

浙江华丰电动工具有限公司

2022 年度

质  
量  
诚  
信  
报  
告

## 目录

### 第一部分 报告前言

#### 1.1 报告编制规范

#### 1.2 高层致辞

#### 1.3 企业简介

### 第二部分 报告正文

#### 2.1 企业质量理念

#### 2.2 企业质量管理

##### 2.2.1 质量管理机构

##### 2.2.2 质量管理体系

##### 2.2.3 质量安全风险管理

#### 2.3 企业质量诚信管理

##### 2.3.1 质量承诺

##### 2.3.2 运作管理

#### 2.4 企业质量基础

##### 2.4.1 标准管理基础

##### 2.4.2 计量管理基础

##### 2.4.3 认证管理基础

##### 2.4.4 检验管理基础

#### 2.5 产品质量责任

##### 2.5.1 产品质量水平

##### 2.5.2 产品售后责任

##### 2.5.3 社会责任

##### 2.5.4 质量信用记录

### 结束语

## 第一部分 报告前言

### 1.1 报告编制规范

本报告为浙江华丰电动工具有限公司（以下简称为“华丰”或“公司”）公开发布的《企业质量诚信报告》，系根据中华人民共和国国家标准 GB/T 29467-2012《企业质量诚信管理实施规范》和 GB/T 31870-2016《企业质量信用报告编写指南》的规定，结合本公司 2022 年度质量诚信体系建设情况编制而成。本公司保证本报告中所载资料不存在任何虚假记载、误导性陈述，并对其内容的真实性、准确性承担责任。

报告的组织范围：浙江华丰电动工具有限公司。

报告时间范围：2022 年 1 月——2022 年 12 月。

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 2023 年 1 月。

报告数据说明：报告公布了公司在质量管理、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（<https://gb.huafengtools.com/>）下载阅读，或者拨打我公司服务热线：0579-83711997 联系本公司获取书面形式的报告。

## 1.2 高层致辞

在现代经济社会中，诚信不仅是一种道德规范，也是能够为企业带来经济效益的重要资源，质量诚信更是赢取客户的核心要素，华丰企业文化要求全体员工讲诚信，以诚立身，塑造诚信文化，提升企业核心竞争力，努力打造最受顾客欢迎使用放心的电动工具产品。

“诚信”是华丰公司成长的“根”，“质量”是华丰公司发展之“本”，我将始终不渝的带领华丰全体员工坚持根本、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，做最负责的民营企业。企业对消费者负责，靠的不是便宜的价格，一个好的企业是不依靠价格来引导市场的，而是产品的品质和技术。我们公司的发展规划是向国内一流水平、国际领先水平看齐。我们的员工是一支勤勤恳恳、奋发向上、不屈不挠的队伍，管理层团结一致，有信心也有决心实现发展规划目标。

公司自创立以来，得到了各级领导和社会各界朋友的关心和帮助，得到了各位客户和供应商朋友的可贵支持，在此，我谨代表公司全体员工向关心和支持过我们公司发展的各位领导、各界朋友和全体新老客户表示最诚挚的谢意！

——公司总经理：辛永良

### 1.3 企业简介

浙江华丰电动工具有限公司成立于 1983 年，位于浙江金东经济开发区华丰路 2111 号，占地 15 万平方米，建筑面积 10 万平方米，总资产 8.4 亿元，现有员工近 600 人，其中各类专业技术人员 127 人。公司主要生产各类电动工具产品，产品主要销往欧洲、美国、南美及东南亚等国家和地区。是国家高新技术企业、国家知识产权优势示范企业、浙江省专利示范企业，建有省级高新技术企业研发中心、省级企业技术中心，省级工业设计中心、公司集研发、生产、销售为一体，产品拥有核心自主知识产权。企业曾多次获国家、省、市、县、区各级政府授予的荣誉称号，先后被评为“浙江省守合同重信用 AAA 级单位”、“浙江省纳税信用 AAA 级企业”、“浙江省绿色企业”、“浙江省专利示范企业”等，“百達”商标被评为“浙江省著名商标”、“浙江省名牌产品”、“浙江出口名牌”称号。

企业主要生产“百達”、“博达”牌角向磨光机等手持式电动工具、斜切锯等台式电动工具以及割草机、修枝机等各式各样的园林工具，产品远销英国、法国、德国、荷兰、西班牙、美国、加拿大、阿根廷、比利时、瑞典、墨西哥、巴西、委内瑞拉及日本等国家和地区。

