



金华市力扬五金制造有限公司

质量诚信报告

编制人		日期	2022-1-10
审核人		日期	2022-1-10
批准人		日期	2022-1-10

报告日期：2022年1月10日

目 录

前 言	3
一、公司基本情况	4
二、质量诚信理念	5
三、质量诚信管理	6
(一) 管理机构	6
(二) 质量方针	6
(三) 质量管理体系	7
(四) 质量安全风险管理	9
四、质量诚信管理职责	10
(一) 质量诚信负责人	10
(二) 质量承诺	10
(三) 诚信运作管理	10
五、质量诚信的基础管理	12
(一) 标准化管理	12
(二) 计量管理	12
(三) 认证管理	12
(四) 现场管理	12
(五) 监视测量管理	12
六、产品质量管理实现	13
(一) 产品技术管理	13
(二) 产品质量管理	13
(三) 产品生产管理	13
(四) 产品服务管理	14
(五) 质量信用管理	15
(六) 企业社会责任	15
七、分析评价	16
(一) 监视测量与分析评价	16
(二) 零缺陷管理	17
(三) 质量失信处理机制	17
八、持续改进	17
(一) 设计质量改进	17
(二) 采购质量改进	18
(三) 生产质量改进	18
(四) 工艺质量改进	18
(五) 信息化质量改进	18
(六) 业务质量改进	18
(七) 人力资源质量改进	19
(八) 财务质量改进	19
(九) 设备质量改进	19
(十) 安环质量改进	19
结束语	20

前 言

本报告为金华市力扬五金制造有限公司（以下简称为“本公司”）公开发布的《企业质量诚信报告》，系根据中华人民共和国国家标准 GB/T 29467-2012《企业质量诚信管理实施规范》和 GB/T 31870-2016《企业质量信用报告编写指南》的规定，结合本公司 2019-2021 年度质量诚信体系建设情况编制而成。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。

报告范围：

本报告组织范围为金华市力扬五金制造有限。本报告描述了 2019 年 1 月 2 日至 2021 年 12 月 31 日期间，本公司在质量管理、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 3 年定期发布一次质量信诚报告，本报告以 PDF 电子文档形式在本公司网站（<http://www.leeyounghardware.com/>）向社会公布，欢迎下载阅读并提出宝贵意见。

金华市力扬五金制造有限质量诚信报告

一、公司基本情况

金华市力扬五金制造有限公司位于金华市婺城区临江工业区，成立于2009年4月16日，法人代表，吴彬涛。专业生产手推车、行李车、货仓车、搬运车以及各种配件的出口制造。我公司产品主要出口欧洲、中东等十几个国家和地区。2021年产值1.65亿元，税收369万元，在职员工180人。目前力扬临江工业园厂区总占地面积55亩，总生产面积28800m²，于2018年6月正式投入使用，更大更新的生产环境为力扬的发展注入了更多的活力。公司有专业的研发团队，可以根据客户的不同要求、各种设计进行产品生产。公司按照 ISO 体系进行生产管理，通过 BSIC 验厂，产品均按照 TUV/GS 标准进行生产，并且80%产品已通过认证并获得证书。力扬志在打造一座花园式的现代化工厂，专注使用高新技术促进行业发展。公司建有省级高新技术企业研发中心，配备专业研发团队，斥资千万元在生产系统大量使用人工智能设备，打造高效智能生产流水线，车间配备铁板、钢管自动一体剪切，其中液压环节配有钢板开平、剪切、自动成型一体设备，电焊环节加配行业技术领先的智能机械手设备；喷涂环节建成自动化喷涂生产线；注塑环节实现无尘注塑车间；装配车间采用最先进的自动化空间流转生产线和自动包装生产线；成品库升级为立体成品库配置立体成品框，更好地确保了产品包装的完好性及数量的准确性。

公司2019年11月导入卓越绩效管理模式，3年来，公司以卓越绩效管理模式控制成本、提升质量、管好企业，始终致力于为国内外用户提供优质的产品和服务，公司建立并完善了各项管理体系，先后通过并持续保持 ISO19001、ISO14001、ISO45001等管理体系认证，对生产出的每个产品负责，有严格的品质及性能把控，组建专业质检团队并设立实验中心，引入严格的第三方标准检测设备，对不同的产品均须通过模拟场地测试再投产。形成了管理制度健全、管理体系完善、产品持续创新、生产交付及时、质量稳步提升、效益不断提高的良好局面。

