

2019 年度企业质量诚信报告

浙江长城换向器有限公司

二〇二〇年九月

郑重声明

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、规范等进行撰写。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
论述和结论真实性和科学性负责。

浙江长城换向器有限公司



组织范围：浙江长城换向器有限公司

报告时间：2019年1月至2019年12月

发布周期：一年

报告获取方式：通过公司网站<http://www.chinacgw.cn/>下载

董事长致辞

浙江长城换向器有限公司成立于 1993 年，位于浙江瑞安市，是国内知名的专业生产及销售电机用换向器企业。得益于我们对产品的精益求精和诚信经营，长城公司从成立伊始，迅速发展，目前已成为年产 12000 万只换向器，共计 1500 多个品种的行业领先企业，与世界 500 强的博世 BOSCH、法雷奥 Valeo、通用电气 GE、海尔集团、美的集团等达成长期战略合作，年产值接近 3 亿元。

长城公司作为换向器行业首批国家高新技术重点火炬计划企业，荣获国家知识产权优势企业、浙江省专利示范企业、浙江出口名牌、温州市百强创新企业等荣誉，主持起草了国家汽车换向器行业标准 QC/T 1014-2015《汽车、摩托车起动电机用换向器》，填补了国内汽车换向器行业标准的空白。长城公司具备行业多项核心技术，截止目前已申请国家专利 105 项，其中发明专利 33 项，并与浙江大学、温州大学等高等院校达成长期产学研合作，并行开发行业最前端技术，持续保持业内领先技术水平。

长城公司高度重视企业质量诚信建设，秉承“以创新为导向、以精益制产品、以零缺控品质、以诚信做服务”的质量方针，对产品质量追求近乎严苛，对产品和企业诚信的执着追求，造就了长城 CGW 牌换向器国内高端品牌的形象。早在 2001 年 7 月，长城公司就通过 ISO9001:1994 质量管理体系的认证，2002 年 8 月通过了 ISO9001:2000 和 QS9000:1998 质量管理体系的认证，2003 年 10 月通过 ISO/TS16949:2002 质量管理体系的认证，在业内率先通过 IATF16949:2016 质量管理体系，并于 2009 年荣获首届“瑞安市市长质量奖”，2010 年荣获“温州市市长质量奖”。并荣获浙江省名称产品、浙江省出口名牌，浙江省著名商标、浙江省 A 级质量诚信企业、首届温州市“百佳诚信企业”等殊荣，这是客户和政府对于长城公司产品质量和企业诚信的高度认可。

质量和诚信是长城公司稳健发展的基石，只有诚信经营，以诚立企，以质兴企，才能成为受客户尊重、受市场厚爱的人民企业。

董事长：



企业简介

长城企业创建于 1993 年，现有占地面积 50,000 平方米，现有员工近 500 人，专业技术人员 120 人。

长城企业以人性化、专业化、国际化的管理理念注入企业的每一层环节，同步企业的每一次提升发展。

长城企业延续并积蓄了 10 年以上的心得，不断致力于研发生产电机用换向器，目前有 1,500 多个规格，年生产能力达到 1.2 亿只的规模。为了保持发展的前瞻性和不断满足客户的最专业化要求，无论客户身在何地，我们随时提供最快，最近，最方便的全球服务；长城企业所设立的换向器研究所已与国内多所著名大学及专业技术研究所建立了密切的合作关系，实现了资源共享。

长城企业的质量方针：以创新为导向、以精益制产品、以零缺控品质以诚实做服务；环境方针：遵纪守法、污染预防、节能降耗、清洁生产；安全方针：恪守法规、保障安全、预防为主、关爱健康。公司通过了 IATF1694 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系和 ISO45001 职业健康安全管理体系认证。公司的产品通过了 CQC 自愿性产品认证。

长城企业拥有自营进出口权，产品品质达到国际先进水平，产品畅销中国，远销欧洲、美洲、澳洲、非洲、东南亚（日本、韩国等）及中国香港、台湾等地区。

目前，公司具有优秀的员工队伍、和谐的企业文化、科学的管理机制、诚信的经营理念、求精的质量意识及创新的研发思维、一流的工艺装备、过硬的产品质量、良好的售后服务，可有效地保证了企业稳定与可持续发展。

