

# 浙江华业塑料机械股份有限公司

## 2020 年度质量诚信报告

2021 年 6 月

# 关于本报告

## 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。

## 2、报告范围

本报告以浙江华业塑料机械股份有限公司为主体，披露了2020年公司履行质量诚信方面的内容。

## 3、称谓说明

为表述方便，报告把“浙江华业塑料机械股份有限公司”简称为“华业”、“公司”。

## 4、报告时间和频次

报告时间范围：2020年1月1日至2020年12月31日，部分数据及内容超出上述范围。

报告发布周期：本年度报告为第一次发布，2019年起每年度发布一次。

## 5、报告发布形式

本报告以电子文档形式发布，其中电子文档可在<http://www.huaye-machinery.com>网站下载阅读。

## 公司简介

浙江华业塑料机械股份有限公司成立于1994年4月，于2016年7月搬入西垵工业集聚区，是塑机机筒螺杆、塑机辅机及配件的高新技术实业生产制造企业。公司厂区占地203亩，总建筑面积10.3万平方米，建有机筒螺杆小件综合加工车间、热处理车间、电镀车间、双合金机筒浇铸生产线专用车间等。公司的发展目标是建立全球螺杆产业生产、加工中心，成为全球螺杆产业的领导者。经历27年的发展，目前已形成6亿产值规模，研发投入超3.5%，拥有1000余名员工，研发人员占比10%以上，全球布局有4家研发中心合作单位。公司先后通过ISO9000质量、ISO14000环境、ISO45001职业健康安全“三合一”管理体系认证，以高效的方式实现质量、绿色、创新、人本指标。目前公司塑机制造规模已位居世界前列，成为塑机行业优选的螺杆制造商，不断为橡塑、注塑、挤塑行业提供优质的产品、服务及先进的系统解决方案。

公司自主研发出科技新产品、工业新产品、高新技术产品等数十余项，获得50余项国家专利，自主研发出科技新产品、工业新产品、高新技术产品等40余项，牵头制定、并主要起草的“浙江制造”标准《塑料机械用全硬单螺杆》和《塑料机械用双金属机筒》在行业中发布实施。公司被评为国家科技部“国家火炬计划重点高新技术企业”、中国企业改革发展委员会和国家产品质量监督检验中心“中国螺杆行业十强企业”和“中国塑料机械塑机辅机5强企业”，获得“中国驰名商标”、“省级高新技术企业研究开发中心”、“浙江省隐形冠军”、国家“第一批专精特新“小巨人”企业”、“舟山市政府质量奖”等荣誉称号。

公司主要生产塑机机筒螺杆产品，在配备有双金属机筒自动生产线、最新NITREX氮化炉、SUNNEN卧式研磨机（HTC系列）、CNC螺杆研磨设备、马扎克多任务设备、奥地利旋风铣设备、德国MAE矫直机等前沿的高端生产设备及国际工艺制造先进技术下，推出有PVD镀层螺杆、HPT系列全硬螺杆、双金属HK系列机筒、PTA双金属螺杆、挤出机螺杆和机筒、锥双和平双螺杆及机筒、哥林柱系列等优质产品。公司以产品创新技术、优质品质及服务为追求，精密制造与欧美日同步的超耐磨、耐腐蚀、耐高压、耐高速等特殊高效机筒螺杆产品，不断满足不同客户对各种塑化部件的应用需求，致力于为全球客户创造最大价值！

公司依托优质的产品质量、良好的品牌形象及专业的技术服务不断发展壮大，在快速发展进程中完成与外商合资成立浙江华鼎机械有限公司和舟山华联热处理工业有限公司，不断壮大产业规模，同时引入麦肯锡制定华业生产体系的新战略规则，引进 SAP、MES、PLM、OA 等系统企业管理，使公司向智能化和信息化的生产模式推进，大大增强核心竞争力。通过积极拓展国内、国际市场，浙江华业拥有米拉克龙、赫斯基、戴维斯、恩格尔、考特斯、日本宇部、三菱、日精、住友、东芝、伊之密等许多国内外优质客户。华业螺杆销售遍及全球，国内以长江三角、珠江三角区域为主，境外主要以欧美日市场为主。公司还通过参加国内外专业橡塑展会，更直接的接触到目标市场，展示企业形象、树立企业品牌，可以让潜在客户、供应商更直接的了解企业的实力。

华业技术研发中心拥有工程和专业售后人员，并成立了舟山市院士专家工作小组；2013年4月，与瞿金平院士工作站正式签约，成立院士工作站；与北京化工大学、山东大学、华南理工等知名大学合作实行技术性研究，为华业研发中心提供强有力的技术支持，实现了理论与实际的转换。公司还为广大客户提供螺杆料管等塑化元件的测绘、制图；塑化元件改造的可行性分析；现场制品状况的分析解答并给出合理化建议等技术支持。

一直以来，华业人用多年的专注，引领了金塘螺杆产业的发展。在企业文化工作方面，同样用专注精神、匠心文化，构建起华业的“共融”幸福家园，携手共抵华业“硬度、精度、速度、热度、高度”五度新高峰，实现“品牌文化建设”双强争先目标要求。公司利用已形成的核心竞争优势，凭借“精诚团结，拼搏创新”的企业精神，始终恪守“立足螺杆产业，制造优质产品，成就顾客，造福员工，回馈社会，共创未来”的企业使命和“以品质和服务打造品牌，以品牌和实力赢得市场”的市场理念，着力创造、培育一流的品牌。为振兴中国民族工业的发展竭尽全力。

# 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 企业价值观 .....	1
1.4 企业文化 .....	2
1.5 质量、环境、职业健康安全管理方针 .....	2
1.5.1 质量方针：顾客满意、持续改进、追求卓越。 .....	2
1.5.2 环境方针：遵章守纪、预防污染、持续改进、节能高效。 .....	3
1.5.3 职业健康安全方针：以人为本、安全生产、持续改进、健康发展。 .....	3
1.6 指导思想 .....	3
1.7 质量诚信承诺 .....	3
第二章 企业质量管理 .....	5
2.1 质量管理机构 .....	5
2.1.1 组织架构图 .....	5
2.1.2 管理者代表 .....	6
2.1.3 品管部 .....	6
2.2 质量管理体系 .....	7
2.2.1 质量诚信教育 .....	8
2.2.2 诚信自律 .....	9
2.2.3 管理目标 .....	9
2.2.4 质量目标 .....	9
2.2.5 测量目标 .....	9
2.2.6 质量法规 .....	10
2.2.7 质量管理制度 .....	10
2.2.8 质量责任赔偿 .....	11
2.3 质量安全风险管理 .....	12
2.3.1 质量投诉 .....	12
2.3.2.1 质量控制点 .....	12

2.3.2.2 质量监督审核.....	13
2.3.3 应急管理.....	13
2.3.3.1 应急组织体系.....	14
2.3.3.2 应急处置基本原则.....	14
第三章 质量诚信 .....	16
3.1 质量承诺 .....	16
3.2 运作管理.....	17
3.2.1 完善质量体系，加强质量管理.....	17
3.2.2 严密节点控制，重视过程管理.....	17
3.2.3 建立监督机制，执行责任管理.....	17
3.2.4 鼓励全员参与，实现质量改善.....	18
3.2.5 升级信息传递，强化指标监控.....	18
3.3 营销管理 .....	18
第四章 质量基础 .....	19
4.1 标准化管理 .....	19
4.2 计量管理.....	19
4.3 认证管理 .....	20
4.4 检验检测管理.....	20
第五章 产品质量责任 .....	22
5.1 产品质量水平 .....	22
5.2 产品售后责任 .....	22
5.3 企业社会责任.....	22
5.4 质量信用记录.....	23
结 语 .....	25

