

浙江天马轴承集团有限公司

2019 年质量诚信报告

报告时间： 2019 年 10 月 31 日

目 录

一、前 言	1
(一) 编制说明	1
(二) 总经理致辞	2
(三) 企业简介	3
二、公司质量管理情况综述	5
(一) 公司质量方针	5
(二) 质量管理机构	5
(三) 质量管理体系	7
(四) 质量诚信管理	9
(五) 质量文化建设	12
(六) 企业产品标准	14
(七) 企业计量水平	14
(八) 认证认可情况	14
(九) 产品质量承诺	14
(十) 质量投诉处理	15
(十一) 质量风险管理	15
三、报告总结与愿景	16

一、前言：

（一）编制说明：

本报告回顾了浙江天马轴承集团有限公司（以下简称为“本公司”或“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、措施以及取得的成效，本报告为公司首次公开发布的《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/T31870-2015《企业质量信用报告编写指南》的规定，结合本公司 2018~2019 年度质量诚信体系建设情况编制而成，关于本报告的披露内容，说明如下：

报告组织范围：

浙江天马轴承集团有限公司。

报告时间范围：

2018 年 11 月 1 日至 2019 年 10 月 31 日。

报告内容客观性声明：

本公司郑重保证： 本报告中所有资料内容不存在任何虚假信息和误导性陈述，并对其内容的真实性、准确性承担责任。

报告发布形式：

本报告以电子文档形式在本公司网站（<http://www.zjtmb.com>）向社会公布，
欢迎下载阅读并提出宝贵意见。

（二）总经理致辞

尊敬的政府质监部门、各界朋友及同仁：

诚信是企业经营的基本准则，“诚信立企、和谐兴企、科技强企”是天马一直以来遵循的经营理念。

——诚信立企，就是要按照《公司法》和上市公司相关规定，诚实守信，规范合法经营。

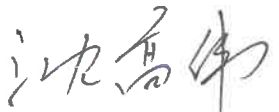
——和谐兴企，就是要积极创建和谐劳动关系建设，凝聚员工队伍，共享发展成果。

——科技强企，就是要注重自主创新，保障科研队伍建设和资金投入，立足高新前沿。

多年来，公司始终坚持以“振兴民族轴承工业，提升中国装备水平”为使命，坚持“锻造具有国际竞争力的精密轴承制造企业”的发展方向和愿景，秉承和践行“以人为本、用户至上、质量兴企、开拓创新”的核心价值观，立足“质量是立企之本，创新是强企之源”的宗旨，通过导入 ISO9001 国际标准建立质量管理体系并实施认证，公司建立了一套行之有效的科学的质量控制体系，扎扎实实的加强生产全过程管理，以实际行动严格把控每一件产品质量关。经过多年不懈努力，公司凭借优良的产品质量和诚信经营在国内外顾客中赢得了良好的市场口碑。

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，得到了各位经销商和供应商朋友的宝贵支持，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！

诚信是立企之本，质量是兴企之源。今后，我们将继续弘扬“精益求精，追求卓越”的精神，加强产品和技术创新，坚持诚信经营，不断进取，为提升中国乃至世界轴承行业质量信用水平作出更大贡献，欢迎社会各界的监督指导。

总经理（签名）：

（三）公司简介：

浙江天马轴承集团有限公司成立于 2006 年 5 月，是当今中国轴承行业的龙头企业之一，是国内唯一的集材料、轴承、装备三大产业于一体的精密装备制造企业，位居“中国机械工业百强企业”行列。公司轴承产品定位于替代进口的高端市场，相继通过了 ISO9001、ISO/TS16949、ISO14001、OHSAS18001 质量、环境和职业健康安全管理体系，通过执行严格的质量标准，采取细致入微的质量控制措施，提升产品品质和服务质量，为全球消费者提供高品质的产品和优质的服务。公司生产的“TMB”牌轴承集“中国名牌”、“最具市场竞争力品牌”和“中国驰名商标”等称号于一身，覆盖 10 大类 6000 余个品种，被广泛应用于风力发电、重型机械、铁路、航空、船舶、汽车、机床、电机、矿山冶金、农用机械、工程机械、港口机械等众多领域，其中短圆柱滚子轴承、铁路轴承、风电轴承、轧辊轴承等产品的国内市场占有率均排名全国第一，成为细分市场冠军。

公司在湖州、成都、北京、贵州、南京等地建有五大专业研发生产基地，截止 2018 年底，公司旗下拥有 4 个省级高新技术企业和 1 个国家级博士后科研工作站，共拥有 91 项专利，其中发明专利 24 项。公司员工总数 1636 人，年销售收入近 12 亿元，利润总额 1.43 亿元。同时，公司倡导“诚信立企、和谐兴企、科技强企”的企业文化，获得“浙江省和谐劳动关系先进企业”、浙江省专利示范企业等称号。公司是浙江省工商企业信用 AAA 级守合同、重信用单位，连续多年来获得中瑞江南信用评估有限公司颁发的信用等级 AAA 证书。

