企业质量诚信报告

奥展实业有限公司

二〇一九年二月

关于本报告

1 报告范围

本报告以奥展实业有限公司为主体，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 称谓说明

为表述方便，报告把“奥展实业有限公司”简称为“奥展实业”、“公司”。

3 报告时间和频次

2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日，部分数据及内容超出上述范围。

本报告为年度报告。

4 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.aozhan.com.cn 网站下载阅读。

目录

0.1 企业简介 - 1 -
第一章 质量理念 - 2 -
1.1 公司使命 - 2 -
1.2 企业愿景 - 2 -
1.3 企业价值观 - 2 -
1.4 企业文化 - 3 -
1.5 质量环境职业健康安全三体系管理方针 - 3 -
1.6 指导思想 - 4 -
1.7 质量诚信承诺 - 4 -
第二章 企业质量管理 - 4 -
2.1 质量管理机构 - 4 -
2.1.1 组织架构图 - 4 -
2.1.2 管理者代表 - 5 -
2.1.3 品管部 - 5 -
2.1.4 技术研发部 - 6 -
2.2 质量管理体系 - 6 -
2.2.1 质量诚信教育 - 7 -
2.2.2 诚信自律 - 7 -
2.2.3 管理目标 - 7 -
2.2.4 质量目标 - 8 -
2.2.5 质量法规 - 10 -
2.2.6 质量管理制度 - 10 -
2.2.7 质量责任赔偿 - 10 -
2.3 质量安全风险管理 - 10 -
2.3.1 质量投诉 - 10 -
2.3.2 质量风险监测 - 11 -
2.3.3 质量失信应急管理 - 11 -
第三章 质量诚信 - 12 -
3.1 质量承诺 - 12 -
3.2 运作管理 - 13 -
3.2.1 完善质量体系，加强质量管理 - 13 -
3.2.2 严密节点控制，重视过程管理 - 13 -
3.2.3 建立监督机制，执行责任管理 - 14 -
3.2.4 鼓励全员参与，实现质量改善 - 14 -
3.2.5 升级信息传递，强化指标监控 - 14 -

3.3 营销管理 - 14 -
第四章 质量基础 - 15 -
4.1 标准化管理 - 15 -
4.2 计量管理 - 15 -
4.3 认证管理 - 15 -
4.4 检验检测管理 - 16 -
第五章 产品质量责任 - 17 -
5.1 产品质量水平 - 17 -
5.2 产品售后责任 - 17 -
5.3 质量诚信目标的完成情况 - 17 -
5.4 质量信用记录 - 19 -
结语 - 20 -

0.1 企业简介

奥展实业有限公司总部位于浙江杭州萧山，是一家集生产不锈钢紧固件大型专业制造企业。公司创立于 2005 年，占地面积 137 亩，总投资 5 亿元人民币，是浙江杭州市萧山区的百强企业。行业排名全国第二，内销量占全国第一。2018 年实现销售 13.35 亿元，税收 4689 万元。

企业为国家高新技术企业，企业拥有（CNAS）国家实验室，杭州市市级企业技术中心,浙江省出口名牌。拥有 5 项国家发明专利，起草“浙江制造”标准一项，并为全国紧固件标准化技术委员会委员、铁道行业内燃机车标准化技术委员会委员、杭州市紧固件商会会长单位、浙江省紧固件行业协会常务副会长单位。

奥展牌紧固件，被广泛用于高端装备制造、高铁、核电、风能、电力、石化、通讯、航空等行业。公司已通过 ISO9001、ISO14001、OHSAS18001、IATF16949、TS22163 等国际管理体系认证。产品通过德国 PED、ROHS、SVHC 认证。并通过铁道部产品质量监督检验中心检测，产品符合高铁系统等工程项目。公司是中车、中核的合格供应商，公司承担国际、国内多座核电不锈钢膨胀螺栓等产品的研制和生产。

