企业质量诚信报告

杭州优纳摩擦材料有限公司

二〇二四年十二月

关于本报告

1 报告范围

本报告以杭州优纳摩擦材料有限公司为主体，依据国家有关质量法律、法规、规章及相关行业质量标准、规范等进行撰写。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。

2 称谓说明

为表述方便，报告把“杭州优纳摩擦材料有限公司”简称为“优纳摩擦”、“公司”。

3 报告时间和频次

2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日，部分数据及内容超出上述范围。

本报告为年度报告。

4 报告发布形式

本报告以电子文档形式发布，其中电子文档可在 http://www.united-friction.com 网站下载阅读。

目录

0.1 企业简介 4
第一章 质量理念 8
1.1 公司使命 8
1.2 企业愿景 8
1.3 企业价值观 8
1.4 企业文化 8
1.5 质量环境职业健康安全管理方针 8
1.6 指导思想 9
1.7 质量诚信承诺 9
第二章 企业质量管理 9
2.1 质量管理机构 9
2.1.1 组织架构图 10
2.1.2 质量诚信负责人及主要部门相关职责 10
2.1.2.1 技术质量部 10
2.1.2.2 行政事务部 11
2.2 质量管理体系 12
2.2.1 质量诚信教育 12
2.2.2 诚信自律 13
2.2.3 管理目标 13
2.2.4 质量诚信目标 22
2.2.5 质量法规 22
2.2.6 质量管理制度 22
2.2.7 质量责任赔偿 22
2.3 质量安全风险管理 23
2.3.1 质量投诉 23
2.3.2 质量风险监测 23
第三章 质量诚信 24
3.1 质量承诺 24
3.2 运作管理 25
3.2.1 完善质量体系，加强质量管理 25
3.2.2 严密节点控制，重视过程管理 25

3.2.3 建立监督机制，执行责任管理 26
3.2.4 鼓励全员参与，实现质量改善 26
3.2.5 升级信息传递，强化指标监控 26
3.3 营销管理 26
第四章 质量基础 27
4.1 标准化管理 27
4.2 计量管理 27
4.3 认证管理 27
4.4 检验检测管理 28
第五章 产品质量责任 28
5.1 产品质量水平 28
5.2 产品售后责任 29
5.3 质量诚信目标的完成情况 29
5.4 质量信用记录 30
结 语 30

0.1 企业简介

杭州优纳摩擦材料有限公司，是专业生产制造大巴（客车）及轿车系列用制动器衬片、工程机械用制动器衬片等的摩擦材料企业，并专业从事摩擦材料技术配方的开发、研制工作。公司的技术研发中心，在 2015 年被杭州市政府批准为“摩擦材料高新技术研究开发中心”，其产品属高新技术产品。又被浙江省科技厅认定为“浙江省科技型中小企业”。公司地处浙江省杭州富阳区银湖街道洪庄村，总面积为 18 亩（计 12006 平方米）。产品主要有：大巴（客车）用盘式制动器衬片，适用于各种进口中高档旅游大巴（客车）、城市公共交通客车、重型拖挂式牵引载货汽车等；轿车系列盘式制动器衬片，适用于低、中、高挡进口轿车、国产化轿车、出租车；工程机械用制动器衬片，适用于工程机械设备的制动、离合和阻尼等，如风力发电机的偏航制动等。已经形成汽车用盘式制动器衬片产品型号 1150 余种。形成了年产 500 万套的生产能力。

2015 年 7 月，由于受老厂区的生产场地的制约，在经得杭州市富阳区人民政府的批准，在富阳国家级经济技术开发区（新登新区）购得土地 30 亩（20010 平方米），投资新建标准化生产厂房，进行摩擦材料的扩大再生产。2018 年 1 月搬迁至新登工业园区。

杭州优纳摩擦材料有限公司的前身，是富阳洪庄复合材料有限公司，于 2003 年成立。2010 年，根据我国汽车工业和摩擦材料发展的趋势和前景，扩大并吸收了新的股东和资金，改名为杭州优纳摩擦材料有限公司，注册资本增加至人民币 1000 万元（2015 年增加到了 2000 万元）。在原有产品“复合材料”生产的基础上，开始着手大型高档客车、轿车系列盘式制动器衬片和工程机械用制动器衬片摩擦材料的研制和开发。在短短的六年间，已经具有“实用新型专利”4 个；“发明专利”5 个；申请的“发明专利”1 个；公司与浙江工业大学联合开发研制的《低噪声耐高温环保型摩擦材料》项目，已申报“浙江省重大科技专项项目”；公司自主研制开发的《稻壳碳用于制备刹车片的摩擦材料》的技术已经申请专利。等等。

公司现有技术管理人员 28 名，其中，具有大专学历的有 14 名；本科学历的有 8 名；具有工程师以上职称的有 6 名；经济师、会计师等职称的有 2 名。公司在短短的几年时间里，培养并造就了一支具有专业技术水平和先进管理理念的高素质团队。

于 2015 年取得了全国摩擦材料《工业产品生产许可证》；分别成为了中国摩擦密封材料行业协会会员、中国汽车制动器委员会会员，中国城市公共交通协会物资工作委员会会员单位；

