

浙江新富凌电气股份有限公司

# 2020 年度“浙江制造”认证 质量诚信报告



2020/9/15

# 目 录

前言.....	3
一. 公司简介.....	4
二. 企业质量理念.....	5
三. 企业质量管理.....	6
四. 质量诚信管理.....	8
五. 质量管理基础.....	9
六. 产品质量责任.....	11
七. 质量风险管理.....	12

## 前言

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，规章及行业质量标准规范等进行编制，报告中反映公司质量诚信和质量管理是公司的现状的真实反映，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与科学性负责。

本报告组织范围为浙江新富凌电气股份有限公司，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。

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，公司企业文化要求全体员工“诚信负责”，从而塑造“诚信”文化，提升企业核心竞争力，努力打造最受顾客信赖的变频器生产企业。公司每年定期发布一次质量诚信报告，以 PDF 电子档形式在公司网站向社会发布，欢迎下载阅读并提出宝贵意见，我们将继续努力做到更好，谢谢！

## 一. 公司简介

浙江新富凌电气股份有限公司，简称富凌电气，创建于 1994 年。地处中国海岸线上年轻的城市、长三角著名先进制造业基地——浙江温岭。公司专注于变频器制造，市场占有率一直处于同行业前列，是国内为数不多的集研发、生产、销售于一体的专业变频器制造商。

公司拥有专利技术 270 项，软件著作权 21 项；自有厂房总建筑面积 35000 平方米。成立了台州、杭州、德国三大研发中心，销售网络和售后服务机构已遍布全国各主要省市自治区，远销欧美、东南亚、中东等各个国家。经过近 20 年的跨越式发展，连续多年被评为行业“国产低压变频器十大品牌”和“浙江省高新科技企业”。

富凌电气始终秉持质量第一，客户至上的服务理念，依托技术研发与营销渠道优势，积极拓宽产品线，不断提升产品在市场上的核心竞争力，为电力、新能源、机械制造等行业提供优质的电气产品和个性化解决方案。

## 二. 企业质量理念

企业自创立至今，便致力于产品质量的管控，始终坚信产品质量是企业生存和发展的重要基石，是占领市场和赢得客户的先决条件，质量源自于我心，企业依存于顾客的质量理念，不断的完善和提升公司的质量管理水平，先后通过了 ISO9001，ISO16949/14001 等管理体系认证和 CE 产品认证等。公司自从通过质量管理体系认证，公司始终坚持“制造优质产品，提供优质服务，打造优质品牌”的质量方针，严格按相关法律法规要求，质量管理体系标准要求，质量手册要求，程序文件要求等执行，使企业的质量管理体系标准要求得到有效运行，使产品质量得到有力的保障和不断的提升，从而使企业各项质量目标基本得以达成，运用 FMEA/SPC 等质量统计工具，通过内/外部审核，自我评价，第三方审核或评价，PDCA 管理循环和 QCC 品管圈/质量月等活动，不断寻找改进机会和持续改进的方式，迈向卓越的品质绩效，自建厂以来，公司还未出现过重大质量投诉事故，在历年接受各客户和质量技术部门的抽检，合格率达到 100%。公司定期对员工开展品质教育，对品质控制点进行专项管理，确保生产制造过程产品质量一致性，另从 2018 年开始公司陆续导入精益生产管理，打造精益生产现场，使品质和效益都得到较大提升，来不断应对市场竞争和满足客户的需求。

