
质量诚信报告



浙江创新汽车空调有限公司

2020年09月

郑重声明

本公司出具的质量诚信报告，是依据国家有关质量法律、法规等进行撰写。报告中关于公司质量诚信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。

浙江创新汽车空调有限公司

前言

本报告为浙江创新汽车空调有限公司（以下简称为“本公司”、“公司”或“创新”）首次公开发布的《质量诚信报告》。本公司保证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。

组织范围：浙江创新汽车空调有限公司

报告时间：本报告涵盖的时间范围为 2019 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，本报告为浙江创新汽车空调有限公司第一份质量诚信报告。

发布周期：一年

报告获取方式：通过公司网站 <http://www.zjlqcx.com/> 下载

目录

第一章 公司简介	8
第二章 质量理念	10
第三章 内部质量管理	13
3.1 质量管理机构	13
3.2 质量管理体系运行情况	13
第四章 质量诚信	19
4.1 质量承诺	19
4.2 运作管理	19
4.3 营销管理	21
第五章 质量管理基础	24
5.1 标准管理	24
5.2 产品监视和测量运行情况	24
5.3 监视和测量装置的检定校准控制情况	24
第六章 产品质量责任	25
6.1 质量承诺	25
6.2 生产许可情况	25
第七章 质量风险管理	26
7.1 质量投诉处理	26

7.2 质量风险监测	27
7.3 应急管理	27
结 束 语	28

第一章 公司简介

浙江创新汽车空调有限公司位于“汽车配件基地”——浙江省龙泉市工业园区，创办于 2002 年，是一家从事科研、生产及出口销售为一体的汽配企业，在美国、阿联酋、巴西均设立有分公司。公司年销售额达 1 个多亿，出口金额 1000 多万美金。

公司主要生产产品有：汽车空调平行流冷凝器、管带式冷凝器和层叠式蒸发器、水箱、干燥瓶、膨胀阀等，共有 1000 多个规格可供客户挑选。公司拥有一支富有创新精神和专业能力的技术技术开发队伍，在 2003 年就开始使用 CAD 软件，先后获得 6 项发明专利、39 项实用新型专利，截止 2020 年 1 月，公司有 7 项发明专利正在受理中，通过省级新产品鉴定 4 项，公司是“国家高新技术企业”，并同时建有浙江省级高新技术企业研究开发中心，为龙泉市示范企业、浙江省科技型中小企业。

公司于 2010 年通过质量体系认证，拥有一支工作严谨的质量检验队伍，设有冲气、试压等试验室，重视员工培训，严格推行精细化管理，建立了质量奖罚制度，拥有稳定的生产员工队伍，不断改进工艺和购置先进设备。

公司建有完善的销售与服务网络，市场地位牢固。公司于 2008 年、2009 年两年间分别在迪拜、美国洛杉矶、巴西圣保罗设立了境外销售公司；此后，公司针对美国的汽配市场进行了积极全面的考察调研，结合企业自身多年开拓海外市场比较优势，决定在全球经济最低潮时逆势而上，主攻美国汽配市场，收购汽车空调配件销售网络。在 2010 年 1 月经过几个月多轮的商业谈判，创新公司以 200 万美元成功收购了美国 Frigette A/C Parts , LLC.（福瑞吉特汽车空调配件有

限责任公司) 以及旗下的 roline compressor rebuilder (普瑞莱压缩机翻新) 和 Southwest recovery and recycling (西南旧压缩机回收及循环再造) 三家公司, 成为丽水市第一家成功收购海外企业的公司。

公司创始人拥有近 20 年的行业经验, 现任高层领导不但阅历深, 且具有极强的学习能力, 并带动企业形成了良好的学习氛围和创新氛围, 关注宏观环境和行业环境的发展变化, 管理上与时俱进, 追求卓越, 重视人才的引进和培养, 注重员工职业生涯规划, 铸就了一支凝聚、互励、博纳、创新的员工团队。

公司 2008 年开始导入 ERP 企业资源管理系统, 随后又导入管家婆生产办公系统, 通过开展信息化为业务流程提供了强大的支持, 并为企业管理分析和决策提供了及时、准确而全面的数据。公司明确了以总经理为核心的管理决策机构, 建立了一支年青的富有创新精神的领导队伍, 能够对形势的变化做出快速的对策, 使公司在管理上具有很强的优势。

