



2021年度质量诚信报告

宁波达尔机械科技有限公司

目 录

前 言.....	1
第一部分 公司简介.....	1
第二部分 企业质量理念.....	2
第三部分 企业质量管理.....	3
一、质量管理机构.....	3
二、质量管理体系.....	3
三、质量安全风险管理.....	13
第四部分 质量诚信管理.....	14
一、质量承诺.....	14
二、运作管理.....	15
三、营销管理.....	18
第五部分 质量管理基础.....	19
一、标准管理.....	20
二、计量管理.....	20
三、认证管理.....	21
四、检验检测管理.....	22
第六部分 产品质量责任.....	23
一、产品质量水平.....	23
二、主要产品和创新成果.....	23
三、产品售后责任.....	24
四、质量信用记录.....	26
第七部分 报告结语.....	26

前 言

本报告为宁波达尔机械科技有限公司公开发布的《企业质量诚信报告》，本公司保证报告所公布的质量诚信体系建设情况及相关数据不存在任何误导性陈述及虚假之处，并对其内容的客观性、真实性负责。

报告组织范围：宁波达尔机械科技有限公司。

报告时间范围：2021年1月1日-2021年12月31日。

报告发布周期：1次/年。

报告数据说明：报告内所涉及数据来源于公司，数据真实、有效。

第一部分 公司简介

宁宁波达尔机械科技有限公司（以下简称“达尔机械”或“公司”），成立于2016年02月，其前身宁波达尔轴承有限公司成立于2004年，是一家集轴承研发、制造和销售服务为一体的国际化轴承制造企业，专业于生产精密微型、特微型、小型轴承。自公司创建之初，就致力于“创中国第一品牌、超国际一流水准”，并以此为公司的宗旨与愿景。“替代进口轴承，壮大民族产业”，一直是达尔人孜孜不倦的追求，亦是达尔所肩负的神圣历史使命！

公司专营汽车零部件、机械产品、精密轴承及各种主机专用轴承的研发、制造。产品广泛应用于吸尘器、空调、汽车电机、高档电动工具、办公设备、机床等领域。公司研发创新能力和综合竞争力位居全球精密轴承行业领先地位，所专业生产的608等微小型系列深沟球轴承，在吸尘器、空调机、汽车电机等领域取得突破性进展，产品质量向日本NSK、NMB轴承接近，主要技术指标达到国际先进水平。凭借高品质优势，用心贴心地服务，逐步赢得伊莱克斯、韩国LG、宝马、丰田、奥迪、大众等世界500强客户的信赖；2016年，公司成功成为玛莎拉蒂的合格供应商。

公司为全国微特电机与组件行业协会团体会员，拥有浙江省企业技术中心和省级博士后工作站等创新平台，公司“WT00”品牌被认定为“浙江省著名商标”，系列产品被认定为“浙江省名牌产品”，2009年公司获得国家高新技术企业称号。先后获得浙江省百家最具投资价值中小企业、浙江省守合同重信誉单位、宁波市工业企业创业创新综合示范企业、宁波市工业二创倍增发展优秀示范企业、宁波市信息化示范企业、镇海区纳税二十强、镇海区转型升级十佳企业、镇海区工业企业绩效十佳企业、镇海区政府质量奖等荣誉。

公司恪守以人为本的原则，建立科学的管理机制，大力引进和培养优秀的管理、技术人才，打造企业的核心竞争力。公司共有员工962人，包括博士1名，硕士5人，本科49人；专职研发人员127人，其中高级工程师5名，工程师16名，助理工程师28名，分别来自于材料学、机械工程、自动化等专业学科，具有丰富的轴承研发工作经验。

目前，公司占地面积达28000平方米、建筑面积42000平方米，84条自动磨生产流水线。为进一步让各种管理体系共同发力，形成合力，公司将ISO9001:2015&IATF16949:2016&

ISO14001: 2015&ISO45001: 2018质量/环境/职业健康安全管理体系整合进行了有机整合，以助推企业的综合管理水平和整合体系的管理成熟度不断迈上新台阶，以更加优质的产品和服务，赢得客户的满意和信赖。

近几年，公司每年以超过 10%的增长速度快速发展，2021年公司主营业务收入 85001万元，实现利润总额 13258万元。在达尔人的共同创新努力下，公司正焕发着现代优秀制造型企业的卓越风采和勃勃生机。

第二部分 企业质量理念

达尔严格遵守并优先执行各有关法律法规，包括《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国质量法》、《中华人民共和国计量法》、《企业管理标准》等法律法规。

达尔公司通过实践，建立了一套适合机械轴承行业与汽车行业特点的 IATF 16949 质量管理体系，以顾客为关注焦点，关注客户要求及反馈；关注产品和过程设计放错，注重产品开发和工艺设计，加强产品生产过程中的质量控制和质量保证能力；在大质量概念下实施全过程质量管理和绩效提升；树立供应链合作共赢理念，强化供应商培训及其质量提升，优化原材料采购渠道与质量管理；以人为本，优化资源，注重员工质量能力的培养，以及设备和测量系统的全面标准化管理等，确保公司达成行业质量领先的目标。

确定了公司的使命、愿景、核心价值观如下：

使命：替代进口轴承，壮大民族产业。

愿景：创中国第一品牌、超国际一流水准。

核心价值观： 创新 品牌 责任 卓越。

达尔关注客户要求，致力于全面质量管理。宁波达尔机械科技有限公司根据 2020年度经营计划数据完成情况制定了 2021年质量管理目标，如下：

- 1) 顾客满意度 ≥ 99 分（根据客户层面不同，进行目标分解）；
- 2) 汽车电机轴承产品退货率 ≤ 30 PPM
- 3) 非汽车电机轴承产品退货率低于 1500PPM
- 4) 成品一次交检合格率 $> 98.5\%$ ；