目录

第一章质量理念.....	1
1.1 公司使命.....	1
1.2 企业愿景.....	1
1.3 核心价值观.....	1
1.4 质量方针.....	1
1.5 环境方针.....	1
1.6 职业健康安全方针.....	1
第二章内部质量管理.....	2
2.1 质量管理机构.....	2
2.2 质量管理体系.....	4
第三章质量诚信.....	6
3.1 质量诚信管理.....	6
3.2 质量文化建设.....	7
第四章质量基础.....	9
4.1 产品标准.....	9
4.2 计量水平.....	9
4.3 认证认可情况.....	9
4.4 特种设备安全管理.....	10
第五章产品质量责任.....	11
5.1 产品质量承诺.....	11
5.2 生产许可情况.....	11
第六章营销管理.....	13
6.1 营销策划管理.....	13
6.2 销售渠道管理.....	14
6.3 售后管理.....	14

第七章质量风险管理.....	15
7.1 质量投诉.....	15
7.2 质量风险监测.....	15
7.3 质量监督审核.....	16
7.4 可靠性验证试验.....	16
7.5 应急管理.....	16
结束语.....	17

第一章 质量理念

1.1 使命

让电机永远转动！

1.2 愿景

以电机用换向器为主导产品，创造核心技术，领先同行，成为生产换向器产品的世界知名企业。

1.3 核心价值观

尊重员工 尊重客户 尊重伙伴 尊敬对手

1.4 质量方针

以创新为导向以精益制产品

以零缺控品质以诚实为服务

1.5 环境方针

遵纪守法，保护环境。

节能降耗，清洁生产。

1.6 职业健康方针

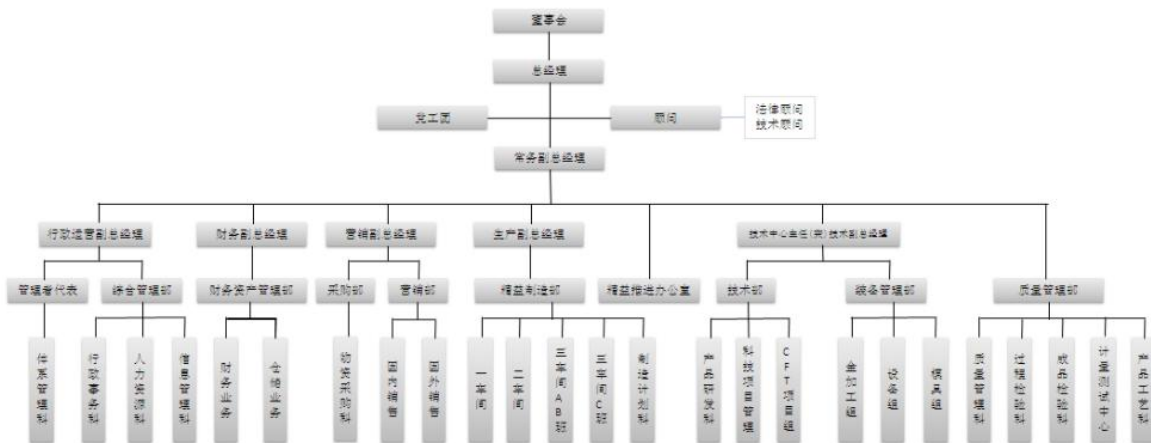
恪守法规，保障安全。

预防为主，关爱健康。

第二章 质量内部管理

2.1 质量管理机构

2.1.1 组织架构图



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：

--按照ISO 9001:2015《质量管理体系要求》标准，建设和完善公司质量管理体系，提升质量管理水平；

--根据公司发展的战略需要，组织更改、修订和完善《质量手册》和相关文件；

--宣传、贯彻公司质量方针，并对各单位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；

--向公司汇报质量管理体系的业绩，包括改进的要求。

2.1.3 总经办

--组织质量方针、目标和《手册》的宣贯；

--根据公司发展战略及质量目标，组织分解至公司各职能部门、各事业部，并负责督导、协调各部门目标分解执行情况；

--协助管理者代表进行质量管理体系监视和测量的策划及持续改进的策划；

--协助管理者代表组织内部质量体系审核，负责第二方、第三方审查的组织、协调、跟踪、验证等工作；

--协助做好管理评审准备工作和输出报告执行情况的跟踪验证；

--负责对各事业部、职能部门质量考核的落实、执行；

--负责组织指导数据分析方法的应用并监督；

2.1.4 质量管理部

--负责质量管理体系文件、记录的归口管理；

--制定质量管理制度，不断提高质量管理水平，开展质量改善活动；

--组织实施产品出厂监督抽查测试、新品试验评价测试、客户验货等各项工作；

--根据产品标准和技术要求，进货、过程和最终检验标准的批准；

--负责对质量检验数据的汇总、统计和分析，以及所采取纠正措施实施的跟踪验证；

- 负责协调、组织解决事业部及各部门之间的工艺、质量问题；
- 负责对质量事故的调查、处理，跟进验证整改措施结果；
- 参与新产品试制、试产的测试及评审，验证其性能及工艺性；
