**浙江凯文磁钢有限公司**

**2021年“浙江制造”对标**

**质量诚信报告**

浙江凯文磁钢有限公司

报告日期：2021年10月

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、法规等进行撰写。报告中关于公司质量诚信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。

浙江凯文磁钢有限公司

**前 言**

本报告为浙江凯文磁钢有限公司（以下简称为 “本公司”或“公司”）首次公开发布的《企业质量诚信报告》，是结合本公司2019-2020年社会责任体系建设情况编制而成。本公司保证本报告中所载资料不存在任何虚假记载、误导性陈述，并对其内容的真实性、准确性承担责任。

**报告范围：**

本报告的组织范围为浙江凯文磁钢有限公司。本报告描述了2020年1月1日至12月31期间，公司在经济责任、社会责任、环境责任等方面的理念、制度、采取的措施和取得的绩效等。

**报告发布形式：**

本公司一至二年定期发布一次质量诚信报告，本报告以PDF电子文档形式在本公司网站（http://www.dongyangmagnet.com）向社会公布，欢迎下载阅读并提出宝贵意见。

目录

[第一章 质量理念 7](#_Toc528403448)

[1.1使命 7](#_Toc528403449)

[1.2愿景 7](#_Toc528403450)

[1.3 价值观 7](#_Toc528403451)

[第二章 质量内部管理 8](#_Toc528403452)

[2.1 质量管理机构 8](#_Toc528403453)

[2.2 质量管理体系 9](#_Toc528403454)

[第三章 质量诚信 11](#_Toc528403455)

[3.1 质量诚信管理 11](#_Toc528403456)

[3.2 质量文化建设 15](#_Toc528403457)

[第四章 质量基础 17](#_Toc528403458)

[4.1 专利、创新项目 17](#_Toc528403459)

[4.2 计量水平 17](#_Toc528403460)

[4.3 认证认可情况 17](#_Toc528403461)

[4.4 特种设备安全管理 17](#_Toc528403462)

[第五章 产品质量责任 19](#_Toc528403463)

[5.1 产品质量承诺 19](#_Toc528403464)

[5.2 生产许可情况 19](#_Toc528403465)

[第六章 质量风险管理 20](#_Toc528403466)

[6.1 质量投诉 20](#_Toc528403467)

[6.2 质量风险监测 21](#_Toc528403468)

[6.3 应急管理 22](#_Toc528403469)

[结 束 语 23](#_Toc528403470)

**公司简介**

浙江凯文磁钢有限公司始建于1987年。坐落在东阳市城东街道蔡卢工业区。公司注册资金1018万元，是一家集生产、科研、销售为一体的高新技术磁性材料专业生产厂家，属国家高新技术企业，中国电子元件百强企业，全国磁性材料行业协会副理事长单位，全国磁标会成员单位、浙江省隐形冠军企业、金华市百强企业、东阳市百虎企业。

公司以大弧度磁瓦及超大、超薄磁体研发、生产为专长，产品被广泛应用于航空、航天、汽车电机、空调电机及音响、喇叭等领域，产品远销欧美、东南亚及日本、韩国等国家和地区。

公司占地5万平米，2020年度完成价税合计销售1.2亿元，上交税收1045余万元，现有员工310余人，其中技术研发人员65余人。公司现有两个省级技术研发中心，目前正在构建一个国家级技术研究院。公司拥有国内外先进的自动化、智能化制造永磁铁氧体磁体生产线，充分运用了“机器换人”、ERP、机联网技术，实现了产品的高技术、高质量、高效率生产。具有年产20000吨铁氧体预烧料和20000吨产品约3000多种规格产品的生产能力。所生产的产品30%以上达到国际先进水平，50%以上国内领先水平。近年来，公司先后承担国家火炬计划项目2项，国家电子发展基金1项，国家重点新产品3项，国家中小企业创新基金项目3项，国家星火计划项目1项，获得国家专利18个，省科技厅科技重大项目2项，省经信、科技创新项目4项，近三年(2018-2020年)，公司研究开发的科技成果转化省级新产品39项，经专家验收鉴定达到国际先进技术水平的项目有21项。

“Kaiven”商标为浙江省著名商标，“凯文”永磁铁氧体产品为浙江省名牌产品，浙江凯文磁钢有限公司还被浙江省工商局授予浙江知名商号、浙江省重合同守信用AAA级单位，立项并起草的“浙江制造”团体标准《耐高低温永磁铁氧体》于2018年10月底正式发布。浙江凯文磁钢有限公司党支部连续8年被评为先进基层党组织，公司职工活动中心被东阳市总工会授予先进职工之家、东阳市十大幸福企业等称号。

凯文一直努力践行 “培育优秀良才，上交更多税收”的企业使命，一心培养优秀的人才支持国家和社会的现代化建设；秉承 “以人为本，诚信做事”的价值观，以“以人为本 诚信优先 节能降耗 优化治理 持续创新 客户满意”为企业目标，以“求实创新 开拓奉献”为文化理念，以“推陈出新 领先一步为技术理念”，以诚信为生产经营之本，通过不断的品质提升和持续创新，塑造行业标杆典范，树立百年品牌形象，为实现“以永磁材料和产品为主导产品，成为同行业国际一流的技术水平，成为一流用户的供应商”的愿景而不断努力奋斗。