图 B.1-1 公司德清厂区平面布置图

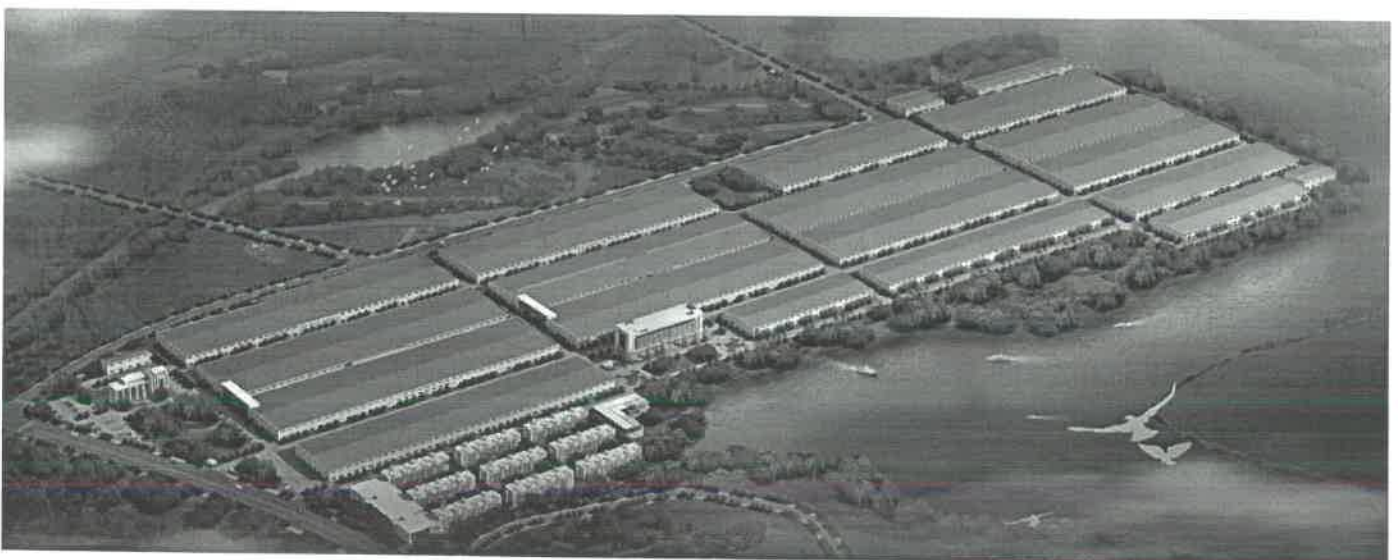
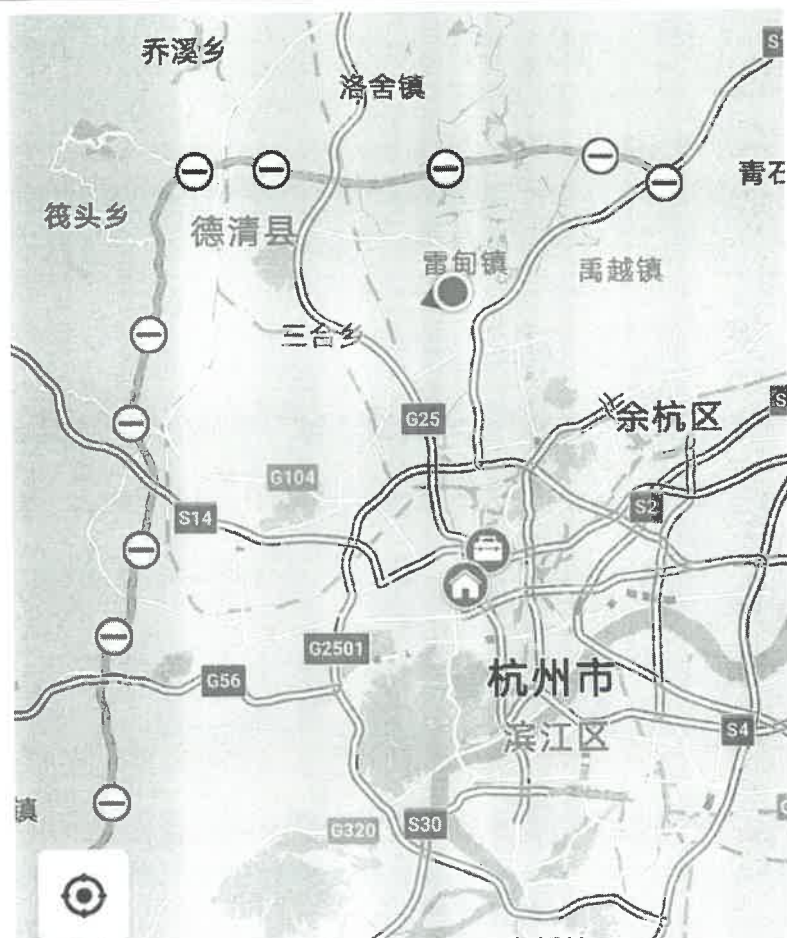


