

宁波信远工业集团有限公司

2021 年度企业质量诚信报告



二零二二年二月

目 录

第一部分 前言	3
第二部分 报告正文	6
第一章 质量理念	6
第二章 质量管理	7
第三章 质量诚信管理	11
第四章 质量管理基础	16
第五章 产品质量责任	18
第六章 产品质量承诺	19
第三部分 结语	22

第一部分 前言

1.1 编制说明

本公司出具的质量诚信报告，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，对相关论述和结论真实性负责，现将有关情况说明如下：

(1) 报告范围：宁波信远工业集团有限公司

(2) 报告时间：2021年1月至2021年12月，部分数据超出以上时间以实际为准

(3) 报告发布周期：一年

(4) 报告获取方式：通过公司网站 <http://www.sinyuan.com/cn/>

1.2 总经理致辞

信远自1994年成立以来，经过很多人的共同努力和付出，持续成长，已经摸索出一条创新研发、投资经营的商业之路，公司已逐渐演化成为研究开发、创新集成和合作投资的独特的实体。本着为客户、股东和员工创造价值和幸福的终极目标，不断从客户的需求中获取创意，创新集成开创新的商机，乐观开放积极地结交合作伙伴，用“细胞分裂法”创建新的公司，为有志有才有德的员工提供更广阔的空间。

我们和德国、日本、意大利、荷兰、法国及国内单位和个人的紧密合作和良好效益，也印证了我们“信以致远，卓见未来”的实诚和胸怀。

信远的研究活动主要集中在石墨材料和精密加工机械上，涉及航天、化工、炼油、核电、汽车、新能源、制药、建筑及医疗设备等行业，我们的研究方向专注于密封的技术、材料和产品；热能管理（传导、存储）；精密机械的设计、控制（含软件）和制造；特种膜材料和膜器、及其应用；以及石墨和炭材料开发、制造和应用。在不少领域我们国内遥遥领先、与世界同步。

信远依赖这些成就，合作投资而发展，并在发展中坚持创新研究。作为一家民营企业，资源有限，我们也越来越意识到我们存在的很多问题，比如商业上的成就远远不如技术上的水平。这意味着机会和可能，期待着您能和我们一起获得更大的成功，一起践行“信用、创新、奉献、幸福”！

再次感谢您！

总经理：



2022年2月

1.3 企业简介

宁波信远工业集团有限公司（以下简称信远集团或集团）创立于1994年，长期致力于研究和开发膨胀石墨材料、导热材料、轻质阻燃复合材料、新能源材料及相关产品，为客户提供系统的解决方案。是中国膨胀石墨材料及静密封行业领袖、标杆企业，国家标准委员会管道及附件标准分委员会委员单位、口腔旋转刀具标准分委员会委员单位、全国宇航技术及其应用标准化技术委员会航天材料与工艺分技术委员会委员兼副秘书长单位，起草制订三十余项国家和行业标准，是中国航天发动机专用密封件唯一指定供应企业，航天载人交会对接任务密封件产品独家供应商，建有国际科技合作基地、博士后工作站。

集团旗下拥有4家高新技术企业，省级高新技术企业研发中心2个，区级工程（技术）中心2个。集团拥有已授权专利126项，其中PCT发明1项，国内发明专利14项。

集团现有科研人员76名，其中博士3名，中/高级工程师24名。承担了多项国家级、市区级科研项目。所承担的科技项目曾获国家火炬计划项目。荣获宁波市科技进步奖二等奖，浙江省科技进步奖三等奖。



