

衢州台威精工机械有限公司
2021 年“浙江制造”认证
质量诚信报告



二零二一年十月十三日

目录

前言	1
总经理致辞	2
一、 公司简介	3
二、 企业质量理念.....	4
三、 企业质量管理.....	5
四、 质量诚信管理.....	10
五、 质量管理基础.....	13
六、 产品质量责任.....	15

前言

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和科学性负责。

报告范围:

本报告的组织范围为衢州台威精工机械有限公司。本报告描述了2020年1月1日至2021年12月31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。

总经理致辞

诚信是做企业的基本准则，衢州台威精工机械有限公司致力于为公司价值链上的所有参与者创造公平、透明、开放的环境和企业文化。

一、公司简介

衢州台威精工机械有限公司成立于 2002 年，是专业提供高端智能裁断技术及方案的国家级高新技术和专利示范企业。与浙江工业大学、衢州职业技术学院等高等院校建有产学研基地。公司可为生产各种不同的制鞋、皮具、箱包等企业提供厂房布局设计，生产工艺流程规划及整厂设备的选型提供全方位支持。

台威集研发、生产和销售于一体,主要生产及出口五大液压裁断机系列产品，分别为摇臂系列、压头移动系列、精密四柱系列、数控系列、高端智能化系列、涉及有 100 余个规格。在引进德国、意大利、英国等先进技术同时，还创建了柔性材料裁断设备研发中心，从而奠定了全系列产品在国内同行业中的技术领导地位，特别是智能裁断技术，在国际同行中也有相当大的影响力，部分技术甚至保持国际领先。其五大系列近百余个规格产品都通过欧盟 CE 认证, ISO9001：2015 及

美国 CNAS C020-Q 质量体系认证。截止 2019 年底已完成国家标准主起草 1 项，行业标准主起草 4 项，“浙江制造”品牌标准 2 项，参与起草国家标准 1 项，行业标准 19 项，已获得发明专利 7 项，实用新型专利 28 项，外观专利 4 项。

公司与国际顶级裁断机巨头德国 tech.co Glaser GmbH 公司加强长期的技术合作，成立汽车内饰件装备事业部。为国内外汽车内饰件生产企业在裁断、模切、冲孔等技术方面提供一条龙的装备及技术服务。

凭借可靠的商业信誉，高质量的产品,齐全的品类和真诚的售后服务，我们已在全球的客户中赢得了良好的声誉。同时成功组建了一个全球销售网，网点已覆盖 30 多个国家和地区。在德国、意大利、俄罗斯、土耳其、加拿大、美国、墨西哥、秘鲁、哥伦比亚、伊朗、印度、越南、孟加拉、印尼等地还设立了特约代理商。

公司本着“诚实、创新、发展”的企业宗旨，以“专业制造精品、科技提升价值、服务赢得市场”的企业经营理念。且以创国际品牌为己任，热忱欢迎国内外同行及客户来公司进行技术指导、合作共赢、以谋取更大的企业发展空间。

二、企业质量理念

公司自创立至今，便致力于产品质量的管控。始终秉持产品质量是企业生存和发展的基石，是占领市场和赢得顾客的先决条件，质量源于我心，企业依存于顾客的质量理念，不断的完善和提升公司的质量管理水平。公司自从通过质量管理体系认证公司始终坚持“**顾客至上、质量稳定、开拓创新、追求卓越**”的质量方针，严格按相关法律法规要求、质量管理体系标准要求、质量手册要求、程序文件要求等执行，使企业的质量管理体系得到有效运行，使产品质量得到有力的保障和不断的提升，从而使企业各项质量目标基本得以达成。为从根本上加强和提升质量管理，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，运用项目管理，通过内部审核、自我评价、质量月等活动，不断寻找改进的机会改进质量管理，逐步实现卓越绩效。公司自建立要求等执行，使企业的质量管理体系得到有效运行，使产品质量得到有力的保障和不断的提升，从而使企业各项质量目标基本得以达成。为从根本上加强和提升质量管理，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，运用项目管理，通过内部审核、自我评价、质量月等活动，不断寻找改进的机会改进质量管理，逐步实现卓越绩效。公司自建立以来，公司从未出现过重大产品质量投诉，合格率均达 100%。