**企业使命：为客户创造价值 为员工谋求幸福 为社会积累财富**

**企业愿景：创建幸福企业 追求行业领先**

**核心价值观：爱岗敬业，勇于担当，同心协力，追求卓越**

**企业精神：没有最好，只有更好**

**质量方针：品质至上 服务社会 全员参与 全员改善**

**质量目标：来料合格率：99%以上**

**出货合格率：100%**

**客户投诉率：3 件/月以下**

**客诉处理及时率：100%**

**重大质量事故：0 件**

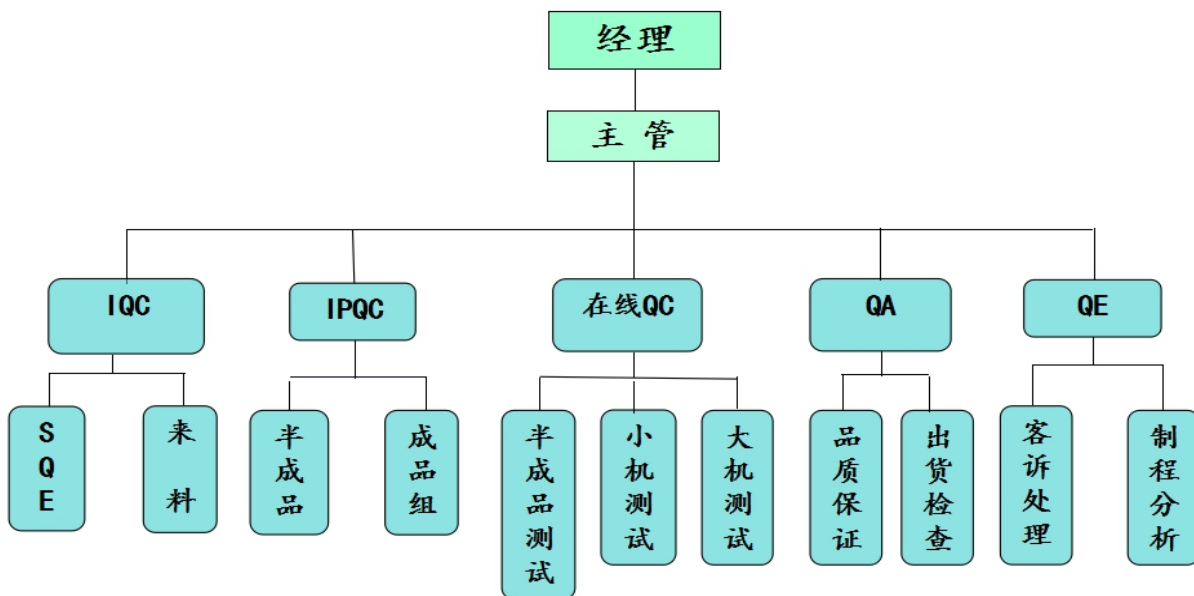
考核关键指标	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年 6~9 月
出货合格率	97.9%	98.5%	98.9%	99.3%
客户投诉	7.6 件/月	5.9 件/月	3.7 件/月	2.8 件/月
客诉处理及时率	96.7%	98.5%	99.1%	100%
重大质量事故	0 件	0 件	0 件	0 件

### 三. 企业质量管理

#### 3.1 质量管理机构

公司设置组织机构，建立了公司的质量管理架构。规定各机构的职责和相互关系，建立了详细的工作标准，总经理负责制定质量、环境、职业健康安全方针，批准质量、环境、职业健康安全目标，并任命管理者代表。管理者代表受总经理委托，对管理体系所需过程的建立、实施和保持负责，公司设有国际营销中心/国内营销中心/技术中心/制造中心/品管部/财务部/采购部/行政人事部，各部门各司其职、相互沟通配合，实现流畅、高效的运作。品管部是具体负责产品质量的专门机构，在管理者代表领导下独立行使职权，实行经理负责制，下设高素质专业化的管理员队伍，包括 QA 品质保证、QE 品质工程，QC 产品检验，负责采购品（含原辅材料、包装材料）的进货检验、验收；产品的过程检验 IPQC、试验（含各生产加工工序车间中间产品检验）和成品检验，负责质量控制、质量改进、质量统计分析、质量教育培训、建设企业质量文化等。以产品执行标准和顾客满意为依据，严格执行产品质量追究和质量考核制度，严格实施企业质量标准管理，确保出厂产品全部合格。

### 品质部组织架构图



## 3.2 质量管理体系

3.2.1 公司按照 ISO9001 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 ISO9001 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包过程加以识别，并实施控制。本公司无涉及生产过程外包。

3.2.2 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，公司的质量目标必须包含在经营计划中。质量目标必须是可达成、可测量的，且与质量方针保持一致。

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：

- a) 来料合格率：99%以上。
- b) 产品抽检合格率 100%。
- c) 客诉处理及时率：100%
- d) 高度关注客户满意度调查、及时处理客户反馈问题，做到件件有着落、事事有跟踪。

以上项目在每年年度计划时定出实际目标值，并分解为各部门年度质量目标，通过实现各部门年度质量目标实现公司质量目标。

品管部将各部门执行的质量目标作为重点监控项目，发现与质量目标有偏离时，及时处理，必要时，报告公司质量管理负责人。公司质量负责人统筹部署各部门质量目标的制定，以确保公司质量目标的实现。