第二部分 报告正文

第一章 质量理念

1.1 企业使命

关注科技发展，不断延伸相关领域；
通过国际化合作，提升科技和管理水平；
成为行业典范，为股东、员工和用户创造幸福。

1.2 公司愿景

不断创新拓展，创造美好和幸福。

1.3 核心价值观

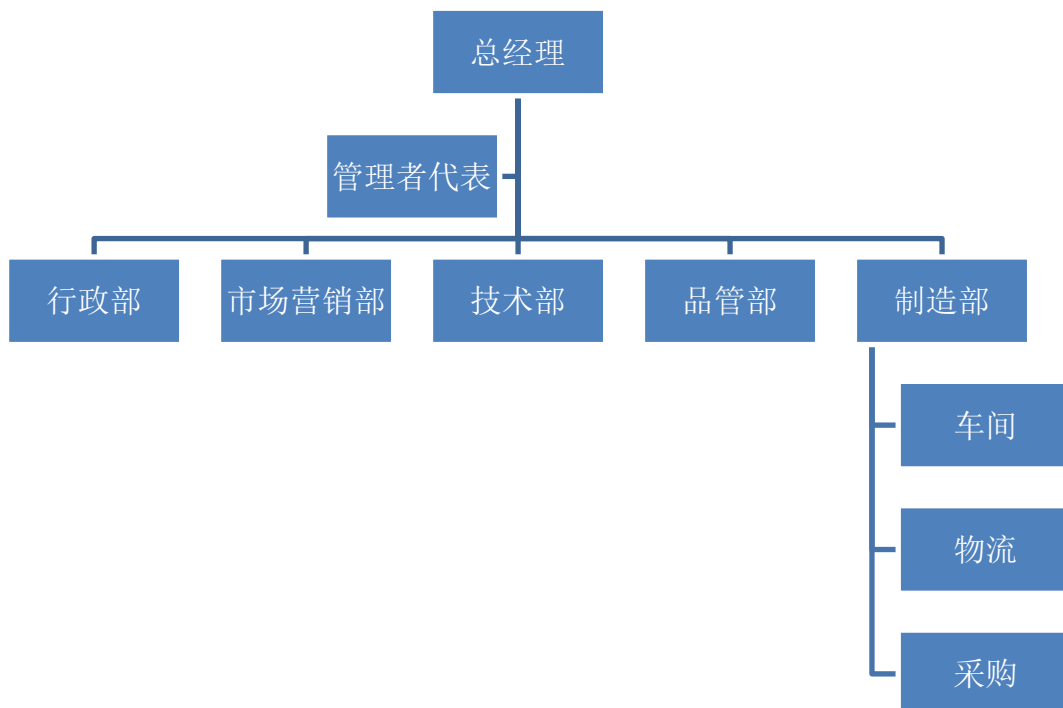
信用、创新、奉献、幸福。

1.4 质量方针

以人为本，持续改进，不断满足顾客的期望。

第二章 质量管理

2.1 质量管理机构



2.1.1 管理组织架构图

公司的质量管理由最高领导者亲自挂帅，任命管代对本公司产品质量工作全面负责，组织制定公司质量发展战略、质量目标、年度质量工作计划和质量保证措施。制订了各级人员的质量职责，组织一年一度的管理评审，实施质量改善、质量攻关等活动。品管部是公司质量管理的主责部门，实行质量安全“一票否决制”，确保出厂合格率99%以上。

2.1.2 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：

— 组织识别、分析公司过程存在的风险，根据风险分析结果，策划应对这些风险和机遇的措施。

— 确保公司管理体系所需的过程得到识别，管理体系得到建立、实施和保持。

— 确保各过程获得其预期输出。

— 确保在策划和实施管理体系变更时保持其完整性。

— 确保在公司内提高满足顾客、员工和其他相关方要求的意识。

-
- 负责管理体系下各部门工作的联系、协调与冲突解决。
 - 向最高管理者报告管理体系的业绩及任何改进的需求。
 - 负责环境因素识别与评价的组织领导工作及重要环境因素清单与控制计划的批准。
 - 负责危险源识别与评价的组织领导与审核工作。
 - 负责公司法律、法规适用性的批准，合规性评价核准。
 - 代表公司与管理体系有关事宜对外联络窗口。
 - 组织内部审核，任命审核组长。
 - 协助总经理组织管理评审。按 ISO9001/ISO14001/ISO45001 标准、顾客要求建立、实施与保持管理体系，并进行检查、督导使之持续有效运行。
 - 组织评估确保管理相关的风险和机遇，并制定应对措施。

2.1.3 品管部

- 切实贯彻、履行公司的质量/环境/职业健康安全方针、目标、指标，遵守国家、地方、行业有关的法律法规和其他要求服从主管领导的指挥和调配。
- 负责本部门环境因素的初步评价。
- 组织实施与公司质量/环境/职业健康安全相关的内、外部信息交流与协商。
- 负责对进入公司区域的相关方提出质量/环境/职业健康安全的要求。
- 负责检验文件、检验卡片的编制和收发更改控制，项目主管批准。
- 负责本部门应急准备和响应计划落实及应急情况的善后处理工作，包括本部门应急准备物资管理。
- 负责质量/环境/职业健康安全监测设备的校准与维护。
- 依据规定要求进行运行控制和采取纠正预防措施。
- 负责绿色产品生产过程的监视和测量以及不符合的控制。
- 负责部门相关的内、外部信息交流控制。
- 负责纠正预防措施的监督控制。
- 负责质量/环境/职业健康安全影响有关数据的测量并记录。
- 负责对涉及本部门的目标、指标和管理方案的实施情况进行自查和数据分析工作。
- 按质量/环境/职业健康安全管理体系文件规定要求做好其他方面的配合工作。