目前奥展旗下主要企业有浙江安成金属制品有限公司（温州）、福建福安奥展实业有限公司、紧商科技股份有限公司（杭州）、温州紧商电子商务园有限公司（温州紧商工业智能供应链示范园）。其中紧商科技是一家以紧固件行业生产为后盾，市场需求为导向，通过“紧商网”为链接，汇集全球信息、共享行业资源，整合行业上、下游资源，为企业提供生产原辅材料、及相关企业需求的日常生活用品，为企业提供一站式服务的大型行业物联网企业。

2018 年初，公司全面启动“浙江制造”认证工作，在以总经理为领导的推行团队的推动下，严格按照“浙江制造”管理标准要求进行企业管理。围绕涉及本次认证的产品的标准管理要求，公司按 DB33/T944.2《浙江制造评价规范 管理要求》进行自我评价，查找管理工作中与“浙江制造”管理标准要求的差距，通过整改将标准要求切实整合进公司的管理系统中，在满足标准要求的同时进一步提升公司管理的系统性。

公司已根据“浙江制造”认证的要求策划了公司的管理目标和方向，通过学

习并达到 DB33/T 944.1《“浙江制造”评价规范通用要求》在品质卓越、自主创新、产业协同、社会责任等方面的要求，同时也达到满足“浙江制造”管理标准的要求。

第一章 质量理念

1.1 公司使命

民族品牌、行业先锋

为客户提供优质的产品、服务和系统解决方案，与客户共同成就事业。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

建一流企业，树行业第一品牌

奥展实业是目前国内自主品牌紧固件综合实力最强、发展速度最快的企业之一，公司未来将以“建一流企业，树行业第一品牌”为愿景，把技术和自主创新视为企业快速发展的源泉和动力，领跑行业前列。

1.3 企业价值观

团结、诚信、高效、创新

团结：事成于和睦,力生于团结,我们对内强化团队的整体素质,对外保持与客户、经销商及各相关团体的真诚合作,为合作伙伴创造长期价值,达成双赢

诚信：诚信者,天下之结也,我们牢记:诚信为本、诚信做人、诚信立事。

高效： 行动迅速，对质量严格要求，对服务坚守承诺，并将追求高效卓越的意识贯穿到企业的经营的方方面面，做到每人每天都在挑战自我，每天每人都在成长。

创新： 创新是奥展文化的核心价值观，也是我们自信、自强、自尊的内在精神的集中体现。以创新谋发展，创造市场需求，引领市场发展，致力于中国紧固件的发展。

1.4 企业文化

公司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，紧紧围绕企业经营发展壮大，逐步构建沉淀了企业使用、愿景、价值观等方面独特的公司文化。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“民族品牌、行业先锋”为企业使命，坚持“团结、诚信、高效、创新”的企业价值观，实践着“开拓进取、勇于创新”的企业精神，遵循“诚信立足、创新致远、互惠互利、持续发展”的发展理念，注重诚信，是员工及客户的真心伙伴。公司注重培养人才，始终秉持“事业以人为本，发展以人为先”的理念，通过创造具有活力的事业平台，聚合精英团队，激发员工的创造力和创业精神，并以此驱动奥展实业有限事业的持续发展。

1.5 质量环境职业健康安全三体系管理方针

精益求精、开拓创新，提供顾客满意的产品；

遵纪守法、节能降耗，强化保护环境的意识；

安全生产、预防为主，关爱员工为企业宗旨。

1.6 指导思想

强化“作战”（精神、体系、激励）模式，机制与能力建设，“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

