

# 2017 年度企业质量信用报告



郎溪飞马工业织品有限公司

二〇一七年十二月

## 目 录

第一部分 报告前言	
一、报告编制规范 .....	3
二、企业高层致辞 .....	3
三、企业简介 .....	4-5
第二部分 报告正文	
一、企业的质量理念 .....	6
二、企业质量管理 .....	6
1、质量管理机构 .....	6
2、质量管理体系 .....	6
(1) 质量方针 .....	6
(2) 质量管理体系认证 .....	6-7
(3) 质量管理方法 .....	7
3、质量风险管理 .....	8
(1) 质量投诉处理 .....	8
(3) 质量风险监测 .....	8
三、质量诚信建设 .....	8
1、质量诚信管理 .....	8-9
2、质量文化建设 .....	9
四、企业质量责任 .....	9
1、产品质量水平 .....	9
2、产品售后责任 .....	10
3、企业社会责任 .....	10-11
第三部分 报告结语	
一、未来发展展望 .....	12
二、报告参考及索引 .....	12

## 第一部分 报告前言

### 一、报告编制规范

本公司保证报告所公布的质量诚信体系建设情况下不存在任何误导性陈述及虚假情况，并对其内容的客观性、真实性负责。

报告组织范围：郎溪飞马工业织品有限公司

报告时间范围：2017 年 1 月至 2017 年 12 月

报告发布周期：1 次/年

报告数据说明：报告中所涉及的数据均来源于公司及行业协会，数据真实、有效。

报告获取方式：公司将以公司官网为载体，展现《企业质量信用报告》，并供下载阅读。

### 二、企业高层致辞

公司自 2002 年于无锡成立以来，一直专注于汽车安全带织带行业领域。2010 年，公司从无锡搬迁至郎溪，成立郎溪飞马工业织品有限公司的汽车安全带织带生产基地。

郎溪飞马工业织品有限公司来到郎溪已近 6 年，在这 6 年里，公司取得了长足的进步。一个传统的生产模式渐渐被淘汰，一个新的生产模式在逐步形成。公司在现有基础上持续扩大生产能力来满足不断发展的市场需求，加速产品的转型升级，加大产品对市场的覆盖率。

未来，我们会实现智能化工厂，高质量高品质是我们永恒的追求，我们将不再局限于对现有的自主品牌供货，飞马织带必定会走向世界。



郎溪飞马工业织品有限公司 董事长 钱仁才

### 三、公司简介

郎溪飞马工业织品有限公司由无锡飞马工业织品有限公司整体搬迁至郎溪经济技术开发区，占地 115 亩，现有建筑面积 4 万多平方米。公司于 2010 年 8 月成立，2012 年 4 月正式投产。

公司主要生产汽车用安全带织带。其中奇瑞、比亚迪、吉利、长城、昌河、北汽、上汽、柳汽、长安、大众、一汽、二汽、中国重汽、众泰、江淮等汽车都使用本公司生产的织带。还有民航、军品（直升机、战斗机、轰炸机、潜艇）也使用了该公司的织带。公司现有在线生产织带机 125 台，染色机 7 台，自动切带机 28 台，年生产能力达 1.5 亿米。



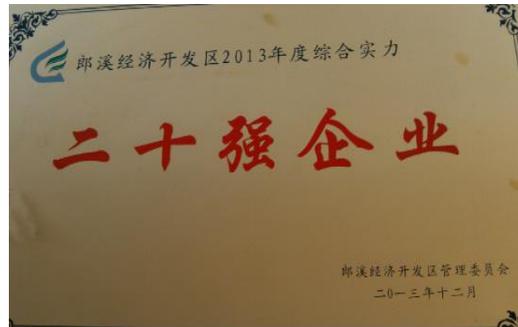
公司部分生产设备

公司拥有完整的产品检测体系，检测设备有：拉力机、色差仪、色牢度摩擦仪、高低温试验箱，就密切关注行业的发展变化，致力于在消化吸收基础上的企业自主创新，有完善的检测设备和设施。适时投资建设郎溪飞马生产基地，拥有自己的产品研发团队，消化吸收先进的生产技术，与安徽工程大学建立产学研合作，引进优秀人才，达到产品领先，技术领先，生产规模与技术创新同步增长，必然在未来的市场竞争中获得主动。



### 实验室部分检测设备

公司通过了 3C 认证、16969 认证、14000 环境体系认证，在郎溪先后被评为高新技术企业，宣城市名牌产品，宣城市企业技术中心企业，国家高新技术企业。



最近公司已经规划并实施技术改造项目，2016 年第一条全自动化流水线改造已基本完成。公司将采用全自动设备，新增收带机、放带机、自动检查机、自动切带机等共 87 台套。建造自动化生产流水线，分期完成建设投入。公司将以郎溪为新起点，扎实做好国内市场，积极拓展国际市场，最终实现产品在世界范围内拥有一定的市场。