公司先后获得国家级高新技术企业, 国家火炬计划, 省级高新技术企业研究开发中心等荣誉。2012 年, 公司“创优”被评定为浙江省著名商标, 浙江省出口名牌, 浙江省名牌产品。公司坚持技术创新的发展战略, 高度重视顾客的需求和建议, 把为汽配用户提供优质的产品和服务作为企业责任, 把塑造品牌、培育文化, 打造长青基业作为目标, 不断超越自我, 传承文化, 创造未来。

第二章 质量理念

公司自创立至今，便致力于产品质量的管控。始终秉持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，质量源自于我心，企业依存于顾客的质量理念，不断的完善和提升公司的质量管理水平。公司自从通过质量管理体系认证公司始终坚持“诚信经营，不断改善，不断进步，不断满足您的期望；绿色循环、节能减排、遵纪守法、持续改进；以人为本、健康至上、安全第一、预防为主”的方针，“用品质捍卫尊严，用品质提升价值”的企业质量诚信方针，严格按相关法律法规要求、质量管理体系标准要求、质量手册要求、程序文件要求等执行，使企业的质量管理体系得到有效运行，使产品质量得到有力的保障和不断的提升，从而使企业各项质量目标基本得以达成。为从根本上加强和提升质量管理，提高公司经营质量，公司更以卓越绩效模式的导入为契机，推行全面质量管理，运用项目管理，通过内部审核、自我评价、第三方审核、第三方审核或评价、质量月等活动，不断寻找改进的机会改进质量管理，逐步实现卓越绩效。

公司自建立以来，公司从未出现过重大产品质量投诉，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%。

表 1 公司核心理念

主 要 指 标	内 容	详细内容	测量指标
------------	-----	------	------

主 要 指 标	内 容	详细内容	测量指标
使命	“为客户创造价值，为员工谋求发展，为股东实现利益，为社会承担责任”	为客户创造价值：创新公司相信，保持企业竞争力的最好方法，是与客户携手并进，助客户跨上更高更大的舞台。创新公司致力于与客户共同成长、共享利益，为客户创造最大的价值。 为员工谋求发展：员工将劳动、创造、智慧贡献给企业，是企业财富的创造者，企业必须让员工分享企业发展的成果，找到家的感觉，体会到团队的温馨。 为股东实现利益：追求盈利和业绩的持续增长，为股东提供长期、稳定和良好的回报是创新公司一直以来的追求。 为社会承担责任：创新公司致力于做负责任的社会公民，诚信经营，不断扩大就业，为社会创造更多的财富。致富思源，公司始终不忘回报社会，积极投身公益事业，承担社会责任。	顾客满意度，员工满意度等。
愿景	“打造卓越的汽车零部件提供商”	创新公司的未来：将是在制造工艺和制造技术上成为国内外同行业的绝对领导者，致力于把企业打造成一无论在管理、服务、工艺、技术、质量等各方面均达国际一流水平的汽车零部件提供商。	顾客满意度，新产品开发数量，发明专利数量，新产品销售占比
企业精神	以市场为导向，以生产为后盾，以创新为平台，以人才为根本	以市场为导：根据市场的需求来指导自己该生产什么样的产品。 以生产为后盾：公司重视生产过程管理，加大科研投入，设备改造力度，以生产做后盾，以灵活的生产方式，确保公司的持续运转。 以创新为平台：是企业快速发展的动力，创新公司为员工提供理想的工作环境及良好的发展机会，让员工全情投入事业发展，忠诚为客户服务，敬业乐业，企业才能更快速的发展壮大，社会才会受惠。 以人才为根本：企业发展离不开人才聚集。谁拥有最丰富、最优秀的人才资源，谁就能在竞争中胜出。优秀的人才团	发明专利数量，新产品销售占比

