

浙江万正电子科技股份有限公司

质量诚信报告



二零一八年五月



目 录

前言	3
总经理致辞	4
一、公司简介	5
二、企业质量理念	6
三、企业质量管理	7
四、质量诚信管理	11
五、质量管理基础	15
六、产品质量责任	17



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、规章及相关行业质量标准、规范等进行编制。报告中关于公司质量诚信和质量管理情况是公司现状的真实反映，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和科学性负责。

报告范围：

本报告的组织范围为浙江万正电子科技有限公司。本报告描述了公司在质量管理、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。



总经理致辞

诚信是做企业的基本准则，浙江万正电子科技有限公司致力于为公司价值链上的所有参与者创造公平、透明、开放的环境和企业文化。

浙江万正电子科技有限公司成立于二〇〇二年，公司坐落在杭嘉湖平原江南古镇西塘的南郊，占地面积两万五千平方米，是专业从事高端印制电路板生产和服务的国家级高新技术企业。

公司高度重视质量管理体系的建设，建立了完善的质量管理体系，并通过了质量管理体系认证，为公司进一步开拓市场提供了可靠的质量保证。公司建立了一套科学、完善的质量控制体制，产品均符合“浙江制造”团体标准（聚四氟乙烯基材的高频印制电路板），受到国内外客户的广泛认可。另外，公司还先后建立了环境管理体系和职业健康安全管理体系，并通过认证。

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，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的聚四氟乙烯基材的高频印制电路板生产企业。

浙江万正电子科技有限公司

总经理（签名）：

报告正文

一、公司简介

浙江万正电子科技有限公司成立于二〇〇二年，公司坐落在杭嘉湖平原江南古镇西塘的南郊，占地面积两万五千平方米，是专业从事高端印制电路板生产和服务的国家级高新技术企业。

公司具有十几年的 PCB 工艺技术研发历史、丰富的制造经验和先进的生产能力，有一条完整的 PCB 生产线，为相关武器装备科研生产提供配套 PCB，已累计交付几万余批次，受到使用单位的充分肯定。

公司先后引进了拥有世界先进水平的现代化生产和检测设备，可生产高频板、高 TG 板、厚铜板、无卤素板、金属基（芯）板等高新技术产品，产品及服务广泛应用于汽车电子、工业控制、通讯设备、国防军工、航空航天等产品领域。公司先后通过了 IATF16949:2016 汽车行业质量管理体系认证、ISO14001:2015 环境管理体系认证、OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证、GJB9001C:2017 武器装备质量体系认证、AS9100D 航空航天质量体系认证、国家保密认证和海军质量管理体系认证。

公司组建了独立的研发中心，致力于高密度多层印制线路板以及高频印制线路板的生产研发、快板生产、技术咨询与服务。研发中心成立了实验室，可实现 PCB 产品的机械、电性能、可靠性和环境测试等全流程的品质检测评估。在持续巩固刚性印制板领域国内技术领先地位的同时，不断拓展新产品新技术。公司成立至今已获得授权专利三十八项，并获得浙江省“高新技术企业”证书，以及“安全生产标准化三级企业”证书，逐步形成了适应市场

及未来发展的技术研发体系。

公司秉承“以顾客为中心 以市场为导向”的理念，以绿色环保、回报社会、关爱员工等社会责任为己任，树立一流的企业形象，以卓越的产品满足客户需求，携手共创美好的明天！。

二、企业质量理念

公司自创立至今，便致力于产品质量的管控。始终秉持产品质量是企业生存和发展的基石，是占领市场和赢得顾客的先决条件，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。公司自从通过质量管理体系认证公司始终坚持“科技创新 质量为本 持续改进 顾客满意。”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。为从根本上加强和提升质量管理，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，运用项目管理，通过内部审核、自我评价、第二方审核、第三方审核或评价、质量月等活动，不断寻找改进的机会改进质量管理，逐步实现卓越绩效。公司自建立以来，公司从未出现过重大产品质量投诉，在历年接受各级质量技术监督部门的抽检中，合格率均达 100%。

企业使命：为顾客创新，为员工增值，为股东赢利。

企业愿景：成为一流的印制电路板绿色制造企业。

核心价值观：以顾客为中心 以市场为导向。

企业精神：围绕市场、保证质量、保障生产、以人为本。

三、企业质量管理

（一）质量管理机构

产品是过程的输出或结果。产品的质量是由过程质量决定的，过程的质量是由系统的质量决定的。为确保系统、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，识别了所需的过程及其接口关系，建立了公司的质量管理架构。

