

质量诚信报告

台州易宏实业有限公司

2019年1月

目 录

前 言.....	3
总经理声明.....	3
一、公司简介.....	5
二、质量理念.....	6
三、企业质量管理	9
(一) 质量管理机构	9
(二) 质量管理体系	10
(三) 质量安全风险管理	12
四、质量诚信管理	14
(一) 质量承诺	14
(二) 运作管理	15
(三) 营销管理	17
五、质量管理基础.....	18
(一) 标准管理	18
(二) 计量管理	20
(三) 认证管理	20
(四) 检验检测管理	20
六、产品质量责任	21
(一) 产品质量水平	21
(二) 产品售后责任	23
(三) 企业社会责任.....	25
(四) 质量信用记录	28
报告结语.....	29

前 言

本报告为台州易宏实业有限公司（以下简称为“本公司”或“公司”）首次公开发布的《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 31870-2015《企业质量信用报告编写指南》的规定，结合本公司2018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：

本报告的组织范围为台州易宏实业有限公司。本报告描述了2018年1月至2018年12月期间，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：

本公司每年定期发布一次质量信用报告，本报告以PDF电子文档形式在本公司网站（<http://www.cn-yihong.com/cn/>）向社会公布，欢迎下载阅读并提出宝贵意见。

总经理声明

为保证为顾客负责以及检验检测的科学、公正、有效，以真实可靠的检测数据独立客观的评价检测质量，本公司负责人声明如下：

(1) 严格遵守国家有关质量的法律和防止政策，坚持科学、公正的立场，严格执行标准，对出具的数据负法律责任。

(2) 公司按照 IATF16949:2016 质量管理体系建立于实施了质量体系。在各项质量活动中严格按照《质量手册》规定的程序和方法进行，对检测工作质量实施全过程全要素控制，能够确保检测结果的准确可靠。

(3) 独立开展检测工作，拥有高素质的检测人员和其他硬件资源，能够提供“科学、公正、准确、高效”的检测技术。在检测工作中不受行政、商业活动、财务等任何干预。不受经济利益的支配，确保任何时候都保持盘点的独立性与诚实性。

(4) 严格遵守保密原则及相关规定，对检验数据的真实性负责。

(5) 严格为顾客负责，严格执行内部各项标准，确保产品质量。

一、公司简介

台州易宏实业有限公司始建于 1984 年，坐落于“国家汽车及零部件出口基地”——浙江省玉环市，公司占地面积 3 万 m²，拥有生产、试验、检测设备近千台（套），公司主导产品内燃机 冷却水泵。



公司具备年产 600 万台内燃机冷却水泵的制造能力，拥有超过 2600 款的产品，被广泛应用于各种乘用车、商务

车、卡车、客车以及工业用发动机，覆盖全球 95% 车型。公司产品品质优良，性能卓越，受到全球客户的一致认可和赞誉。

经过三十多年的市场开拓，公司业务遍及国内 30 多个省市自治区，产品出口全球一百多个国家和地区，成为售后市场汽车水泵行业的领军企业，并率先在业内提出打造“全球汽车水泵超市”的口号。

公司采用精益生产、以单定产的生产模式，即根据下游厂商订单要求，用最少的资源、最短周期、最快反应生产出高品质、低成本的产品。公司经过 60 余年发展，具备了全国范围内的直销能力，并拥有自营进出口权。公司销售主要分为三部分：国内主机厂商的配套销售、海外销售、国内售后服务市场销售。公司将紧跟汽车行业全球化、规模化、节能减排发展趋势，持续推进产品结构转型升级，增加高附加值、高技术含量产品比重。公司通过体系认证、产品送样等与国内主机厂、售后市场的客户形成战略合作，围绕主机厂或售后市场的力量订单进行接单生产，以及围绕“建立汽车水泵超市”进行库存式生产以便售后市场的随机订。生产的汽车发动机冷却水泵远销美国、南美、欧洲、澳洲、非洲、亚洲等 60 多个国家和地区，其优良的品质受到国内外客户的一致认可和赞誉。

伴随汽车后服务市场的快速发展和成熟，公司在聚焦国内主机厂、售后市场配套的市场同时大力建立公司的互联网平台，实现“移动端汽车服务-水泵超市”。一方面与“途虎养车”、“汽车超人”等汽车后市场服务平台形成战略合作，另一方面在国内发展经销商体系，实现产品的分销。

二、质量理念

公司成立之初，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 IATF16949、ISO14001 和 OHSAS18001 管理体系的认证和 UL 等产品认证，严格按该国际质量管理体系执行，使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，公司更以卓越绩效模式的导入为契机，推行全面质量管理，运用 FMEA、APQP、PPAP、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。公司自成立以来，从未出现过重大质量投诉，在历年接受各级质量技术部门的抽检中，合格率均达 100%。

表 1：公司的企业文化及质量文化

项目	内容
使命	以全球化的思维整合资源，为客户提供优质的服务
愿景	打造汽车水泵超市，致力于成为全球最后竞争力的汽车零部件制造企业
核心价值观	以人为本，持续创新
质量方针	以人为本，创新发展，持续改进，铸造名牌
	优秀的品质、持续改进的质量是企业面对市场竞争，永立于不败之地的根本。今天我们以优质的产品提供给市场，我们才能赢得顾客的信任，明天的市场就会有回报。因此全体员工在质量活动的各个环节、各道工序永远追求做到今天比昨天更好，每个员工的工作质量都代表公司产品质量的一部分，只有通过全体员工的共同努力，才能确保产品质量的稳定；只有确保每一台产品符合要求，顾客使用后才会满意，我们才能赢得市场。产品质量的改进，必须以顾客为中心，更好地满足顾客不断变化的需求，这就要求全员参与质量，把目标分解到每个易宏人身上，持续的改进，成就易宏制造这块金字招牌。

表 2：公司的质量目标

过程		质量目标	目标值	计算方法	统计周期
COP1	接单与评审	订单评审及时率	100%	订单评审及时性	月+年
COP2	项目管理	产品设计开发按期完成率	95%	计划按期完成任务数/总任务数*100%	年度
		PPAP 顾客认可完成率	99%	PPAP 通过次数/提交次数*100%	年度
COP3	产品制造	生产计划完成率	90%	实际生产合格品数/计划生产数*100%	月+年
		不良率	8.0%	不良品/产品总数*100%	月+年