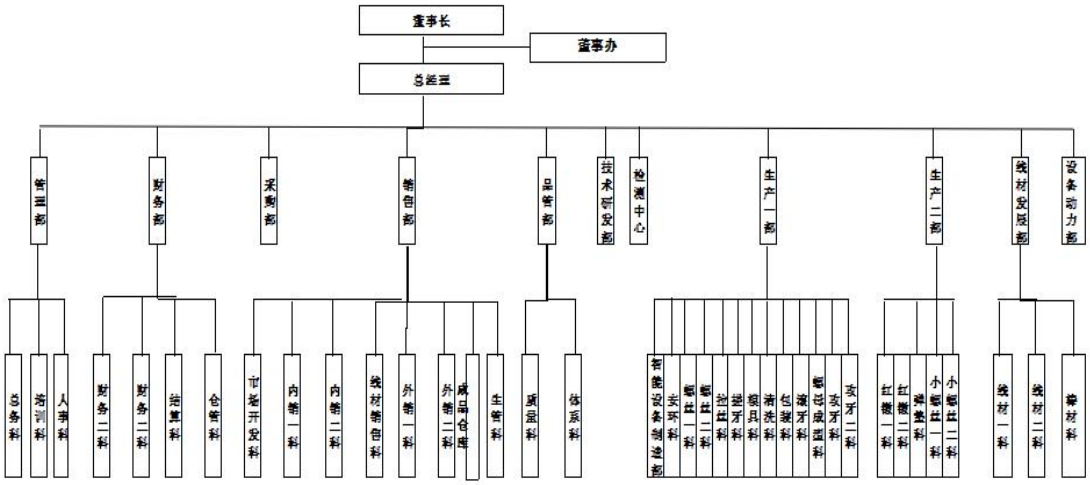
公司的企业信用等级已经连续多年被评为 AAA 级。

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、业务精的高素质员工队伍。公司始终以遵章守法为前提，以顾客需求为中心，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，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。

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



公司董事会有 7 名董事；监事会有 3 名监事，其中 1 名为职工监事。公司建立了股东大会、董事会、监事会和经营层分权与制衡的法人治理结构，制定了完善的组织机构规程和内部控制制度，设置了授权充分的各职能部门和子公司（组

织结构见图），独立行使管理职权，最大限度的提高运作效率和快速反应能力，并通过设立战略、审计等专业委员会来加强决策有效性。充分利用人力资源配置、资金投入、基础设施、设备等确保管理体系有效运行。

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：

--宣传贯彻国家有关质量的法律法规，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；

--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

--负责宣传贯彻国家有关质量、环境和职业健康安全的法律法规，确保一体化管理体系的建立、保持和改进；

--负责公司一体化管理体系建立、运行的日常协调和管理，提出体系运行的奖惩考核意见；

--负责组织一体化管理体系的《管理手册》和《程序文件》的制定、修订或换版工作，并组织实施和定期监督检查。负责管理手册的审核和程序文件的批准，组织内部审核；

--负责向最高管理者报告一体化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、环境、职业健康安全方针和目标；

负责对产品质量、环境、职业健康安全等重大问题协调、组织、解决；

--审核一体化管理体系覆盖部门和相关人员的各项管理职能；

--建立文件化程序，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；

--与一体化管理体系有关事宜的外部沟通和联络；

--承担一体化管理体系的管理评审的具体工作，负责组织体系月度检查和内部审核，负责体系条线的管理；

--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。

--贯彻公司质量、环境、职业健康安全方针和目标，负责本部门目标、指标的展开、落实，明确各岗位职责；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；

--负责组织编制年度、月度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；

--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；

--为公司一体化质量管理体系的归口管理部门。

2.1.4 技术研发部

--负责做好产品分析方法的改进与提高，以及新产品研发各阶段的原料、中控及成品的分析方法研究和测试工作，负责相关部门的委托检测和提供检测技术服务。负责协助新产品的剖析和提供外部检测的联系工作；

--协助公司标准化工作，检验技术标准、管理标准和工作标准的制（修）订，负责与质量有关的法律法规的搜集工作；

2.2 质量管理体系

公司从2008年开始就根据 ISO9001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 ISO9001的企业。

