

宁波海伯集团有限公司

2023 年

质量诚信报告

二零二三年一月

郑重声明:

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及相关行业标准进行编写。报告中关于企业质量诚信内容、管理情况等是公司现状的真实反映。本公司对报告内容的真实性及相关论证的科学性负责。

宁波海伯集团有限公司



组织范围: 宁波海伯集团有限公司

报告时间: 2023 年 1 月

发布周期: 一年

报告获取方式: 通过公司网站 www.china-haibo.com 下载

董事长致辞

尊敬的政府市场监督管理部门、社会各界朋友及同仁：

衷心感谢社会各界及广大用户的信任、厚爱、支持与合作！

承蒙社会各界的支持和厚爱，宁波海伯集团有限公司走过了 33 年不平凡的创业发展历程，获得了业界的认同和社会的肯定。这得益于地区各级政府及社会各界的大力支持，得益于合作伙伴的大力支持，得益于公司员工锲而不舍的敬业精神对事业孜孜不倦的追求和不懈的奋斗。我们公司是一家专业从事渔具、电动船用推进器等产品的研发、设计、制造和销售的国家级高新技术企业，伴随着经济的快速发展，经历了改革和创新的洗礼，不断走向成熟

“企业的发展，根本靠制度，长远靠文化”，海伯集团企业文化宣扬的核心价值观就是“求真务实，开拓进取，顾客至上，品质卓越”；通过核心价值观建设不断营造诚信守法的企业环境。倡导并不懈践行合法经营和诚信经营，在为社会不断提供优质产品与服务的同时，积极追求阳光利润和社会效益，坚持经济效益、社会效益与生态效益的高度统一。海伯集团提出企业使命为“不断攀登科技高峰，日日追求完美产品，真诚奉献人类社会”；从企业文化建设到企业使命担当，始终遵循“求真务实，诚信守法”的经营理念；真心真意办企业，实实在在做产品。

随着社会经济的发展，休闲娱乐逐渐成为一种消费潮流；公司在运营过程中，围绕产品和市场发展情况，深入进行市场调研，着眼于顾客的需求，与顾客建立长久的合作关系，立足于满足和超越顾客的期望，以提高顾客满意度和忠诚度从而打造自己的竞争优势。经过多年的市场开拓和培育，公司产品产量和出口额均位居国内前列，公司已经成为国内最大的渔线轮产品生产企业之一，是全国渔线轮行业领军企业。

公司结合企业总体发展战略、积极引进国内外先进的管理体系和管理模式，汇集技术和管理及操作员工 500 余名，建立了现代化高科技生产流水线、配置了数十台国际先进 CNC 数控车床和加工中心、高精度齿轮加工设备、无尘喷涂中心、科学高效的零配件物流配送中心，同时拥有国际一流检测设备的质量检测中心。全力以赴打造国内国际钓具优质产品。

借此机会，谨向长期关心和支持我公司发展的政府领导、商界朋友、行业合作伙伴、媒体同志等致以衷心的感谢和诚挚的问候。在未来的岁月里，我们将持之以恒遵守企业经营理念与核心价值观，将海伯人的优质产品，最佳的服务奉献社会，创造价值，共创辉煌灿烂的明天！

企业董事长(签名):

宁波海伯集团有限公司

企业简介

宁波海伯集团有限公司（以下简称“海伯集团”）是一家主要从事渔具、电动船用推进器等产品的研发、设计、制造和销售的国家级高新技术企业。公司成立于 1997 年，占地面积 33350 m²，建筑面积 32000 m²，2022 年销售收入 3.65 亿，实现利润 2648 万元。

海伯集团是国内中高端渔线轮产品主要研发、制造商之一，其海钓渔线轮和高端渔线轮的研发、制造技术达到国内领先、国际先进的水平。凭借过硬的质量和技术，已经成为全球各大渔具销售商的高端渔线轮的优秀供应商，是国际著名渔具品牌 Quantum、PENN、Fin-nor、Zebco、Rhino、Abu Garica、Balzer、Shakespeare、Pinnacle 和 Revox 等制造中高端渔具产品的长期合作伙伴。高端海钓渔具销售数量占全球总量的 30%以上，国内排行第一。