2.1.4 其他部门及人员

根据公司《管理手册》及相关文件规定，承担各部门及岗位的质量责任。

2.2 质量管理体系

1、公司以质量管理体系标准要求为基础，结合卓越绩效模式和客户的相关要求，形成了完整的质量管理标准体系。并通过内审、外审和管理评审，推进质量管理体系的不断完善，持续改进其有效性。为此应做到下列要求：

a) 确定质量管理体系所需要的过程及其在整个组织中的应用，并根据这些过程对产品品质的影响大小及复杂程度进行相应的控制；

b) 确定过程之间的内在联系、顺序和相互作用；

c) 确定所需的准则和方法，以确保这些过程的运行和控制有效；

d) 确保可以获得必要的资源和信息，以支持对这些过程的运行和监视；

e) 监视、测量（适用时）和分析这些过程，以了解过程运行的趋势及实现策划结果的程度，并根据分析对过程采取必要的措施，以实现持续的改进；

f) 本公司确保对任何影响产品符合要求的外加工过程加以识别，并实施控制。对外加工过程的控制，按质量管理体系标准条款要求进行控制。

最高管理者组织确定在组织的相关职能和各层次上的质量目标和衡量方法，公司的质量目标和衡量方法包含在经营计划中。质量目标必须是可达成、可测量的，且与质量方针保持一致。

质量目标包括满足产品要求所需的内容，并且落实顾客期望；目前公司质量目标项目为：

A、质量成本 \leq 1.5%；

B、交货及时率 \geq 99.6%；

C、产品报废率 \leq 15.0%；

以上项目在每年年度计划时定出实际目标值。

2、公司运行了质量管理体系、环境管理体系和职业健康和安全管理体系认证，并有效导入到各岗位，提升各部门的综合管理水平。

2.3 质量安全风险管理与控制

质量安全与风险监控方面。根据相关质量法规要求，建立了《确定内外因及风险管理制度》、《危险源辨识、风险评价和风险控制管理制度》和《应急准备和响应管理制度》等，通过提升风险防范意识，每个项目识别风险，正确评价风险，合理确定风险等级和应对措施，增强风险规避能力。具体做法包括，加大立项评估、过程控制等的管理力度，对项目的基本情况、运作方式等在质量技术风险、管理风险、环境风险、经济风险、社会风险等方面进行科学、审慎的评估，规范项目审批、运作程序，严格按照国家有关法律法

规、行业标准及公司规章制度推进项目，实现项目全过程受控。

可靠性验证试验方面，公司质量管理严格遵守国家法规和标准，实施并通过质量管理体系认证，不断完善质量管理过程，通过技能比赛、推荐考核等程序，进行内部检验团队专业技术培训与提升。同时，把质检人员分配到车间各工序，实行定人定岗定责，并将质量考核作为车间和车间员工绩效考核评比的重要内容。对外加工点，通过加强生产过程控制、监管和技术指导，全方位保证产品质量合格率。

应急管理方面，为预防突发事件的发生及发生突发性事件后的有序应对，公司成立了安委会和应急小组，制订了应急响应制度和相应的应急预案，对火灾、断电和可能造成事故的事项有相应的应急预案，每年定期举行消防演练和各种灾害应急演练，确保突发事件发生后，各级部门都能有效应对处置。

第三章 质量诚信管理

公司的质量诚信贯穿产品设计与生产、售后服务的全过程，建立了相关制度，加强员工的质量责任感和质量诚信教育，开展质量承诺活动。建立了质量事故报告制度和全流程可追溯制度，保障产品的质量安全。

3.1、产品全生命周期质量诚信管理

3.1.1 产品设计诚信管理

公司规范设计开发，尊重知识产权。根据公司的整体战略规划，制订新产品的开发计划。在设计工作过程中充分考虑每个过程的内外外部环境，认真识别过程的输入与输出要求，设立相适应的职能部门，确立部门的内外职责和相互协作关系，设定并控制过程的结果。为确保满足关键要求，对承担过程管理的相关部门设立了考核指标，对各岗位人员进行考核，以保证过程的长期有效性。公司在设计工作过程时充分考虑了新方法、新技术、新知识的应用以及灵活性，并对过程中的时间周期、生产效率以及成本控制等要求予以设计控制。