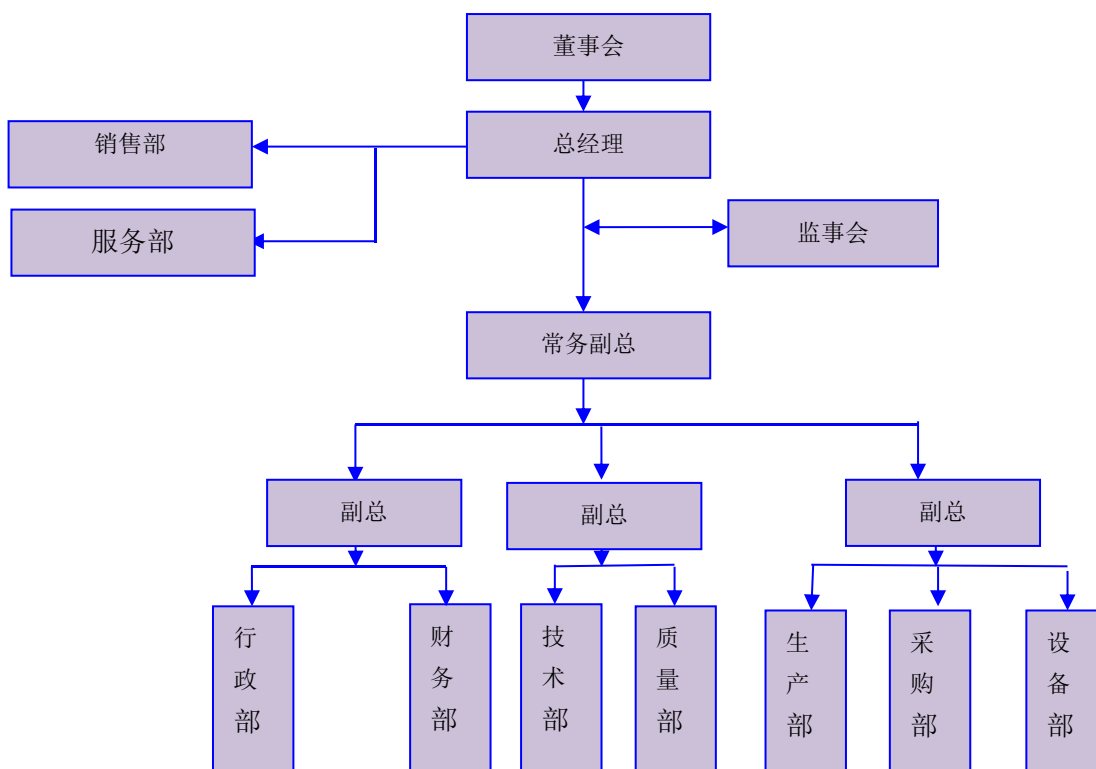
同时达到客户提出的质量目标特殊要求；一直满足并保持着各客户评审等级要求并维护 IATF 16949 质量管理体系有效运行。

第三部分 企业质量管理

一、质量管理机构

为实现满足客户需求和期望，满足法律法规要求，评价并持续改进质量管理体系和行业相关体系的有效性，达尔建立了与实施经营战略和质量方针目标相适应的组织机构，配备了相应人力资源并分别规定了职责、权限和相互关系。经过不断地调整与优化，目前质量组织机构较为合理，行事有效。在此前提下，公司实行全面质量管理，运行各种质量和或环境体系、职业健康与安全体系，推行卓越绩效模式，确保产品质量、过程质量、系统质量稳步提高，进一步满足客户和市场需求以及激烈的市场竞争环境下组织自我发展的需求。

1、质量管理机构图(图表 3-1)



2、质量职责和权限

A) 董事长

1. 负责贯彻国家有关法律法规，制定质量/环境/职业健康安全方针，批准颁发管理手册及质量/环境/职业健康安全体系程序文件。

2. 确定组织机构设置及质量/环境/职业健康安全职能的分配，为贯彻质量/环境/职业健康安全方针、实现质量/环境/职业健康安全目标配备和提供充分的资源。

3. 任命管理者代表，授权各部门人员的职权及本公司的验证人员（包括内审员、检验员等）独立行使其职责。

4. 营造并保持满足顾客要求的重要性的意识，并确保理解和满足顾客要求。结合本公司的企业文化和宗旨，策划并批准实施质量/环境/职业健康安全方针和目标，并确保：

- 1) 使质量/环境/职业健康安全方针、目标与组织及其顾客的需求相适应。
- 2) 提供制定和评审质量/环境/职业健康安全目标的框架。
- 3) 在整个组织内理解、贯彻实施质量/环境/职业健康安全方针、目标，并进行管理。
- 4) 评审质量/环境/职业健康安全方针、目标持续的适宜性。
- 5) 相关岗位的职责、权限得到分配，并在公司内部周知。

5. 负责质量/环境/职业健康安全管理体系的策划、制定、实施和保持质量方针的改进（实施 PDCA 的循环）及相关资源的确定与提供。

B) 总经理

1. 受董事长委托，负责组织建立、实施和保持本公司的质量/环境/职业健康安全管理体系。
2. 确定公司质量/环境/职业健康安全目标。
3. 负责组织公司管理评审。
4. 确保在整个组织内提高满足顾客要求的意识。
5. 定期向董事长汇报质量/环境/职业健康安全管理体系的运行情况。

C). 常务副总经理

1. 协助总经理完成质量/环境/职业健康安全管理体系的各项工作。
2. 协助总经理确定质量/环境/职业健康安全目标。
3. 认真做好公司各部门的协调工作。
4. 总经理外出时代理行使总经理的工作。

D) 管理者代表

1. 负责纠正和预防措施的审批。
2. 负责组织内部质量/环境/职业健康安全管理体系审核及管理。

3. 代表本公司就质量/环境/职业健康安全管理体系有关事宜与外部各方进行联络。
4. 负责与产品有关要求的确定、评审和沟通。

E) 顾客代表

1. 负责代表顾客选择产品或过程的特殊特性；
2. 负责代表顾客制定质量/环境/职业健康安全目标；
3. 负责代表顾客提出培训的要求；
4. 负责代表顾客提出纠正和预防措施；
5. 负责代表顾客提出产品的设计与开发。

F) 总经办

1. 负责贯彻本公司的质量/环境/职业健康安全方针目标并有公司内部贯彻，制定并完成本部门的质量/环境/职业健康安全目标；
2. 负责本公司组织管理手册的编写, 管理体系文件的归口管理；
3. 负责本公司空白记录的控制管理。

G) 行政部

1. 负责本公司与产品质量/环境/职业健康安全有关的人员的能力、意识、培训，确保与产品质量/环境/职业健康安全有关的人员符合其岗位能力的要求；
2. 负责本公司内部沟通的管理
3. 负责组织编制公司各岗位资格说明书和员工的任职资格的考评工作；
4. 负责公司员工培训归口管理；
5. 负责员工档案的归口管理；
6. 负责实施员工激励；
7. 负责本部门所产生的质量/环境/职业健康安全记录的管理。

H) 制造中心

1. 贯彻本公司的质量/环境/职业健康安全方针目标，制定并完成本部门的质量/环境/职业健康安全目标；
2. 生产计划组织安排实施；
物流计划以及合理的物流安排；
3. 对产品生产产量、质量和成本负全责；
4. 负责全厂的人事管理，对车间主任以下有直接任命权；

5. 负责在制品库房管理；
6. 负责生产现场和生产安全的归口管理；
7. 负责本部门的质量/环境/职业健康安全目标的落实工作；
8. 负责本部门所产生的质量/环境/职业健康安全记录的管理。