2010 年，产品通过了美国 LINK 的测试、取得了美国 AMECA 的产品认证；

2011 年 9 月，取得了多个商标注册证书；

2011 年 12 月，通过了 ISO/TS：16949 质量管理体系的认证，次年 1 月，取得了“NQA”的 TS16949 相关证书；

2011 年，产品又通过了欧洲产品安全认证 ECE-R90,E-MARK 产品认证；

2012 年 8 月，与德国勃兰姆斯基摩擦材料有限公司（简称 BK 公司）建立了联合检测中心。

2012 年 9 月，通过了浙江省科技厅“轿车盘式刹车片” 新产品技术成果鉴定，并取得了由浙江省科技厅颁发的《科学技术成果登记证书》。

2013 年 1 月，获得了 2011——2012 年度富阳市科技进步三等奖。

2013 年 6 月，公司的技术研发中心，被富阳市政府批准为“摩擦材料高新技术研究开发中心”。

2013 年 7 月，公司被浙江省科技厅批准为“浙江省科技型中小企业”。

2014 年度重点战略性新兴产业企业。

2014 年 4 月,取得了“欧盟”、“美国”注册的“unipad” 境外商标。

2015 年 1 月，经国家科学技术部火炬高技术产业开发中心的批准，我公司荣获“国家高新技术企业”荣誉称号。

2015 年 1 月，再次获得 2013——2014 年度富阳市科技进步三等奖。

2015 年 2 月，获得了“安全生产标准化三级企业”资质证书。

2015 年 10 月，获得富阳区市场监督管理局“富阳名牌”称号；

2016 年 10 月，获得杭州市名牌战略推荐委员会“杭州名牌”称号；

2017 年 11 月，获得“国家重点扶持的高新技术企业”称号；

2017 年 11 月，获得“浙江省高新技术研发中心”称号;

2018 年 2 月由我公司参与制定的《客车用 24.5 英寸气压盘式制动器性能要求及试验方法》的行业标准正式实施.

2018 年 9 月公司作为主要起草单位的 ”浙江制造“标准 0543-2018《大巴用盘式制动块》正式发布实施.

2019 年 11 月由我公司参与制定的 “浙江制造”标准 1322-2019《乘用车用盘式制动器衬片》正式发布实施。

出口产品主要客户有：

1、BREMSKERL- REIBBELAGWERKE EMMERLING GmbH & Co. KG （德国）；

2、Sudheimer Car Technik Vertriebs GmbH （德国）；

3、Intertruck Benelux B.V （荷兰）；

4、EMMERRE（意大利）；

5、Autoflex-Knott Ltd.(匈牙利）；

6、Watts Friction Plus(澳大利亚）；

7、MITTI (美国)。

国内产品指定及配套客户有：

1、杭州申驰车桥有限公司

2、江苏恒力制动器制造有限公司

3、浙江万安科技股份有限公司

4、宁波合力制动系统有限公司

5、安徽安凯汽车股份有限公司

6、郑州宇通客车股份有限公司

7、浙江隆中控股集团有限公司

8、北京、天津、上海、湖南、山东、山西、新疆、南京等省市公交、巴士的指定供应商。

目前，产品已销往国内各大主要城市的维修市场。得到了广大客户的一致好评，深受国内外客户的青睐。产品历年来在国家级、省级质量抽查中全部合格。公司还成功的开发了“耐高温、低磨耗、无噪音、无污染”的高稳定性能的半金属、低金属、无石棉和

陶瓷材料配方体系。运用了具有本公司特色的科学的市场营销策略，以高效的经济效益为中心的科技创新机制，特别是经过近几年的发展，已经从单一的复合材料产品，形成了较为独特的专有的从“科研到产品，从产品到市场，再从市场到科研的工业机械、汽车用摩擦材料（刹车片）技术的良性循环。

2018 年初，公司全面启动“浙江制造”认证工作，在以总经理为领导的推行团队的推动下，严格按照“浙江制造”管理标准要求进行企业管理。围绕涉及本次认证的产品的标准管理要求，公司按 DB33/T944.2《浙江制造评价规范 管理要求》进行自我评价，查找管理工作中与“浙江制造”管理标准要求的差距，通过整改将标准要求切实整合进公司的管理系统中，在满足标准要求的同时进一步提升公司管理的系统性。

公司已根据“浙江制造”认证的要求策划了公司的管理目标和方向，通过学习并达到 DB33/T 944.1《“浙江制造”评价规范通用要求》在品质卓越、自主创新、产业协同、社会责任等方面的要求，同时也达到满足“浙江制造”管理标准的要求。

第一章 质量理念

1.1 公司使命

为产品创造极致艺术、为出行提供安全保障

公司注重研发、注重知识产权，注重科技创新，将产品像艺术一样做到极致；为客户提供优质安全的产品和服务。

1.2 企业愿景

致力于成为摩擦材料领域尤其是盘式制动器衬片领域的全国性标杆企业

公司未来将以“致力于成为摩擦材料领域尤其是盘式制动器衬片领域的全国性标杆企业”为愿景，把技术和自主创新视为企业快速发展的源泉和动力，领跑行业前列。

1.3 企业价值观

安全安心、主动高效、创新团结

安全安心：秉承安全予我、安心予你的口号；通过技术团队不断改善为客户提供更优质的产品与服务；

主动高效：积极主动承担责任，高质高效服务客户；

创新团结：企业与员工结成相互信赖的伙伴关系，创新研发、团结奋进。

1.4 企业文化

公司在多年的发展实践中，始终将企业文化作为发展的支撑点和指导思想，紧紧围绕企业经营发展壮大，逐步构建沉淀了企业使用、愿景、价值观等方面独特的公司文化。企业文化作为一种精神资源，不断推动公司持续前行。

公司秉承“为产品创造极致艺术、为出行提供安全保障”为企业使命，以“致力于成为摩擦材料领域尤其是盘式制动器衬片领域的全国性标杆企业”为公司愿景，坚持“安

全安心、主动高效、创新团结”的企业价值观，实践着“开拓进取、勇于创新”的企业精神，遵循“人本至上、以人为本”的发展理念，注重信义，是员工及客户的真心伙伴。公司注重培养人才，始终秉持“事业以人为本，发展以人为先”的理念，通过创造具有活力的事业平台，聚合精英团队，激发员工的创造力和创业精神，并以此驱动杭州优纳事业的持续发展。