- 负责质量事故的调查和提出处理意见；
- 负责客户投诉处理与督导责任单位改进；
- 负责对特殊工序、关键工序进行控制、监督和检查；
- 负责参与供应商的评审、评定、绩效汇总，对供应商有最终的否决权；
- 负责产品各项认证检测工作；
- 负责公司质量成本的统计、汇总和分析；
- 负责监测装置的登帐、编号、标识、周检、维修、建档等管理；
- 负责编制在用监测装置的周检计划，并组织实施；
- 根据各监视测量仪器的重要度及特性编制操作规范；
- 负责建立满足产品强制性认证实施规则要求的质量管理体系，并确保其实施和保持；
- 负责对认证产品一致性的监视，确保产品的一致性；
- 负责认证产品标志的管理。

2.2 质量管理体系

1、长城视质量为本，竞争之源，长期坚持质量管理体系建设，致力于满足市场需求的研发项目，积极吸纳先进管理方法。公司于2005年11月通过ISO9001质量管理体系认证、2012年8月通过IATF16949汽车行业质量管理体系认证，2010年11月通过ISO14001环境管理体系认证、2005年9月通过ISO45001职业健康安全管理体系认证。长期以来都严格按

ISO 9001:2015、IATF16949:2016、ISO14001:2015、ISO 45001: 2018 综合管理体系进行管理控制，持续提升质量管理水平和用户满意度。

质量目标为：

- a) 产品的一次交检合格率 $\geq 99.6\%$;
- b) 产品的出厂不良 $\leq 50\text{PPM}$;
- c) 顾客满意度 ≥ 90 分;
- d) 客诉次数 < 2 ;
- e) 合同履约率 $\geq 95\%$;
- f) 顾客反馈信息有效处理率达 100%。

2、公司领导清楚的认识到目前市场竞争归根结底是人才的竞争，公司持续不断加大对职工进行产品质量教育和业务能力培训的力度。采取请进来、走出去等多种方式来完善员工教育培训体系，坚持培训与考核相结合，从公司发展和员工需要两方面，精心合理地安排培训内容，开展多层次、多形式、多渠道、差异化的培训，充实员工在内部管理、业务能力、综合素质等方面的知识。通过完善的培训体系，不仅提高了员工的业务能力，而且大大提升了员工的主人翁意识和对企业质量文化的理解。

第三章 质量诚信

3.1 质量诚信管理

3.1.1 完善质量体系，加强质量管理

多年来，公司始终坚持以顾客为关注焦点，持续改进质量管理工作，不断完善质量管理体系，通过消化吸收国际和国家标准、浙江制造标准，优化生产流程与工作流程，建立起了比较完善质量管理网络。质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系等多体系在企业内部的高效运行。同时，导入卓越绩效管理模式，这一切，在很大程度上促进了工作质量和产品质量的提高。

3.1.2 严密节点控制，重视过程管理

公司按照相关国家标准、行业标准、地方团体标准设立有关键点，实现检测项目全覆盖，生产过程层层把关。采取定岗定责、过程检查、质量考核、责任追究、质量追溯、数据统计分析等一系列行之有效的方法。做到关键工序重点控制、普通工序规范操作。通过对生产过程的全面控制和对关键节点的有效监督，提高了工作质量，保证了产品质量。

3.1.3 建立监督机制，执行责任管理

公司制定质量管理考评管理制度，对制造中心进行定期监督检查。鼓励责任部门和管理人员对体系运作、监督、客诉出现的问题进行快速反应、积极整改，彻底有效地执行纠正措施，避免出现质量、客诉问题后不纠正、不改进的现象。

3.1.4 鼓励全员参与，实现质量改善

公司重视质量文化建设，引导全员参与质量管理。通过不断深入开展合理化提案、日常质量改善、QC小组、技术革新等措施，使广大员工充分参与到质量改善的每一个环节，提升产品质量、分享改善成果。

