和岗位作业指导书，对各岗位操作人员进行全面的岗位技能培训，并采用多种方式进行督查、考核，增强员工质量意识，提高

操作水平。对生产所需的原料、辅料、包装材料进行投料前检验，把好半成品、成品的质量，严格执行对不合格品“不生产、不接收、不流转”的“三不原则”，关键工序设质量控制点，督促员工做好自检、互检和专检。

公司推行精细化生产组织模式以缩短生产和交货周期，快速适应市场订单品种和数量高低起伏的变化，在降低库存基础上满足顾客的合同要求。

（三）营销管理

公司根据战略要求，对市场进行细分，以提高资源和运作的有效性、针对性。公司将顾客分为直接顾客、间接顾客两类。针对不同类型顾客确定顾客的需求与期望，针对其需求与期望来确定适当的方法，建立各种渠道和方法，针对性的进行顾客需求与期望的了解。

公司通过各种渠道搜集顾客信息，按照不同细分市场进行分类梳理总结，形成不同顾客群的需求与期望数据库，并从中归纳出针对不同细分市场顾客群需求特点的有效信息，供公司高层决策时参考。

公司以“立足诚信”为四大基石之首，制订了《组织环境与相关方需求管理程序》、《相关方管理控制程序》和《顾客满意度测量控制程序》等，从各方面增加业务人员的技能和素质，提升了顾客满意度。

公司建立用户投诉（反馈）的快速反应机制，承诺产品交货之日起 12 个月内，如因制造质量问题而发生损坏或不能正常工作时，负责免费更换；当发生用户因产品质量进行投诉时，承诺在 24 小时内做出处理响应、48 小时内为用户提供解决方案，以免除用户的后顾之忧。

四、质量管理基础

（一）标准管理

公司一贯重视标准化工作，总经理周明华先生是全国缝制机械标准化技术委员会(SAC/TC 152)委员。公司执行 GB/T 90.2《紧固件 标志与包装》、GB/T 3098.1《紧固件机械性能 螺栓、螺钉和螺柱》、GB/T 14791《螺纹 术语》、QB/T 2254《缝纫机专用螺纹》和 QB/T 4175《缝纫机专业紧固螺栓、螺钉通用技术条件》等国家

标准和行业标准，这些标准均处国内先进水平。

公司近年参与 3 项国家行业标准的编制工作，其中主起草 2 项，参与起草 1 项，均已发布实施。2020 年，主起草浙江制造团体标准 T/ZZB 1714—2020《工业缝制机械用轴位螺钉》已发布实施。

表 2 制订标准目录

标准名称	标准类别	备注
QB/T 2254-2010《缝纫机专用螺纹》	行业标准	参与起草
QB/T 4175-2011《缝纫机专用紧固螺栓、螺钉通用技术条件》	行业标准	主起草
QB/T 4297-2012《缝纫机紧固件锁紧力试验方法》	行业标准	主起草
T/ZZB 1714—2020《工业缝制机械用轴位螺钉》	团体标准	主起草

公司将企业标准化贯穿于生产全过程，先后制订了 32 项企业标准，作为公司生产、检验和交货的依据。为加强内部控制，规范工艺参数，在企业标准的基础上还制订了 16 项“指导性技术文件”作为支撑性文件，使公司的企业标准体系更加完备。从原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，为稳定产品质量、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》等法律法规，设有兼职计量人员负责计量设备的管理、配备和定期校检工作，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。

计量器具的采购、入库、领用均严格按照管理规定，由专人保管计量器具，建立台帐制度，计量器具的领用出库时必须通过检定，有检定合格证方可投入使用。对在用的计量器具严格按周期检定，强化现场检查和监管，发现问题及时处理，提出整改意见，采取积极有效措施进行整改。

公司规定计量器具应送到能溯源到国家测量基准的机构进行检定/校准，保证公司使用的计量器具所进行的检测量值可溯源到国际单位制（SI）或国家/国际计量基准。

表 3 公司主要检测设备

序号	仪器名称及型号	检测项目	先进水平
1	洛氏硬度计	硬度	国内领先
2	自动转塔式维氏硬度计	硬度、硬化层深度	国内领先
3	投影仪	尺寸、角度	国内领先
4	表面洛氏维氏硬度计	硬度	国内领先
5	电动洛氏硬度计	硬度	国内领先
6	电子拉力试验机	机械强度	国内领先
7	洛氏维氏硬度计	硬度	国内领先
8	液化万能试验机	机械强度	国内领先
9	万能工具显微镜	尺寸、角度	国内领先
10	粗糙度测试仪	粗糙度	国内领先
11	金相分析仪	原材料金相分析	国内领先
12	千分尺	尺寸	行业领先
13	游标卡尺	尺寸	行业领先