在科技成果方面，信远集团名下目前已获得了 18 项专利，其中 1 项为美国专利。

3.1.2 原材料或零部件采购诚信管理

公司规范采购制度，完善管理体系。根据采购管理中的成本效益、质量优先、进度配合、公平竞争、“同等质量比价格、同等价格质量比服务、同等服务比实力”等原则，制定了《采购管理程序》、《不合格品控制程序》等相关程序文件，对采购相关工作进行制度规范。

实施供方绩效评价体系，按照供应商提供材料的重要性和质量要求将供应商进行分类管理。同时，根据供应商管理相关制度对供应商的交付、质量、服务、过程审核等项目按月进行考核评分，考核的结果与供应商的配套比例和货款的支付挂钩。根据供应商的意愿，强化供方的帮扶力度，通过派驻人员指导、对供方质量管理及检验人员进行培训等方式，为供应商提供协助，提升供应商质量管理水平，确保来料质量的持续稳定。

3.1.3 生产过程诚信管理

公司结合战略目标进行过程设计，通过导入精益生产、加强自动化投入和信息化建设，提升产线的系统效率与稳定性，并制定了《生产和交付管理程序》、《不合格品控制程序》等程序文件进行系统管控，规范生产过程，对影响产品质量的相关要素进行控制，使生产过程按确定的程序在受控状态下进行，确保产品质量符合要求。

通过导入 ERP 系统，有效支持过程控制，实现流程的数据信息贯通，确保数据的及时性、准确性，达到数据的可视化管理和数据的唯一性和可追溯性。

人员管理：人员上岗前均进行岗前培训，关键岗位人员通过考试取得操作证后才能上岗，人员换岗应经培训合格后经生产及品管部门确认。车间管理人员或者质量经理定期对员工进行质量改进等相关培训，提高操作员工的质量意识，要求车间工人严格按照规定进行生产操作。

设备管理：每年制订设备的维护保养计划并按计划执行，每天对设备进行点检，涉及安全性能的设备每天按规定进行确认，确保设备的正常运行。

材料管理：严格进行材料标识管理，通过系统管控、员工自查、巡检督查方式进行控制。品管部对不合格的物料进行锁定和标识、隔离，未经解绑，系统发不出锁定的物料。

控制方法：遵循“不接收、不制造、不流转不合格品”的“三不”原则，由员工进行自检、互检。专职检验员严格执行首件检验、巡检及整机出厂检验，切实保证终端产品质量。车间严格执行产前会议制度，产品上线前均组织生产、质量、工程等相关岗位人员明确产品要求及历史问题点，提前做好应对的准备和明确过程质量的控制重点，对于现场发现的可立即处理的质量问题，车间主任或检验员及时组织相关人员改进；对于由长期数据统计发现的质量问题，则通过召开周质量例会或组织质量攻关小组进行跟进直至完成闭环整改。

现场与安全管理：公司建立了现场管理指标，并严格按照 6S 标准执行。每周组织巡厂和现场管理检查，对发现的问题及时进行通报并限期整改，并定期进行现场管理评比及奖励活动。安全管理方面，公司制订了有关安全管理制度及应急预案，落实三级安全教育制度，对员工进行安全知识及技能培训，定期组织安全消防演练等应急预案演练。

测量设备管理：每年制订测量设备的周期检定计划并严格执行。对涉及安全性能检测的设备，利用检测设备（或好样\坏样）每天进行确认点检，确保测量设备的有效性。

3.1.4 产品售后质量诚信管理

公司根据客户需求，展开售后服务责任。

1) 对产品质量及时进行跟踪，市场营销部每年行一次客户满意调查。与业界伙伴开放合作，持续为客户和全社会创造价值。

2) 在与市场业务员电话沟通时，询问公司产品质量情况，并及时将情况反馈给品管

部。

3) 市场营销部门应定期回访客户，其目的就是要了解客户对公司产品质量控制的评价，以便进一步改善我们的工作。

4) 每次回访客户，应写出书面报告并存档，并派出专业技术人员予以支持，并给出最佳的解决方案。

公司本着诚实守信的原则，与客户建立长期良好的战略合作关系，客按照公正公平、互惠互利的原则实现了共同发展：在顾客需求的识别上，公司尽最大可能了解顾客需求，建立并实施了《顾客要的的确定、评审和沟通管理程序》、《客户投诉和退货管理程序》；确立顾客满意度指标并领先同行，增强了顾客对购买公司产品的信心。