海伯集团是国内唯一一家集研、产、销为一体的电动船用推进器产业基地。产品的质量、技术、性能与世界先进水平同步，能量转换效率高，使用寿命长，推进效率超过同功率各类推进器，并获得中国专利优秀奖。产品品种多，应用广，目前是中国最完整的小型电动船舶动力产品生产商及整船电动力方案提供商。市场占有率占全球的 20%，产量和销售均占世界第二位。

海伯集团积极引进国内外先进的管理体系和管理模式，渔具产业规模和经营效益得到全面提升，技术和管理及操作员工 500 名，建立了 9 条现代化高科技生产流水线、30 余台国际先进 CNC 数控车床和加工中心、20 余台高精度齿轮加工设备、无尘喷涂中心、科学高效的零配件物流配送中心和拥有国际一流检测设备的质量检测中心。

公司管理体系已通过 ISO9001、ISO14001、ISO45001 认证及反恐认证、社会责任认证等，产品通过 CE 认证、符合欧洲 ROHS 指令要求。目前公司是中国文教体育用品协会副理事长单位、中国钓具专业委员会会长单位、全国体育用品标准化技术委员会钓具分标委会秘书长单位，并相继荣膺中国轻工业科技百强企业、钓具行业十强企业、浙江省文明单位、国家知识产权示范企业、浙江省名牌产品、浙江省著名商标。

目 录

第一章 质量理念.....	6
1.1 公司愿景.....	6
1.2 企业使命.....	6
1.3 企业价值观.....	6
1.4 企业精神.....	6
1.5 管理理念.....	6
1.6 质量方针.....	6
1.7 质量承诺.....	6
1.8 质量方针的说明.....	6
第二章 质量内部管理.....	7
2.1 质量管理机构.....	7
2.2 质量管理体系.....	8
第三章 质量诚信.....	10
3.1 质量诚信管理.....	10
3.2 质量文化建设.....	10
3.3 营造诚信守法环境.....	11
第四章 质量基础.....	13
4.1 产品标准	13
4.2 测量管理体系认证.....	16
4.3 认证认可情况	16
4.4 特种设备安全管理	17
第五章 产品质量责任.....	17
5.1 产品质量承诺.....	17
5.2 产品荣誉情况.....	18
第六章 质量风险管理.....	20
6.1 质量投诉.....	20
6.2 质量风险监测.....	20
6.3 应急管理.....	21
结束语.....	22

第一章 质量理念

1.1 公司愿景

享快乐工作，创水上休闲领域标杆

1.2 企业使命

不断攀登科技高峰，日日追求完美产品，真诚奉献人类社会；

1.3 企业核心价值观

求真务实，开拓进取，顾客至上，品质卓越；

1.4 企业精神

求精创新，团结奉献

1.5 经营理念

讲究科学管理、立足竞争市场、树立行业标杆

1.6 质量方针

落实、解决、提高、超值；

1.7 质量承诺

客户至上，持续改进。

1.8 质量方针的说明

公司质量方针内涵为：

a. 落实即事情件件落实：

公司发展要向市场、技术、管理要效益、要利润，不断地吸收高新技术，将先进制造技术、制造模式及管理方法综合应用于研发、设计、制造、检测和服务等全过程。按照精益管理的要求搭建组织架构，策划好要做的每件事情，并层层落实，做到无重叠、无空白，横到边、纵到底。

