

宁波东海蓄电池有限公司

2020 年

# 质量诚信报告

宁波东海蓄电池有限公司

二零二一年一月

## 目录

郑重声明.....	5
总经理致辞.....	6
企业简介.....	7
第一章 公司理念.....	8
1.1 企业愿景.....	8
1.2 企业使命.....	8
1.3 企业核心价值观.....	8
第二章 公司质量理念.....	8
2.1 质量方针.....	8
2.2 方针说明.....	8
2.2.1 产品和服务.....	8
2.2.2 质量.....	8
2.2.3 体系.....	8
2.2.4 人员.....	9
2.2.5 管理.....	9
2.2.6 发展.....	9
第三章 企业质量管理.....	9
3.1 质量管理机构.....	9
3.2 质量管理体系.....	10
3.2.1 体系描述.....	10

3.2.2	质量目标.....	11
3.2.3	体系认证.....	11
第四章	质量诚信管理.....	11
4.1	质量诚信管理.....	11
4.1.1	完善质量管理体系.....	11
4.1.2	重视过程管理.....	11
4.1.3	建立监督机制，有效执行质量管理考核制度.....	12
4.1.4	鼓励全员参与，实现质量改善.....	12
4.1.5	强化指标的过程监控.....	12
4.2	质量文化建设.....	12
4.3	营造诚信守法环境.....	13
第五章	质量控制基础.....	13
5.1	标准规范.....	13
5.2	计量水平.....	14
5.3	认证认可.....	14
5.4	检验检测水平.....	14
第六章	产品质量责任.....	14
6.1	质量承诺.....	14
6.2	售后责任.....	15
第七章	质量风险管理.....	15
7.1	质量投诉.....	15
7.2	质量风险监测.....	16

7.2.1	质量控制点的管控.....	16
7.2.2	建立有效的质量管控机制.....	16
7.2.3	应急管理.....	16
第八章	结语.....	16

## 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。

宁波东海蓄电池有限公司

组织范围: 宁波东海蓄电池有限公司报告时间: 2021 年 1 月

发布周期: 一年

报告获取方式: 宁波东海蓄电池有限公司网站

## 总经理致辞

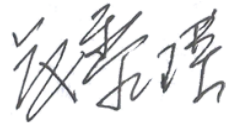
诚信立业是宁波东海蓄电池有限公司（简称宁波东海）的经营宗旨，是一个维持企业经营和促进企业发展的基本准则。宁波东海致力于为大众创造更加美好的生活创造公平、透明、开放的环境和企业文化。宁波东海依靠自身技术及经验的不断积累，持续加强公司在行业内的技术优势、质量优势、人才优势以及用户优势。

公司诚信经营，已通过 ISO9001 质量体系认证。宁波东海建立了一套适合自己的质量控制体系，为企业进一步开拓市场提供了可靠的质量和制度保证。产品质量满足用户要求及相关的法律法规要求。

同时，宁波东海非常重视设备改造、工艺创新，通过积极开展产学研活动，通过技术合作与研究，使产品制造与装配的关键工艺技术实现智能化高效率生产，也为企业的产品质量稳定奠定了基础。

在现代经济社会中，诚信不仅是一种道德规范和法律要求，也是能够为企业带来经济效益的重要资源。质量诚信更是赢取用户的核心要素，宁波东海要求全体员工“诚信负责”，从而塑造“诚信”文化。提升企业核心竞争力，努力打造最受用户信赖的愿为大众创造更加美好的生活的蓄电池企业。

总经理（签名）：



## 企业简介

宁波东海蓄电池有限公司(简称宁波东海)公司位于浙江省第二大城市、江南水乡兼海港城市宁波，中国浙江省宁波市东钱湖旅游度假区方水村。前身为国家二级企业地方国营宁波市东海蓄电池厂，系原机械部定点的中型企业、外经贸出口基地。创建于1968年，1996年改制改为现名。公司占地53360平方米，厂房31394平方米，拥有先进水平的自动化生产设备和完善科学的先进计量检测设备。

江苏快乐电源(涟水)有限公司(简称快乐电源)是宁波东海蓄电池有限公司100%控股的生产基地，是国内专业从事铅酸蓄电池研究、生产与销售的骨干企业，是国家级高新技术企业、江苏省民营科技型企业。