公司不断强化质量管理工作，推动了公司的综合竞争力，产品质量、市场占有率以及顾客满意率有较大的提高。为进一步提升管理水平，增强市场竞争力，公司于 2014 年开始策划实施了环境管理体系、职业健康安全管理体系的建立，形成三位一体化管理体系。公司坚持以人为本，环保立厂，推行清洁和安全生产，各类污染物排放符合标准，无重大设备、伤亡、火灾、爆炸等安全事件的发生。一体化管理体系包括从顾客和相关方要求的识别、产品设计开发、设施建设、生产控制、监视和测量、销售服务的各项质量、环境、职业健康安全管理活动，依据ISO9001、ISO14001、OHSAS18001、IATF16949、TS22163，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目标的实现，使顾客以及相关方满意不断增强。

2.2.1 质量诚信教育

公司通过《人力资源控制程序》、《奥展实业任职资格管理制度》和《培训管理制度》，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、采购、生产、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。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。

2.2.2 诚信自律

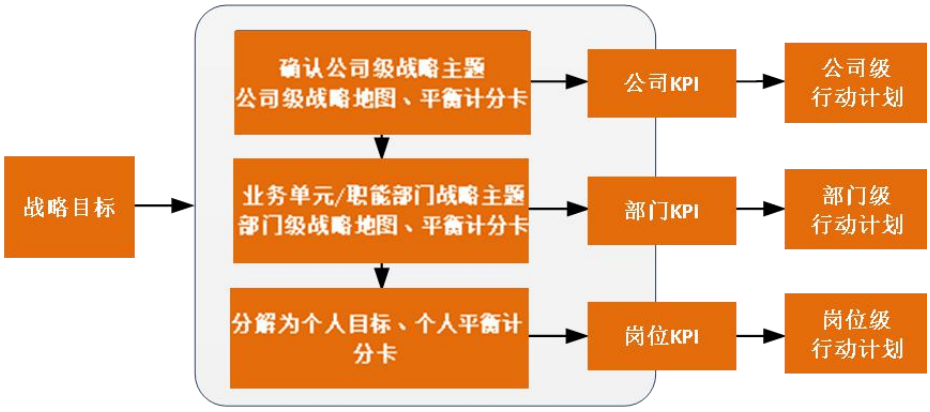
公司在品牌知名度不断提升的同时，始终高度重视企业质量诚信建设，树立先进的企业价值观和正确的经营理念，守法经营，自觉接受有关部门的监督管理。公司严格按照有关法律法规的规定和奥展实业的各项规章制度，真实、准确、及时、完整地披露信息。

2.2.3 管理目标

依据公司的管理方针，面临的内外部环境、相关方的需求，对风险和机遇的应对措施予以识别确认后，每年制定当年的管理目标，并层层落实分解，形成各

部门管理目标体系。

公司领导清楚的认识到市场竞争归根结底是人才的竞争，全方位加强对职工进行产品质量教育和业务能力培训的力度。采取外部与内训相结合培训+项目现场实训方式。通过完善教育培训管理体系，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“传承+创新”的培养机制，推进学习型组织的构建和人才梯队建设，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。



2.2.4 质量目标

编号	过程名称	负责人	过程绩效指标	监测频次	目标值
1	项目管理	王琨	项目成本的偏差率	按阶段	≤±5%
		王世华	首件鉴定一次通过率	每月	≥98%
2	销售活动管理	许丽云	合同评审及时率	每月	100%
			销售额增长率	每年	16%
3	过程设计和开发	缪安高	PPAP 提交一次通过率	每年	≥80%
4	生产过程控制	王艺水	产量的完成率（一部）	每年	80%