I) 生产设备部

1. 贯彻本公司的质量/环境/职业健康安全方针目标，制定并完成本部门的质量/环境/职业健康安全目标；

2. 负责本公司基础设施的控制管理；
3. 负责本公司工作环境的控制管理；
4. 负责生产和服务提供的控制和生产服务提供过程的确认；
5. 负责产品的防护工作，确保形成的产品质量不受破坏；
6. 负责生产过程的监视，领导生产车间遵守工艺纪律进行文明安全生产；
7. 每天接受生产质量日报表信息并分析提出改进措施；
8. 负责设备维护和维修，确保设备正常运行；并作好设备备用件管理工作；
9. 负责每天设备日常点检工作；
10. 负责工装夹具维修和保养，并作好台帐；
11. 负责本部门所产生的质量/环境/职业健康安全记录的管理。

J) 技术部

1. 负责贯彻本公司的质量/环境/职业健康安全方针目标，制定并完成本部门的质量/环境/职业健康安全目标；负责本公司技术文件的管理；

2. 负责对本公司产品实现所需的过程进行策划
3. 负责对本公司质量/环境/职业健康安全管理体系的过程进行监视和测量；
4. 负责新产品的设计开发、评审、验证、确认工作；
5. 负责编制产品材料消耗定额、工艺规程、检验规范；
6. 负责工装、工位器具、装运器具的设计；

7. 负责对未定型产品的不合格品的评审和处置工作，参与已定型产品的不合格品评审和处置；

8. 负责公司产品标准化工作；
9. 负责组织向顾客提交生产和过程批准；

10. 负责工艺纪律检查监督和指导改进；
11. 新增配套件的试装工作；
12. 负责本部门所产生的质量/环境/职业健康安全记录的管理；

K) 质量部

1. 负责贯彻本公司的质量/环境/职业健康安全方针目标，制定并完成本部门的质量/环境/职业健康安全目标；
2. 负责按采购要求实施采购产品的验证工作；
3. 负责对产品进行标识，确定并完成对产品可追溯性的标识；
4. 负责本公司监视和测量设备的控制管理；
5. 负责本公司产品的监视和测量；
6. 负责不合格品的识别、评审、处置和再验证工作；
7. 负责收集相关的过程、产品符合性、供方、顾客满意等信息并应用统计技术进行数据分析；
8. 负责纠正和预防措施并进行跟踪验证，持续改进质量/环境/职业健康安全管理体系的有效性。
9. 负责本部门所产生的质量/环境/职业健康安全记录的管理；

L) 各车间（热处理车间/基准面车间/磨削车间/装配车间）

1. 负责贯彻本公司的质量/环境/职业健康安全方针目标，制定并完成本部门的质量/环境/职业健康安全目标；
2. 负责按要求进行生产并对工作环境进行管理；
3. 负责对生产过程中的产品标识进行保护；
4. 负责对生产过程产品进行防护；
5. 配合质量部作好产品的检验工作；
6. 负责生产设备和监测设备的使用与维护；
7. 服从上级部门的管理，完成各自的本职工作；
8. 严格执行产品“首件三检制”和中途自检和互检；
9. 负责生产设备、工具、工装正确使用，并作好维护保养
10. 发现质量/环境/职业健康安全问题及时反馈给主管部门；
11. 负责实施质量/环境/职业健康安全问题处理措施；

12. 配合行政部对操作工人的技能培训，关、重、特殊工序操作人员须持证上岗；
13. 负责本车间的质量/环境/职业健康安全目标的落实工作；
14. 负责进货物资的搬运、贮存、防护、保管、标识、报验、发放工作；
15. 负责本部门所产生的质量/环境/职业健康安全记录的管理。

M) 销售部

1. 负责组织对轴承的市场调研工作和建立产品销售网络；
2. 负责制订销售计划；
3. 负责组织轴承销售合同的评审；
4. 负责轴承的广告和宣传工作；
5. 负责轴承的售前、售中和售后服务工作；
6. 负责收集汽车质量/环境/职业健康安全信息，并及时反馈到相关部门；
7. 负责轴承产品顾客满意度的归口管理；
8. 负责本单位质量/环境/职业健康安全目标的落实工作；
9. 负责本单位产生的质量/环境/职业健康安全记录的管理；

N) 采购部

1. 负责组织选择、评价、定期评定和考核供应商；
2. 负责物资的采购工作；
3. 负责对组织新供应商开发、评审工作；
4. 负责本部门的质量/环境/职业健康安全目标的落实工作；
5. 负责本部门所产生的质量/环境/职业健康安全记录的管理。
6. 负责组织评价外协厂家；
7. 负责公司产品外协加工工作；

O) 财务部

1. 负责公司财务、成本和审计制度的制定、组织实施和检查考核工作；
2. 负责制定公司各阶段、项目财务计划并监督实施；
3. 负责公司单位指标的编制、分解、下达、监督和考核工作；
4. 负责参与公司经济合同洽谈；
5. 负责公司各种价格的制定和管理；
6. 负责保证质量/环境/职业健康安全管理体系建立、实施和改进所需的资金；

7. 负责公司各类资产的归口管理；
8. 负责本单位质量/环境/职业健康安全目标的落实工作；
9. 负责本单位产生的质量/环境/职业健康安全记录的管理；

二、质量管理体系

1、质量管理体系

为了切实体现公司所制定的质量保证运行有效，采用了“过程方法”，并遵循“PDCA 循环”的原则成立了相应的质量管理体系：

1) 确定了以销售部为主，按照标准要求完善合同管理、合同评审和用户服务工作及质量信息管理子系统。

2) 确定了以技术部/生产部工艺为主，按照标准完善从设计、开发、工艺技术及标准管理的子系统。

3) 确定了以生产部为主，按照标准要求完善生产制造过程的计划管理、设备管理、工装管理、仓库管理和现场文明生产管理及产品、半成品、在产品的搬运、包装及交付的管理子系统。

4) 确定了以质保部为主，按照标准要求完善从原材料检验、在制品检验、最终成品检验，做好制造全过程的质量控制。

5) 确定了以信息部为主，按照标准要求完善并建立信息管理网络及文件资料档案管理的子系统。

6) 确定了以采购部为主，按照标准要求建立从原材料、辅料、外协件采购，选择、确定合格分承包方的控制管理的子系统。

7) 确定了以质保部为主，按照标准要求完善质量体系策划，建立质量体系内部审核队伍和质量教育、组织质量分析等质量管理子系统。

2、质量方针与目标

为了切实体现公司所制定的质量保证运行有效，企业以遵守法律法规，规范管理流程，持续提高绩效，追求客户满意为质量管理方针。达尔公司在各个层次和各部门建立的相应的质量目标，质量目标按照规定的频率进行测量和监控，并汇报到公司高层，对没有达成的目标进行原因分析并采取相应的改善措施。质量目标每年进行评估和更新。

