

质量诚信报告

浙江环球滤清器有限公司

目 录

| | |
|---------------------|---|
| 一、报告前言部分..... | 1 |
| 1.1 报告内容客观性声明..... | 1 |
| 1.2 报告的组织范围..... | 1 |
| 1.3 报告时间范围..... | 1 |
| 1.4 报告发布周期..... | 1 |
| 1.5 报告数据说明..... | 1 |
| 1.6 报告获取方式..... | 1 |
| 1.7 董事长致辞..... | 1 |
| 1.8 企业简介..... | 2 |
| 二、报告正文..... | 3 |
| 2.1 企业质量理念..... | 3 |
| 2.2 内部质量管理..... | 3 |
| 2.2.1 质量管理机构..... | 3 |
| 2.2.2 质量管理体系..... | 4 |
| 2.2.3 企业质量诚信..... | 4 |
| 2.2.4 企业质量文化建设..... | 5 |
| 2.3 企业质量基础..... | 6 |
| 2.3.1 企业产品标准..... | 6 |
| 2.3.2 企业计量水平..... | 6 |
| 2.3.3 企业检测情况..... | 6 |
| 2.3.4 认证认可情况..... | 7 |
| 2.4 产品质量责任..... | 7 |

| | |
|--------------------|---|
| 2.4.1 产品质量承诺..... | 7 |
| 2.4.2 产品召回情况..... | 7 |
| 2.4.3 “三包” 责任..... | 7 |
| 2.5 质量风险管理..... | 7 |
| 2.5.1 质量投诉处理..... | 7 |
| 2.5.2 应急管理..... | 8 |
| 结束语..... | 9 |

一、报告前言部分

1.1 报告内容客观性声明

浙江环球滤清器有限公司在本报告中，客观、真实、公正地公布了企业的信用信息。基于此，我们欢迎社会公众对我们公布的内容监督，提出意见和建议。

1.2 报告的组织范围

浙江环球滤清器有限公司是本报告的责任主体。

1.3 报告时间范围

本报告时间范围：2017 年 1 月——2017 年 12 月。

1.4 报告发布周期

本公司以 1 年为周期，并将根据实际情况动态更新报告内容。下期报告发布时间为 2019 年 1 月。

1.5 报告说明

本报告公布了基本的企业信用信息，包括质量理念、内部质量管理、质量基础信息、产品质量责任、质量风险管理和其他信息。这些均来自于对企业相关记录的整理、收集和分析。因此信息质量可靠，经得起审核验证。

1.6 报告获取方式

消费者、供应商、经销商、监管部门等各类利益和责任相关方，可以从本企业门户网站 <http://www.universefilter.com/> 下载阅读，或者拨打我公司服务热线：400-1880-258 联系本公司获取书面形式的报告。

1.7 董事长致辞

“诚信”是环球成长的“根”，“质量”是环球发展之“本”，我将始终不渝的带领环球全体员工坚持根本、转变观念、科学发展、与时俱进、开拓创新，不断提升企业实力，走出一条独具特色的可持续发展的产业化之路，致力于做