		赵福桃	产量的完成率（二部）	每年	85%
		刘华	生产计划达成率	每月	65%
5	交付管理	许丽云	产品按期交付率	每月	≥90%
		许丽云	超额运费	每年	≤270 元/吨
6	顾客反馈	许丽云	外部顾客满意度	每年	≥95 分
		周远霞	顾客返品值	每月	≤500PPM
			顾客投诉回复及时率	每月	98%
7	经营管理	品管部	特大产品质量安全事故	每年	0 次
8	管理评审	总经理	管评改进项关闭率	每年	100%
			绩效指标兑现率	每年	≥90%
9	内部审核	品管部	不符合项整改关闭率	每年	100%
10	持续改进	总经理	持续改进计划完成率	每年	100%
11	文件和记录管理	品管部	文件评审不符合总处数	每年	≤3
12	人力资源管理	倪佳丽	培训计划完成率	每月	80%
13	采购和供方管理	陆奇	原材料来料合格率	每月	≥98%
		陈月淼	原材料及时交付率	每月	≥98%
			超额运费	每月	5 次
		倪伟飞	采购成本控制率	每月	≤125%
14	检验和不合格控制	周远霞	成品一次性合格率	每月	≥97%
15	设备维修管理	赵福江	设备完好率	每月	≥90%
			特种设备的及时检修率	每年	100.00%
16	测量仪器的管理	施宏锋	周检计划完成率（外校）	每年	100.00%
			周检计划完成率（内校）	每月	98.00%

2.2.5 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》等 37 部。

2.2.6 质量管理制度

为保证公司产品质量，并能提前发现异常、迅速处理改善，借以确保及提高产品品质符合管理及市场需要，在营销管理过程、设计开发管理过程、采购管理过程、生产管理过程、检验管理过程、外包过程、仓储、包装、运输过程等核心业务过程中制定了相关制度。如《紧固件客诉处理管理办法》等。

2.2.7 质量责任赔偿

公司内部，为进一步控制原料质量，加强中间控制，提高产品一次合格率，促进生产操作人员的工作积极性，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《质量异常奖罚条例》、《产品标识和可追溯性程序》。为规避质量事故的发生，建立问题追溯机制，梳理产生的原因并采取措施，以提高产品质量，提高效益。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。销售部制定相关销售政策，销售部每个月登记产生质量索赔的金额，并对相应的责任人进行扣罚。

2.3 质量安全风险管理

2.3.1 质量投诉

公司始终关注顾客要求，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。为方便顾客投诉公司成

立了售后服务中心。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。

2.3.2 质量风险监测

2.3.2.1 质量控制点

公司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控制并采取适宜的管理措施和方法，制订了《检验作业指导书》。通过对质量控制点的人员能力策划、设备策划、物料策划、作业指导书策划、环境策划、评比策划，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控制中。

2.3.2.2 质量监督审核

公司设置相关质量管理部门，通过质量检验专员对各系列产品的生产过程进行检测监督。通过工艺管理专员对各生产现场及工艺纪律执行情况进行监督。依据《返工作业指导书》和《检验作业指导书》，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。

2.3.3 质量失信应急管理

为了提高本公司对质量失信或紧急突发事件的应急能力，保证在发生重大或较大质量失信或紧急突发事件时，指挥调度畅通，人员、设备、物资能及时到位，确保本公司在发生量失信等时能够及时有效地控制，保护客户和员工的生命、环境和国家财产安全，并减少不良影响，依据《风险管理制度》等有关规定，结合我公司实际情况制定质量失信或紧急突发事件的应急预案。

2.3.3.1 应急组织体系

应急组织体系由公司第一责任人、质量责任人和各部门第一责任人组成。负责公司质量失信的应急救援预案的制定和修订；组建应急处理小组；落实质量失信的预防措施和应急处理准备事项；组织应急预案进行演练，并进行评审。日常

工作由公司质量安全领导委员会负责监督管理。

2.3.3.2 应急处置基本原则

1）统一指挥，分级负责。质量事故发生后，必须统一指挥，统一安排，防止各自为政，引起应急工作混乱，引发额外损失。

2）快速相应，果断处置。在质量事故萌芽状态时，快速果断的处置，完全能够避免或者消除质量事故，所以初期的处置非常关键。质量安全领导委员会必须对可能发生的各项质量事故进行模拟或者演练，确保能够在第一时间予以处置。

质量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，是公司组织管理、指挥、协调相关应急资源，强化质量安全监督管理，规范应急管理工作，提高应对风险和处置事故的能力，最大限度地减少人员伤亡、财产损失和社会影响。