图 B.1-2 公司德清厂区的位置图（注：1 为公司所在地）



公司德清本部近三年经营状况：2016 年主营业务收入 5.66 亿元，净利润 4470.68 万元，纳税 1719.95 万元；2017 年主营业务收入 9.25 亿元，净利润 5998.36 万元，纳税 2608.06 万元；2018 年主营业务收入 11.68 亿元，净利润 1.42 亿元，纳税 1617.43 万元。截止到 2018 年底，公司资产总额 29.3 亿元，负债率 28.79%。

●企业精神：

公司创始人、董事长马兴法于 1987 年从一家村办民营企业起步，率领员工经过 30 余年的打拼，使企业积累了深厚的文化积淀。他的座右铭是“做企业要有争创一流的霸气、敢于负责的勇气、克难攻坚的豪气；要争分夺秒抢、千辛万苦拼、有胆有识闯、脚踏实地干。”由此逐步形成全员贯彻有一的企业精神支柱，最终使公司迅速发展壮大为国内轴承行业的龙头企业之一。

●核心价值观：

自公司设立以来，公司领导班子历来注重企业核心价值观体现、员工队伍建设和社会责任建设。公司第一届董事会提炼出“以人为本、用户至上、质量兴企、开拓创新”的企业核心价值观，并将此贯穿到整个企业发展历程中，坚持用统一的核心价值观指导企业的经济发展和企业文化建设。在绩效目标中均衡考虑各方利益，向员工和主要合作伙伴沟通公司的价值观、发展方向和目标，确保双向沟通，以达到“和用户创造共赢，和员工创造幸福”的目标。

●使命

公司自创立之初，就提出“振兴民族轴承工业，提升中国装备水平”的企业使命，产品始终定位于研发和生产高精度、高附加值、高可靠性、高科技含量的轴承。公司上下牢固树立并保持客户意识和品牌意识，深入贯彻“技术创新、工艺创新、管理创新”的理念，以孜孜不倦的工作作风和精神状态迎接新的挑战，把公司发展成为国内轴承行业中产业链最长、产品品种最全、品质最高、效益最好的龙头企业，争创国际一流的精密轴承与高端机械配套企业。

●发展方向和愿景

作为现阶段中国轴承行业的龙头企业之一，公司领导班子充分研究分析国内、国际两大市场的发展趋势，结合本企业实际，以国际先进的轴承制造商 SKF 为标杆，提出“锻造具有国际竞争力的精密轴承制造企业”的发展方向 and 愿景。