# 第一章 质量理念

## 1.1 公司使命

立足螺杆行业，制造优质产品，成就客户，造福员工，回馈社会，共创未来。

华业高度认知员工是企业发展最为宝贵的财富。为员工安排各项才能培训，不断提高员工自身的专业能力，提高对产品的合格要求，为员工打造可持续发展的事业平台，员工通过出色的工作能力实现个人价值和人生幸福。

公司为客户提供优质的产品、服务和系统的解决方案，定期与客户沟通，征求客户意见和建议并进行改进，在相互合作、交流中与客户共同成就事业。

公司以新产品开发、提高产品品质和服务水平为主要手段，在技术、设备和设施方面，通过持续的创新，使公司在行业中保持领先的水平和地位。顺应国家产业发展导向及社会发展趋势，推动产业转型升级和区域经济全面发展，促进社会进步。

## 1.2 企业愿景

华业在技术、设备和设施方面，持续的改进，凭借着产品的不断创新开发、质量的提高和优良的服务态度使公司能在行业中快速的发展成为中坚力量，同时不断树立新的追求高度。“将“华业”打造成螺杆产业专属的国际品牌，致力于成为行业内优选的螺杆制造商”是华业前行的企业愿景。

## 1.3 企业价值观

华业明确立足螺杆行业、引领行业发展的目标，树立“朴实勤奋、感恩和谐、责任奉献、创新卓越”的企业价值观，领导华业在行业中快速发展壮大；

**朴实勤奋：** 尊重客观规律，按规则办事，认认真真做人，踏踏实实做事。

**感恩和谐：** 严于律己，宽以待人，团结合作，互帮互助。

**责任奉献：** 视责任为自己的价值所在、尊严所在。牢记自己的职责，自觉主动完成本职工作。积极主动承担责任，决不逃避推托。

**创新卓越：** 把注意力集中在细节，大胆尝试，敢于冒险，学无止境，开拓创新。

## 1.4 企业文化

华业在多年的发展实践中，始终将企业文化作为发展的支撑点和指导思想，以“专注专业，超越卓越”为经营方针，围绕企业发展壮大，逐步构建了企业使命、愿景、价值观等方面独特的企业文化。企业文化作为一种精神资源，不断推动公司持续前行。

公司以“立足螺杆产业、制造优质产品、成就客户、造福员工、回馈社会、共创未来”为企业使命，以“将“华业”打造成螺杆产业专属的国际品牌，致力于成为行业内优选的螺杆制造商”为公司愿景，坚持“朴实勤奋、感恩和谐、责任奉献、创新卓越”的企业价值观，实践着“精诚团结、拼搏创新”的企业精神，遵循“以品质和服务创造品牌，以品牌和口碑创造市场”的市场理念，着力打造华业公司的企业文化。华业的可持续发展还需要加强企业文化建设，以便打造成为国际品牌。

## 1.5 质量、环境、职业健康安全方针

浙江华业严格遵守《产品质量法》《特种设备安全法》《强制性产品认证管理规定》等国家法律法规及国家强制性标准的要求，生产、销售产品。为规范企业管理，提高产品质量，1999年1月通过ISO9002质量管理体系认证，是国内同行中首家获得认证的企业。20年来不断完善和提高质量管理体系水平，2018年初完成了2015版换版工作，严格的质量管理和质量体系的有效运行，使华业公司质量管理水平和产品质量有了明显地提高。

在保证产品品质合格下，不断提升产品品质，满足顾客需求。在企业内现场生产环境以“整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全、节约”7S对生产现场中人员、机器、材料、方法等生产要素进行有效的管理，向员工工作与生活提供健康安全的环境。公司领导关爱员工，尊重所有员工自愿组织并加入工会以及进行集体谈判的权力，定期组织职工进行体检，做好职业病防治工作。对外制定相应的《管理手册》从研发、采购、生产、销售、售后维保全过程的质量管理文件，确保为顾客提供安全、高效、合适的产品。

### 1.5.1 质量方针：顾客满意、持续改进、追求卓越。

解释：



- 1、顾客满意：满足顾客需求，让顾客满意：品质、交期、服务、成本和创新；
- 2、持续改进：不断检讨寻找机会进行改善，以求不断进步；
- 3、追求卓越：超越自己，追求极致；

### **1.5.2 环境方针：遵章守纪、预防污染、持续改进、节能高效。**

解释：

- 1、遵章守纪：主动学习、宣导和执行落实相关法律法规要求；
- 2、预防污染：预防为主减少废物产生，主动控制污染源按照要求处置；
- 3、持续改进：不断检讨寻找改进机会，以求不断进步；
- 4、节能高效：改进高耗能设备和生产工艺，提升管理水平提高生产效率；

### **1.5.3 职业健康安全方针：以人为本、安全生产、持续改进、健康发展。**

解释：

- 1、以人为本：尊重人，人才是企业发展的根本；
- 2、安全生产：创造安全生产环境条件，执行安全生产要求；
- 3、持续改进：不断检讨寻找改进机会，以求不断进步；
- 4、健康发展：协调平衡发展，可持续性绿色发展；

## **1.6 指导思想**

公司领导注重质量管理体系的建设，任命专人负责质量管理，提出强化“作战”（精神、体系、激励）模式，完善机制与增强能力建设，通过“外引内联和资源聚焦，实现平台产品、市场和模式突破”的指导思想。

## **1.7 质量诚信承诺**

华业注重企业文化的建设，培养广大员工勤奋贡献、爱岗敬业、富有责任感的道德素质，建立了一支有团队、负责任、业务精的高素质员工队伍。公司始终在遵章守法的生产前提下，以顾客需求为中心，以优质产品和服务的手段开展生产经营活动，拿出制造优质产品理念渗透到企业的各个员工思想上，不断加强企业的凝聚力，提升企业形象，实现企业的可持续发展。对出现质量问题产品，针对问题实际情况，公司加以不同程度的弥补。

