

# 浙江富铭科技股份有限公司

## 质量诚信报告



编制：质量部

2022年04月06日

批准：王以余

2022年04月06日

## 一、前言

浙江富铭科技股份有限公司质量信用报告本着客观、公正的态度进行编写，报告内容真实、有效，符合公司实施质量诚信管理的要求，披露公司在报告期内树立质量诚信理念，实施质量诚信管理，兑现质量承诺方面的情况。

本报告包含公司质量信用报告编写的基本原则、报告内容以及相关要求。

### 总经理致辞

浙江富铭科技股份有限公司，以质量求生存，以信誉促发展为方针，坚决落实企业质量主体责任，严格履带、实心轮胎、汽车管路生产相关质量法律法规，始终以高于国家标准的内控标准来严格要求自己，健全产品质量、服务追溯体系，切实履行企业质量主体责任，依法承担质量损害赔偿。

为确保质量诚信体系的有效运行，从制度上加以规范，从考核手段上加以落实约束，从质量文化上加以引导，从努力改进和积极实施名牌战略上加以提高和升华，大力营造和创建质量诚信工作氛围和体系，不断努力提升非国家质量标准的使用性能，切实服务客户。

质量为基，诚信为本，浙江富铭科技股份有限公司将一如既往努力践行质量第一、诚信经营的社会责任，持续打造非道路和道路产品精品，向质量求效益，以质取胜。

总经理：王以余

## 1、公司介绍

浙江富铭科技股份有限公司，始创于1982年，2014年扩建更名为简称“浙江富铭”，是一家集研发、制造、销售、服务于一体的农业、科技股份制造的科技型企业。公司现有员工292人，现直接从事研发的科技人员 40人，占公司员工比例为13.7 %，目前公司有行业内先进的制造工艺与设备，专业而严谨的合作团队，致力于现代农业机械和汽车配件的推广与应用。公司分为非道路版块和汽配版块两大类产品，非道路版块：橡胶履带、非道路柴油箱、液压油箱、实心轮胎、变速箱；汽配版块：SCR尿素箱、SCR国VI电加热尿素管、软管及软管总成等系列产品。产品以其科技含量高、产品性能优良，具有耐老化、耐腐蚀、耐高温、强度高、外形美观等优点，广泛应用于汽车、船舶、工程机械等工业领域。公司十分注重科技创新，建有标准的实验机构和完善的研发核算体系，2018年我公司被认定为国家高新技术企业和台州市企业技术中心。公司和浙江大学、武汉理工大学等高校建立了长期的产学研合作，为企业的技术创新提供了强有力的保障。每年有多项专利和新技术的研制成功，运用到产品中，给公司带来了较好的经济效益。公司产品已经为一汽解放、江铃集团、重汽集团、中联重科、柳林农机、山河智能、徐工、犀牛等主机厂的核心供应商和重要合作伙伴，并批量出口至意大利、日本、越南、西班牙、东南亚等国家和地区。优秀的产品质量、先进的产品技术和完善的售后服务保障，赢得国内外客户一致信赖。

近年来被主机产多次评为年度“特殊贡献奖”、“开发创新奖”、“质量贡献奖”等荣誉称号。

2019年实现销售收入19195.69万元，利润1705.35万元，税收总额1717.77万元。

2020年实现销售收入23477.32万元，利润3278.54万元，税收总额1467.84万元。

2021年实现销售收入23696.68万元，利润1564.16万元，税收总额1909.32万元。

我公司在 ITAF16949:2016 的质量体系管理的基础上，希望通过继续努力，让我们的产品能够为更多的客户提供满意的服务。

公司拥有完善的品质管理体系，取得了 ISO9001、IATF16949 质量管理体系认证及

ISO14000 环境管理体系认证、OHSAS18001 职业健康与安全管理体系认证证书。

多年来公司始终坚持以客户需求为导向，以技术创新为核心，以卓越品质打造品牌为目标；公司先后获得工业龙头企业、五十强工业企业、台州市级高新技术企业、市级高新技术研究开发中心、国家高新技术企业、浙江省科技型中小企业、浙江省政府质量奖、台州市级企业技术中心等荣誉或称号。目前拥有高级工程师 2 人，专业技术人员 33 人；拥有知识产权 17 项，其中发明专利 1 项，软件著作权 5 项；另有 13 项实用新型专利申请中（其中 3 项发明专利）。参与制订橡胶履带、橡胶块国家标准（GB/T 20789-2015、GB/T 34232-2017）。平均每年为客户开发新产品项目不低于 6 项。建立了台州市高新技术研究开发中心。

## 二、公司质量诚信报告内容

### 1 规范性引用文件

GB/T 22117 信用 基本术语

GB/T 29467 公司质量诚信管理实施规范

GB/T19001-2016/ISO9001:2015 质量管理体系 要求

IATF16949:2016 汽车质量管理体系标准

### 2 术语和定义

GB/T 22117 和 GB/T 29467 界定的术语和定义适用于本文件。

### 3 报告范围

报告的组织范围：浙江富铭科技股份有限公司

报告的时间范围：2022 年

报告的发布周期：本报告为年度报告

## 4 基本原则

### 4.1 真实性

公司质量信用报告（简称“报告”）应客观公布公司在报告期内质量诚信管理工作

的基本情况，报告中公布的信息，其收集、记录、整理、分析和公布经得起审核验证，以确保社会对公司的质量信用状况进行真实的评价。

## 4.2 时效性

报告采用的数据信息应及时反映公司质量信用状况，以便接受社会的监督。

## 4.3 可读性

报告采用简洁的语言，适当使用流程图、数据表和图片等形式，信息公布方式和报告的内容应易于阅读、理解和接受。

## 4.4 完整性

报告的内容结构完整，能反映公司质量信用状况，便于社会客观认识和评价公司质量信用水平。

# 5 报告内容

## 5.1 总则

浙江富铭科技股份有限公司质量信用报告编制说明：

本公司质量信用报告结构上分为报告前言、报告正文和报告结语三部分。报告正文包括（但不限于）公司质量理念、公司质量管理、质量诚信管理、质量管理基础、产品质量责任等方面内容。

## 5.2 公司质量理念

公司成立之初，便致力打造高质量产品，将产品质量视为企业生存和发展的重要基石，公司先后通过了管理体系的认证和 CQC 产品的认证，严格按照国际质量管理体系执行，是企业产品的质量得到有力的保障，从而使企业的质量方针得到顺利的推行。为从根本上加强质量管理，提高公司经营质量，公司更易卓越绩效模式的导入为契机，推行全面质量管理，运用 FMEA、SPC 等质量统计工具，通过内部审核、自我评价、第三方审核或评价、QCC 品管圈活动，不断寻找改进机会和持续改进的方式，迈向卓越的绩效。自