1) 质量方针与目标

质量方针

品质卓越，诚信兴业；

顾客满意，稳步提高。

涵义--

品质卓越：与时俱进，应变求新，超越自我，追求完美，建一流工程，创名牌企业。

诚信兴业：诚信经营，是企业的立业之本、兴业之道，才能持续稳定发展，才能做强做大。

顾客满意：不断满足顾客的要求，持续提高顾客的满意程度。

稳步提高：通过创新管理，充实完善，使质量管理体系得以稳步提高。

2021年质量目标

公司：1) 顾客满意度 ≥ 99 分（根据客户层面不同，进行目标分解）；

2) 汽车电机轴承产品退货率 ≤ 30 PPM

3) 非汽车电机轴承产品退货率低于 1300PPM

4) 成品一次交检合格率 $> 98.5\%$ ；

达到客户提出的质量目标要求；保持各客户评审等级并维护 IATF 16949 质量管理体系有效运行。

与此同时，依据质量手册中的职能分配，各生产车间和部门把质量体系的各个要素逐级分解落实到各部门及人员，根据年度审核计划中要求，认真组织实施，除每年对体系覆盖的生产车间部门进行一次全面审核并形成审核报告外，同时还根据生产中的实际情况，不定期组织抽查审核，对审核中出现的问题找出原因，提出整改措施并逐一跟踪落实，直到问题得到彻底解决为止。

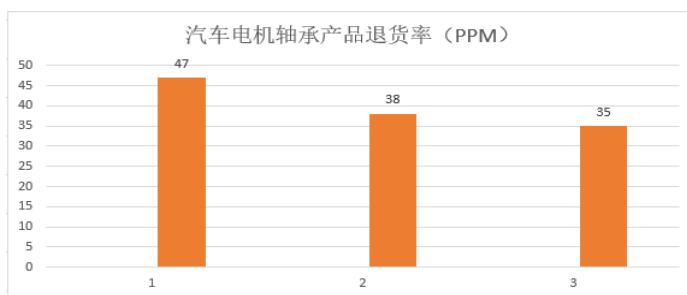
近年来顾客关注的产品和服务的绩效逐年提高，各项指标的发展趋势均呈良好态势。近三年质量管理目标实现情况，见图表 3-2 及图表 3-3、3-4、3-5、质量管理过程相关指标结果。

图表 3-2 近三年质量管理目标实现结果统计

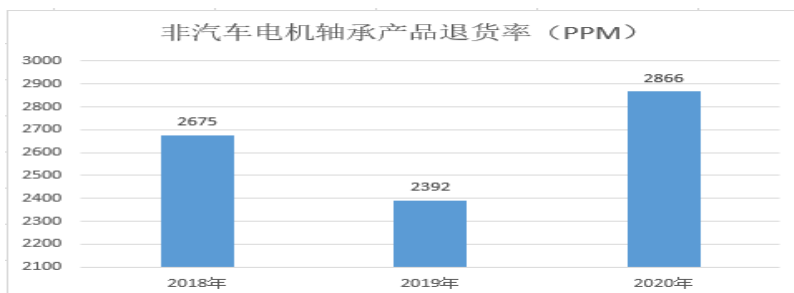
主要质量目标指标		2019年	2020年	2021年	
客户满意度得分	≥ 93 分	吸尘器电机轴承	99.73%	99.75%	99.75%
		空调电机轴承	96.7%	96.8%	96.9%
		汽车电机轴承	93.2%	93.5%	93.7%
汽车电机轴承产品退货率	≤ 200 PPM	47	38	30	

非汽车电机轴承产品退货率	低于 4000PPM	2675	2392	2866
成品一次交检合格率	>98.2%	98.30	98.46	98.46
客户的特殊要求，满足并保持着各客户评审等级要求	充分满足	√	√	√

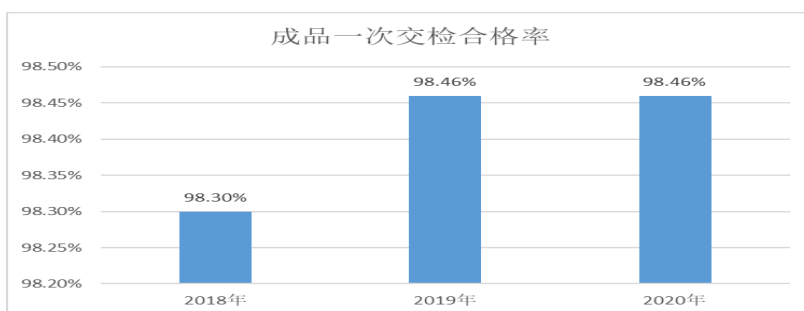
图表 3-3 汽车电机轴承产品退货率 ≤ 200PPM



图表 3-4 非汽车电机轴承产品退货率低于 4000PPM

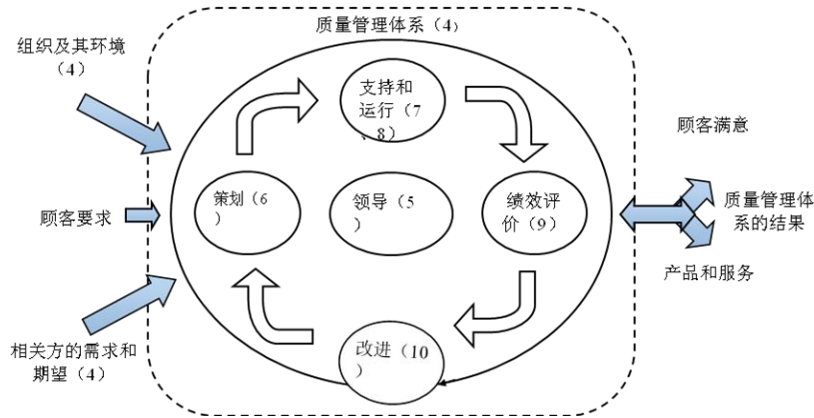


图表 3-5 成品一次交检合格率 > 98.2%



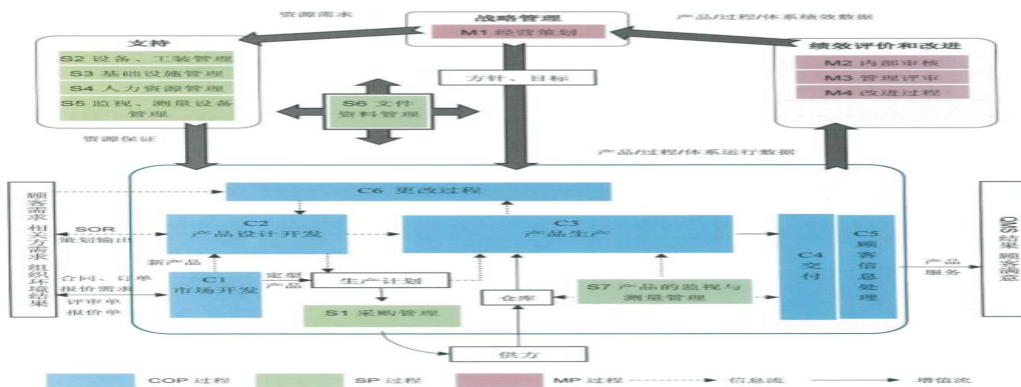
3、基于过程方法 PDCA 循环的质量管理体系直观示意图 (图表 3-6)