第三章 质量诚信

3.1 质量承诺

1） 多年来，奥展实业有限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、国家标准，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、知识产权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。

2）公司成立十三年以来，通过 ISO9001、ISO14001、OHSAS18001、IATF16949、TS22163 等国际管理体系认证。产品通过德国 PED、ROHS、SVHC 认证。并通过铁道部产品质量监督检验中心检测，产品符合高铁系统等工程项目。公司是中车、中核的合格供应商，公司承担国际、国内多座核电不锈钢膨胀螺栓等产品的研制和生产。

3）公司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。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。公司通过定期回访、电话沟通等手段与顾客建立并保持良好的关系。并在“与顾客关系的处理”方面制定了一系列措施。为了能及时接受和处理顾客投诉、提高客户满意度，公司建立了比较完善的顾客投诉机制。公司高度关注顾客多元化、个性化需求与期望，定期测量顾客满意度，建立了完善的顾客满意度调查分析系统。销售部每年进行顾客满意度调研，通过电话回访、发放问卷、直接访谈顾客，对顾客满意度动态测量。分别从品牌形象、质量期望、质量感知、价格感知、满意度、用户抱怨及忠诚度等不同维度进行测评。指标涉及：对质量、服务等满意度。对收回信息进行处理、分析，并存档。作为调查的补充，公司还开展专题调研。顾客的合理期望和隐含需求为我们产品和服务提升提供有效方向。

3.2 运作管理

3.2.1 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，通过制修订国家标准、行业标准，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，在很大程度上促进了工作质量和产品质量的提高。

3.2.2 严密节点控制，重视过程管理

公司按照原料、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。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，保证了产品品质。

3.2.3 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，对各生产部进行定期监督检查，贯彻实施“谁制造谁负责”的管理理念，鼓励责任部门和相关人员对体系运作、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，约束出现质量、客诉问题后不纠正不改进的单位和责任人。

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、产品决定企品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议、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，提升产品质量、分享改善成果。

3.2.5 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、跟踪、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。公司每年参加行业组织的展会、论坛、标准化等行业性会议。公司现有的主要销售渠道分为终端客户和合作商。公司专门配置技术服务团队，为销售的产品提供相应的技术服务。公司对所有销售的产品进行出厂检测，并能提供相应的检测指标数据。

第四章 质量基础

4.1 标准化管理

公司始终贯彻标准化管理，形成了管理标准、技术标准、工作标准三大系列标准化文件。品管部是公司文件控制的归口管理部门，体系专员负责文件编号的确定、文件受控管理，监管公司文件体系的运行，负责公司管理性文件的归档工作，及时更新有效文件一览表。各部门负责归口文件的起草、修订工作，部门兼职文控员负责部门文件的会签、审批等流转工作，负责部门归口技术相关文件的存档管理，并及时更新部门的有效文件一览表。

在国家/行业标准制修订工作中，公司作为全国紧固件标准化技术委员会委员、铁道行业内燃机车标准化技术委员会委员、杭州市紧固件商会会长单位、浙江省紧固件行业协会常务副会长单位。迄今为止，公司已主持或参与制修订国家/行业标准 8 项，拥有授权专利 30 项，其中发明专利 5 项。

4.2 计量管理

公司按国家法律、法规建立了有效的计量管理。品管部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）。为保证计量器具的准确性和可靠性，公司现有量具均采购自国外内知名品牌，并在检定校准时积极与法定计量机构进行合作。通过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。

4.3 认证管理

为保证产品质量满足顾客的要求和国家法律、法规，并确保环境管理符合国家法律、法规和其他要求并持续改进，本公司顺利通过并获得了 ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、OHSAS18000 职业健康管理体系、知识产权管理体系、IATF16949、TS22163 等国际管理体系认证.