建厂以来，公司从未出现过重大质量投诉。富铭公司经过 37 多年的发展，依托先进的管理理念，逐步形成了包括公司使命、愿景、价值观和质量方针在内的独具特色的质量诚信文化体系。

## 5.3 质量文化

名称	释义
使命	实实在在做企业，服务社会。 为股东创造财富、为员工创造平台和机会。
愿景	成为中国机械配件领域的领先企业
核心价值观	以人为本、客户至上、效益优先、共同发展
质量方针	精益、诚信、创新、卓越 <b>精益</b> —指组织以人为本、运用现代管理方式、打造高品质产品、提高市场应变能力、充分使用各种资源、优化人力配置及对环境有效控制；以满足顾客需求为目标，力求降低成本、提高产品的质量和不断创新的资源节约型生产。 <b>诚信</b> --是组织立业之本，是组织道德和行为准则。 <b>创新</b> --是组织核心追求，在管理、产品、技术、市场、组织机构等方面不断持续创新和改进，提高组织竞争力。 <b>卓越</b> —逆水行舟、不进则退；时刻超越自我，不断追求卓越。
质量文化	顾客完全满意，超出顾客要求。
质量是非观	1、质量问题不是能力高低的问题，而是态度大小的问题； 2、质量问题不是质量部门的问题，是全员参与的问题。

### 5.3.1 质量教育

1) 坚持“人才先锋”，提升产品质量水平，为质量强企提供核心动力。

产品质量的竞争，归根到底是人才的竞争。在公司人才、科技、品牌三大先锋理念中，其“人才先锋”居于首位。公司坚持以人为先的发展战略，把人才培养和后备梯队建设作为公司发展的重心。在人才引进、员工培训、用人制度等方面不断推陈出新，打造出了一支具有核心竞争力的质量人才团队。

① 人才引进方面。用好政府鼓励政策，富铭公司完善内部人才管理措施，营造“引得来、留得住、用得好”的综合环境。一是积极引进高层次专业人才。聘请了橡胶工艺及流程方面的专家2人；二是强化院校合作，先后与浙江大学、武汉理工大学、台州学院院校合作，为公司科研技术水平提供支撑。

② 用人制度方面：一是以人为本，坚持执行力、专注度、责任心的用人三原则，营造良好的质量人才培养发展氛围。二是从员工的利益出发，建立员工培养与发展制度，完善薪酬管理体系，增强员工归属感。三是加强团队建设，增强凝聚力，实现团队留人、团队育人、团队用人。比如在专业技术人才使用上，公司组建了一支30多人的团队。

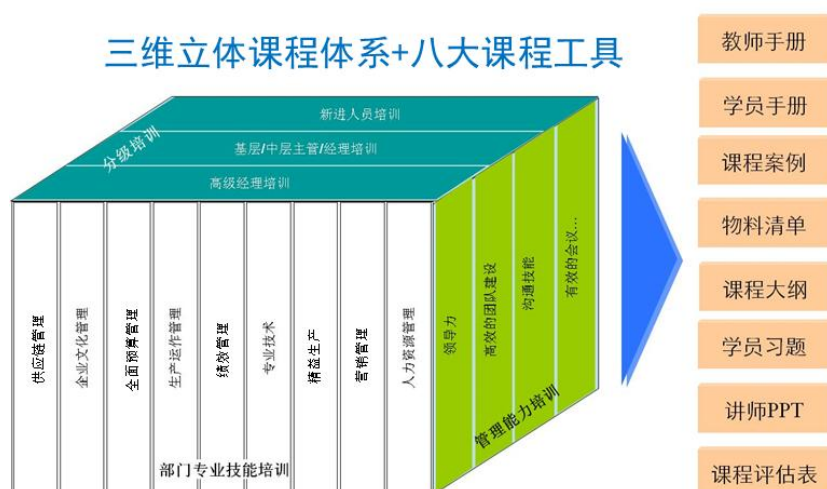
③ 员工培训方面：

一是建立培训平台。以“富铭学堂”为培训载体，构建学习型组织实行员工岗前、岗中就地培训，提升培训实用性。

公司成立“富铭学堂，倡导“每为员工都是的学员和知识传递者”的办学理念，坚持“形式多样、产学两不误”的办学模式，由公司一把手任院长，人力资源部负责日常管理和教培工作。结合政府人才引奖励政策，推出了学历补助、职称补助、高校学子助学金等一系列助学优惠政策，鼓励员工多渠道分享知识与经验，有效推动了学习型组织建设。

二是“因材施教”合理编制教育培训计划

公司每年按《富铭学堂管理规定》的要求，做教育培训预算，制定了三维立体课程体系。



三是“内外结合”开展形式多样的教育培训

①内训：建立“内训师”制度，挑选专业技术、技能带头人，担任培训讲师，开展内部培训。高层领导作为学习型组织带头人，每年须参与学习交流、亲自授课。内部培训照片：



**内部图纸识别培训**

②外训：采用“请进来、走出去”方式，与知名高校和地方院校合作，开展多样化的培训与交流。外部培训照片：

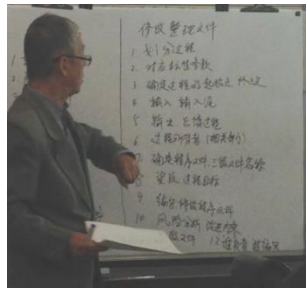


**安全教育培训**

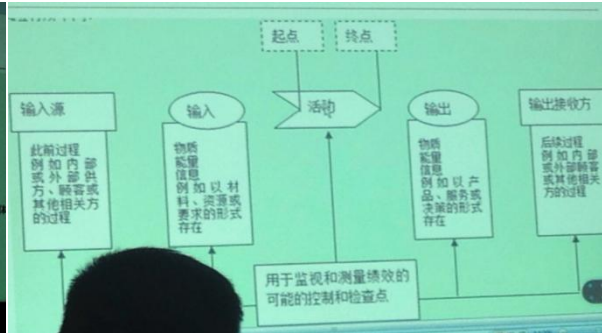
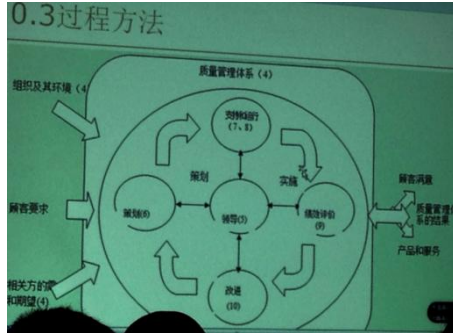