展望未来，公司将秉承“质量第一，坚持创新！”的发展理念，坚持走专业化、创新型的发展道路，加大技术创新投入，提高产品科技含量，努力实现企业创新发展、持续发展、和谐发展，为建设创新型企业，为发展经济社会发展作出新的

更大贡献。

二、质量诚信理念

公司自 2019 年底导入卓越绩效管理模式，力求生产工艺、生产过程卓越绩效管理和精细化管理。公司建立并严格执行从参数指标沟通确认到工艺评定、工艺文件、作业指导书编制，工装设计制造、合格供方管理、精密加工工艺、严格的精加工后处理工艺、精细的总装工艺，以及贯穿始终的质量管理体系与质量检验手段，实现了产品过程优化与控制，产品工艺成熟可靠，产品质量稳步提升。

公司拥有自动化生产线等精加工设备30余台套，加工手段先进、加工质量可靠，有力地保证产品的加工精度和加工质量。公司省级高新技术研究开发中心建有高规格的拉杆手推车检测平台，拥有压力测试机、循环疲劳测试机等检测仪器设备10余台套，为广大用户提供了质量可靠、优质安全的产品。

致力于打造高质量、安全可靠的产品，公司先后通过 GB/T19001 质量管理体系、GB/T24001 环境管理体系和 GB/T 45001 职业健康管理体系认证，严格按照管理体系执行并不断完善，使企业产品的质量得到有力的保障。为从根本上加强质量管理，提高公司经营质量，公司 2019 年底导入卓越绩效模式，运用关系图、系统图法、矩阵图法等质量管理工具和方法，通过内部审核、管理评审、第三方审核及 QC 小组活动，不断追求卓越绩效，从而使企业“以人为本，创业创新，卓越高效、诚信自强，合作共赢”的经营理念落在了实处。自建厂以来，公司从未出现过重大质量投诉，产品出厂合格率始终保持 100%。

表 1 企业质量文化

质量文化	主要内容
使命	专业专注、匠心制造优质手推车产品
愿景	成为全球最优质的手推车制造商，让搬运更省力
价值观	人本、创新、卓越、诚信、责任、共赢
企业精神	锐意创新，追求卓越，不断奋斗，成就梦想
企业宗旨	不满足于今天，志在为中国制造的明天而奋斗
经营理念	以人为本，创业创新，卓越高效、诚信自强，合作共赢

三、质量诚信管理

(一) 管理机构

本着对产品质量的高度重视，公司建立首席质量官制度，公司法人代表亲自担任首席质量官，制定了原料、配件、产品的检验标准，并各司其职、相互沟通配合，从设计、采购、生产、服务等各环节，加强产品质量把控。

1、总经理：负责全面质量管理组织领导、资源配置、制度建设，向全体员工宣贯质量理念。并履行如下的职责：（1）制订公司质量战略，并在全公司宣贯；（2）建立健全质量管理体系，并保证制度落实；（3）亲身参加质量例会、质量月、QC小组、质量教育、产品质量改进活动。

2、首席质量管：负责公司质量战略的实施，保证质量管理体系有效运行并持续改善。

3、质检部：负责具体实施公司质量战略，提升产品质量和过程质量控制，推进质量改进工作。

4、技术部：负责建立和完善公司技术管理系统，推进技术进步和质量改善，保证高新技术产品落地。销售部——不断提升公司整体质量经营管理水平；负责收集市场投诉信息和产品质量问题，并反馈相关部门。

5、采购部：负责供应商开发、产业协同发展及能力提升，做好合格供方管理工作，确保外购和外协件源头产品质量。

6、业务部：负责建立顾客关系，提升客户满意度，把公司质量理念传递给客户，传达客户的产品需求。

7、生产部：负责组织策划和实施产品质量实现过程，对产品和服务质量的实现过程承担责任。

8、财务部：提供做好质量管理管理工作资金支持。

9、仓库：管理好与产品质量相关的每一个零件、半成品、成品，做好物流配送服务，保证客户满意。

10、办公室：负责建立、管理和完善公司内控体系，建立公司绩效考核体系，保证产品和服务质量过程人力资源供给。

(二) 质量方针

公司保持运行并持续改善 GB/T19001 质量管理体系，坚持“关注顾客，优质高效；系统管理，持续改进，让用户更满意”的质量方针，在导入卓越绩效管理模式下，公司质量管理体系由持续改进，迈向追求卓越。公司建立了以发展战略为核心，以 GB/T19580 卓越绩效模式为基础、以绩效考核体系为依托的卓越绩效管理体系，持续满足了顾客、员工、供应商、社会和合作伙伴等利益相关方的要求。