3.2 质量文化建设

3.2.1 员工教育

公司将员工学习和发展视为“投资”，把创建学习型组织，营造全员学习的氛围作为长期发展战略的重要组成部分。随着公司规模扩大和全球化发展战略的实施，公司将员工培训工作提到了议事日程，短期培训班已不适应公司发展的要求，公司急需对全体员工进行有计划、系统地进行培训，以提高员工的整体素质。同时，还与咨询公司建立合作，派出班组长、工程、质量、采购和人力资源等骨干人员参加培训。

公司每年针对实际和市场形势，识别各部门的培训需求，制定员工培训规划和年度计划，开展职工教育培训，包括质量意识、质量知识、质量管理体系、专业知识等培训内容。公司每年制定并下发了《年度培训计划》等，对质量诚信教育进行了安排布置。

宁波信远工业集团有限公司																			
2022年度培训计划																			
FM-7.1-03-07-A																			
序号	培训类别	培训内容 / 课程名称	受训对象	培训方式	培训单位 / 培训师	计划培训日期												培训费用	未按时实施原因
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
一	业务知识																		
1		产品基础知识培训	相关人员	内训	武跃维			○										Y0	
2		合同规范性及云盘空操作	营业担当等	内训	金云芬				○									Y0	
3		销售技术业务培训	全体销售、担当	内训	林剑红					○								Y0	
4		财务知识培训	相关人员	内训	郑冬权								○					Y0	
二	质量管理																		
1		程序文件及质量知识培训	相关人员	内训	待定													Y0	
2		SD/FG/KG带册产品通用	品管人员	内训	赵剑		○											Y0	
3		首检检验管理知识培训	相关人员	内训	胡炳侠				○									Y0	
三	岗位技能																		
1		企业负责人、安全员复训等	安全相关人员	外训	安监局					○								Y0	
2		技能人才专项培训	技能人员	外训	相关人员				○									Y 25,000	
3		关键岗位操作工	特定人员	内训	专业老师								○					Y 2,500	
四	综合知识培训																		
1		职业健康知识培训	相关人员	内训	相关人员					○								Y0	

图 3.2-1 公司 2022 年度培训计划（部分）

根据公司教育培训方案对全体员工进行了质量诚信和质量意识方面的教育培训，做到有计划，有安排，有检查，有考核，有总结，确保了培训效果和质量。

3.2.2 诚信自律

公司在品牌知名度不断提升的同时，始终将企业质量诚信建设视为重要的一环。树立先进的企业价值观和正确的经营理念，守法经营，自觉接受有关部门的监督管理。真实、准确、及时、完整地在公司官网上披露信息，确保所有投资者都能够及时的获取公司发布的信息；同时，公司通过投资者互动平台、投资者热线、互动邮箱等多种方式与投资者进行沟通交流。

3.2.3 企业文化

高层领导为使员工和相关方了解组织价值观等企业文化，通过多种方式和途径（表 3.2.3-1），全方位、多角度的向员工、顾客、供应商、政府及社会组织进行沟通，实现评价，达到推介企业，促进企业文化不断繁荣、发展。

表3.2.3-1 企业文化的传播方式

对象		宣传渠道	宣传内容	效果	评价机制
内部	员工	通讯平台、微信公众号、官网、年会、培训、优秀文化案例等	文化制度、活动展示、优秀文化案例、优秀员工事迹、高层讲文化与自身创业故事	提高员工企业文化认知度、认同度、满意度	员工满意度调查、标杆员工等
外部	顾客	信息窗、微信公众号、文化墙、文化案例传播、员工培训等	文化动态、优秀文化案例、文化讲解、成果展示	提高客户公司文化认同度	满意度调查、企业文化认同等
	供方	微信公众号、供应商会、官网等	质量文化、效率文化	质量承诺书的签订	提高交付效率和质量、文化落地情况和效果
	股东	官网、股东会等	企业使命、企业愿景	投资交流活动、文化之旅	股东认可、投资交流频次
	社会	文化交流、企业文化交流等	社会贡献、企业使命、企业愿景、党建文化	文化之旅、党建文化访问、企业文化访问	提升社会知名度、交流接待数量