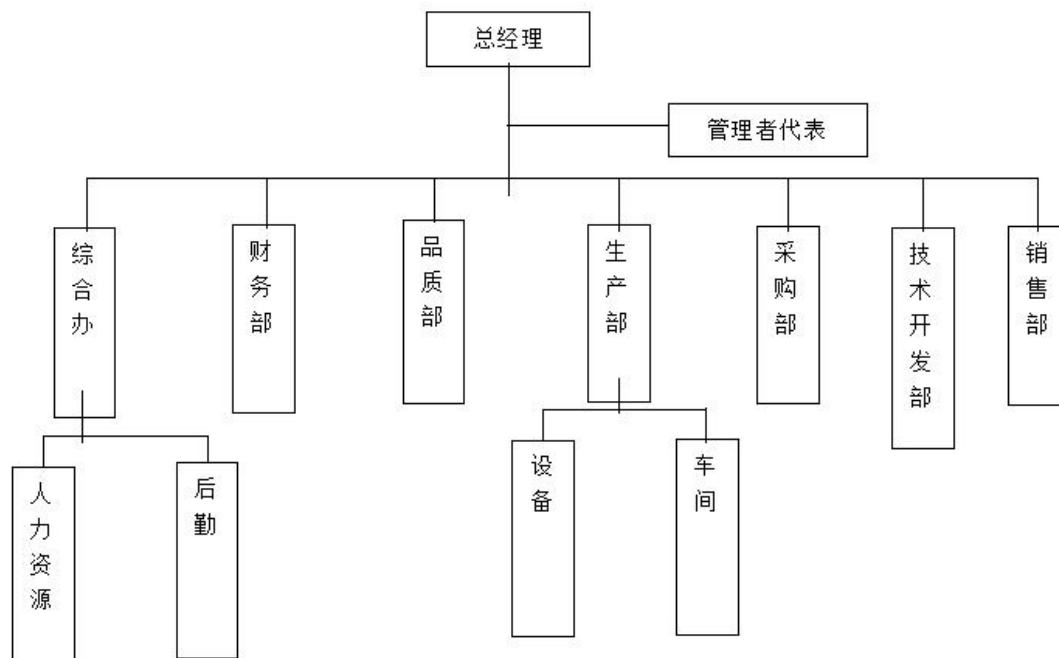
主 要 指 标	内 容	详细内容	测量指标
		队是创新公司发展的不竭动力，也是公司今后创新发展的源泉。	
核 心 价值观	创新，务 实，诚信， 互利	“诚信”：乃企业立身之本，诚信乃立人之本；诚信乃成功之道；诚信乃心灵良药！世界上最珍贵的不是金子，比金子更珍贵的是——诚信。 “创新”：是企业快速发展的动力，创新公司为员工提供理想的工作环境及良好的发展机会，让员工全情投入事业发展，忠诚为客户服务，敬业乐业，企业才能更快速的发展壮大，社会才会受惠。 “务实”：务实就是讲究实际、实事求是。我们要求员工能注重现实、崇尚实干精神的体现。排斥虚妄，拒绝空想，鄙视华而不实，追求充实而有活力的人生。 “互利”：互相给对方恩惠或者好处，给对方带来便利。互相给予好处，对双方都有利。互利原则是指在创新公司的经营过程中实现顾客，股东，员工，供应商，社会公众等相关方利益的互赢，共赢和多赢等。	新产品开发数量，发明专利数量，新产品销售占比，合同履约率，顾客满意度，员工满意度

第三章 内部质量管理

3.1 质量管理机构

产品是过程的输出或结果。产品的质量是由过程质量决定的，过程的质量是由系统的质量决定的。为确保系统、过程、产品的质量，公司依据质量管理体系标准要求，运用管理的系统方法、过程方法，识别了所需的过程及其接口关系，建立了公司的质量管理架构。

图 2 组织架构图



公司实行总经理负责制，设置采购、品质、生产、销售、技术开发、财务、综合办以及相关支持活动的部门。总经理确保对上述部门以及相关岗位的职责和权限得到规定，并在全公司得到沟通，充分利用人力资源配置、资金投入、基础设施、设备等确保管理体系有效运行。