**产品质量先期策划培训**

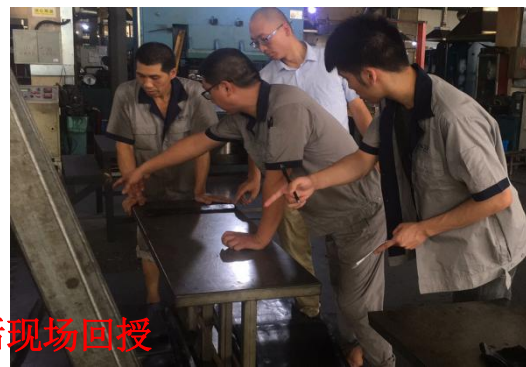




## 16949 换版内审员培训



③ 回授：公司规定参加外部培训的员工，应在公司内部授课或交流经验和心得。



SS 培训后现场回授

### 四是注重培训实效，建立“从课堂到岗位”的效果评价机制

引入柯氏四级评估方法，从学员反应、学习、行为改变、业务结果四层面进行培训效果评价。通过评估机制的建立，确保培训课程得到不断改进和完善，并且与组织业务目标保持一致；确保应用业务合作伙伴关系的杠杆效应，创造培训的最大影响力；建立和呈现培训的“价值证据链 SM”，以证明培训/学习对实现业务目标的价值；帮助培训部门的工作达到公司高层及业务部门的期望，并得到全公司的认同。

## 5.4 公司质量管理

### 5.4.1 总则

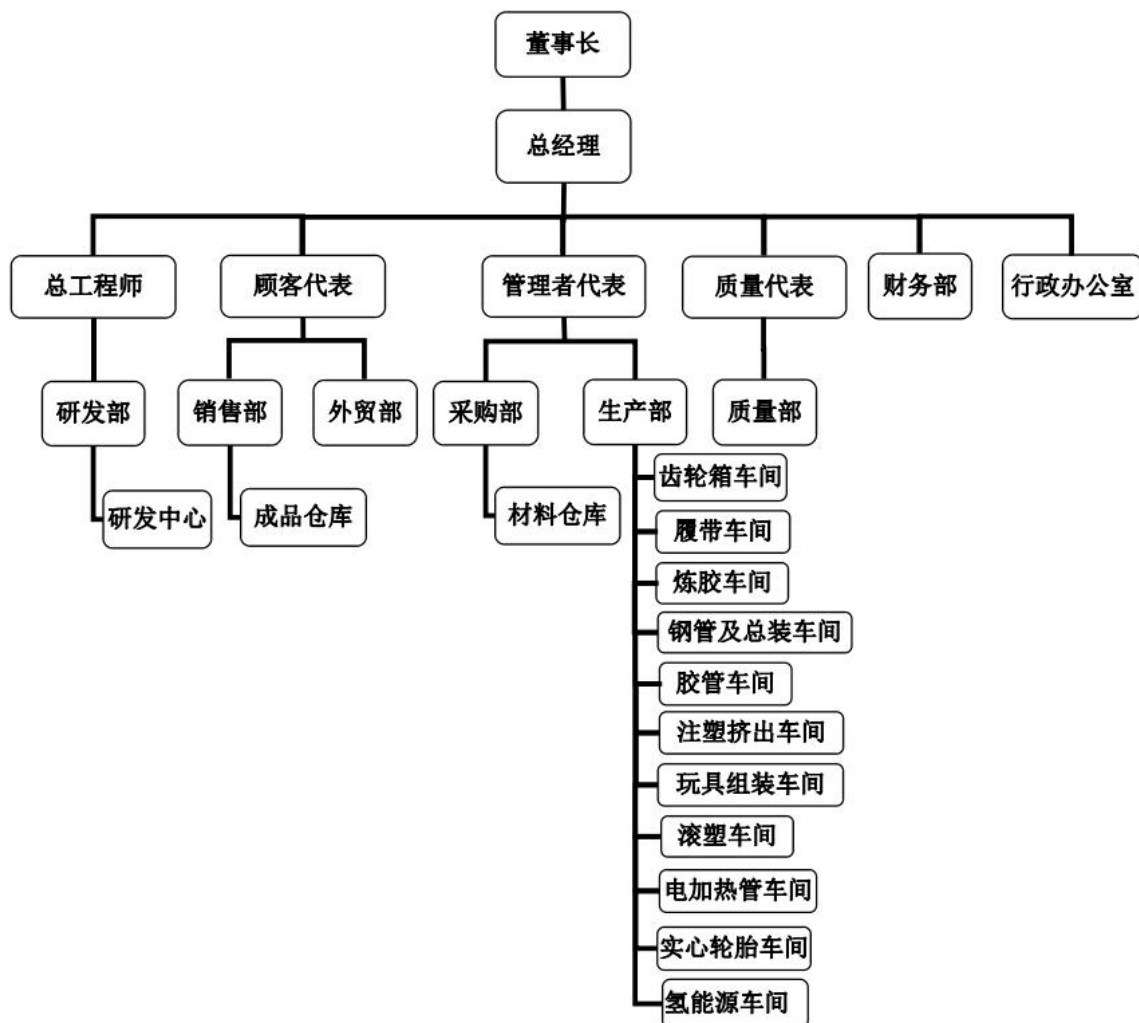
从公司质量管理机构、质量管理体系、质量安全风险管理等方面披露公司质量管理情况。

## 5.4.2 质量管理机构

公司总经理确定公司质量方针及目标，并确保与公司总体经营方针与目标相适应。

向员工传达满足顾客和法律法规要求的重要性；公司管理者代表负责，建立和改进质量管理体系，以实现顾客满意为目标，是全体员工形成以“顾客为关注焦点”的意识，确保顾客的要求得到确定，并予以满足和超越顾客的要求。确定各部门的职责、权限和相互关系，建立适当的内部沟通过程；促使公司内部全员提高对顾客需求的意识，确保质量管理体系得到建立和保持，并推动持续改进。公司质量部对本公司的产品质量安全工作全面负责，组织制定公司年度质量工作计划和质量安全保障措施；组织实施质量改进、质量攻关等群众性质量活动。

质量管理组织机构：



## 5.4.3 质量管理体系

### 5.4.3.1 质量管理体系建立

为引导公司追求卓越，提高产品、服务和发展质量，增强竞争优势，不断打造公司可持续发展竞争力，提升公司经营效益。公司依据 ISO9001:2015 质量管理体系要求、IATF16949:2016 汽车质量管理体系标准、ISO14001:2015 环境管理体系要求、ISO45001:2018 职业健康安全管理体系要求及使用指南（注：在本司内简称四体系），遵循运用共同的方法和基于风险的思维，通过制定、整合、实施和持续改进公司管理体系，保障公司四体系的适宜性、充分性和有效性。结合公司（资质、许可范围内的）橡胶履带、柴油箱、实心轮胎的系列产品的设计开发、生产，齿轮箱的生产；尿素箱、尿管、软管及总成系列产品的设计开发、生产，其合规义务、以及其活动、产品和服务的特性，融合 GB/T19580—2012《卓越绩效评价准则》的相关要求。推动公司持续提供符合顾客要求以及相关法律法规要求的产品和服务的能力，积极应对公司与其质量、环境、职业健康安全相关的风险与机遇，不断满足相关方的需求和期望、以及适用的法律法规要求的产品和服务的能力，促进增加相关方满意的机会，公司能够实现其设定的质量、环境、职业健康安全管理体系的预期结果，并持续推动公司绩效和改进。