公司主要生产高性能动力型铅酸蓄电池，属于国家重点支持的新能源及节能技术领域。产品主要包括牵引用铅酸蓄电池、起动用铅酸蓄电池、煤矿用特殊型铅酸蓄电池、电动道路车辆用铅酸蓄电池。公司主要产品为高新技术产品，名牌产品，拥有多项发明专利。

公司已通过IATF16949、ISO9001质量管理体系、ISO14001环境管理体系、OHSAS18001职业健康安全管理体系。公司建有研究生工作站、企业技术中心、工程技术研究中心等创新平台，与合肥工业大学、宁波大学、哈尔滨工业大学、淮阴工学院等多所国内高校与科研机构建立广泛的技术交流与合作。

公司拥有先进的生产设备和检测设备，采用国际先进的工艺技术，年产能达到300万KVAH。公司拥有自营出口权，产品出口东南亚、中东、东欧、非洲、美洲等世界各地。

宁波东海(含快乐电源)建立了完善的质量管理体系，并获得了第三方体系认证证书，公司建立了一套适宜的质量保证体系，产品质量水平稳定，用户用的放心，赢得市场的信任。

公司始终秉承以人为本，行一流管理，造一流产品，建一流信誉，创一流效益，树一流品牌的经营理念，坚持以市场为导向，加快科技创新，强化企业管理，采取积极灵活的营销策略，从而使企业不断发展进步。

宁波东海(含快乐电源)将会以更加进取的姿态，将发展的目光投向国际大舞台在国际市场上打下一片更为广阔的新天地，将优质的蓄电池产品带进全球。宁波东海蓄电池有限公司愿为大众创造更加美好的生活而不懈努力。

## 第一章 公司理念

### 1.1 企业愿景

成为国内蓄电池行业内标杆企业。

### 1.2 企业使命

为电源传输提供优质服务。

### 1.3 企业核心价值观

企业与员工共发展、员工与企业共分享。

## 第二章 公司质量理念

### 2.1 质量方针和质量目标

#### 2.1.2 质量方针

质量为本，诚信为先，服务优质  
守法合规，节能降耗，保护员工。

#### 2.2.2 质量目标

1. 顾客满意率 $\geq 80\%$ ;
2. 顾客投诉处理率 100%

### 2.2 方针说明

#### 2.2.1 产品和服务

在保证公司产品和服务适用于最终的使用要求和满足合同规定及相关法律法规要求的基础上，力争技术上有所创新。

#### 2.2.2 质量

严格流程管控和全过程质量检测，确保零部件及整机的质量符合各项要求。

#### 2.2.3 体系

保证管理方针、过程和程序与 ISO 9001: 2015 (GB/T19001-2016) 标准相一致的定義和操作。按 ISO 14001: 2015 (GB/T14001-2016) 环境管理体系、