3.2 质量管理体系运行情况

3.2.1 质量方针与目标

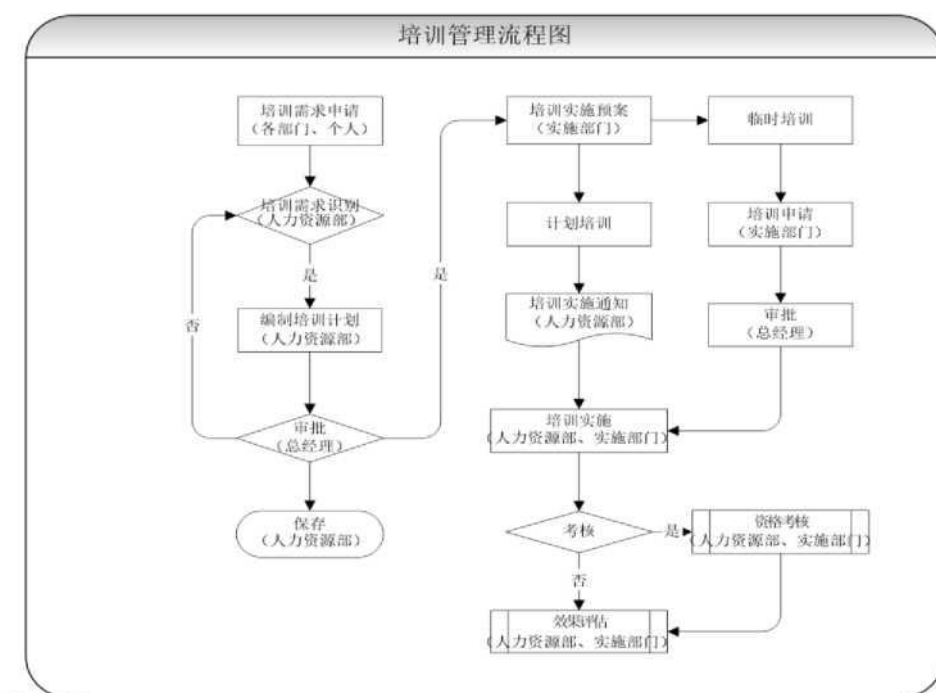
为提高产品质量，提升产品档次，公司的质量规划制定了“诚信经营，不断改善，不断进步，不断满足您的期望；绿色循环、节能减排、遵纪守法、持续改进；以人为本、健康至上、安全第一、预防为主”的方针，“用品质捍卫尊严，用品质提升价值”的企业质量诚信方针，通过实施 IATF16949：2016 汽车行业质量管理体系，以诚信为本、质量为首，确保以优质的产品和服务满足顾客要求，并以科学的管理，不断创新和改进，打造卓越的现代化企业。

3.2.2 员工的质量教育

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，不断修正个人工作思路和方式，确保实现个人和公司整体目标。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。

公司建立了符合自我发展的培训管理体系，健全了相关管理制度，确保了训需求、制定培训计划、实施培训、培训效果评价四个环节的有效实施，通过推行多元化的人才培养方式和员工职业发展通道设计，为员工的能力提升与职业发展创造了平台，保障公司发展战略目标的实现。

图 3 公司培训管理流程图



创新 2019 年投入培训经费 10 万元以上，2019 年导入三体系和卓越绩效管理培训，更是有 2 位咨询公司的辅导老师驻厂，随时提供帮助和解惑，收效明显。各部门分别开展了标准体系编写、知识产权知识要点学习、形势任务教育骨干培训，每次培训都有培训课件、培训签到及培训后的效果评价。各专业也参加了公司及公司外的各项外培，包括安全员培训、消防外培、质量体系、计量专业、班组长培训等培训。

为了满足“浙江制造”的特殊要求，以及实现自身和员工个人的发展目标，创新形成完善的培训管理体系，建立在岗培训（新员工培训、转岗培训、待岗培训、升职培训、继续教育培训和企业认证相关知识全员的培训）、长期脱产培训、短期脱产培训于一体的全方位、多层次培训开发系统，采取参加国内与国际培训学习相结合的人才开发方式；组建内部培训讲师团，充分利用内部资源，挖掘人才潜能；同时还利用高校师资，培育企业人才，为人才的培养提供了平台，使员工与企业共成长。