在产品正常运输、储存和使用条件下，质保期内因质量问题造成损坏，公司应

免费维修或更换；非质量问题导致损坏，公司应根据用户的需求提供有偿维修服务。

在质保期内，产品使用出现异样，公司可提供技术支持，及时进行改进。根据产品刻印标识可全程追溯产品材料、制造、检验全过程。

用户对产品质量有异议时，生产商应在一个工作日内做出响应，及时为用户提供技术服务或解决方案。

## 第二章 企业质量管理

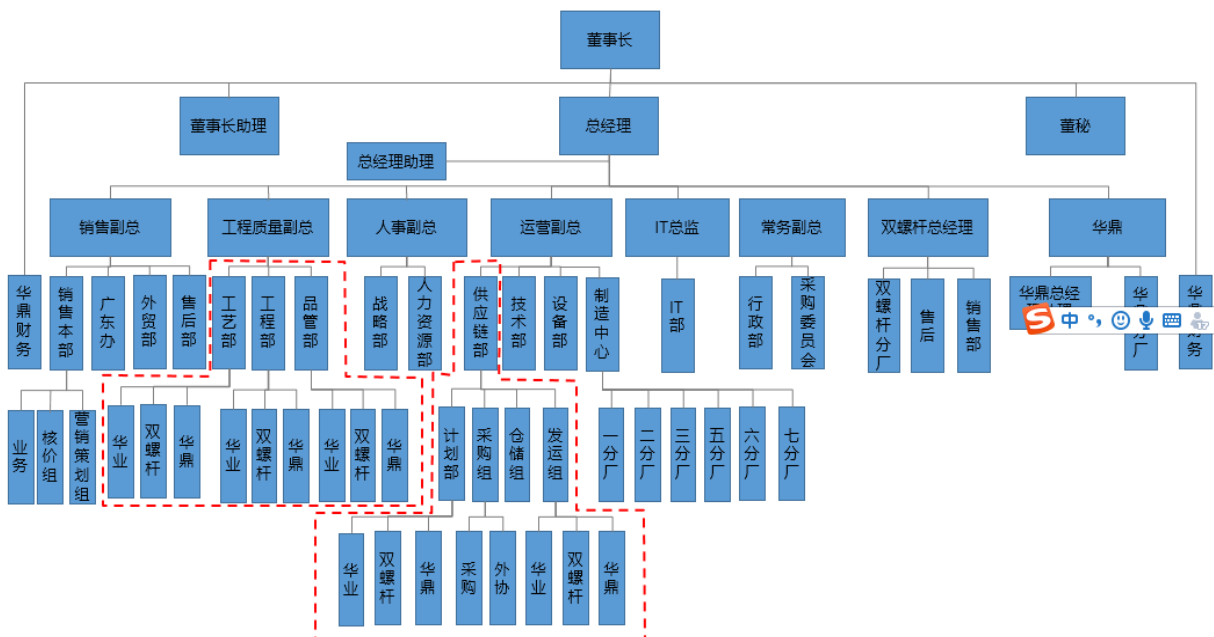
### 2.1 质量管理机构

#### 2.1.1 组织架构图

华业公司构建了扁平化的组织结构，合理减少管理层级，缩短纵向沟通距离，提高工作效率。岗位责任环环相扣，促进前后工序员工之间的沟通与合作，最大限度提高组织的运作效率。

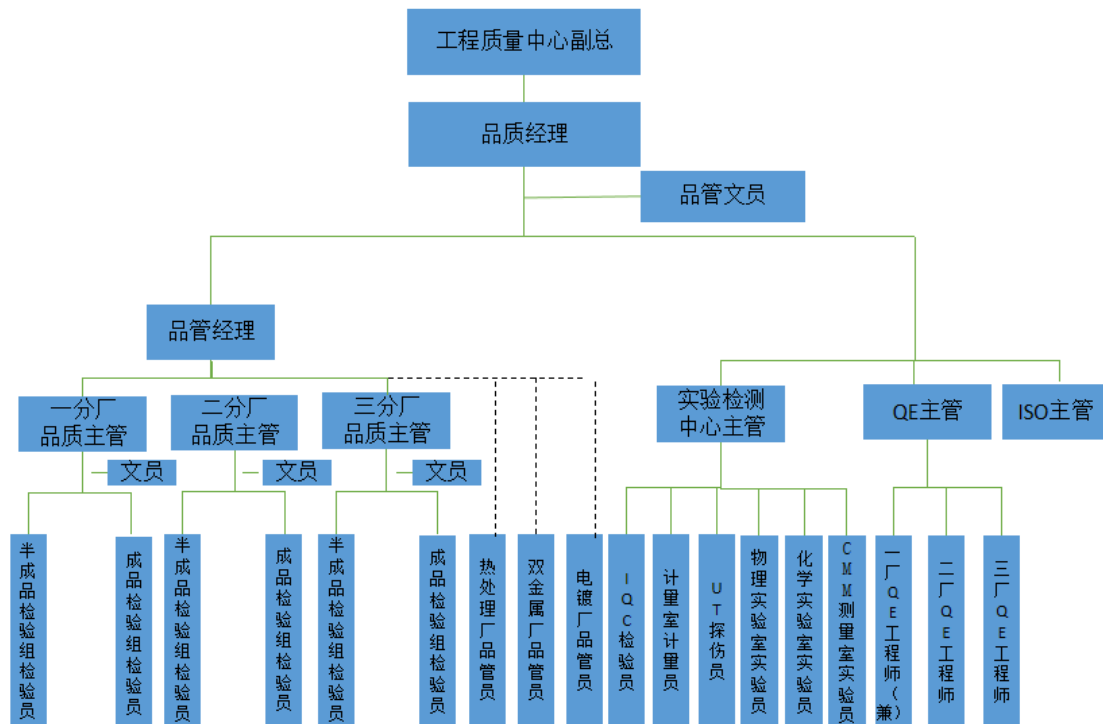
对岗位的设置与管理，坚持“以事定岗，以岗定人”的原则，实行动态职务分析与动态定员方法，灵活设置组织机构与人员配置。目前已建立《部门职能》《员工岗位说明书》两个层次的职能职责体系，明确了各层次的职能、职责、任职资格、工作权限划分及组织关系。

图表 1 公司管理组织结构



为控制产品的质量，建立了品质管理组织体系，制定全面的质量方针、质量目标和管理方法，组织进行质量改进、质量攻关等群众性质量活动，对产品生命周期的质量控制、质量检查等从生产各环节开始严格把控产品质量。

图表 2 品质管理组织结构



### 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中指挥和控制体系运行。负责推动公司质量方针、质量目标、质量战略的具体实施以及对其评价和改进。具体职责包括：

- 宣传贯彻国家有关的法律法规，确保质量管理体系的建立、保持和改进；
- 负责向最高管理者报告质量管理体系的整体绩效、运行情况和改进的需求；
- 贯彻、执行公司质量管理方针和目标，负责对产品质量等重大问题协调、组织、解决；
- 审核质量管理体系覆盖部门和相关人员的各项管理职能；
- 促进整个公司内形成和提升满足顾客要求的意识；
- 进行与质量管理体系有关事宜的外部沟通和联络。

### 2.1.3 品管部

公司任命工程质量中心副总经理担任公司首席质量官，代表公司行使质量管理权。首席质量官作为企业质量安全工作管理第一负责人，负责组织制定企业质量的发展战略、年度质量目标和质量安全保障措施等质量管理工作；理解和实践质量管

理的基本概念、实施质量改进过程管理、计划/扩展文化变革过程、创建和维持一种可信赖的质量文化，让质量管理帮助组织成功，实现组织的卓越表现。

品管部作为把控产品品质的基础部门，也是公司质量管理体系的归口管理部门，在品质质量管理建设中起到至关重要的作用。同时在管理过程中有着许多职责和义务，具体如下：

- a) 负责组织编制每日产品质量通报，每月对生产部质量情况进行考核监督。
- b) 负责组织编制年度、月度、每周产品质量的工作计划与总结，并组织实施、检查、协调、考核，定期进行内部质量情况的统计分析与月报工作。
- c) 负责做好产品分析方法的改进与提高、新产品研发各阶段的原料、中控、成品的分析方法研究和测试工作、协助新产品的剖析和提供外部检测的联系工作，同时接受相关部门的委托检测和提供检测技术服务。
- d) 负责公司部门内审员的管理，组织内审员会议及培训，并对内审员进行月度考核。
- e) 负责本部门质量指标的展开、落实，明确各质量把控岗位的职责。进行本部门环境因素和危险源的识别、评价和定期评审并按要求实施运行控制。
- f) 负责组织质量管理体系的《管理手册》和《程序文件》的制定、修订或换版工作，组织实施和监督检查并定期向最高管理者报告质量管理体系的整体绩效、运行情况和改进的需求。
- g) 负责审核质量管理体系覆盖部门和相关人员的各项管理职能；确保认证标志的妥善保管和使用；促进整个公司内形成和提升满足顾客要求的意识。
- h) 应承着宣传贯彻国家有关质量、环境、职业健康安全和计量的法律法规，确保质量管理体系的建立、保持和改进并协助公司检验技术标准、管理标准和工作标准的制（修）订。