# 第一章 质量理念

## 1.1使命

培育优秀良才，上交更多税收。

内涵:建立优秀的企业管理机制和运营模式，在带动区域和地方经济发展的同时，为国家现代化建设添砖加瓦。

## 1.2愿景

以永磁材料和产品为主导产品，成为同行业国际一流的技术水平，成为一流用户的供应商。

内涵：专注永磁材料行业，做到技术精，专业性强，科研力度大，带动中国永磁材料行业的开拓和发展，增强中国永磁产品的世界市场竞争力和认同感。

## 1.3 价值观

以人为本，诚信做事。

内涵：将企业成功的关键精准定位的凯文的员工和经营的诚信度，“以人为本，诚信做事”将是企业不断发展与壮大的必不可缺的重要因素。

1.4**质量、环境、职业健康安全方针**

 **质量环境方针：**

以人为本、以质为先，

节能降耗、优化治理，

持续改进、客户满意。

**职业健康安全方针：**

安全第一，预防为主，综合治理。

# 第二章 质量内部管理

## 2.1 质量管理机构

2.1.1 管理者代表

经公司最高管理者任命、并授权其在质量管理体系方面指挥和控制系统。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：

--按照ISO 9001:2018质量管理体系要求标准，建设和完善公司质量管理体系，提升质量管理水平；

--根据公司发展的战略需要，组织更改、修订和完善《管理手册》和相关文件；

--宣传、贯彻公司质量方针，并对各单位质量管理体系运行情况进行监督、考核；

--督促业务部门质量改进计划实施和质量意识的提升，改善质量管理体系运行效果；

--代表公司就质量管理的有关事宜与外部联络和沟通；

--向公司汇报质量管理体系的业绩，包括改进的要求。

2.1.2 品管科

--贯彻执行本公司质量/环境/职业健康安全方针、目标，按质量/环境/职业健康安全管理体系文件所规定的职责和权限做好工作，以保持质量/环境/职业健康安全管理体系有效运行；在公司董事长的直接领导下履行好质量管理和质量检测的工作职能，并具有质量检验工作的独立性，以保证检验结果的科学性和公正性；

--负责质量管理体系的建立、贯彻实施、持续改进工作，定期形成报告报管理者代表；

--配合行政部编写或修订质量/环境/职业健康安全手册, 负责编写或修订程序文件的相关内容；

--配合内部审核组做好审核工作，对出现不合格项采取纠正措施/预防措施的实施和评价；

--负责原材料、成品的质量检验和产品生产过程中控制，做出是否合格的判定，制订检验规范，并组织实施检查；

--负责不合格品的管理，并对不合格品的最终处置结果审批；

--负责本部门检验和测量设备的正确使用及日常维护和保养；

--负责参与供方的评审工作；参与有特殊要求的生产计划单评审。

--负责产品纠正措施和预防措施的控制，做好纠正措施和预防措施的实施控制；

--负责与产品质量有关的法律、法规与其他要求的获取与识别；

--负责与部门职责有关的环境因素、危险源的识别、更新、评价与日常控制；

--负责顾客满意分析，做好客户信息反馈工作。

--协助产品标识和可追溯性的控制，并督促实行；

--负责做好本部门资料记录的归档和保存；

## 2.2 质量管理体系

1、浙江凯文磁钢有限公司特别重视**“实实在在创业，老老实实做人”**的宗旨，以产品质量与企业诚信作为企业生根发展的基本点，公司一直以来都坚持质量管理体系建设，以灵敏的嗅觉去感知市场的需求和未来的走向，创造出能满足市场需求的新产品，积极学习国内外的管理方法。公司早在2006年就在业内首批通过质量管理体系认证。长期以来，有效贯彻并整合ISO9001、ISO14001、OHSAS18001等管理体系，持续提升质量管理水平和用户满意度。

公司质量目标为：

（1）产品一次交检合格率≥96% （三年内每年按0.5%递增）

（2）顾客满意度≥92% （三年内每年按1%递增）

（3）生产任务按时完成率≥98%（三年内每年按0.1%递增）

2、人才是企业不断发展与竞争的源动力，引进与培养公司岗位上的优秀人才是提升企业实力最根本的办法。公司采用针对岗位培训的方法对不同岗位进行岗位技能培训，又将全体员工组织起来进行集体性的对管理制度、企业文化等方面的培训。为完善培训体系，企业从员工需求与公司发展两方面制定详细的培训计划，力求对员工进行多层次、多形式、多渠道、差异化、全方位的培训，公司根据每年制定的培训计划以及培训投入资金，积极准备培训工作和总结，切实提升了员工的整体水平，也使得公司的政策文件能够更好的落实，在精神层面上，员工也深刻体会到了企业文化的熏陶。