过程		质量目标	目标值	计算方法	统计周期
		报废率	3.0%	报废数量/总数量*100%	月+年
		出货计划达成率	90%	实际出货数/计划出货数*100%	月+年
COP4	产品交付	准时交付率	100%	按期交付次数/总次数*100%	月+年
		额外运费	1次/月	超出正常交付费用之外的费用合计	月+年
COP5	顾客反馈	顾客投诉次数	2次/月	月度总和	月+年
SP1	人力资源管理	员工满意度	85%	员工满意调查评分法	半年
		员工流失率	5.0%	当月员工离职人数/(当月初员工人数+当月月末员工人数)/2	月+年
SP2	基础设施	特种设备年检完成率	100%	实际检定数量/计划检定数量*100%	年
SP3	过程运行环境	过程环境检查同类问题重复发生次数	≤1次	/	月+年
SP4	测量设备管理	校准检定计划完成率	100%	实际检定校准件数/计划件数*100%	年度
		MSA 测量型 R&R 值		/	年度
SP5	试验室管理	试验完成率	100.0%	实际完成数量/计划完成数量*100%	月+年
SP6	知识管理	知识提报计划完成率	90.0%	实际提报知识数/计划数	半年
SP7	能力与意识	培训计划完成率	100.0%	实际培训次数/计划培训次数*100%	月+年
SP8	文件化信息	文件发放回收率	100.0%	收回的文件数/发放出去的文件数*100%	月+年
SP9	供应商管理	供应商业绩评价得分 A 级占比	80%	业绩评价 A 级供应商数/总供应商数	月+年
SP10	采购管理	供方交付准时率	100%	按期交付次数/总次数*100%	月+年
		供方批次合格率	97%	合格批次数/采购总批次*100%	月+年
		供方 PPM	1800	顾客反馈退货件数/交付数*1000000	月+年
		供方到货率	95%	实际到货数量/计划到货数量	月+年
SP11	设备管理	设备保养计划完成率	100%	实际保养数量/计划保养数量*100%	月+年
		OEE (设备综合效率)	80%	时间稼动率×性能稼动率×良品率	

过程		质量目标	目标值	计算方法	统计周期
SP12	工装模具管理	模具故障率	5%	实际模具故障数/模具总数*100%	月+年
SP13	检具管理	检具校准计划完成率	95%	实际校准数量/计划校准数量 *100%	年
SP14	标识和可追溯性	产品标识抽查达标率	95%	抽查正确数/抽查检验工序总数 ×100%	季度
SP15	外部财产	外部财产损失率	5%	损失数/顾客财产总数	季度
SP16	防护管理	库存周转率	15%	销售额/库存产品及材料价值 *100%	月+年
		仓库账务准确率	100%	/	季度
SP17	变更管理	变更风险发生次数	1次/月	实际风险发生次数	月+年
SP18	产品和服务放行	成品抽检合格率	98%	抽检合格数/抽检产品总数*100%	月+年
		出厂检验漏检次数	≤2次	出厂检验漏检次数	月+年
SP19	不合格控制	综合成品率	97%	成品数量/投料数量*100%	月+年
SP20	顾客满意度测量	顾客满意度总分	90%	调查表、交付业绩综合评价法	年度
SP21	不符合纠正措施	重复问题发生次数	≤2次	重复问题发生次数	季度
MP1	组织环境及相关方需求	相关方顾客风险发生次数	≤3次	相关方顾客实际风险发生次数	年度
MP2	风险与预防管理	重大风险发生次数	≤1次	重大风险发生次数	年度
MP3	绩效分析和评价	不达标目标重复发生的次数	≤1次	不达标目标重复发生的次数	月+年
MP4	内部审核	内审计划完成及时率	100%	审核完成时间/计划完成时间 *100%	年
MP5	管理评审	管理评审准时率	100%	实际/计划	年度
MP6	质量成本	不良质量成本率	1.9%	(内部损失+外部损失)/销售额	月+年
MP7	持续改进	持续改进目标达成率	95%	改进实施完成项目数/年计划改进项目数×100%	季度

三、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，公司建立质量负责人制度，制定了各料件、部件、产品的检验标准，并各司其职、相互沟通配合，从研发、采购、生产等各过程，加强产品质量把控。

总经理及高管团队——负责全面质量管理资源配置、全员意识提升，向全体员工宣贯质量理念的遵旨；

总经办——负责公司的经营战略规划和全面运营管理，负责公司的外联行政事务；

总经办（人事科、行政科）——负责建立、监控和完善公司内部综合管理体系，制定公司人力资源战略规划并组织实施，负责人事管理、行政管理、后勤管理等开展工作，不断提升公司整体质量经营管理水平；

生产部（计划科、车间）——负责产品实现过程的策划、生产计划的制订与监督，负责生产的全面运行管理，以及对生产交期、成本、质量、技术、工程设备、安全等进行全面管控；

采购部——负责公司物料采购的审定价与产品销售的定价，以及供应商开发、评定与管理；负责公司所需物料、设备的采购管理和物料收、发、存的运行管理，确保外购和外协件源头产品质量；

技术部——负责产品技术研发和技术应用，负责新产品开发统筹（包括从产品可行性开始直至成功量产后的技术转交与支持），负责项目小组的日常管理；负责新料件、新产品检测，内部委托测试

质量部——负责公司质量战略的推进实施，质量计划的编制，提升产品质量和过程质量指标，同时实施质量改进工作；

商务部（市场管理科、售后科）——负责制定销售计划和策略，销售任务的跟进与改善，销售团队管理，收集市场信息和客户与工厂之间的沟通、协调；

商务部（发展科）——负责制定产品市场计划和策略，产品市场拓展的跟进与改善，产品市场团队管理，新产品前期设计、开发和调研，新产品导入等；

财务部——负责公司的财务管理工作，参与公司的战略规划、投融资作业内控体系建设等；

总经办（IT科）——负责公司信息化建设、培训、指导实施等工作，负责信息化系统运行的维护、保养和故障维修。

公司同时设立了首席质量官，确定首席质量官的职责和权限，对质量实行一票否决，全面建立公司质量文化。

因对产品和服务质量安全的重视，公司总经理履行了如下的职责：

- 1) 参与品质战略的制订、评审确定品质战略；
- 2) 参与每月质量例会；
- 3) 参与重大产品质量评审和质量改进活动；
- 4) 参与质量表彰活动，为 QCC 活动颁奖；
- 5) 参与质量月活动，普及质量安全教育；
- 6) 建立首席质量官制度，明确 CQO 的职权；
- 7) 建立明确的质量事故问责制、质量安全追溯制度。

(二) 质量管理体系

公司自引入 IATF16949 质量管理体系以来，以“以人为本，创新发展，持续改进，铸造名牌”为质量方针，围绕内燃机冷却水泵系列产品的设计、开发生产和销售过程，按 IATF16949《质量管理体系要求》建立质量管理体系，形成了质量手册、程序文件和其他质量文件等，加以实施和保持，并持续改进有效性。