## 2.2 质量管理体系

华业以优质品牌和服务态度以获得客户对产品的满意，不断针对质量方针和质量目标做出以契合公司发展的战略性改进。公司1999年根据ISO9000标准要求建立了以设计、开发、生产、销售、服务于一体的质量管理体系，成为国内同行业中率先导入ISO9000质量管理体系的企业，为了满足公司快速发展需求，不断强化质量管理工作，提高产品质量的优质品牌形象，先后在2002年、2009年、2017年不断进行了

质量管理体系换版工作，期间，策划并实施了ISO14000环境管理体系、ISO45001职业健康安全管理体系的建立，2018年得到“三合一”管理体系的认证后，显著提高浙江华业品牌在螺杆行业的知名度，也把华业品牌推向国际市场。

图表3 “三合一”管理体系证书



公司通过每年的内审、管理评审以及外部监督审核对体系实施持续改进，保证质量管理体系运行有效性，从而确保产品品质。公司依据GB/T 19001-2016、GB/T 24001-2016、GB/T 45001-2020标准要求，通过实施《管理手册》、程序文件和第三层次文件对公司进行规范化、标准化管理，确保公司的质量、环境、职业健康安全方针和质量目标的实现，使顾客以及相关方获得满意的服务。

### 2.2.1 质量诚信教育

华业本着守法经营、诚实守信的持续健康发展原则，通过《人力资源控制程序》《任职资格管理制度》和《培训管理规定》，对质量诚信教育制定培训方案并实施，以检测质量诚信教育培训方案的可行性，在全公司范围内宣传和推广质量诚信的精神。华业从管理层到一线员工，始终坚持以产品质量为先，把质量诚信视为企业打开市场大门的钥匙，为此加强对包括企业产品设计、采购、生产、销售、服务等所有产品领域的质量控制；同时组织企业诚信文化的建设、宣传及活动；安排员工对环境与职业安全健康等方面进行系统培训。质量诚信教育是做好质量诚信管理工作的内生力，是一项树立和凝聚企业核心价值观的长期工作，华业为之不懈努力。

### 2.2.2 诚信自律

华业在品牌知名度不断提升的同时，始终高度重视企业质量诚信建设，树立了“朴实勤奋，责任奉献，感恩和谐，创新卓越”的企业价值观和“专注专业，超越卓越”的经营方针，守法经营，自觉接受有关部门的监督审核。公司严格遵守国家及地方法律法规，国家、地方及行业的相关社会责任标准，把华业公司的各项规章制度信息，真实、准确、及时、完整地呈现。

### 2.2.3 管理目标

华业公司在不断质量提升的管理体系中，面临内、外部环境压力和相关方需求的不断变更，以及公司应对风险和机遇时采取的解决措施等问题，依据公司“分层管理，相互监督，协同合作”的管理方针，通过相互沟通交流，每个阶段制定适应当前发展的管理目标并加以改进，层层落实分解，形成各部门管理目标体系。

企业主导者清楚的认识到了市场竞争归根结底是人才的竞争，全方位加强职工对产品质量教育和业务能力培训的力度，坚持培训与考核相结合的原则，采取内训与外部相结合的培训方式，不断完善教育培训管理体系。从员工需要和公司发展两方面展开，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，充实员工在内部业务能力、质量管理能力等多方面的才能。通过不断的培养和调整，公司现有的管理人才和技术人才分明，各工作岗位拥有了良好的传接梯队，奠定了质量管理良性发展的人员基础。

### 2.2.4 质量目标

在不断进步与发展的进程中，把产品向着精度、性能更高要求的质量方向定义，提升公司行业竞争力，设定具有挑战性的质量目标，从产品生产检验、客户满意度、成本投入三方面制定合理准确的质量指标：

- 1、客户满意度 $\geq 92\%$
- 2、改善项目达成率 $\geq 85\%$
- 3、产品检验合格率 $\geq 99\%$

### 2.2.5 测量目标

在准确的检具，标准的检测手法支持下，定期校验设备，确保测量设备合格率

100%，以及对相关检测人员的培训和考核，要求关键测量过程人员考核合格率98%。

### 2.2.6 质量法规

为加强对产品的质量监督管理，提高产品质量水平，明确产品质量责任，保护顾客的合法权益，特对质量方面的法律法规进行识别，如《中华人民共和国产品质量法》《工业产品质量责任条例》《产品质量监督试行办法》等多部法律文献，要求在合理的环境中生产高质量产品，在守法的环境下打响华业品牌。

### 2.2.7 质量管理制度

华业在质量管理上贯彻“质量屋”管理框架，以质量战略为先导，进行系统全面的管理设计和优化，为实现品管过程实施标准化，公司从原材料采购到加工制造、包装、运输和交货至顾客的全过程，严格按 ISO 9001 标准实行产品质量管控，确保为顾客提供优质的产品和服务。为此，公司设计了生产全流程管控的质量门体系。

图表 4 质量门体系



公司制定了《质量投诉管理制度》《供应管理制度》《质量激励管理办法》等相关制度，对产品进行全过程的跟踪监测及管理，达到防患于未然的效果，借以确保及提高产品品质。

品管部执行每日晨会制度。在每日晨会中，会对前一日的品管过程实施情况进



行分析和总结，并对当前品管过程 KPI 进行分析和讨论，实现对品管过程的按日监控，以确保品管过程的正确有效实施。公司每周整合生产部门、工程部门、销售部门、工艺部门和品管部针对客户反馈产品质量存在的问题进行例会讨论，从根除质量问题理念共同商议合理的解决方案，并记录客户反馈的质量问题，加以警戒，同时根据实际情况不断改进和完善质量管理体系，以满足管理要求和市场需要。

为实现品管过程可追溯管理，公司采用了 MES 系统进行品管过程的追溯管理、可视化管理和实施。MES 系统中的质量管理模块主要用于公司产品及原材料的品质信息管理，具体包括：不合格处理、在制返工、在制报废、来料检验等流程信息的录入和管理。

### 2.2.8 质量责任赔偿

质量是华业的立根之本。做到从源头开始逐步控制产品质量，第一步，控制进厂原料质量，从外厂采购的原材料都需要经过品管专业检验员检测，达到公司所需要的各方面材料性能，才予以接受，未达要求材料公司有专门的协商部门以提供检测的不良情况对供应商追加责任，具体解决方案以质量问题而定。第二步，严格过程控制，顾名思义就是厂内生产加工控制，公司具备成熟的生产线和生产设备以及经验丰富操作人员，根据客户需求设计产品加工图，并制定合理的加工工艺路线，生产加工严格按照工艺要求操作，在各工序操作人员进行自检，各环节设有相应的检验人员进行检查，针对加工完成的成品设置一道终检，对产品执行 100%全检。第三步，对出厂产品提供优质售后服务，无论什么情况在产品质保期内出现质量问题，公司主动承担责任，针对质量问题提供解决方案和技术支持，以求的客户满意。