## 四. 质量诚信管理

### 4.1 质量诚信管理

a. 完善质量管理体系。公司一直坚持以顾客关注为焦点，持续改进质量管理工作，不断完善质量管理体系。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有效运行，同时导入卓越绩效管理模式，从而促进了产品质量和工作质量的提高。

b. 重视过程管理。为满足客户及其它相关方要求、实现公司战略目标，公司从设计开发、采购、生产和服务等管理过程，融入质量诚信管理要求，持续改进和完善产品生产全过程的管理措施，确保生产的全过程管理能够满足质量承诺要求的产品或服务。公司对产品实现所要求的过程及子过程的顺序和相互关系进行策划，按《顾客沟通及服务管理程序》要求，与顾客进行充分沟通，对顾客沟通的信息收集、整理、分析、改进、评价、汇总，确定顾客明示的要求并识别潜在的要求。按《产品质量先期策划控制程序》对设计开发过程进行有效控制，以确保后续的产品和服务的提供得到有效控制；按《采购管理程序》、《供方评价管理程序》、《供应商品质管理协议》对外部供方的管理要求进行管理，并对其施加影响，确保外部提供的过程、产品和服务不会对公司向顾客交付合格产品和服务的能力产生不利影响。按《生产计划管理程序》、《制造过程管理程序》、操作规程等相关文件中的要求，确保产品和服务合格，对生产和服务过程进行控制；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。

c. 建立监督机制，有效执行质量管理考核制度。对各车间、各工序执行情况进行每天巡检、终检，汇总形成统计报表，与目标进行相比，考核各车间、各工序达标情况。对各有关部门进行定期监督检查，检查结果列入部门年度绩效考核。

d. 鼓励全员参与，实现质量改善。公司重视质量文化建设，引导全员参与质量管理，通过不断深入开展精益生产改善、合理化建议、日常质量改善等措施，使广大员工充分参与到质量改善的每一个环节，不断提升产品质量。

e. 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。

### 4.2 质量文化建设

公司通过内培外引，不断强化质量队伍建设，开展班组长、检验人员、关键工序员工技能培训、技能比武、创先争优评选、周品质例会、鼓励员工通过 OJT/OPL 多提合理化改善建议等一系列形式多样、内容丰富的群众性质量管理活动，激励全员积极参与质量活动，奠定诚信经营的质量文化基础。

公司采取培训、宣传和会议等方式向员工传达满足顾客要求及相关法律法规要求的重要性，鼓励积极参与质量管理的活动，增强竞争意识和责任感，牢牢树立爱岗敬业精神，追求满足客户的要求。在产品的设计开发、采购、生产、检验、售后服务等实施环节中，严把质量关，已成为员工的自觉意识。在体系运行过程中，公司运用多种管理工具和方法，改进各部门的绩效，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，确保实现公司整体目标。



### 4.3 营造诚信守法环境

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，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。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考核。

## 五. 质量管理的基础

产品是过程的输出和结果，产品质量是由过程来决定的，过程质量是由系统来决定的，经确保系统，过程，产品的质量，公司依据质量管理体系标准要求，运用管理的系统方法，过程方法，识别的所需的过程及其接口关系，建立了公司整个的质量管理系统。