## 第二部分 报告正文

### 一、企业的质量理念

质量是所有企业的生命，汽车安全带织带更是汽车安全部件的重中之重。公司自成立以来，就一直狠抓质量，按照 IATF16949 的要求，建立 5S 管理体系，从原材料的进货检验开始，到成品的检验，严格管控好每一个环节，杜绝将不合格的产品流进市场。

### 二、企业质量管理

#### 1、质量管理机构

公司本着“协同高效”的原则，建立了职能式管理的组织机构，总经理下设管理者代表、首席质量官，并建立了决策层、管理层、执行层三个梯度的工作标准、管理标准，严格执行统一规范的技术标准。实现横向、纵向流程脉络清晰，上下联动互动，车间、科室管理各司其职，彼此协同共进。为此，公司设立并明确：

综合部：在管理者代表的领导下，负责建立、监控和完善公司内综合管理体系，全面推行质量管理工作，确保质量体系正常运行，不断提升公司及供方整体质量管理水平。

质量部：在首席质量官的领导下，负责对原材料入厂检测与试验，负责对整个产品的质量检验、质量控制及质量改进实施。

#### 2、质量管理体系

##### (1) 质量方针

公司确立了“以顾客为关注焦点；提供优质产品和服务；持续改进、增进顾客满意与信任”的质量方针。

在质量方针的指导下，建立了公司及部门两层质量目标。每年根据公司经营战略目标和部门职能，将质量目标层层分解，逐一落实，最终形成员工层级的质量绩效目标，从而保持员工个人工作质量目标与公司整体质量目标的一致性。同时，通过公司管理层对目标指标的制定和实施进行监测，并对各目标指标系统进行不断完善更新。在体系运行过程中，公司运用各种科学、有效的方法，收集、测量、分析、整理所有层次、过程的质量绩效数据和信息，不断修正战略目标和计划，确保公司各阶段目标的实现。

## (2) 质量管理体系认证

公司在无锡就开始推行 ISO9001 质量管理体系，2013 年在郎溪通过了 TS16949 体系认证并运行至今，2016 年通过了 14000 环境管理体系。

## (3) 质量管理办法

公司以《质量手册》为纲，各部门均根据职能权属实际建立了支持性文件和作业文件，并建立了相应的记录。同时，根据内部审核需要，培养了 1 名质量工程师，2 名内审员，搭建起“实操内审、协调外审”的平台。

为确保体系运行的有效性和持续改进，公司每年开展全覆盖的体系内审，对于审核发现的不符合项，公司组织各责任部门或责任人进行原因分析，并制定纠正措施与预防措施，并予以组织实施，整改验证合格后关闭。最终形成内部审核报告，对体系的整改及不合格项的预防提出建议，并作为管理评审的一个重要输入，报告管理者。同时，建立了质量例会制度，每月开展一次体系运行抽样检查，重点依据《过程和产品的监视和测量控制程序》、《不合格品控制程序》等文件，对不合格品进行严格管控。公司所有产品必须经过品管处终检员发放合格证后方可出厂。任何不合格品、返工返修品均有明确标识、记录、评价、隔离及处理等要求。

同时，公司根据《数据分析控制程序》，确定、收集和分析适当的数据，以证实质量管理体系的适宜性和有效性，并评价在何处可以持续改进质量管理体系的有效性。

综上，公司量身定制了质量管理体系，该体系强调系统优化、过程方法、质量工具应用的常规化、日常化及可操作性，以期持续改进，追求卓越。



### 3、质量风险管理

#### (1) 质量投诉处理

为确保给顾客提供优良的售后服务处理，公司严格按照《顾客满意控制程序》、《不合格品控制程序》、《纠正和预防措施管理程序》等文件要求，由销售部每年对顾客的要求及期望进行调查，并对不满意项进行分析及纠正。

顾客的反馈意见明文规定公司相关人员必须在 2 小时内给予答复，24 小时内给予处理。对问题的处理措施标准化，更新 FMEAS，并提交管理评审。

#### (2) 质量风险监测

公司制定了《产品策划控制程序》、《生产过程控制程序》、《检验和实验控制程序》等制度，通过危害和风险管理，防止将不良品流入到客户处，以此满足顾客需求，确保顾客安全和法律法规有关危害能有效控制。

公司对于收集到的国内法律法规和输出国或市场有关的法律要求，由公司法律顾问负责组织相关部门识别其与公司产品的关联性，有关联的法律法规纳入公司法律法规体系，并由法律顾问负责监控执行。