b. 解决即问题个个解决：

发扬公司团队精神，把每一个过程所发生的问题，想方设法解决好。

c. 提高即致力持续提高：

运用新技术、新工艺、新方法改进环境、设备、技术、原材料等，不断地创新，以科技的力量不断提高产品质量和管理水平。

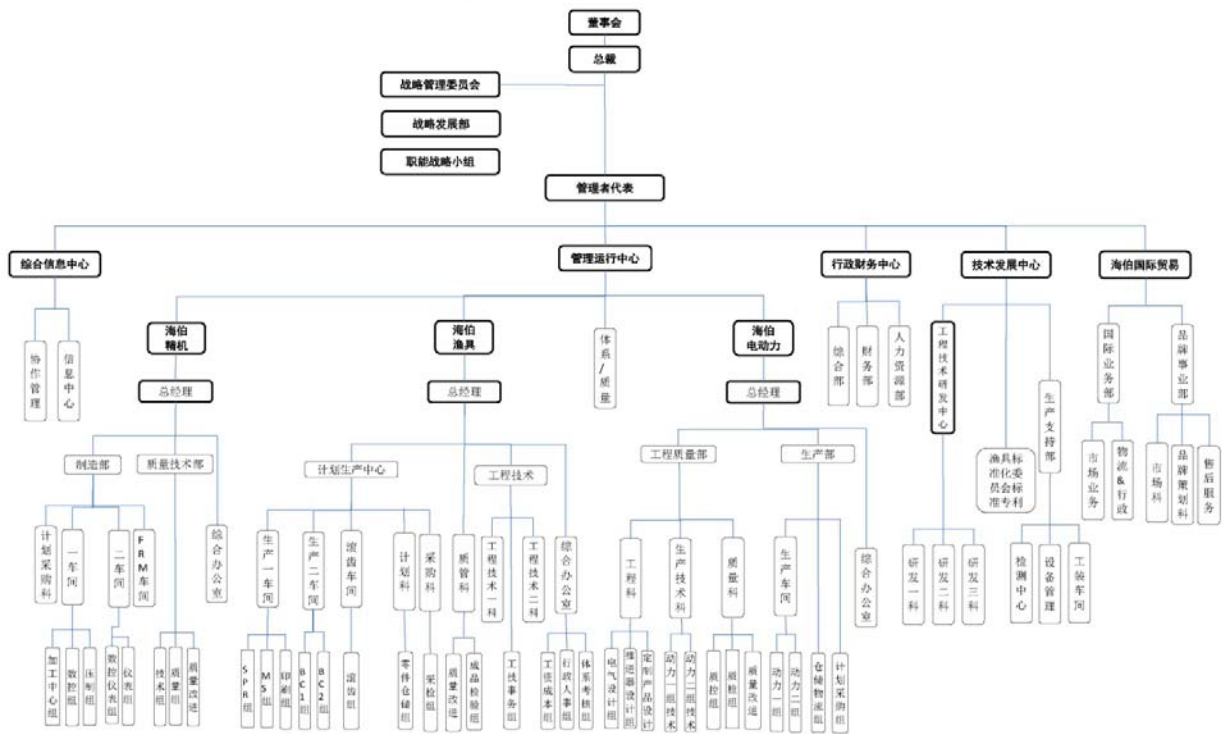
d. 超值即追求优质超值：

以提高企业整体质量水平为基础，不断地找寻更好的技术和方法，做到集约企业资源，过程优化、降低消耗、精益求精，为顾客提供超越其要求的高品位、高品质的完美产品和优质的服务

第二章 质量内部管理

2.1 质量管理机构

2.1.1 组织架构图:



2.1.2 管理者代表

经公司最高管理者任命、并授权管理者代表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：

- 按照 ISO9001：2015 标准，建设和完善公司质量管理体系，提升质量管理水平；
- 根据公司发展的战略需要，组织更改、修订和完善《质量手册》和相关文件；
- 宣传贯彻公司质量方针对各单位质量管理体系运行情况进行监督、考核；
- 督促业务部门质量改进计划实施和质量意识的提升，改善质量管理体系运行效果；
- 代表公司就质量管理的有关事宜与外部联络和沟通；
- 向公司汇报质量管理体系的业绩，包括改进的要求。