3.1.5 升级信息传递，强化指标监控

公司在质量方针要求的前提下，每年度对下一年度的质量目标进行策划，并将总目标层层分解至各事业部及职能部门。各部门对受控目标任务进行分解、统计、分析、改进，以确保公司总目标的实现。为提高质量信息传递的准确性和及时性，公司升级了质量信息化系统。通过ERP系统，实现了信息的实时传递以及快速准确统计。

3.2 质量文化建设

3.2.1 诚信教育

公司通过《人力资源管理程序》，对质量诚信教育制定培训方案，通过培训评价对培训效果进行验证，在全公司范围内推广和宣传质量诚信的精神。对包括企业产品设计、生产、采购、销售、服务等所有产品领域的质量控制、企业诚信文化的建设、宣传及活动组织、环境与职业安全健康等方面进行系统培训。

3.2.2 诚信自律

公司在欧、美、香港、台湾等18个国家和地区注册了“BADA”牌商标。随着“BADA”品牌先后获“浙江省出口名牌”、“浙江省著名商标”、“温州市知名商标”、“温州出口名牌”、“温州市世行质量奖”等荣誉，在品牌知名度不断提升的同时，公司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。

3.2.3 企业文化

公司注重利用企业文化建设，提高广大员工诚实守信的道德素质，建设了一支讲诚信、业务精、作风硬的高素质员工队伍。公司始终以遵章守法为前提，以消费者需求为中心，以优质服务的手段开展生产经营活动，使诚实守信渗透到企业经营的各个环节。

第四章 质量基础

4.1 产品标准和专利

公司一贯重视标准化建设，具体由技术部负责此项工作。并积极参与各种标准的制订，截至目前公司共负责和参与制订了国家标准、行业标准、浙江制造地方团体标准 3 项；其中国家汽车行业标准 QC/T 1014-2015《汽车摩托车起动电机用换向器》、和 T/ZZB 0642—2018《汽车微电机用换向器》等，具有国际先进、国内一流水平，为长城的产品质量提供了可靠保证。目前公司已获授权专利有 86 项，其中发明专利 15 项。

4.2 计量水平

公司按照国家法律和法规建立了有效的测量保证体系，由质量管理部负责该项管理工作。为保证检测测量仪器的准确性和可靠性，公司配备了检测换向器铜材料化学成分、表面硬度、抗拉强度、延伸率、导电率、换向器主要尺寸和绝缘耐压性能的在线检测能力、热态超速性能、换向片径向拉力、高低温交变性能、温湿度性能、破裂过盈量检验试验的专用仪器、设施，对产品技术和质量的准确度、功能的分析研究提供了最具说服力的论证。通过有效的测量体系来控制生产、指导生产、塑造品牌，取得了很好的经济效益和社会效益。2015-2019年瑞安市产品质量监督检验研究院等产品抽查监督检验，均为合格，获得了一致好评。

4.3 认证认可情况

公司于 2005 年 11 月通过 ISO9001 质量管理体系认证、2012 年 8

月通过 IATF16949 汽车行业质量管理体系认证，2010 年 11 月通过 ISO14001 环境管理体系认证、2005 年 9 月通过 ISO45001 职业健康安全管理体系认证。

4.4 特种设备安全管理

公司按照国家有关法律、法规、规章、标准等要求，建立和完善了安全生产管理制度和安全操作规程，并悬挂上墙。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，公司加强了对特种设备和特种作业人员的安全管理，完善了特种设备和特种作业人员的安全管理制度，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。公司特种设备操作人员100%持证上岗。

围绕“人、机、环境、管理”四大要素，公司建立和完善了安全生产责任制，健全了自我约束和自我完善的安全管理长效机制，夯实了企业安全管理基础。2010年被浙江省安全生产监督管理局认证为“国家二级安全生产标准化企业”、2013年被评为“浙江省安全文化示范企业”，公司还先后获得了“瑞安市平安示范企业”、“安全生产月活动先进单位”、“安全生产先进单位”等荣誉称号。