1、质量管理体系方针与目标

公司的质量方针为：以人为本，创新发展，持续改进，铸造名牌。

从导入 IATF16949 质量管理体系，坚持产品质量的“持续改进，不断提高”，到导入卓越绩效管理模式，推行全面质量管理，坚持“提升经营质量，追求卓越绩效”，公司建立了以战略为核心，以 GB/T19580 卓越绩效模式为框架的整合型全面质量管理体系，满足了顾客、股东、员工、供应商、社会和合作伙伴六大利益相关方的要求，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。

过程目标指数要求监控对照表														
过程	质量目标	目标值	计算方法	统计周期	统计部门	负责人	责任部门及责任比例						报告表格	
							生产	开发	质量	行政	PMC	财务		营销
COP1	接单与评审	订单评审及时率	100%	订单评审及时性	月+年	营销部	陈震朝 俞秋燕	20%	40%				40%	合同评审记录表
COP2	项目管理	产品设计开发按期完成率	95%	计划按期完成任务数/总任务数*100%	年度	开发部	伍海龙		100%					APQP报告和PPAP报告
COP3	产品制造	生产计划完成率	90%	实际生产合格品数/计划生产数*100%	月+年	生产部	余玉环							生产汇总表
		不良率	8.0%	不良品/产品总数*100%	月+年									
		报废率	3.0%	报废数量/总数量*100%	月+年									
		出货计划达成率	90%	实际出货量/计划出货量*100%	月+年									
COP4	产品交付	准时交付率	100%	按期交付次数/总次数*100%	月+年	营销部	陈震朝 俞秋燕							顾客OTD出货表
COP5	顾客反馈	顾客投诉次数	2次/月	月度总和	月+年	质量部	刘开荣							顾客投诉清单
SP1	人力资源管理	员工满意度	85%	员工满意度调查办法	半年	行政部	周晓利							员工满意度统计表
		员工流失率	5.0%	当月员工离职人数/(当月初员工人数+当月底员工人数)/2	月+年	行政部								员工离职办理书
SP2	基础设施	特种设备年检完成率	100%	实际检定数量/计划检定数量*100%	年	生产部	余玉环							特种设备清单
SP3	过程运行	过程环境检查问题整改率	≤1次	/	月+年	行政部	周晓利							6S检查表

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。

为牢固树立全体员工的诚信意识，公司每年年初制定本年度的质量诚信教育培训计划，实行了三级质量诚信教育培训。各部门负责人根据公司要求，编制教育培训计划和内容，认真组织下属的教育培训。各车间主任负责班组长及员工的诚信宣传教育工作。公司通过专题培训、书面文字进行张贴或传达、质量诚信先进员工经验交流、利用早会或班前会、利用图片展示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也给予一定奖励，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，给予一定的处罚。

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（部分产品指标超过外部要求），从产品技术上践行社会责任。同时，公司制定了《质量奖罚管理标准》、《质量考核管理办法》等，对产品质量问题进行责罚，遵循对质量事故不放过原则。

表 3：公司所遵守的质量标准和其他相关法律

类别	内容
公司规范治理	《公司法》、《会计法》、《合同法》、《产品质量法》、《会计准则》、《企业所得税法》等。
员工权益与社会责任	《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》、IATF16949:2015、ISO14001: 2015 标准、OHSMS18000 标准等
产品标准执行与制定	汽车行业标准 QC/T288.1~288.2-2001、《汽车发动机冷却水泵技术条件》《内燃机冷却水泵总成试验方法》《内燃机冷却水泵总成台架可靠性考核》《内燃机 水封》《滚动轴承水泵轴连轴承》

公司制定了《内部审核控制程序》、《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，安排了内审、过程审核和质量稽查。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》、《纠正或预防措施控制程序》、《物流抽检管理规范》，对不合格品进行了严格管控。公司所有的产品都经过在线检查，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。

同时，根据《产品监视和测量控制程序》，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，由责任单位依据《纠正或预防措施控制程序》制定纠正预防措施并进行整改，评估纠正预防措施有效之后方能关闭问题项。

此外，公司还制定了《质量手册》、《供方控制程序》、《员工培训管理办法》等制度，对出现的质量问题进行问责和教育，并在日常研发、生产作业中，强调系统化，通过品管圈、持续改善等活动及质量工具的展开，充分应用 PDCA 循环，持续改善，追求卓越。

（三）质量安全风险管理

为实现公司质量安全责任目标，公司建立健全质量安全领导机构，成立了由董事长任主任的产品质量安全领导委员会，负责产品质量安全工作的监督考核。2013 年建立了“首席质量官（CQO）”制度，明确了 CQO 的职责和权利，充分行使质量安全“一票否决权”。质量部跟各分厂、部门签订《产品质量安全责任书》，再分层落实到每个岗位，并实施考核。

通过每年九月的“质量月”活动宣贯质量安全知识，强化员工质量安全意识。通过质量、环境、职业健康安全三体系审核，及时发现与消除质量安全隐患。

在设计、生产、安装等过程中，主要采取以下措施确保质量安全：

- 设计部门对新产品进行 FEMA 分析和防差错设计；
- 质量部门严格实施首检、巡检、终检、监检“四检”制度；
- 工艺部门每月对关键过程进行工艺纪律检查；
- 生产部门实施经理负责制，对生产过程进行全程跟踪监督；
- 建立“质量是生产出来的”理念，员工对自己所生产出来的产品，按照图纸要求自行进行检验，并作出是否合格的判定且在《自检单》上做好相关的自检记录；
- 单元化模块化的生产模式，使产品关键质量环节得以暴露和控制，进而保证产品质量安全，防范质量安全风险。