公司自创建以来，面对日趋激烈的市场竞争，始终坚持走“以人为本、科技带动、促进发展”的路子，增强企业的竞争力和自身实力，取得了良好的经营业绩，得到了稳步发展。2020 年完成销售收入超 7 亿元、其中自营出口超 6000 万美元，完成利税近 5000 万元，是金华地区电动工具行业的龙头企业。企业十分注重智力与科技的投入，产品科技含量不断提升。近年来在优化产品结构，提高产品科技含量上狠下功夫：一方面通过各种渠道引进和培养人才，另一方面又引进了具有国际水平的生产设备、检测设备，配备了抗干扰测试室，全部机床均改为电脑数控。公司每年都有超过十多款新产品投入市场，取得了较好的经济效益。同时与美国百得公司、德国 Bosch 等公司以及浙江大学、北京科技大学、浙江理工大学、上海电动工具研究所等院校建立了产、学、研技术合作关系，从而在产品的设计、品质管理、现场管理、工艺管理水平等方面得到了有效的提升。

## 第二部分 报告正文

### 2.1 企业质量理念

公司自成立之初，便致力于打造高质量产品，将产品质量视为企业生存和发展的重要基石，公司建立并实施 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系和 ISO45001 职业健康管理体系认证，通过 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系认证，严格按该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“台台精良、持续提升、全员尽职、顾客满意”的质量方针得以顺利推行。为从根本上加强质量管理，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 FMEA、SPC 等质量统计工具，通过内部审核、自我评价、第三方审核或评价、QC 小组活动，不断寻找改进机会和持续改进的方式，迈向卓越的绩效。自建厂以来，公司从未出现过重大质量投诉。

科学的质量理念是支持企业在市场竞争中取胜的基石。浙江华丰电动工具有限公司在发展实践过程中，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。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。多年来，公司多次强调要加强建设企业质量文化，为公司持续有效健康发展提供精神动力。

公司每年九月份为公司的“质量月活动”，质量月活动中，公司开展各层次的质量交流、竞赛和质量教育培训等。由于公司全体员工的积极参与，公司采取激励措施发挥员工的主动性、责任性、主人翁精神，在公司创名牌创诚信经营活动中发挥了重要作用。我们一直用诚信社会的理念，保持着企业质量信用行为，承担企业质量信用责任。从不放弃对于社会责任的执守和追求，因为我们坚信只有真正为消费者提供高品质产品，企业品牌的美誉度才会不断得到提升，企业也因此才能立于不败之地。

公司在质量文化的建设上，除了做好质量安全体系建设、增强自身技术实力、提高核心竞争力外，还非常重视员工的教育培训工作。一方面加强技术培训，提高从业人员

的技术素质，从而为提升产品的品质打下坚实基础。同时加强对从业人员法律法规知识及诚信意识的培训。特别是定期组织员工学习相关法律法规及标准。提高员工的整体法律意识和诚信意识，真正做到公司上下懂法、知法、守法。并在实际生产过程中严格贯彻落实相关的法律法规及标准要求。