浙江富铭科技股份有限公司质量目标：

指标维度	关键成功因素	绩效指标	2019年	2022年	2021年	2022年	2023年
财务指标	资产运营能力	主营业务收入（亿元）	2.5	3.8	5.5	7.8	10.0
		利润总额（万元）	2850	4100	5800	8300	10500
		资本保值增值率（%）	118.0	119.0	120.0	122.0	124.0
		流动资产周转率（%）	175.0	200.0	250.0	280.0	320.0
顾客与市场指标	市场能力	顾客满意度（%）	96.5	96.8	97.0	97.5	92.2
		高端客户数量（家）	5	6	6	8	8
		汽配细分市场占有额（%）	30.0%	31.0%	22.0%	33.0%	39.0%
		重点客户合作推进计划达成率（%）	70%	80%	90%	100%	103%

指标维度	关键成功因素	绩效指标	2019年	2022年	2021年	2022年	2023年	
		应收账款周转次数	4.5	4.6	4.6	4.6	4.7	
内部运营指标	设计和技术创新能力	年度新产品开发系列	8	10	15	20	20	
		新产品销售占比 (%)	75.0	75.0	75.0	75.0	75.0	
		质量成本占比 (%)	0.66	0.65	0.63	0.60	0.58	
		不良率	非道路机械配件 (%)	0.51	0.50	0.48	0.45	0.42
			汽配 (%)	0.15	0.13	0.12	0.10	0.08
		售后不良率 (PPM)	315	310	300	290	285	
		采购成本下降比例 (%)	1.5	1.2	1.0	1.0	0.9	
		精益管理目标达成率 (%)	88.0	90.0	92.0	95.0	98.0	
		供应商满意率 (%)	96.2	96.3	96.5	96.8	97.6	
		学习成长指标	人力资源管理能力	员工满意度 (%)	89.5	90.0	90.5	91.0
战略人才引进计划达成率 (%)	85.0			90.0	90.0	95.0	97.0	
全员劳动生产率 (万元/人·年)	40.00			42.00	45.0	48.0	53.0	
信息化建设投入 (万元)	160.0			200.0	268.0	200.0	247.0	
培训计划完成率 (%)	95.0			100.0	100.0	100.0	100.0	
社会责任指标	社会责任	重大伤亡事故率 (%)	0	0	0	0	0	
		纳税总额 (万元)	4000	4800	6000	6800	7300	
		万元产值综合能耗 (吨标煤/万元)	0.0158	0.0155	0.0152	0.0150	0.0148	
		公益支持 (万元)	400.0	500.0	650.0	800.0	750.0	

公司根据质量管理体系的变化，对质量手册、程序文件进行了换版工作，质量方针、质量目标等均做了修改。新版质量手册 Q/FM01-2018、程序文件 Q/FM01-2017 与 2017.5.5 月正式运行。公司目前的质量方针、质量目标是适宜、充分、有效的，符合公司实际情况。

质量手册封面和程序文件清单：

一级文件		<b>质量手册</b>	编号	Q/FSM01-2018
编制日期	2017.5.3		版次	B1
修订日期	2018.4.4		页次	第 4 页共 53 页

**目录**

序号	内容	页码
1	总经理发布令	
1.1	质量方针	
1.2	质量目标	
1.3	管理者代表授权书	
1.4	顾客代表授权书	
1.5	质量代表授权书	
2	质量管理体系范围、引用标准、定义	
2.1	质量手册管理	
3	公司简介	
3.1	组织机构	
3.2	各部门职责及权限	
4	组织的环境	
5	领导作用	
附件一	过程分析	
附件二	程序文件清单	
附件三	质量管理体系过程流程	
附件四	过程间相互关系图	
附件五	过程职能分配表	
附件六	过程分析龟形图	
6	质量管理体系过程乌龟图	

程序文件目录												
序号	文件编号	文件名称	基 层 组	管 理 部 门	质 量 部	研 究 部	技 术 部	生 产 部	采 购 部	销 售 部	行 政 办 公 室	
1	Q/FSM02.01	顾客有关过程程序	△	△	△	*	△	△	△	△	△	△
2	Q/FSM02.02	公司三年发展规划	△	△	△	△	△	△	△	△	△	*
3	Q/FSM02.03	产品质量先期策划管理程序	△	△	△	*	△	△	△	△	△	△
4	Q/FSM02.04	工程更改控制程序		△	△	△	*	△	△	△	△	△
5	Q/FSM02.05	制造过程控制程序		△	△	△	△	*	△	△	△	△
6	Q/FSM02.06	产品交付与交付程序	△	△	△	*	△	△	△	△	△	△
7	Q/FSM02.07	顾客反馈控制程序	△	△	△	*	△	△	△	△	△	△
8	Q/FSM02.08	顾客投诉管理程序	△	△	△	△	△	△	△	△	△	*
9	Q/FSM02.09	内部审核程序	△	△	△	△	△	△	△	△	△	*
10	Q/FSM02.10	管理评审程序	△	△	△	△	△	△	△	△	△	*
11	Q/FSM02.11	纠正和预防措施管理程序	△	△	△	△	△	*	△	△	△	△
12	Q/FSM02.12	文件和记录控制程序	△	△	△	△	△	△	△	△	△	*
13	Q/FSM02.13	质量成本管理程序	△	△	△	△	△	△	△	*	△	△
14	Q/FSM02.14	人力资源管理程序	△	△	△	△	△	△	△	△	△	*
15	Q/FSM02.15	设备设施管理程序	△	△	△	△	△	△	△	*	△	△
16	Q/FSM02.16	采购控制程序	△	△	△	△	△	△	△	△	*	△
17	Q/FSM02.17	供应商管理程序	△	△	△	△	△	△	△	△	*	△
18	Q/FSM02.18	产品防护程序	△	△	△	△	△	△	*	△	△	△
19	Q/FSM02.19	监视和测量设备控制程序	△	△	△	△	△	*	△	△	△	△
20	Q/FSM02.20	安全管理程序	△	△	△	△	△	*	△	△	△	△
21	Q/FSM02.21	环境和职业健康安全控制程序	△	△	△	△	△	*	△	△	△	△
22	Q/FSM02.22	不合格品控制程序	△	△	△	△	△	*	△	△	△	△
23	Q/FSM02.23	顾客财产管理程序		△	△	△	*	△	△	△	△	△
24	Q/FSM02.24	产品安全管理程序	△	△	△	△	*	△	△	△	△	△
25	Q/FSM02.25	客户投诉处理程序	△	△	△	△	*	△	△	△	△	△
26	Q/FSM02.26	风险管理程序	△	△	△	△	△	*	△	△	△	△
27	Q/FSM02.27	风险和机遇管理程序	△	△	△	△	△	*	△	△	△	△
28	Q/FSM02.28	控制计划管理程序	△	△	△	△	△	*	△	△	△	△
29	Q/FSM02.29	工装/模具管理程序	△	△	△	△	△	*	△	△	△	△
30	Q/FSM02.30	标识和可追溯性管理程序		△	△	△	△	*	△	△	△	△
31	Q/FSM02.31	MSA管理程序		△	△	△	△	*	△	△	△	△
32	Q/FSM02.32	采购产品验证程序		△	△	△	△	*	△	△	△	△
33	Q/FSM02.33	设计和开发控制程序	△	△	△	△	*	△	△	△	△	△

