



企业质量信用报告



安庆谢德尔汽车零部件有限公司

2017 年 12 月

目 录

一、报告编制规范

二、高层致辞

三、企业简介

四、报告正文

1. 企业质量理念

2. 企业质量管理

3. 质量诚信管理

4. 企业质量基础

5. 产品质量责任

五、报告结语

一、报告编制规范

1. 报告内容客观性声明：

《安庆谢德尔汽车零部件有限公司质量信用报告》是本着客观、公正的态度进行编写，报告内容真实、有效，符合企业实际情况，报告内容包括了质量组织管理体系、产品质量责任、质量诚信管理等方面的理念和制度及措施等。

2. 报告组织范围：安庆谢德尔汽车零部件有限公司（以下简称 ASP 公司）。

3. 报告时间范围：2017 年 1 月至 2017 年 12 月。

4. 报告发布周期：本报告为年度报告。

5. 报告数据说明：本报告所有数据均来自公司实际情况或数据。报告中涉及的相关数据均由 ASP 公司提供，并由 ASP 公司负责对外公布，其他任何单位和个人不得对外单独发布。

6. 报告的获取方式：相关单位和个人可通过与公司联系，获得本报告。

7. 联系方式：

公司名称：安庆谢德尔汽车零部件有限公司

公司地址：安庆市开发区 3.9 平方公里工业园 24 号区

邮政编码：246005

电话：0556-5305975

二、 高层致辞

安庆谢德尔汽车零部件有限公司，秉承“以质量求生存，以信誉促发展”的企业宗旨，在工程弹簧行业不断做专、做精，产品质量取得了质的飞跃。我们始终专注于所熟悉的领域，用专业的知识为客户提供优质的服务；不断努力去提高产品质量，用严格的质量管理和敬业的精神，不断追求卓越品质，为用户提供高品质的产品；市场是瞬息万变的，市场的需求也是在不断随着科技创新和技术应用而发生着变化，为确保质量诚信体系的有效运行，从制度上加以规范，从考核手段上加以落实约束，从质量文化上加以引导，从努力改进和积极实施品牌战略上加以提高和升华，大力营造和创建质量诚信工作氛围和体系，切实服务客户。

质量为基，诚信为本，安庆谢德尔将一如既往努力践行质量第一、诚信经营的社会责任，向质量求效益，以质取胜。

副总经理：徐军

三、 企业简介



安庆谢德尔汽车零部件有限公司，简称 ASP，成立于 2006 年 10 月，是由中国安庆环新集团有限公司（ARN）、德国谢德尔集团（SCHERDEL）在安庆合资组建，注册资本 1010 万欧元，专业生产高品质工程弹簧，产品有气门弹簧、活塞环螺旋弹簧、压缩弹簧、发条弹簧、弹簧组。

公司应用谢德尔集团全球领先的工程弹簧设计开发软件及生产工艺，采用谢德尔集团全球统一的质量技术标准和设备，为顾客提供高品质产品及设计开发服务。作为专业制造汽车工程弹簧的企业，ASP 公司以不断的创新，实现了产品的多元化。目前产品涉及发动机系统、变速箱离合器系统、机油泵和高压喷射系统等诸多领域，已经由 2007 年建立之初的单一产品活塞环用螺旋弹簧，发展成为拥有螺旋弹簧、气门弹簧、压缩弹簧、发条弹簧及弹簧组，多产品全系列的丰富产品线，极大地提升了企业核心竞争力。于 2014 年开发的弹簧组是国家鼓励项目 DCT 双离合自动变速箱的核心零部件。ASP 拥有中国唯一的一条全自动组装线，极大的提高了弹簧组的质量水平。

十年来，公司设备投入逐年增加，共计投入两亿元用于引进新设备，其中绕簧机、热定型、全检机、耐久试验机等主体和试验设备达到国际领先水平；公司定期选送技术人员与一线员工赴德国研修，接受谢德尔专家的悉心指导。硬件设备与人才储备齐头并进，保证了 ASP 公司开发、制造世界一流产品的实力与条件。