3.2.3 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（部分产品指标高于行业标准要求），从产品技术上践行社会责任。同时，公司制定了《法律法规和其他要求识别评价程序》，对质量、环境、职业健康安全等法律法规、标准的收集、企标制定进行管理。由公司行政人事部牵头负责相关法律法规、标准的获取、收集、汇总、评价。目前，公司通过杂志、报纸、书本信息的搜集、通过与市安全监督管理局、环境保护局、公司 EHS 部门定期进行交流、通过主管机关来函及举办的法规宣贯会、通过网站查询和下载、通过职业健康、安全、环保管理评价报告及与有资质的咨询有限公司交流等方式及时对法律法规、标准进行查新、汇总、适用性辨识。结合具体的生产经营活动，公司每年度对已建立的现有的职业健康、安全、环保管理标准，已识别、获取的适合公司实际的职业健康、安全、环保法律、法规和标准进行评审，评审后增添或更新标准体系明细表。如下表所示，分别为法律法规识别清单及法规更新后公司管理标准有效性评审（案例）。

表 3 遵循的法律法规与标准

类 别	内 容
一般类	《公司法》、《会计法》、《会计准则》、《公司登记条例》等
质量类	《产品质量法》、《标准化法》、《计量法》、《消费者权益保护法》等
产品标准	T/ZZB 0814—2018《汽车空调用冷凝器》、龙泉市五金汽车行业标准 等
行业与标准 认证类	GB/T 19001-2016《质量管理体系 要求》 GB/T 24001-2016《环境管理体系 要求及使用指南》 GB/T 45001-2020《职业健康安全管理体系》 DB33/T 944.1—2014《“品字标”品牌管理与评价规范》 DB33/T944.2—2017《“浙江制造”评价规范》
员工权益保障	《环境保护法》、《节约能源法》、《工会法》、《劳动合同法》、《安全生产法》、《职业病防治法》等

与社会责任类	
--------	--

公司建立了《不合格控制程序》，对原辅材料、过程输出物、成品检验发现的不合格品进行管理。公司制定了《内部审核控制程序》，通过内部审核，查找体系运行的相关问题，并采取纠正和预防措施。《管理评审控制程序》，为评价公司管理体系运行的适宜性、充分性和有效性。公司根据《管理评审控制程序》等制度规定，通过专项检查、专题汇报、会议研讨、现场检查等方式，对各层级改进与创新活动的实施进行跟踪和监测，对改进与创新项目的完成质量、进度、资源配置等情况进行全面监控。

3.2.4 质量安全风险管理

首先，公司规定凡属产品质量问题，应派人员对投诉信息调查、核实，在 24 小时内填写《顾客投诉意见汇总表》，启动调查处理程序，一般在 48 小时内给予客户答复或提出初步处理意见，14 个工作日内处理完毕（国外客户视情况延长），并经客户签字确认。为了防止类似质量问题的再发生，彻底解决问题发生的根源，公司要对纠正措施的实施情况进行跟踪，对纠正措施的有效性进行评价。

在质量风险监测方面，公司严格执行质量监督检验及标识标注管理制度，对原材料、半成品及产品出厂质量进行全过程控制及可追溯性管理，及时发现产品安全潜在问题，把事后型的“亡羊补牢”变为“事前预防”，从而避免产品安全事故的发生。

质量风险应急管理方面，公司制定了《事故管理办法》，明确事故分类方法，将事故分为特大质量事故、重大质量事故、一般质量事故。建立快速反应机制，

对存在严重缺陷、对消费者人身财产安全可能造成危害的商品或服务，对已售出的商品采取召回措施。规定了质量事故报告应包括事故的经过、经济损失、事故性质、事故原因、事故责任、处理意见、防范措施等内容。

第四章 质量诚信

4.1 质量承诺

1) 诚信守法

高层领导遵循“依法经营、诚信经营”的管理理念，严格遵循《公司法》、《经济法》、《合同法》、《产品质量法》、《安全生产法》、《环保法》、《劳动法》以及化工行业的相关法律法规，并建立实施了质量、环境、职业健康安全管理体系，并都通过了认证。实施了员工法律知识培训，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，逾期应收账款降至合理范围，公司高层、中层领导都没有违法乱纪纪录，员工违法次数为零，在顾客、供方、员工、社会中树立了良好的信用道德形象。

