

企业质量诚信报告

嘉善恒杰热管科技有限公司

2023 年 10 月

第一部分 企业质量理念

公司自成立之初，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。

公司产品执行 T/ZZB 2919-2022 《计算机中央处理器(CPU)用热柱》，从原材料、半成品到成品，严格把控各个环节的质量，有效做到预防在先。

质量是企业的生命，公司发展的三驾马车“产品、品牌、渠道”，都要靠过硬的产品质量来支撑。为此公司制订了质量发展战略，设置独立的品质管理中心。公司运用全面质量管理思路，建立质量成本核算机制、改进机制、公示机制。

因对产品和服务质量安全的重视，公司高层还履行了如下的职责：

- 1) 参与品质战略的制订、评审确定品质战略；
- 2) 亲自参与每月质量例会、
- 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) 建立明确的质量事故问责制、质量安全追溯制度。

公司坚持诚信正直的做人原则，以创新、责任、务实的精神要求员工，时刻保持艰苦奋斗的工作作风，始终以企业宗旨来经营事业，做百年企业，实现大牌梦。

第二部分 企业质量诚信文化建设

质量诚信文化是一种崇尚质量、追求卓越、注重管理和为消费者负责的现代企业意识。卓越的质量诚信文化能增强企业的凝聚力和活力，进而不断提升企业的创造力。

（一）企业质量文化建设

嘉善恒杰热管科技有限公司经过十多年的发展，依托先进的管理理念和企业文化，已发展成为麻将机行业的标杆。在以总经理为核心的领导人的精心培育下，形成了包括企业使命、愿景、价值观、质量方针在内的独具大方特色的质量诚信文化体系。

公司战略规划坚持围绕公司“科技为先，服务社会”的使命，以“成长为相变散热行业的领头羊”为愿景，秉承“持续创新，行业领先”的总方针，以“客户、团队、规则、感恩、责任、标准”为核心价值观，注重健康、绿色、生态、环保，为成就客户而不断提升。

公司的使命

公司的使命是：科技创新，服务社会

- 高端产品缔造者；
- 有责任的企业；

公司的愿景

公司的愿景是：成为相变散热行业的领头羊

- 打造高端散热器品牌
- 树立卓越管理的标杆
- 成为模范的优秀雇主

3、公司的总方针

公司的总方针是：持续创新、行业领先

4、公司的核心价值观

公司的核心价值观是：客户、团队、规则、感恩、责任、标准

- 客户
一切以客户的价值为根本
- 团队

- 上下同心，齐心协力
- 规则
制度第一，领导第二
- 规则
用感恩的心做人，用爱赢得尊重
- 责任
对自己负责、对下属负责、对企业负责
- 标准
时刻保持巅峰状态，凡是以第一名为目标

（二）企业质量诚信承诺

为构建诚信经营、公平竞争的市场环境，加强质量诚信体系建设，切实保证产品质量，维护消费者的合法权益，推动建设“质量强国”，本企业向全社会郑重承诺：

- 1、牢固树立“质量第一”的思想，不断增强质量意识和社会责任意识，保证产品质量，落实企业质量责任，满足客户对高质量产品的期待和需求，增强客户对我公司产品的信心。
- 2、严格遵守《产品质量法》、《标准化法》、《计量法》等各种法律法规，严格执行产品标准，不造假、不售假，杜绝虚假宣传，坚决抵制出售假冒伪劣、欺诈消费者等失信违法行为，不侵害消费者以及其它企业的合法权益。
- 3、加强全员、全过程、全方位的质量管理，推行先进质量管理方法，完善计量保证体系、标准化体系和质量保证体系，严格原材料、生产过程、产品出厂和储运销售全过程的质量控制。
- 4、建立质量安全事故主动报告制度，严格落实质量安全责任追究制度，完善产品质量追溯体系，及时解决用户的质量投诉，自觉履行产品质量责任和义务。
- 5、本单位严格履行以上承诺。如有违反，愿意承担相应的法律责任，接受将失信违法行为纳入不良信用记录并向社会公开的后果。

（三）员工诚信教育

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。各部门负责人部根据公司要求，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。

第三部分 企业质量诚信基础建设

为进一步提升质量管理水平，公司坚持开展质量管理体系、标准体系、计量体系和检验检测能力建设，完善了质量诚信管理机构，积极办理相关行政许可，申报专业认证，为公司的质量诚信管理工作奠定了坚实的基础。

（一）质量管理体系建设

我公司质量诚信管理组织由总经理领导，下设、品质部、生产部、研发等部门，成立了等级品评定小组，并接受各种定期检查。公司举办各种类型的技术考核、竞赛等，把岗位竞争与技术考核与个人经济效益相结合，企业涌现出一大批优秀质量管理工作者。