## 2.2 企业质量管理

### 2.2.1 组织架构

公司建立了适用于企业发展现状的组织架构，设置了品质部。

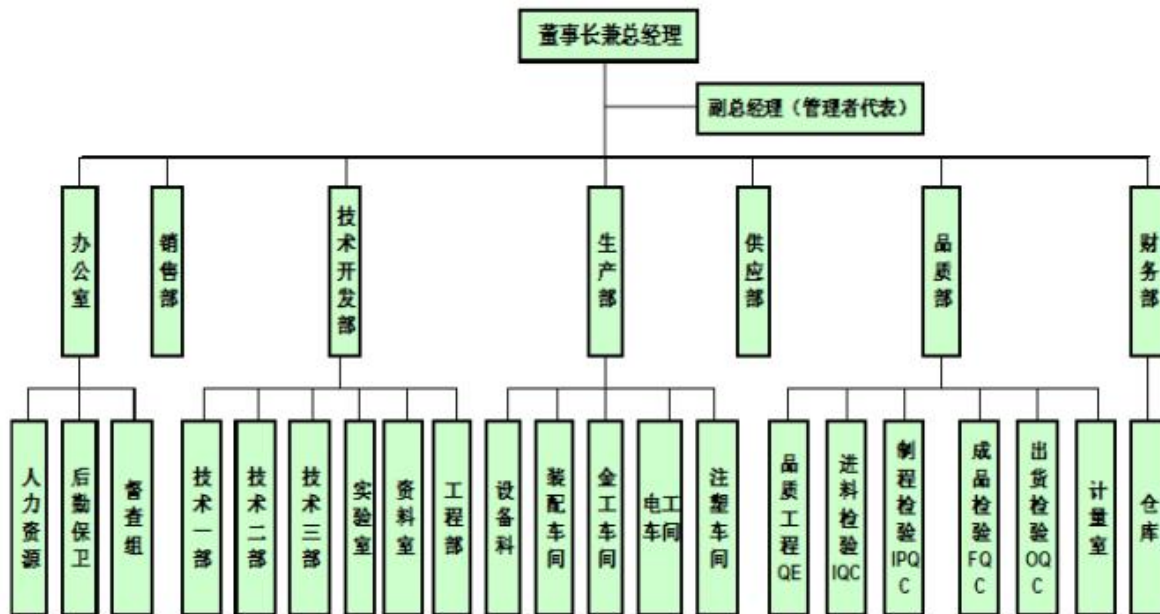


图 1 华丰组织架构图

总经理及管理团队——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宗旨；

质量诚信负责人——特任命品质部部长为本公司质量诚信负责人，确保质量诚信管理工作，履行质量承诺；

战略委员会——负责公司的经营战略规划和全面运营管理，负责公司的外联行政事务；

办公室——负责制定公司人力资源战略规划并组织实施，负责人事管理，负责公司

内部行政管理等开展工作，负责全公司的环保、安全管控，负责对外联络、宣传；

生产部——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、设备等进行全面管控；负责公司质量战略的推进实施，质量计划的编制，管理体系运行，产品检验与测试，提升产品质量和过程质量指标，同时实施质量改进工作；

供应部——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，确保源头产品质量，负责公司物料采购的审定价，以及供应商开发、评定与管理；

销售部——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；负责制定品牌规划和策略，产品市场拓展的跟进与改善，广告宣传等；

技术开发部——负责新产品开发统筹，负责研发团队的日常管理；

财务部——负责公司财务管理工作，参与公司战略规划、风险分析与内控体系建设等。

为确定公司质量负责人的职责和权限，对质量实行一票否决，全面建立公司质量文化。公司总经理履行了如下的职责：

- 1) 组织品质战略的制订、评审确定品质战略；
- 2) 督促与检查质量例会的召开；
- 3) 领导重大产品质量评审和质量改进活动；
- 4) 组织技术创新质量表彰活动，并颁发技术创新和质量奖；
- 5) 组织质量月活动，普及质量安全教育；
- 6) 建立质量负责人制度，明确其职权；
- 7) 建立明确的质量事故问责制、质量安全追溯制度。

## 2.2.2 质量管理体系

公司自引入 ISO9001 质量管理体系以来，以“台台精良、持续提升、全员尽职、顾客满意”为质量方针，围绕产品的设计、开发、生产和销售过程，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。

### 2.2.2.1 质量方针和目标



从导入 ISO9001 质量管理体系，坚持产品质量的“追求零缺陷，满足顾客要求”，到导入卓越绩效管理模式，推行全面质量管理，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、社会和合作伙伴六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。

公司质量目标：

1. 成品出公司批次合格率为 100%。
2. 装配一次检验合格率为 94%。
3. 机加工电枢一次检验合格率为： 99%。
4. 客户一次验货合格率为 96%。
5. 关键外协件送检合格率为 98%，主要原材料准时交付率 99.5%
6. 顾客投诉处理率为 100%； 顾客满意度 95%，逐年提高。
7. 每年开发新产品 7 只以上，以满足国际市场的需求。

#### 2.2.2.2 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教育培训计划。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、利用图片展示等多种方式对企业员工实施质量诚信教育。

#### 2.2.2.3 质量法律与质量责任

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、行业标准及浙江制造标准的要求，从产品技术上践行社会责任。同时，公司对产品质量控制明确责任，遵循对质量事故四不放过原则。