说明：\*表示该文件由质量部编制

公司制定了《顾客有关过程程序》、《产品质量先期策划管理程序》、《工程更改控制程序》、《制造过程控制程序》等 32 个程序文件，以及一系列的第三层次文件，来规范质量管理体系的各项工作。公司的文件、记录管理工作；资源管理工作；物资采购和供方管理评审工作；产品质量的检测和控制；设计和开发工作；内审、管理评审工作；不合格品控制工作；数据分析和持续改进工作等，都在严格、规范的控制下进行，以保证各项管理控制的有效性。

产品质量的稳定提高和质量管理体系的持续改进是企业发展的根本，公司对这方面的工作极为重视。通过内审、管理评审、外部第三方等各项审核持续改进各项工作的不足之处。不断开发新产品、新技术，以保证企业在行业中的领先地位；持续加强员工质量意识、工艺纪律等的培训教育，以保证产品质量的稳定提高。

## 5.4.4 质量安全风险管理

### 5.4.4.1 质量投诉处理

汽配板块，在长春、青岛主机厂都配备了驻场服务人员，公司编制了《售后服务管理规定》相关服务人员按照文件的规定的流程执行；农机板块，每个片区设有专业售后服务人员，客户若有质量投诉，可直接联系服务片区的负责人员，相关负责人联系方式。

业务负责人	负责区域	手机号
蔡伟	浙江、江西、江苏、福建、广东、广西 (厦门地区及徐州地区除外)	13958572622
郭跃辉		13958587261
杨俊敏	东三省、河北、山东、河南、徐州 地区、安徽(洛阳地区除外)	15958678879
杨佳佳		15857697990
马文胜		15057625008
应镒海	湖南、湖北、厦门地区、洛阳地区	15325588000
应骏		13616678065
杨建芬	欧洲、德国、意大利、西班牙、荷 兰、挪威、亚洲、印度、巴基斯坦、 日本、韩国、越南	13676625862
杨艳飞		13968468361

### 5.4.4.2 质量控制点

1) 公司设立质量管理部门，对产品的质量关键特性、关键部位、薄弱环节存在的风险进行重点控制并采取适宜的管理措施和方法，制定了《APQP 产品质量先期策划管理程序》，通过对质量控制点的人员能力策划、设备策划、物料策划、作业指导书策划、环境策划、评比策划，现场质检员根据识别出的关键特性对原材料、成品、半成品进行监督、检验、监测；使得产品质量关键特性、关键部位、薄弱环节存在的风险处于受控中。

2) 可靠性试验验证：为试验批量产品可靠性指标量值是否达到规定指标，公司建立了可靠性试验台，并依据国家标准编制了《实心轮胎耐久性能试验规范》《脉冲试验操作规范》，在模拟产品正在各种工况下，对产品的质量可靠性风险进行检测。对试验过程暴露出设计和制造中的薄弱环节，提出可靠性增长的相关要求。

可靠性试验设备及规范（实心轮胎耐久性能试验台和脉冲试验台）：



#### 5.4.4.3 应急管理

公司制订《风险管理程序》，遵循风险管理全面性、重要性、持续性、制衡性、适应性及成本效益原则，建立健全公司的风险防范监控体系。从战略、财务、市场、运营、法律、安全、环境和质量等方面定期识别、评估风险，加强过程监控，有效化解和降低

公司的运营风险。公司建立了《重大的风险预警机制》和《突发事件应急管理程序》，明确风险的预警标准，对可能发生的重大风险或突发事件制定应急预案，明确责任人员，规范处置程序，确保突发事件得到妥善处理，并制定了相应的应急预案。

公司根据公司自身情况，还专门制定适合公司的《质量奖惩制度》，里面包含了关于质量事故分级，其中特大质量事故：直接经济损失 $\geq 1$ 万元；重大质量事故：直接经济损失 $\geq 2$ 千；严重质量事故：直接经济损失500元~2千元；一般质量事故： $\leq 500$ 元；质量部是特大、重大质量事故（ $\geq 2$ 千元）的归口管理部门；负责组织对特大、重大质量事故的调查、处理、纠正措施的审定、落实情况进行检查，建立质量事故档案，每季度进行分析等；经理在得到报告后，特大、重大质量事故在2小时内向公司分管领导报告并做出现场意见，同时通报质量部。重大质量事故和特大质量事故须立即上报公司质量，由公司质量部接受调查分析。

### 浙江富铭工业机械有限公司

### 通知

按质量奖惩制度实施要求，每月月初将对上月车间发生的报废情况进行分析，经技术部、生产部、质量部评审后，报废原因判定为人为因素报废的和批量质量事故的将按照质量奖惩制度的相关条款进行处罚和奖励。

3月份处罚金额总计122元内容见附表1:

3月份奖励金额总计440元内容见附表2:

从细节入手，从身边做起，共同提高产品质量，降低内部报废和外部不良反馈。

评审人会签:

何邦红 吴方正 孔伟仁

送达部门: 生产部、生产车间、质量部、采购部、技术部、销售部、行政部、财务部、报送总经理



事件	奖励金额	各车间合计金额	总金额合计
2020-03-07/A型焊机的89°90°接头(数量和重量按实际统计的)1.1.4条款奖励: 1000元(50%)	50	115	
2020-03-07/A型焊机的89°90°接头, 按原图要求: 1.1.4条款奖励: 1000元(50%)	50		
011-022号 81根: 010-1540/1518根	200		
011-022号 81根: 010-1540/1518根	200	210	
011-022号 81根: 010-1540/1518根	10		440

评审人会签:

何邦红 吴方正 孔伟仁

送达部门: 生产部、生产车间、质量部、采购部、技术部、销售部、行政部、财务部、报送总经理

3月份处罚金额总计122元内容见附表1:

