

质 量 诚 信 报 告

(2020 年度)

目录

前言	()
一、公司简介	()
二、企业质量理念	()
(一) 公司愿景	()
(二) 企业使命	()
(三) 企业价值观	()
(四) 企业精神	()
(五) 质量方针	()
三、企业质量管理	()
(一) 质量管理机构	()
(二) 质量管理体系	()
(三) 质量管理风险	()
四、质量诚信管理	()
(一) 质量承诺	()
(二) 运作管理	()
(三) 营销管理	()
五、质量管理基础	()
(一) 标准管理	()
(二) 计量管理	()
(三) 认证管理	()
(四) 检验检测管理	()
六、产品质量责任	()
(一) 产品质量水平	()
(二) 产品售后责任	()
(三) 质量信用记录	()

前 言

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、规章及相关行业质量标准、规范等进行编制。报告中关于公司质量诚信和质量管理情况是公司现状的真实反映。本公司对报告内容的客观性负责，对相关论述和结论的真实性、科学性负责。

报告范围：

本报告的组织范围为海宁市新艺机电有限公司。本报告描述 2020 年度，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诚信报告，本报告以 PDF 电子文档形式在本公司网站向社会公布，欢迎下载阅读并提出宝贵意见。

一、公司简介

海宁市新艺机电有限公司有限公司始建于 1987 年，于 1994 年开始投入剃须刀刀网生产行业，是国内首家自行设计研发、规模化生产旋转式狭面网缝圆刀的企业。公司位于世界著名的“观潮胜地”——海宁市盐官镇，注册资金 2600 万元，占地面积 3.6 万余平方米，职工 400 余人。

公司一直重视技术研发及自主创新，是国家高新技术企业，拥有自主知识产权及发明专利多项，设立省级高新技术企业研发中心，是电动剃须刀国家标准的起草单位之一。公司致力于提供精密、高性能机械产品的设计开发与制造，拥有先进的加工与检测设备，在产品的设计、工艺开发、精密加工、特种加工、生产自动化装备设计积累了丰富的经验，有较高的冷冲压级进模具设计与制造能力，并具备了磨削、研磨、精整加工和专机改造能力。

三十年来，公司注重科技创新，通过自主创新和引进、消化、吸收、再创新相结合的发展道路，强化技术优势，增强企业核心竞争力，不断满足客户日益增长的需求，在竞争激烈的剃须刀行业，始终占据着市场的制高点。