公司同时设立了首席质量官，确定首席质量官的职责和权限，对质量实行一票否决，全面建立公司质量文化。因对产品和服务质量安全的重视，公司总经理履行了如下的职责：

- 1) 参与品质战略的制订、评审确定品质战略；
- 2) 向本组织传达满足顾客要求和法律法规要求的重要性；
- 3) 制定质量方针；
- 4) 确保质量目标的制定；
- 4) 进行管理评审；
- 5) 确保资源的获得；
- 6) 亲自参与每月质量例会；
- 7) 参与重大产品质量评审和质量改进活动；
- 8) 参与质量表彰活动；
- 9) 参与质量月活动，普及质量安全教育；
- 10) 建立明确的质量事故问责制、质量安全追溯制度。

（二）质量管理体系

1、质量管理体系方针与目标

本司建立并实施的质量管理体系，制定了“制造优质产品，提供优质服务，创造优质品牌。”的质量方针；并以：1) 年度调查，顾客满意度 $\geq 85\%$ ；2) 成品一次交验合格率 $\geq 97\%$ 为质量目标。

为持续改善公司质量管理体系，公司每年均制定计划，实施质量管理体系每步审核。通过内部审核，寻找改善的机会。同时，公司也会充分利用二方审核、三方审核的机会，改进质量管理体系的有效性。

导入卓越绩效管理模式，推行全面质量管理，使公司质量管理体系从持续改进，向追求卓越看齐，建立了以公司战略为核心，以 GB/T19580 卓越绩效模式为框架的整合型全面质量管理体系。满足顾客、员工、供应商、社会和合作伙伴五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。以公司绩效考核体系为依托，设立了质量考核 KPI 和质量问责制。

2、质量教育

在体系运行过程中，公司基于 PDCA 的系统方法，运用各种科学、有效的工具，测量、分析、改进质量管理体系的有效性及各部门、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想和意识，确保实现个人和公司整体目标。公司内部建立培训师制度，根据公司的具体情况，开展各项教育培训工作；对外，积极与顾客和政府职能部门及各类培训机构外部进行沟通交流，适时邀请专家对公司员工进行专项培训。公司定期结合体系运行情况和质量实际表现情况，对各级员工开展有针对性的质量教育，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质量诚信教育培训计划。实行三级质量诚信教育培训。由公司组织一级教育工作。各部门

负责人根据公司要求，编制教育培训计划和内容，认真组织实施下属的教育培训。各班组长负责员工的诚信宣传教育工作。公司通过网站、企业微信群进行传达，利用早会等多种方式对企业员工实施质量诚信教育。公司对在质量诚信教育培训中成绩优异的人员给予一定的奖励，通过培训后在工作岗位上起着模范带头或成绩突出的员工也给予一定奖励，同时在员工中宣传和推广经验。对不按时参加质量诚信教育培训或未通过培训考核的员工，给予一定的处罚。

3、质量法规及责任制度

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、行业标准的要求（部分产品指标高于行业标准要求），从产品技术上践行社会责任。同时，公司制定了《品质奖励与扣工资作业指导书》，对产品质量问题进行责罚，遵循对质量事故不放过原则。

表 1 公司所遵守的质量标准和其他相关法律

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、ISO14001: 2015、OHSMS18001:2007 标准等。

公司制定了《内部审核程序》、《管理评审程序》，并培养了内审员团队。为确保体系运行的有效性和持续改进，安排内审、过程审核和产品审核，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》、《纠正与预防措施控制程序》，对不合

格品进行了严格管控。公司制定了检验标准，产品经过自检、互检、在线检查、专检，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，各种不合格产必须经过重新检验合格后才能进入下道工序。

同时，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《纠正与预防措施控制程序》制定纠正措施并进行整改，评估纠正措施有效之后方能关闭问题项。

此外，公司对出现的质量问题进行问责和教育，并在日常开发、生产作业中，强调标准化，通过品管圈、持续改善等活动及质量功能展开，充分应用PDCA循环，持续改善，追求卓越。

（三）质量安全风险管理

公司所有产品和过程，均按 APQP 实施设计和开发，运用 FMEA 技术，对产品特性和过程特性实施潜在失效模式及后果分析，对风险顺序数高的环节，采取必要的措施，降低风险。依据 FMEA 编制控制计划、作业指导书等文件，对每项产品要求和过程环节进行风险分析。做到每一个环节严格控制，严格把关，确保每个零件的生产都符合相关要求，确保最终产品质量的合格。