3.3 营造诚信守法环境

3.3.1 恪守诚信

公司恪守商业道德，坚持诚信经营和公平竞争原则。公司从多年的经营实践中总结提炼的价值观就是“顾客至上，质量创新”，并以此为准绳奉行不止，高层领导带头学习《公司法》、《产品质量法》、《环境保护法》、《劳动法》等法律法规培养对客户讲诚信，重合同，守信用；对社会讲诚信，守公德，行公益的行为准则。针对内外贸易，公司从不违约，也从不因为价格、质量、交货期、收付款等问题与客商发生过纠纷，深受国内外客户的信赖。

3.3.2 遵纪守法

公司高管带头认真学习《公司法》、《合同法》、《产品质量法》、《安全生产法》等有关法律，在国家规定的法令、规章、制度范围内进行生产经营活动，遵守企业的章程、决议、制度，并通过签订保密协议、竞业协议、授权代理职务协议等方式，坚持合法经营，依法纳税，诚信为本，一切活动遵守中国的法律、法令和有关条例规定。

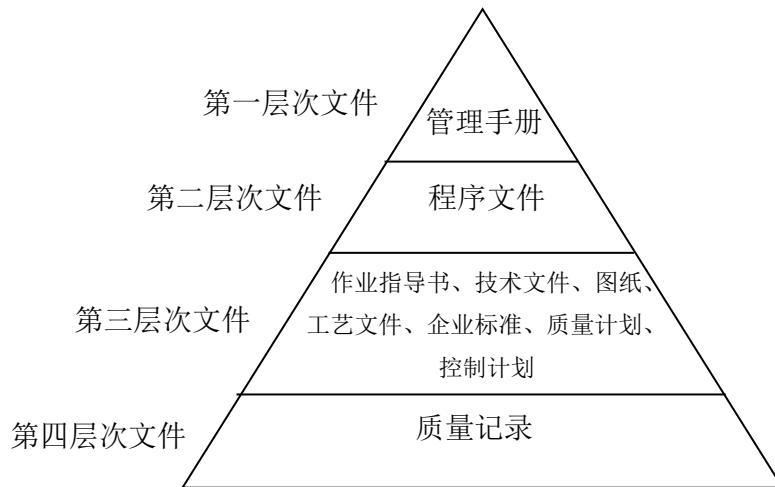
公司认真贯彻执行《劳动法》等国家相关法律法规，依法与所有员工签订劳动合同，成立了完善的工会组织，积极保障员工权益，并将涉及员工利益的薪酬、劳动安全、社会保险与福利、职业培训等内容进行具体规定，定期组织体检及健康培训，有效维护了员工的合法权益。公司导入 ISO 45001 职业安全健康体系认证，通过对公司的生产和管理活动进行有效控制，针对人的不安全行为和物的不安全状态及企业管理的缺陷等进行全员、全过程的安全管理，并积极组织开展“6S”管理、安全操作培训等一系列活动，此外积极进行生产区域内通风改造、安装废气处理设备等，不断改善员工的生活和工作环境。

第四章 质量管理基础

4.1 标准管理

公司注重标准化体系建设，将标准化工作作为企业的一项主要工作。建立了较为完备的企业标准化体系。质量管理标准方面，以质量管理体系要求为基础，结合公司的实际情况，形成了质量管理体系文件。

公司管理体系文件结构



公司建立了以技术标准为主体，层次分明、机构合理、覆盖各专业的标准体系。

4.2 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，从进货检验、工序检验、成品检验、检测中心的检测设备；生产过程的计量检测设备建立了系统的体系和控制方法。设有专职计量人员负责设备的选型、委外校准/检定、和确认。和在用检测设备的定期委外校准或检定工作，并增加内部定期核查的方法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，在生产工艺中严格过程控制，对操作工使用的检测工具、计量器具配备了具有防错功能的扭矩校准系统，每班定时进行在线校准，确保计量设备计量的准确性。

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，建立台帐和登记手续，计量器具的领用出库必须通过检定或校准并经过计量确认方可投入使用；对在用的计量器具严格按周期检定/校准和确认，强化现场检查 and 监管，掌握其使用情况，发现问题及时处理。