二、公司质量管理情况综述：

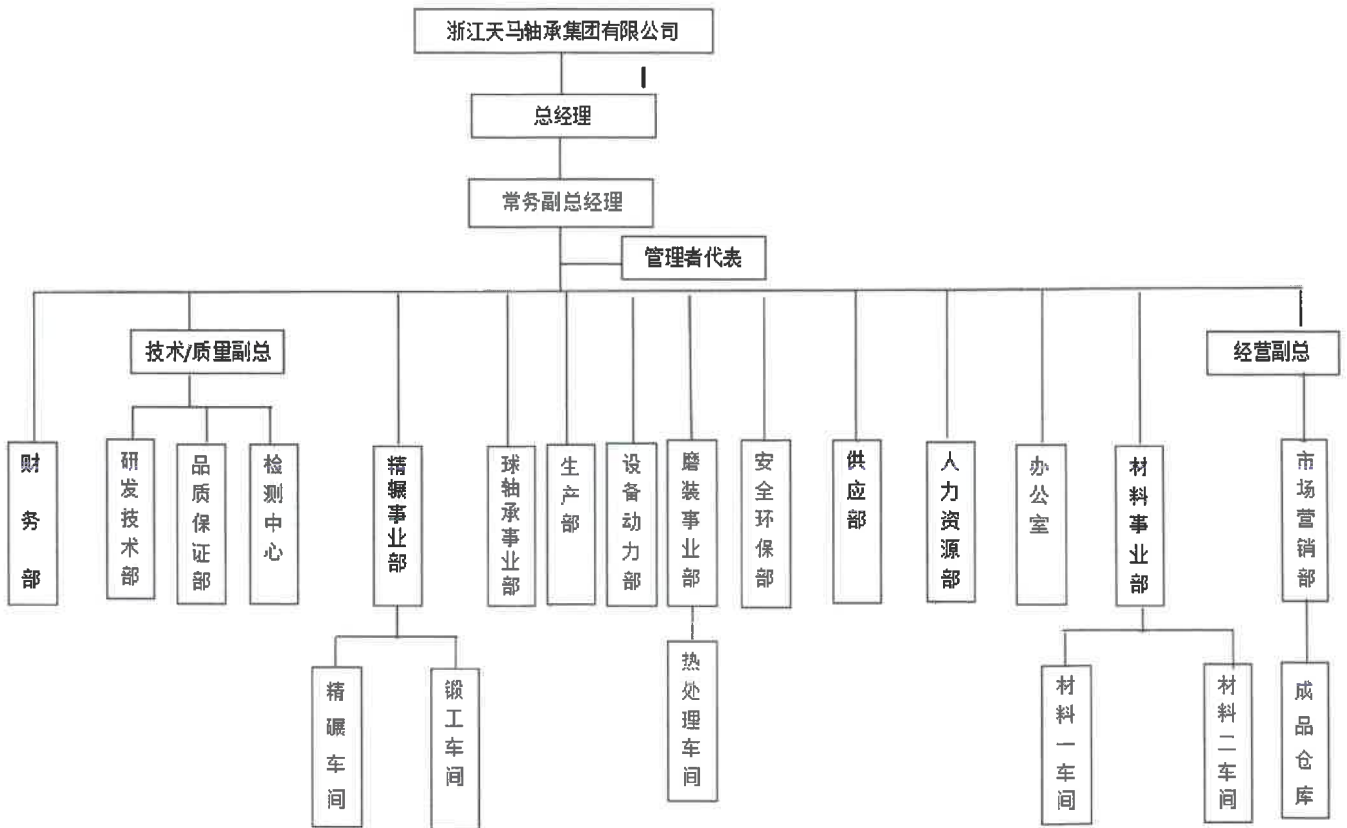
（一）公司质量方针：

公司经多年的实践发展，确定了“规范管理 降本增效 质量第一 绿色环保 以人为本 诚信守约 勇于创新 持续发展”的质量、环境、职业健康安全、质量诚信管理方针。品质是公司的创业之本、兴企之基。强化品质意识、落实品质责任是贯彻品牌理念的首要工作。谁生产谁负责，谁受益谁担责是作为基本观念在全公司得到广泛宣贯和全面实施。特别是经营者和管理者，要主动树立品牌意识、主动承担品质责任。公司成立之初，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，通过实施 ISO9001、ISO14001 和 OHSAS18001 “三标一体”管理体系的认证，要求各部门和各过程活动严格按该质量管理体系执行，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，推行全面质量管理，开展质量提升活动，通过内部审核、管理评审、第三方审核、不断寻找改进机会和以持续改进的方式，迈向卓越的绩效。

（二）质量管理机构：

公司总经理亲自主持以质量为核心的经营战略的调查、研讨和制订。公司副总及品质保证部对本公司的产品质量安全工作全面负责，组织制定企业质量发展战略、年度质量工作计划和质量安全保障措施；学习并实施先进质量管理体系和管理方法；组织实施质量改进活动；配备相应人员并规定其职责、权限和相互关系，确保质量管理体系得到建立和保持，并推动持续改进。本着对产品质量的高度重视，公司制定了各原料、辅料、产品的检验标准，并各司其职、相互沟通配合，从研发、采购、生产等各过程，加强产品质量把控。

图 1：质量管理体系结构图：



（三）质量管理体系：

公司建立、实施和保持了有效的质量、环境、职业健康安全管理体系，确保在生产工作与各项经营活动中有效运行，并已通过“三标一体”管理体系认证。

公司在实施 ISO9001：2015 质量管理体系转版时，围绕产品的设计、开发、生产和销售等与顾客有关的核心业务过程，把 ISO9001：2015 标准要求融入公司体系要求，编制形成质量手册、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。为了不断提升质量管理体系绩效，公司从导入 ISO 9001 质量管理体系，到导入卓越绩效管理模式，再到 2012 年申请拱墅区政府质量奖并成功获奖，以及 2013 年申请杭州市政府质量奖，后因公司当时已开始着手从杭州所在地搬迁现地址，故杭州市政府根据区域划分规定决定不予颁奖。

在导入 DB33/T 944.1—2014 和 DB33/T 944.2—2017 标准建立浙江制造管理体系的过程中，为了确保公司所建立和实施的浙江制造管理体系的有效运行，公司在保留原质量管理体系管理者代表不变的同时，专门任命技术总监时大方为浙江制造管理体系的管理者代表及浙江制造产品的质量技术总负责人，以确保公司的浙江制造管理体系能够持续符合《浙江制造评价规范第 1 部分：通用要求》

“DB33/T 944.1—2014”和《浙江制造评价规范 第2部分：管理要求》“DB33/T 944.2—2017”的要求，同时确保公司申请的浙江制造认证产品持续符合团体标准“T/ZZB 0524—2018”《电机用低噪音深沟球轴承》的要求。