2.1.3 质量部门

- 组织相关部门对质量方针、目标和《质量手册》的宣贯；
- 根据公司发展战略及质量目标组织分解至各职能部门，并负责督导、协调各部门目标分解执行情况；

- 协助管理者代表进行质量管理体系监视和测量的策划及持续改进的策划与跟进；
- 协助管理者代表组织内部质量体系审核，负责第三方审查的组织、协调、跟踪、验证等工作；
- 协助做好管理评审准备工作和输出报告执行情况的跟踪验证；
- 负责质量管理体系文件、记录的归口管理；
- 制定质量管理制度，不断提高质量管理水平，推进质量改善活动；
- 负责对各职能部门质量考核的落实、执行；
- 负责组织指导数据分析方法的应用并监督；
- 负责产品的监视测量控制、新品试验评价测试、客户验货等各项工作；
- 依据产品技术标准、行业标准、企业标准、检验标准的相关要求制定本公司产品来料、制程、半成品、成品、出货的检验规程并确保严格实施；
- 负责对质量检验数据的汇总、统计和分析，以及采取纠正、预防处理措施实施的跟踪验证；
- 负责跟进相关部门人员解决产品工艺、质量问题；
- 负责对质量事故的调查、处理，跟进验证整改措施结果；
- 参与新产品试制、试产的测试及评审，验证其性能及工艺稳定性；
- 负责质量事故的调查和提出处理意见；
- 负责客户投诉处理与督导责任单位改进；
- 负责对特殊工序、关键工序进行控制、检查；
- 负责参与供应商的评审、评定、考核并对供应商持有“最终否决权”；
- 负责产品各项认证检测工作；
- 负责公司质量成本的统计、汇总和分析；
- 负责监视测量设备的系统化管理工作；

2.2 质量管理体系

1、公司按照 ISO9001: 2015 规范要求建立质量管理体系并形成文件，加以实施和持续改进其有效性。为此应做到下述要求：

- a) 确定质量管理体系所需要的过程及其在整个组织中的应用，并根据这些过程对产品品质的影响大小及复杂程度进行相应的控制；
- b) 确定过程之间的内在联系、顺序和相互作用；
- c) 确定所需的准则和方法，以确保这些过程的运行和控制有效；
- d) 确保可以获得必要的资源和信息，以支持对这些过程的运行和监视；

e) 监视、测量（适用时）和分析这些过程，以了解过程运行的趋势及实现策划结果的程度，并根据分析对过程采取必要的措施，以实现持续的改进；

f) 本公司确保对任何影响产品符合要求的外加工过程加以识别，并实施控制。

最高管理者必须确定在组织的相关职能和各层次上的质量目标和衡量方法，公司的质量目标及衡量方法明确且可测量，并与质量方针相适应，与经营计划相结合。质量目标必须包括满足产品要求所需的内容，并且落实顾客期望；目前公司质量目标为：

- | | |
|----------------------|-------------------------|
| 1. 顾客满意度 $\geq 98\%$ | 2. 合同履约率 $\geq 96\%$ |
| 3. 投诉处理率 100% | 4. 精益指标提升率 $\geq 2.5\%$ |

以上项目在每年年度计划时定出实际目标值，并考虑持续改进的要求

2、公司先后通过了 GB/T 19001-2015idtISO 9001:2015 质量管理体系认证、GB/T 24001-2015idtISO 14001:2015 环境管理体系认证、GB/T 45001-2020idtISO 45001:2018 职业健康安全管理体系认证、欧洲 CE 认证等，并有效导入到各部门，提升各部门的管理水平。

第三章 质量诚信

3.1 质量诚信管理

3.1.1 完善质量管理体系，加强质量管控。公司始终坚持以顾客关注为焦点，持续改进。不断地优化工作流程，同时建立质量信息化管理促进质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系等在企业内部的高效运行，从而提升产品质量、促进企业各部门整体工作质量的提高。

3.1.2 为最大限度满足客户及其它相关方要求、实现公司战略目标，公司建立了过程管理系统，识别价值创造过程和关键支持过程，进行过程的要求、设计、实施和持续改进。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。