4.3 认证管理

为全面提升产品质量，确保各项生产经营活动规范及标准，公司先后通过质量管理体系认证。

公司通过加强对生产全过程的污染控制，能源、资源的合理使用，不断降低能耗，节约成本，减少污染，以及倡导健康生活方式，关注员工职业健康，努力改善工作环境。为确保体系的高效运行、持续改进，采用内审加外审的体系运行模式，针对存在的问题和不足进行改进和完善，结合管理提升活动，对管理文件、记录进行梳理，真正实现闭环式管理和文件的标准化管理模式，确保公司体系运行的规范、科学、高效。

4.4 特种设备安全管理

我公司按照国家有关法律、法规、规章、标准等的要求，建立和完善了安全生产管理制度、设备管理制度和安全操作规程。加强对职工的宣传教育，狠抓制度的落实工作，确保了各项制度的贯彻落实，有效杜绝了“三违”现象发生。

为了有效防范重、特大事故的发生，公司制定了《特种设备和特种作业人员管理制度》，加强了对特种设备和特种作业人员的安全管理，对特种设备定期进行保养和检测，及时整改存在的问题，确保设备保持良好的运行状态。公司的特种作业人员，经过上级主管部门培训并考试合格后，持证上岗，规范操作，确保了作业安全。

第五章 产品质量责任

5.1 产品质量水平

本公司主要产品为低逸散柔性石墨板，产品达到“浙江制造”认证标准的水平。

产品的关键和重要特性必须经过 100%工序检测合格才进行转序。

5.2 产品售后责任

公司根据客户需求，展开售后服务责任。

1) 对产品质量及时进行跟踪，市场营销部门每年行一次客户满意调查。与业界伙伴开放合作，持续为客户和全社会创造价值。

2) 在与市场业务员电话沟通时，询问公司产品质量情况，并及时将情况反馈给品管部。

3) 品管部应定期拜访客户，其目的就是要了解客户对公司产品质量控制的评价，以便进一步改善我们的工作。

4) 每次拜访客户，都应写出书面报告并存档，并派出专业技术人员予以支持，并给出最佳的解决方案。

公司本着诚实守信的原则，与客户建立长期良好的战略合作关系，客按照公正公平、互惠互利的原则实现了共同发展：在顾客需求的识别上，公司尽最大可能了解顾客需求，建立并实施了《顾客要的的确定、评审和沟通管理程序》、《客户投诉和退货管理程序》；重点确立顾客满意度指标并领先同行，增强了顾客对购买公司产品的信心。

5.3 企业社会责任

公司在专注于经营发展的同时，也不遗余力地参与到慈善事业中，承担起自己的各项社会责任，公司具体在社会责任方面的作为，详见《社会责任报告》。

第六章 产品质量承诺

6.1 质量投诉处理

投诉的处理流程：市场营销部负责收集客户信息，接收和处理客户的投诉，。市场营销部的职责是：

客户质量投诉、三包索赔、外部退/换货接收处理；

外部质量处理支持、重大售后服务的组织与落实；

配合品质人员做好质量信息的处理回复；

客户质量要求识别输入、传达与管理；

与公司内部品管部门以及外包售后单位接口做好售后服务工作；

外部质量运行、客户质量满意度分析与组织改善，最大限度减少顾客不满和业务流失。

市场营销部门负责接收、收集顾客的抱怨/投诉，将顾客的意见记录，通过《客户投诉登记》或顾客专用格式，将相关信息传递到品管部，品管部接到顾客投诉反馈信息后，24小时内由总经理组织相关部门进行顾客访问和现场处理。

若分析确认的结果是本公司的制造质量问题，品管部组织相关人员分析原因，以确定根本原因，提出纠正和预防措施并组织实施，适当采用与风险相适应的防错技术。品管部评价纠正和预防措施的有效性，防止问题的再次发生。

投诉信息的积累、分析。售后服务、品管部负责定期对顾客投诉情况进行统计。品管部负责对顾客反馈回的《顾客满意度问卷调查表》、《顾客满意度统计表》等单据、无具体故障件退回的情报展开分析，制订解决的措施，跟踪解决措施的有效性直至问题关闭。

