

新昌县超海轴承有限公司

质量诚信报告

报告日期：2020年8月1日

目 录

一、前 言	(1)
(一) 编制说明	(1)
(二) 总经理致辞	(2)
(三) 企业简介	(3)
二、企业质量管理	(4)
(一) 企业质量理念	(4)
(二) 质量管理机构	(4)
(三) 质量管理体系	(6)
(四) 质量诚信管理	(8)
(五) 企业文化建设	(10)
(六) 企业产品标准	(13)
(七) 企业计量水平	(13)
(八) 认证认可情况	(14)
(九) 产品质量承诺	(14)
(十) 质量投诉处理	(14)
(十一) 质量风险监测	(15)
三、报告结束语	(15)

一、前 言

（一）编制说明

本报告为新昌县超海轴承有限公司（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 2019 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新昌县超海轴承有限公司。本报告描述了 2019 年 8 月 1 日至 2020 年 8 月 1 日期间，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向社会公布，欢迎下载阅读并提出宝贵意见。

（二）总经理致辞

尊敬的政府市场监管部门、各界朋友及同仁：

新昌县超海轴承有限公司衷心感谢社会各界广大用户的厚爱、支持与合作！

我公司拥有先进的生产工艺和设备，凭借科学的管理优势，建立了严格的质量控制体系，致力于让我们的产品替代进口产品，为顾客提供性能表现优秀及长寿命的轴承套圈产品，满足各类客户的不同需求，成为行业知名轴承套圈制造厂家。

公司始终本着“诚信双赢”的经营理念，坚持“诚信经营、创新发展、以人为本、开拓进取”的企业精神，秉承“打造中国自己的高端轴承产品”的使命，不断为广大用户提供安全、环保的优质产品。

公司自创立以来，得到了各级领导和社会各界朋友的关心和帮助，得到了各位合作伙伴和供应商朋友的可贵支持，在此，我谨代表公司全体员工向关心和支持过我们公司发展的各位领导、各界朋友和全体新老客户表示最诚挚的谢意！

（三）公司简介

新昌县超海轴承有限公司座落在风景秀丽，交通便利（104国道旁）的新昌县羽林街道钟林路2号（拔茅加油站旁）。

公司2002年建厂，现有员工100多人，一直从事轴承套圈加工业务，是一家专业生产轴承车件套圈的企业。产品主要有深沟球轴承套圈、外球面、关节球轴承套圈、直线运动球车件套圈及非标轴承套圈等各种轴承产品。年产量1亿套，年产值1.2亿元。产品广泛用于电机、纺机、水泵、汽车、摩托车等工业领域。

公司目前已于2005年通过ISO9001:2000质量管理体系认证，于2009年通过ISO9001:2008换版升级，于2017年通过ISO9001:2015换版升级，于2020年2月通过IATF16949:2016，持续改进质量管理体系。

生产的轴承套圈选材考究，制作精良，检测设备齐全，并拥有国内先进的外套数控自动生产线58条，内套生产线45条，液压自动镗孔车19台、小型号液压机床15台；自动割料机63台；无心磨床17台；双端面磨床10台，拥有国内先进的缺工序自动检测机50台，轮廓仪、径向分析仪和国内先进的套圈检测设备等。

质量是企业的生存前提，市场是企业的生存环境，顾客是企业的生存之本，效益之源。企业不断努力开拓，持续提升质量水准，以创新的技术造就优质的产品，提供优质的服务，争取优良的企业声誉，做到诚实守信，赢得广阔的市场，谋求更大的进步和发展。

公司创办以来，一直以质量为宗旨，开发新产品为导向的理念教育员工。公司尊重人才，重视人才，引进人才，目前拥有一支高素质的技术队伍。本公司高度重视质量管理，紧紧围绕着公司的质量目标，生产过程严格按质量体系运行，能为广大客户提供各种需求的轴承套圈。公司将以“质量求生存，创新求发展，诚心赢市场，信誉为重，客户为上，真诚服务”的企业宗旨；“规范管理，追求精湛，持续改进，满意顾客”的质量方针，热忱为广大用户提供满意的产品和服务。

二、企业质量管理

（一）企业质量理念

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，公司通过了 IATF16949: 2016 认证，并导入 ISO14001 和 ISO45001 体系，严格按质量管理体系标准执行，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，运用直方图、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、QC 品管小组，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，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%。

表 1：公司的企业文化及质量文化

项目	内容
企业使命	打造中国自己的高端轴承产品
企业愿景	为顾客创造更为持久的产品价值，成为全国最具影响力的轴承制造公司
核心价值观	为客户提供高端产品，为员工创造高品质生活