2) 满足客户需求

公司着力于产品的持续技术创新，以客户需求为中心，积极听取客户关于功能、质量、配置等方面的意见和建议，开展产品改进和创新活动，满足客户对产品和交期的需求。在产品质量方面，公司严格执行 IATF 16949: 2016 汽车行业质量管理体系，通过开展技术攻关、质量改进、QC 小组等活动，保障产品质量安全。

4.2 运作管理

1) 产品设计诚信管理

公司产品设计与研发严格依照《产品和服务的设计和开发控制程序》，从研发立项、过程各类活动记录、开发过程总结、管理考评控制研发相关的整个过程。

2) 原材料或零部件采购诚信管理

企业根据采购产品的作用，按最终产品的影响程序，对其分为 A、B、C 三类。

AB 类供方：提供的产品对构成公司最终产品起重要关键作用，直接影响成品性能和安全性的供方。**C 类供方：**提供的产品对构成工公司最终产品质量影响不显著的供方，通常为提供标准件、通用件包装、辅料的供方。

对 **AB 类供方：**实行严格控制、检验，原则上应对 A 类供方进行质量管理体系评审及现场考察；对 **C 类供方：**加强检验及质量方面的联系，要求提供合格证明。企业对物料供应商进行资质审核及现场审核后，如符合要求同意购进的物料供应商应当建立质量档案。对采购的原材料批批全检，凡未达到规定标准的原材料一律不得入库使用。

在设备和零部件采购方面，对供应商的相关资质进行严格审查。在采购设备和零部件时，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，确保达到我公司要求。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) 生产过程诚信管理

公司制定并逐步完善各种生产管理制度、岗位说明书和安全操作工程。质检部负责各种检验作业指导书的编制。生产部具体负责各品种技术管理工作，制定并逐步完善了各种岗位操作规程和各类工艺规程。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，并采用多种方式进行稽查、考核，增强员工质量意识，提高操作水平，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。

对生产所需的原料、辅料、包装材料进行投料前复核，把好中间产品、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，执行监控核查规程，严格批记录的管理规程，做到领用、发放和核对相统一。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，确认无潜在质量隐患，符合注册要求。

公司挖掘内部潜力，发挥技术骨干人员的力量，开展对现有设备进行持续性改造或科技创新工作，成立技术攻关小组，对薄弱环节进行技术攻关；生产员工上岗前要经过培训及考核，建立全员培训档案，通过集中培训、班前会培训、“传、帮、带”、目视化等多种方式进行培训，强化其工作技能和质量意识。生产员工严格遵守车间纪律。

4.3 营销管理

公司主营产品三大类产品，冷凝器，蒸发器，通用网（共有 1000 多中规格），以满足顾客的全方位需求，并提供个性化产品设计和制造，是全国汽配行业中的佼佼者。在海外设立阿联酋，洛杉矶等销售销售公司。销售方式主要按订单生产销售、批发零售为主

根据产品的特色，公司主要销售宣传渠道有公司网站

（<http://www.zjlqcx.com/>）、行业协会、展会等。每年参加国内外展会次数约 10 场：如法兰克福 PAPERWORLD 展会等。

未来三年，公司将根据战略发展方向，通过提升产品质量、新产品研发、扩大市场占有率、提高客户满意度等手段着力提升企业品牌形象，目前公司“创新”

品牌在国内具有较高知名度、美誉度。同时，公司将加强销售队伍建设，加强营销人员在产品、技术、沟通等专业知识方面的培训，进一步完善包括订单管理、质量跟踪、客户满意度调查等售前、售后服务体系，向客户提供专业化和标准化的服务，提高客户的忠诚度。公司经过几年发展，已经成长为国内领先行业的优势企业，并持续进行了新客户尤其是国内客户及新型国际市场的开拓工作，初步实现了客户结构的多元化。

创新根据战略要求，对市场进行细分，以提高资源和运作的有效性针对性。公司将顾客分为进行识别和细分。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，建立相应的体系与团队，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数据库，并从中归纳出针对不同细分市场顾客群总体需求特点的汇总资料，以供产品经营规划、产品开发设计、过程控制等决策时参考。