公司在消化、吸收国际先进弹簧技术的同时，不断探索，大胆创新，已拥有了宝塔型压缩弹簧、防抖动弹簧钢丝导轨等自主研发科技成果 27 项，其中 15 项获得国家发明专利。2015 年 6 月，公司顺利通过“国家高新技术企业”认定。

公司生产的气门弹簧具备高寿命和高稳定性的特点，近年来广泛用于大功率涡轮增压发动机，完全满足国家欧 V 及以上排放要求；压缩弹簧的制造精密度高，弹力公差范围小，在各种高压喷射系统中，能够有效地满足客户设计需求，节省机油消耗。发条弹簧普遍应用于 VCT 系统，成为中国家用轿车的标准配置。ASP 产品在汽油和柴油发动机两个领域均享有较高的份额，深受大众、福特、神龙、沃尔沃、奔驰、捷豹路虎、菲亚特克莱斯勒、吉利、江淮等国内外实力强劲的 OEM 主机客户青睐。部分产品还出口美国、捷克等国家。

安庆谢德尔汽车零部件有限公司质量信用报告

1. 企业质量理念

质量是企业发展的灵魂，是公司核心竞争力的重要组成部分，产品质量的好坏关系到企业的生死存亡。要发展就要把质量放在首位，

更要落实到每一位员工的心中。

公司质量方针：以“顾客第一”为原则，建立预防为主的质量体系，全员参与持续改进，创“世界领先”的品牌。

公司视品质为生命，严格把控产品质量关，从原材料的采购到生产的全过程严格把控，每个环节都做到一丝不苟。高品质产品让客户放心、满意，企业品牌的知名度和信誉度才会不断得到提升，企业才能立于不败之地。

2. 企业质量管理

2.1 质量管理机构

总经理根据公司经营特点和管理现状，规定各部门和各级人员的职责、权限和相互关系。对所有从事与质量有关的管理、执行和验证工作的人员，均规定相应的职责和权限，包括：当产品或过程出现不符合时，必须迅速通知负有纠正措施职责和权限的管理者；如需要纠正质量问题，负责质量的人员有权停止生产；所有班次的生产作业都配备班长负责产品质量。

总经理

- 负责组织贯彻国家和上级有关质量工作的方针、政策和法规；
- 主持制定公司质量方针和目标，确保各级人员都理解并贯彻执行；
- 批准并颁发 ASP 公司《质量手册》；
- 亲自组织或授权质量管理者代表进行质量体系审核和管理评审

——为质量管理活动提供充分的资源

副总经理

——负责建立质量保证体系，监督、协调质量体系的有效运行。

——协同组织贯彻国家和上级有关质量工作的方针、政策

法规，指定本公司的质量方针和目标，组织

——主持重大质量问题或事故的分析处理。

各级人员

——综合科负责、质量科配合制定《各类人员的质量职责》《ASP 公司组织机构图》《质量职能分配表》，由总经理批准。

公司任命质量科经理为质量管理者代表,并明确拥有以下权限:

——确保按 IATF16949 : 2016 要求建立、实施并保持质量体系;

——向公司领导报告质量体系执行情况,监控质量目标,以供评审和作为质量体系改进的基础;