（四）质量诚信管理：

1、创建依法经营环境：

公司高层领导身体力行，严格遵循《产品质量法》、《公司法》、《经济法》、《合同法》、《安全生产法》、《环境保护法》、《劳动法》和《劳动合同法》等以及其他相关法律法规，并制定了相应的企业实施办法。公司聘请了专门的法律顾问和律师，全程参与重大经营事项的决策，出具法律意见书。同时加强员工法律知识培训，配合政府部门开展普法教育活动，使诚信守法的作风深入公司全体员工的意识和行为。

2、创建诚信经营环境：

——作为生产制造企业，公司高层深刻理解上下游之间共存共荣、共同发展的鱼水共生关系，为此，公司将诚实守信作为企业发展之基，与供应商和客户建立共生共荣的战略合作伙伴关系，充分尊重并保护供应商和客户的合法权益，从不侵犯供应商及客户的商标权、专利权等知识产权，严格保护供应商及客户的秘密信息和专有信息，与之保持长期良好的合作关系。

——公司注重供应链一体化建设，不断完善采购流程与机制，建立公平、公正的评估体系，为供应商创造良好的竞争环境；推行公开招标和阳光采购，杜绝暗箱操作、商业贿赂和不正当交易情形。公司严格遵守并履行合同约定，友好协商解决纷争，以保证供应商的合理合法权益。在加强与供应商的业务合作的同时，积极开展技术经验交流，协助供应商解决技术难题、提高产品品质和交付期，帮助供应商同成长共盈利。

公司内部建立科学有效的采购工作系统，制定了《采购管理程序》、《供应商评定管理规定》等制度，所有的供应商的选择、评价和纳入合格供方名单直至采购，均按流程进行，确保第一次就选择对的。通过对供应商的有效管理，与质量稳定、交期保证、价格合理的供应商建立伙伴关系，直至建立战略合作伙伴关系。公司每年对长期合作的供应商进行连续评价，按评价结果分为优秀、合格、不合格等级，识别关键供方，实行差异化管理，对优秀的供应上提高供货比例，对考评欠佳的供应商降低供货比例，直至取消供应商资格。公司采用遍布全国的500余家授权经销商以经销商代理分销的方式销售，并通过国际贸易部把产品销往欧美、日韩、东南亚等海外市场。

公司与长期合作用户和供应商建立合作伙伴关系。坚持与合作伙伴共享技术、人才、资金、信息、管理等资源；定期召开供需双方会议；帮助合作伙伴改进作业中的浪费，分享节约利润；邀请合作伙伴参与公司的新产品新工序的开发研究过程；帮助合作伙伴改善生产过程；为他们提供原材料信息；开展联合改进活动；激发、鼓励和承认合作伙伴的改进极其成果，坚持实行共赢共利共享发展成果的

战略伙伴关系。

——认真履行管理责任：

经营责任：公司的组织形式为有限责任公司。公司设执行董事、监事各一名，由股东会选举产生。公司股东会由全体股东组成，是公司的权利机构。股东会行使下列职权：决定公司的经营方针和投资计划；选举和更换执行董事、监事、经理，决定有关执行董事、监事、经理的报酬事项；审议批准执行董事的报告；审议批准监事的报告；审议批准公司的年度财务预算方案、决算方案；审议批准公司的利润分配方案和弥补亏损方案；对公司增加或者减少注册资本作出决议；对发行公司债券作出决议；对公司合并、分立、变更公司形式、解散和清算等事项作出决议；审议批准为公司股东或者实际控制人提供担保；修改公司章程；决定向其他企业投资或者为他人提供担保和聘用、解聘承办公司审计业务的会计师事务所。召开股东会会议，应当于会议召开前通知全体股东，并应有半数以上股东出席方可召开，股东会会议应对所议事项作出决议，决议一般应由代表二分之一以上表决权的股东表决通过。

道德责任：公司与全体员工签订劳动合同。公司每年召开一次职工代表大会，总经理向职工代表大会报告工作，报告企业重大政策文件出台。对员工工资、福利、劳动安全卫生、社会保险等涉及职工切身利益的事项，还经常通过职工代表大会等形式听取职工的意见，关心和重视职工的合理需求。

商业道德：公司对供方加强管理的同时，严格履行合同义务，按时支付各项款项；对于用户，提供优质的售前、售中、售后服务，优化生产制造系统，提高响应能力，确保按合同交货。

法律责任：公司严格遵守公司法、合同法、劳动法以及相关的法律法规。依法成立工会，实时商讨职工的合理要求和合法权益，公司与工会每年进行工资集体协商。卓有成效地促进了企业生产经营的顺利进行，为公司持续、稳定、健康发展提供了有力支撑。