强做精滤清器主业，坚持高端制造，不断创新经营，以客户满意为基础，以市场变化为导向，力争早日实现“世界知名品牌”的战略目标。

公司董事长：刘万斌

1.8 企业简介

企业名称：浙江环球滤清器有限公司。

所有权性质：股份有限公司。

公司所在地：浙江省瑞安市塘下镇北工业园区。

主要产品：机油滤清器、燃油滤清器、空气滤清器三大系列 3000 多品种，涵盖了轿车、商用车、载重卡车、汽车配件、发电机组、船舶、农用汽车配件等众多领域。

二、报告正文

2.1 企业质量理念

1、持续创新是环球生存和发展不竭的动力，只有持续保证质量的产品订单才能体现创新的价值。

2、有质量保障的供给，是赢得市场的最佳选择。

3、品牌建设能给环球拓展市场空间，用行动表现品牌的内涵，用户的忠诚度表达着品牌内涵的价值。

4、环球不可能压倒所有的竞争者，但要有领先对手的智慧。

5、环球的管理知道多与少，重在行动表现和执行的结果。

6、环球人要有“在成就社会责任中发展”的抱负，以“团结、拼搏、务实、创新”为座右铭，通过拼搏、实干赢得社会公众的肯定，创造美好的明天。

2.2 内部质量管理

2.2.1 质量管理机构

环球的质量管理机构和职能如下：

公司总经理为组长的领导小组：确定企业的质量方针与目标，保证企业质量管理体系的有效运行，对本企业的质量管理工作负领导责任。

公司技术中心负责人：贯彻执行公司经营理念和经营政策，制定激励政策，组织推行及完善公司全面质量管理体系，并保证与企业质量管理工作相关人员充分行使职权。

采购部：根据有关产品生产要求，经营质量管理的法律法规和公司的经营政策，保证所采购原辅材料的质量，建立供方信用档案管理体系并最大限度降低采购成本。

销售部：根据有关产品经营质量管理的法律法规和公司的经营政策，确保产品销售的合法性，负责质量查询、质量投诉等质量管理工作在本部门的执行。

PMC 部：负责产品在储运与运输过程中的质量管理工作，为质量管理小组提供准确可靠的档案数据。

生产中心：根据本部门产品生产实际，组织建立与运行和公司经营情况匹配的质量管理方法和目标，并负责各项质量管理工作的实施控制和流程的改进。

质量管理员：执行、指导与监督公司的产品生产经营过程质量管理工作，促进质量管理工作的规范化经营服务的专业化。

2.2.2 质量管理体系

我公司执行的质量管理体系为 ISO/TS16949，证书注册号：IATF 0258477，证书有效期至 2018 年 9 月 14 日。

公司按照标准和体系文件要求每年组织内部审核，保障体系有效运行，建立了比较完整齐全的记录。

按照标准要求，每年由 SGS 进行审核，最近一次审核而通过的时间是 2017 年 9 月 4 日，证实体系有效运行，记录比较完整、齐全。

公司已建立质量管理制度，按《培训控制程序》进行相关的质量培训。公司较好的执行了质量法律法规，目前尚无违法违规记载。

公司建立了《质量成本计算方法》《质量损失管理规定》，有效的控制了产品出厂质量。内部实行质量责任追究管理，建立实时质量记录日报。

2.2.3 企业质量诚信

(1) 企业质量方针：创造精品、管理增效、内外满意、持续改进。

(2) 企业质量诚信经营方针：本公司实施质量诚信经营方针是提高和达到顾客满意的根本途径和方向，并通过具体的质量诚信目标和实施质量管理体系

加以贯彻，体现质量诚信经营法律法规相关原则，与本公司发展宗旨相适应，也为本公司及各部门质量诚信目标的制订、评审、验证等提供框架。以质量诚信经营来满足顾客需求和社会责任为关注焦点，充分体现对顾客需求承诺。公司对质量管理体系的有效性进行持续改进。管理评审对质量诚信方针适宜性、持续性做出评价并进行相应的修改，使其持续地适合本公司发展的宗旨，质量诚信经营和满足顾客要求。

(3) 职责：总经理全面负责本公司的质量诚信管理体系，并进行资源配置和持续改进质量诚信管理体系。管理者代表负责建立、实施、保持质量诚信管理体系，并向总经理汇报体系运行情况，落实监控和改进要求。管理部、质量部、采购部、生产部、销售部等相关部门在管理者代表的领导下，负责日常的体系管理工作。

(4) 公司的质量诚信目标：

产品不良品率 PPM 300

顾客的满意度 90%

订单准交率 100%

客户投诉次数 8 次/年

2.2.4 企业质量文化建设

环球滤清器在二十余年发展实践过程中，形成了具有特色的企业文化，在培育企业精神、提炼经营理念、推动制度创新、塑造企业形象、提高员工素质等方面进行了广泛的探索。

近年来，公司建立起了符合公司发展战略，着力培育个性鲜明、时代感强、被全体职工认同的企业质量文化体系。通过企业质量文化的创建，内强企业素质，外塑企业形象，增强企业凝聚力，提高企业竞争力，实现企业质量文化与

企业发展战略的和谐统一，企业发展与员工发展的和谐统一，企业质量文化优势与竞争优势的和谐统一，为公司的改革、发展、稳定提供强有力的文化支撑。

2017 年，公司以科学发展观为统领，以品牌、标准、服务、信誉和效益为重点，大力实施以质取胜战略，结合公司产品定位于中高端客户需求，特开展“质量年”活动，营造“全方位抓质量、全员抓质量、全员参与质量、全员服务质量”的良好氛围，实现提高全员质量意识和质量管理水平目标。活动内容有：供方管理、各方面知识培训、质量通报、工艺质量管理、6S 管理、现场质量管理、QC 活动、质量专项检查、操作技能大比武及优秀者评选等活动。通过此次质量年的活动，营造了人人关心质量、重视质量、参与质量管理的浓厚氛围，提升了产品品牌知名度和企业形象。