表2 质量方针、质量目标

项目	内容
质量方针	关注顾客，优质高效；系统管理，持续改进，让用户更满意
质量目标	产品合格率≥98%，供应商交货批次合格率≥97%，订单准交率≥97%，生产计划达成率≥95%，顾客投诉率≤3起/月

在此基础上，坚持以人为本、安全第一和绿色低碳可持续发展理念，创造优美、安心、安全的工作环境

表3 环境和职业健康安全

项目	内容
环境和职业健康安全方针	遵纪守法，节能降耗，降污减排，生态平衡，谋求与自然持续发展；安全第一，预防为主；遵纪守法，持续改进；保护环境，人人有责。

（三）质量管理体系

公司自 2020 年建立 GB/T19001 质量管理体系，围绕拉杆手推车产品的设计、开发和生产过程，按 GB/T19001 质量管理体系要求，形成了管理手册、程序文件和作业指导书等三层次文件，并持续实施、改进和保持期有效性。

1、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。公司运用多种工具，改进各部门、各层次的绩效，并采用标杆对比和学习的方式，不断修正工作思路和方式，确保实现岗位、部门和公司整体目标。公司积极与外部进行沟通交流，适时邀请专家对公司员工进行专项质量培训。公司定期对各级员工开展质量教育，对质量控制点进行专项管理，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意识，公司每年年初制定本年度的质量诚信教育培训计划。实行三级质量诚信教育培训。由公司组织公司级质量诚信教育培训工作；各部门负责人根据公司要求和编制教育培训计划，认真组织各车间主任负责人、班组长及员工的诚信宣传教育培训工作。公司通过专题培训、宣传栏张贴、经验交流会、早会等多种方式对企业员工实施质量诚信教育。公司对在质量诚信教育培训中成绩优异的人员给予一定的奖励，通过培训后在工作岗位上起着模范带头或成绩突出的员工给予一定奖励，同时在员工中宣传和推广经验。对不按时参加质量诚信教育培训或未通过培训考核的员工，给予一定的经济处罚。

2、质量法规及制度

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，从产品技术上履行质量责任。同时，公司制定了《质量考核管理办法》等，遵循对质量事故“三不放过”原则，对产品质量问题进行问责。

表 4 所遵守的与质量相关的法律法规

内 容
《产品质量法》、《计量法》、《标准化法》、《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

公司制定了《管理体系审核控制程序》、《管理评审控制程序》，并培养内审员团队。为确保体系运行的有效性和持续改进，安排内审、过程审核和管理评审，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《不合格品控制程序》、《不符合项控制程序》、《纠正与预防措施控制程序》、《成品检验标准》，对不合格品进行了严格管控。公司所有的产品都经过严格检验，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、隔离和处理等规程，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或出厂。

同时，对于所有出现的不合格，均有详细记录，并由专人进行统计分析后，由责任部门依据《不符合项控制程序》、《纠正与预防措施控制程序》进行整改，评估纠正预防措施有效之后才能关闭问题项。

此外，公司还根据《质量管理手册》和《程序文件》，在日常技术设计、生产制造、质量检验作业中，开展基于质量工具运用的持续改善等活动，以实现追求卓越的质量绩效。

（四）质量安全风险管理

公司制定了产品质量安全风险管控制流程，把质量安全风险控制工作分解到生产经营的每一个环节，严格查找并纠正一切影响产品质量的人、机、料、法、环等各因素。为此，我们精心制定了从原材料、辅料等原料到纸箱、标识、等外包装的检测标准。从源头抓起、层层把关、环环相扣，建成了从原材料进厂到成品出厂，横向到边、纵向到底的质量安全风险管控制网络和由质检部→车间→包装班组→成品检验员→售后服务的六层质量保障网络，真正做到不合格原材料不进厂，不合格半成品不转工序、不合格产品不出厂，从而保证了产品质量出厂合格率达到 100%。