近年来，公司高层领导敬业进取、团体协作、严格自律、无私奉献，抓住市场机遇，一手抓当前生产经营，一手抓企业长远发展，公司取得了长足的发展。企业经济运行处于良性循环，持续向好，发展潜力增强，股东权益得到增值。公司生产经营和发展资金充足，及时支付供方货款，按时支付股东红利，为顾客提供高质量的产品和服务，履行企业的社会责任，同时每年向社会发布企业社会责任报告，自觉接受社会公众的监督。

财务责任：近年来，公司在完善企业财务管理基础建设、提升成本管理、强化团队培养等方面取得了良好的成绩；公司遵守会计准则、财务通则，适应上市公司财务管理的要求；全面预算管理取得可良好实效；确保了资产的保值增值和企业资金安全，企业经济运行质量稳健提升。

a) 公司建立健全了完善的财务管理制度体系，对各项基础工作制定了相关的措施和操作规程，在日常工作中严格贯彻实施，有效地规避了财务风险。在此基础上，组织专人详细分析各个会计操作的薄弱环节，对会计基础工作制定了相关的整改措施、完善操作规程，建立了对应的操作办法、内控制度，进一步加强会计基础工作的定期检查力度，并将会计基础工作与绩效相挂钩，促进会计基础工作水平不断得到提升。目前的财务管理制度体系包括《财务管理标准》、《成本核算管理制度》、《成本

预算管理制度》、《项目资金管理制度》。

b) 在日常工作中，加强往来帐对帐和清理调帐等管理工作。每月制定核对往来帐的客户，要求相关人员每月必须与客户定期进行对帐，并对对帐结果作出说明和进行相关的确认和调帐工作。在公司内部，强化财务部与商务部的应收帐款的月度核对工作，确保应收帐款的准确性。

c) 公司具有完整的内外审计制度。内部审计工作通过实施财经纪律、经济责任审计、内部控制审计、管理审计、固定资产投资项目审计和其他专项调研等，坚持服务于企业管理和效益提升的思想，贴近企业生产经营实践，促进了企业依法合规经营，健全了企业内部控制，为提高企业经济运行质量和长久发展能力作出了贡献。

外部审计委托浙江天健会计师事务所有限公司进行。在审计过程中，公司财务人员积极配合各项审计工作，履行会计义务，承担会计责任，保证审计工作的顺利进行。外部审计每年对公司的财务状况、经营成果及现金流量等情况进行审计，并出具无保留意见的审计报告，证实公司严格遵守会计法规的有关规定，会计资料真实、完整、合法，同时不断健全内部控制，保护资产的完全完整，维护股东及相关利益主体的权益。

d) 股东权益及其他相关方利益的保护：

严格遵循公司章程，严格执行股东会决议，保障股东权益。在主要和重大物资的保障上，公司与质量稳定、信誉良好的供应商建立长期的战略伙伴关系，风险共担、利益共享、双赢互利的关系模式已经在公司供应链中形成，兼顾了双方利益。公司通过了质量、环境体系认证，通过国家二级安全质量标准化企业评审，向顾客提供高品质的产品和服务，保证顾客利益，履行社会责任。公司实行职代会制度，保障员工民主权利，员工与企业签订劳动合同，每年召开职代会进行民主协商，保证员工权益。

3、经营管理：

作为一家企业，持续健康发展的前提是守法经营、诚实守信。天马轴承的产品之所以具有良好的口碑，经得起时间的考量，完全得力于我公司诚信经营。多年来，公司一直本着对消费者、对员工的高度责任感进行生产经营。从管理层到一线员工，始终坚持以产品质量为先，视质量为企业的生命，从设计研发、采购、生产过程控制、产品检测、售后服务等方面都严格按照国家标准及相关法律法规要求执行，实现从设计开发——采购——生产——售后，全过程的跟踪监测及管理，以便为顾客提供满足需求与期望的产品。

公司通过教育培训、发放《员工手册》等形式向全体员工宣传公司“诚信立企、和谐兴企、科技强企”的经营理念和“以人为本、用户至上、质量兴企、开拓创新”的核心价值观。公司制定并逐步完善各种生产管理制度，生产员工上岗前要经过培训及考核，强化其工作技能和质量意识。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，保证生产秩序正常和产品质量的稳定。

公司根据行业特点及实际情况，加强生产过程的信息化建设水平，公司于 2006 年开通门户网站、

企业邮箱和管理内网。为了支持高效的业务运营与公司宏大的发展战略保持一致，公司整合信息系统建立高集成性 ERP 平台。应用 ERP 系统的生产管理模块建立质量追溯，对整个生产过程进行数据采集和监控，将各工段生产记录录入 ERP 系统，对公司整个生产过程实行系统化管理，客户可根据商品条码追溯整个流程。公司推行精细化生产组织模式以缩短生产和交货周期，快速适应市场订单品种和数量高低起伏的变化，在降低库存的基础上满足客户需求。