公司制定了质量安全应急预案，成立了以总经理为组长，质量受权人、常务副总为

副组长，质量部、采购部、技术部、商务部、财务部组员的应急领导小组。并明确了应急领导小组及各相关部门职责。

表 4 质量安全应急预案

类别	项目	内容
	检测系统	质量部人员、生产部人员以及备料人员负责生产过程中产品质量问题的检测和汇报工作；采购部人员负责成品存储和装卸流通过程中产品质量事件的检测和汇报；
	预警系统	质量部、生产部、采购部按照各自职责要求，加强对质量事件的检测和分析，提高质量意识和隐患意识，及时分析产品使用的可行程度，出现问题的趋势，及时作出预警，并保障生产系统的有效运行。
应急响应	重大	<p>(1) 质量部组织相关部门对问题的原因进行分析，并根据事件的影响程度制定出响应的应急措施，内容包括：产品的处理、消除影响、降低损失等方面的内容；</p> <p>(2) 各部门负责按照应急措施的要求迅速组织相关工作；</p> <p>(3) 质量部负责对应急措施的执行情况进行检查。</p>
	较大	<p>(1) 较大质量事件发生后，质量部负责迅速通知相关人员对问题产品进行控制，采购部负责将同批次问题产品或可能存在问题的产品，进行隔离并标识，防止继续流通或出货。</p> <p>(2) 质量部组织相关部门对原因进行分析，技术部提供相应的技术支持，并给出处理意见；</p> <p>(3) 总经办、商务部负责对措施的执行效果进行验证。</p>
	一般	<p>(1) 战略部负责及时将问题通报生产部；</p> <p>(2) 生产部对问题的原因进行分析，制定相应的改进措施，并具体执行；</p> <p>(3) 战略部根据相应的情况对整改效果进行验证。</p>
	潜在	<p>(1) 本着预防为主的原则，对于潜在的质量事件必须高度重视，潜在事件一旦发生，必须及时通知战略部，由战略部组织相关部门人员对潜在质量问题的影响程度、危害程度进行评估；</p> <p>(2) 根据评估结果，制定相应的补救措施、预防措施，避免质量事故发生，降低损失；</p> <p>(3) 战略部负责对预防措施效果的验证，必要时，产品需要定点供应，一旦有问题，以便及时有效的控制扩散。</p>
	紧急处置	产品处理由问题所在部门负责，问题出现后，迅速对产品进行隔离，并正确标识，产品最终处理下达之前，任何人不得对产品进行随意处置；对于需要召回的产品，由质量部负责将其召回，召回后及时隔离并标识。

四、质量诚信管理

（一）质量承诺

1、与企业或产品相关的法律法规及标准明确规定企业需遵守的各项要求

公司在运营过程中，应依据《公司法》、《会计法》、《合同法》、《产品质量法》、《会计准则》、《企业所得税法》等依法运营实施规范治理，并且依据《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》、ISO14001 标准等保障员工权益与社会责任。

产品必须执行汽车行业标准 QC/T288.1~288.2-2001、《汽车发动机冷却水泵技术条件》《内燃机冷却水泵总成试验方法》《内燃机冷却水泵总成台架可靠性考核》《内燃机 水封》《滚动轴承水泵轴连轴承》等。

2、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》以及机械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，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、用户、公众、社会中树立了良好的信用道德形象。

表 5 企业对外发布或声明的各项明示承诺

项 目	示 例
营销广告	
产品标签	
合同条款	
宣传倡议等	
营销过程中分销商、代理商、零售商的质量承诺	

2、满足客户需求

公司高度重视技术研发，加强了研发力量的投入，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 IATF16949 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。

(二) 运作管理

公司对管理的全过程进行诚信因素识别，建立评价表，并制定控制措施。

表 6 诚信因素分析及控制措施表

序号	过程名称	因素类别	诚信因素分析	失信表现	失信结果	控制措施	失信风险评价分析		是否为重大失信因素
							可能性	一般性	
1	设计和开发策划(立项评审、编制项目计划、设计和开发输入)	人员结构	从业人员需要保守机密	泄露配方等核心机密	公司机密外泄	从业人员签署保密协议	极少	一般	否
			从业人员需要诚信守信	隐瞒个人及工作情况	人员诚信度不够	从业人员签署协议	极少	一般	否
			是否具有市场调研能力	调研信息失真	设计策划不正确	培训	极少	一般	否
			确定的项目负责人业务素不强	研发开展不顺利	项目进度慢、质量差	培训、考核	极少	一般	否
		环境设施	是否具备各项专业设备	不明确是否具有各项专业设备(项目开始公司可能会决定用不是很匹配的设备投入项目试验)	产品研发无法顺利开展	建立设备管理档案	极少	一般	否
			公司缺少诚信氛围	工作情况反映不真实	从业人员诚信度差	建设诚信企业文化	极少	一般	否
		制度履行	对国家发布的相关标准是否及时吸收	未及时了解、使用国家新分布的标准	使用违规原料、或添加量不符合要求，产品不合格	及时获取、更新相关法律法规及国家标准	不可能	严重	否

		选用原料是否符合国家各项法规标准	不符合国家各项法规标准	使用违规原料	及时获取、更新相关法律法规及国家标准	不可能	严重	否
		产品开发的有关规定	不按规定进行工作	项目不能如期保质保量完成	培训、考核	极少	一般	否

1、产品设计诚信管理

公司产品设计与研发严格依照《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

企业根据物料对产品风险的程度，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，还要定期进行现场审计。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审计。对 C 类物料的供应商，一般只考虑审计其资质。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是使用。

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

公司生产部、技术部具体负责各品种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，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。

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，严格执行对不合格品的“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，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。

生产记录由生产部负责审核、印制和保管。员工操作必须按要求及时填写生产记录，做到字迹清晰、内容真实、数据完整，操作人及复核人签名确认。每批生产结束后，车间统计员把记录汇总、复核，及时上交生产部，经审核无误后，按批号整理归档，由专人管理。

公司根据行业特点及实际情况，加强生产过程的信息化建设水平，应用 ERP 系统的生产管理模块对整个生产过程进行数据采集和监控，对公司整个生产过程实行系统化管理，并挖掘内部潜力，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。

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客户需求，满足了客户对冷却水泵性能的全面了解和产品质量的进一步认可，订货率也随之提高，并且在很大程度上解决了售后质量问题，减少了售后服务工作人员的工作量，使售后服务工作安排更加柔性化。

（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。

表 7 识别顾客需求与期望实施差异化营销策略

顾客类型	需求特点	重用客户	销售策略
汽车整车制造商供货的整车市场（OEM）	协同开发，PPAP、APQP 等品种齐，发货快，战略合作	国内主机厂：吉利、众泰、起亚、奇瑞	第三方第二方认证战略合作
汽车零部件维修、改装的售后服务市场（AM 市场）	要求零部件供应商有独特的设计能力、创新能力、快速反应能力，能够适应多品种、小批量的市场需求，以及良好的销售渠道和售后服务体系	温州华强	通过专业零售店、连锁店、专卖店，以及改装厂等形式销售给消费者
经销商	品质符合当地的市场需求，品种齐全，供货快	德国 MEYLE	贴牌生产
品牌代理商	品质高于其他供应商，品种齐	马亚西亚连兄弟	通过品牌知名度

	全，供货快		
汽车后服务市场	详见“中国汽车后市场在线服务产业图谱”	途虎养车、汽车超人、众车邦等	加大投入，与电商平台建立战略合作

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、外部委托等方法，了解客户的需求和期望。

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，供产品规划、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《客户满意度调查程序》、《客户服务流程》、《客户合同评审程序》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。