中经认证
注册号：04417Q12811R4M
质量管理体系认证证书
兹证明
奥展实业有限公司
统一社会信用代码：91330109779285811R
注册地址：萧山区党湾镇镇中村
审核地址：浙江省杭州市萧山区党湾镇镇中路519号
质量管理体系符合
GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015 标准
该体系覆盖范围
不锈钢紧固件的生产和服务；不锈钢线材的加工和服务
（有行政许可要求的产品除外）
颁证日期：2017年12月27日　有效期至：2020年12月27日
北京中经科环质量认证有限公司　总经理：
日　期：2017年12月27日
公众号　证书查询
CNAS
中国认可 国际互认 管理体系 MANAGEMENT SYSTEM CNAS C044-M

中经认证
注册号：04417E11160R2M
环境管理体系认证证书
兹证明
奥展实业有限公司
统一社会信用代码：91330109779285811R
注册地址：萧山区党湾镇镇中村
审核地址：浙江省杭州市萧山区党湾镇镇中路519号
环境管理体系符合
GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015 标准
该体系覆盖范围
不锈钢紧固件生产和服务的相关环境管理
颁证日期：2017年12月27日　有效期至：2020年12月27日
北京中经科环质量认证有限公司　总经理：
日　期：2017年12月27日
公众号　证书查询
CNAS
中国认可 国际互认 管理体系 MANAGEMENT SYSTEM CNAS C044-M

中经认证
注册号：04417S21052R0M
职业健康安全管理体系认证证书
兹证明
奥展实业有限公司
统一社会信用代码：91330109779285811R
注册地址：萧山区党湾镇镇中村
审核地址：浙江省杭州市萧山区党湾镇镇中路519号
职业健康安全管理体系符合
GB/T 28001-2011/OHSAS 18001:2007 标准
该体系覆盖范围
不锈钢紧固件生产和服务的相关职业健康安全管理
颁证日期：2017年12月27日　有效期至：2020年12月27日
北京中经科环质量认证有限公司　总经理：
日　期：2017年12月27日
公众号　证书查询
CNAS
中国认可 国际互认 管理体系 MANAGEMENT SYSTEM CNAS C044-M

NSF ISR
认证证书
兹证明
奥展实业有限公司
中国浙江省杭州市萧山区党湾镇镇中路519号 (311221)
经 NSF-ISR 评估，已建立的质量管理体系符合如下技术规范：
ISO/TS 16949:2009
认证范围：
不锈钢紧固件(M3~M24)的制造
删减：产品设计
IATF 证书编号：0220801
证书编号：CNTS018616
证书颁发日期：2015/10/10
注册日期：2015/10/08
到期日期*：2018/09/14
Carl Blazik,
Vice President, Technical
Operations, NSF-ISR, Ltd.
NSF International Strategic Registrations
789 North Dixboro Road, Ann Arbor, Michigan 48105 | (888) NSF-9000 | www.nsf-isr.org
Authorized Registration and /or Accreditation Marks. This certificate is property of NSF-ISR and must be returned upon request.
*Company is audited for conformance at regular intervals. To verify registrations call (888) NSF-9000 or visit our web site at www.nsf-isr.org.

4.4 检验检测管理

公司实验室获得了 CNAS 的认可。严格按照要求建立了检测设备台账，对检测仪器、设备进行维护。检验设备的使用人员必须经过专业培训，考核合格后方可上岗。质检人员还定期交流在检测中遇到的各种问题，以便针对问题及时制定纠正措施，提高检验水平及工作质量，各种制度、岗位职责、仪器操作规程、安全常识、注意事项等上墙，以便执行。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。

第五章 产品质量责任

5.1 产品质量水平

公司严格遵守《中华人民共和国产品质量法》等相关法律法规，依法诚信经营。依法管理和生产，落实质量安全主体责任。建立健全各项管理制度，完善各项记录和台账。公司周围环境、生产现场符合国家标准规定的要求。

公司严格执行原辅材料检验制度，所用的原辅材料及包装材料符合相应的国家标准、行业标准及其相关规定。保证不合格产品不出厂。

5.2 产品售后责任

公司所有产品实行出厂“0”缺陷管理，具有严格的工序和成品检验程序。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。由于实行严格的出厂“0”缺陷管理，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，我们承诺顾客和用户的经济损失为 0。