1.5 质量环境职业健康安全管理方针

图表 1-1 公司三体系管理方针

体系内容	管理方针内容
IATF16949	质量第一，科学管理，持续改进，顾客满意。
ISO14001	遵守法规、预防污染、节约资源、持续改进！
ISO45001	以人为本、健康至上、安全第一、预防为主！

1.6 指导思想

强化质量体系激励模式，机制与能力建设，通过资源聚焦，实现产品、市场和模式突破的指导思想。

1.7 质量诚信承诺

公司的企业信用等级已经连续多年被评为AA级。

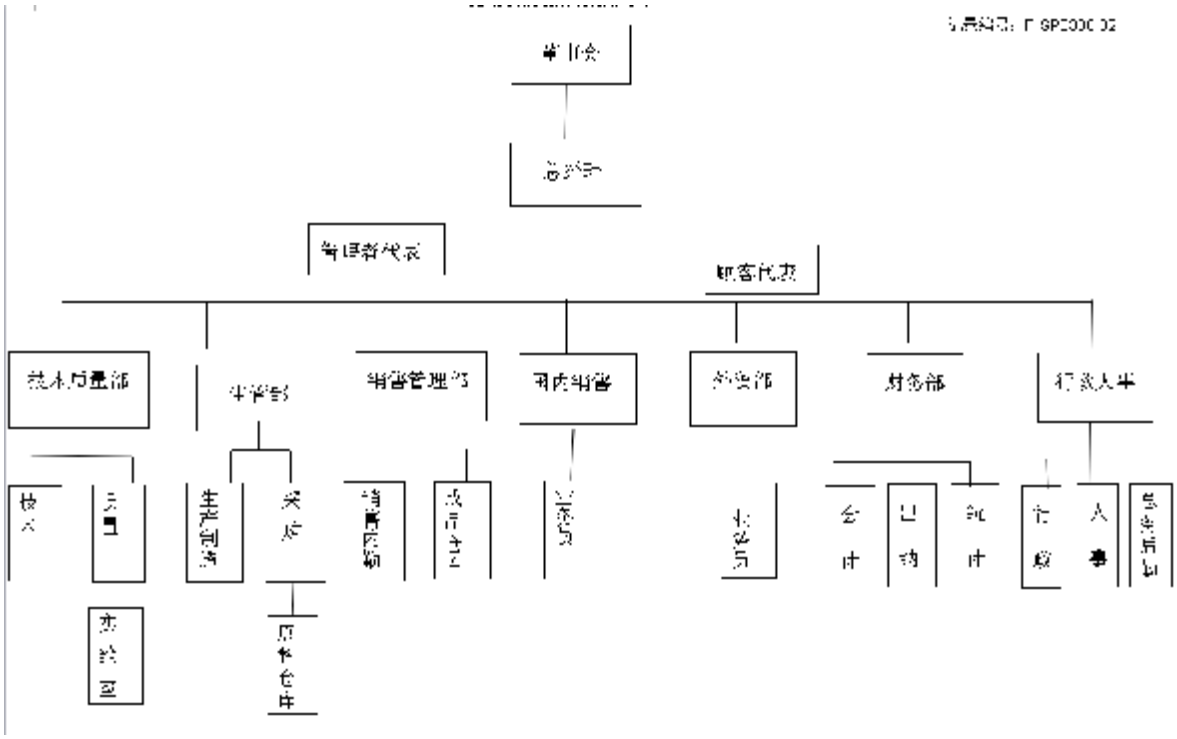
公司注重利用企业文化建设，提高广大员工诚实守信的道德素质，建设了一支讲诚信、业务精的高素质员工队伍。公司始终以遵章守法为前提，以顾客需求为中心，以优质服务的手段开展生产经营活动，使诚实守信渗透到企业经营的各个环节，不断加强企业的凝聚力，提升企业形象，实现企业的可持续发展。

第二章 企业质量管理

2.1 质量管理机构

2.1.1 组织架构图

图表 2-1 公司组织机构图



公司董事会有5名董事，监事会有3名监事，其中1名为职工监事。公司建立了股东大会、董事会、监事会和经营层分权与制衡的法人治理结构，制定了完善的组织机构规程和内部控制制度，设置了授权充分的各职能部门和子公司（组织结构见图），独立行使管理职权，最大限度的提高运作效率和快速反应能力，并通过设立战略、审计等专业委员会来加强决策有效性。充分利用人力资源配置、资金投入、基础设施、设备等确保管理体系有效运行。

2.1.2 质量诚信负责人及主要部门相关职责

2.1.2.1 副总经理

经公司最高管理者任命、并授权副总经理为质量管理体系方面指挥和控制系统负责人并授权为质量诚信负责人。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：

--宣传贯彻国家有关计量的法律法规，确保测量管理体系的建立、保持和改进；

--负责向最高管理者报告测量管理体系的整体绩效、运行情况和改进的需求；

--贯彻、执行公司测量管理方针和目标；负责对产品计量等重大问题协调、组织、解决；

--审核测量管理体系覆盖部门和相关人员的各项管理职能；

--促进整个公司内形成和提升满足顾客要求的意识；

--与测量管理体系有关事宜的外部沟通和联络。

--负责组织编制年度、月度产品质量的工作计划与总结，并组织实施、检查、协调、考核，定期进行内部质量情况的统计分析与月报工作；

--负责组织编制每日产品质量通报，每月对生产部质量情况进行考核监督；

--负责做好产品分析方法的改进与提高，以及新产品研发各阶段的原料、中控及成品的分析方法研究和测试工作，负责相关部门的委托检测和提供检测技术服务。负责协助新产品的剖析和提供外部检测的联系工作；