（三）认证管理

公司已通过 ISO 9001 质量管理体系、ISO 14001 环境管理体系和 ISO 45001 职业健康安全管理体系认证，认证证书均在有效期之内。目前正准备开展“浙江制造”品字标认证，公司将严格按照管理体系运行，使“立足诚信、质量为本、开拓创新、顾客满意”的质量方针得以顺利推行。

表 4 公司管理体系认证情况

序号	体系名称	初次获证日期	证书有效期
1	ISO9001:2015 质量管理体系	2007.5.23	2021.4.19
2	ISO14001:2015 环境管理体系	2008.1.22	2021.4.19
3	ISO45001:2018 职业健康安全管理体系	2019.7.30	2023.7.14

（四）检验检测管理

公司技术品管部由总经理直接主管，独立开展检验检测工作，实行“自检、互检、专检”相结合的三检制度，专职检验人员由技术品管部领导。

公司从原材料进厂到产品出厂，实行进货检验、过程检验和成品检验的全过程控制。按照《不合格品控制程序》，严格执行对不合格品“不生产、不接收、不流转”的“三不原则”，关键工序设质量控制点，检验人员和计量器具配置合理。检验记录要求字迹清晰、内容真实、数据完整、签名有效。

公司与国家缝纫机质量监督检验中心、国家标准件质量监督检验中心等多家知名检测机构建立了长期合作关系，产品定期送检测机构进行型式试验；与多家顾客的质检部门进行比对试验，以保证公司内部的检测结果真实可信。

五、产品质量责任

（一）产品质量水平

公司内部执行高于国家标准、行业标准的企业内控标准，在行业内品牌形象良好，产品和服务得到顾客认可，近三年来，顾客满意度一直处于上升趋势。2018 年荣获“中国缝制机械企业零部件单项产品冠军”称号，2019 和 2020 连续两年荣获“中国轻工业缝制机械配套行业十强企业”称号，当前市场占有率超过 58%，为行业第一，是境内外知名缝制机械整机生产企业的战略供应商，目前整体质量水平达到国际同类产品的先进水平。

表 5 近三年顾客满意度

项目	2017 年	2018 年	2019 年
顾客满意度（分）	92.2	93.6	94.7

（二）产品售后责任

公司重视顾客投诉的响应和解决，对顾客投诉均进行详细的分析、反馈并及时改进，三年来未发生重大投诉事件。

公司建立并实施顾客投诉处理流程，确保及时有效地处理顾客投诉，顾客的每次投诉或质量反馈均有记录。公司注重收集和解决顾客的反馈，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。近三年来，顾客投诉率逐年减低，投诉响应时间从 48 小时缩短至 24 小时。

表 6 质量管理水平相关绩效结果

项目	单位	2017	2018	2019
顾客投诉率	(%)	0.17	0.15	0.12
顾客投诉问题解决率	(%)	100	100	100
投诉响应时间	(小时)	48	36	24

(三) 企业社会责任

见本公司同期《社会责任报告》。

(四) 质量信用记录

公司近三年多次荣获政府、行业协会及顾客的各类奖项，充分肯定了公司的质量信用。

表 7 公司近三年质量信用记录

序号	荣誉	授奖单位
1	全国缝制机械行业科技创新奖	中国缝制机械协会
2	宁波市信用管理示范企业	宁波市市场监督管理局
3	全国缝制机械行业“十二五”创新大奖	中国缝制机械协会
4	中捷卓越品质奖	浙江中捷缝纫科技有限公司
5	美机品质优秀奖	浙江美机缝纫机有限公司
6	杰克 2019 年度五星级供应商单位	杰克缝纫机股份有限公司
7	杰克 2020 年度免检产品	杰克缝纫机股份有限公司
8	杰克 2020 年度战略供应商	杰克缝纫机股份有限公司

公司在报告期内未出现过重大质量投诉，无不良质量信用记录。

六、展望

2020 年是全面建成小康社会和“十三五”规划的收官之年，是公司加快推进高质量转型发展的关键之年。公司将聚焦建设全球一流缝制机械紧固件企业的目标，深化改革，强化创新。

我们将严守“立足诚信、质量为本、开拓创新、顾客满意”的质量方针，以诚实守信、忠诚敬业的担当，立信誉、固基业。坚持绿色发展理念，履行企业的社会责任，为顾客提供质量一流的产品。

面对新形势新任务，我们将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，不忘产业报国初心，推动品种质量、工艺技术、污染防治、效率效益、员工成长等方面取得显著进步，不断开创公司高质量转型发展新局面。