图表 3-6 基于过程方法 PDCA 循环的质量管理体系直观示意图



4、质量管理体系三类过程的关系网络图（图表 3-7）

图表 3-7 达尔的质量管理体系



5、质量教育

达尔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。各部门负责人部根据公司要求，编制教育培训计划和内容，认真组织下属的教育培训。各车间主任负责班组长及员工的诚信宣传教育工作。公司通过专题培训、书面文字进行张贴或传达、质量诚信先进员工经验交流、利用早会或班前会、利用图片展示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。

6、质量法规及责任制度

依据 IATF 16949、ISO 14001、ISO45001、政府安全标准化与相关法律法规，建立了主动的自我完善与持续改进的质量、环境和职业健康安全管理体系，采用先进的生产管理系统

及精益生产系统，先后建立《不合格品控制程序》、《作业规范》等一系列质量管理文件，通过对原材料、生产过程质控点严格把关，产品包装储运严格遵守产品防护管理制度，依据相关制度定期对产品进行审查和质量稽查，并严格按照国家标准检测产品质量，确保出厂产品 99% 符合标准要求，并定期将产品送国家权威机构检验质量，保障产品质量。

公司在遵循质量法律法规的前提下，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（部分产品指标超过外部要求），从产品技术上践行社会责任。同时，公司制定了《质量考核管理办法》等，对产品质量问题进行责罚，遵循对质量事故不放过原则。

公司对不合格品进行了严格管控。公司所有的产品都经过在线检查，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，各种不合格产品返工、返修后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，由相关部门依据制定了《不合格品控制》、《顾客信息处理及沟通》、《持续改进》等管理制度制定纠正预防措施并进行整改，评估纠正预防措施有效之后方能关闭问题项。

三、质量安全风险管理

达尔一贯重视提高质量安全风险管理水平。公司成立了以总经理为组长，各部门副总为副组长，质量部、销售部、技术部、生产部、财务部、采购部组员的质量管理工作领导小组，并明确了小组成员及各相关部门职责。

公司密切关注外部环境中的潜在风险因素，积极采取风险预防措施，在国家政策、市场需求、产品质量、财务资金、运营管理等方面严格推行风险监测与保持风险敏感性，高层领导不断向公司各级员工灌输风险意识，强调市场竞争的残酷性及环境的复杂性，最小化各种潜在风险对公司的影响。在内部运营风险管理方面，公司对主要内部运营风险评价指标进行识别并采取预防措施，如每年定期对应收账款进行动态跟踪与管理，防范坏账风险。

公司从研发、材料、采购开始，以过程方式对产品质量进行把控。建立了 IATF 16949 全面质量管理体系并运行，制定常规产品生产运行控制流程，做到每一个环节严格控制，严格把关，确保每个生产过程都符合相关要求，确保最终产品质量的合格。公司还运用三检制，即自检、抽检、质量监察小组对产品质量进行严格把控。

1、质量风险监测

一是收集风险信息。质量部在日常监管、检验检测等工作中，对发现的风险信息及时分析研判，并根据风险隐患程度和影响范围提出风险监测建议。二是制定监测计划。根据产品质量安全监管等工作需要和风险监测建议，结合产品质量安全状况、变化情况以及经费、检验能力等，组织制定风险监测计划，科学合理地确定监测产品、监测项目、监测区域、样品数量等。三是实施风险监测。根据风险监测计划，定期组织具备相关条件的检验机构开展风险监测工作，形成风险监测分析报告。四是组织分析研判。对风险监测数据和分析报告进行汇总和综合分析，形成风险监测综合分析报告，组织专家对监测结果进行分析研判或技术评审。最后是结果的处理。根据工作需要，及时将风险监测结果通报有关部门和单位。对风险监测中发现的系统性、区域性产品质量安全问题，通报公司，并进行综合整治。

2、应急管理

公司制定《应急计划》，对产品加工过程及售后质量事故进行应急处理。明确各级人员职责，规定了质量事故信息传达、质量事故信息评估、质量事故的处理程序。提高对质量意外事故的有效能力，确保了质量问题的有效、及时、妥善解决，降低了因质量意外事故带来的不良影响，减少事故的损失。

第四部分 质量诚信管理

一、质量承诺

公司高层领导严格遵循《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》以及公司行业的相关法律法规，加强员工法律知识培训，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。注重企业信誉做到规范经营，所有经营活动均严格遵照国家的各项法律法规，信守合同承诺。重合同，守信用是企业生存发展之本。

高层领导对顾客强调“研制最好的产品、提供最好的服务、创建最好的品牌”，在道德规范方面，力求超越顾客的需求，对顾客诚信，以顾客为导向，注重做好产品售后服务。多年来，公司始终认识到精益求精抓质量是保品牌的基础，诚心诚意服务，不断提高广大客户的满意度是保品牌的关键。通过进一步树立严格按质量承诺为客户负责的服务理念，赢得了广大客户的信任。同时，注意听取客户的反馈意见，准确掌握产品质量信息、市场动态并及时调整营销策

略。公司销售部通过各种措施，如在各大厂商所在设立办事处，加强了与客户的沟通联系，及时为客户做好服务工作，赢得了客户的信任、支持和肯定。

二、运作管理

从产品的设计开发、原材料的采购以及生产等过程中处处体现出达尔的质量诚信管理。

公司通过 33 年的管理实践，现已具备了较现代、全面、系统的管理方法和运作模式，对企业的技术创新、产品的研发历来都相当重视。公司现已逐步培养、聚集了相关领域的高层次、高质量的科技人才为企业服务。技术部对产品设计开发的过程和产品测试结果进行确认和把关。只有完全符合公司规定的要求，新产品才能进行量产、上市。

1、过程实施

公司针对关键工作过程的明确了文件化的相关要求、指标与控制方法以及各责任部门。各职能部门严格按过程的流程开展工作，并根据绩效指标对应的考核周期，每月、每季度、项目开发进度进行监控，通过部门工作周例会、月度例会、项目评审等形式评价结果与目标的一致性，并将评价结果作为检测过程有效性的重要依据。在上述评价过程中，各部门会充分考虑顾客、员工、合作伙伴的意见，将内外部客户满意度作为评价工作过程的重要依据，全面识别改进项目，会对失效过程进行整改，努力实现过程成本最小化，达成公司经营目标。

例如，市场销售服务过程对客户投诉信息的管理，公司每天都能收集到来自客户的声音，客户投诉信息将反馈至公司全体，销售部、技术部门在 24 小时内（最短 4 小时内）需要进行回复，各职能部门根据客户反馈信息对过程进行评价。