车间/姓名	事件	报废数量	处罚金额	处罚总金额
技术部	3.25日解放现场发现2019.11.13生产的1160220-Q840/A接头错误, 总计报废6根; 经排查发现, 客户图纸接头要求(原图)为: 9.49°90°内部图纸接头为: 7.89°90°出现了图纸转换错误的问题。服务至上显示内部图纸在2019.2.14已修改, 但查询文件下发记录, 发现修改后的文件没有下发到生产车间, 导致车间生产时还是使用错误的图纸, 造成本次质量事故, 报废金额为470元(产品成本的价格为11.54元*41根=208.7元)。现技术人员按质量奖惩制度的5.2.1.11要求按费用的50%进行处罚为102元。	6	102	122
管管车间	管管后, 未发现钢管出现严重裂口1根 按质量奖惩制度的5.2.2.4条款处罚1根*10元=10元	1	10	
管管车间-硫化组	3.1-3.21日总装发现漏装: 3406-035-3825/A 1根; 总计: 1根。 合计: 1根按质量奖惩制度的5.2.7.1条款处罚1根*10元=10元	1	10	

评审人会签:

何邦红 吴方正 孔伟仁

送达部门: 生产部、生产车间、质量部、采购部、技术部、销售部、行政部、财务部、报送总经理

发生特大、重大质量事故由质量部部长召开质量事故分析会，质量事故分析会形成《质量事故分析报告》，分析会后3个工作日内完成，一式三份，一份交事故发生部门，一份交财务部核算损失，一份质量部存档，按质量奖惩制度内的内容实施相应的经



济处罚和通报批评；发生过特大质量事故、重大质量事故的责任单位、直接领导和个人不得参与年度优秀员工和优秀班组的评选活动。

## 5.5 质量诚信管理

### 5.5.1 总则

公司从识别、分析与确认质量承诺入手，披露公司围绕产品生命周期全过程，建立和实施保障质量承诺兑现的质量诚信管理制度情况，包括运作管理和营销管理等过程的质量诚信管理情况。

### 5.5.2 质量承诺

1) 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》以及非道路和道路汽车行业的相关法律法规，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的意识和行为。公司合同主动违约率为零，充不拖欠银行贷款，逾期应收账款将至合理范围，公司高层、中层领导都没有违法乱纪记录，员工违法次数为零，在顾客、用户、公众、社会中树立了良好的信用道德信像。

2) 满足客户要求：公司高层重视技术研发，加强了研发力量的投入，以客户需求和超越客户需求为中心，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 ISO9001 质量管理体系和 IATF16949 汽车质量管理体系，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。

## 质量改进活动



质量例会会议记录						
开会时间	2019年5月27号, 下午17:30分		开会地点	四楼会议室		
主持人	吕海军	记录人	三一波	参会人员		
参加人员	周峰 吕才正 曹铁芳 马剑雄	参会人员	曹铁芳 三一波 周峰 吕才正			
会议内容						
序号	问题	解决方案	责任人	计划完成时间	实际完成时间	完成情况
主要会议内容						
1	1. 增加加料时的空转采用新益通, 防止加料堵塞设备, 防止后水引料堵塞线处理了, 完成状态?	试采用引料2-3楼进行全数试产。	周峰 曹铁芳	2019.6.3		
2	ACM胶液机, 离模体水布时, 芯布身与交接处胶容易粘出, 影响产品的外观	取有胶料的尾粘度的快速过纸, 联系供应商调整门尼粘度的范围。	周峰 曹铁芳	2019.6.3		
3	冲凉量800g了橡胶胎入时间大概有4个月左右, 需确认是否使用。	技术部到现场确认是否买来试做什么产品的, 生产部配合安排尽快进行生产	周峰 曹铁芳	2019.6.3		
4	电机线护套摩擦的改进用黑鱼胶布对护套边缘进行包裹, 现有黑胶布无地粘住	有没有影响防护空腔的前提下, 采用粘性胶纸的耐用胶布代替黑胶布进行使用	吕才正	2019.5.28		
5	胶布使用的引线量和引线胶量增加, 造成预成型中出胶胶皮的胶量	总胶布的引线量, 在成型时将引线量进行补量	吕才正	2019.5.28		
6	天津特特特低气压检测设备长期闲置	生产部安排将可检查的低气压放在天津特特特低气压设备上进行检测	马剑雄	2019.5.28		
7	改线后的橡胶管设备出厂, 安装位置确定	计划安排到1#楼2楼橡胶管车间	周峰	2019.6.3		
8	审查不合格品退货产品, 各车间不合格品, 是否及时处理	1. 生产部安排对审查不合格品进行确认, 可改用其他的版本进行使用, 不可改用的安排人员处理进行切割处理。 2. 各车间不合格品, 生产部安排人员进行切割处理。 3. 售后反馈件: 经设计和分析结果的零件, 生产部统一安排人员进行处理。	周峰	2019.5.28	2019.5.28	总账、材料、生产、售后、质量、设备、物流、采购、销售、研发、设计、工艺、工程、安全、环境、人事、行政、财务、法务、IT、其他



QC 活动

### 5.5.3 运作管理

从设计和开发、采购和生产等管理过程, 披露在质量管理体系基础上, 融入质量诚信管理要求, 建立和实施质量诚信管理制度的情况。

#### 1) 产品设计诚信管理

公司产品设计与开发严格按照《设计和开发控制程序》, 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。

#### 2) 原材料或零部件采购诚信管理

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格外, 还要定期进行现场审核。对B类物料的供应商, 公司首先要对该物料进行风险分析, 视供应商提供物料的质量情况决定是否需要进行现场

场审核。对 C 类物料的供应商，一般只考虑审计其资金。公司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。对采购的原材料供应商进行检验时未满足要求时，原材料一律不得入库使用，具体流程可参照《采购管理程序》、《采购产品验证程序》和《供应商管理程序》实施。

### 3) 生产过程程序管理

公司生产部及其产品项目负责的技术工程师负责对各类产品的生产管理和技术管理工作。制定并逐步完善了各种生产管理制度、工作标准、岗位操作规程和各类工艺流程、管理规程、标准操作规则。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，持证上岗，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，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。

## 5.5.4 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。公司将客户分为 A、B、C 三类，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，建立相应的体系与团队，建立这种渠道和方法，针对性的进行顾客需求与期望的了解。

公司通过展销会、行业协会、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、外部委托等方法，了解客户的需求和期望。

公司销售部/外贸部定期收集顾客信息，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，并从中归纳出不同顾客群体总体特点的汇总资料，供产品规划、产品开发、过程控制等决策时参考。

公司树立“以顾客需求为导向”的服务理念，要求业务人员对于任何一位客户，都要做到热情、周到，都要尽量满足客户的所有合理需求。公司制定了《客户顾客有关

过程程序》、《顾客满意度调查管理规定》、《合同评审管理规定》《售后服务管理规范》等从各方面增加业务人员的技能和素质，提升顾客成交率。公司还建立了《顾客反馈管理程序》、《退货处理流程》、《8D 报告管理流程》等用来规范公司处理用户投诉意见的文件，确保客户投诉及时处理。