二、企业质量理念

（一）公司愿景

成为中国先进制造行业的民族品牌代表

（二）企业使命

致力于关键领域高精密、高性能核心部件的开发与制造

（三）企业价值观

攻坚克难 创新进取 追求卓越 创造完美 携手同创 共荣共利

（四）企业精神

敬业奉献，创新进取

（五）公司管理方针

用科技提升质量，用管理提升效益，用诚心满足客户，建设品质卓越企业

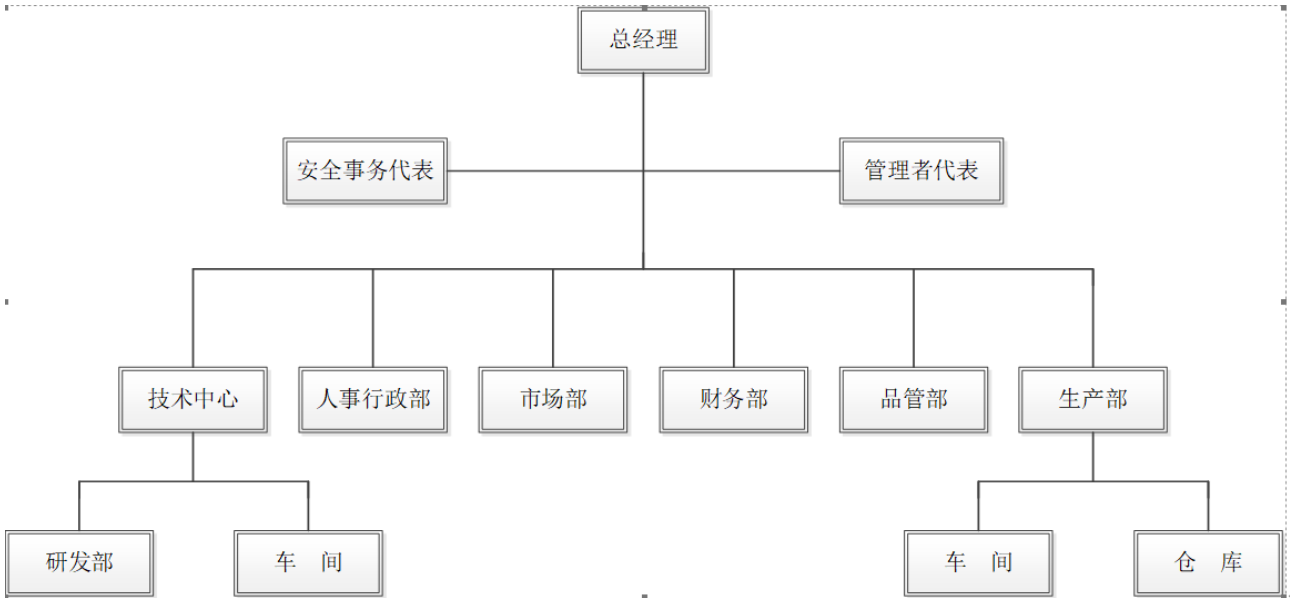
预防为主，防治结合，建设环境友好企业

安全第一，综合治理，建设劳动和谐企业

三、企业质量管理

(一) 质量管理机构

1. 组织架构图



2. 管理者代表

经公司最高管理者任命、并授权其在质量管理体系方面指挥和控制系统。负责推动公司质量方针、目标、战略的具体实施、评价和改进。具体职责包括：

- 按照 ISO 9001：2015《质量管理体系 要求》的标准，建设和完善公司质量管理体系，提升质量水平；
- 根据公司发展的战略需要，组织更改、修订和完善《管理手册》和相关文件；
- 宣传、贯彻公司质量方针，并对各部门质量管理体系运行情况进行监督、考核；
- 督促业务部门质量改进计划实施和质量意识的提升，改善质量管理体系运行效果；
- 代表公司就质量管理的有关事宜与外部联络和沟通。

3. 品管部

贯彻公司质量、环境、职业健康安全方针和目标；

负责产品质量问题处理，识别责任部门，配合查明投诉问题的原因追溯，纠正措施的组织落实以及投诉考核，组织整个投诉流程的运行，并跟踪、协调、汇总、反馈归口结案的管控部门；协调流程运行过程中存在的问题；

负责产品实现过程的品质控制，编制检验指导书，做好、过程、成品的检验和验证并保持记录，负责产品第三方送检工作；

负责监视和测量设备的管理，编制年度校准计划并执行校准或检定，负责对偏离校准状态时的追踪处理；

负责公司标准化、质量管理工作的落实、监督、检查；

负责收集本部门与产品质量有关的法律、法规，对外来文件进行正确传递。

（二）质量管理体系

1. 质量管理体系方针与目标

本公司建立并实施的质量管理体系，制定了“用科技提升质量，用管理提升效益，用诚心满足客户”的质量方针。并以“1) 确保产品一次检验合格率为 97%；2) 确保客户满意率为 96%；3) 确保客户投诉处理率为 100%”为质量目标。

为持续改善公司质量管理体系，公司每年均制定计划，实施质量管理体系每步审核。通过内部审核，寻找改善的机会。同时，公司每年也会充分利用外部审核的机会，改进质量管理体系的有效性。

导入卓越绩效管理模式，推行全面质量管理，使公司质量管理体系从持续改进，向追求卓越看齐，建立了以公司战略为核心，以 GB/T 19580 卓越绩效模式为框架的整合型全面质量管理体系。满足顾客、员工、供应商、社会和合作伙伴五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。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。

2. 质量教育

在体系运行过程中，公司基于 PDCA 的系统方法，运用各种科学、有效的工具，测量、分析、改进质量管理体系的有效性及各部门、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想和意识，确保实现个人和公司整体目标。公司内部建立培训师制度，根据公司的具体情况，开展各项教育培训工作；对外，积极与顾客和政府职能部门及各类培训机构外部进行沟通交流，适时邀请专家对公司员工进行专项培训。公司定期结合体系运行情况和质量实际表现情况，对各级员工开展有针对性的质量教育，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。实行三级质量诚信教育培训。由公司组织一级教育工作。各部门负责人根据公司要求，编制教育培训计划和内容，认真组织实施下属的教育培训。各班组长负责员工的诚信宣传教育工

作。公司通过网站、企业微信群进行传达，利用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。

（三）质量管理风险

公司所有产品和过程，均按 PDCA 实施设计和开发，运用 FMEA 技术，对产品特性和过程特性实施潜在失效模式及后果分析，对风险顺序高的环节，采取必要的措施，降低风险。依据 FMEA 编制控制计划、作业指导书等文件，对每项产品要求和过程环节进行风险分析。做到每一个环节严格控制，严格把关，确保每一个产品的生产都符合相关要求，确保最终产品质量的合格。

在工序，实施三检制，即自检、互检、专检，对产品质量进行严格把控。在整个流程中，设置检验站，如来料检验、过程检验、最终检验，进行层层把关。并根据需要，开展质量管理体系审核等工作。

公司在质量管理和控制上，建立了评审放行制度，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，品管部、市场部经理为副组长，生产部、技术部为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。

公司为快速反应，有效的降低风险，还建立了《生产过程质量异常反馈处理流程》等有关制度，防范和降低质量安全风险。

四、质量诚信管理

（一）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，严格遵守《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》以及剃须刀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，预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记录，员工违法次数为零，在顾客、供应方、员工、社会中树立了良好的信用道德形象。公司已被海宁市评为“文明单位”、“诚信守法企业”，被浙江省评为“创建和谐劳动关系先进企业”。