公司过程管理重点对“质量、进度、成本、安全”进行控制，具体如图表 4-1 所示。

图表 4-1 过程实施一览表

控制内容			
质量	进度	成本	安全

<p>1、TS16949《质量管理体系管理手册》。</p> <p>2、新项目各类审图表格、标准图纸、样件。</p> <p>3、过程质量保证措施。</p> <p>4、项目评估检查，验收评估</p> <p>5、客户每年的质量体系评审和过程评审。</p> <p>6、客户对新项目开发进度及批产前的评审、验收。</p>	<p>1、新项目开发进度管理(PLM)。</p> <p>2、定期召开项目进度评审会，监督落实。</p> <p>3、标准模具开发进度，设计周期制定。</p>	<p>1、成本规划和测算</p> <p>2、过程成本管理</p> <p>3、按计划限额配料</p> <p>4、降低采购成本</p>	<p>1、产品安全可靠检测。</p> <p>2、清洁生产。</p> <p>3、同行之间安全生产评估。</p> <p>4、各种应急预案的制定。</p>
---	---	---	--

公司通过作业流程优化、标准化等方式对成本、缺陷、服务差错、返工等进行控制，具体如图表 4-2 所示。

图表 4-2 成本、费用最小化预防及控制措施

控制方面	控制项	控制措施
产品研发设计和实现管理	产品开发过程	制订《产品实现控制程序》、《新产品开发流程》，对产品策划过程进行控制，确保设计和开发的新产品满足顾客要求，产品和过程更改的实施。
	新产品开发效率、质量、周期	成立项目管理小组，制订项目进度表，对每个阶段的工作情况进行评审，填写《设计与开发评审记录表》。对每个阶段的弱项进行整改。
	产品潜在风险、产品安全可靠	项目小组对 DFMEA 和 PFMEA 进行动态管理。在设计阶段和批产前，开展过程失效模式及后果分析，编制〈FMEA〉文件，并按照〈FMEA〉检查表进行检查。
	新项目完成情况	根据销售部提交的新项目情况，技术部定期汇总项目数量，根据项目进度计划，按客户 PPAP 批准情况，由绩效组评定新项目的完成率。
营销服务管理	营销服务过程	制订《营销、服务控制程序》，对营销过程进行有效控制，以满足顾客期望值。
	客户满意度提升	制订《客户满意度调查表》，每半年向客户了解相关信息，并对不满足项目作出整改；另外，不定期走访客户，全面了解客户需求。
	产品交付情况	客户订单转化内部销售入库计划，生产部门转化为内部门生产计划，并监督各部门按时完成计划。每月定期召开产销协调会，评估计划完成情况，并对未完成原因，责任部门作出整改。
	新市场、新客户的开发	建立销售部绩效考核奖，激励销售人员积极开发新市场和新客户。
	控制营销费用	预算营销成本，通过营销费用年度额度管理以及营销费用比控制项目营销费用开支，节约项目销售成本。
采购管理	采购过程	制订《采购过程控制程序》，控制公司对供方的评价、选择，包括所有影响顾客要求的所有产品和活动。

控制方面	控制项	控制措施
	战略伙伴关系	1、制定战略合作指标，通过建立长期的伙伴关系、减少学习成本、扩大业务量、建立激励机制等方式，以减少合作成本及并降低风险。 2、制订供方年度评审计划和月度绩效考核方法，每年度评定核心供应商和淘汰不合格供方，鼓励增加业务合作量。
	供方选择	通过前期供方资质预审、现场考察等措施，选择与信誉度高、质感好、服务水平高的供方合作，以降低返工及不合格品的数量，减少质量成本。
	采购成本	1、根据市场材料波动、需求份额、成本分析结果，预测年度降价目标，并组织实施； 2、开展原材料及部分零部件国产化工作，降低CKD采购量； 3、开展部分零部件标准化推动工作，扩大零部件的需求份额，从而降低采购成本。 4、加强对采购员素质培训，提高采购员成本分析和谈判技能。
产品制造过程管理	生产制造过程	生产部制订《生产过程物流控制程序》，对生产过程的各因素进行控制，保证计划按时完成。
	生产计划完成情况	生产计划组根据销售计划，对影响生产的人、机、料、法、环进行分析评估，对不足项督促整改，确保生产计划保质保量完成。
	降低制造成本	1、提高过程合格率。主要通过制订过程作业指导书等工艺文件，培训工人能熟练操作，并监督工人遵守工艺纪律。现场开展QC活动，开展全面质量管理工作。 2、制订了按计划限额领料管理文件。 3、开展IE分析工作，不断改善生产工艺，提高生产效率。
	安全生产	制订《安全生产管理制度》，开展清洁生产活动、安全互查和自查活动。
质量管理	质量监控过程	制订《计量器具控制程序》、《质量审核控制程序》、《不合格品控制程序》、《改进活动控制程序》，目的在于要求各部门按文件执行，有效控制工作质量和产品实物质量，降低内外部质量损失。
人力资源管理	人力资源过程	制订《人力资源控制程序》，为完成企业各项目标，通过培训，优化人员素质。
	缩短人员到岗周期	优化招聘流程、扩充招聘渠道。
	人力资源成本优化	制定人力资源规划、建立系统的评价体系，提高人岗匹配度、提高资产利用率。
	员工离职率	开展员工满意度调查，了解员工的动态，采取措施提高员工对公司的满意度。
	提高灵活性（响应速度）	员工投诉的快速反应机制、通畅的沟通渠道。
财务管理	资金周转率	通过对销售部的绩效考核

控制方面	控制项	控制措施
信息管理	提高信息快速反应能力	建立 ERP 管理系统，系统维护制度，数据定期备份。

公司高度重视技术研发，实施新技术、新工艺，积极听取客户关于功能、质量、配置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 IATF 16949 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。

三、营销管理

1、顾客关系管理

公司非常重视顾客关系的建立，从赢得顾客、保留顾客、使顾客忠诚等方面与顾客建立良好的合作关系。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。为深入了解关键顾客的需求和期望，从登门拜访到邀请顾客参观公司并深入双向沟通和交流，从而实现了解顾客需求和期望的目标。对经销商客户公司通过每年的营销会召开组织国内外旅游、建立客户档案等方式建立沟通交流平台，了解其需求和期望。

为了保证与顾客建立良好的关系而制定的措施能与公司发展和外部环境保持一致，公司每年 12 月底，销售部将组织举行“销售评审会议”，对各区域销售经理提供的报告作详细分析、审查，评估一年来各市场的经营情况、顾客关系建立情况，并对所用方法进行分析评估，最后将“分析报告”、“会议记录”提交决策层审阅并发送公司各相关部门相互学习和改进。

对各类顾客关系的建立与维护，达尔对各个环节制定工艺指导和监督评估制度，确保了各类顾客的忠诚度与满意度。从历年客户对达尔的等级评定、优秀供应商评定上，公司的成绩逐年递增；同时顾客忠诚度也一直处于上升状态，相对竞争对手具有明显优势。