（二）质量管理机构

本着对产品质量的高度重视，公司成立质检部，制定了各原辅材料、产品的检验标准，并各司其职、相互沟通配合，从研发、采购、制造等各过程，加强产品质量把控。

- 管理者代表及管理团队——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；
- 办公室——负责制定公司人力资源战略规划并组织实施，负责人事管理，负责公司内部行政管理、后勤管理等开展工作；
- 生技部——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、技术等进行全面管控；

- 经营部——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，负责公司物料采购的审定价，以及供应商开发、评定与管理；

- 生技部——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；

- 经营部——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；

- 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；

公司同时设立了检测机构，规定其职责和权限，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) 建立明确的质量事故问责制、质量安全追溯制度。

（三）质量管理体系

公司自引入 IATF16949: 2016 质量管理体系以来，以“规范管理 追求卓越 持续改进 顾客满意”为质量方针，围绕公司产品的设计、开发生产和销售过程，按 IATF16949: 2016 标准建立质量管理体系，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

从导入 IATF16949: 2016 质量管理体系，坚持产品质量的“精益求精，持续改进”，到导入卓越绩效管理模式，推行全面质量管理，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。

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教育培训计划。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、利用图片展示等多种方式对企业员工实施质量诚信教育。

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《新昌县超海轴承有限公司质量奖罚方案》，对产品质量控制明确责任，遵循对质量事故不放过原则。

表 2：公司所遵守的质量标准和其他相关法律

类别	内容
员工权益 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》、IATF16949:2016、ISO14001:2015 标准、ISO45001:2018 标准等
产品标准 执行与制定	产品执行相关国家、行业或浙江制造团体标准

公司制定了《内部审核控制程序》、《纠正和预防措施控制程序》，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。

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》、《纠正和预防措施控制程序》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《供方控制程序》，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《纠正和预防措施控制程序》制定纠正措施并进行整改，评估纠正措施有效之后方能关闭问题项。

此外，公司还制定了《设计和开发控制程序》、《产品和服务放行控制程序》、《人力资源和培训控制程序》等程序，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，通过数据统计分析、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。

（四）质量诚信管理

1、质量承诺

a) 诚信守法

高层领导遵循“合作重于竞争”的经营理念，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》以及本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。

b) 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 IATF16949:2016 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。

2、运作管理

a) 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。

b) 原材料采购诚信管理

公司注重相关方（顾客、员工、供方、社会）的关系，特别是与供方的长期战略合作伙伴关系，以满足公司战略的需要。

公司将供方按照采购产品对公司最终产品质量的影响程度，将供方分为A（原材料）、B（辅助材料）。经营部负责对A、B二类进行管理。

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。

c) 生产过程诚信管理

公司生技部具体负责各品种生产管理和工艺管理工作。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，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，专职检规程，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。

生产记录由生技部负责审核、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，加强生产过程的管控，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，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。

3、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。

公司坚持以顾客和市场为导向，确定目标市场定位；通过营销网络建设、面对面的深度沟通、技术服务等方式建立顾客关系；通过产品及服务的创新，聚焦公司将深沟球轴承套圈行业做精、做优的战略目标，以高品质产品和优质服务，提升顾客满意度和忠诚度。

公司通过建立系统的顾客和市场信息收集体系，全方位了解和关注顾客当前以及未来需求，识别当前和潜在的发展机遇，锁定目标顾客群和目标市场，不断开发新产品、开拓新市场。

公司制定了新型能力顾客关系的业务流程和组织结构优化方案，为满足差异化的产品需求，公司持续加大研发投入，不断提升研发效率，推出针对客户特殊需求的个性化产品和专用产品。

（五）企业文化建设

1、质量情况

—管理体系

通过 IATF16949: 2016 体系认证，并导入 ISO14001 和 ISO45001 体系，达到业内先进水平。

—产品检测

（1）产品质量的跟踪

- ① 设计、生产中均进行评估，改进存在的风险和缺陷；
- ② 交付前进行检验，记录检验结果；

- ③ 交付后跟踪客户对产品质量的反馈信息；
- ④ 定期对产品开展全项目检验；
- ⑤ 在顾客满意度调查问卷中进行产品质量调查。

(2) 服务质量的跟踪

- ① 登记顾客需求信息，服务后进行回访，跟踪服务有效性；
- ② 收集分析服务质量信息，对服务质量进行改进；
- ③ 在顾客满意度调查问卷中进行服务质量调查。

一质量追溯

公司每年组织进行管理评审会议，评审质量、环境、职业健康安全等管理体系的适宜性、充分性和有效性，达到持续不断完善管理体系，确保公司体系方针和目标的实现，满足相关方要求。