公司建立及时反馈处理用户投诉意见的快速反应机制，制定紧急响应计划，对不可预测的变化，及时采取改善措施。

五、质量管理基础

（一）标准管理

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，对稳定产品质量、提高企业管理水平奠定了良好的基础。

图 1 IATF16949 体系文件策划表

IATF16949:2016 体系文件策划表

标准要素	过程名称	程序(过程)文件名称	程序文件编号	作业文件名称	作业文件编号	表格名称
4 组织的背景	4.1	MP1组织环境及相关方需求	组织环境及相关方需求过程文件	BK/PD-01-QMS	经营计划	内外因素风险分析表
						利益相关方风险分析表
	4.2				年度战略时间表及经营计划表	
6 策划	6.1	MP2风险与预防管理	风险与预防管理过程文件	BK/PD-02-QMS	应急管理规定	风险识别评价表
					产品安全管理规定	风险管理过程控制表
						应急演练计划
						应急演练记录
				员工手册	BK/WD-01-AMD	岗位说明书
				薪酬福利管理规定	BK/WD-02-AMD	薪酬等阶表
				员工招聘入职管理规定		应聘人员登记表
				员工晋升管理规定		劳动合同
				员工离职管理规定		间接人员聘用合同
				员工档案管理规定		新员工入职须知
				绩效考核管理规定		三级安全教育表
				奖惩管理规定		保密及竞业限制协议
				员工满意度调查管理规定		职业病危害因素告知书
				公司年度优秀评选管理规定		人员增补申请表
				员工考勤管理规定		间接人员转正申请表
				请假、休假、福利待遇管理规定		一线操作人员转正考核表
				合理化建议管理规定		廉洁承诺书

图2 接单及评审过程

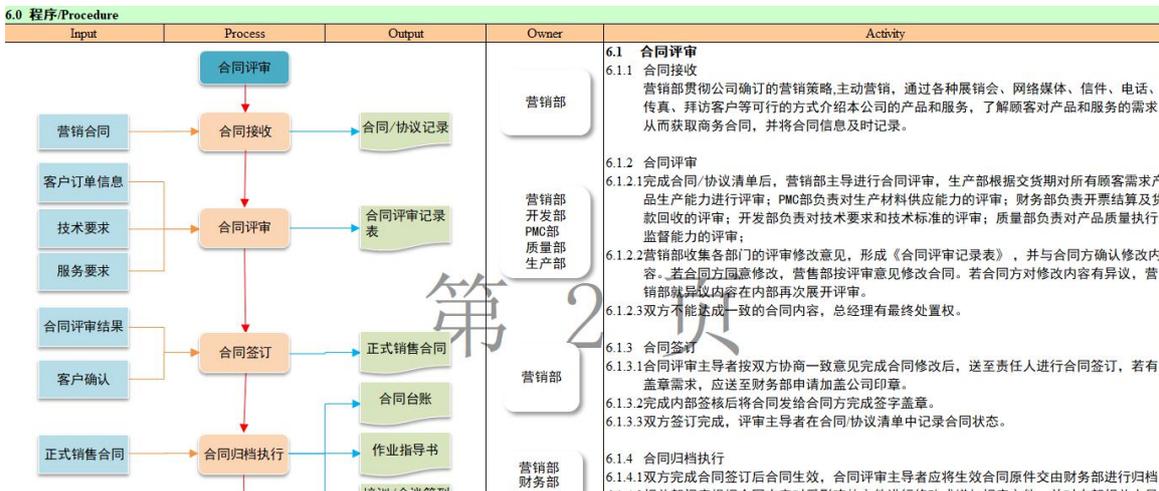
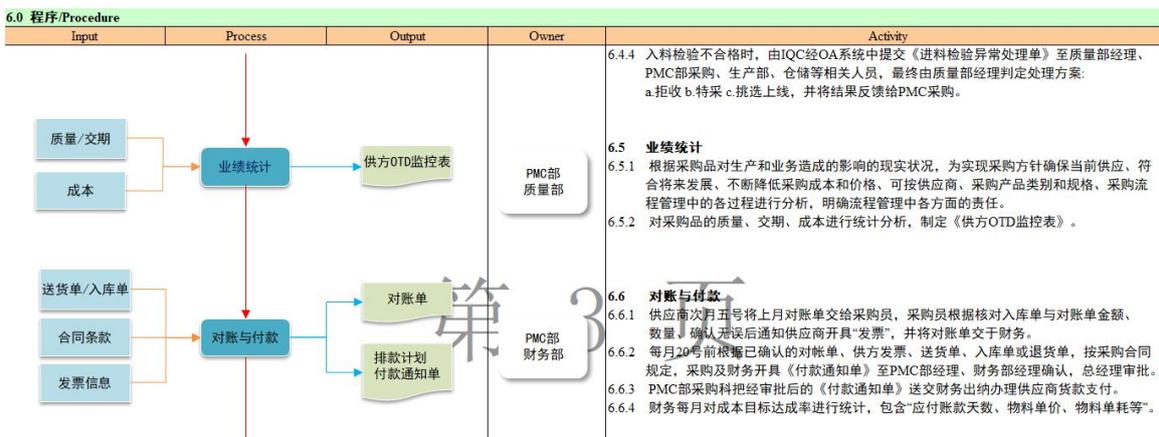


图3 采购管理过程



（二）计量管理

公司计量室技术力量雄厚、仪器设备精良；现实验室总面积达 500m²，下设理化分析室、检测中心、检定室、修理室和环境模拟实验室等，并配有办公室和仪器储藏室共 100 m²，配备有各类进口检测仪器设备。

公司严格执行《中华人民共和国计量法》等文件法规，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。设有专兼职计量人员负责公司的在用计量设备管理、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。

为确保产品质量，在产品生产工艺中严格过程控制，对生产工艺过程中的原辅材料等加强计量管理，确保计量设备的正常运行和计量的准确性。

公司对计量器具从采购、入库出库严格按照审批计划和管理程序执行，仓库有专人保管计量器具，建立台帐和登记手续，计量器具的领用出库必须通过检定，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，掌握其使用情况，发现问题及时处理；对存在问题部门提出整改意见，采取积极有效措施进行整改，为生产优质产品奠定了坚实的的计量基础。

（三）认证管理

目前公司已通过 IATF16949 质量认证，并准备开展“浙江制造”品牌认证，公司将严格按国际质量管理体系执行，使企业产品的质量得到有力的保障，从而使企业“以人为本，创新发展，持续改进，铸造名牌”的质量方针得以顺利推行。自建厂以来，公司从未出现过重大质量投诉，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%。

（四）检验检测管理

公司通过对进货的检验与试验，以保证供应商提供的物资符合规定的要求。质量部负责编制进货检验与试验规程，负责物资进货的抽检；采购部负责不合格物资，材料仓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都通过规定的检验后才能进入下一道工序，公司制定《不合格品控制程序》、《出货检验控制程序》、《最终检验控制程序》开展严格的过