3.1.3 建立监督机制，有效执行质量管理考核制度。对各有关部门进行定期监督检查，贯彻实施。促进责任部门和监督人员对体系运作、客诉等出现的问题进行快速反应并积极整改从而彻底有效地执行纠正措施。

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“以人品做产品”作为质量培训的核心思想，引导全员参与质量管理，通过不断深入开展合理化提案、日常质量改善活动等措施，使广大员工充分参与到质量改善的每一个环节，不断提升产品质量。

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，每年年底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有关职能部门。各部门对受控目标任务进行逐层分解并对相关数据加以统计、分析，同时进行持续改进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。通过系统，实现了信息的实时传递以及快速准确统计。

3.2 质量文化建设

3.2.1 诚信教育

公司以“求真务实，开拓进取，顾客至上，品质卓越”为核心价值观。通过方针发布、目标制定、员工教育等形式，在发展过程中坚持和倡导“诚信”法则，强调诚信经营、诚信品质、诚信纳税、诚信守法，切实履行法律法规和道德规范。公司对客户诚信，以顾客为导向，注重做好产品销售与售后服务，赢得了客户的信任、支持和肯定；公司对员工诚信，在工作、生活等方面身体力行关爱员工，提高员工满意度。公司合同履约率 100%，确保与合作伙伴建立健康、规范、合作、共赢的良好关系，打造信用企业。

3.2.2 诚信自律

公司在品牌知名度不断提升的同时始终将企业质量诚信建设视为重要的一环。塑造“诚信”企业价值观、“诚信”经营理念，严格守法经营并自觉接受有关部门的监管。

3.2.3 企业文化

公司重视利用企业文化建设，以核心价值观引导员工，提高广大员工“诚实守信”的道德素养。公司始终以“遵章守法”为前提，以“满足消费者需求”为宗旨，以提供“优质产品与服务”的方式开展经营活动，将“诚实、守信”的理念渗透到企业经营的各个环节中去。

3.3 营造诚信守法环境

3.3.1 恪守诚信

公司以产业报国为己任，以恪守诚信为立企之本。保质保量按期为客户提供产品，绝不拖欠供应商货款，绝不拖欠员工工资，用合同履约率、付款及时率、员工满意度等指标进行绩效考核。公司制定《员工手册》，在评先创优、员工晋升中，将“诚信”列为第一要因，营造“守法经营”、“诚信做事”的氛围。

公司自成立以来，一直以“诚信”为基石，严格遵守社会及行业道德规范，维护市场竞争秩序，树立良好的商业道德信誉。同时尊重顾客、员工、供应商及社会各界合作伙伴，保护顾客的合法权益。与供应商诚信相处、互惠互利。同时给员工创造良好的工作环境、生活环境让员工满意率达 95%以上。公司从 1994 年 5 月获得“企业信用等级 AAA”证书，这对公司诚信经营无疑是一个充分的肯定。

3.3.2 遵纪守法

公司严格遵守国家各项法律法规，将“守法”、“合法”融入公司生产经营各维度。高层领导带头遵守法律法规和规章制度。在与客户、供方等合作伙伴签订合同中，将廉政建设作为合同的主要组成部分。多年来，公司依法纳税，上缴国家税金一直位居区工业企业前列。在运营的各个层面上保证领导和员工的行为符合职业操守和商业道德，促进全体员工更好地知法、守法；公司制定了员工职业道德规范，由公司人力资源部负责人以及相关高层领导进行监察。

有效运行 ISO14001 环境体系、ISO45001 职业健康安全体系，持续关注节能降耗以及“三废”排放、员工职业安全与健康；公司荣获“诚信民营企业”、“企业信用等级 AAA”等称号。