ISO45001：2018 职业健康安全管理体系标准要求运行，合规化经营。

## 2.2.4 人员

发扬团队精神，通过培训和发展规划，创造一个良好的工作环境，充分鼓励和发挥员工的积极性。

## 2.2.5 管理

不断采用新的管理技术，以适宜的间隔对公司的管理水平状况进行评审，确定相应的培训需求并对要求掌握专业管理技能的人员进行相应培训。

## 2.2.6 发展

致力于风险的预防和持续的改进活动，来进一步提高产品和服务质量，保障员工健康安全，不断地改善环境表现和竞争力，确保可持续发展。

# 第三章 企业质量管理

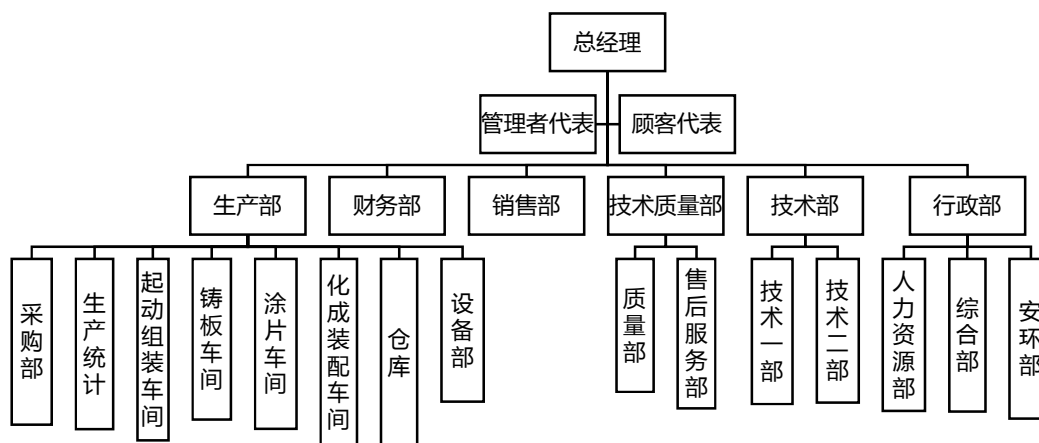
## 3.1 质量管理机构

公司以产品（执行）标准、合同要求和用户满意为依据，严格执行产品质量追究和质量考核制度，严格按照和实施企业质量标准管理，确保出厂产品的全部合格。

公司按照管理体系和企业运行的要求，结合公司实际情况设置了各职能部门，其职能部门分别为办公室、营销部、质检部、生技部、财务部等，规定了各职能部门的职责权限和相互关系，分配了各自的质量职能。各部门各司其职、相互沟通配合，实现流畅、高效的运作。公司组织架构如下图所示：



图：宁波东海组织机构示意图



图：快乐电源组织机构示意图

总经理负责组织制定质量、环境、安全方针，批准年度目标，承担起相应的管理、监督等责任。

总经理任命管理体系负责人，由管理体系负责人负责对各管理体系所需过程的建立、实施、保持、监督和持续改进，并不定期向总经理反馈各体系的实际运行状态或改进建议（意见）。

质检部/质量部是具体负责产品质量的检验和管理、监督部门，在总经理和管理者代表的领导下行使职权。质检部/质量部配备高素质、专业化的人员队伍，包括质量检验员和计量设备管理员，承担：

- 1) 采购品（含原辅材料、外协件和外购件）的进货（入库）检验、验收；
- 2) 加工过程和装配过程检验、试验和成品检验、装箱检验；
- 3) 质量监督、质量检验、质量数据的统计分析、质量改进；
- 4) 质量教育培训、建设企业质量文化等。

公司其他部门均是质量活动的具体执行与配合者，在其各业务环节中严格按照体系文件的要求展开工作，把质量意识贯穿于整个过程之中。同时，针对体系的运行状态，有义务向管理体系负责人反馈改进意见或建议。

## 3.2 质量管理体系

### 3.2.1 体系描述

按照 ISO9001: 2015 标准的要求，公司建立了相应的质量管理体系并形成文件，加以实施和持续改进其有效性。并做到下述要求：

- 1) 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；

- 2) 确定过程之间的内在联系、顺序和相互作用；
- 3) 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；
- 4) 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；
- 5) 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；
- 6) 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。

本公司涉及外包过程：无。

### 3.2.2 质量目标

公司的最高管理层确定了在组织的相关职能和各层次上的质量目标，并包含在经营计划中。质量目标包括满足产品要求所需的内容，并且落实用户期望。质量目标是可达成、可测量的，且与质量方针保持一致，并且在每年年度计划时确定出实际目标值。目前公司质量目标项目为：

1. 顾客满意率 $\geq 80\%$ ；
2. 顾客投诉处理率 100%

### 3.2.3 体系认证

公司通过 ISO9001: 2015 质量管理体系第三方认证，并有效地导入到各部门的管理与运行之中，提升各部门的管理意识和水平。

## 第四章 质量诚信管理

### 4.1 质量诚信管理

#### 4.1.1 完善质量管理体系

公司一直坚持以用户关注为焦点，持续改进质量管理工作，不断完善质量管理体系的有效运行状态。

质量管理体系在企业内部的有效运行，组成公司的核心管理机制，促进公司的快速发展和对顾客的承诺。为了进一步提高质量管理体系运行质量，促进了产品质量和工作质量的持续提高，公司还导入环境管理体系和职业健康安全、卓越绩效管理模式和质量诚信管理理念，使公司员工和工作过程更加规范化和实效化，以适应公司的快速发展和市场变化的需要。

