

企业质量信用报告

前 言

本报告为安徽华生机电集团有限公司（以下简称为“公司”）发布的《企业质量信用报告》。本报告是根据华生集团实际运营状况，本着客观的态度进行编写，报告内容真实、有效。报告内容包括公司质量管理体系、质量方针、质量文化、过程质量控制等。报告定期公布，以接受社会的监督。

报告组织范围：安徽华生机电集团有限公司

报告时间范围：2020年1月至2020年12月

报告发布周期：本报告为年度报告

报告数据说明：本报告数据来自公司内部统计

报告获取途径：华生集团官网（www.anhuihsjd.com）

企业简介：

安徽华生机电集团有限公司成立于2016年1月，位于美丽的宣纸之乡——安徽泾县。企业占地30000平方米，注册资本10000万元，是国家高新技术企业、安徽省专精特新中小企业。

公司始终秉持“诚信为本，顾客至上，效率优先，质量致胜”的经营理念，提供规模化、信息化、品牌化的优质服务，逐步形成了以微型电机、冷焊技术及相关产品的研发、生产和销售为一体化的经营模式，产品主要

包括冷焊机、工模具修补机、铸件缺陷修补机、铸铝冷焊机、精密模具修补机等相关系列产品。产品广泛应用于模具开发、铸造、电器制造、医疗、器械、汽车、船舶、锅炉、建筑、钢构桥梁等相关行业。涉及领域广泛，客户遍布国内外，其中动力设备电机、微型电机、冷焊机、冷接机等高端产品设备填补了国内焊接技术领域的空白。

2017年，公司进一步拓展市场，完善售后服务体系，先后在上海、常州、郑州、广东、山东等地成立分公司，并在全国发展了200余家区域代理经销商，销售网络遍及全国各地。

企业不断引进国际先进技术和开发理念，依托佛山和合肥两地雄厚的电子技术背景，分别设立电子研发中心和工业设计中心，引进高学历专业技术人才，并与合肥学院等周边高校建立长期的产学研合作关系，建立了实力雄厚的研发团队，保证冷焊技术水平始终处于行业前列，企业拥有自主知识产权43项，其中国家授权发明专利4项，实用新型专利24项。

企业现有5条自动化生产线、30余种技术成熟的高端冷焊设备产品，具备年产10万台质量优异、性能可靠的交直流微型电机系列产品能力，先后通过了国家高新技术企业、安徽省专精特新中小企业、ISO9001质量管理体系认证、中国品牌库会员单位、冷焊设备制造行业推介企业的认证。

2018年，企业正式成为CCTV财经频道《领航》全年战略合作伙伴，提高了华生机电品牌全国知名度和影响力。

同年12月，华生机电成功挂牌省“科技创新板”，挂牌代码为“701207”，这标志着华生机电正式迈入中国资本市场。

企业成立以来，始终注重企业文化与企业团队建设，精心打造了企业

核心竞争力，着力为员工营造一流的工作环境，促进员工共同追求“诚信为本，顾客至上，效率优先，质量致胜”的核心价值理念，立足现在，着眼未来。公司的社会责任理念与公司的企业文化一脉相承，倡导对人和自然以尊重，对社会、客户和员工以感激，努力为客户、员工和社会创造价值，深耕市场、强抓管理，不断争取以良好的经济效益和成长，回馈社会，促进公司与社会的和谐发展。

目 录

（一）企业质量方针	5
（二）企业质量管理	5
1. 质量管理机构	5
2. 质量管理体系	6
3. 质量风险管理	6
（三）质量诚信管理	7
1. 质量诚信管理	7
（1）产品设计诚信管理	8
（2）原材料采购诚信管理	9
（3）生产过程诚信管理	10
（4）售后服务诚信管理	11
2. 质量文化建设	12
（四）企业质量基础	13
1. 企业产品标准	13
2. 产品售后责任	14
3. 企业社会责任	15
结束语	17

（一）企业质量方针

“坚持质量第一为理念、创造客户满意为目的、规范工作程序为手段、持续质量提升为动力”是公司每位员工始终不渝的奋斗目标。

为实现上述质量方针，公司遵照 ISO9001:2015 国际标准要求，在全公司范围内建立、健全质量管理体系。

以预防为主，注重过程，坚持持续改善，以满足不断增长的顾客需求和期望。

华生员工坚决贯彻“顾客至上，质量第一，全员参与”的质量意识，精益管理，精益生产，向工作质量、产品质量、服务质量要效益，确保企业在激烈的市场竞争中处于优势地位。

（二）企业质量管理

1. 质量管理机构

根据 ISO9001:2015 国际标准要求，基于产品生命周期的五大过程，结合卓越绩效管理标准构建了分层与虚实结合的矩阵式管理构架。

2. 质量管理体系

华生集团始终坚持以顾客为导向的原则，采用过程方法，建立并实施 ISO9001:2015 质量管理体系，持续改进其有效性，以满足顾客要求，增强顾客满意度。公司采用系统、全面的 PDCA 循环法来管理、改进过程，识别相应的支持过程和管理过程，并确定各过程拥有者和过程绩效，责任到人，以满足企业业务管理和顾客需求。