公司还对特殊工序实施控制。

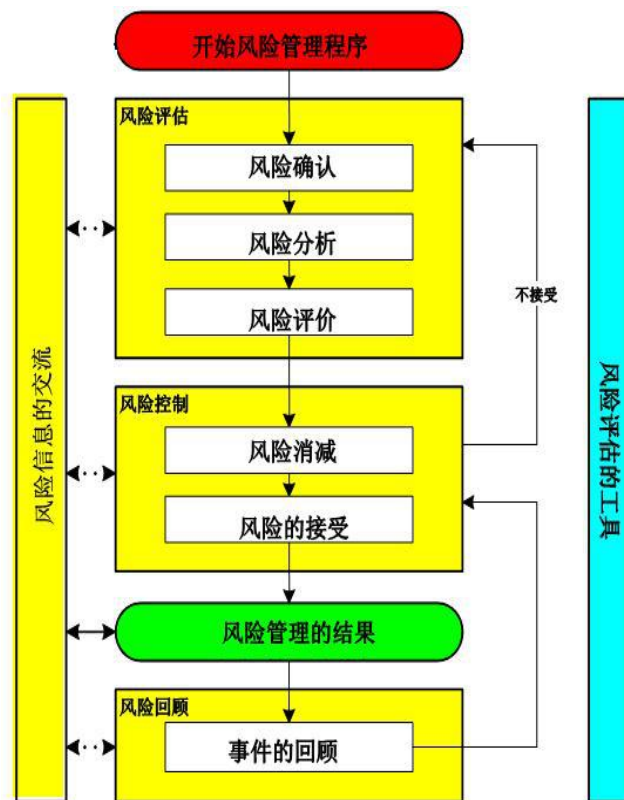
在工序，实施三检制，即自检、互检、专检，对产品质量进行严格把控。在整个流程中，设置检验站，如进货检验、过程检验、最终检验，进行层层把关。并根据需要，开展质量管理体系审核、过程审核、产品审核等工作。

公司在质量管理和控制上，建立了评审放行制度，防范质量安全风险。公司制定了质量安全应急预案，成立了以总经理为组长，质检技术部主管、销售

经理为副组长，销售部、生产管理部、质检技术部、生产管理部、财务部为组员的应急领导小组。并明确了应急领导小组及各相关部门职责。

公司为快速反应，有效的降低风险，还建立了《品质异常反馈处理流程》等有关制度，防范和降低质量安全风险。

下图为风险管理流程图。



四、质量诚信管理

(一) 质量承诺

1) 诚信守法

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》、《经济法》、《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，并建立实施了质量、环境、职业健康安全管理体系。

体系，并都通过了认证。实施了员工法律知识培训，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、供方、员工、社会中树立了良好的信用道德形象。

2) 满足客户需求

公司高度重视技术研发，通过自主研发，开发了聚四氟乙烯基材的高频印制电路板产品，提升产品质量，以较高的性价比为客户提供高水平的产品。公司加强研发力量的投入，以客户需求为中心，积极听取客户关于功能、质量、成本等方面的意见和建议，开展产品改进和创新活动，满足客户对产品和交期的需求。在产品质量方面，公司严格执行质量管理体系，通过开展技术攻关、质量改进、QC小组等活动，保障产品质量安全。

多年来，公司在整个经营活动中，严格遵守与各有关方签订的保密协议，获得了顾客的高度评价，并经常被顾客约请参与顾客新项目的开发工作。

(二) 运作管理

1) 产品设计诚信管理

公司产品设计与研发严格依照《产品开发管理程序》，从研发立项、过程各类活动记录、研发过程总结、管理考评控制研发相关的整个过程。尊重他人知识和参与践行保护知识产权是我司设计开发工作的重要内容之一。

2) 原材料或零部件采购诚信管理

企业根据物料对产品质量构成的风险程度，将物料分类管理。对物料供应商，除了必须符合法定的资质外，还要定期进行现场查验。并对特种物料进行

风险分析，视供应商提供物料的质量情况决定是否需进行现场审查。并对物料供应商应当建立质量档案。对采购的原材料批批进行检验，凡未达到规定标准的原材料一律不得入库使用。

3) 生产过程诚信管理

公司生产管理部具体负责各品种生产管理和现场流程管理工作。制定并逐步完善了各种生产管理制度、工作标准、岗位操作规程和各类工艺规程、管理规程、标准操作规程。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督查、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，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，严格记录的管理，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，符合账、物、卡一致的要求。

生产记录由生产管理部负责审核、印制和保管。员工操作必须按要求及时填写生产记录，做到字迹清晰、内容真实、数据完整，操作人及复核人签名确认。生产结束后，组长把记录汇总、复核，及时上交生产管理部，经生产管理部或质检技术部审核无误后，按批号整理归档，由专人管理。