#### 4.1.2 重视过程管理

为满足用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：

1) 按《与顾客有关过程的控制程序》要求，与用户进行充分沟通，对用户沟通的信息收集、整理、分析、改进、评价、汇总，确定用户明示的要求并识别潜在的要求；

2) 按《设计开发控制程序》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；

3) 按《外部提供过程控制程序》《供应商管理控制程序》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稳定地向用户交付合格产品和服务的能力产生不利影响；

4) 按《生产过程控制程序》、《生产管理控制程序》、《仓库管理制度》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。

公司还采取定岗定责、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。

#### **4.1.3 建立监督机制，有效执行质量管理考核制度**

对来料验收入库、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，考核来料验收入库、各车间、各工序达标情况。

对供应商及各有关部门进行质量监督检查，检查结果列入供应商及部门年度绩效考核。

#### **4.1.4 鼓励全员参与，实现质量改善**

公司重视质量文化建设，在强调领导作用的前提下，引导并要求公司全员参与质量管理，通过不断深入开展合理化建议、日常流程改善等措施，使广大员工充分参与到质量改善的每一个环节，不断提升产品质量和质量意识。

#### **4.1.5 强化指标的过程监控**

公司在遵循质量方针要求的前提下，依据目标管理办法，每年年底组织各职能部门对下一年度的质量目标进行策划，制定具体的实施与管理方案，并由各职能部门按照相关性对总目标进行分解。各部门再对分目标进行逐层分解落实，由专人对相关过程数据加以统计，汇总成月度报表向各级管理者报告，同时针对偏离项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、质量激励、质量研讨会、合理化建议征集等等一系列形式多样、内容丰富的群众性质量管理活动，激励公司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公司员工传达满足用户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，以达到满足用户的要求。

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，以用户为关注焦点，已成为员工的自觉意识。

在体系运行过程中，公司运用多种工具和方法，不断提升各部门的绩效，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的实现。

### 4.3 营造诚信守法环境

公司通过学习《公司法》、《劳动法》、《产品质量法》、《环境保护法》、《安全生产法》、《合同法》、《标准化法》、《计量法》、“浙江制造”标准 T/ZZB 1081—2019《起动用铅酸蓄电池》等法律法规及行业标准要求，制定内部相关产品标准、技术标准、工作标准和管理标准，使产品以及相关售后服务、企业经营过程符合国家法律法规和国家、行业标准的要求，从产品技术、售后服务和劳动保护等方面践行公司的社会责任。

公司严格遵守国家各项法律法规，建立了《法律法规管理与合规性评价控制程序》，并有效进行合规性评价，将“守法”、“诚信”融入公司生产经营各维度，在运营的各个层面上保证各级领导和员工的行为符合职业操守和商业道德。

公司在与用户、供方、员工等合作伙伴签订的合同中，应将廉政建设、环境保护、职安协议作为合同的主要组成部分。

公司保质保量、按期为用户提供所订购的产品，绝不拖欠供应商货款，绝不拖欠员工工资，用交货及时率、付款周期、员工满意度等指标进行监视考核。

有效运行 IS09001 质量管理体系，合规运行 IS014001 环境管理体系和 IS045001 职业健康安全管理体系，持续关注员工职业健康与安全、节能降耗以及“三废”排放。

经过多年的努力，公司已荣获各种奖项和荣誉。

## 第五章 质量控制基础

### 5.1 标准规范

公司严格按照“浙江制造”标准 T/ZZB 1081—2019《起动用铅酸蓄电池》等相关产品标准进行铅酸蓄电池的制造并提供服务。

公司严格按照 IS09001: 2015 标准的要求，结合公司的实际运营情况，建立

了完善的质量，编制了适宜的文件，使质量管理体系得到有效运行，以保障与管理活动、资源提供、产品实现和测量有关的过程都得到了有效策划和实施。

## 5.2 计量水平

公司严格按照《计量法》的要求，建立了《测量和监视设备控制程序》，对计量器具进行管理，有效监视和测量产品质量特性满足技术要求。

公司严格执行计量器具和测量过程管理，建立计量器具台帐，每年编制计量器具周期校准计划，对关键计量器具进行定期校准，对测量过程进行监视，确保计量器具及测量过程处于受控状态，公司计量器具计量确认率、强制检定计量器具送检率、关键测量过程受控率均达到 100%。