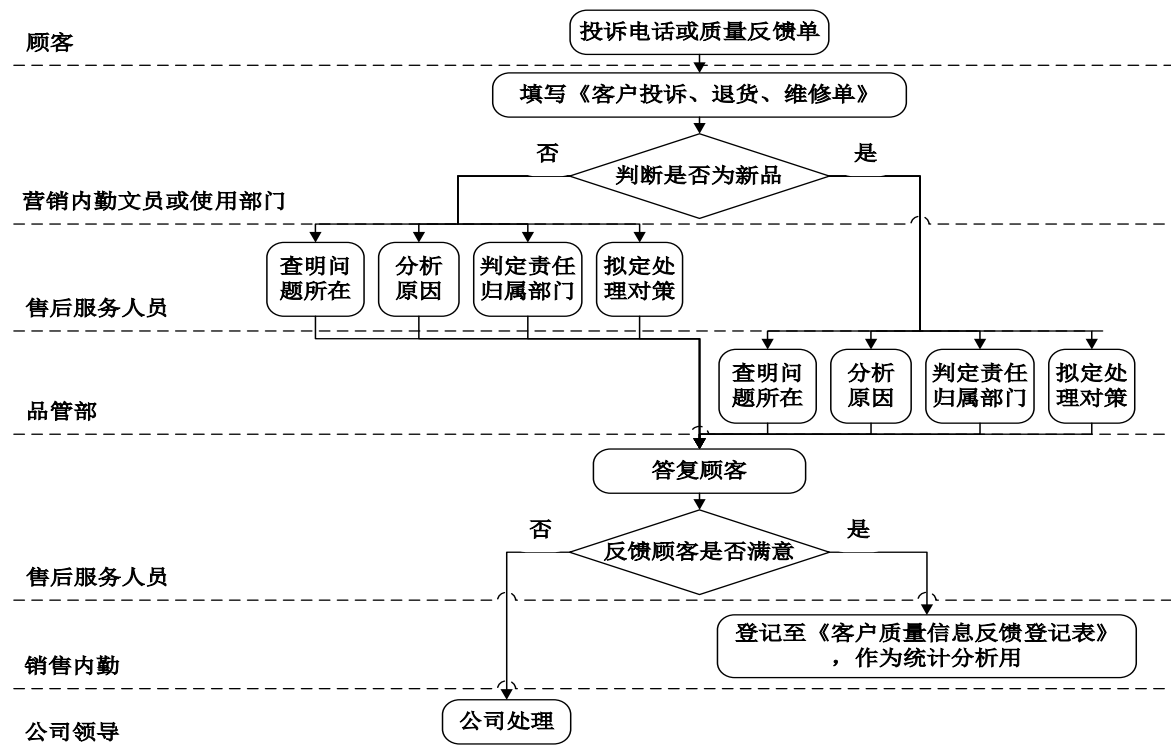
公司通过全面质量管理提高产品质量，降低生产成本。根据公司整体发展要求，遵照公司产品质量及整体效益与员工利益挂钩的原则，制定了《质量激励考核办法》制度。为规避质量事故的频繁发生，建立问题追溯机制，梳理产生的原因并采取解决措施。同时，为保证顾客的合法权益，公司始终为客户提供有质量保证的合格产品，并对因产品质量问题导致客户产生损失的情况予以严格处理。营销中心制定相关销售政策，管理客户投诉和退货，推动公司内部改善，并对相应的责任人进行考核。

## 2.3 质量安全风险管理

### 2.3.1 质量投诉

华业始终关注顾客要求，贯彻“质量第一”的宗旨，将顾客满意视为我们永远追求的目标，并把顾客满意度列入公司质量目标。公司制定了《客户投诉、售后服务与满意度测量管理程序》，为保证每起投诉都能及时进行处理，规定了处理环节的时间要求：及时、有效，认真。为方便顾客投诉公司成立了由专人负责投诉接待。遇有投诉，接待人员严格按照投诉处理流程，热情接待、及时处理、并做好记录、及时反馈。

图表 5 客诉退货处理流程



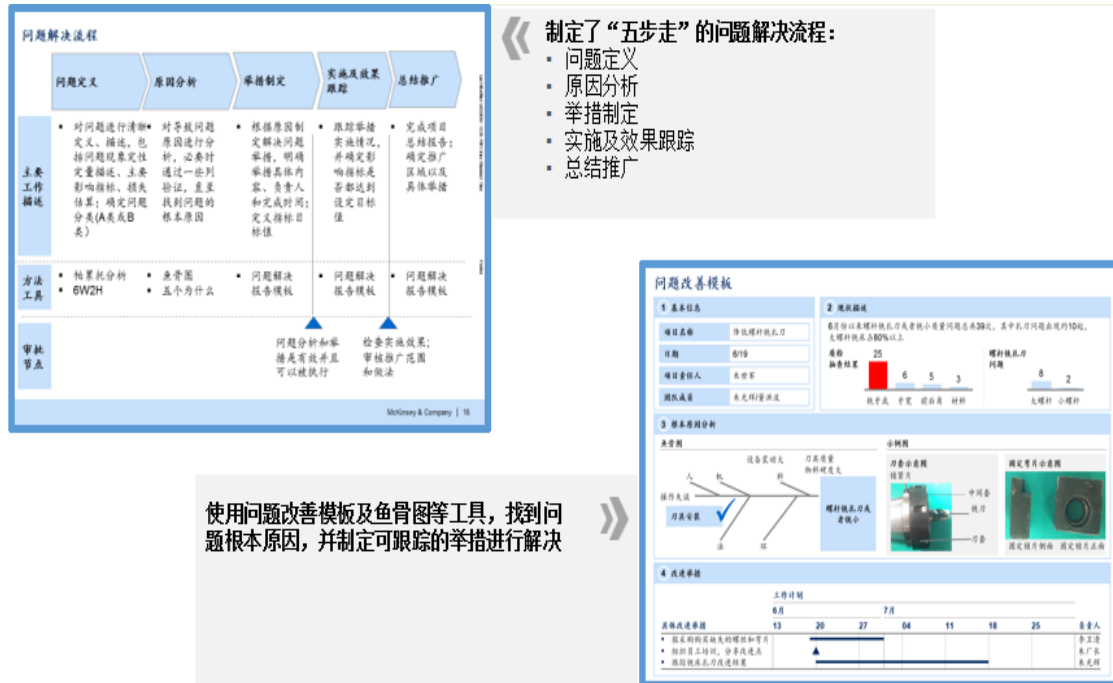
### 2.3.2 质量风险监测

#### 2.3.2.1 质量控制点

华业对产品质量关键特性、关键部位、薄弱环节存在的风险进行重点评估，并制订了《工艺记录管理办法》制度对其进行管理。设立专门的负责人对各环节进行把控，负责人具备一定的能力策划、设备策划、物料策划、作业指导书策划、环境策划、评比策划等协调能力，利用到对质量控制点的把控，使得产品质量关键特性、

关键部位、薄弱环节存在的风险处于可控制范围内。对其中出现的质量问题，公司应用了标准化的产品质量问题解决和改善方针。会议记录有助于生产过程改进活动的可追溯，实现改进活动的追溯管理。