程检验和试验。质量部负责制订过程及最终检验和试验规程，设立最终检验的检验点，并负责组织过程检验工作；质检员负责检验点的检查、半成品、成品的检验；各生产车间操作工负责自检工作。

表 8：公司采用的检测设备

序号	设备名称	设备型号	数量	先进水平
1	高低温交变湿热测试	工件的对角度和圆弧测量	1	国际领先
2	轮廓测量仪	表面轮廓几何尺寸的检测	1	国外先进
3	布、洛、维光学硬度计	硬度测定	1	国内先进
4	影像测量仪	轮廓尺寸和表面形状检测	1	行业先进
5	直读光谱分析仪	原材料成分含量测试	1	行业先进
6	X 射线荧光光谱分析仪	材料表面铅元素含量定量	1	行业先进
7	冷却水泵综合性能测试系	功能测试	1	国内先进

六、产品质量责任

（一）产品质量水平

1、质量水平

公司不断壮大“精、专、新”的研发队伍，持续改善产品技术水平和质量性能，近三年来产品多次获得客户和同行认可。

表 9：近三年产品和技术所获荣誉（市级以上）

序号	荣誉/称号	获得时间	颁发单位
1	高新技术企业证书	2018/11/30	国家税务总局浙江税务局
2	浙江名牌产品证书	2018/11/30	中国质量技术监督局
3	浙江制造认证证书	2018/10/16	浙江制造国际认证联盟
4	CAQI 证书 全国质量信得过产品	2017/6/2	中国质量检验协会
5	CAQI 证书 全国质量检验稳定合格产品	2017/6/2	中国质量检验协会
6	CAQI 证书 全国汽配行业质量领军企业	2017/6/2	中国质量检验协会

表 10：质量管理水平相关绩效结果

主要技术/服务指标	易宏（浙江制造）	西峡	Airtex
皮带轮（轮毂）材料	不低于 HT200	不低于 HT150	不低于 HT150
正时带轮材料	F0122JGB/T14667.1	无	无
皮带轮（轮毂）安装高度	+/-0.5mm	+/-1mm	+/-1mm
正压密封测试	测试气压 138kPa 泄漏量≤10ml/min	测试气压 138kPa 泄漏量≤10ml/min	测试气压 138kPa 泄漏量≤10ml/min
负压密封测试	测试气压-90kPa 泄漏	无	无

	量≤4ml/min		
重要度等级及评判规则	汽车行业标准	无	有
性能试验每一种试验转速下流量取点	不少于十个流量点	不少于六个流量点	不少于八个流量点
可靠性试验	转速循环脉动	转速循环脉动	额定转速
运行时间或循环次数	试验循环总次数定为 3.6 × 10 ⁴ 次（运转时间 600h）	试验循环总次数定为 3 × 10 ⁴ 次（运转时间 500h）	500h

表 11：质量管理水平相关绩效结果

关键绩效指标	单位	2016 年	2017 年	2018 年
一次检测通过率	%	94.5	95.2	96.0
IQC 来料漏检率	%	5	3.5	1
来料批次合格率	%	95	96	96
IPQC 巡检漏检次数	次	5	4.8	1
客诉回复及时率	%	100	100	100
工量具周期检定合格率	%	96	96	99

表 12：质量管理水平相关绩效结果

序号	技术/产品名称	技术水平	序号	技术/产品名称	技术水平
1	钢板皮带轮及泵体拉伸技术	国内领先	7	完善水泵性能测试、台架可靠性考核实验室	国内领先
2	特殊塑料泵体成型技术	国内领先	8	带内置式密封装置的汽车水泵	国内领先
3	0 型圈式径向水封的汽车水泵	国内领先	9	带气压调节装置的汽车水泵	国内领先
4	皮带轮和轴承连体的汽车水泵	国内领先	10	带消音装置的汽车水泵	国内领先
5	双唇式径向水封的汽车水泵	国内领先	11	电磁离合器水泵	国内领先
6	一种软轴传动的汽车水泵	国内领先	12	可变流量水泵	国内领先
7	带静音装置的汽车水泵	国内领先	13		国内领先

2、产品和服务创新

公司加强产品与服务创新，获得国家专利共 29 项，其中实用新型专利 28 项，外观设计专利 1 项。

表 13 公司专利

序号	名称	专利号	专利类型	授权日期
1	带静音装置的汽车水泵	ZL 2012 2 0017620.2	实用新型	2012 年 9 月 5 日
2	带内置式密封装置的汽车水泵	ZL 2012 2 0017589.2	实用新型	2012 年 12 月 5 日
3	带气压调节装置的汽车水泵	ZL 2012 2 0017616.6	实用新型	2012 年 9 月 5 日
4	带消音装置的汽车水泵	ZL 2012 2 0017599.6	实用新型	2012 年 9 月 5 日
5	汽车水泵	ZL 2012 2 0017582.0	实用新型	2012 年 9 月 5 日

序号	名称	专利号	专利类型	授权日期
6	汽车水泵总成	ZL 2012 2 0017587.3	实用新型	2012年9月5日
7	汽车卸荷水泵总成	ZL 2012 2 0017611.3	实用新型	2012年9月5日
8	汽车用水泵装置	ZL 2012 2 0017608.1	实用新型	2012年9月5日
9	嵌套式汽车水泵	ZL 2012 2 0017575.0	实用新型	2012年9月5日
10	塑料汽车水泵	ZL 2012 2 0017638.2	实用新型	2012年12月5日
11	0型圈式径向水封的汽车水泵	ZL 2013 2 0466976.9	实用新型	2014年3月5日
12	皮带轮和轴承连体的汽车水泵	ZL 2013 2 0466974.X	实用新型	2014年3月5日
13	双唇式径向水封的汽车水泵	ZL 2013 2 0466188.X	实用新型	2014年4月30日
14	一种软轴传动的汽车水泵	ZL 2016 2 0825530.4	实用新型	2017年1月25日
15	一种汽车水泵	ZL 2016 2 0825764.9	实用新型	2017年1月25日
16	包装盒	ZL 2016 3 0377978.X	外观设计	2017年2月8日
17	一种真空控制阀门的水泵	ZL 2017 2 0862640.2	实用新型	2018年1月16日
18	一种工装夹具底板	ZL 2017 2 0816162.1	实用新型	2018年1月9日
19	一种水泵泵壳用夹紧涨芯	ZL 2017 2 0844846.2	实用新型	2018年1月12日
20	一种泵壳槽底直径检具	ZL 2017 2 0815312.7	实用新型	2018年1月5日
21	一种带柱塞泵的变流量水泵	ZL 2017 2 0860118.0	实用新型	2018年2月9日
22	一种水泵泵壳的气密性检测装置	ZL 2017 2 0844847.7	实用新型	2018年1月12日
23	一种孔口倒角套刀	ZL 2017 2 1457339.X	实用新型	2018年5月11日
24	一种串联式花键轴传动水泵	ZL 2017 2 1457372.2	实用新型	2018年5月11日
25	一种电磁离合器水泵	ZL 2017 2 1457371.8	实用新型	2018年5月11日
26	一种锥面深度检具	ZL 2017 2 1499374.8	实用新型	2018年5月4日
27	一种直通式水泵	ZL 2017 2 1499379.0	实用新型	2018年6月22日
28	一种下项式水泵压装设备上的工装板	ZL 2017 2 1843959.7	实用新型	2018年7月20日
29	一种能防止干摩擦的汽车水泵	ZL 2017 2 1842294.8	实用新型	2018年7月31日