--协助公司标准化工作，检验技术标准、管理标准和工作标准的制（修）订，负责与质量有关的法律法规的搜集工作；

2.1.2.2 行政人事部

--为公司一体化质量管理体系的归口管理部门。

--负责宣传贯彻国家有关质量、环境、职业健康安全和计量的法律法规，确保一体化管理体系的建立、保持和改进；

--负责公司一体化管理体系建立、运行的日常协调和管理，提出体系运行的奖惩考核意见；

--负责组织一体化管理体系的《管理手册》和《程序文件》的制定、修订或换版工作，并组织实施和定期监督检查。负责管理手册的审核和程序文件的批准，组织内部审核；

--负责向最高管理者报告一体化管理体系的整体绩效、运行情况和改进的需求；

--贯彻、执行公司质量、环境、职业健康安全、测量管理方针和目标；

负责对产品质量、环境、职业健康安全、计量等重大问题协调、组织、解决；

--审核一体化管理体系覆盖部门和相关人员的各项管理职能；

--建立文件化程序，确保认证标志的妥善保管和使用；

--促进整个公司内形成和提升满足顾客要求的意识；

--与一体化管理体系有关事宜的外部沟通和联络；

--承担一体化管理体系的管理评审的具体工作，负责组织体系月度检查和内部审核，负责体系条线的管理；

--负责公司部门内审员的管理，组织内审员会议及培训，并对内审员进行月度考核。

--贯彻公司质量、环境、职业健康安全、测量管理方针和目标，负责本部门目标、指标的展开、落实，明确各岗位职责；进行本部门环境因素和危险源的识别、评价和定期评审并按要求实施运行控制。

2.2 质量管理体系

公司从建厂开始就根据 ISO9001标准要求建立了以设计、开发、生产、销售、服务于一体的质量管理体系，2013年导入汽车行业的质量管理 TS16949体系。公司不断强化质量管理工作，推动了公司的综合竞争力，产品质量、市场占有率以及顾客满意率有较大的提高。为进一步提升管理水平，增强市场竞争力，公司于 2018年开始策划实施了ISO14001环境管理体系、OHSAS18001职业健康安全管理体系的建立，形成三位一体化管理体系。公司坚持以人为本，品质立厂，推行清洁和安全生产，各类污染物排放符合标准，无重大设备、伤亡、火灾、爆炸等安全事件的发生。一体化管理体系包括从顾客和相关方要求的识别、产品设计开发、设施建设、生产控制、监视和测量、销售服务的各项质量、环境、职业健康安全管理活动，依据GB/T 19001-2016、GB/T 24001-2016、GB/T 28001-2011，通过实施《管理手册》、程序文件和第三层次文件对公司进行规范化、标准化管理，确保公司的质量、环境、职业健康安全、测量方针和目标的实现，使顾客以及相关方满意不断增强。

2.2.1 质量诚信教育

公司通过《人力资源控制程序》、《任职资格管理制度》和《培训管理规定》，对质量诚信教育制定培训方案，通过培训评价对培训效果进行验证，在全公司范围内推广和宣传质量诚信的精神。对包括企业产品设计、采购、生产、销售、服务等所有产品领域的质量控制、企业诚信文化的建设、宣传及活动组织、环境与职业安全健康等方面进

行系统培训。质量诚信教育是做好质量诚信管理工作的内生力，是一项树立和凝聚企业核心价值观的长期工作。

2.2.2 诚信自律

公司在品牌知名度不断提升的同时，始终高度重视企业质量诚信建设，树立先进的企业价值观和正确的经营理念，守法经营，自觉接受有关部门的监督管理。公司严格按照有关法律法规的规定和德创环保的各项规章制度，真实、准确、及时、完整地披露信息。

2.2.3 管理目标

依据公司的管理方针，面临的内外部环境、相关方的需求，对风险和机遇的应对措施予以识别确认后，每年制定详细的当年的管理目标，并层层落实分解，形成各部门管理目标体系。

公司领导清楚的认识到市场竞争归根结底是人才的竞争，全方位加强对职工进行产品质量教育和业务能力培训的力度。采取外部与内训相结合培训+项目现场实训方式。通过完善教育培训管理体系，坚持培训与考核相结合，从公司发展和员工需要两方面，精心合理地安排培训内容，开展多层次、多形式、多渠道、差异化的培训，充实员工在内部管理、业务能力、综合素质等方面的知识。通过“传承+创新”的培养机制，推进学习型组织的构建和人才梯队建设，不仅提高了员工的业务能力，而且大大提升了员工的主人翁意识和对企业质量文化的理解。

公司管理目标以及部门指标、应对措施、对应程序文件等等见下表：

图表 2-2 公司 2022 年质量管理目标以及各部门质量指标

序号	过程名称	过程代号	人力资源	输出接受方	实施者	过程绩效指标	过程绩效目标值	核算方法	过程绩效指标责任	监控频率	风险识别	应对措施	对应程序/文件
1	产品和服务要求	C1	销售管理部负责，各部门配合	技术质量；生管	销售管理部部长	定单交付及时率（准时交付率）	95%	定单按时交付数/订单总数	销售	每月	定单交付不及时	1.及时与顾客沟通，采用分批供货的方式保证顾客不停线； 2.启用应急计划，采用分线生产或加班的方式紧急进行生产，保证正常供货。	《业务管理程序》 《相关方财产管理程序》 《产品安全性管理程序》
2	产品设计和开发	C2	项目小组负责，各部门配合	技术质量；生管；设备	技术质量部经理	新项目导入成功率	99%	项目成功数/总项目数	技术质量部	每月	新项目导入失败	1.导入前须先评估，即做好“新项目导入风险分析”，形成报告； 2.“可行性分析”确立后，然后再确认可否立项。	《摩擦材料 APQP 设计质量策划程序》 《摩擦材料 APQP 开发设计评审程序》 《生产件批准管理程序》 《4M 工程变更管理程序》 《控制计划管理程序》