图表 6 质量问题解决方案



### 2.3.2.2 质量监督审核

华业设有品管部，设有质量检验专员对各系列产品的生产过程进行检测监督、有工艺管理专员对各生产现场及工艺纪律执行情况监督。依据公司制定的《品管部质量管理实施考核办法》和《工艺记录管理办法》等制度，对质量监督检查所发现的问题点和操作人员在生产过程中发现不良情况，根据实际生产情况进行整改并进行监督。

### 2.3.3 应急管理

公司建立并保持质量信用应急准备和响应机制，以针对潜在的质量失信事件或紧急、突发事件，做出快速、及时的响应。公司建立了完善的售后服务网络，设客服电话接受客户投诉，组织最近的服务人员去现场提供售后服务和客户投诉处理。为售后人员制定了《售后服务标准规范》，建立了客户投诉处理流程，由售后部发起，品管部受理、分析、处理，必要时到现场确认、处理，24小时反馈，售后人员24小时到现场。针对出现保修期内同一问题维修3次仍未解决的情况公司给予更换

处理。售后部会对每一起售后维修和投诉处理进行跟踪回访，确保投诉结案、客户满意。到目前为止公司未出现过一起新闻曝光事件。

华业始终强调“安全生产，以人为本”的理念，当生产与安全发生矛盾时，在安全不到位的前提下生产让位于安全。公司依据《安全生产法》、《生产安全事故应急救援预案管理办法》（国家安全生产监督管理局令 17 号）、《生产经营单位安全生产事故应急预案编制导则》等有关法规，结合我司实际情况制定了《生产安全事故应急预案》。针对公司生产过程中存在的有害因素可能导致的不同紧急状况，建立相应应急预案，成立应急救援小组，并不定期组织应急预案演练，提高应急人员在紧急情况下妥善处置事故的能力，不断检查预案以发现并完善存在的问题，以提高预案的科学性、实用性和可操作性，力争将员工生命、财产损失的风险降至最低。为提高公司整体人员生产安全意识，各生产班组建立每月一次的安全活动和隐患查找整改制度，做好详细记录的同时及时消除事故隐患。

### 2.3.3.1 应急组织体系

应急组织体系由公司第一责任人、安全责任人和各部门第一责任人组成，负责公司安全生产应急救援预案的制定和完善，落实日常事故预防措施可行性和应急救援准备事项，组织各类应急救援小组，进行应急救援预案演练工作，日常应急管理工作由公司安全环保部负责监督管理。

### 2.3.3.2 应急处置基本原则

1) 以人为本，安全第一。事故发生时，救援工作开展前，必须做好救护人员的个人安全防护，确保自身安全的情况下，再进行相应抢救步骤；事故发生时，必须首先考虑将人员进行安全转移，并对受害人进行第一时间的救护。

2) 统一指挥，分级负责。事故发生后，由第一责任人统一指挥，统一安排，防止救援场面各自为政，引起应急工作混乱，引发额外损失。

3) 快速响应，果断处置。在事故萌芽状态时，初期快速果断的处置，完全能够避免或者消除事故的发生。各级负责人员必须对可能发生的各项事故进行模拟或者演练，确保能够在第一时间予以高效处理。

4) 自救为主，自救、互救相结合。事故的发生都十分的突然和迅速，再良好的应急速度也比不上现场人员的及时防护处理，所以在日常工作中各职工人员应该熟

练掌握必要的自救能力，以便在事故发生的第一时间，及时进行自救，在确保自救的同时，极力协助他人避开险情。

5) 先断源，再控制。事故抢险队伍以切断事故发生的源头为主要抢险目标，然后确认周边危险源不会受到相应影响，再对事故现场的情况进行控制并消除险情。

生产安全事故应急预案分综合应急预案、专项应急预案和突发环境事件应急预案，是应对风险处理时保障职工生命财产安全，最大限度地减少人员伤亡、财产损失和社会影响的有效方针；是安全责任人指挥、协调相关应急工作的规范应急指标。各种预案的编制，体现公司对员工生产安全的重视。

## 第三章 质量诚信

### 3.1 质量承诺

华业郑重向全社会承诺，并以此自律：

1、对员工负责，建立质量诚信教育和奖惩制度。编制质量诚信规定，定期组织员工学习质量诚信规范，加强质量诚信意识，并要求做好相关记录；结合员工的岗位职责落实质量诚信责任，建立质量诚信绩效评价和奖惩机制，推动员工积极参与企业质量诚信建设。

2、对公司负责，建立质量诚信检验制度。按照有关规定对在用的检验检测设备定期进行验定或校准，确保检验检测设备符合国家标准要求；在标准准确的检测设备条件下，配备具有资格或相应能力的检验人员，对原材料和外购、外协件进行严格的检验或验证，并按规定保存相关的检验或验证记录；配备必需的出厂检验设备，按照标准要求对最终产品进行严格的质量检验把控，做到不合格产品不出厂的要求，并按规定保存合格产品出厂检验记录；

3、对客户负责，建立投诉接纳小组和售后服务制度。销售给客户的产品，附带检验合格证明，并向顾客提供产品使用说明；对客户进行建档划分，以谨记特殊客户对产品的特殊要求；建立投诉接纳小组和售后服务网络，在承诺的时间内帮助顾客解决产品使用过程中遇到的问题，妥善处理顾客对产品质量的抱怨和投诉，努力使顾客满意；开展顾客满意度调查，了解顾客需求，持续改进产品质量。

4、对社会负责，建立完善的产品追踪系统。本企业对涉及人体健康和人身、财产安全的产品，建立有效的召回和追溯制度。对发现存在缺陷的产品，能够及时召回并对客户做出补偿；对出现的产品质量事故，能够及时妥善处理，并追究相关责任人的责任，并制定实施改善方案，使用标识明示产品归属的质量诚信自律行为。对产品使用的原材料、产品涂层工艺或产品性能等反映产品质量状况的特性进行明示或作出公开承诺并对之负责。

如果本企业产品质量问题导致国内外通报，退货或销毁的，本企业自愿接受国家和相关条约按规定要求作出的相关处理。

## 3.2 运作管理

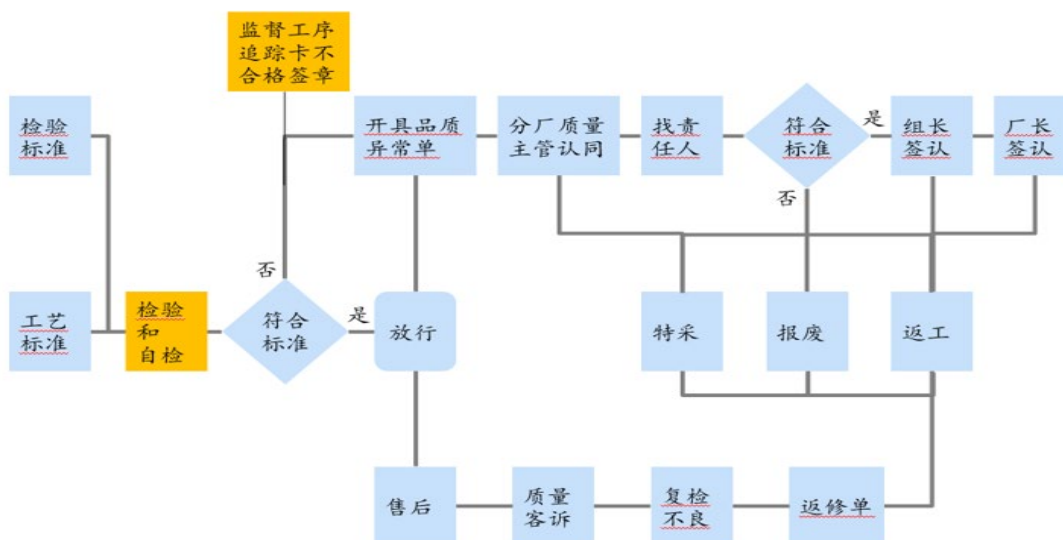
### 3.2.1 完善质量体系，加强质量管理

多年来，华业始终坚持以顾客需求为关注焦点，针对产品品质要求持续改进质量管理工作，在国家标准和行业标准约束下，不断优化生产流程，提高设备配置，更高效、更节能的生产出高品质产品。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，在很大程度上促进了工作质量和产品质量的提高，推动浙江华业品牌快速发展的脚步。