公司所遵守的质量标准和其他相关法律如表 1 所示：

表 1 法规和政策

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》、ISO9001:2015 标准、ISO14001: 2015 标准、ISO45001:2018 标准等
产品标准执行与制定	T/ZZB 0425-2018 电动角向磨光机 GB/T 3883.1—2014 手持式、可移式电动工具和园林工具的安全 第 1 部分：通用要求 GB/T 3883.3—2007 手持式电动工具的安全 第二部分：砂轮机、抛光机和盘式砂光机的专用要求 SJ/T 11364 电子电气产品有害物质限制使用标识要求 IEC 62321-3-1:2013 电工产品中相关物质的测定第 3-1 部分：使用 X-射线荧光光谱法（XRF）筛选-铅、汞、镉、总铬和总溴含量 IEC 62321-4:2013/Amd 1:2017 电工产品中相关物质的测定第 4 部分：使用 CV-AAS,CV-AFS,ICP-OES 和 ICP-MS 测定聚合物、金属和电子产品中的汞 IEC 62321-5:2013 电工产品中相关物质的测定第 5 部分：用 AAS, AFS, ICP-OES 和 ICP-MS 测定聚合物和电子产品中的镉、铅和铬以及金属中的镉和铅（Determination of certain substances in IEC 62321-6:2015 电子电气产品中某些物质的测定 第 6 部分：多溴联苯和多溴联苯醚的聚合物气相色谱-质谱法(GC-MS)（Determination of certain IEC 62321-7-1:2015 电子电气产品中某些物质的测定 第 7-1 部分：六价铬无色和有色腐蚀保护涂层金属的六价铬 (Cr(VI)) 的测定 比色法 IEC 62321-7-2:2017 电工产品中某些物质的测定 第 7-2 部分：六价铬测定用比色法在聚合物和电子学中测定六价铬（Cr (VI)） IEC 62321-8:2017 电化工产品中某些物质的测定 第 8 部分：气相色谱-质谱法测定聚合物中的邻苯二甲酸酯 气相色谱-质谱法 使用热解器/热解吸附件（Py-Td-Gc-Ms）的气相色谱-质谱法 AfPS GS 2014: 01 PAK 多环芳烃（PAHs）在 GS 标志中的测试与评价 EN 60745-1:2009+A11:2010 手持式电动工具的安全 第 1 部分：通用要求 EN 60745-2-3:2011+A13:2015 手持式电动工具的安全 第 2 部分：砂轮机、抛光机和盘式砂光机的专用要求

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》、《改进措施控制程序》、《成品检验规范》，对不合格品进行了严格管控。公司所有的产品都经过严格检验，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《过程和产品的监视和测量程序》，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《改进措施控制程序》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《管理手册》和《人力资源控制程序》，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，通过 QC 小组、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。

### 2.2.3 质量安全风险管理

#### 2.2.3.1 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。

#### 2.2.3.2 质量风险监测

##### (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，制订了工艺管理规定。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) 质量监督检查

公司设置品质部，通过质量检验专员对各生产现场进行监督，对各生产车间的生产过程、工艺纪律执行情况进行监督检查。依据公司考核管理制度，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。

##### (3) 可靠性验证试验

为试验批产产品可靠性指标量值是否达到规定指标，公司严格出厂检验管理，并依据国家标准编制了《出厂检验规范》，对产品的质量可靠性风险进行监测。对试验过程暴露出设计和制造中的薄弱环节，提出可靠性增长的相关要求。

### 2.2.3.3 应急管理

公司注重安全生产，严格进行生产的安全管理，制定有《安全生产管理制度》、《相关方管理程序》、《信息交流流程图》、《应急准备与响应程序》等多项安全管理制度，定期组织安全生产检查和不定期的抽查，每年5月在公司范围内开展安全月宣传教育，加强全员安全意识，消除事故隐患，确保安全生产。

#### (1) 应急组织与职责

① 生产部负责环境/职业健康安全方面的应急准备和响应工作，负责组织识别、确定应急准备和响应需求，制定管理处级的应急预案。

② 各部门负责制订管辖范围内所需的紧急事件预案，对应急预案进行定期的培训和演练，负责做好应急准备，组织事故发生后的联系、抢险、救援工作。

#### (2) 应急准备

① 公司各部门建立相关的应急响应队伍，编制《应急响应小组人员名单》。公司提供必需的应急设备：包括应急照明、消防设备、通讯设备和抢险（救）器具、应急用品等。各部门和单位应按照有关设备设施及仪器设备的管理规定，对应急设备应进行维护检查和测试，确保应急设备的有效性。办公室组织人员加强应急设施的维护，进行抢险物资的储备。