4、营销管理：

公司时刻遵循 PDCA 循环改进模式加强营销管理的改进，加强了顾客关系管理，采用多种信息渠道与客户进行密切沟通，了解顾客所需求的信息。同时每年度实施顾客满意度调查，对于调查结果进行统计分析，并用于改进。

公司实施年度计划和总结，并实施绩效考核管理，加强营销管理的可控性和有效性。

公司建立了质量、投诉、安全、设备等方面的应急预案，成立了相关的应急领导小组，开展应急演练，实现对应急情况的快速处置。

（五）质量文化建设

质量文化是企业文化的一个重要组成部分，是企业的质量方面追求的宗旨、观念和道德行为准则的综合体现。现代企业的核心竞争力不是产品和服务，而是优秀的企业文化。公司在企业内形成了人人关心质量，创品牌人人有责的良好氛围。公司还通过广泛开展生动活泼的质量意识教育活动，加速转变全体员工的陈旧质量观念，增强员工的竞争意识和责任感，在员工中牢牢树立爱岗敬业精神，追求满足客户的要求，使员工在自己的岗位时刻警示自己，产品实现的整个环节，从设计开发、采购、生产、检验、售后服务等各环节，所有人员的每一步操作和行为都会或多或少直接影响到产品的质量，影响到产品的市场信誉，所以严把质量关已成为员工的自觉意识。质量意识的提高，使全员参与质量管理热情高涨。

公司在质量文化的建设上，除了做好资料体系建设，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，公司根据各岗位对员工的技能需求，每年要制定详细的员工培训计划并组织实施，中途如果部门根据需要提出培训申请也尽量安排。培训的方式也是多种多样，并且不断更新知识和技能，使其跟上不断发展变化的社会与市场。

公司除了外聘或引进一些人才外，更注重从内部发现和培养人才，敢于从一线员工发现和提拔技术和管理人才，既看文凭，又看水平，并注重新老结合，以老带新，保持队伍的活力和连续性，通过多年的培养和调整，公司现有的管理和技术人员分明，关键岗位形成了良好的梯队，奠定了质量管理良性发展的人员基础。

（六）企业产品标准：

公司遵照客户要求，设计和生产制造过程中积极采用国家标准及行业标准，大大提高了产品的质量，促进公司发展。从原料采购、产品生产及检验等各个环节，分别制定了《采购管理程序》、《生产过程管理程序》、《监视和测量控制程序》、《产品质量先期策划管理程序》、《不合格品管理程序》等过程控制文件，并制定了相关检验规程或产品验收标准。

公司有省级企业技术中心实力，技术中心一方面利用企业自有技术，另一方面走产、学、研联合开发的技术创新之路，利用科研院所、大中专院校等高层次的科研力量、先进的试验设施、丰富的信息资源等优势，以不同的合作方式和合作领域共建技术创新平台，扩大企业技术创新投入的放大效应，增强了企业的技术创新能力，实现增强企业核心竞争力的目的。

公司产品主要执行国家、行业的有关轴承方面的标准，同时制定有企业标准。公司是《滚动轴承圆柱滚子轴承振动（速度）技术条件》JB/T 8922-2009 和《滚动轴承深沟球轴承振动（速度）技术条件》JB/T 10187-2009 等轴承行业标准起草单位之一。

（七）企业计量水平：

按规定要求所有采购的计量器具必须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送到具有检定或校准资质的第三方机构进行校准或检定；强化现场检查和监管，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计量基础。

公司通过了 ISO14001 环境管理体系认证，根据体系标准要求和《中华人民共和国节约能源法》以及《用能单位能源计量器具配备和管理通则》的规定，公司具体开展了以下工作：

1) 建立健全了公司能源计量和能源管理体系及组织机构：

● 成立了以常务副总经理为首的公司能源管理领导小组，确定了设备动力部为能源主管部门，领导小组领导全公司的能源管理和能源计量工作。

2) 制定和执行能源管理及能源计量的规章制度，有效运行计量检测管理过程：

● 编制了《监视和测量资源管理程序》、《计量确认管理办法》、《计量器具管理办法》、《测量设备周期校准管理办法》、《能源管理制度》等文件和规章制度，为公司各部门规范开展能源计量和能源管理工作，有效运行计量检测管理提供了依据。

● 浙江天马轴承集团有限公司检测中心符合 ISO/IEC 17025 《检测和校准实验室能力的通用要求》，获得中国合格评定国家认可委员会实验室认可证书。

● 公司员工通过对以上《制度》和《要求》的宣贯和学习，增强了节能减排的意识和行为。2008-2011 年连续四年被评为杭州市能源计量示范单位。

3) 能源计量器具的配置及管理:

● 结合公司的技术改造,按《用能单位能源计量器具配备和管理通则》的要求,配置了满足管理需要的公司级、车间级和主要用能设备的计量器具,电表 131 只、水表 69 只、天然气表 17 只,上述用能计量器具的配备率均为 100%。