公司树立“以客户需求为导向”的服务理念，要求业务人员对于任何一位客户，不论他下单与否，都要做到热情、周到，都要尽量满足他们的所有合理需求。制订了《与顾客有关的过程控制程序》等，从各方面增加业务人员的技能和素质，提升了顾客成交率。

公司承诺：①在遵守安装和使用规则规则条件下，冷凝器的质保期为 3 年；在质保期内由于冷凝器本身质量导致的问题，由供方免费维修和更换。②国内：一般质量问题 24 小时内回复并提供临时措施，重大质量问题 48 小时到场处理问

题。③如因操作不当或外部不可抗拒的因素所造成的非质量问题导致的故障，由供应商跟踪客户需求协助维修和更换。

第五章 质量管理基础

5.1 标准管理

公司严格按照 IATF 16949：2016 汽车行业质量管理体系要求进行品质管理、生产过程控制与出厂品质控制。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，对稳定产品质量、提高企业管理水平奠定了良好的基础。同时，以项目管理方式进行产品开发，提高了产品开发效率，确保产品质量。

5.2 产品监视和测量运行情况

质检部根据《监视和测量装置控制程序》规定的要求，对产品、原料、半成品等按分析标准或分析规程进行抽检，确保检验的准确率。

5.3 监视和测量装置的检定校准控制情况

公司严格执行《中华人民共和国计量法》等文件法规，定期开展监视、测量设备的检定、校准工作，强制检定计量器具和标准计量器具周期确认率 100%。

第六章 产品质量责任

6.1 质量承诺

1、本企业严格遵守《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国产品计量法》等相关法律法规，依法诚信经营。

2、在产品研发及加工过程决不剽窃他人技术、专利、工艺等知识产权，绝不使用剽窃他人技术的原材料。

3、本企业周围环境、生产现场符合国家法规的要求。

4、本企业严格执行原辅材料检验制度，所用的原辅材料及包装材料符合相应的国家标准、行业标准及其相关规定。

5、不允许假冒伪劣原材料进厂，不使用检验不合格原材料进行生产。

6、保证不生产加工假冒伪劣产品，承诺产品出厂产品批批检测，未经检验的产品绝不出厂。

7、检验不合格的产品绝不出厂，决不以不合格品冒充合格品出厂。

8、所采用的仪器设备严格按照国家法定要求进行检定，检定不合格的仪器设备绝不用于产品检测。

9、保证所生产的批批产品都能进行追溯，如生产日期、班次，生产原料、生产过程、检验人员等等。

6.2 生产许可情况

本公司生产加工场所、生产设备、设施、检测仪器、管理人员、技术人员等在同行业中处于先进水平，符合相关国家法律、法规要求，营业执照在有效期内。

第七章 质量风险管理

7.1 质量投诉处理

公司始终坚持将用户满意作为企业一切工作的出发点和落脚点，以“精益求精的质量、尽善尽美的服务”作为公司永远追求的目标。真正做到想用户所想、急用户所急、全心全意为用户服务。