企业使命:为客户提供优质的裁断装备，为员工提供成长发展的机会，让优秀职员转为股东成现实，为社会作出更多更大的贡献

企业愿景:成为浙江省行业技术力量最强企业，并具有领导地位，在行

业中发挥示范作用；成为浙江省行业最具有竞争力的企业之一；成为全国行业最具影响力的企业。成为中德-高端智能裁断技术合作典范，中国高端智能裁断装备技术与方案领导者。

核心价值观:爱岗敬业、勇于担当、同心协力、追求卓越。

企业精神:团结、拼搏、求实、创新。

三、企业质量管理

本看对产品质量的高度重视，公司建立质量负责人制度，制定了各料件、部件、产品的检验标准，并各司其职、相互沟通配合，从研发、采购，生产等各过程，加强产品质量把控。

◎总经理及高管团队一一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；

◎总经办一一负责公司的经营战略规划各全面运营管理，负责公司的外联行政事务；

◎管理中心一一负责建立、监控和完善公司内部综合管理体系，制定公司人力资源战略规划并组织实施，负责人事管理、行政管理、后勤管理等开展工作不断提升公司整体质量经营管理水平；

◎生产运营中心(生产部)一一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、工程设备、安全等进行全面管控；

◎生产运营中心(采购部、仓管科)一一负责公司所需物料、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；

◎生产运营中心(技术部) -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;负责新料件、新产品检测，内部委托测试；

◎生产运营中心(质量部)——负责公司质量战略的推进实施，质量计划的编制，提升产品质量和过程质量指标，同时实施质量改进工作，对质量实行一票否决，全面建立公司质量文化。

◎营销中心(国际贸易部、国内贸易部)——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，产品市场拓展的跟进与改善，产品市场团队管理；

◎产品导入等财务中心——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；负责公司物料采购的审定价与产品销售的定价，以及供应商开发、评定与管理；

◎信息中心——负责公司信息化建设、培训、指导实施等工作，负责信息化系统运行的维护、保养和故障维修。

公司同时设立了首席质量官，确定首席质量官的职责和权限，因对产品和服务质量安全的重视，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。

(二) 质量管理体系

公司自引入 ISO9001 质量管理体系以来，以“顾客至上、质量稳定、开拓创新、追求卓越”为质量方针，围绕液压裁断机系列产品的设计、开发生产和销售过程，按 GB/T19001-2016/ISO9001:2015《质量管理体系要求》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 ISO9001 质量管理体系，坚持产品质量的“持续改进，不断提高”到导入卓越绩效管理模式，推行全面质量管理，坚持“顾客至上、质量稳定、开拓创新、追求卓越”，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、社会五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质量诚信教育培训计划，实行了三级质量诚

信教育培训。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。

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(部分产品指标超过外部要求)，从产品技术上践行社会责任。同时，公司制定了《质量奖罚管理标准》、《质量考核管理办法》等，对产品质量问题进行责罚，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》、IS09001:2015、IS014001:2015 标准、 OHSMS18000 标准等
产品标准、执行与制定	《中华人民共和国产品质量法》 《中华人民共和国计量法》 IS09001:2015、IS14001:2015 标准 OHSMS18000 标准等

公司制定了《内部审核控制程序》、《管理评审控制程序》，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，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》、《纠正或预防措施控制程序》，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《产品监视和测量控制程序》，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《纠正或预防措施控制程序》制定纠正预防措施并进行整改，评估纠正预防措施有效之后方能关闭问题项。

此外，公司还制定了《质量手册》、《供方控制程序》、《员工培训管理办法》等制度，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，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。

(三)质量安全风险管理

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，确保每个零件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、抽检、质量监察小组对产品质量进行严格把控。其中自检包括产品自检和装配自检，产品自检是指员工对自己所生产出来的产品，按照图纸要求自行进行检验，并作出是否合格的判定且在《自检单》上做好相关的自检记录。单元化模块化的生产模式，使产品关键质量环节得以暴露和控制，进而保证产品质量安全，防范质量安全风险。