——代表公司就质量方面事宜同外部联络。

顾客代表

——总经理授权销售科经理为顾客代表,在公司代表顾客质量需求独立行使职权,如选择特殊特性,确定质量目标、培训、纠正和预防措施等。

内部沟通

总经理确保在公司内部建立适当的沟通过程，如质量例会、公告栏、电子媒体等，促进公司的各相关部门和层次间的信息交流，以正确传递信息，提高过程的有效性和效率。

员工激励和授权

——应注重员工的参与意识和质量意识培训，通过实施激励机制和进行员工满意度调查，使员工意识到他们工作的相关性和重要性，促使员工为实现公司目标作出贡献。

综合科根据《员工满意度评定办法》，每季度召开一次员工座谈会，并对员工提出的问题及整改措施整理成会议纪要反馈至各部门，并跟踪整改情况；每年一次发放并收集《员工满意度调查表》，汇总后提交《员工满意度调查报告》，并对员工提出的问题发放《满意度调查意见整改反馈表》至各部门，并跟踪整改情况，同时将整改结果及时在宣传栏中公布。以提高员工满意度，增加员工信心。合理化建议小组每月按《合理化建议奖励规定》对员工提出合理化建议进行评比，公司根据评比结果给予表彰。综合科按《人事考核规定》，对培训工作中做出贡献的科室和积极进取、表现突出的个人，在每年年终大会上进行精神和物质奖励，并对工作中技能突出的人员进行升职升级。

2.2 质量管理体系

2.2.1 质量管理体系

质量是企业的生命，产品质量一直是企业的头等大事，我公司严格按 IATF16949 标准的要求建立质量管理体系，并根据公司实际情况形成必要的文件规定，加以实施、保持其有效性。以顾客要求为输入，提供给顾客的产品为输出，通过信息反馈来测定顾客的满意程度，评价质量管理体系的业绩，并以持续改进来确保达到顾客满意。

为了给客户提供更好的服务，在质量、价格和服务等各方面推行持续、不断的优化和改进，以预防为主，做到防患于未然，尽可能将潜在的不合格或缺陷消灭在初始阶段，使全过程始终处于最优状态，从而确保所提供的产品满足顾客要求。不断进行持续的质量改进，提高质量体系的效益，为公司及顾客提供更多的收益。定期开展内审、管理评审、QC 改善活动，对质量体系的有效性进行评价。积极开展质量培训工作，使员工形成共同的质量价值观。不断完善质量体系文件。随着公司质量体系的进行，作为质量体系文件化的质量手册、程序文件和作业标准等也进行了不断修改和完善。从而进一步提高公司质量管理体系的运行效率。

公司的每个员工身上都负有质量责任，为监视和测量质量体系的有效运行，我公司每年组织一次内部审核和管理评审，每月对生产部门进行监督检查，对审核中发现的问题及时制定纠正措施进行改进。

公司非常注重客户对产品的满意度，公司每年会通过收集到的顾客信息反馈，确定顾客对产品及服务的满意程度，及时进行统计分析，确定顾客的需求和期望以及公司改进方面的措施。

2.2.2 质量方针目标

质量方针：以“顾客第一”为原则，建立预防为主的质量体系，全员参与持续改进，创“世界领先”的品牌。

质量目标：质量零缺陷，顾客零抱怨。

精益求精充分体现了公司全体员工以持续改进思想为指导，在质量、价格和服务等各方面推行持续、不断的优化和改进，力求使所有顾客都满意；同时在质量体系运行的所有环节，全面开展预防性和零缺陷管理活动，尽可能将潜在的不合格或缺陷消灭在初始阶段，使开发和生产全过程始终处于最优状态，从而确保所提供的产品满足顾客要求。

2.3 质量风险管理

2.3.1 质量投诉处理

发生顾客投诉或顾客提出要求时，质量科根据《顾客投诉处理管理规定》进行应急处理，配合责任部门调查原因和制定整改对策，并对整改效果进行确认，需要时提交 8D 报告。投诉顾客应包括直接客户和 OEM。投诉指标应包括交货期，质量，包装设计，包装质量，货运态度，抱怨处理，信息沟通，新品开发，技术交流和性价比。

2.3.2 质量风险管理

为规避质量风险，适应市场变化，在产品的设计开发前，应收集顾客对产品安全性控制的要求（包括法律、法规），作为开发和过程策划的依据，对产品使用过程中的风险进行分析，制定《产品安全性分析》。风险分析包括以下几方面：产品缺陷造成人员伤害的风险分