## **5.6 质量管理基础**

### **5.6.1 总则**

从公司标准管理、计量管理、认证管理、检验检测管理等方面，披露公司质量管理基础建设情况。

### **5.6.2 标准管理**

公司执行的产品标准和标准水平，采用国际和国内先进标准情况，参与国家和国际标准制修订情况，以及加强公司标准化管理等方面，披露公司产品标准管理情况。

公司积极推行公司标准体系建设和行业标准化建设，建立了以产品标准为核心，公司标准和国标、行标为主体，包括管理标准和工作标准的公司标准体系。参与制订橡胶履带、橡胶块国家标准（GB/T 20789-2015、GB/T 34232-2017）。

知识产权是公司核心竞争力，公司依据“自主研发，广泛合作，掌握核心技术”的研发战略，颁布《知识产权管理办法》等一系列规定办法，对知识产权进行统一规划、管理、实施，不断提升公司的整体质量水平。

### **5.6.3 计量管理**

公司严格执行《中华人民共和国计量法》等文件规范，重视计量溯源体系建立和完善情况、测量管理体系认证情况，计量保证能力评价证书获取情况等方面，披露公司具有的计量管理能力和水平。

公司所使用的计量设备均由正规公司生产并进行严格管理，强检器具均全面造册并定期检查和校对。从原材料采购、过程管理、检验设备、工序检验、成品检验等等环节建立了一整套管理文件和控制方法，设有专职计量人员负责公司的在用计量设备管理、配备、使用监督、流转管、鉴定和定期校准工作，注重对计量管理人员的专用培训，为公司的计量管理的规范提供了有力的保障。

### 5.6.4 认证管理

公司积极落实公司质量安全主体责任，增强质量法制观念，健全产品质量安全风险监管体系，不断完善出口产品质量安全监管工作长效机制，健全质量安全保证体系，大力推广 ISO9001、IATF16949、ISO14001、OHSAS18001、等质量管理体系，积极参与中国质量认证中心等产品认证。在 2019 年获得了 ISO9001 质量管理体系证书和 IATF16949 汽车质量管理体系证书。在 2020 年获得了 ISO14001 环境、OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证证书。如下列图：



### 5.6.5 检验检测管理

从产品质量检验检测规范建立和实施方面披露公司具有的产品质量检验检测管理能力和水平。公司注重创新发展，力求转型升级，在 2017 年开始建立富铭研发中心，研发中心主要服务于履带、失效轮胎、尿素箱、油箱、软管及总成、电加热管及其零部件的常规检测和型式试验验证；在 2017 年 7 月取得台州市颁发的高薪技术研究开发中心证

书。

公司通过进货检验与试验，以保证供应商提供的物资符合规定的要求。技术部负责编制进货检验卡片，质量部负责编制试验计划，负责物资进货的抽检，采购部负责对不合格物料办理退货手续；仓库负责点收物资的进货数量、名称和重量等。

为保证所有产品在生产过程中通过规定的检验后才能进入下一道工序，公司制定了《不合格品控制程序》、《过程和产品检验控制程序》开展严格的过程检验和试验。

浙江富铭工业机械有限公司 农用带铁齿检验记录表				质量检验报告			
FW03A.W13.01 规格: 450835N 制式: 供货单位: 永鼎				12-20/7.5(12-16.5)			
编号: _____				检验标准 GB/T 10824-2008 GB/T10823-2009 HG/T2177-2011			
检验日期 2020.3.18				4			
检测项目	国标要求	检测结果					
		1	2	3	4		
外直径	φ84 <sup>±0.40</sup>	837.2	837.9	837.6	836.7		
硬度(邵氏A) /度	67±5	69	71	70	69		
拉伸强度/Mpa ≥	18	21.79	21.79	21.79	21.79		
抗断伸长率/% ≥	450	461.6	461.6	461.6	461.6		
需耗量(阿克隆) /cm <sup>3</sup> ≤	0.4	0.29	0.29	0.29	0.29		
外观	不允许表面裂口、脱层气泡、脱层、花纹根部裂口掉块、胶层海绵状、标志字迹不清	合格	合格	合格	合格		
	花纹错位: 不大于花纹块宽度的1/5	合格	合格	合格	合格		
	模口错位: ≤2.0mm	合格	合格	合格	合格		
	花纹距花: 距花节距数≤总节距数的1/10; 深度≤3mm; 长度≤5mm	合格	合格	合格	合格		
	表面缺陷: 深度≤2mm; 宽度≤2mm; 累计长度不超过轮胎外周长的1/4	合格	合格	合格	合格		
	表面杂质印痕, 单皮或损伤: 深度≤1.5mm, 面积≤500mm <sup>2</sup> , 少于5处	合格	合格	合格	合格		
	模缝胶边: 胎边基部厚度不大于新胎断面宽的3%	合格	合格	合格	合格		
	花纹棱角呈圆形; 深度≤4mm; 累计长度≤缺陷处周长的1/4	合格	合格	合格	合格		
	模缝裂口: 深度≤5mm; 宽度≤2mm; 累计长度不超过模缝周长的1/4	合格	合格	合格	合格		
	检验结论	合格				质检员: 朱中平 2020年3月18日	
备注	带#号的为尺寸重点检查项						

浙江富铭工业机械有限公司  
首、巡、末检验记录表

编号: FM02.20-03 NO.

日期	时间	操作工	产品图号	工序	检查项目	检验结果					不合格原因	处理结果	质检员
						1	2	3	4	5			
2020/3/18	10:00	林国军	12x45x10	炼胶	硫化曲线								
		李丽娟		钢丝圈制作	物理性能								
		吴红军		预成型	橡胶饱满								
	10:15	洋立波	15x5x12.5 12x45x10 600x170x484	烘房保温	达到规定存放时间	✓	✓	✓	✓	✓			合格 洪瑞梅
					硫化	时间min、温度℃、压力Mpa	59/60/13	59/60/13					
	10:30	施金友	600x170x484	硫化	时间min、温度℃、压力Mpa	45/60/13	45/60/13						合格 洪瑞梅
				硫化	时间min、温度℃、压力Mpa	98/60/13							合格
				硫化	时间min、温度℃、压力Mpa								
				硫化	时间min、温度℃、压力Mpa								
				硫化	时间min、温度℃、压力Mpa								
10:45	孙建平	600x170x484	包装	清晰、无破损	✓	✓	✓	✓	✓			合格 洪瑞梅	

1. 质检员应及时登记检验情况  
2. 2小时抽检一次, 生产数≤100, 抽检5个; 生产数>100, 抽检10个  
3. 抽检合格在相应编号下打√, 不合格打×, 并记录不合格原因;  
4. 如要填写处理结果(合格、返工、让步、隔离、报废)。