### 5.1. 原材料及外购、外协件入厂：（来料合格率目标：99%）

5.1.1. 原材料进料检验：抽检标准依据：ANSI/ASQC Z1.4 “II”正常抽样 CR=0 MAJ=0.1 MIN=0.65

a. 依据技术部资料/BOM清单及工程样品对所有物料订购单进行抽检。

b. 检测重点 a: 电气性能 b: 外观尺寸 c: 硬度依材质标准 d: 结构实装 e: 信赖性试验。

c. 合格品的处理：品管检验员判定合格贴合格标签，签入库验收单，通知仓管员入库。

d. 不合格品的处理：品管检验员开《品质异常处理单》，按《不合格品控制程序》处理。

e. 品质检验记录：所有进料检验结果记录在进料检验表中，并归档保存1年以上。

#### 5.1.2 逆变模块

A. 来料要求供应商必须提供出货检验报告/ROHS报告。

B. 品管部检验员依据技术部规格参数要求及供方测试项目进行各种性能测试验证。

C. 检验重点 a: 包装静电防护要求 b: 尺寸必需在标准公差内 $\pm 0.1\text{mm}$ 。

D: 焊锡性：PIN无氧化，上锡效果良好。

E. 合格品的处理：品管检验员判定合格贴合格标签，签入库验收单，通知仓管员入ESD库。

F. 不合格品的处理：品管检验员开《品质异常处理单》，按《不合格品控制程序》处理。

#### 5.1.3 开关电源

A. 安规电源来料后由物料仓库进行确认数量，确认数量无误后推单通知IQC人员检验。

B. IQC人员按特别要求对开关电源进行全检，不采取抽样方式。

C. 检验重点：a. 绝缘耐压测试 b. 各种电气性能测试 c. 异音检查测试 d. 尺寸需按设计图

纸测量 e. 100%老化检查 f. 特殊抽检（解剖检查）。

D. 合格品的处理：品管检验员判定合格贴合格标签，签入库验收单，通知仓管员入库。

F. 不合格品的处理：品管检验员开《品质异常处理单》，按《不合格品控制程序》处理。

#### 5.1.4 高频变压器

- A. 高频变压器来料后由物料仓库进行确认数量，确认数量无误后推单通知 IQC 人员检验。
- B. IQC 人员按特别要求对变压器进行加严的抽检方式。
- C. 检验重点：a. 绝缘耐压测试 b. 各种电气性能测试 c. P 级/S 级出线方式 d. 引脚尺寸  
e. 焊锡性检查 f. 外观检查
- D. 合格品的处理：品管检验员判定合格贴合格标签，签入库验收单，通知仓管员入库。
- F. 不合格品的处理：品管检验员开《品质异常处理单》，按《不合格品控制程序》处理。

#### 5.1.5 散热风扇

- A. 风扇来料后由物料仓库进行确认数量，确认数量无误后推单通知 IQC 人员检验。
- B. IQC 人员按特别要求对开关电源进行正常抽检方式。
- C. 检验重点：a. 噪音测试 b. 风量测试 c. 性能检测 d. 尺寸需按设计图纸测量 e. 性赖性老化测试 f. 外观检查
- D. 合格品的处理：品管检验员判定合格贴合格标签，签入库验收单，通知仓管员入库。
- F. 不合格品的处理：品管检验员开《品质异常处理单》，按《不合格品控制程序》处理。

#### 5.2. 过程质量控制：

生产过程中的检验过程按《生产过程管理程序》进行控制检验，并在《IPQC 巡检记录表》上做好记录。不合格品《按不合格品控制程序》及时标识、隔离、上报，按评审后的处理意见处置。同时对产品的关键控制点进行监控，如 SMT/波峰焊/焊接/螺丝扭力等工序做好过程参数记录、巡检记录、确认、人员及设备记录。同时设置工序检验，对转工序的产品进行抽检，确保不合格品不流入下到工序，具体执行如下：

- a. 上线前 IPQC 要确认所有物料必须经过 IQC 检验并贴合格标签方可上线使用，未经 IQC 检验确认的物料禁止使用。
- b. 所有生产上线仪器设备必须维护保养良好，点检正常才能上线使用。
- c. 生产前必须做首检经生产/IPQC 确认 OK 后再开始生产作业。
- d. 所有作业人员必须经过培训合格上岗，参照最新 SOP 要求进行作业。
- e. 对制程关键工位每 2 小时进行点检确认管控，对品质重点岗位不定时植入缺陷考核，验证作业员自检与互检能力。
- f. IPQC 对制程中产品 5PCS/2H 进行抽检确认，防止品质变异。
- j. 公司针对特殊工序实施三检制：自检、互检、专检对产品质量严格把控。
- h. 制程发生品质异常时及时停线，按《不合格品控制程序》进行处理，直到问题闭环。

#### 5.3. 成品质量控制：

变频器成品组装调试 OK 后入老化室进行 100%上电老化测试 8H 以上(特殊机型按客户要求执行), 老化 OK 后经 FQC 100%进行测试检查 (检查项目: 面板按键显示/端子功能/软件版本号/通信正常/散热系统/带载 8 分钟测试/输入电压电流/三相平衡/过载过压欠压保护/标签内容/外观检查等), 检查合格后再进行成品包装。OQC 依据 ANSI/ASQC Z1.4 “II” 正常抽样 CR=0 MAJ=0.1 MIN=0.65, 检验项目包括:

- a. 异音检查, 确认产品内是否有异物或锡渣等, 防止造成短路隐患。
- b. 绝缘耐压测试 (依据技术资料要求), 确保产品电气线路间安全距离满足行业标准要求。
- c. 电气性能测试 (1. 面板按键显示 2. 端子功能测试 3. 软件版本确认 4. 通信测试 5. 散热系统检查 5. 带载测试 6. 制动检查 7. 输出电压电流 8. 三相平衡检查 9. 过载/过压/欠压/短路保护等)
- d. 外观/尺寸检查
- e. 包装要求检查 (包括备件/说明书/合格证等)