华生集团建立不同层次的质量目标，签订目标责任书。由质量管理部对目标的制定和实施进行监视和测量，并对目标体系进行不断完善更新。

通过每年策划并实施对质量意识、质量工具和方法的培训，确保员工不断提高满足顾客要求的意识，正确运用各种质量工具来测量、分析各过程产品的信息和绩效，并评价可改进空间，采取措施，以不断改进产品和过程绩效。

公司每年由有资质的审核员按策划的方案实施产品审核、过程审核、体系审核，以持续提高产品质量、过程质量、体系质量。

3. 质量风险管理

在质量风险管理方面，华生集团从制度和工作流程方面进行了规范，并制定了质量投诉处理方法及质量问题跟踪服务流程。规定了与产品相关的风险管理控制的方法以及风险发生后的应急处理措施，确保在特殊情况下仍能保证产品正常满足市场需求。

（三） 质量诚信管理

1. 质量诚信管理

（1） 产品设计诚信管理

华生集团在产品设计诚信管理方面，重点抓住两条主线，一条动态线，即设计过程诚信管理；一条静态线，即设计资料诚信管理。

（2） 原材料采购诚信管理

华生集团一直秉承互通、互敬、互助、互信、共同发展的原则，与供应商互存共赢，建立新型合作伙伴关系，不断提升企业供应体系的整体层次和采购管理水平，共同打造世界知名焊接企业，最终实现公司和供应商在市场竞争中的双赢，具体体现在以下方面：

首先，加强战略合作，构建双赢机制，不断提升供应商整体水平，建

立长期战略合作伙伴关系，建立更牢固的相关方关系。

其次，加强与供方的沟通与交流，通过举办供应商质量月会、供应商总经理交流会、高层访谈等活动，注重与供应商长期沟通、合作及交流，注重创造更多渠道能与供应商全面交流，增进沟通，提升产品质量，真正做到与供应商互惠共利，共同发展，共同提高。

第三，华生集团依据《中华人民共和国合同法》及其他相关法律、法规制定《华生集团采购主合同》，约定双方的责任和义务、供货价格、交货周期、付款周期等，与供应商建立公平、公正的合同履行关系。

（3）生产过程诚信管理

生产过程是实现产品过程的最重要的一个环节，落实生产过程诚信管理，落实下道工序就是顾客的原则，提高客户满意度。目前华生集团的生产车间主要有有机加工、无尘贴片、焊接、装配、调试五大工艺，每一个工艺都有着严格的标准进行生产和质量管理，如开展自检、互检、专检等标准化工作。对制造过程中发现异常问题，立即启动“报、联、商”机制，包括对产品的追溯管理，确保不符合要求的产品不流出。同时针对顾客日益提高的标准通过QC持续改进，促进产品质量持续提升。落实质量责任制，诚信经营，诚信管理，从制度上规范各级人员的行为，从而让顾客放心。

（4）售后服务诚信管理

华生集团开展顾客档案记录与管理工作，建立了售后服务运营机制，从基础保障、核心流程、客户关系、技术支持等方面，全面规范售后服务过程，确保更好服务于客户。

开展对售后质量和备件质量的重点控制，实施服务过程质量监控。

2、质量文化建设

质量文化是华生集团企业文化的重要组成部分，是企业在质量方面所共有的价值观、信念和行为规范及其表现的综合。公司基于发展战略和企业文化，确立了“为全球客户提供智能型冷焊技术及设备服务”是公司永恒的宗旨，向顾客提供高端智能产品是每位华生员工始终不渝的奋斗目标。这为公司确定了总的质量宗旨和质量方向，也为公司质量明确了指导思想，更是华生向顾客做出的郑重承诺。

华生集团在质量文化建设过程中，始终履行质量责任和质量诚信为主体，通过质量诚信意识和质量法规意识的宣传教育及培训，在公司逐步树立了“质量第一，诚信为本”的经营理念。公司自成立以来就严格遵守国家法律法规的各项要求，在质量管理上主动贯彻《产品质量法》各项规定，切实落实企业质量主体责任，建立健全各种质量责任机制，健全了质量组织和质量负责人，层层实施质量一把手责任制，并通过《质量管理手册》将质量责任机制加以制度化，依法承担质量赔偿，对消费者权益勇于担当。