检测设备清单：

序号	设备名称	检测范围	数量
1	电子万能试验机	铁齿抗压强度	1
2	橡塑邵尔硬度计	橡胶硬度	2
3	高温试验箱	高温老化	2
4	橡胶疲劳龟裂试验机	橡胶疲劳龟裂	1
5	洛氏硬度计	铁齿硬度	1
6	阿克隆磨耗试验机	橡胶磨耗	1
7	无转子橡胶硫化仪	硫化曲线	2
8	智能电脑型门尼粘度仪	门尼粘度	1
9	臭氧老化试验箱	耐臭氧	1
10	低温老化试验箱	低温老化、耐低温	1

## 5.7 产品质量责任

### 5.7.1 总则

围绕公司兑现质量承诺披露公司履行产品质量责任的情况，包括（但不限于）产品质量水平、产品售后责任、公司社会责任和质量信用记录等方面。

### 5.7.2 产品质量水平

公司严格按照 ISO9001 体系认证标准的要求，展开以“生产自保体系”为特征的质量管理。包括“自保体系”运行准备、“自保体系”的运行、“自保体系”运行控制、“自保体系”提升管理四大部分。公司为建立健全自主质量保证体系，完善三检制运行机制，加强操作者和检验员工作互动，降低检验风险，预防和减少不合格品发生，降低

生产和质量成本；实现生产过程发现问题奖励，规避问题处罚，将质量问题前移质量第一环进行管控，促进生产过程能力全面提升。

### 5.7.3 产品售后责任

公司建立产品顾客信息反馈处理程序、退货处理流程规定、应急召回方案、投诉处理制度、8D 实施规范、以及履行“三包”等产品责任和义务的情况。

注：“三包”是指零售商业公司对所售商品实行“包修、包换、包退”的简称。

### 5.7.4 公司社会责任

公司高层领导认识到，企业的生存发展需要一个和谐的社会环境，为此，公司对公共责任、道德行为、公益支持等实行全过程管理，以切实履行企业的社会责任。

#### 5.7.4.1 公共责任

##### 1) 识别公司产品、服务和运营产生的影响，实施对关键过程的控制

公司在质量安全、环保、节能、资源综合利用、公共卫生等方面都严格遵循环保安全标准，通过了 ISO9001、IATF16949、ISO14001、OHSAS18001 四体系认证，深化对作业场所的过程设计，规范操作规程，风险识别与测量控制表。

##### 2) 主动预测风险，消除隐患

公司一直致力改善与外部环境的关系，在新上项目、扩建项目、改造项目之前进行环境因素评价，征询当地社区居民的意见和建议。在施工建设期间，遵循“三同时”制度，防止环境污染。投产后，根据产品的生产特点和交付使用的特性，通过环境评价、安全评价、环境因素识别、危险源识别、方案论证等方法来预测公众对当前和未来产品服务 and 运营等方面的隐忧。识别出的主要隐患及应对措施。

##### 3) 风险过程和指标

公司严格遵照法律法规的要求，不断完善公司法人治理结构、健全公司治理制度。制定了《应急准备和响应控制程序》公司各部门责任人作为突发事件的预警、预防工作第一负责人；应急工作领导小组负责决策、部署、公关等工作。公司荣获“安康杯”安全生产竞赛优胜单位。

#### 5.7.4.2 道德行为



## 1) 构建诚信体系

公司努力构建内外部的信用体系，结合各相关方的利益需求，从员工工资福利发放，合同履约，及时付款，按期纳税、还贷公开信息披露等方面设立指标定期测量监控如下图表内容：

体系	对象	诚信准则 道德标准	监督部门	监控指标	保证措施
员工 诚信 道德 体系	中高层 领导	勤政、廉洁、高效	股东大会、董 事会、审计部	诚信记录、测评得 分、违法犯罪率	思想道德教育、廉政教育， 接受民主测评、定期审计、 监督检查
	普通 员工	诚信、守法、规范	党委、办公室	违规通报次数、违 法犯罪率	思想道德教育、内部纪律检 查
公司 诚信 道德 体系	员工	关爱、尊重	工会	员工满意度、关键 岗位员工流失率	营造尊重的人文环境，建立 创新的培养机制，完善发展的 激励制度
	供方	拓展供方、优化供 方、投资供方、发 展供方	供方	供应商满意度、付 款及时率	按时付款、友好合作
	顾客	品质赢得市场、服 务保障市场、科技 引领市场	顾客	合同履约率、顾客 满意度	提供高性价比产品、优质服 务
	社会	发展富铭事业，回 报社会公众	政府、社区	信用等级、纳税及 时率、环保达标率、 公益投入	依法纳税、三废及噪音控制、 热衷公益事业
	股东	切实保护股东特别 是中小股东的利益	董事会	所有者权益	稳定分红、及时公开的信息 披露

## 2) 完善以诚信为基础的道德规范体系

公司依照国家法律法规及公司章程，依法经营，诚实守信。遵循“公平、公正、公开”的原则参与各类投标，重大事项均由集体讨论、民主决策；通过岗位述职、职务监管、内部审计等方式及资产保值增值、上缴国家税收、员工收入增长等指标考核，监测和促进公司道德规范体系建设。

### 5.7.4.3 支持公益事业，共建和谐社会

公司坚持回报社会公众的理念，积极参与公益事业，把公益事业纳入日常工作环节。公司根据企业发展阶段和发展目标，结合政府、社会和其他相关方对公司的期望，确定“社区支持”、“人才培养”作为重点公益支持领域。

例如产学研合作方面，为构建利益共同体，推进校企深度合作，与浙江工业大学、武汉理工大学、台州学院等进行合作，由公司设“富铭创新基金”，共同组建包括委培

班、订单班，及提供创新创业教育指导等多元合作的富铭学堂。

公司高层领导率先垂范，积极参与公益活动。公司董事长连续 10 年与贫困学生结对助学。其他高层领导员工也积极参与无偿献血、捐资捐款、扶贫结对等公益事业，在公司内部形成了“我与富铭同发展，人人参与做公益”的氛围。

### 5.7.5 质量信用记录

公司在报告期内无质量信用不良记录 and 良好记录情况。

注 1：质量信用不良记录包括违法违规记录，监督检查不合格记录，质量安全事故记录，出口产品因质量问题被国外通报、退货、索赔，其他不良记录等。

注 2：质量信用良好记录包括政府质量奖，名牌产品，标准创新贡献奖，计量保证能力“C”标志，地理标志产品信息，其他良好记录等。

### 5.8 报告结语

公司质量诚信管理情况将持续不断完善，包括但不限于公司对未来质量责任、质量诚信管理工作的展望，对报告的评价、报告参考及索引、读者意见反馈、专家评论等方面内容。质量强企是企业发展的强大推动力，是优化升级的根本途径。公司将一如既往地坚持以质取胜，走质量兴企之路。