5.3 质量诚信目标的完成情况

公司一直以生产最优质品牌产品为己任，近年来，公司积极建设质量优质、资源节约、环境友好型企业，通过产品结构调整，优化生产工艺技术，提升生产技术装备，实现产品升级调整。奥展实业全面贯彻落实科学发展观，坚持在发展中兼顾经济效益与社会效益，在实践中为股东、员工、顾客、供

方、合作伙伴和社会创造价值，促进经济、环境、社会的和谐可持续发展。

图表 5-1 2018 年度质量诚信目标的完成情况

编号	过程名称	负责人	过程绩效指标	监测频次	目标值	完成情况
1	项目管理	王琨	项目成本的偏差率	按阶段	≤±5%	**0.34%**
		王世华	首件鉴定一次通过率	每月	≥98%	**99.6%**
2	销售活动管理	许丽云	合同评审及时率	每月	100%	**100%**
			销售额增长率	每年	16%	**17.3%**
3	过程设计和开发	缪安高	PPAP 提交一次通过率	每年	≥80%	**90.0%**
4	生产过程控制	王艺水	产量的完成率（一部）	每年	80%	**94.7%**
		赵福桃	产量的完成率（二部）	每年	85%	**100%**
		刘华	生产计划达成率	每月	65%	**63.6%**
5	交付管理	许丽云	产品按期交付率	每月	≥90%	**95.4%**
		许丽云	超额运费	每年	≤270 元/吨	**257.4**
6	顾客反馈	许丽云	外部顾客满意度	每年	≥95 分	**94.58**
		周远霞	顾客返品值	每月	≤ 500PPM	**135**
			顾客投诉回复及时率	每月	98%	**100%**
7	经营管理	品管部	特大产品质量安全事故	每年	0 次	**0**
8	管理评审	总经理	管评改进项关闭率	每年	100%	**100%**
			绩效指标兑现率	每年	≥90%	**92.9%**
9	内部审核	品管部	不符合项整改关闭率	每年	100%	**100%**
10	持续改进	总经理	持续改进计划完成率	每年	100%	**100%**
11	文件和记录管理	品管部	文件评审不符合总处数	每年	≤3	**1**

12	人力资源管理	倪佳丽	培训计划完成率	每月	80%	**100%**
13	采购和供方管理	陆奇	原材料来料合格率	每月	≥98%	**99.9%**
		陈月淼	原材料及时交付率	每月	≥98%	**99.7%**
			超额运费	每月	5 次	**0**
		倪伟飞	采购成本控制率	每月	≤125%	**119.8%**
14	检验和不合格控制	周远霞	成品一次性合格率	每月	≥97%	**98.3%**
15	设备维修管理	赵福江	设备完好率	每月	≥90%	**93.7%**
			特种设备的及时检修率	每年	100.00%	**100%**
16	测量仪器的管理	施宏锋	周检计划完成率（外校）	每年	100.00%	**100%**
			周检计划完成率（内校）	每月	98.00%	**100%**

5.4 质量信用记录

公司在质量文化和质量信用方面的建设，除了做好质量体系建设、提高核心竞争力外，还非常重视员工的培训工作。通过培训向全体员工宣传了公司重视质量，视质量为生命的诚信经营理念，提高各级人员的理论知识和专业技能，增强员工的质量意识，规范了员工的操作行为，保证了公司质量管理工作的顺利开展。

在本报告期内的质量信用记录良好，未出现违法违规记录，监督抽查不合格记录和质量安全事故记录。

结语

2018 年，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，为客户提供最好的使用解决方案。公司将继续诚信经营，履行企业社会责任，维护和提高品牌形象，高度重视产品品质，在品牌创建的道路上走得更远。产品研发设计部门继续与高等院校合作，努力研发高标准、高品质、多规格的产品。