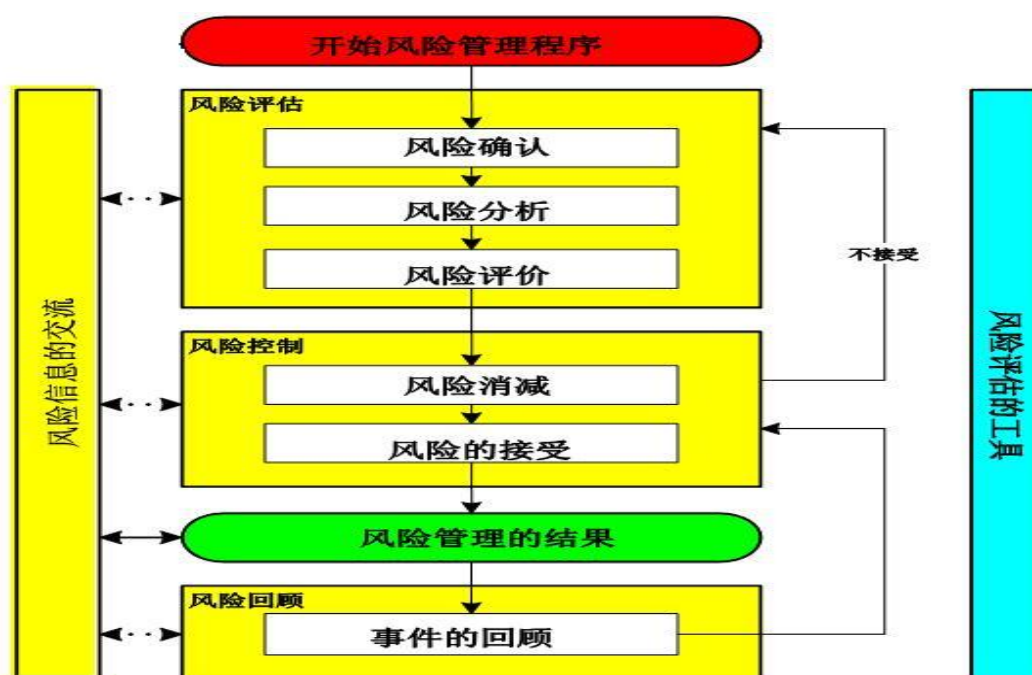


图1 公司质量风险管控图

公司制定了质量安全风险管理应急预案，成立了以总经理为组长，副总经理为副组长，技术部、质检部、生产部、采购部、业务部、办公室等部门负责人组成的应急管理领导小组，明确了应急管理领导小组及各相关部门工作职责，便于他们有的放矢的开展工作。

四、质量诚信管理职责

(一) 质量诚信负责人

公司根据质量诚信管理的要求，公司总经理吴彬涛为质量负责人，全权代表公司负责质量管理和质量改进工作，对质量管理负总责。

(二) 质量承诺

1、诚信守法经营

高层领导遵循“依法经营、诚信经营”的经营理念，严格遵循《产品质量法》、《公司法》、《劳动法》、《劳动合同法》、《合同法》、《安全生产法》、《环境保护法》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”，使守法诚信思想深入公司全体员工的意识和行为。公司合同主动违约率为零，从不拖欠银行贷款，应收账款降至合理范围，公司高层、中层领导都没有违法违纪纪录，员工重大违法违纪次数为零，在顾客、公众、社区中树立了良好的道德形象。

2、满足客户需求

公司着力于产品技术创新，投入大量精力与财力开展技术研究，如：原材料指标控制、结构优化设计、新工艺应用、先进设备引进、新材料开发和生产自动化智能化应用等，加强企业自身的设计、生产、检测能力建设，实现技术对产品的全方位渗透（材料、结构、性能、工艺、生产、包装、使用），以持续不断的新产品满足客户需求。

公司加强研发力量投入，以顾客需求为中心，积极听取顾客关于性能、质量、配置等方面的意见和建议，严格执行 GB/T19001 质量管理体系，通过开展技术攻关、质量改进、QC 小组等产品改进和创新活动，保障产品质量安全，满足客户对质量安全和需求。

目前公司拉杆手推车的技术研发、生产制造、检测试验能力居于省内同行业先进水平，产品自成系列、各有特色，具有很强的市场竞争力，“力扬”的品牌知名度、美誉度、影响力在行业内位居第一方阵。