2.3 企业质量基础

2.3.1 企业产品标准

产品 1：机油滤清器：行业标准：JB/T 5088.1-2008；浙江制造标准：T/ZZB 0049-2016；企业标准：Q/ZHQ128-2016。

产品 2：空气滤清器：行业标准：QC/T770-2006；企业标准：Q/ZHQ130-2016。

产品 3：柴油滤清器：行业标准：JB/T 5239.3-2016；企业标准 Q/ZHQ129-2016。

2.3.2 企业计量

公司按《监视和测量装置控制程序》定期委托法定检验机构对公司所有使用的计量器具定期审验，做到了公司产品生产经营活动中计量的合规性、准确性。

2.3.3 企业检测情况

公司拥有内部实验室，总投入 400 余万元，总占地约 300m²。现有机油滤清

器、燃油滤清器、空气滤清器及滤清器部件的原材料检测室，几乎涵盖了除振动实验外的各种有关滤清器及原材料性能检测设备，确保了产品的质量。

2.3.4 认证认可情况

管理体系相关情况：

质量管理体系情况：执行 ISO/TS16949，第三方认证和审核机构：SGS，证书注册号：IATF 0258477，最近审核通过日期：2017 年 9 月 4 日。

环境管理体系情况：执行 ISO14001，证书编号：USA17E22216ROM。

职业健康安全管理体系情况：GB/T28001，证书编号：11415S23141RIM。

2.4 产品质量责任

2.4.1 产品质量承诺

我公司生产的滤清器按标准要求实行管理，具有严格的工序和成品检验程序并由法定质量监督检测机构对每一种规格进行抽检、出具检验报告，向用户提供产品的检测数据试验报告。对于出厂交付的产品质量承担保证责任，承担由此造成的所有经济损失。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。

2.4.2 产品召回情况

公司按《服务控制程序》对出厂产品进行跟踪服务管理，多年以来我们的产品从未发生过因质量或服务的产品召回情况。当确因产品质量安全需要召回时，我们将按《产品召回管理规定》实施，承诺顾客和用户的经济损失为 0。

2.4.3 “三包”责任

根据汽配的特点，公司制定有产品质量担保责任的《不合格品控制程序》，履行更换、退货“三包”等产品责任和义务。

2.5 质量风险管理

2.5.1 质量投诉处理

公司始终对顾客进行产品和服务的跟踪以及随时获取可用的反馈信息，将企业推向社会，与消费者零距离接触，接受社会群体的监督。社会监督员活动就在这样的条件下应运而生。遍布营销区域的销售服务人员和社会监督员，对顾客的产品、服务质量进行电话和走访跟踪，询问顾客投诉处理满意情况，如再次出现问题，服务人员将第一时间赶到现场。公司领导也非常重视对顾客产品、服务质量跟踪，经常组织技术人员、服务人员深入市场一线，走访顾客，了解产品及服务质量。总部设有服务热线 400-1880-258，当用户对产品或服务提出诉求时，既可通过服务热线直接与公司销售总部取得联系，也可向销售产品的销售服务人员反映，这两条路线均会得到满意处理的结果。多年来尚未接到产品质量和售后服务质量投诉的情况。

2.5.2 应急管理

我公司制定了“安全第一，预防为主，综合治理”的安全生产方针，确立“零事故、零重伤、轻伤小于千分之三，安全隐患整改率百分之百”的安全生产工作目标。组织措施上建立了总经理为组长的企业安全生产管理领导小组，设有安全环保科专职部门，车间班组设立有安全员。公司每周举行一次安全生产工作例会，每年举行 2 次安全生产培训，增强员工安全生产意识及法律观念，让员工能自觉做到“要我安全”到“我要安全”，最终到“我会安全”。安全生产管理中，实行管生产必须管安全，谁主管、谁负责，责任人逐级签订安全生产目标责任书。公司建立了安全应急预案、应急处理措施和重大质量安全事故主动报告制度。

结束语

环球滤清器把质量之根深植于企业发展全过程，把诚信之本贯穿于生产经营的各个环节，未来，我们将以团结实干的工作态度，文明诚信的工作作风，全心全意为世界汽配行业服务，以一个时代领跑者的姿态，奔行于滤清器行业的前沿，为滤清器的发展创造出奇迹，环球人将为之不懈努力.....

本报告展现了公司在质量诚信建设和实践中的成果，尽管还有不够完善的地方，但总体上可以看出企业对产品和服务的质量和诚信是令人满意的，无质量投诉、无质量安全重大事故的结果诠释了企业质量诚信管理的成果。

浙江环球滤清器有限公司

2018 年 1 月