第五章产品质量责任

5.1 产品质量承诺

5.1.1 本公司严格遵守《产品质量法》等相关法律法规，依法诚信经营。

5.1.2 公司建立了健全的质量保障体系，各项质量管理体系完善，并得到了有序的运行和有效实施。

5.1.3 本公司周围环境、生产现场符合国家标准规定的要求。

5.1.4 公司在产品开发设计及制造过程，采用了国际先进水平，汽车微电机用换向器质量国内一流、国际领先。

5.1.5 公司对所开发、制造的汽车微电机用换向器符合相关要求。

5.1.6 公司严格执行原辅材料检验制度，所采购的原辅材料及包装各种技术指标符合相应的国家、行业标准及其相关规定。

5.1.7 公司保证不生产伪劣产品，检验不合格产品绝不出厂。

5.1.8 公司所制造销售的汽车微电机用换向器产品，满足 GB/T 30512 汽车禁用物质要求。

5.1.10 所采用的仪器、设备严格按照国家相关规定进行检定和校正。

第六章 营销管理

6.1 营销策划管理

6.1.1 公司建有健全的营销网络和服务体系,通过市场细分和多种方式了解顾客需求和期望,确保产品和服务持续符合顾客的要求。

6.1.2 公司制定与营销相匹配的品牌发展规划,把培育自主品牌当作营销网络拓展的重要目标和发展趋势。

6.1.3 公司坚持用户利益至上,以法律法规和道德要求为基础,通过各种渠道宣传长城品牌产品:

- A. 展销会;
- B. 行业协会、行业技术交流;
- C. 制定行业标准;
- D. 公司官网、微信公众号等。

6.2 销售渠道管理

6.2.1 公司根据行业特点、产品特点和市场研究分析的需要,从多维角度对市场与顾客进行细分管理。

6.3 售后管理

6.3.1 公司确保产品的优质和客户的最大利益,建立完善的售前、售中、售后三者相结合的服务体系。

6.3.2 根据技术协议制定产品工艺。

6.3.3 开展产品质量使用情况跟踪和质量投诉处理反馈。

6.3.4 公司实行“一户一档”的质量服务,建立完整客户资料,长期存档。

6.3.5 公司实行质量服务承诺,①自产品出厂之日起 3 年或车辆行驶 10 万公里之内(以先到者为准),因产品制造质量问题而不能正常使用时,提供免费更换服务;②若因操作不当或其他非质量问题导致产品无法正常使

用，制造商应根据客户需求组织或协助解决，8小时内作出响应，24小时内提供解决方案。

6.3.7 公司编制了客户满意度调查制度，每年进行一次顾客满意度调查与质量回访，定期与不定期地召开市场分析专题会，对顾客的满意度测评进行认真的评价与改进。

第七章 质量风险管理

7.1 质量投诉

为了能及时接受和处理顾客投诉、提高客户满意度，公司制订了客户投诉处理的相关制度，建立了比较完善的顾客投诉机制。

公司品质部全面负责客户投诉管理，接到顾客投诉后，针对客户问题填写《客户信息反馈表》。一方面，相关技术负责人和业务负责人对投诉问题识别核查，并于24小时内提出解决方案。遇到特殊难题，公司组织技术人员、质检人员赶到现场，帮助客户解决问题，直至顾客满意。另一方面，组织内部相关人员制定该问题的整改方案，及时组织实施，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，质量管理部下发《纠正预防措施》，由营销部传递各相关方并监督实施，整改效果最终由质管部组织验证。

7.2 质量风险监测

公司对产品质量关键特性、关键工序、薄弱环节存在的风险进行重点控制，采取适宜的管理措施和方法，制订了《产品质量先期策划控制程序》和与之呼应的《控制计划程序》，在《工序质量控制表》的关键点，对关键工序、关键指标进行了及时的及时的监测和严密的质量控制，使产品的质量关键特性、关键工序、薄弱环节等易于产生的风险始终处于控制状态。

7.3 质量监督审核

公司设置质量管理部，通过对各生产现场进行监督，对生产过程、工

艺纪律执行情况进行监督检查。依据《质量管理考评管理制度》，对质量监督检查所发现问题点的整改情况进行督促，确保其及时有效的整改。

结束语

2014年以来，浙江省以标准和认证为手段，以高标准引领打造“浙江制造”品牌，强调不断完善质量诚信标准体系、加快质量信用信息信息化建设。依据要求，公司相继完善了相关制度，认真贯彻落实，并自觉接受有关部门的监督管理。

质量诚信体系建设是一项长期的、系统的工作任务，要完善质量诚信体系建设的规章制度，巩固和深化企业质量诚信建设所取得的成效，必须建立长效机制，科学实施，常抓不懈。公司坚持持续改进质量管理体系，不断提升质量诚信水平，让企业的管理水平和产品质量朝着更高等级迈进。