(二) 产品售后责任

1、多元渠道加强客户关系管理

公司通过多元渠道加强客户关系管理，并加强售后管理：

(1)通过建立广泛的顾客关系，多渠道、全方位提供反馈途径，快捷处理顾客信息，持续改进服务质量。维护顾客关系不仅仅是商务部的工作，而是全员参与的过程。公司坚持“第一时间反馈”的服务理念进行服务，通过各个渠道综合服务来确保客户满意度。

(2)客户一旦与公司建立合作意向，公司就会从产品研发、实现、监控及服务等方面与之保持沟通，建立全方位的协作关系，所有资源都可以调动起来为顾客提供服务。近年来公司致力于从传统制造生产企业转变成提供综合性服务的企业，以市场和客户为导向，不断满足客户需求。

(3) 商务部根据客户的订单及时向客户反馈相关信息，客户中途有变化的将及时作出调整以满足客户需求。同时根据区域营销与售后服务人员对客户的需求进行及时沟通与解决。

(4) 公司为顾客建立信息的传递渠道，主要有以下几种：

专业客服人员通过电话、传真、电子邮件的收集信息；

委托第三方调查，反馈信息；

呼叫中心的免费电话传递信息；

设立微信公众平台传递信息；

各种查询和反馈信息途径，获取意见、建议和投诉。

(5) 通过各种渠道获得顾客信息到商务部汇总后，迅速在公司内传递，所有顾客信息均作为重要的资料备案，针对反映的问题和缺陷，及时传递给各部门促使改进。商务部作为顾客在公司的代言人，负责监督各部门处理投诉的完成情况，并考核到相关部门的负责人。

2、投诉处理

商务部负责客户的投诉对接管理，接到客人投诉后，2 个小时内对投诉问题进行识别核查。一方面，制定问题处理方案（包括退货、补缺等），经顾客确认后，24 小时内组织实施。另一方面，组织内部相关人员制定该问题的整改方案，并组织实施，对内部整改计划和实施结果，根据顾客需要向顾客反馈，获得顾客的确认。

其中，内部整改既包括公司内部的整改，也包括相关方的整改、验证。对相关方的整改要求，质量部下发《纠正预防措施》，由采购部传递至各相关方并监督实施，整改效果最终由质量部组织验证。

同时，公司为确保客户投诉及反馈信息的有效利用，每月都会对顾客的投诉进行汇总分析，形成《顾客回馈处理统计表》，由质量部牵头，组织各部门对存在的共性问题进行分析，制定《纠正预防措施》进行改进，整改效果由质量部组织验证，并以电话回访的方式跟踪投诉处理过程，了解顾客的满意度。

同时，公司商务部、质量部对客诉信息定期监测，设立质量监测站，对市场中重复发生及影响客户满意度和产品体验的问题进行集中收集，并加以分析，形成报告。定期组织内部各部门召开产品质量会议。组建品管圈、跨部门产品质量改善团队、同时联动上游供应商及相关合作伙伴，对重大产品质量问题进行攻坚改善，消除质量风险，提升产品质量满意度。

（三）企业社会责任

公司作为台州市汽车水泵行业自营出口龙头企业，为社会创新价值的同时，积极履行社会责任，全力支持公益事业。在履行公共责任、公民义务、恪守道德规范和保护公众健康、安全、环境等方面，公司从自身生产经营活动出发，分析相关活动对社会产生的影响，积极主动承担责任和义务，并在行业中率先向社会定期发布社会责任报告。

1、公共责任

公司在生产过程中对社会带来的影响因素有粉尘、废气、废水排放等，给环境带来污染，噪声可能会给公众身体带来危害等。

为此，公司贯彻国家《环境保护法》、《大气污染防治法》、《水污染防治法》、《安全生产法》、《消防法》相关法律法规，确立减少污染、排放治理的工作目标，按照“全面规划、合理布局、综合利用、化害为利、依靠群众、大家动手、保护环境、造福人民”的环保方针为指导，设置专门机构负责环境管理。以PDCA循环为手段，建立环境管理体系，通过实施对环境的危害分析、风险评价，落实环境因素识别与评价管理程序、环境监测与测量控制程序、环境条件及设施管理制度、基础设施和工作环境控制程序、环境管理手册。

按照公司制订的安全生产标准化，严格落实安全预防“三同时”、安全事故“不放过”的目标，与各车间主管签订安全生产责任协议，建立安全事故应急小组，定期开展消防演练活动，实现安全生产目标。

根据上述措施，公司确定环境保护、能源利用、安全生产、公共卫生四个方面，确定相关影响指标、风险识别，根据国家相关标准确立测量方法。

表 14 公共责任控制方法

控制项目	影响指标	相关风险	国家行业标准	内控指标	测量方法	评价指标
环境保护	污水	水体污染	COD<100mg/L、PH 值 6-9、SS ≤ 70mg/L、NH3-N≤15mg/L	COD<100mg/L、PH 值 6-9、SS ≤ 70mg/L、NH3-N≤15mg/L	环保部门检测	污水处理站
	烟尘	酸雨 空气污染	烟尘 ≤ 200mg/m ³ 、二氧化硫 ≤ 900mg/m ³ 、氮氧化物 ≤ 500 mg/m ³	烟尘 ≤ 200mg/m ³ 、二氧化硫 ≤ 900mg/m ³ 、氮氧化物 ≤ 500 mg/m ³	环境检测部门测量	环境检测符合标准
	噪声	干扰居民生活	昼间 60DbA 夜间 50dBA	昼间 60DbA 夜间 50dBA	环境检测部门测量	按环境管理体系标准管理