(三) 诚信运作管理

1、设计诚信管理

公司产品设计研发严格依照设计开发控制程序要求,从研发立项、设计输入、过程管理、设计输出、总结提高等,诚信管理贯穿始终。

2、采购诚信管理

公司根据物料对产品质量的风险程度,将物料分为 A、B、C 三类。对 A 类物料供应商,除了必须符合法定的资质外,还要定期进行现场评审。对 B 类物料的供应商,企业首先要对该种物料进行风险分析,视供应商提供物料的质量情况决定是否需进行现场评审。对 C 类物料的供应商,管理资质和过往业绩。同时,建立了供应商质量档案,做到有的放矢。

在设备及零配件采购方面,对供应商的相关资质进行严格审查。在采购设备和零配件时,能够使用标准件的一律采购和使用标准件;需特殊加工的,需对使用效果进行充分验证,确保达到公司要求。所有设备在使用前必须经过设备验证,确保符合产品工艺要求。

3、生产诚信管理

公司制定了覆盖生产全过程的生产过程控制程序、作业指导书和岗位安全操作规程。采用集中培训和班前、班后会等各种形式,对各岗位操作人员进行全面的岗位技能培训,提高了员工操作水平,增强了员工质量意识。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,有力地保证生产质量。

对生产所需的原料、辅料、包装材料进行投料前复检,把好原料、中间产品、成品的质量关,严格执行“不生产不合格品,不接收不合格品,不流转不合格品”的“三不原则”,关键工序设质量控制点,督促员工做好自检、互检和公司监管工作,对每一生产步骤进行物料平衡,做到领用、发放和使用相一致,保证物料的投入和产品的产出与工艺要求相一致。

公司根据五金行业特点及实际情况,加强生产过程信息化建设,应用 ERP 系统的生产管理模块对生产过程进行数据采集和系统化管理,用信息化和大数据方式管理生产过程,确保产品质量。

公司产品生产全部由公司自主完成,没有外协配套。

4、业务诚信管理

根据公司战略要求,对市场进行细分,以提高资源和运作的有效性针对性。公司顾客分为战略顾客、核心顾客、重点顾客、一般顾客四大类。

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、面对面或电话访谈等方法，了解顾客的需求和期望。

公司各部门定期搜集顾客信息，解析后确定的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值数据库，以提供产品经营规划、产品开发设计、过程控制等决策时参考。

公司牢固树立“以顾客需求为导向”的服务理念，制订了《与顾客有关过程控制程序》，要求业务人员对于任何一位顾客，不论他下单与否，都要做到耐心礼貌讲解、热情周到服务，尽量满足他们所有合理需求，提升顾客满意度。

公司建立了及时反馈处理用户投诉意见的快速反应机制，线上客户 7×24 小时响应，线下客户 1 小时响应的服务承诺。

五、质量诚信的基础管理

（一）标准化管理

公司将企业标准化贯穿于生产全过程，从原辅材料、包装材料的采购、半成品、成品检验等各个环节，均制定了相关标准。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，奠定了稳定产品质量、提高企业管理水平的良好基础。

（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，从原材料采购、过程管理、生产设备、检验设备、工序检验、成品检验等环节建立了一整套管理文件和控制方法。设有兼职计量人员负责公司的在用计量设备管理和定期校检工作，注重对兼职计量管理人员的专业技术培训，为公司的计量管理的规范化提供了有力的保障。

（三）认证管理

目前公司已通过 GB/T19001、GB/T14001 和 GB/T 45001 三个管理体系认证，每年开展内审、管评和外审工作，保证了管理体系持续有效运行。在内审、管评和外审中，公司从未出现过严重不符合项，基本保证了体系的高质量运行。

（四）现场管理

公司以 5S 管理为抓手，开展班组建设，落实现场管理。为此，公司专门拿出一定的资金作为各部门 5S 现场管理奖励费用，定期开展现场管理检查，持续进行清洁、清扫、整理、整顿和提高全员素养活动，用合理、有序的现场管理，有效地管理产品流、货物流和人员流。

（五）监视测量管理

“没有测量就没有管理”。良好的产品质量既是生产出来的也是监视测量管理出来的。公司监视测量设备设施在行业内处于领先水平，通过对产品全过程、各物项监视测量，确保了高质量产品的产出。