为能最大限度地满足顾客要求，在正式开发过程中，我司技术部进行全程跟踪，在每个办事处都配备了专业技术工程师，为了更好的及时化零距离服务好主机厂，销售部门奉行“常规营销”的同时推行“服务营销”，公司不定期举行培训活动，培养销售人员的的服务意识和专业技能；还通过大会激励、绩效考核等方法培育员工的“服务意识”和顾客观念，用“服务文化”和绩效制度确保真正服务到顾客。

2、客诉管控

为快速、高效的处理客户投诉，公司建立了完整的客户投诉处理流程和标准。

投诉信息由销售部区域销售经理集中收集后，按产品区域对应相关部门区域小组发出，要求其改善、回复，并跟进其执行结果，直到完全改善。并通过与生产、车间的沟通，避免在以后的工作中出现类似问题。为了使顾客投诉能得到及时、有效的解决和提高顾客各类指标的总体绩效水平，公司对接收和处理顾客投诉作了以下规范，如图表 4-3。

表 4-3 顾客投诉处理方法

投诉内容	受理部门	处理周期	处理方法	处理有效率
工程投诉	技术部	简单问题：立即处理（书面或电话回复）	1. 各责任部门迅速处理 2. 成立跨功能小组（公司高层、各部门部长）综合分析、纠正预防	100%
质量投诉	质保部	一般问题：24 小时内回复（书面或电话并作记录）		
价格投诉	销售部	严重问题：3 天作出解决方案		
交付投诉	物流部	重复投诉： 1、产品质量稳定性：3 天		
服务投诉（现场、售后）	销售部	2、开发进度、及时度：3 天 3、交付及时率：2 天		

根据公司经营需要及信息化管理的发展方向，完全实行信息局域网管理系统，加快部门间沟通，建立组织学习机制，以保证顾客关系和访问途径与公司的经营需要和发展方向同步。达尔对顾客投诉信息按月、年进行汇总，由质保部组织相关部门参加“月质量例会”、“年度质量会议”分析趋势，并且作为顾客满意度评审的一部分进行评审。

作为计划系统的一部分，销售部在与顾客召开业务洽谈会议时，会专题讨论所有反馈过的问题，公司不定期召开“座谈会议”，对顾客投诉进行分析，并对满意度调查结果进行分析，以决定在建立顾客关系和顾客接触方法方面的改进活动。每年在做下一年度的工作计划会议前都做这些分析，由此列出行动方案的优先次序，从而使建立顾客关系和顾客接触的方法与企业的需要和发展方向保持一致。

第五部分 质量管理基础

一、标准管理

达尔公司重视产品质量，IATF 16949: 2016 标准及 ISO 14001: 2015 标准以及 GB/T28001: 2011 标准。公司制定的企业标准，公司制定的内部企业标准要求要等于或严于国际标准要求。

作为公司行业的领导者，达尔公司为了规范行业的发展积极主导、参与并推动行业标准的制定和完善。为更好地贯彻实施国家标准化法律、法规、方针政策；实施国家强制性标准和推荐性标准，行业强制性标准和推荐性标准及地方标准等；规范和加强公司标准化工作管理，建立有效的企业标准化管理机制，公司提出了标准化工作管理要求。公司设立了专门的标准管理部门，制定标准年度计划，保持与各相关标准化技术委员会的沟通，参与外部标准的制/修订等相关工作。同时公司每年组织各部门人员对公司现有的标准进行评估，确保所有适用标准均处于有效状态。

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。

结合本公司的实际，制定《监视测量控制》文件，对计量管理、计量单位、计量器具、计量检测、计量检定、计量审核和计量人员等做出了程序化的规定，并有效地贯彻执行。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的计量基础。

三、认证管理

达尔公司重视体系的建立，公司 1999 年通过 ISO9002、QS9000 质量体系认证，2005 年通过 ISO14001 环境体系、ISO/TS16949 质量体系认证，2009 年 8 月通过 OHSAS 18001 认证，连续 9 年被评为纳税先进单位，是国家高新技术企业、国家火炬计划重点高新技术企业、国二级安全生产标准化单位、浙江省绿色企业、浙江省创新型试点企业、宁波市创新型试点企业、宁波市技术创新示范企业、宁波市环境保护模范（绿色）工厂、宁波市和谐企业、宁波市工业企业成长之星、宁波市信用管理示范企业。

公司将严格按国际质量管理体系执行，使企业产品的质量得到有力的保障。自公司成立以来，从未出现过重大质量投诉。质量体系证书见图表 5-1、5-2、5-3、5-4。

图 5-1 ISO9001 质量管理体系认证证书



图 5-2 IATF16949 质量管理体系认证证书



图 5-3 公司环境管理体系认证证书



图 5-4 公司职业健康安全管理体系认证证书



四、检验检测管理

公司制定了《质量过程控制》，各类检验规程等检验方面的指导性文件，对关键工序设置了重要控制环节、质量控制点，不断提高监控管理水平。通过引用完善的质量管理方法、统计技术和在线检测设备，提高检测手段，加强对生产过程和产品的检测，以局部成本的增加换取整体成本的下降。

建立了实验室管理体系，编制了实验室手册，针对检测与实验设备制定了相应的保养计划，并定期进行鉴定。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，达到企业质量零缺陷的目标要求，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。加强质量监督队伍建加强对监督人员的教育和培养，不断提高其素质，完善监督手段，提高质量改进能力，增强其权威性和有效性。

第六部分 产品质量责任

一、产品质量水平

为进一步打造自身品牌实力，增强市场的影响力，达尔积极开展对标行动和“浙江制造”标准的编制与“浙江制造认证”工作。按照“浙江制造”认证 DB33/T944.1 和 DB33/T944.2 的要求，结合自身产品，编制了相应产品技术规范与技术标准，覆盖了“三层面十要素”，体现出“浙江制造”产品（标准）的“四精”要求（特征），在设计研发能力、材料控制、工艺控制、检验检测能力诸方面均体现并证实了自身产品与技术的整体实力。2013 年即获得美的集团授予的“质量零缺陷”证书。见图表 6-1。

图表 6-1 “质量零缺陷”证书



为更好满足消费者需求偏好，达尔公司不断提升技术研发实力、产品质量和服务水平，达尔公司主要产品的质量经过国家、省、市质量技术监督局的多次检查，全部合格。

公司两大类产品的关键技术指标及与国内外同行产品关键技术指标对比见图表 6-2。

图表 6-2 公司主要产品关键性能指标对比

产品名称	关键性能指标	同行业水平	国际行业水平	日本NMB	达尔机械水平
吸尘器 电机轴承	振动(加速度值)(dB)	26	26	24	24
	音质	一般	一般	无异音	无异音