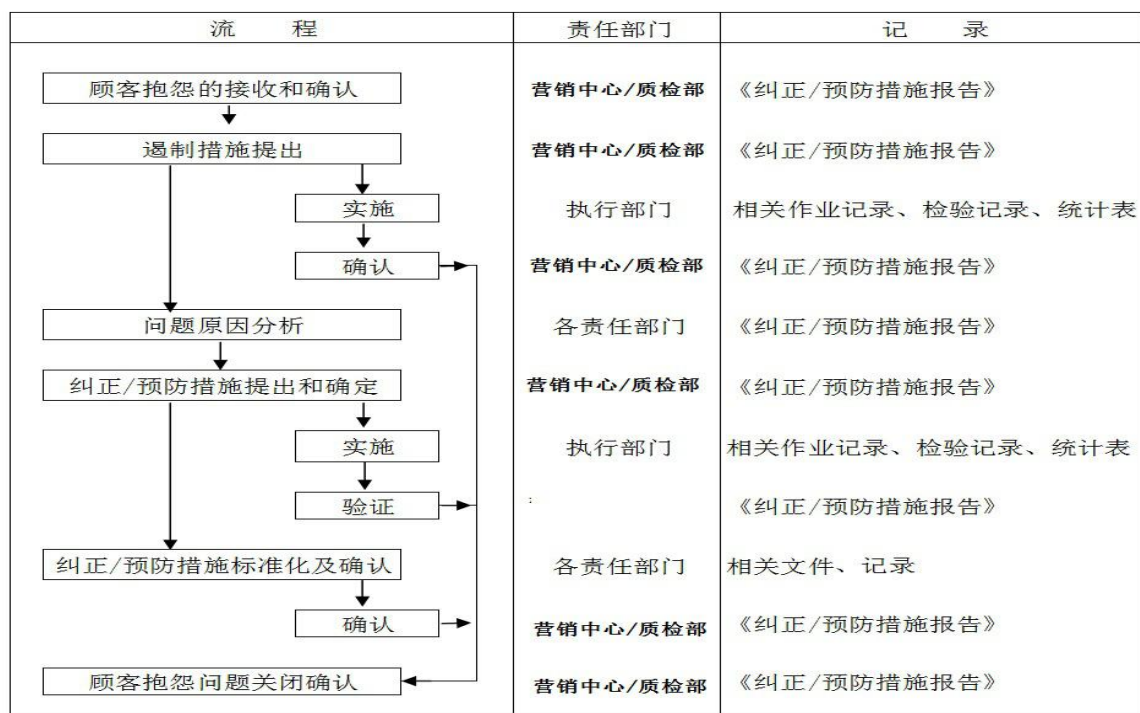
为统一客诉信息分类，规范和加快客诉信息的处理，明确客诉信息的处理部门及责任人以期及时接收和处理顾客投诉，提高顾客满意度，公司制订了《顾客服务控制程序》，建立了比较完善的顾客投诉处理机制。

表4 各部门关于客户投诉的职责列表

部门	销售部	质检部	质检部	责任部门	售后服务
职责	区域经理负责顾客抱怨信息的受理、传递、沟通及向顾客反馈改善结果、督促内部对于抱怨问题的最终解决。	配合区域经理工作、审核回复客户的纠正/预防措施报告内容。协助责任部门对报怨产生的原因进行调查及分析，督促及协助责任部门改善对策的执行。	顾客抱怨技术问题的协助解决。	负责对顾客抱怨进行原因分析，提出改善对策并执行，更改执行纠正/预防措施引起的文件更改。	确认抱怨单的开口，核准顾客抱怨的关闭。

同时，公司为确保顾客投诉及反馈信息有效利用，每周都会对顾客的投诉进行汇总分析，形成《顾客投诉意见汇总表》，召开品质会议，对各系列产品的质量问题进行系统分析，制定《纠正预防措施》进行改进，整改效果由质检部组织验证。

图 6 客户投诉处理流程



7.2 质量风险监测

公司严格执行质量监督检验及标识标注管理制度，对原材料、半成品及产品出厂质量进行全过程控制及可追溯性管理，及时发现产品安全潜在问题，把事后型的“亡羊补牢”变为“事前预防”，从而避免产品安全事故的发生。

7.3 应急管理

公司制定了《应急准备和响应控制程序》，明确事故分类方法，将事故分为特大质量事故、重大质量事故、一般质量事故。建立快速反应机制，对存在严重缺陷、对消费者人身财产安全可能造成危害的商品或服务，对已售出的商品采取召回措施。规定了质量事故报告应包括事故的经过、经济损失、事故性质、事故原因、事故责任、处理意见、防范措施等内容。

结 束 语

2014 年以来，浙江省以标准和认证为手段，以高标准引领打造“浙江制造”品牌，强调不断完善质量诚信标准体系、加快质量信用信息化建设。依据要求，公司相继完善了相关制度，认真贯彻落实，并自觉接受有关部门的监督管理。

质量诚信体系建设是一项长期的、系统的工作任务，要完善质量诚信体系建设的规章制度，巩固和深化企业质量诚信建设所取得的成效，必须建立长效机制，科学实施，常抓不懈。公司承诺坚持持续改进质量管理体系，不断提升质量诚信水平，完成“打造一流企业”的崇高使命而努力！