### 3.2.2 严密节点控制，重视过程管理

公司品管部按照原料、半成品、成品的质量控制，实现检测项目全覆盖，生产过程层层把关的管理体制。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过程管理，做到对关键工序重点控制、普通工序规范操作的监督。品管部通过对生产过程的全面控制和对关键节点的有效监督，保证了产品品质。

图表 7 质检流程



### 3.2.3 建立监督机制，执行责任管理

公司制定计分机制的质量考评管理制度，划分各个生产管理小组并确定区域责任人，对各生产小组进行质量的监督检查，贯彻实施“谁制造谁负责”的管理理念。品管部和相关小组对产品质量客诉问题进行快速反应处理，主动落实客诉

的要求及督促改进产品加工进度，同时做好记录，避免再犯，彻底有效地执行纠正措施，约束频繁出现质量、客诉问题的小组 and 责任人。

### 3.2.4 鼓励全员参与，实现质量改善

公司重视质量文化建设，把“人品决定产品、产品决定企业”作为质量培训教育的核心。引导全员参与质量管理，通过不断深入开展合理化建设、质量改善提案、设备自动化提升等措施，使广大员工充分参与到质量改善的每一个环节，同时要求员工进行自检，相互之间进行互检，共同提升产品质量、分享质量改善成果。

### 3.2.5 升级信息传递，强化指标监控

华业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统计和分析，分解到实际生产周期内，并对实行方案进行检测跟踪，主动发现不足及时进行改进，以达到公司划分的质量目标要求。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 SAP 系统、MES 系统、OA 移动办公系统、PLM 产品全生命周期管理系统实现了信息的实时传递和快速准确统计。

## 3.3 营销管理

公司每年制定营销计划，并分解到月度数字任务和相应的业务员，并对所在区域相应负责的业务员进行划分。公司对所有销售的华业产品进行出厂检测，并能提供相应的检测指标数据。公司现有的主要销售渠道分为终端客户和经销商，华业螺杆销售遍及全球，国内以长江三角、珠江三角区域为主，境外主要以欧美日市场为主，将高质量产品打入国际市场。公司还通过参加“中国国际橡塑展、美国国际橡塑展、日本国际橡塑展”等国内外专业橡塑展会，以及论坛、标准化等行业性会议，不断强化品牌形象和挖掘潜在客户。公司高层与优质战略顾客通过高层定期互访、参加年会等方式建立了良好的战略合作关系，明确公司与顾客的关系不仅仅只是买卖的关系，而是长期合作、相互促进的战略伙伴关系。营销业务员定期回访、电话沟通等手段与顾客建立并保持良好的合作关系。并在“与顾客质量问题的处理”方面建立了比较完善的顾客投诉机制。能及时接收和处理顾客投诉，提高客户对公司的满意度。



## 第四章 质量基础

### 4.1 标准化管理

公司始终坚持标准化管理，形成了管理标准、技术标准、工作标准三大系列标准化文件指导方针。参与制定机械行业标准 JB/T8538-2011《塑料机械用螺杆、机筒》，主导制定并作为主要起草单位制定团体标准 T/ZZB0873-2018《塑料机械用全硬单螺杆》和 T/ZZB1013-2020《塑料机械用双金属单机筒》。

公司以领导人为主，设立各部门总负责人为辅，统一规划、指导制定企业质量发展战略、年度质量工作计划和质量安全保障措施等工作，定期进行会议商讨更完善的管理方针并制定成册在公司内实行。公司在满足顾客对产品的要求，同时，在设计和生产制造过程中积极采用国际标准化组织标准（ISO）、国家标准（GB）、行业标准等国家标准对产品质量进行检测，大大提高了产品的质量，促进了公司产品国内外市场的发展。公司人力资源部确立各岗位的工作职责，对公司的决策层、各工作岗位建立了详细的工作标准，制定了各部门职能说明书，更明确各岗位人员的工作职责。

### 4.2 计量管理

华业按国家法律、法规建立了有效的计量管理方针，设立了专门的计量管理办公室对计量设备进行规划管理。计量室负责公司测量设备的管理工作，设置专职计量员，负责公司计量器具的管理工作，计量员均持证上岗（计量检定员证）。公司现有常规量具测厚仪、钢卷尺、钢直尺、游标卡尺、塞尺、外径千分尺、数显卡尺、游标万能角度尺、三坐标测量仪等均采购自国外内知名品牌，同时配备斯派克台式火花直读光谱仪、表面硬度测量仪、金相分析仪、拉力测试机、抗冲击力测试机等先进设备，做到对产品质量的全方位把控，为保证计量器具的准确性和可靠性，积极与法定计量机构进行合作定期进行计量器具的检定校准，对校准和检定状态明确标识，并保存好校准或检定记录。通过标准的计量器具检测出有效可靠的测量数据来控制生产、指导生产，取得了良好的经济效益和社会效益。

图表 8 先进检测设备

**华业实验检测中心**  
检测设备

**HAYEUR 华业**

具备先进的理化检测设备与检测手段，可进行材质化学成分、高低倍、机械性能、氮化、调质、正火、退火质量的测试分析，同时具备长度类、形位公差类、不同标准之粗糙度值的评定与分析。

**斯派克台式火花直读光谱仪MAXx**  
SPECTRO MAXx

**三坐标测量仪**  
Three coordinates measuring instrument

斯派克台式火花直读光谱仪MAXx是全谱火花直读光谱仪，能够分析黑色金属材料中的元素含量，并且采用了新技术设计的火花台，实现单标样智能逻辑描述和标准化，具有非常出色的稳定性和检出限。可在短时间内精确检测钢材成分。





### 4.3 认证管理

公司在环境管理符合国家法律、法规条件下生产满足顾客要求的高质量产品，拥有浙江省质量技术监督局颁布的生产许可证下合法生产、销售经营。顺应公司发展要求不断完善和改进生产机制，公司先后顺利通过了 ISO9000 质量管理体系认证、ISO14000 环境管理体系认证和 ISO45001 职业健康管理体系以及知识产权管理体系认证，保证了优质产品质量的生产，同时体现公司对员工生产环境、生命安全健康的重视，确保各项生产经营活动规范、标准，求得更快、更好的发展。