2. 满足客户需求

公司高度重视技术研发，通过自主研发，开发了提拉须圆刀，提升了产品质量，以较高的性价比为客户提供了高水平的产品。公司加强研发力量的投入，以客户需求为中心，积极听取客户关于功能、质量、成本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。

多年来，公司在整个经营活动中，严格遵守与各有关方签订的保密协议，获得了顾客的高度评价，并经常被顾客约请参与顾客新项目的开发工作。

（二）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据《设计开发控制程序》，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。尊重他人知识和参与践行保护知识产权是我司设计开发工作的重要内容之一。

2. 原材料或零部件采购诚信管理

企业根据物料对产品质量构成的风险程度，将物料分类管理。对物料供应商，除了必须符合法定的资质外，还要定期进行现场查验。并对特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查。并对物料供应商应当建立质量档案。对采购的原材料批批进行检验，凡未达到规定标准的原材料一律不得入库试用。

3. 生产过程诚信管理

公司生产部具体负责各品种产品的生产管理和现场流程管理工作。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规程、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，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“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，严格记录和管理，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，符合账、卡、物一致的要求。

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。生产结束后，组长把记录汇总、复核，及时上交生产部，经生产经理审核无误后，按批号整理归档，专人管理。

公司根据行业特点及实际情况，加强生产过程信息化建设水平，在应用 ERP 系统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。同时，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，完成了多项技术攻关工作和防错设计及自动化设计制作；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. 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。公司将顾客分为不同类型。针对不同类型客户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，奖励各种渠道的方法，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，供产品规划、产品设计开发、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，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。制定了《顾客需求识别与管理控制程序》等相关制度，从各方面增加业务人员的技能和素质，提升了顾客成交率。

公司建立顾客走访制度，及时了解顾客需求和满意情况，以提升顾客满意度。

公司建立及时反馈处理客户投诉意见的快速反应机制解决问题的规定。对顾客的投诉意见，2小时内作出相应和回馈；2个工作日内制定并实施临时措施；14个工作日内完成永久措施并实施。

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场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。

（二）计量管理

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。

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，建立台账和登记手续，计量器具的领用出库必须通过检验校准；对在用的计量器具严格按周期校检，强化现场检查和监督，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计量基础。

在设计和开发阶段，就对关键特性实施测量系统分析，确保了测量结果的有效性。每种新的测量系统，都是在系统分析并满足要求后，方可投入使用。

（三）认证管理

目前公司已通过 ISO9001 质量管理体系认证、ISO45001 职业健康安全管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证，并开展“浙江制造”品牌认证流程，公司严格按国际标准运行改进体系，使企业产品的质量得到有力的保障，从而使企业质量方针得以顺利推行。自建厂以来，公司未出现过重大质量投诉。

（四）检验检测管理

公司通过对进货的检验，以保证市场部提供的原辅材料符合规定的要求。品管部负责编制进货检验规程，负责原辅材料进货的检验；市场部负责不合格原辅材料的处理；仓库负责点收原辅材料的进货数量、名称等。

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行下一道工序，公司制定《不合格品控制程序》开展严格的过程检验。品管部负责制定过程及最终检验和试验规程，设立最终检验点，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；

海宁市新艺机电有限公司

各生产操作共负责自检、互检工作。公司配备了先进的检测设备，见下表：

序号	仪器名称及型号	检测项目	先进水平
1	蔡司金相显微镜 A2m 型	原材料及热处理金相组织	高端水平
2	海克斯康三坐标测量仪 Micro plus 8.10.6	生产用备品备件及模具	高端水平
3	三丰快速影像测量仪 QV APEX 302 III型	成品刃口尺寸	高端水平
4	Clark 维氏硬度计 CM-400AT	硬度	高端水平
5	基恩士 图像尺寸测量仪 IM-6025 型	产品尺寸	高端水平

六、产品质量责任

（一）产品质量水平

本公司不断壮大“精干、专业、创新、高效”的设计开发团队，持续改善产品技术水平和质量性能，目前已被行业认可。

（二）产品售后责任

公司建立并实施顾客投诉处理流程，确保及时有效地处理客户投诉。客户投诉由专职人员处理，每次投诉，均严密监控，根据客户投诉类型与程度的差异，以客户为中心并注重收集和解决客户的反馈，并采取必要的纠正、预防措施，以防止类似问题的重复发生。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，公司品管部对客诉信息定期监测，对市场中重复发生及影响客户满意度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，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）质量信用记录

自建厂以来，公司从未出现过重大质量投诉。

报告结语

质量诚信建设是全社会的共同责任，需要大家的共同努力。我们将继续努力奋斗，诚信经营，承担起企业质量安全第一责任人的责任，为行业健康有序和又好又快发展做出我们应有的贡献。