② 办公室组织关键岗位人员的环境和安全意识教育和安全知识培训，每年定期举行事故应急演练，验证应急方案和措施的可行性，并及时总结，发现应急预案不满足处置要求时，对应急预案进行必要的修订。办公室健全外部单位（如消防部门、医院、公安部门、安监局、环保局等）的《紧急联络流程图》。

#### (3) 应急响应

紧急情况发生时，立即启动应急预案。发现人员迅速报告值班人员（必要时申请社会救助），同时采取措施控制事态扩大。各有关领导接报后，应立即赶赴现场，按应急预案组织抢险救灾。

#### (4) 纠正与完善

事故处理完毕后，办公室部组织责任部门进行事故原因调查分析，编写事故调查报告。事故责任单位针对导致事故的原因，制订纠正措施，上报主管领导批准，部门应对其实施效果进行监督验证。生产部每年至少一次组织对本办法和相应的应急预案进行评审，且在事故或紧急情况发生后必须进行本规定和相应应急预案的评审。

#### **(5) 制定针对各类突发事件的应急预案，展开应急管理 with 预防**

公司各类应急预案如《化学品泄漏应急预案》、《火灾应急预案》、《综合应急预案》等。根据应急预案文件规定，公司组织对相关人员进行应急培训和应急预案演习，并根据演习效果进行应急改进和完善。

同时，因为电动工具应满足安规认证产品，故在产品生产和新产品研发中，公司注重对产品安全性的保证。在产品生产过程中，对各个环节的安规标准按规定频次进行100%安全性能检测，半成品电机进行动平衡检测及安全性能检测，加工过程综合回用各类液压油，皂化油，消除或降低生产过程中环境影响因素，新产品设计严格按照客户要求，通过相应的产品测试，例如德国 TUV 试验、美国 UL 认证测试、荷兰的 KEMA 认证测试等，及相应的工况试验，确保产品性能 100%满足客户要求才投入批量生产。

## **2.3 企业质量诚信管理**

### **2.3.1 质量承诺**

#### **2.3.1.1 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，通过消化吸收国际、国家标准、浙江制造团体标准，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。

#### **2.3.1.2 严密节点控制，重视过程管理**

公司按照标准设立有质量网络检测节点，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。

### 2.3.1.3 建立监督机制，执行责任管理

公司制定绩效考核管理制度，对各生产车间进行定期监督检查，贯彻实施“谁制造谁负责”的管理理念，鼓励责任部门和管理人员对体系运作、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。

### 2.3.1.4 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提案、日常质量改善、QC小组、专业质量改善等措施，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。

### 2.3.1.5 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、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以及快速准确统计。

## 2.3.2 质量文化建设

### 2.3.2.1 诚信教育

公司通过《人力资源控制程序》，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、生产、采购、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。

### 2.3.2.2 诚信自律

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》、《劳动合同法》、《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。

### 2.3.2.3 企业文化

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，以消费者需求为中心，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。

表 2 公司企业文化核心内容

文化	表述
华丰使命	创造工具、改造自然
华丰愿景	中国领先、世界知名、企业强大、员工富足
华丰核心理念	与社会共生共荣，与员工共创共享
华丰核心价值观	忠诚敬业、和谐卓越
华丰作风	艰苦创业，快乐生活
华丰宗旨	以创新开拓市场，以质量赢得客户

### 2.3.3 运作管理

#### 2.3.3.1 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、开发过程总结、管理考评控制研发相关的整个过程。

#### 2.3.3.2 采购诚信管理

在原材料采购方面，制定了原辅材料、标准件、理化指标标准，采购时严格按照标准筛选合格供应商；对采购的原材料实行每批检验，凡是未达到标准要求原材料一律不得入库。

在设备和零部件采购方面，对供应商的相关资质进行严格的审查。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，须对使用效果进行充分验证，确保达到我公司质量标准需求。

#### 2.3.3.3 生产过程诚信管理

公司生产部制定并逐步完善各种生产管理制度、岗位说明书和安全操作工程。品质部负责各种检验作业指导书的编制。技术开发部具体负责各品种技术管理工作，制定并逐步完善了各种岗位操作规程和各类工艺规程。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，并采用多种方式进行稽查、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、成品的质量关，严格执行“不生产不合格品，不接收不合格品，不流转不合格品”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，执行监控核查规程，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，符合注册要求。

公司根据行业特点及实际情况，加强生产过程信息化建设水平，在应用 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外，还专门在装配车间建立信息塔服务系统，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。