六、产品质量管理的实现

（一）产品技术管理

公司不断壮大“精、专、新”的设计研发队伍，与金华市职业技术学院等协同开展产学研创新活动，不断赋予产品的创新生命力，助推公司国内一流、国际先进的产品技术水平形成。

表 5 公司产品和服务创新成果

序号	项目名称	级别
1	齿轮片转向折叠结构的行李车的研制	省级新产品计划
2	爬梯行李车的研制	省级新产品计划
3	凸轮转向折叠结构的行李车的研发	省级新产品计划
4	新型拉把行李车的研制	省级新产品计划
5	轮子可收放折叠的平板车的研发	省级新产品计划
6	折叠手推车及定位装置的研发	省级新产品计划
7	三联动行李车的研制	省级新产品计划
8	超长超重物体搬运专用货仓车的研发	省级新产品计划
9	易碎品运输专用手推车的研制	省级新产品计划
10	可旋转收合扶手的折叠梯的研发	省级新产品计划
11	立式卧式两用行李车的研制	省级新产品计划
12	带梯子功能的行李车研制	省级新产品计划

（二）产品质量管理

在 GB/T19001 质量管理体系有效运行基础上,为了保证公司产品制造质量可靠稳定和安全,并符合国家法规的要求。公司在质量管理过程中严格按照国家、行业标准、企业标准,制定了相关的检验规程和规定,包括《原材料检验规程》、《自制件检验规程》、《外购外协件检验规程》、《成品检验规程》等检验作业程序文件和作业指导书,为产品质量稳步提高提供了坚实的制度保证。近三年来产品多次获得客户高度评价,“力扬”商标已成为全国性有影响力的知名品牌。

表 6 产品质量绩效结果

关键绩效指标	单位	2019	2020	2021
原料进厂检验合格率	%	98	99	99
过程检验合格率	%	100	100	100
成品出厂检验合格率	%	100	100	100

（三）产品生产管理

公司拥有现代化的标准厂房25900平方米,已经成为手推车行业的龙头企业。公司研发能力强大、制造设备先进、检测手段完备,年产能达到100万台规模。

作为国内产销规模较大的手推车生产企业之一,在生产过程中,公司注重运用国内一流生产设备,提高加工精度、生产效率和生产自动化智能化水平。同时根据不同产品采用先进技术方法,优化加工工艺,提高工作效率和产品品质,成功实现了先进技术、加工工艺产业化落地,成为高水平手推车产品的坚强保证。

表 7 主要生产设备一览表

主要设备名称	数量	设备产地	技术水平
激光切割机	4	深圳	国内先进
开式可倾压力机	18	杭州	国内先进
四柱液压机	2	湖州	国内先进
全自动点焊机	2	永康	国内先进
单头液压弯管机	3	张家港	国内先进
双头液压弯管机	3	张家港	国内先进
高性能开式固定台压力机	2	浙江	国内先进
CO2 保护焊机	8	成都	国内先进

剪板机	3	浙江	国内先进
台钻	8	浙江	国内先进
多功能机器人焊接机	1	杭州	国内先进
粉体烤漆装置	1	东莞	国内先进
抛丸机	1	张家港	国内先进
全自动过封包装机	2	温州	国内先进
全自动螺丝机	1	深圳	国内先进
格板平面输送带	3	东莞	国内先进

（四）产品服务管理

公司通过顾客发展潜能、品牌影响力、订货量、稳定性、信誉、潜在需求等情况将顾客分为战略顾客、核心顾客、重要顾客、一般顾客，并根据不同顾客分类，实施精准化、精细化服务。

公司业务部针对不同的顾客类型，采用不同的方式了解顾客的需求及期望，并分析这些需求及期望影响顾客购买决策的相对重要性，把收集到的市场信息经过汇总分析，从而为公司的战略决策、市场开发、市场拓展、过程改进等提供依据、指明方向。

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。顾客投诉由专职人员记录、处理并监控。根据顾客投诉类型与程度的差异，以顾客为中心并注重收集和解决顾客的反馈，并采取必要的纠正/预防措施，以防止类似问题的重复发生。

（五）质量信用管理

质量信用是企业的生命线。自建厂以来，公司从未出现过重大质量投诉，从未出现过与质量相关的重大事故，2019年以来产品出厂合格率始终保持100%，一是按合同，向顾客交付高品质产品，以高质量产品为质量信用背书，赢得顾客信任，顾客满意度年年有提高。二是按标准，智造出广受好评的高品质产品，以高质量产品为质量信用增色，扩大市场份额，市场占有率年年有提升。