3	生产和服务提供	C3	生管理部负责，其他各部门配合	销售管理部；外贸部；国内销售部；设备；财务；生管；技术质量	生管经理	1、计划达成率	99%	实际完成数量/计划完成数量*100%	生管部	每月	生产计划未能达成	1.即时调整生产排程，重点生产交期紧急的客户 2.紧急启用“应急计划”，按照其规定的内容采取应急措施。	《生产管理程序》 《产品标识和可追溯性管理程序》 《包装出货管理程序》 《仓储管理程序》
						2、重大安全事故	0 安全事故	造成公司经济损失≥5000 元发生工伤事故	生管部	每月			
						3、单位工时产值	160 元	项目总产值/总工时	生管部	每月			
4	售后服务	C4	销售管理部负责，其他各部门配合	生管；技术质量	销售管理部	1、客户投诉次数(月)	5 次	按月度统计	销售管理部	每月	顾客相关投诉的信息未能有效传达	1.设立顾客代表作为与顾客信息沟通或联络的对接窗口； 2.建立“内外部沟通管理程序”“客户投诉管理程序”“客户服务管理程序”，确保与组织与客	《客户服务管理程序》 《客户投诉处理管理程序》

					经理	2、顾客满意度达成率	≥90%	满意顾客数/调查总数*100%	销售管理部	季度		户的信息沟通的及时、顺畅及有效性。	
1	企业战略与策划	M1	总经理负责，各部门配合	行政人事；技术质量	总经理	销售额	≥5000万/年	/	管理层	季度	年度绩效目标未能有效达成	1.把年度1200万分解至每季度； 2.按月度进行统计并评价并建立趋势图，即时发现实际值与目标值间的差额； 3.当本季度低于平均值时，须即时对下一季度的KPI值进行调整，并制定措施使其达到目标值，确保年度目标值的达成。	《风险与机遇管理程序》 《经营计划管理程序》
2	管理评审	M2	总经理负责，各部门配合	管理者代表；技术质量	管代	体系执行度（内/外审异常关闭率）	100%	异常关闭件数/异常总发生件数*100%	技术质量部	每月	内外审不符合项未能有效关闭	1.对内外审每一条不符合项进行仔细确认，并制定针对性的整改措施； 2.确认每一整改措施的有效性及可操作性，并监督责任部门真正的进行实施； 3.整改期限内责任部门向品保	《管理评审管理程序》 《质量成本管理程序》

						不良质量成本率	≤2%	内外部损失金额/月销售成本总额*100%	技术质量部	每月	部申请其整改措施进行关闭，品保部须逐一对整改效果进行确认，确认实际能够达到预期的效果后方可同意关闭，否则，重新要求其制定措施，实施 PDCA 循环，直到达到要求为止。	
3	内部审核	M3	技术质量部负责，其他各部门配合内审员受审人员/部门	技术质量	技术质量部经理	审核（内审）不合格项整改完成率	≥85%	不合格项完成数量/审核不合格项总数*100%	技术质量部	每月	内审员技能不足	1.内审员专项培训； 2.每年保证一次全过程审核实践；	《内部审核管理程序》
4	改进	M4	管理者代表负责，其他各部门配合	行政人事；技术质量	行政人事部	合理化建议项目完成率	≥50%	按时完成项目数/建议项目总数*100%	行政人事部经理	每月	合理化建议项目未及时完成	1.即时调整合理化建议进度，促使按计划时间节点完成； 2.对已完成或正在进行的合理化建议即时进行评审，以确保其有效性。	《改进管理程序》 《纠正预防措施管理程序》
1	文件管理	S1	技术质量部负责，其	公司各部门	技术	文件发行更新	100%	在规定时间内发行的文件数	技术质量部	每月	发行的文件未	1.文件分发人员在发放改版后的文件时须及时收回旧版文件	《文件管理程序》 《记录管理程序》

			他各部门配合		质量部经理	的及时率		量/应发行的文件总数*100%			及时更新	并及时归档或销毁，防止使用现场同时出现两种版本的文件； 2.发放文件须及时登记在发放记录中。	
2	设备和工装管理	S2	技术质量部负责，其他各部门配合	生管（设备、仓库）	生管部经理	设备稼动率	≥50%	实际使用时间/总时间*100%	生管部	每月	设备保养未按设备保养计划进行	1.设备部门人员每月跟踪保养计划，即时按照保养计划执行设备保养； 2.生产、品保、工程工艺等部门随时跟踪确认保养情况。	《设备和工装管理程序》 《生产管理程序》
						设备检修与保养计划按时完成率	≥98%	实际完成次数/计划总次数*100%		每月			
						设备故障率	≤2.5%	故障时间/总时间*100%		每月			
3	监视和测量资源	S3	技术质量部负责，生产部、营销部配合	技术质量	技术质量部经理	仪器校准计划达成率	100%	实际校准次数/计划校准次数*100%	技术质量部	每月	监视测量未按校准计划进行校准	1.品保部 QE 根据上年度的校准时间不定期的确认下次校准时间； 2.对到期未校准计划，须即时按排进行校准，并进行跟踪校准结果。	《量测仪器校正与管理程序》