控制项目	影响指标	相关风险	国家行业标准	内控指标	测量方法	评价指标
能源资源利用	水电煤等	增加生产成本浪费能源影响可持续发展	/	水 0.5 吨/万元 电 150 度/万元	统计分析	《能源、资源管理控制程序》
安全生产	机械伤害、火灾、爆炸等	人员伤亡财产损失	重伤=0 轻伤≤6%	重大安全事故 0 次	定期检查	执行安全“三同时” 签订安全管理责任状
产品安全	原材料中残留的有害物质	对人体造成潜在危害	OEKO TEX -100 I 级标准	高于标准		1. 加强原材料采购管理； 2. 严格执行标准
公共卫生	苯乙烯、二甲苯	导致职业病的产生	工业场所有害因素职业接触限值 GBZ2-2002	苯乙烯浓度 ≤ 5mg/m ³	县疾病预防控制中心检测	1. 每年一次人员体检； 2. 车间工业卫生检测； 3. 个人安全防护用品的发放和佩戴。

公司高层运用战略环境分析中的外部审计方法，以及利用行业和网络等途径得出：产品安全、环境保护、能源消耗、安全生产、公共卫生对公司未来产品及运营将产生重大影响。

表 15 公共责任的预见和应对

控制项目	隐忧	提前的准备
产品安全	随着国际社会对环境保护和人类健康的重视，客户对产品中有害物质的要求越来越高	1. 要求供方加强对材料的控制，确保供给公司的产品符合要求； 2. 公司对进厂原料进行抽检，保证不符合要求的原材料不进入公司。
环境保护、能源消耗、资源的综合利用	随着人类生存环境的不断遭到破坏，各国都加大了对环保、能耗和新能源开发的重视	1. 公司已通过台州市清洁生产审核； 2. 引进先进设备、先进技术，将“节能降耗”从口号变成实际行动。
安全生产	安全生产工作需要常抓不懈	公司对重大危险源采取有效的控制和治理措施，推进 PDCA 循环管理，消除公众的安全隐忧
公共卫生	随着《新劳动法》的实施，以员工为关注焦点将成为社会发展的新趋势	1. 员工体检的项目进行识别； 2. 推广各种缓解工作疲劳的措施。

2、道德诚信

公司一直坚持诚信经营理念，正确处理好与企业、合作者、公众和社会之间的关系，做到讲道德、守信用、遵合同、依法纪。公司被评为“浙江省工商企业信用 AA 级‘守合同重信用’单位”。

(1) 为规范员工执业行为，树立廉洁从业、勤勉敬业的良好风气，公司制订了一系列道德行为准则，组织员工认真学习《员工手册》，遵守公司的职业道德和行为准则。

(2) 从意识、行为上加以教育、引导，严格要求品行。公司以“知人善用，人尽其才”的标准去选好人、用好人、育好人、发展人，努力培育一支“忠于易宏，思想上进，敬业爱岗”的易宏团队，任何人违反国法、触犯易宏“高压线”，一律严惩不贷。

(3) 遵守社会道德规范，诚信经营，遵纪守法。正确处理好与顾客、投资者、合作伙伴、银行、公众等关系，做到重信誉、重承诺、重合同、守信用，精诚合作、互惠双赢。

公司建立了对道德行为实行监督的测量方法和指标。

表 16 道德行为控制的测量方法和指标

控制项目	影响指标	指标目标	测量方法	负责部门
诚信承诺	各种合同违约率	无	每年统计、分析	相关方
	重大违约公司规定行为	无	举报、投诉、审计、反贪污贿赂检查	内审
	偷税、漏税行为	0	税务检查	国税局、地税局
	逾期应付账款金额	0	定期检查、统计分析、反馈	银行、相关方
	广告宣传真实性	100%	调查	工商部门
	银行信用等级	A 级	获得证书次数	银行金融系统
诚信承诺	各种财务报表客观真实	100%	会计事务检查	会计事务所
	员工工资指标	按时、准额发放率 100%	统计、反馈	总经办、财务部
	对员工的承诺兑现率	100%	调查	总经办
	劳保用品发放	及时率 100%	每季度发放一次	总经办
	产品交期	100%	统计	生产部
服务承诺	顾客满意度	98.5%	调查	商务部
	员工满意度	80%	调查	总经办

3、公益支持

支持公益事业、确定重点支持领域：公司高层领导按照振兴地方经济、回报社会的责任意识，紧绕“以人为本，持续创新”的核心价值观，依据公司的发展方向和战略重点，把支持当地经济和行业发展、教育文化事业、公共设施建设、环境建设、慈善事业等方面作为公益事业重点支持方向，积极有效的开展公益活动。

表 17 公司公益支持活动内容

序号	支持重点	具体内容	实施时间	支持方式	保证机制
1	当地经济和行业发展	行业协会和工商联扶贫脱困，招聘招工	长期	捐资提供就业机会	协议承诺政府监督

2	教育和文化事业	支助民办学校及贫困生结对帮扶	长期	捐资	财务预算
3	公共设施建设	工业园区建设	长期	捐资	政府监督
4	环境建设	新农村建设，致力于环境改善	长期	捐资	政府监督
5	慈善事业	慈善事业捐助	长期	捐资	慈善协会

公司领导身体力行，员工积极参与：致富思源，回报社会。公司高层领导重视社会责任，以身作则，关注困难员工，成立“职工医疗互助”，开展暖心工程，带头捐款捐物，员工也踊跃参与，以实际行动回报国家和社会。我公司为解决职工医疗互助保障问题，现结合本公司实际情况，于每年年初建立职工医疗互助，达到病有保障的目的，使众多员工从中受惠。

（四）质量信用记录

公司自成立以来，从未出现过重大质量投诉，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%。并因为产品质量多次获得各级政府主管部门和行业协会的标准和奖励，摘录如下：

- 2018 年 台州市先进职工小家
- 2017 年 玉龙企业
- 2017 年 台州市创建和谐劳动关系先进企业
- 2017 年 浙江省 AAA 级“守合同重信用”企业
- 2016 年 优秀企业
- 2016 年 浙江省著名商标
- 2015 年 汽车发动机冷却水泵认定为浙江名牌产品
- 2015 年 县政府质量奖
- 2015 年 台州市进出口诚信企业
- 2014 年 台州工业名牌产品
- 2014 年 科技型中小企业

报告结语

发布质量诚信报告是易宏追求卓越之旅的重要组成部分，在报告期内公司持续完善质量文化、践行先进质量管理方法、确保质量诚信目标的达成。下一步将进一步整合各项管理体系，围绕“以人为本，创新发展，持续改进，铸造名牌”的质量方针，继续争取更大的进步。

公司秉承“打造汽车水泵超市，致力于成为全球最后竞争力的汽车零部件制造企业”的愿景，坚守“以人为本，持续创新”的核心价值观，以客户、员工、股东、合作伙伴、社会满意为永恒的追求，致力于从传统制造生产企业转变成提供综合性服务的企业，以市场和客户为导向，不断满足客户需求。