● 对能源计量器具登记造册,建立了电表、水表、天然气表计量一览表、网络图。

● 编制了水、电、天然气能源计量器具的量值传递溯源图和周期委外检定计划,并按计划执行能源计量器具的周期检定,确保在用能源计量器具的准确可靠。

● 按程序文件和规章制度的要求每月对在用的能源计量器具和输送管道的运行情况和维护保养进行巡检,发现异常及时进行整改。

4) 能源计量数据的使用:

● 按照近几年来积累的用能计量数据制定了各车间水、电、天然气消耗指标。设备动力部指定专职人员每月采集各车间水、电、天然气的计量数据及产量产值,进行能耗统计分析,寻找用能异常情况,供相关部门加强管理,采取改进措施。同时将用能统计资料报公司财务部和高层管理,供成本考核和绩效考核。

● 公司根据每月上报的用能计量数据及分析资料,对用能重点车间、重点设备和重要工艺等主要环节,通过优化工艺,引进先进装备,淘汰高耗能的设备。充分利用余热、余压,降低加工过程中的耗能量。

(八) 认证认可情况:

目前公司已通过 ISO9001:2015 质量管理体系认证、ISO14001:2015 环境管理体系认证和 OHSAS18001:2007 职业健康安全管理体系认证,公司严格按体系标准执行,使企业产品的质量得到有力的保障。

(九) 产品质量承诺:

公司郑重向全社会承诺:

1、在正常使用的情况下,产品使用寿命不低于 30000 小时。

2、为用户提供全方位的售后服务,产品出厂后由专门的售后服务人员和技术人员跟踪,客户在产品使用过程中出现任何问题,公司接到客户电话或传真后保证 8 小时内响应,24 小时内给客户提提供解决方案。

(十) 质量投诉处理:

公司制定了一整套严密成熟的售后服务制度,确保及时有效地处理客户投诉。客户投诉由专人负责处理,并采取必要的纠正/预防措施,以防止类似问题的重复发生。定期组织各部门召开产品质量会议,对重大产品质量问题进行攻坚改善,消除质量风险,提升产品质量满意度。

（十一）质量风险管理：

公司高层领导特别重视风险管理，制定了风险管理制度等一系列制度和流程，开展风险识别，按照风险发生的可能性和影响程度进行风险分析，评价确认为重大风险后制定预案，及时监控、分析和评估产品、资金、财务、客户、运营、法律、安全、环保、质量等各类经营风险。日常不断培育和强化风险防范意识，强化风险预警和监控能力。

1、事前预防，做好生产前的准备工作：

a、订单评审。公司对每个订单、每份合同都经过严格评审，以确定公司的产能、生产工艺技术水平、采购能力，尤其是技术质量，能否满足客户需求。

b、产前会议。每个订单生产前，都组织技术部、生产部、采购部进行讨论，主要是对产品的质量、工艺等进行研讨。

2、严格管控，做好过程质量管理：

坚持从设计开发——采购——生产——检验一条龙监管，将质量风险降到最低。

a、设计开发阶段：始终坚持产品的质量是设计出来，注重产品设计、研发的质量策划必须确保产品满足顾客要求。制定合理的产品标准、加工方法与工艺、检验规范，为制造无质量缺陷产品提供依据。严格按照设计要求，把关样品的制作，在实践中发现质量问题，攻克质量难关，找出质量问题易发点。

b、产品生产环节：高质量的产品是要靠标准规范的生产来实现。公司始终倡导“第一次就把事情做对”的生产理念，对产品生产过程进行严格策划，制定了严格的操作规程，确定关键质量控制点并严格监控，生产过程中坚持做到自检、互检和专检的过程控制，坚持下道工序就是顾客的质量意识，生产线根据技术部的要求严格操作，确保了过程质量的稳定和提高，并始终坚持全面质量管理原则，为产品的优质质量奠定了牢固的基础。

三、报告总结与愿景：

质量是企业生存之根本，质量水平的高低是体现企业综合实力的晴雨表，企业要在激烈的竞争中立于不败之地，就要狠抓质量，不断提升质量管理水平。公司始终始终坚持“规范管理 降本增效 质量第一 绿色环保 以人为本 诚信守约 勇于创新 持续发展”的质量、环境、职业健康、质量诚信管理方针，以创新推动技术进步为前提，以实施精益生产、确保优质高效为关键，以建立先进的检测系统为品牌保障，从而建立一个高效的质量管理系统，树立全员质量观念，在品质管理过程中，树立新的品质观念，严格把控质量关口，推进质量文化建设，做好质量宣传工作，提高员工品质意识，坚持“不接受不良品、不制造不良品、不放行不良品”的原则，遵循“浙江制造”国内领先、国际一流的要求持续努力。