对于顾客提出的产品安全性、质量方面的特殊要求，销售部门将其作为订单评审的重要输入内容。技术部、质量部、生产部等相关部门将其作为制定产品设计方案、工艺流程、检验及实验方法、生产组织方式时的重要风险评估依据。产品风险的评估分为如下几个阶段：

a. 在产品的设计阶段，技术部组织各部门组成项目小组，对提供的开发基准进行评估，输出新设备、工装、设施清代及需求计划；对顾客提供的产品基准资料评审后输出量检具、实验设备和需求计划；

b. 在产品工艺设计阶段，技术部负责对产品的生产制造、包装和仓储过程进行风险评估，列出所有涉及的制造工艺、运输和仓储工序以及环境影响因素，识别对用户安全的关键性影响；

c. 在产品策划的交付和服务阶段，组织和客户进行合作解决问题，实施持续改善，以精简过程、减少存货、降低质量成本。

### 三、质量诚信建设

#### 1、质量诚信管理

“以质量经营品牌，以诚信经营企业”是公司的经营理念，其质量诚信内涵主要包括以下几个方面：

a. 对顾客的诚信：锁定做“高端化、高质化、高新化”产品，以优质高效的服务奉献给新老客户。

b. 对供应商的诚信：着眼于缔结长期战略合作伙伴关系，实现双赢的局面。

c. 对员工的诚信：以人为本，各尽其长，让每位员工工作有尊严，生活有保证。

d. 对相关方诚信：依法纳税，回报社会，积极承担企业公民责任，为国家、社会多做贡献。诚信是公司质量文化的核心组成部分，质量诚信的理念和自律在公司已经成为每个员工的共识，是必须遵守的基本职业道德。

#### 2、质量文化建设

公司质量文化的主要有：

a. 日常管理中，执行部门一把手质量责任制，“严”字当头，致力于制度严格实用，设计严谨科学，工艺严肃可控，标准严厉适用，服务严密诚实，教育严明有效，考核严正公平，处罚严重服众，营造了良好的质量管理氛围。

b. 公司形成了基本工资+绩效+奖金的分配模式，一切以质量为前提，工资与质量挂钩，行政部门会根据每个月的质量反馈对各部门进行考核，充分调动员工的积极性，全面提高质量管理水平。

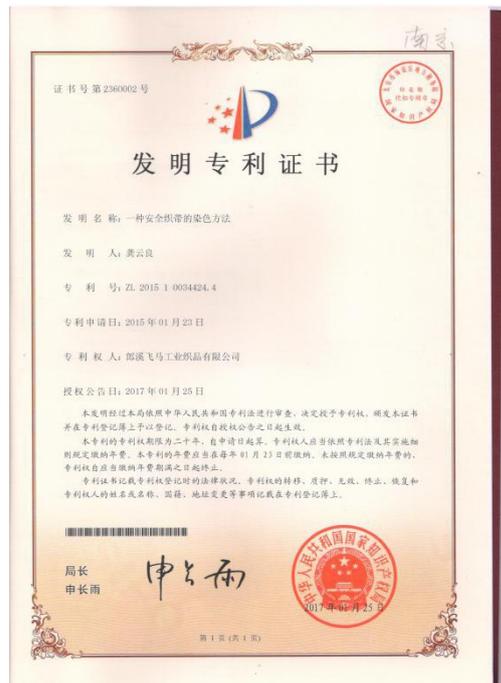
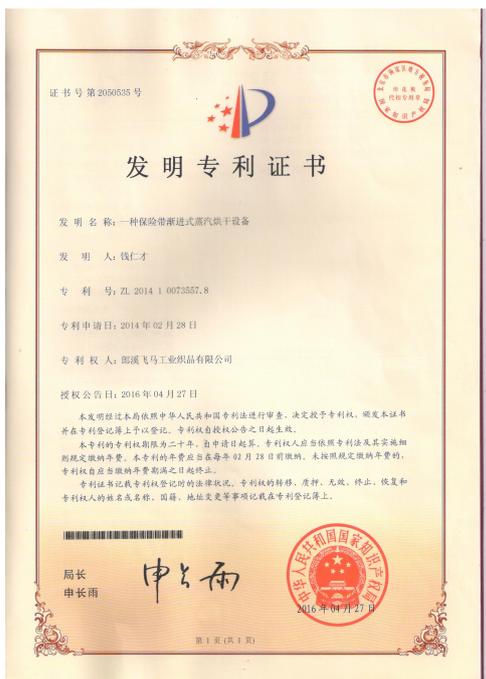
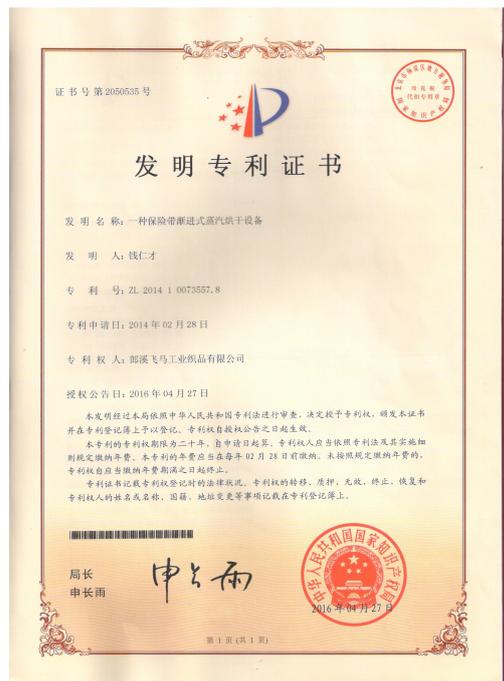
c. 在质量管控上，质量部对原材料及成品均具有一票否决权，待检产品均由质量部抽检后方可流入市场。