（六）企业社会责任

公司在企业不断发展的同时积极履行公民责任、恪守道德规范。在履行公共责任方面，公司把环境保护、减少能源消耗和安全生产作为工作中的重点，

积极创新，持续改进，实现了经济效益、环境保护、能资源减耗的和谐统一，有力的保障了绿色生产、安全生产；在恪守道德规范方面，公司提出了“人本、创新、卓越、诚信、责任、共赢”的价值观，依法经营、按章纳税、重诺守信、守正创新，形成了企业良好的营商环境；在践行社会责任方面，公司积极参加社会公益事业和社区共建活动，长年坚持捐资助教、慈善救助，树立了良好的企业社会形象。

表 8 近三年获得的社会荣誉

序号	获奖时间	荣誉名称	发证机构
1	2019.12	高新技术企业	国家
2	2019.12	科技型中小企业	浙江省
3	2020.1	重点骨干企业	婺城区
4	2020.1	自营出口超千万美元企业	婺城区
5	2020.12	高新技术企业研究开发中心	浙江省
6	2021.8	专利示范企业	金华市
7	2021.11	“专精特新”中小企业	浙江省
8	2021.12	出口名牌企业	金华市

七、分析评价

（一）监视测量与分析评价

依据管理体系，公司编制了《产品监视和控制程序》和《管理体系审核控制程序》，配合各种报报表，及时获取监视测量数据和信息，通过定期分析数据和信息，评价下述事项，并给出分析评价结果。

- 1、产品和服务的符合性；
- 2、顾客满意程度；
- 3、质量管理体系的有效性和绩效；
- 4、质量管理体系过程策划是否得到有效实施；
- 5、质量管理体系针对风险和机遇所采取措施的有效性；

6、供方的绩效；

7、质量管理体系管理体系改进的需求。

公司通过顾客满意度调查、走访、展销会、联谊会等方式，充分了解顾客对公司产品的期望值，分析和评价公司品牌感知度、美誉度和顾客忠诚度。

公司通过组织结构优化与业务流程再造，提高监视测量数据和信息获取的真实性和时效性，并通过内审、管理评审和外审，以及检验过程监视测量，持续满足质量诚信的要求。

（二）零缺陷管理

依据管理体系，公司制定了《进货检验规程》、《过程检验规程》、《成品检验规程》和《不合格输出控制程序》，明确产品及其制造过程的质量控制点和不合格的处理控制，各工序检验根据工艺规程对各质量控制点进行有效的监控。

公司实行成品零缺陷管理，对每一个产品都经过全过程检验、入库检验和出厂检验，确保交付给顾客的是优质产品。

（三）质量失信处理机制

依据管理体系，公司制定了《顾客投诉管理与控制程序》，公司客服电话 24 小时在线，安排专人接听并记录；公司网站设有顾客互动专区，及时为顾客做好解释解答和售后服务工作。保证了公司产品销售到哪里，顾客服务就跟进到哪里，全球通达。

公司建有质检部牵头的顾客投诉处理机制和流程，实行办结承诺制，即一般问题当场解决，较大问题当天解决，重大问题上门解决或在线解决。建厂以来，公司没有发生严重质量失信行为，受到顾客和经销商的一致好评。

八、持续改进

公司采用 PDCA 循环管理方法，通过对质量方针、质量目标和考核指标定期监视测量，以及管理体系内审、管理评审、外审和管理层会议，及时发现改进机会，采用 QC 七大工具、统计分析、5S 现场管理、看板管理等方法进行持续改进。

（一）设计质量改进

1、不断完善创新机制，制定了《知识产权管理制度》等制度，建立了完善的技术开发管理体系。

2、从精神和物质两方面完善了创新激励机制，激发了全员创新主动性。公

司对在科技工作中取得的具备新颖性、先进性和实用性，符合科技成果范围的科研工作成果，均可按科技成果进行登记，申报成果奖。成果奖按公司《技术管理制度》等执行奖励。对于研究成果经公司同意，成果论文可在专业杂志或刊物上发表。如被录用、刊登，公司将给予奖励，奖励措施按公司的相关奖励办法执行。

（二）采购质量改进

1、通过对原辅料进行分类，分别进行采购量和采购金额的定量分析，与生产部、仓库等部门的定期沟通，准确把握物料需求并制定合理的计划。

2、与供应商加强信息沟通，尽快解决采购过程中的质量、供货期等问题。原材料在到达公司后，先由采购部和质检部进行抽查，第一时间将原材料质量信息反馈给供应商，便于对方及时进行改进。