析；产品可能的缺陷造成自身功能丧失的风险；产品缺陷造成相关财产损失的风险。技术科根据风险分析情况在生产过程中采取措施，编制《PFMEA》。制造科负责监督各制造科根据法律、法规编制《设备安全操作规程》。生产管理科按照《人力资源管理及培训控制程序》。将产品安全性及劳动安全培训列入年度培训计划。生产管理科负责对产品功能安全性（劳动安全）有影响的所有人员进行培训。

3. 质量诚信管理

3.1 质量诚信管理

公司牢固树立“质量第一”的思想，不断增强质量意识和社会责任意识，保证和提高产品质量，落实企业质量主体责任，满足顾客对高质量产品的期待和个性化需求。严格遵守《产品质量法》、《环境保护法》、《安全生产法》等法律法规，严格执行产品标准，满足顾客要求，遵守市场规则，开展有序竞争，构建诚信经营、公平竞争的市场环境。加强全员、全过程、全方位的质量管理，推行先进质量管理方法，完善质量保证体系、标准化体系和计量保证体系，严格原材料、生产过程、产品出厂和储运销售全过程的质量控制。加强质量诚信体系建设，切实保证产品质量，完善服务体系。

3.2 质量文化建设

质量文化是企业文化的一个重要组成部分，是企业的质量方面追求的宗旨、观念和行为准则的综合体现。现代企业的核心竞争力不是产品和服务，而是优秀的企业文化。

企业质量文化是企业长期的质量管理活动中形成的，围绕质

量问题所产生的一切活动方式的总和，这种活动方式体现了企业独特的质量价值观。企业质量文化是以人为本的，它能激发员工的潜能，一个员工对自己充满信心，充满希望才能使他们发挥最大的能力。企业要建立激励机制，运用物质激励，建立系统的薪酬体系；运用精神激励，充分发挥榜样的带头作用，建立科学的考评机制。行为层和制度层形成后，让职工形成一种行为准则、一种信念、一种习惯。当质量文化在企业全面质量管理实践中体现，可以为实施质量经营提供有效支持，质量文化建设的实质在于优化、提升企业文化，为确保提供产品的质量有保障，顾客能满意的产品“保驾护航”。

4. 企业质量基础

4.1 企业产品标准

面对国内外市场的激烈竞争，我公司在严格按照国标及行业标准进行生产管理及质量控制的同时，积极采用国际标准及国外标准，进行质量管理体系、生产工艺流程的建立及控制管理。公司主要采用的国际国内标准如下：

IATF 16949:2016 《质量管理体系》

ISO 9001: 2015 《质量管理体系》

ISO 14001:2004+Cor 1:2009 《环境管理体系》

BS OHSAS 18001:2007 《职业健康安全管理体系》

GB 2785-88 《内燃机 气门弹簧 技术条件》

GB/T 1149.14-2008/ISO 6626:1989 《内燃机 活塞环 第 14 部分：

螺旋撑簧油环》

JB/T 10591-2007 《内燃机 气门弹簧 技术条件》

4.2 企业计量水平

企业建立完善的计量检测体系，通过控制实验室，规范实验室和试验活动，定期开展测量系统分析，提高产品测量系统稳定有效性，从而保证试验和计量结果数据准确可靠，确保用户对产品的信赖和满意。

4.3 认证认可情况

ASP 公司于 2008 年通过了 ISO9001 质量体系认证，2009 年通过了 TS16949 认证，2011 年先后通过了 ISO14001 和 OHSAS18001，2016 年 9 月通过了神龙公司 QSB+质量体系的认证授牌。ASP 公司形成了完善的、严谨的、科学的企业管理理念，使工程弹簧产业从开始就步入国际化发展轨道。