4	人力资源管理	S4	行政人事经理负责，其他各部门配合	行政人事	行政人事部经理	年度培训计划达成率	90%	已完成项目/计划总项目*100%	行政人事部	每月	培训计划未达成	1.人事专员不定期的核查培训，查看培训时间及培训计划执行情况； 2.如有计划临近或过期还未安排培训时，须立即安排执行培训计划并培训考核确认。	《人力资源管理程序》 《内外部沟通管理程序》 《员工手册》
						员工满意度调查得分	≥70分	调查实际得分总和/调查总人数*100%	行政人事部	半年			
5	外部提供	S5	生管部采购负责，其他部门配合	生管（原材料仓库）；技术质量	生管部经理	1、采购交期达成率	≥90%	实际物料到位批数/应到位批数*100%	采购	每月	采购交期不能达成	1.采购员根据采购定单计划核查供方供货情况； 2.评估如有供方供货及时性不能达成须即时通知供方并要求其执行本公司的供货方案； 3.采购员不间断的对供方进行监视，保证能够持续为本公司供方，以免影响公司正常量产及交货。	《采购管理程序》 《供应商管理程序/办法》
						2、采购产品质量合格率	≥95%	检验合格批数/交付总批*100%		每月			

6	产品和服务放行	S6	技术质量部负责，生管部、销售管理部配合	技术质量部；生管（成品仓库）	技术质量部经理	1、产品审核 QKZ 指数	≥98.6	100-缺陷点数/样品数量	技术质量部	每月	良率未达标	1.品保部根据月率统计情况进行分析，及时发现良率未达标项目； 2.针对未达成项目及时组织责任部门进行原因分析，并制定出相应的整改措施； 3.品保部针对整改措施督促责任部门进行整改并进行整改效果确认。	《产品和服务放行控制程序》
						2、顾客 PPM	≤1000	外部退货数/实际交付数*1000000	技术质量部	每月			
						3、良率目标达成率	≥98%	实际达成良率/良率目标	技术质量部	每月			
7	不合格管理	S7	技术质量部负责，其他各部门配合	生管（成品仓库）；技术质量；销售管理部；外贸部；国内销售部	技术质量部经理	不合格品率	≤0.5%	出货检验抽样不合格品数/出货抽样总数*100%	技术质量部	每月	不合格品率超标	1.针对不合格具体项目组织责任部门人员进行原因分析，查出根据原因； 2.制定根本的整改措施； 3.组织责任部门人员进行整改并对了整改效果进行最终确认。	《不合格品管理程序》

8	分析和评价	S8	技术质量部负责，生管部配合	销售管理部；外贸部；国内销售部；财务	技术质量部经理	KPI 指标统计及时率	92%	及时统计数/应统计总数*100%	技术质量部	每月	KPI 指标未及时统计	1.品保部每月对过程质量指标进行统计，并进行汇总分析； 2.针对汇总表发现 KPI 未达标项目，并组织责任单位进行分析不良原因； 3.制定可行的整改措施，并对整改措施进行监督执行和效果确认。	《统计技术和数据分析管理程序》

小计：	核心过程	4 个	7 项
	管理过程	4 个	5 项
	支持过程	8 个	14 项
	合计：	16 个	26 项

2.2.4 质量诚信目标

－合同履约率 100％；

－成品一次检验合格率≥98%。

－顾客满意率≥98%

－废气、噪声排放达标；

－固废 100%收集处理；

－环境事故控制为 0。

－重大伤亡事故为 0，因工死亡指标控制为 0；

－因工负伤频率 3‰以内；

－重大机械事故为 0 次/年；

－重大火灾事故及火灾伤亡事故 0 次/年；

—作好职业病、传染病的预防、控制工作，降低职业健康危险源。

测量设备确认率≥100％；关键测量过程人员考核合格率100％。

2.2.5 质量法规

为加强对产品的质量监督管理，提高产品质量水平，明确产品质量责任，保护顾客的合法权益，特对质量方面的法律法规进行识别，如《总则》等 15 部。

2.2.6 质量管理制度

为保证公司产品质量，并能提前发现异常、迅速处理改善，借以确保及提高产品品质符合管理及市场需要，在营销管理过程、设计开发管理过程、采购管理过程、生产管理过程、检验管理过程、外包过程、仓储、包装、运输过程等核心业务过程中制定了相关制度。如《质量投诉管理制度》、《供应商管理制度》等。

2.2.7 质量责任赔偿

公司内部，为进一步控制原料质量，加强中间控制，提高产品一次合格率，促进生产操作人员的工作积极性，通过全面质量管理提高产品质量，降低生产成本，根据公司整体要求，遵照公司产品质量及整体效益与员工利益挂钩的原则，制定《质

量奖惩实施细则》。为规避质量事故的发生，建立问题追溯机制，梳理产生的原因并采取措施，以提高产品质量，提高效益。同时，为保证顾客的合法权益，公司始终为客户提供有质量保证的合格产品，并对因产品质量问题导致客户产生损失的情况予以严格处理。营销中心制定相关销售政策，市场部每个月登记产生质量索赔的金额，并对相应的责任人进行扣罚。

2.3 质量安全风险管理

2.3.1 质量投诉

公司始终关注顾客要求，贯彻"质量第一"的宗旨,将顾客满意视为我们永远追求的目标，并把顾客满意度列入公司质量目标。为方便顾客投诉公司成立了售后服务中心。遇有投诉，接待人员严格按照投诉处理流程，热情接待、及时处理、并做好记录、及时反馈。

2.3.2 质量风险监测

2.3.2.1 质量控制点

公司对产品质量关键特性、关键部位、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，制订了《各个工序工艺检查细则》。通过对质量控制点的人员能力策划、设备策划、物料策划、作业指导书策划、环境策划、评比策划，使得产品质量关键特性、关键部位、薄弱环节存在的风险处于控制中。