## 5.3 认证认可

公司已通过 ISO9001 质量体系认证。

公司在产品创新过程中，所产生的新技术、新工艺等获得 3 项发明专利技术，64 项实用新型专利证书。

## 5.4 检验检测水平

公司拥有 FSQ 直读光谱仪、微电脑蓄电池循环充放电测试仪、全自动气密性试验机、汽车蓄电池检测仪等多种检验检测仪器设备，建立了实验室，具备原材料进货、半成品过程、成品出厂方面的完整的检验检测能力。

对重要原材料和零部件进行进货验收，对装配过程进行巡检和测试，对成品进行出厂前装箱检验。

每年公司委托有资质的外部检测机构进行计量器具的校准/检定，以保障公司内部检验检测结果的准确性和可靠性。

# 第六章 产品质量责任

## 6.1 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，落实质量安全主体责任。建立健全各项管理制度，完善各项记录、台账。

3) 本公司保持资质的有效性，并在有效期内。

4) 本公司周围环境、生产现场符合国家相关标准规定的要求。

5) 本公司严格执行原辅材料和零部件进货检验制度，所用的原辅材料、零部件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。

6) 保证不生产加工假冒伪劣产品，不合格的产品保证不出厂。

## 6.2 售后责任

公司郑重承诺，如果公司产品出现质量问题，在经过公司与有关部门共同调查以后证实确实是公司责任时，公司将严格按《产品质量法》等相应的法律法规执行，并向用户致以诚挚的歉意。

公司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。接到客户现场服务要求，如遇上现场不能维修的，本公司将用同类产品代替使用，直到问题解决。公司郑重承诺，如果公司产品出现质量问题，在经过公司与有关部门共同调查以后证实确实是公司责任时，公司将严格按《产品质量法》等相应的法律法规执行，并对客户致以诚挚的歉意。

# 第七章 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，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”。公司明确产品质量、客户服务、营销管理、配件供应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。由销售和质检部门组织对“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。

顾客投诉发生后，营销部根据收到的客诉信息填写《客户抱怨处理登记表》，并根据投诉的部门或个人或事件分配到具体负责人员和协助人员。在传递客户投诉时，最迟不可以超过 30 分钟。并保证任何客户投诉与《客户抱怨处理登记表》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《客户抱怨处理登记表》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。质检部负责对客户进行回访，了解客户对投诉处理的结果是否满意。

营销部每月根据客户投诉具体情况进行分析，形成《用户反馈记录汇总表》。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。同时为了减少客户投诉和抱怨，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，提高顾客的满意度。

## 7.2 质量风险监测

### 7.2.1 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。

### 7.2.2 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，对样品进行新品成品评价试验和验证；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，公司制定各工序作业指导书，原（辅）材料、外购外协件、在制品和成品检验标准，实施标准化作业；对相关的生产过程、工艺纪律执行情况进行监督检查，并对关键控制点发现的问题及时进行整改并持续改进。

### 7.2.3 应急管理

公司制定了《不合格品控制程序》，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，及时对事故进行认真分析，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，杜绝事故再次发生。模拟召回的相应资料

## 第八章 结语

质量是企业的生命，信用是经营的基准，公司坚持高标准履行质量主体责任，认真践行企业的核心价值观，使公司保持卓越经营和可持续发展。

公司坚持全面质量管理，利用过程管理手段，稳步落实质量管理工作，使产品质量水平得到显著提高。

公司持续改进质量管理体系，提高员工质量意识，深化质量控制手段，落实解决每个环节中存在的质量问题，持续提高产品质量水平、用户满意率，推动企业品牌建设。

本公司承诺生产的产品符合法规、国家标准、行业标准和合同要求，并不断地满足用户需求，实现高品质的发展。