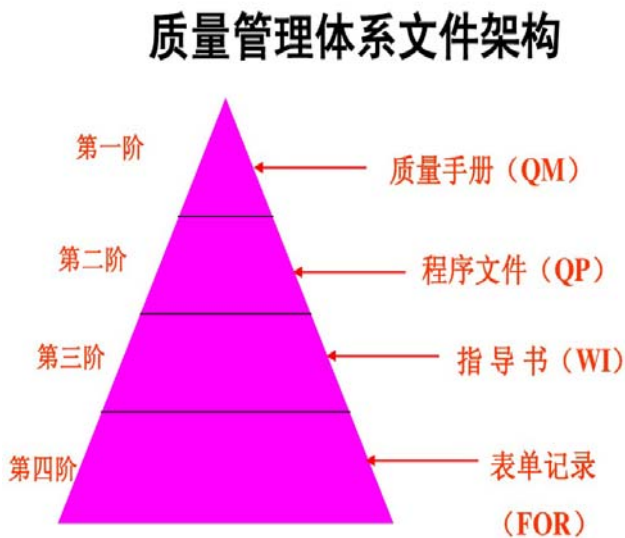
公司常年聘请法律顾问专门负责提供法律事务的咨询、培训等服务，以保证相关经营活动符合法规。

第四章 质量基础

4.1 产品标准

公司具有完备的体系文件，按照 ISO9001：2015《质量管理体系 要求》及公司的实际情况，确保与管理活动、资源提供、产品实现和测量有关的过程都进行了有效策划，编制了适宜的文件，以使质量管理体系有效运行。

公司质量管理体系文件结构：



在产品实现的策划中，首先确定产品的标准， 本公司产品标准有：

一、 国家标准

序号	标准代号及名称	主持或参与
1	GB/T 37600.7-2019《全国主要产品分类 产品类别核心元数据 第7部分：体育用品》	主持
2	GB 31141-2014《家用和类似用途双稳态电磁阀的通用检测方法》	参与
3	GB/T 35456-2017《文体用品零部件对挥发性有机物（VOC）的测试方法》	参与
4	GB/T 37624-2019《文体用品及零部件 对挥发性有机化合物(VOC)的总体要求》	参与
5	GB 31459-2015《家用和类似用途地暖设备用温度控制系统的安全要求》	参与
6	GB/T 35720-2017《家用和类似用途电动风门》	参与
7	GB/T 35722.1-2017《家用和类似用途智能电自动控制器系统 第1部分：通用要求》	参与
8	GB/T 35722.2-2017《家用和类似用途智能电自动控制器系统 电磁炉用智能电自动控制器系统的特殊要求》	参与
9	GB/T 40884 -2021《小艇 电力推进系统》	参与

二、轻工行业标准

序号	标准代号及名称	主持或参与
1	QB/T1475-2014《旋压式鱼线轮》	主持
2	QB/T 5047-2017《钓具 安全通用要求》	主持
3	QB/T 5048-2017《钓具 分类和术语》	主持
4	QB/T 4728-2014《封闭式鱼线轮》	参与
5	QB/T 4515-2013《钓具 抄网》	参与
6	QB/T 4726-2014《钓鱼竿配件 导眼 轮座 卡箍》	参与
7	QB/T 4727-2014《钓鱼竿支架》	参与
8	QB/T 2927.2-2017《钓具 第2部分：钓鱼浮标》	参与
9	QB/T 5515-2020《金属仿生鱼饵》	参与
10	QB/T 5516-2020《塑料仿生鱼饵》	参与

三、机械行业标准

序号	标准代号及名称	主持或参与
1	JB/T 13493-2018《电自动控制器 差动式电子膨胀阀》	参与

四、船舶行业标准

序号	标准代号及名称	主持或参与
1	CB/T 4505-2020 舷外机通用技术规范	参与

五、“浙江制造”团体标准

序号	标准代号及名称	主持或参与
1	T/ZZB 0132-2021《海钓用旋压式鱼线轮》	主持
2	T/ZZB 0252-2017《便携式高效电动船用推进器》	主持

六、团体标准

序号	标准代号及名称	主持或参与
1	T/CSPSTC 5-2017 企业产品标准结构规范	主持
2	T/CSPSTC 6-2017 企业标准技术内容规范	主持
3	T/CSPSTC 7-2017 企业标准自我声明规范	主持