产品名称	关键性能指标	同行业水平	国际行业水平	日本NMB	达尔机械水平
空调电机轴承	保持性	一般	一般	长	长
	寿命(小时)	400	500	600	≥500h
	振动(加速度值)(dB)	25	25	23	23
空调电机轴承	音质	一般	无异音	无异音	无异音
	保持性	一般	一般	长	长

二、主要产品和创新成果

公司重视技术资源的投入，并取得了不俗的成绩，公司产品的主要技术水平对顾客的需求尤为重要，达尔产品的主要性能逐年提升，一些指标达到或超过国际领先水平，这是公司每年加大研发与技术投入的结果。公司共获得有效授权专利 42 项，其中发明专利 5 项；主持修订行业标准 1 项，参与修订行业标准 2 项。而且根据客户的不同需求，不断开发出新产品，提升了公司产品的技术含量和档次，提高了公司的市场竞争力。部分授权专利见表 6-3。

图表 6-3 授权专利清单

序号	专利名称	专利号	授权公告日	获得方式
1	轴承内外圈倒角尺寸校验仪及其使用方法	201610247961	2018. 3. 20	发明专利
2	密封圈带减震的深沟球轴承	201620334258. X	2016. 9. 14	实用新型
3	汽车前大灯调节器电机轴承	201620347697	2016. 10. 19	实用新型
4	轴承密封圈密封圈性能试验器	201620512804	2016. 11. 23	实用新型
5	轴承磨加工设备液压系统	201620819016	2017. 1. 8	实用新型
6	一种用于轴承内圈加工的金刚砂轮	201620367800	2016. 9. 7	实用新型
7	一种气密性轴承内圈	201621066251	2017. 3. 15	实用新型
8	深沟球轴承	201620372596	2016. 9. 7	实用新型
9	深沟球轴承	201620367466. x	2016. 9. 21	实用新型
10	一种带有密封圈的轴承	201620372742	2016. 9. 7	实用新型
11	新型轴承座	201620373263	2016. 8. 31	实用新型
12	轴承座	201620379498	2016. 8. 31	实用新型

13	轴承座	201620379484.x	2016.8.31	实用新型
14	一种耐磨轴承	201620381925	2016.8.31	实用新型
15	一种可拆分轴承	201620382571	2016.9.21	实用新型
16	新型深沟球轴承	201620382559	2016.8.31	实用新型
17	深沟球轴承	201620381923	2016.8.31	实用新型
18	一种多层轴承	201620413007	2016.9.7	实用新型
19	一种新型轴承	201620416937	2016.10.26	实用新型
20	一种降温轴承	201620416919	2016.9.7	实用新型
21	轴承防尘盖盖检模	201621404365	2017.7.11	实用新型
22	气动式轴承合套装置	201621289065	2017.6.13	实用新型
23	轴承防尘盖送盖机构	2017204828640	2018.1.9	实用新型
24	轴承套圈超精研机及其使用方法	201510111184	2017.10.3	发明专利
25	一种防漏油试验装置	201720818967.X	2018.1.5	实用新型
26	带防错装置的轴承沟道超精机及其防错方法	201610073129	2018.2.2	发明专利
27	手持式扭力表自动工作装置	201721081095	2018.3.20	实用新型
28	汽车涨紧轮轴承	201820296761	2018.10.9	实用新型
29	轴承尼龙保持架	201820297114	2018.10.9	实用新型
30	轴承自动拆卸工装	201820408577	2018.11.23	实用新型
31	高转速轴承尼龙保持架	201820930890x	2019.1.25	实用新型
32	沟道超精油石更换监控机构	2018209202290	2019.1.15	实用新型
33	套筒式轴承装配结构	2018209207203	2019.1.15	实用新型
34	低发热量轴承保持架	201820925987	2019.3.1	实用新型
35	带储油结构的深沟球轴承	201821232992	2019.4.19	实用新型
36	汽车天窗自动调节电机轴承	201220335285	2013.1.30	实用新型
37	小型轴承铆钉保持架分解模及其分解方法	201410126817	2015.10.28	发明专利
38	刹车轴承及其增加摩擦力的方法	201110054437.X	2012.10.24	发明专利
39	低摩擦高效吸尘器电机轴承	201520099804	2015.7.15	实用新型
40	电动后视镜电机轴承	201120205823	2012.1.25	实用新型
41	高速伺服电机轴承	201220689477	2013.6.19	实用新型
42	镀锌镍合金电机轴承	201320876693	2014.7.9	实用新型

三、产品售后责任

1) 销售支持团队

为了更好的服务公司各个项目，达尔公司各项目所在区域的服务人员将就近第一时间负责处理电站的售后需求。可快速将客户反馈的信息传递到达尔内部专业技术服务团队，并在第一时间提供客户所需的服务和帮助。

2) 区域技术服务团队

达尔为了更好地服务顾客，对每一个区域进行分人负责管理，技术、生产、质保部门是顾客关系的支持部门，为客户提供售前、售中、售后的全程跟踪和服务，确保沟通顺畅，服务及时，有效提升顾客满意度。

3) 售后服务管理

公司确立以优质产品满足客户，以优质服务赢取市场的经营理念。为了加强企业内部各车间、部门的物资调拨，简化调拨的手续，实现高效、有序的管理。为妥善处理好在销售后顾客的各种反映，收集顾客的反馈信息，向顾客了解有关产品质量的意见，以取得顾客的持续满意。以便及时向已发出反馈信息的客户回复。成立了售后服务小组，制定了《顾客信息处理及沟通》、《持续改进控制》等管理制度，明确各部门职责的基础上设立产品售后服务小组，向顾客提供优质服务，2016-2018年公司的用户评价顾客满意度分别达95.35%、95.8%和95.7%。公司为了更快更好地解决产品质量问题，明确了专人负责制度，能使信息在最短时间内得到传递，并得以解决。

四、质量信用记录

达尔公司在报告期间没有发生质量违法记，没有出现质量事故，也没有出口产品质量被国外通报，产品在历次产品质量抽查中均合格，并获得各种质量荣誉。

第七部分 报告结语

质量是达尔的生存之本，质量是达尔的发展之道。在达尔公司发展的历程中，始终坚持“品质卓越，诚信兴业；顾客满意，稳步提高”的质量方针。正因如此，达尔公司才得以健康快速的发展，成为全国机械行业领军企业。在当前我国经济发展由“中国速度”向“中国质量”转

变的新常态下，达尔公司会一如既往坚持自己诚信质量的承诺。大力开拓市场，开创新产品，不断完善和维护公司质量体系文件，走出中国。通过不断的技术创新来达到给客户提供高质量的售后服务和质量保证条款。通过最新的技术和质量控制，向用户提供优质的产品和服务是公司的一贯宗旨。积极实施品牌发展战略，通过不断优化运作资本，调整和完善产业结构，打造跨行业、跨国度经营的现代产业公司。把公司产业做强做大，用高质量的产品服务客户。携手传承具有悠久历史的公司文化，创造公司行业的驰名品牌。