3、与供应商建立良好的战略合作伙伴关系，共同探讨产品设计和研发活动，促进供方的持续改进。力争缩短周期、降低成本、扩大范围。通过比质比价，提高了企业综合效益。

4、在供应商评分、分级及考核管理等方面进行细化，有利于采购制度的切实执行。

（三）生产质量改进

运用新技术、新方法改进生产过程，预防安全事故和环境污染，以人为本，打造绿色企业。每年通过管理评审、监督检查，识别改进要求，应用 PDCA 循环，制订方案，组织改进、检查、跟踪验证，实现持续改进。

（四）工艺质量改进

公司建立了日常改进流程，以早会、QC 小组活动、管理例会等形式，对现有工艺、流程进行不断改进，达成质量提高、成本下降、效率提升、效益增加的目标。

（五）信息化质量改进

公司采用先进的管理信息系统实施生产经营管理，通过金蝶、ERP 等对生产进度、设备台账、质量管理、库存管理、财务营收等进行管控，同时，在管控过程中及时优化系统模块，不断改进和提升信息化管理水平。

（六）业务质量改进

1、不断完善业务管理制度，保证业务过程的规范实施。通过制度明确职责，

保障各项举措有效运行。

2、对顾客利益的保护更加符合人性化。受各种因素影响，公司需要对产品出厂价进行调整，临时调整可能会给经销商造成损失。为解决这一问题，公司在预测到产品有涨价趋势时，会提前通知经销商注意库存，并给予以一定程度的让利政策。

3、更注重软性的情感营销，加强彼此的关系。来公司提货时提供餐补，节日或喜事时送去关怀和祝福，这些举措都大大加强了顾客的归属感，提高了顾客满意度、忠诚度。

（七）人力资源质量改进

1、加入“社会责任”维度，不断优化绩效考核指标，全面监测公司绩效。

2、建立立体式的绩效管理制度及配套文件体系，将“纲要原则、操作指引、作业流程、作业标准、应用表单”进行合理的优化、归类区分、综合应用。

3、借助考核结果，确立不同业务系统（技术、生产、质量、业务）标杆，利用系统平台、考核表彰、看板宣传、经验分享、推广应用等多种方式进行交流与学习。

（八）财务质量改进

1、加强车间在制品名称、领料品种、规格型号等准确性管理，生产领料名称与完工成品名称保持一一对应。

2、控制物料消耗，实行以旧换新，对贵重物料实行限额领料。

3、改进业务预测，完善财务预算机制。

4、坚持以经营结果为导向的财务决算管理，分析财务成本，找出财务质量改进的空间。

（九）设备质量改进

1、对车间操作员定期进行理论和实际操作培训，提高他们的设备操作技能，提高设备完好率。

2、鼓励机修人员随时发表对设备改善的合理化建议，组织对合理化建议评议，对合理化建议提出人给予适当的物资奖励。

3、提高机修人员业务水平，提高设备可开动率，最大限度的发挥设备效力。

（十）安环质量改进

1、防患于未然，定期组织消防知识培训与消防演练，配齐配足安全环保设备设施，做到有备无患。

2、对风险岗位员工提供安全操作规程培训，配齐配足和要求正确佩戴劳动保护用品。

3、定期组织有害因素岗位职业健康危害因素检测和有害因素岗位人员进行体检，做到早预防早处置。

4、对安全、环境、职业健康安全管理体系相关的不合格项，及时跟踪、处理和验证，并举一反三，从而确保持续改进的适宜性、充分性和有效性，形成新的竞争优势。

结束语

在市场经济的条件下，顾客满意是质量工作的出发点和落脚点，顾客满意是衡量产品质量的最高标准。近年来，公司通过积极推进理念创新、制度创新、管理创新，在企业管理等方面，特别是在质量管理方面取得了一定的成绩，但同国际同行业先进水平相比还有一定差距。在今后的工作中，我们要坚定不移地按照卓越绩效模式的要求，不断提升企业管理水平，助推企业发展。同时，质量诚信建设是包括企业在内的全社会的共同责任，公司将一如既往地秉持质量为先、诚信经营的管理理念，承担起企业质量安全第一责任人的责任，为行业健康有序和经济社会又好又快发展做出我们应有的贡献！

报告人：金华市力扬五金制造有限公司

2022年1月10日