（四） 企业质量基础

1. 企业产品标准

华生集团根据《中华人民共和国标准化法》及其有关配套法规，结合行业特点，对公司内部产品分类、技术要求、测量（试验）方法、检验（质量评定）规则、标志、包装、运输等，制定了企业企业产品标准，可分为以下四类：

- （一）没有相应产品国家标准、行业标准时，由公司制定作为组织生产和交货依据的企业产品标准；

(二) 已有相应产品国家标准、行业标准时，为提高产品质量和技术进步，公司制定严于已有的产品国家标准、行业标准的企业产品标准；

(三) 对已有的产品国家标准、行业标准的技术内容加以补充制定的企业产品标准；

(四) 为合理发展公司的产品品种、规格，从已有的产品国家标准、行业标准中选用部分技术内容，由公司自行制定产品企业标准。

2. 企业计量水平

计量检测是提高产品质量的重要手段。华生集团真正做到凭数据指导生产，监控工艺，检测成品，质量才能真正得到保证。没有准确的计量，就没有可靠的数据，就无法正常控制工艺过程，也就不可能生产出高品质的产品。计量检测水平的高低反映了公司产品质量的水平。正因此，公司对每一道工序都有质量标准要求，用专业、专用计量器具进行检验。从原材料的质量检验到生产加工的各个重要环节，唯有每道工序检验合格才能流入下工序。对于精密程度较高的部品零件，通过品质部各种先进计量仪器来检验，保证准确性。对于装配后的产品全部在高温老化房、防震台等试验台进行性能试验，保证产品的使用性能，使顾客满意。

3. 认证认可情况

华生集团通过了 ISO9001:2015 质量体系认证。

4. 质量检验记录

质量检验记录是证实产品质量是否符合规定要求，质量体系是否有效运行的客观证据，满足证实、追溯、控制、改进要求，为了对质量记录予

以有效控制，公司特制定了与质量活动有关的过程和结果的文字性和表格性文件。例如：产品自检记录、产品检验记录、产品检验报告、产品评审报告、质量信息反馈报告、返修单、报废单等。同时制定了《质量检验记录规范》，保证数据真实可靠。

质量记录的保存管理由各职能部门主管负责，做到安全可靠、检索便捷。并保存于适宜环境的资料室，采取防护措施，以防损坏、变质和丢失。各部门每年年底对质量记录整理一次，对需要保存的归档保存，对超过保存期限的质量记录，列出清单，提出报废报告，经质管部审核，报管理者代表批准后，实施报废。

（五） 产品质量责任

1. 产品质量水平

一次送检合格率 $\geq 95\%$

产品出厂合格率 100%

顾客满意度不低于 90%

2. 产品售后责任

为了给顾客提供优良的售后服务，提高顾客满意度。华生集团有一套严格的售后服务流程：①针对顾客的投诉和退货，售后服务部要登记于《顾客投诉登记及处理报告》上，注明顾客名称、投诉日期及投诉内容；②需要派员进行服务的，售后服务部安排相关人员携带《售后服务卡片》及时到用户现场；售后服务人员服务结束后应按要求详细填写服务内容；③品质部接到投诉后负责调查投诉原因，如果属本厂问题所致，则发出《纠正和预防措施表》；④责任部门负责采取纠正和预防措施；⑤品质部负责对纠

正和预防措施的执行情况予以跟踪、验证，并按《纠正和预防措施控制程序》执行；⑥品质部负责将处理结果记录在《顾客投诉登记及处理报告》上；⑦售后服务部负责将处理结果反馈给顾客，并在《顾客投诉登记及处理报告》内作相应记录。

3. 企业社会责任

华生集团成立之初，就本着企业与社会和谐发展为目标，在取得合理利润与经济效益的情况下，积极投入先进设备和科技，对企业运营中可能对社会造成的影响进行风险识别，并严格遵守国家法律、法规，维护社会公共利益。作为安徽泾县民营企业的代表，公司一直提倡企业对社会的责任感。

结束语

质量是企业生存发展的根本，世界上任何一个成功企业都将质量作为首要工作来抓。纵观华生集团发展历程，不论是从“硬件”还是“软件”上都经历了从“无”到“有”，从“有”到“强”的过程。在这一过程中，始终有一条主线贯穿始终，就是要立志打造质量过硬，有市场竞争力的产品！