公司制定了质量安全应急预案，成立了以总经理为组长，质量授权人、常务副总为副组长，品质部、采购部、生产部、技术部、营销部、财务部、服务部组员的应急领导小组。并明确了应急领导小组及各相关部门职责。

四、质量诚信管理

（一）质量承诺

1、诚信守法

高层领导遵循“依法经营、诚信经营”的管理理念，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》以及机械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。

2、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 ISO9001 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

（二）运作管理

1.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。

2、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。对 A 类物料供应商，除了必须符合法定的资质外，还要定期进行现场审计。对 B 类物料的供应商，企业首先要对该种物料进行风险分析，视供应商提供物料的质量情况决定是否需进行现场审计。对 C 类物料的供应商，一般只考虑审计其资质。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使用。

在设备和零部件采购方面，对供应商的相关资质进行严格审查。在采购设备和零部件时，能够使用标准件的一律采购和使用标准件;需特殊加工的，需对使用效果进行充分验证，确保达到我公司要求。所有设备在使用前必须经过设备验证，确保符合产品工艺要求。

3、生产过程诚信管理

公司生产运营中心及其下属技术部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，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，执行监控核规程，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。生产记录由生产运营中心负责审核、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，及时上交生产运营中心，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，加强生产过程的信息化建设水平，应用 ERP 系统的生产管理模块对整个生产过程进行数据采集和监控，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，成立技术攻关小组，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

公司推行精细化生产组织模式以缩短生产和交货周期，快速适应市场订单品种和数量高低起伏的变化，在降低库存基础上满足客户需求，满足了客户对阀门产品性能的全面了解和产品质量的进一步认可，订货率也随之提高，并且在很大程度上解决了售后质量问题，减少了售后服务工作人员的工作量，使售后服务工作安排更加柔性化。

(三)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将顾客分为直接顾客、间接顾客两类。针对不同类型顾客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通过展览

会、行业会议、行业标委会、公共媒体、互联网、外部机构等渠道，以问卷调、面对面或电话访谈、观察查询、外部委托等方法，了解客户的需求和期望。

公司各部门定期搜集顾客信息，解析后确定的顾客需求信息按照不同细分市场进行分类梳理总结，形成不同顾客群的需求与期望数据库，并从中归纳出针对不同细分市场顾客群总体需求特点的汇总资料，供产品规划、产品开发设计、过程控制等决策时参考。

公司树立“以客户需求为导向”的服务理念，要求业务人员对于任何一位客户，不论他下单与否，都要做到热情、周到，都要尽量满足他们的所有合理需求。制订了《客户满意度调查程序》、《客户服务流程》、《客户合同评审程序》等，从各方面增加业务人员的技能和素质，提升了顾客成交率。

公司建立及时反馈处理用户投诉意见的快速反应机制，制定紧急响应计划，对不可预测的变化，及时采取改善措施。

五、质量管理基础

(一)标准管理

公司将企业标准化贯穿于生产全过程，从原辅材料、包装材料的采购、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。

(二)计量管理

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的计量基础。

(三)认证管理

目前公司已通过 **ISO9001** 质量认证和欧盟 **CE** 认证及标准化良好行为企业验收，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“不断提升精度、追求卓越品质”的质量方针得以顺利推行。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%** (四)检验检测管理

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。品质部负责编制进货检验与试验规程，负责物资进货的抽检;采购科负责不合格物资，材料仓负责点收物资的进货数量、名称和重量等。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》、《出货检验控制程序》、《最终检验控制程序》开展严格的过程检验和试验。品质部负责制订过程及最终检验和试验规程，设立极最终检验的检验点，并负责组织过程检验工作;质检员负责检验点的检查、半成品、成品的检验;各生

产科室操作工负责自检工作。

六、产品质量责任

（一）产品质量水平

公司来断壮大“精、专、新”的研发队伍，持续改善产品技术水平生质量性能，近三年来产品多次获得客户和同行的认可。

（二）产品售后责任

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，每张投诉工单，均应严密监控，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，公司品质部门对客诉信息定期监测，设立质量监测站，对市场中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。定期组织内部各部门召开产品质量会议。组建品管圈、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。

（三）质量信用记录

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部门的抽检中，合格率均达 100%