#### 5.4. 售后服务品质保证:

因我司产品根据客户使用配套设备不同, 使用参数要求也不一样, 所以我司销售人员为技术型销售, 销售前先了解客户配合设备使用要求, 再给客户匹配合适的产品。当产品出货后在客户处出现品质问题让客户反馈投诉时, 由商务部先了解协商处理, 需要派人到客户现场时由技术服务部及时派人到客户现场分析处理, 并做好服务单记录不良状况, 及时为客户处理, 再把不良情况反馈公司, 由商务部开立客诉单 (即 8D 报告), 转品管部由 QE 主导召集相关单位人员进行开会调查原因分析, 责任归属, 临时解决方案, 永久改善方案及效果验证, 直到问题闭环, 按《不合格品控制程序》进行处理。

## 六. 产品质量责任

### 6.1 产品质量承诺

- a. 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。
- b. 本企业依法管理和生产, 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、台账。
- c. 本企业保持资质的有效性, 生产的产品取得了相应的生产许可证, 并在有效期内。
- d. 本企业周围环境、生产现场符合国家标准规定的要求。
- e. 本企业严格执行原辅材料进货检验制度, 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。对公司物料供应商、产品经销商在质量审计的过程中通过质量协议、合同约定等多种形式, 明确其在合作过程中的质量职责, 以确保供应商、经销商承担起在实现公司既定的质量目标中应承担的职责。
- f. 本企业坚持三不原则 (不接受/不制造/不流出), 不合格的产品保证不出厂。

## 6.2 产品售后责任

公司制订《与顾客有关要求过程控制程序》、《顾客沟通及服务管理程序》、《保修管理程序》等规章制度，建立完善的快速处理机制，确保顾客投诉及时有效地得到解决，积累和分析顾客投诉，用于公司产品和服务质量的改进。

## 七. 质量风险管理

### 7.1 质量投诉

公司建立了顾客信息查询、反馈和投诉的沟通渠道，统一客户对接窗口由商务部负责，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《《客户信息反馈处理规定》》，明确产品质量、客户服务、营销管理等各方面投诉的处理过程及公司领导对投诉的督办处理过程。由商务对接后转交品管部组织对“顾客的各类投诉”信息进行调查、分析、处理，改进，及时向顾客反馈信息。同时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限期完成。

顾客投诉发生后，商务部收到的客诉信息填写《8D 改善报告》，并根据投诉的事件分配到具体负责人员和协助人员。保证任何客户投诉与《8D 改善报告》相对应，并且投诉信息能够即时传递，没有延误。具体负责人员和协助人员在接到《8D 改善报告》后，应立即着手处理客户投诉，与客户进行有效地沟通，了解客户投诉的具体原因，制定并执行相应的解决措施。商务部负责处理服务、物流相关投诉，质量管理部负责处理质量相关投诉。处理完成后，营销中心对客户进行回访，了解客户对投诉处理的结果是否满意。

营销中心每年根据客户投诉具体情况进行分析，形成《客户投诉分析报告》。如果经过判定此类客户投诉属于易发生的投诉，则应该编写制定改进措施，进行通报，以防止类似的投诉再次发生。

### 7.2 质量风险监测

a. 质量控制点的管控。公司对产品质量关键过程存在的风险进行重点控制并采取措施和方法，实行全过程质量管理，将质量风险控制在工序之前，确保不合格品不出厂。通过对质量关键控制点的人员、设备、物料、环境、测试、作业指导等进行有效的策划使得产品质量关键控制点处于有效的可控范围之内。

b. 建立有效的质量管控机制。在设计开发阶段，考虑失效所带来的潜在后果，采用先进的试样手段，对样品进行新品评价试验和验证；在产品生产阶段，生产关键过程采用半自动或自动化设备加工、装配，公司制定各操作规程，实施标准化作业，对相关的生产过程、工艺纪律执行情况监督检查，并对关键控制点发现的问题及时进行整改并持续改进。

c. 应急管理。公司制定了《不合格品控制程序》、《纠正和预防措施控制程序》，对生产制造过程中出现不合格品、原辅材料质量事故、过程质量事故、市场投诉质量事故等情况的处理流程和要求进行了明确规定，确保异常信息传递及时、准确、快捷，及时对不良品进行认真分析，找出原因，积极采取补救及纠正措施，并进行责任追究和处理，防止不合格品再次发生。



质量是企业的生命，信用是经营的基准，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就，必须建立长效机制科学实施，常抓不懈，公司持续改进质量管理体系，坚持全面质量管理，提高员工质量意识，利用过程管理手段，稳步落实质量管理工作，解决每个环节中存在的质量问题，持续提高产品质量水平、推动企业品牌建设，不断为客户提供满意的产品与服务。

浙江新富凌电气股份有限公司

2020年9月15日