一质量分析

公司通过统计口径、财务报表、专题会议等多种渠道全面收集、整理和测量产品质量的数据和信息，并对数据和信息进行分析，制定相应的改进措施。

2、品牌情况

公司“超海”品牌属于深沟球轴承套圈行业资深品牌，产品和服务得到用户广泛认可，近三年来，顾客满意度一直处于上升趋势。公司在顾客与市场方面的绩效结果，包括顾客满意和忠诚都表明公司正处于稳步上升期。

公司每年下达滚动的研究开发项目计划，由生技部负责实施，公司按“研发管理制度”进行项目计划，按“绩效考评制度”对项目进行单独考核，按“研发投入核算管理制度”实现了研发投入按项目单独记账、预算、决算和审计。公司通过“人才培养、引进管理制度”和研发人员的绩效考评等奖励措施，极大地激发了科技人员的工作热情，为高新技术产品的开发和企业的可持续发展提供了有力的保证。

表 1 近几年产品和技术所获荣誉

序号	获奖名称	时间	颁奖部门
1	高新技术企业	2018年11月	浙江省科学技术厅
2	浙江省科技型企业	2015年11月	浙江省科学技术厅中国机械工
3	绍兴市企业技术中心	2009年10月	绍兴市经济贸易委员会

表 2 主要产品和服务绩效

指标项	单位	2017年	2018年	2019年
原料进厂检验合格率	%	98	98.5	98.5
过程检验合格率	%	97.31	98.40	98.52
成品出厂检验合格率	%	100	100	100
客诉受理数	件	26	25	24
客诉及时受理率	%	100	100	100
顾客满意度	%	95	95	95

3、标准情况

近年来，新昌县超海轴承有限公司共获得 2 项发明专利，16 项实用新型专利授权。

（六）企业产品标准

公司将企业标准化贯穿于生产全过程，从原辅材料的采购、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。

（七）企业计量水平

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计量基础。

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。质保部负责编制进货检验规程和物资进货的抽检；仓库负责点收物资的进货数量、名称和重量，并按要求对不合格物资进行处置等。

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》、《纠正和预防措施控制程序》、《产品和服务放行控制程序》开展严格的过程检验。质检部负责制订过程及最终检验规程，并负责组织过程和出厂检验工作；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 3：公司采用的检测设备

设备	名称	型号	规格	生产厂家	数量	功能/用途
主要 检测 设备	洛氏硬度计	HR-150A	≤170mm	山东莱州	1	测量套圈、滚子、钢球硬度
	轮廓仪	CL-1A	≤100mm	西安东风仪表厂	1	检测粗糙度、轮廓
	深度尺	/	0~200mm	宁波仪器	1	深度计量
	内套防尘表座	/	0~150mm	新昌仪器	59	内套尺寸计量
	外套防尘表座	/	0~10mm	新昌仪器	160	外套尺寸计量

（八）认证认可情况

目前公司已通过 IATF16949: 2016 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“规范管理 追求卓越 持续改进 顾客满意”的质量方针得以顺利推行。

（九）产品质量承诺

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%。

（十）质量投诉处理

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, 每个投诉, 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, 公司质检部对客诉信息定期监测, 并由经营部设立售后服务组, 对市场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。每月组织内部各部门召开产品质量会议、组建 QC 小组、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。

（十一）质量风险监测

公司制定常规产品生产运行控制流程, 做到每一个环节严格控制, 严格把关, 确保每个产品的生产都符合相关要求, 确保最终产品质量的合格。公司还运用三检制, 即自检、互检、专检, 对产品质量进行严格把控。其中自检包括了产品生产全过程, 员工对自己所生产出来的产品, 按照要求自行进行检验, 并作出是否合格的判定且在检验记录上做好相关的自检记录。。

三、报告结束语

质量是企业生存之根本, 质量水平的高低体现企业综合实力, 企业要在激烈的市场竞争中立于不败之地, 就要狠抓质量, 不断提升质量管理水平。

公司始终坚持“质量求生存, 创新求发展, 诚心赢市场, 信誉为重, 客户为

上，真诚服务”的宗旨，以创新推动技术进步为前提，以实施精益生产、确保优质高效为关键，以建立先进管理方法和检测系统为品质保障，从而建立一个高效的质量管理系统，树立全员质量观念。在质量管理过程中，树立新的质量观念，严格把控质量关，推进质量文化建设，做好质量宣传工作，提高员工质量意识，坚持“不接收不良品、不制造不良品、不流出不良品”的原则，为“浙江制造”国内领先、国际一流的目标持续努力。