2.3.2.2 质量监督审核

公司设置相关质量管理部门，通过质量检验专员对各系列产品的生产过程进行检测监督。通过工艺管理专员对各生产现场及工艺纪律执行情况进行监督。实施项目经理负责制，对项目施工进行全程技术指导和跟踪监督。《质量奖惩实施细则》《工艺检查规则》，对质量监督检查所发现问题点的整改情况进行督促，确保其及时有效的整改。

2.3.3 质量失信应急管理

为了提高本公司对质量失信或紧急突发事件的应急能力，保证在发生重大或较大质量失信或紧急突发事件时，指挥调度畅通，人员、设备、物资能及时到位，确保本公司在发生量失信等时能够及时有效地控制，保护客户和员工的生命、环境和国家财产安全，并减少不良影响，依据《风险管理制度》等有关规定，结合我公司实际情况制定质量失信或紧急突发事件的应急预案。

2.3.3.1 应急组织体系

应急组织体系由公司第一责任人、质量责任人和各部门第一责任人组成。负责公司质量失信的应急救援预案的制定和修订；组建应急处理小组；落实质量失信的预防措施和应急处理准备事项；组织应急预案进行演练，并进行评审。日常工作由公司质量安全领导委员会负责监督管理。

2.3.3.2 应急处置基本原则

1）统一指挥，分级负责。质量事故发生后，必须统一指挥，统一安排，防止各自为政，引起应急工作混乱，引发额外损失。

2）快速相应，果断处置。在质量事故萌芽状态时，快速果断的处置，完全能够避免或者消除质量事故，所以初期的处置非常关键。质量安全领导委员会必须对可能发生的各项质量事故进行模拟或者演练，确保能够在第一时间予以处置。

3）质量安全事故应急预案分综合应急预案、专项应急预案和突发环境事件应急预案，是公司组织管理、指挥、协调相关应急资源，强化质量安全监督管理，规范应急管理工作，提高应对风险和处置事故的能力，最大限度地减少人员伤亡、财产损失和社会影响。

第三章 质量诚信

3.1 质量承诺

1） 多年来，优纳摩擦材料有限公司始终坚持以顾客为关注焦点，持续改进质量管理工作，不断完善质量管理体系，通过消化吸收国际、国家标准，优化生产流程与工作流程，建立起了比较完善质量管理网络。质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、知识产权管理体系等多体系在企业内部的高效运行，在很大程度上促进了工作质量和产品质量的提高。

2） 公司成立十五年以来，始终专注于汽车摩擦材料行业，坚持做优质设备供应商，盘式制动衬片行业的先行者。公司产品通过 E-MARK 产品认证、工业生产许可证。提供优质的产品。

3）公司与优质战略顾客通过高层定期互访、参加年会等方式建立了良好的战略合作关系。公司与顾客的关系不仅仅只是买卖的关系，而是长期合作、相互促进的战略伙伴关系。公司通过定期回访、电话沟通等手段与顾客建立并保持良好的关系。并在“与顾客关系的处理”方面制定了一系列措施。为了能及时接受和处理顾客投诉、提高客户满意度，公司建立了比较完善的顾客投诉机制。公司高度关注顾客多元化、个性化需求与期望，定期测量顾客满意度，建立了完善的顾客满意度调查分析系统。销售管理部每年进行顾客满意度调研，通过电话回访、发放问卷、直接访谈顾客，对顾客满意度动态测量。分别从品牌形象、质量期望、质量感知、价格感知、满意度、用户抱怨及忠诚度等不同维度进行测评。指标涉及：对质量、服务等满意度。对收回信息进行处理、分析，并存档。作为调查的补充，公司还开展专题调研。顾客的合理期望和隐含需求为我们产品和服务提升提供有效方向。

3.2 运作管理

3.2.1 完善质量体系，加强质量管理

多年来，公司始终坚持以顾客为关注焦点，持续改进质量管理工作，不断完善质量管理体系，通过制修订国家标准、行业标准，优化生产流程与工作流程，建立起了比较完善质量管理网络。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的高效运行，在很大程度上促进了工作质量和产品质量的提高。

3.2.2 严密节点控制，重视过程管理

公司按照原料、半成品、成品的质量控制，实现检测项目全覆盖，生产过程层层把关。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，保证了产品品质。

3.2.3 建立监督机制，执行责任管理

公司制定质量管理考评管理制度，对各生产部进行定期监督检查，贯彻实施“谁制造谁负责”的管理理念，鼓励责任部门和相关人员对体系运作、监督、客诉出现的问题进行快速反应、积极整改，彻底有效地执行纠正措施，约束出现质量、客诉问题后不纠正不改进的单位和责任人。

3.2.4 鼓励全员参与，实现质量改善

公司重视质量文化建设，把人品决定产品、产品决定企品作为质量培训教育的核心。引导全员参与质量管理，通过不断深入开展合理化建议、质量改善提案、设备自动化提升等措施，使广大员工充分参与到质量改善的每一个环节，提升产品质量、分享改善成果。

3.2.5 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，每年度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事业部及职能部门，各部门对受控目标任务进行分解、统计、分析、跟踪、改进，以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 ERP 系统，实现了信息的实时传递和快速准确统计。

3.3 营销管理

公司每年制定营销计划，并分解到月度数字任务和相应的业务员，并对所在区域相应负责的业务员进行划分。公司每年参加行业组织的展会、论坛、标准化等行业性会议。公司现有的主要销售渠道分为终端客户和合作商。公司专门配置技术服务

团队，为销售的产品提供相应的技术服务。公司对所有销售的产品进行出厂检测，并能提供相应的检测指标数据。

第四章 质量基础

4.1 标准化管理

公司始终贯彻标准化管理，形成了管理标准、技术标准、工作标准三大系列标准化文件。行政管理中心是公司文件控制的归口管理部门，专职文控员负责文件编号的确定、文件受控管理，监管公司文件体系的运行，负责公司管理性文件的归档工作，及时更新有效文件一览表。各部门负责归口文件的起草、修订工作，部门兼职文控员负责部门文件的会签、审批等流转工作，负责部门归口技术相关文件的存档管理，并及时更新部门的有效文件一览表。