4	T/CC 1-2019 微纳米气泡机	主持
5	T/CC 2-2019 弓用瞄准器	主持
6	T/CANSI 11-2019 电动舷外机	主持

七、企业标准

序号	标准代号及名称	主持或参与
1	Q/HB 013—2020 《SPINNING 鱼线轮》	主持
2	Q/HB 021—2020 《BAITCAST 鱼线轮》	主持
3	Q/HB 030—2020 《SPINCAST 鱼线轮》	主持
4	Q/HB 031—2020 《TROLLING 鱼线轮》	主持
5	Q/HB 055—2020 《FLY 鱼线轮》	主持
6	Q/HB 053-2020 《电动船用推进器》	主持
7	Q/HB 069—2020 《密码锁技术要求》	主持

4.2 测量管理体系认证

公司按国家法律、法规建立了有效的计量保证制度，并严格按制度实施，于 2000 年 11 月获得了计量检测体系合格证书，2018 年 11 月获得测量管理体系 AAA 证书。质量部门设置专职计量员负责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，公司严格按计量法要求在规定的周期内实施测量设备校准，保证量值传递的准确性，通过有效的计量体系得出准确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。

公司建立了行业内领先的产品实验中心，拥有国际先进水平的检测设备，拥有国内多项钓具指标的唯一测试手段。

公司测量管理体系证书如下图：



4.3 认证认可情况

公司顺利通过了 GB/T 19001—2015/ISO 9001: 2015 质量管理体系认证、GB/T 24001—2015/ISO 14001:2015 环境管理体系认证、GB/T 45001—2020/ISO 45001:2018 职业健康安全管理体系认证。

船用电动推进器产品通过欧盟 CE 认证。产品畅销北美、欧洲、澳洲、东南亚等地区。

4.4 特种设备安全管理

公司按照国家有关法律、法规的要求完善了安全生产管理制度。同时召集相关专业人员编写各种设备安全操作规程并严格执行。加强对员工的宣传教育,狠抓制度的落实工作,确保各项制度的贯彻实施。有效杜绝“违章作业”行为的发生。

为了有效预防“重、特大”事故的发生,公司加强了对特种设备及相关操作人员的安全管理,完善了特种设备安全管理制度。对特种设备定期进行保养和检测,发现问题及时整改,确保设备保持良好的运行状态。公司的特种作业人员,经过国家有关部门确认资质的单位进行培训并考试合格后持证上岗,确保作业安全。

第五章 产品质量责任

5.1 产品质量承诺

- 1、本企业严格遵守《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。
- 2、本企业依法管理和生产，落实质量主体责任； 建立健全各项管理制度，运用质量管理体系，持续保证产品质量稳定性，并持续改进产品质量。
- 3、本企业保持资质的有效性，通过认证的产品，保证关键零部件一致性，并在有效期内。
- 4、本企业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、行业标准及有关特殊规定。
- 5、保证不生产加工假冒伪劣产品，不合格的产品保证不出厂。

5.2 产品荣誉情况

海伯集团是国内中高端渔线轮产品主要研发、制造商之一，其海钓渔线轮和高端渔线轮的研发、制造技术达到国内领先、国际先进的水平。凭借过硬的质量和技術，已经成为全球各大渔具销售商的高端渔线轮的优秀供应商，是国际著名渔具品牌 Quantum、PENN、Fin-nor、Zebco、Rhino、Abu Garica、Balzer、Shakespeare、Pinnacle 和 Revox 等制造中高端渔具产品的长期合作伙伴。高端海钓渔具销售数量占全球总量的 30%以上，国内排行第一。Apollo（OBC1500 系列）和 猎豹（PH 系列）被授予 2015 年廊坊国际渔具展最佳新品。截至 2022 年底，公司累计共取得 554 项专利，其中 42 项发明专利、354 项实用新型专利、158 项外观设计专利。公司“船用推进器无刷减速机”专利荣获第十届中国专利优秀奖，并取得第九届宁波市发明创新大赛金奖。公司 MF450 摇轮、ML8000 Spinning 鲤鱼轮、GTR3850 Trolling 渔线轮、RB 系列摇轮、手控型 18 磅船用电动推进器、SWRT54Dr-03C 船用摇控推进器、M 系列便携式高效电动船用推进器等产品、R 系列电动舷外挂机均达到国际先进或国际领先水平，出口创汇，填补国内空白。