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系统对整个生产过程进行数据采集和监控，对公司整个生产过程实行系统化管

理。同时，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，完成了多项技术攻关工作和防错设计及自动化设计制作；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。

（三）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。公司将顾客分为不同类型。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、观察查询、外部委托等方法，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，供产品规划、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，都要尽量满足他们的所有合理需求。制订了《顾客满意度测量控制程序》、《合同评审程序》等相关流程，从各方面增加业务人员的技能和素质，提升了顾客成交率。

公司建立顾客走访制度，及时了解顾客需求，以提升顾客满意度。

公司建立及时反馈处理用户投诉意见的快速反应机制解决问题的规定。对顾客的投诉意见，2小时内做出响应和回馈；2个工作日内制定并实施临时措施；10个工作日内完成永久措施并实施。

五、质量管理基础

（一）标准管理

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。

（二）计量管理

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。

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。

在设计和开发阶段，就对关键特性实施测量系统分析，确保了测量结果的有效性。每种新的测量系统，都是在系统分析并满足要求后，方可投入使用。

（三）认证管理

目前公司已通过了 IATF16949:2016 汽车行业质量管理体系认证、ISO14001:2015 环境管理体系认证、OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证、GJB9001C:2017 武器装备质量体系认证、AS9100D 航空航天质量体系认证、国家保密认证和海军质量管理体系认证，并开展“浙江制造”品牌认证流程，公司严格按国际标准运行改进体系，使企业产品的质量得到有力的保障，从而使企业“科技创新、质量为本、持续改进、顾客满意”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，在历年接受各级质量技术监督部门的抽检中，合格率均达 100%。

（四）检验检测管理

公司通过对进货的检验，以保证销售部、生产管理部提供的原辅材料符合规定的要求。质检技术部负责编制进货检验规程，负责原辅材料进货的检验；销售部、生产管理部负责不合格原辅材料的处理；仓库负责点收原辅材料的进货数量、名称等。

为保证所有产品在生产过程中都通过规定的检验后才能进入下一道工序，公司制定《产品质量控制程序》、《不合格品控制程序》开展严格的过程检验。质检技术部负责制订过程及最终检验和试验规程，设立最终检验的检验点，并负责组织过程检验工作；质检员负责检验点的检查、半成品、成品的检验；各生产操作工负责自检、互检工作。公司配备了先进的检测设备，见下表：

表 2 先进测量设备举例

序号	仪器名称及型号	检测项目	先进水平
1	金相显微境	蚀刻系数	国内先进
2	自动外观测试机	外观	国内先进
3	电感自动测试装置	线圈开短路	国内先进
4	四线飞针测试机	导通性	国内先进

六、产品质量责任

（一）产品质量水平

本公司不断壮大工艺技术团队，持续改善产品技术水平和质量性能，目前已被全球顾客和行业的认可。

表 3 前三年获奖情况

序号	获奖名称	颁奖部门	获奖时间
1	省级高新技术企业	浙江省科学技术厅/浙江省财政厅/浙江省国家税务局/浙江省地方税务局	2017.11
2	安全生产标准化三级企业	嘉兴市安全生产监督管理局	2016.09
3	嘉兴市创新型企业	嘉兴市科学技术厅	2016.05
4	高新技术企业证书	浙江省科学技术厅	2016.11
5	浙江省绿色企业	浙江省经济和信息化委员会	2015.10
6	嘉兴市名牌产品	嘉兴市人民政府	2016.05
7	嘉兴市著名商标	嘉兴市市场监督管理局	2015.07

（二）产品售后责任

公司建立并实施顾客投诉处理流程，确保及时有效地处理客户投诉。客户投诉由专职人员处理，每次投诉，均严密监控，根据客户投诉类型与程度的差异，以客户为中心并注重收集和解决客户的反馈，并采取必要的纠正/预防措施，以防止类似问题的重复发生。以电话回访的方式跟踪投诉处理过程，了解顾客的满意度。

同时，公司质检技术部门对客诉信息定期监测，对市场中重复发生及影响客户满意度和产品调试的问题进行集中收集，并加以分析，形成报告。定期组织内部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。

（三）质量信用记录

自建厂以来，公司从未出现过重大质量投诉。

报告结语

质量诚信建设是全社会的共同责任，需要大家的共同努力。浙江万正将继续努力奋斗，诚信经营，承担起企业质量安全第一责任人的责任，为行业健康有序和又好又快发展做出我们应有的贡献！