（二）标准体系建设

公司为全面提升生产力与竞争力，长期以来，公司在质量管理、生产运营管理等方面积累了丰富的经验，建立了严格规范的管理体系，持续有效地提升了公司产品的市场竞争力。公司通过执行 ISO9001:2015 质量管理体系、ISO14001:2015 环境管理体系、ISO45001:2018 职业健康与安全管理体系标准保证了公司质量管理优势；通过精益生产管理优化生产流程，在各运营环节全面建立了精益生产理念和制度，实现了短生产周期、高生产效率、低成本和高周转率。

所有制定和修订的质量标准和检验操作规程，均由经验丰富的检验人员起草，经各部门经理审核后，报请品质总监批准，对检验人员进行培训后实施。人员培训除按正常计划集中进行外，及时增加对修订完善的质量标准和检验规程的培训，形式多样，达到人人熟练掌握。

公司按规范及标准要求制定了公司质量管理体系文件，各类文件管理规范，各种记录记录及时、真实、完整，并有效保管，便于查阅，体系总体运行情况良好。

公司领导在高层领导会议上，通过宣传公司质量方针和目标，反复强调产品质量满足顾客要求与法律法规的重要性，倡导以顾客为中心，并将质量目标层层分解，落实到各部门，明确各岗位人员职责、权限，保证人员、设备、材料等方面的及时供应，确保了生产连续，质量满足标准要求。

公司为满足顾客需求，合理组织生产，拓宽市场，不断引进人才、购买设备，确保各种资源满足生产需要。对员工定期进行了培训，以便其能力能胜任所承担

的工作；对厂房、设施、设备、检验设备、仪器严格规程管理，确保其良好运行，保证产品质量。

公司建立了质量控制、质量检验、生产操作标准，以加强对于生产过程中的工艺参数、人员、设备、环境等影响产品质量的所有因素加以控制，保证产品质量符合标准。

在生产过程中加强了对不合格产品、不合格物料的控制。各部门应有效利用统计技术与数据分析中的适当方法，对顾客的满意、产品质量的符合性、过程特性及趋势，产品服务进行统计分析，制定各种对策，保证质量体系的良好运行。公司制定了纠正预防措施管理规程，以消除不合格的原因和潜在不合格的原因，防止不合格的再发生与发生。对于体系中的不合格情况，各有关部门认真分析，制定切实有效的纠正、预防措施并认真实施，以便持续改进质量体系的有效性。

（三） 计量体系建设

公司建立健全了各项计量管理制度、计量器具购进、验收制度、维修维护制度、周期检验检定等制度。质量中心是测量设备的归口管理部门，负责发出测量设备的采购申请，所有设备的检定和校准，包括校准类型及周期的制定；依测量设备的校准计划安排检定校准及管理好事业部测量设备台账。各种量测仪器由该部门依检定周期定期送方圆检测校验，计量器具受检率达 100%。

第四部分 企业质量诚信管理建设

（一） 产品设计诚信管理

企业的产品设计与研发始终以顾客为主，持续为客户提供创新的产品和可信赖的服务。

我们的产品要做到不仅符合科学理论、国家标准，而且考虑顾客潜在需求。为了让我们的产品超出客户的期望值，我们反复进行试验、论证，严谨的态度、科学的论证，使我们的产品多次赢得了客户的好评。

（二） 原材料或零部件采购诚信管理

企业根据物料对产品质量的风险程度，将物料分为 A、B、C 三类。A 类供应商为战略供应商，订单比例至少 7 成以上，月结 30 天鼓励。除了必须符合法定的资质外，还要定期进行现场审计。B 供应商为合格供应商，合格供应商减少 3 成订单，月结 60 天警告。视供应商提供物料的质量情况决定是否需进行现场审计。C 类供应商为限量采购供应商，减少 7 成以上或 0 订单，并加大月结款天数给与经济处罚。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。

在面料和五金部件采购方面，对供应商的相关资质进行严格审查。在采购面料和五金部件时，能够使用标准件的一律采购和使用标准件；需特殊定制的，需对使用效果进行充分验证，确保达到我公司要求。所有材料在使用前必须经过设备验证，确保符合产品工艺要求。

（三）生产过程诚信管理

公司研发中心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。来料检验员需要对采购的原材料进行抽检，凡未达到规定标准的原材料一律不得入库是使用。生产过程中，严格检查下道工序检验上道工序，一旦出现问题，立即停线，拒绝不合格品向下流通。成立 QC 小组等，解决生产过程中出现的影响质量的问题。公司产品一次交检合格率达 98%，所有产品均经全检检验合格。