公司相继并相继荣膺中国轻工业钓具行业十强企业、浙江省文明单位、国家知识产权优势企业、浙江省名牌产品、浙江省著名商标。

图：各项荣誉证书



第六章 质量风险管理

6.1 质量投诉

公司建立了顾客信息查询、反馈和投诉的主要渠道，明确顾客“对接”方式的要求，并确定相关人员制定方法和措施，确保顾客满意并超出“期望”。公司制订了《顾客投诉程序》，完善了顾客投诉相关处理机制。由市场部和质量部门组织对顾客的各类投诉信息进行调查、分析、处理，及时向顾客反馈信息。同时管理要求召集相关人员落实改进方案和具体措施，明确责任部门和责任人，并限时限期整改，由质量部门监督跟踪措施实施及有效性。

一般顾客投诉发生后，相关部门根据快捷化在 24 小时内进行处理。首先市场部根据收到的客诉信息填写《客户投诉处理单》发送到质量部门，质量部门接到《客户投诉处理单》后针对相关问题召集技术、工艺、生产、品质等各部门相关人员进行“专题会”从人、机、料、法、环深入分析，不留死角，最终确认主次原因并明确措施，落实相关责任单位，组织实施。同时由质量部门根据《质量改进控制程序》对实施进程持续跟进、监督，保留《纠正预防措施单》存档，作为后续改进借鉴。

每月对顾客投诉事件进行分析评价总结，并将之转化为内部的知识积累，提升过程的改进。同时为了减少顾客投诉和抱怨，公司对服务人员不定期进行专业知识培训，加强服务人员的服务意识和专业素养，提高服务质量，帮助他们高效解决顾客投诉和抱怨问题，提升顾客的满意度。

6.2 质量风险监测

6.2.1 质量控制点的管控。 公司对产品质量关键特性、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，识别了质量关键控制点。通过对质量关键控制点的人员、设备、物料、环境、作业指导、监视、评比等进行有效的策划与实施，使得产品质量关键控制点始终处于有效的可控范围之内。

6.2.2 建立有效的质量管控机制。 通过工艺工程师、生产工程师、质量工程师对生产现场进行不同角度不同重点的监督，对相关的生产过程、工艺纪律执行情况进行监督检查。重点对关键控制点发现的问题及时进行整改。

6.2.3 公司建立了完整的实验室，配置了一流的实验检测设备（如：三坐标测量仪、直读光谱仪、影像测试仪、齿轮测试中心、鱼线轮综合测试机、鱼线轮抛线寿命测试机、盐雾试验箱等）； 确保相关检测数据的科学性，为质量改善提供有力的

技术保障。

6.3 应急管理

为了提高本公司对突发质量事故的应急处理能力,确保发生重、特大产品质量事故时有效应对,公司制订了《质量事故评定处理办法》,本着对客户、对企业、对员工负责任的态度,不回避、不隐瞒、不迁就;实事求是,认真分析存在的问题,制定有效措施予以处理,以诚信换取顾客信任与理解;并从中寻找与发现改进机会,规避风险减少质量声誉损失,进一步提升产品质量。

结 束 语

浙江省以高标准要求和认证为手段，在国内首先打造“浙江制造”品牌。这对本公司又是一次极好的机遇，我们将通过这个契机，不断完善质量诚信体系，同时自觉接受有关部门的监管。

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，巩固和深化企业质量诚信建设所取得的成效，必须建立有效机制，科学实施，常抓不懈。公司坚持“持续改进质量管理体系”，不断提高生产率、提高顾客满意率。本公司承诺生产的产品符合法规、行业标准；并不断地满足顾客需求，加快迈向国际化的步伐，打造全球领先。

宁波海伯集团有限公司

2023年1月1日