#### 2.3.3.4 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，以问卷调查、面对面或电话访谈、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，以供产品经营规划、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，都要尽量满足他们所有合理需求。制订了《顾客满意度测量管理程序》、《与客户有关的过程控制程序》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，予以以下质量承诺：

(1) 自使用者购买之日起 6 个月内，如因制造质量不良发生损坏或不能正常工作时，制造商应免费为用户修理或更换。

(2) 用户如有诉求，应在 12 小时内响应。

## 2.4 企业质量基础

### 2.4.1 标准管理基础

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。

### 2.4.2 计量管理基础

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技术培训，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。

公司建立了自己的检测实验室，经过不断的发展和软硬件升级，目前已成为行业内以技术先进、设备齐全、标准完善著称的检测中心，可以对产品的重要部件和关键指标进行科学检测和分析，确保公司产品各项性能均有可靠的质量保证。

公司还拥有换向器表面测试仪、三坐标精密测量仪、投影仪、气动量仪、圆度测量

仪、齿轮综合检测仪等先进的检测设备。成分检测上采用 ROHS 色谱仪以保证各种材质的达标，并在吸收消化基础上成功实现了自制全自动生产流水线，大大降低了购置成本，过程检测选用国内最先进的上海电工研究所的多功能检测机，实现连续检测。

品质部对计量器具从采购、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 and 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。

#### 2.4.3 认证管理基础

目前公司已建立并实施 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系和 ISO45001 职业健康安全管理体系，通过 ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系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，从而使公司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。

#### 2.4.4 特种设备管理基础

公司按照国家有关法律、法规、规章、标准等的要求，建立和完善了安全生产管理制度、管理制度和安全操作规程，并悬挂上墙。加强对职工的宣传教育，狠抓制度的落实工作，确保了各项制度的贯彻落实，有效杜绝了“三违”现象发生。

为了有效防范重、特大事故的发生，公司加强了对特种设备和特种作业人员的安全管理，完善了特种设备和特种作业人员的安全管理制度，对特种设备定期进行保养和检测，及时整改存在的问题，确保设备保持良好的运行状态。公司的特种作业人员，经过上级主管部门培训并考试合格后，持证上岗，规范操作，确保了作业安全。

#### 2.4.5 检验管理基础

华丰作为集设计研发、生产、销售服务于一体的电动工具企业，建立了自己的检测实验室，经过不断的发展和软硬件升级，目前已成为行业内以技术先进、设备齐全、标准完善著称的检测中心，可以对产品的重要部件和关键指标进行科学检测和分析，确保公司产品各项性能均有可靠的质量保证。公司还拥有换向器表面测试仪、三坐标精密测量仪、投影仪、气动量仪、圆度测量仪、齿轮综合检测仪等先进的检测设备。成分检测上采用 ROHS 色谱仪以保证各种材质的达标，并在吸收消化基础上成功实现了自制全自

动生产流水线，大大降低了购置成本，过程检测选用国内最先进的上海电工研究所的多功能检测机，实现连续检测。

公司高度重视产品质量检验和控制，在检验检测管理方面，公司严格执行公司制定的管理手册中的各项规定，对出厂产品严格执行半成品和成品检测。产品检测各个过程均应形成记录，记录除了记录分析结果外，还记录分析时间、分析人等信息，使产品检测具有可追溯性。对出厂的产品还规定复检制度，保证产品出厂合格率 100%。形成了多层面对产品质量的控制网络，保障公司产品质量符合客户、法律法规和标准要求。

华丰高度重视产品质量，严格按照 ISO9001 质量管理体系认证的要求，设置专职检验员岗位，遵循“不接收、不制造、不流转”的“三不”原则，从原材料采购、生产到产品出厂的各个过程均设立检验点进行产品检验，生产过程中有力地落实“不做、不收、不给”不良品的品质“三不”政策，严格执行“三检”（首检、巡检、成品检）的质量控制。同时，公司各车间放置质量教育看板，并定期对员工进行质量改进相关培训，提高操作工的质量意识，要求车间工人严格按照规定进行生产操作；对于现场发现的可立即处理的质量问题，车间主任或检验员及时组织相关人员改进；对于由长期数据统计发现的质量问题，则在质量例会上进行挖掘和整改。组成专题小组，查找统计数据所反映的生产过程中造成质量缺陷的内在原因，采取相应措施消除质量问题。