把关好中间产品、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”。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。

车间统计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，统一交至 PMC 进行率计汇总分析。每批生产结束后，车间统计做好物料标识，经品质确认后合格入库。

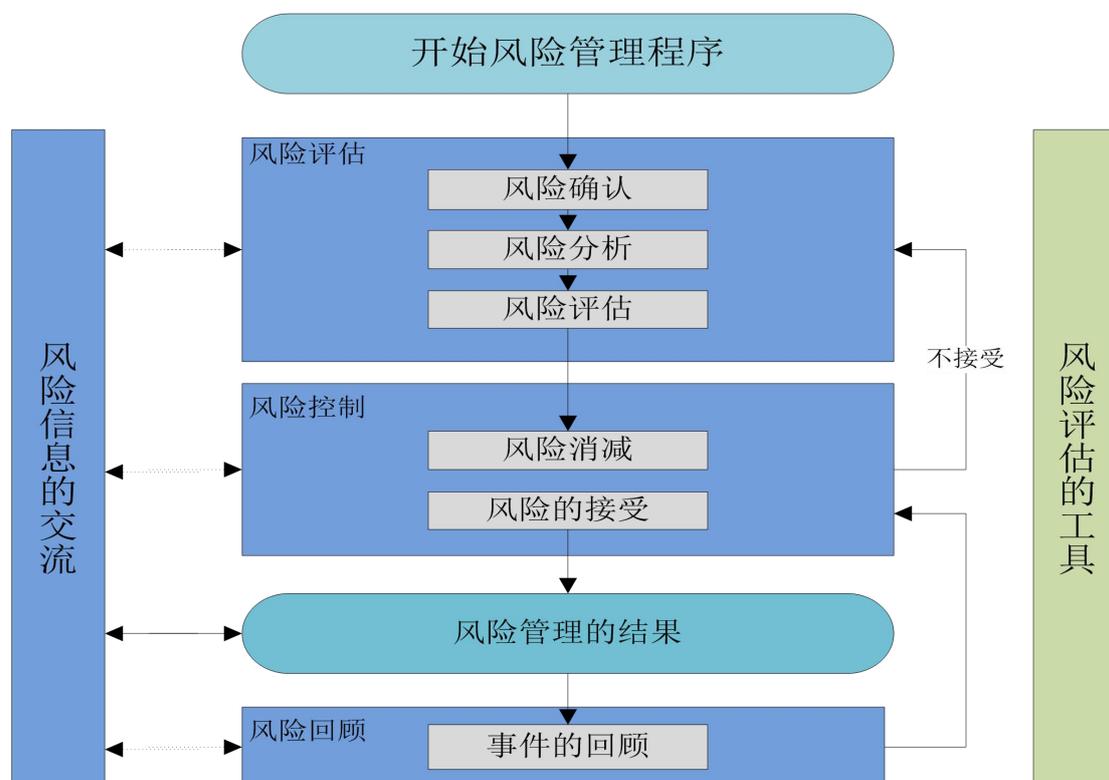
生产批号根据生产制造中心下达的生产指令单编制，QC 人员现场进行检查和督促，各工序按照规定批号进行生产，保证产品批号的准确性和产品生产过程的追溯性。

为防止混淆及对现场物料有效管控，生产过程严格执行清场管理制度，做到单单及时收尾。在生产前确认无上次生产遗留物。更换品种、批号时，操作人员都对生产现场、设备进行彻底清理换线，清场结束后，才能进行下一品种、批号生产。生产过程中的物料要按要求领用、退库销毁均有记录，不合格品有台帐。

（四）风险监测和应急管理

采用垂直管理模式，品质管理部门独立于生产部门之外，是质量诚信管理的“第三方”监督人。质检员负责对车间当班生产情况成品、半成品进行监督、检验、监测；品质管理中心质检员负责各类原材料进行理化指标化验，从各方面降

低质量风险。在应急管理方面，公司成立了以总经理为首的质量风险控制小组，并建立《应对风险和机遇措施控制程序》并进行演练，确保出现的质量问题及时解决。



(五) 产品售后质量诚信管理

公司设立了完善的售后服务机构，拥有专业的售后服务队伍，明确了售后服务工作流程、标准和要求。在宣传样本、网站等醒目位置标注了投诉电话/邮箱，方便客户及时向公司反馈产品质量问题。

公司销售部专人负责售后服务信息档案的管理工作，按时、定期按明细分类归档。