#### 四、产品质量责任

##### 1、产品质量水平

###### a. 产品质量情况

公司致力于为客户提供“高端化、高质化、高新化”的产品，专注于“专精特新”的研发生产。飞马牌织带被评为高新技术产品，现有发明专利 5 项，实用新型专利 27 项。





### b. 售后服务质量情况

公司积极面对社会的进步，技术的发展，用户的需求，以“主动适应”的思想，通过服务理念、服务承诺、服务政策、服务内容、服务管理和成本领先、技术领先及营销服务网络构建等方面的学习、改进、创新，不断满足顾客需求，提高顾客满意度。

公司建立了《顾客满意控制程序》，建立了客户回访和产品跟踪制度，对客户提出的产品质量、服务质量等方面的意见和要求认真研究改进，细致做好售后服务，积极满足顾客需求。通过内部投诉程序等方式对客户服务预期和要求的理解、质量管理现状进行分析讨论，查找产生服务质量问题的原因和解决办法，在外部竞争的基础上，跟踪各竞争对手的服务举措，了解与竞争对手的差异，并在此基础学习对手，吸收他们的服务管理经验。

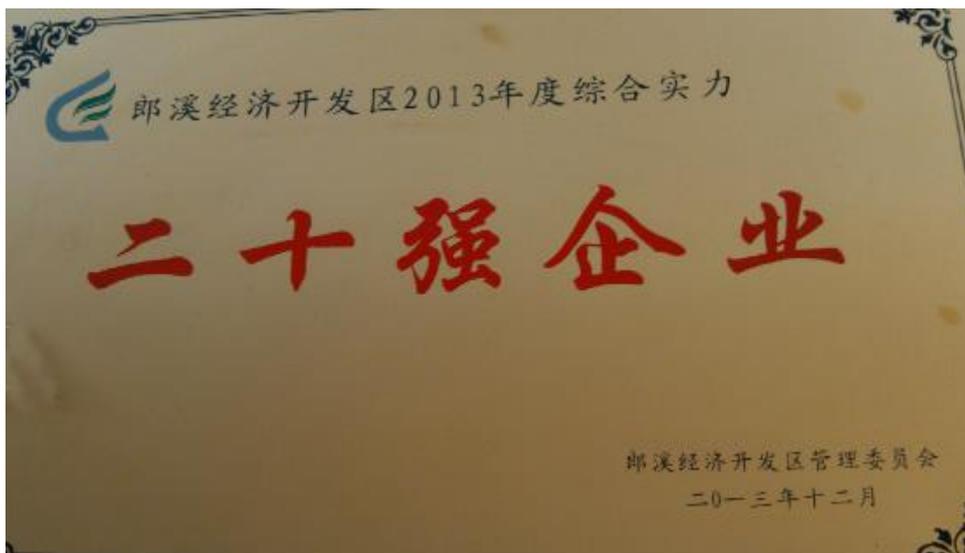
### 2、产品售后责任

公司在体系文件中对顾客投诉做出了明确规定，顾客反馈意见应在 2 小时内给予答复，24 小时内给予处理。

### 3、企业社会责任

公司注重环境保护、能源消耗、资源综合利用、安全生产、产品安全、公共卫生等，产品质量稳定提升，未发生较大顾客投诉，更未发生因公司产品引发的安全事故，取得了良好的社会效果。

十年来，公司死亡、重伤、较大伤、火灾事故为零，安全管理工作成绩突出，厂区及周边治安环境保持良好，未发生治安、刑事案件。





### 第三部分 报告结语

#### 一、未来发展展望

飞马公司从无到有，从小到大，随着公司生产业务量的增大，我们预测，在未来的 5-8 年内，我们的生产设备将增加至 250 台织机，8 台高速织带着色机，8 台高速织带自动检测机，38 条自动整理流水线。

未来，我们会全面实现智能化工厂，高质量高品质是我们公司永恒的追求。

#### 二、报告参考及索引

本报告相关内容摘引自公司现行相关管理文件与记录，数据出自相关年度审计报告。