## 2.5 产品质量责任

### 2.5.1 产品质量水平

公司通过实行质量管理体系，综合利用 QC 工具、质量改进活动提升质量管理水平。近几年均实现了既定的质量目标，产品客户验货合格率为 98%以上，产品出厂合格率为 100%。产品实施过程受控，质量稳定，满足适用法律法规、产品标准要求，顾客对产品质量和服务满意。

通过销售人员的问卷调查、日常回访报告、定期调查和专项调查进行顾客满意度的统计分析，近三年来顾客的满意度水平均保持在 88%以上，表明公司对顾客综合服务水平的成熟和稳健。公司一直重视并致力于客户满意度的持续改进。

### 2.5.2 产品质量承诺

公司对产品质量作出了以下承诺：

(1) 自使用者购买之日起 6 个月内，如因制造质量不良发生损坏或不能正常工作时，制造商应免费为用户修理或更换。

(2) 用户如有诉求，应在 12 小时内响应。

### 2.5.3 社会责任

公司自成立以来，对于各项公益事业的投入不遗余力。

公司认真履行社会责任，坚持诚信经营，照章纳税，积极从事社会公益活动和慈善事业。公司秉承造福社会的理念，坚持企业发展不忘国家，服务民生、回报社会，公司高层领导在制定公司战略规划和年度工作计划时时把公益支持列入重要内容，确定慈善事业、环境保护、文化体育事业、公共事业、行业活动为重点支持的公益领域，积极参与社会公益和慈善捐赠活动，取得了显著效果，树立了良好企业形象，实现企业发展和社会和谐共赢。

公司在企业不断发展的同时积极履行公共责任、公民义务及恪守道德规范。在公共责任方面，公司把环境保护和减少能源消耗作为工作中的重点，积极创新，持续改进，取得了显著成果；在品德行为方面，公司提出了“培养和成长”的人才观，并兼顾顾客方、公司员工、政府等相关方的利益；在公益支持方面，高层领导率先垂范，员工积极参加，积极回报社会。

公司加强顾客投诉的管理，建立顾客投诉的处理流程，规定对于国内顾客的投诉于 24 小时内应予明确回复，国外顾客的投诉于 48 小时内予以明确回复，所有顾客投诉/意见/抱怨，营销部门均应记录在案，及时组织相关人员进行分析/试验/评审，并做好善后处理工作，包括采用适当的纠正和预防措施，以及与风险相适应的防错技术，最大限度地减少顾客不满和业务流失。

### 2.5.4 质量信用记录

自建厂以来，公司从未出现过重大质量投诉。

公司制定了《与顾客有关的过程控制程序》，明确了各部门职责，规定了客户要求、期望和投诉的处理流程，同时对客户满意度进行测量自评业绩体系。

收集到客户投诉的方式有：客户主动致电营销及服务人员、市场调研及走访、定期客户满意度调查等其他与客户的交流沟通活动。客户的意见将转化为“客户意见/投诉反馈单”、“月度报告”或“季度总结”等。

这些意见与投诉信息将实时转化为对应职能部门的处置单，有责任职能部门进行原因分析、制定改善方案，重要的问题立即召开专题会议处置。所有的问题的闭环情况将在公司例会上予通报和督办。

对于具体的市场产品质量问题，公司建立了专门台账管理，由品质部组织闭环管理。

## 结束语

华丰从来不是前进路上的“缺席者”、“迟到者”，而是顺应时代潮流，不断革新自身。公司将继续推进落实质量诚信，本着求真务实的经营理念，通过质量提升，力求以优质的产品和一流的服务回报社会；在促进公司自身发展的同时，积极承担质量诚信和社会责任、关注环境，努力推动地方经济建设。

华丰必将乘风破浪，在高质量发展道路上愈走愈勇。同时，华丰将继续承担相应的社会责任，与社会同进步共发展，以深刻的思考力、果决的行动力和坚韧的责任力，积极融入时代大潮，努力创造美好未来。

## 读者意见反馈

尊敬的读者：

感谢您阅读本报告！为了持续改进公司质量诚信工作，提高质量服务水平，我们真诚您能够对本报告给予评价，并提出您的宝贵意见，我们对此十分感谢！

您可以选择以下方式提供您的反馈建议：

书面信函：浙江省金东区傅村镇华丰路 2111 号

电话：0579-83711997

报告人：浙江华丰电动工具有限公司

2023 年 1 月 10 日