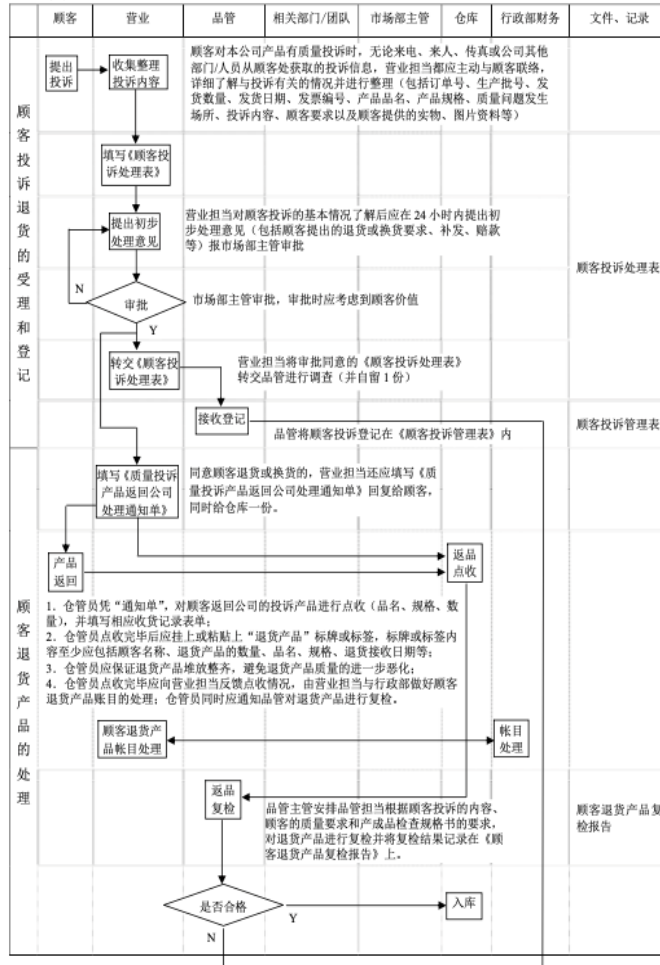


图 6.1 投诉管理部分流程

6.2 产品质量承诺

为构建诚信经营、公平竞争的市场环境，切实保证产品质量及服务质量，维护消费者合法权益，公司向社会作出郑重承诺：

依法依规做精品

严格遵守《产品质量法》、《消费者权益保护法》、浙江制造标准等法规和标准，严格执行相关质量标准，不制假，不售假，杜绝虚假宣传，坚决抵制假冒伪劣，欺诈消费者等失信行为。落实企业的质量主体责任，自觉接受监督，以匠心制造精品，满足消费者对高质量产品的期待和要求，做感动人心的低逸散柔性石墨板产品。产品按规定使用情况下，24 个月内且累计使用时间不超过 2 000 小时，应能正常使用。如出现相关性能不达标等问题，无偿为用户修理或者更换产品。

快速响应做服务

推进售后服务体系建设，集团承诺当用户在正常使用和储存的情况下，如因制造不良而发生损坏或不能正常使用时，可免费更换。

集团承诺为出厂产品提供完整、真实和可追溯的质量文件。

集团建立完善的售后服务响应机制，当用户有诉求时，应在 24 小时做出响应，48 小时提供解决方案。

迈向目标零缺陷

加强全员、全过程、全方位的质量管理，推行先进的质量管理方法，完善质量保证体系，加强原材料、生产过程和产品出厂等全过程质量控制，并建立有信息追溯系统，保证产品具有可追溯性的唯一性标识。

第三部分 结语

自公司成立以来，公司严格遵守《公司法》《劳动法》《劳动合同法》《产品质量法》和《消费者权益保护法》等法律法规，自觉履行公司章程及公司制度，保障员工的合法权益，坚持“关注科技发展，不断延伸相关领域；通过国际化合作，提升科技和管理水平；成为行业典范，为股东、员工和用户创造幸福。”的使命，为实现“不断创新拓展，创造美好和幸福”的愿景而努力。与此同时，学习世界级先进企业的管理模式，优化内部管理流程、整合管理方法，为实现“浙江制造”国内领先、国际一流的目标持续努力。

品质是每一个成功企业的永恒追求。随着行业的不断发展和消费者消费观念的成熟，对产品的质量要求将会不断提高。作为一个负责任的企业，信远集团在质量诚信体系建设上的脚步将永不停歇。我们将以浙江制造“品字标”认证为契机，认真夯实质量管理基础，推动企业的精益化、信息化、自动化工作，持续完善管理体系，提升质量管理水平，努力夯实质量诚信基础，持续提升产品竞争力！

宁波信远工业集团有限公司

2022年2月