### 4.4 检验检测管理

公司以将“华业”打造成螺杆产业专属的国际品牌，致力于成为行业内优选的螺杆制造商为目标，不断扩大检验队伍，加强检验人员的专业能力，更高效的提高产品质量。针对公司按规格、类型分配的生产流程路线，设立对等检验小组进行各关卡检验，各小组均衡分配人员，负责各专项检验。公司设立检验中心检测设备台账，并对检测仪器、设备进行定期维护以及客户委托检测提供设备、技术支持。

检验设备的质检人员经过专业培训，考核合格后方可上岗。定期组织质检人

员交流在检测中遇到的各种问题，针对问题及时制定纠正措施，以提高质检人员的检验水平及工作质量。检验管理过程中各种制度、岗位职责、仪器操作规程、安全常识、注意事项等均上墙，以便执行。

## 第五章 产品质量责任

### 5.1 产品质量水平

本公司产品体系主要由注塑机机筒螺杆系列、挤出机机筒螺杆系列、橡胶机系列、特种螺杆及哥林柱系列组成，各系列产品生产加工都具备完整成熟的生产工艺流程，配备先进的加工设备，经验丰富的专业技术人才，以求从生产开始紧抓产品质量。公司生产的各类型产品每天过终检合格率均高于 96%，质检过程中坚决做到不接受、不制造、不放行不合格品，通过每月收集统计不良品数据，进行差异分析，从根源解决影响质量的问题，通过质量管理方针的实施，公司产品不良率已逐步降低。公司机筒螺杆合格指标已经达到“浙江制造”认证标准的水平，产品的关键和重要特性都经过 100%检测合格才交付给客户，确保产品合格才发货给客户。

### 5.2 产品售后责任

华业拥有专业的售后服务团队，提供优质的售后服务。公司制订了严密成熟的售后服务制度，对出厂产品存在质量问题以及在质保期内使用出现故障时，能够迅速地进行追溯、修理、更换、召回等处理手段，确保质量不良产品顺利准确召回且得到有效处理，为提高客户对公司的满意度，售后部门提供以下帮助：

- 1、技术支持，根据不同的塑胶原料和成型工艺选择合理的螺杆结构和材质；
- 2、现场制品状况的分析解答并给出合理化建议；
- 3、帮助客户调试机器，改善成型工艺，解决制品不良问题；

在产品服务过程中我们严格按照有关规定及合同认真履行我们的责任和义务，所提供的产品保证符合合同规定的数量、质量、规格和性能要求。华业希望凭借专业的设计、加工、检测以及售后，赢得了广大客户的支持和认可。

### 5.3 企业社会责任

华业公司能够达到中国塑机行业综合实力 25 强、塑机辅机及配套件 5 强企业、“浙江省隐形冠军”、“专精特新“小巨人”企业”的成就，发展成为舟山金塘经济开发区螺杆行业的领头羊，离不开国家政策的支持、合作伙伴的帮助以及几千名华业人的辛勤奉献。华业公司也一直坚持“法规层、利益层、和道义层”多层次社会责任，并不断完善公司机制。

法规层，公司自成立以来，严格遵守国家各项税收法律法规，制定了公司各类费用申报、审批、报销等相关财务制度及流程，不断规范纳税管理工作及提高财务管理水平。依法按章纳税，及时足额缴纳税款，对纳税工作进行专人管理，对财务人员进行培训，提升纳税意识、业务素质和管理水平，确保纳税工作依法、有序开展，同时，一直以“节能减排，保护环境”为己任，优化生产工艺技术，提升生产技术装备，实现了产品升级调整，减少污染物排放，积极建设资源节约、环境友好型企业。

利益层，公司自成立以来，依托员工之家的文化沉淀，结合公司实际，努力为员工提供不同层次个性化需求的支持。给员工建立职工医疗互助基金会，每年定期为员工组织体检，发放节日福利金及物品，以及探访慰问离退休老职工并对困难户给予经济帮助等等全方面的回馈员工。公司注重供应链一体化建设，不断完善顾客采购流程与机制，建立公平、公正的评估体系，为顾客创造良好的优选方案。与重要客户建立战略合作关系，促进客户或供应商在货源保障、质量、价格、服务方面理念上的提升和转变，从理念上认同华业的管理和程序，形成共识，优势互补，利益共享。公司建立并实施《供应商管理制度》，规范和约束采购过程及顾客或供应商的管理，与顾客或供应商签定相关的双边合作协议、战略协议等。我司严格遵守签订合同上的约定，及时与客户或供应商进行对账，完成付款工作，对客户或供应商建立诚信的合作平台。

道义层，华业通过自身发展也成功的带动了舟山金塘地区螺杆行业的经济发展，通过合作提携相应产业的经济发展。华业积极响应国家发布的各项社会道德指标，约束员工积极配合，并主动遵守。公司不断发展壮大，始终不忘回报社会，依托浙江华业综合资源，支持慈善捐助、教育文化、支援协助等公益事业，每年的重阳节，公司都会组织员工去敬老院奉献爱心的活动，以减轻空巢老人的孤独寂寞感。通过各种方式履行着社会责任。

## 5.4 质量信用记录

因为品质优良，所以值得信赖，近年来，华业塑机取得了许多的卓越成绩，多次获得各级政府主管部门和螺杆行业协会的表彰和奖励，质量信用得到社会各界的肯定。大体如图表 9。

图表 9 公司获得的荣誉表彰

序号	奖项内容	发证机关
1	第一批专精特新“小巨人”企业（2019年）	国家工信部
2	2017年省级制造业与互联网融合发展示范企业	浙江省经信委
3	2017浙江省隐形冠军	浙江省经信委
4	浙江省服务型制造示范企业（2018年）	浙江省经信委
5	浙江省服务型制造示范企业	浙江省经信委
6	浙江省守合同、重信用AAA级单位	浙江省市场局
7	2017、18、19年度中国塑料机械行业综合实力25强、塑机辅机及配套件5强企业	中国塑料机械工业协会
8	浙江省信用管理示范企业	浙江省企业信用促进会
9	舟山市政府质量奖	舟山市人民政府
10	2017年度技术创新活力奖	中国塑料机械工业协会

图表 10 公司已获得的科技产品奖项

序号	项目名称	奖项
1	“多元硼化物基超硬双金属螺杆”项目	浙江省优秀工业新产品三等奖
2	“HX型锥形双螺杆塑木挤出机”项目	舟山市科技进步二等奖
3	“HX型锥形双螺杆塑木挤出机”项目	舟山市定海区科技进步二等奖

## 结 语

质量是企业生存之根本，质量水平的高低是体现企业综合实力的重要依据，企业要在激烈的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。

华业坚持“专注专业，超越卓越”的经营方针，在保持原有的质量文化管理中，不断研究、开发新产品、新工艺，以更优质的产品、更简便高效的工作手段，使公司在行业中持续保持领先的水平和地位。华业始终坚持“顾客满意、持续改进、追求卓越”的质量管理方针理念，对内从原材料、半成品、成品层层把控产品质量，对外，确保产品质量 100%合格才交付给客户。同时，对相应的检验人员进行定期的培训、考核管理，确保检验人员的检验知识面的完善，更新，适应公司发展带来的多样化质量要求的冲击。

质量诚信体系建设是一项长期的、系统的工作任务，坚持以“不接受不良品、不制造不良品、不放行不良品”质量管理原则，严格把控质量关口，推进质量文化建设，为“浙江制造”国内领先、国际一流的目标持续努力！