4.4 质量检验情况

ASP 公司建立了检测设备台帐，对检测仪器、设备指定了相应的保养计划。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。公司投资从德国、日本引进了代表世界一流水平的检测设备，配置在从原材料进公司到产品出公司各个生产检查工序。如，Zwick 测力机、金相显微镜、投影仪、轮廓仪、硬度计、疲劳试验机等。精密的检测设备能对弹簧的内在质量、外部形状、尺寸精度及理化性能等所有质量特性做出精确、完整的检测，确保产品质量与国际先进水平同步，为用户提供品质的工程类弹簧产品。

5. 产品质量责任

5.1 产品质量水平

在竞争激烈的市场环境下，市场是检验质量的唯一标准，顾客的满意就是标准。公司确定产品结果的主要测量指标及当前水平和趋势，并对服务结果进行测量对比。2017 年 PPM 为 0.372，比 2016 年实际下降 42.23%。每年组织对顾客满意度进行调查，并进行统计分析改进。

客户对 ASP 公司也给予肯定，博格华纳《供应商优秀质量奖》，马勒、广汽、奇瑞、比亚迪、江淮、一汽海马《优秀供应商奖》，吉利《新品合作奖》，一汽海马《年度质量奖》，广汽乘用车《优秀质量奖》和《优秀合作奖》，奇瑞《年度卓越合作表现奖》等荣誉。

5.2 产品售后责任

公司建立完善的售后服务处理系统，公司的服务制度也体现了一切以客户为中心的经营理念。为所有顾客提供快速有效的服务，满足顾客现实和潜在的需求，公司指定《服务控制程序》，对主机厂和维修顾客从产品开发到售后全过程的服务进行流程化规定。公司售后服务部门对顾客反映的问题迅速采取措施解决，要求 24 小时内做出回复。针对客户反馈的信息，建立台帐管理，公司内部进行分析整改，制定相关对策防止再发生。公司对于售后服务人员不定期进行各种技能培训，把服务质量纳入个人月底考核中，以激励服务人员的热情和积极性，同时也逐步提高了每一位售后服务人员的能力和素质，确保服务质量第一。公司每年进行一次顾客满意度调查，收集客户意见，

改进不足，提高产品的品质。

5.3 企业社会责任

坚持企业社会责任，是每个社会个体的最高荣誉和成就，企业只有在发展的同时，推出有利于社会进步与发展的实际举措，被社会承认和接纳，才能有足够的发展空间。ASP 公司在高速发展的同时不忘积极回报社会。

公司对环保和职业健康安全管理体系非常重视，在 2011 年通过了 ISO14000 环境管理体系和 OHSAS18001 职业健康安全管理体系，始终坚持以“全过程控制”和“清洁生产”等科学管理理念来指定管理制度和实施环保措施，通过作业危险性评价，识别出各类危险源，发现事故和潜在职业危害，定期开展职业健康检查，严格按规范执行。

公司对安全问题时刻不松懈，注重员工培训，开展多种形式的安全教育培训，所有人员都认真参加安全学习或活动，切实执行本岗位的安全操作规程，配有专门的安全员定期进行安全抽查，对存在的安全隐患限期整改，杜绝安全事故的发生，将员工的安全和健康放在首位。

公司时刻不忘回馈社会，始终致力于关爱社会，构建和谐、长远的公众利益，捐资助学。2014 年 9 月，在公司总经理克瑞士先生、副总经理徐军亲自率领下，公司党支部各成员奔赴怀宁高河谢山小学进行一对一帮扶仪式，并就该希望工程的进一步落实达成意向。除捐资助学外，公司每年还组织员工进行义务献血活动，用实际行动带动每个职工都能用一颗爱心回馈社会。

结 束 语

在激烈的国内外市场竞争中，安庆谢德尔要想立于不败之地，在很大程度上取决于企业的产品质量，取决于企业核心技术和自主创新能力，取决于品牌的培育和发展。坚持将质量与安全放在第一位，落实层层质量责任制，加强企业员工的培训教育，从而使公司往更专、更精方向发展。

安庆谢德尔汽车零部件有限公司

2017 年 12 月 28 日