在国家/行业标准制修订工作中，公司作为摩擦材料协会会员单位，积极参加大巴制动块团体标准和行业标准。迄今为止，公司已主持或参与制修订国家/行业标准 2 项，拥有授权专利 11 项，其中发明专利 5 项。

4.2 计量管理

公司按国家法律、法规建立了有效的计量管理。品管部负责公司测量设备的管理工作，设置专职计量员，负责公司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，公司现有量具均采购自国外内知名品牌，并在检定校准时积极与法定计量机构进行合作。通过有效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。

4.3 认证管理

为保证产品质量满足顾客的要求和国家法律、法规，并确保环境管理符合国家法律、法规和其他要求并持续改进，本公司顺利通过并获得了 IATF16949 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、OHSAS18000 职业健康管理体系、E-mark 产品认证、证书附件如下：

图表 4-1 公司证书扫描件


Vehicle Certification Agency

E11

Conformity of Production Compliance Statement

VCA as the Type Approval Authority for the United Kingdom has conducted an assessment of the quality systems and the relevant control plans to verify Compliance with Schedule 1 of Revision 3 of the E/ECE/TRANS/505 Agreement done at Geneva on 20 March. The assessment was conducted in accordance with the requirements of this Regulation.

This Compliance Statement is issued to:

Hangzhou United Friction Material Co., Ltd.
No.16, Yonglong Road, Xindeng New Zone, Xindeng Town, Fuyang District, Hangzhou City,
Zhejiang Province, 311404,
China

Date of Issue: 02 June 2023 | Areas assessed: See Annex
Date of Expiry: 02 June 2024 | Clearance Scope: See legislation table
Registration Number: VCB883431 | Vehicle Categories: Not applicable
Component Range: Replacement Brake Pads
Assembly sites: See overleaf | Planned date of monitoring visit: 3 Months Prior to Expiry of Clearance.

Signed for and on behalf of Vehicle Certification Agency

By authority of the Chief Executive



4.4 检验检测管理

严格按照要求建立了检测设备台账，对检测仪器、设备进行维护。检验设备的使用人员必须经过专业培训，考核合格后方可上岗。质检人员还定期交流在检测中遇到的各种问题，以便针对问题及时制定纠正措施，提高检验水平及工作质量，各种制度、岗位职责、仪器操作规程、安全常识、注意事项等上墙，以便执行。实现检测项目全覆盖，生产过程层层把关。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。

第五章 产品质量责任

5.1 产品质量水平

公司严格遵守《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。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，完善各项记录和台账。公司周围环境、生产现场符合国家标准规定的要求。

公司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、行业标准及其相关规定。保证不合格产品不出厂。

5.2 产品售后责任

公司所有产品实行出厂“0”缺陷管理，具有严格的工序和成品检验程序。向用户提供产品的检测数据试验报告。对于出厂交付的产品质量承担保证责任，承担由此造成的所有经济损失。在产品服务过程中我们严格按照有关规定及合同认真履行我们的责任和义务，所提供的产品保证符合合同规定的数量、质量、规格和性能要求。由于实行严格的出厂“0”缺陷管理，多年以来我们的产品从未发生过因质量或服务的产品召回情况。当确因产品质量安全需要召回时，我们承诺顾客和用户的经济损失为0。

5.3 质量诚信目标的完成情况

公司一直以生产最优质品牌产品为己任，近年来，公司积极建设质量优质、资源节约、环境友好型企业，通过产品结构调整，优化生产工艺技术，提升生产技术装备，实现产品升级调整。优纳全面贯彻落实科学发展观，坚持在发展中兼顾经济效益与社会效益，在实践中为股东、员工、顾客、供方、合作伙伴和社会创造价值，促进经济、环境、社会的和谐可持续发展。

图表 5-1　2024 年度质量诚信目标的完成情况

质量诚信目标项目	目标指标状况
合同履约率	100％；
成品一次检验合格率	≥98%
顾客满意率	≥98%
废气、噪声排放	达标

固废	100%收集处理
环境事故控制	为 0
重大伤亡事故为 0，因工死亡指标控制	为 0
重大火灾事故及火灾伤亡事故	0 次/年
作好职业病、传染病的预防、控制工作，职业健康危险源	实现降低
测量设备确认率≥100%；关键测量过程人员考核	合格 100%

5.4 质量信用记录

公司在质量文化和质量信用方面的建设，除了做好质量体系建设、提高核心竞争力外，还非常重视员工的培训工作。通过培训向全体员工宣传了公司重视质量，视质量为生命的诚信经营理念，提高各级人员的理论知识和专业技能，增强员工的质量意识，规范了员工的操作行为，保证了公司质量管理工作的顺利开展。

在本报告期内的质量信用记录良好，未出现违法违规记录，监督抽查不合格记录和质量安全事故记录。

结　　语

2017 年，浙江省以标准和认证为手段，以高标准引领打造“浙江制造”品牌，强调不断完善质量诚信标准体系、加快质量信用信息化建设。依据要求，2018 年优纳公司相继完善了相关制度，认真贯彻落实，并自觉接受有关部门的监督管理。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效，必须建立长效机制，科学实施，常抓不懈。公司坚持持续改进质量管理体系，不断提升质量诚信水平，为客户提供最好的使用解决方案。公司将继续诚信经营，履行企业社会责任，维护和提高品牌形象，高度重视产品品质，在品牌创建的道路上走得更远。产品研发设计部门继续与高等院校合作，努力研发低能耗、少污染、高品质的产品。