# 第三章 质量诚信

## 3.1 质量诚信管理

3.1.1 完善质量体系，加强质量管理

公司一直以来都坚持以顾客作为关注焦点，持续改进质量管理工作，不断对质量体系进行完善，公司制定《管理体系文件控制程序》、《法律、法规获取、识别和守法评价程序》、《标准和资料控制程序》等程序文件来确保质量管理体系的所有文件、资料均能保持其有效性和适用性，保证能够安全有效地被管理与使用，并及时对更新的法律法规标准等进行跟进保证产品质量与公司运营等持续有效的符合要求。通过消化国家标准、行业标准、并立项起草“浙江制造”团体标准，对公司产品的质量与服务流程提出了优于行业一般要求的高标准，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持续高效运行，同时，公司导入卓越绩效管理模式，并于2013年初获得“东阳市市长质量奖”，在很大程度上促进了工作质量和产品质量的提高并激励企业持续不断巩固产品质量达到更高的水准，力争业内最高质量水准的标杆。

3.1.2 严密节点控制，重视过程管理

公司按照永磁铁氧体标准设立有湿压成型、成品烧结等质量关键点，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，公司制定了《监视和测量程序》、《检验和试验状态控制程序》、《不合格品控制程序》等文件规范质检工作的展开。公司针对进料检验、过程检验、成品检验等关键程序上都行程了完整的程序流程图并明确规定了权责单位及使用的表单，以过程检验流程为例，见图1。



图1 过程检验流程

3.1.3 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，对生产科及以下各生产车间进行定期监督检查，鼓励责任部门和管理人员对体系运作、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，避免出现质量、客诉问题后不纠正不改进的现象。

3.1.4 鼓励全员参与，实现质量改善

公司将质量文化融入企业文化的建设当中去，对企业全体员工及管理层进行企业文化培训便将质量文化也带入其中。为引导全体员工参与质量管理，建立员工质量意识，公司采取深入开展合理化建议、日常质量改善、技术革新等措施使广大员工渗透到企业质量管理的方方面面。实验室以“**认真、及时、准确、守纪、公正”**为质量方针**，**以**“急生产所急、做工艺所需、以数据为依据、以标准为准绳”**为质量目标，围绕公司质量方针和目标展开工作，争取部门、工序投诉率为零，保证整套质量管理体系下运行下产生一个良好的质量结果。

3.1.5 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职能部门，各部门对受控目标任务进行分解、统计、分析、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以及快速准确统计。

## 3.2 质量文化建设

3.2.1 诚信教育

公司通过建立《人力资源管理培训控制程序》，明确培训目的、内容、对象及人数、时间、考核方式等内容，针对质量诚信教育的主题制定具体的培训方案，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。

公司对新招工人及换岗转岗工人进行质量意识，安全知识的岗位技能的培训，经各职能部门培训考核合格，报办公室批准后，才允许上岗，质量检验和试验人员须经专业知识和技能培训，并结合实际经验和能力，须经技术部门、品管部门考核合格，由公司颁发上岗证书方可上岗。对包括企业产品研发、生产、采购、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。

3.2.2 诚信自律

公司先后获得“浙江省著名商标”、“浙江省名牌产品”等荣誉，在品牌知名度不断提升的同时，公司始终将企业质量诚信建设视为重要的一环，公司建立《100%按期交货控制程序》为保证优质、保量、保时的供货，由销售科负责该程序的实施，进行100%的按期交货的开发、评价、监控，满足顾客的要求。先后获得“守合同重信用”、“浙江省AAA级守合同重信用企业”等荣誉，公司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。

3.2.3 企业文化

一个想要长久具有市场竞争力且生机勃勃的企业，需要有一份价值观念正确，经过长久的生产经营积淀的厚重的企业文化作为企业发展之道。诚信与质量便是企业安身立命之本，消费者对企业的印象来源于企业提供的优质的产品与值得信任的口碑，产品的质量水平则成为衡量质量水平的准则，代表着质量形象的标杆。企业质量形象的建立离不开每一位员工在工作过程的每一个环节之中牢记企业的质量理念，在企业质量文化的熏陶以及新入职员工在老员工的沟通过程中，每一位员工都潜移默化的产生了对企业质量目标、质量观念、质量行为规范的“认同感”，树立“质量第一、诚信为本”的理念，他们的辛勤工作成为凯文质量形象建立的基石。

凯文通过质量培训、企业文化建设等手段，切实提高了全体员工诚实守信的道德素质，建设了一支讲诚信、业务精、作风硬的高素质员工队伍。公司始终以遵章守法为前提，以消费者需求为中心，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中去。优秀的质量水平也使凯文产品的市场占有率达到省内第二，全国前五。

# 第四章 质量基础

## 4.1 专利、创新项目

公司重视专利申报，已经取得各种专利13项。其中发明专利8项，并获得“东阳市专利实施二等奖”。

公司积极相应各级政府号召，开展各类科技创新项目，并取得优异的成果，近年来，公司先后承担国家火炬计划项目2项，国家电子发展基金1项，国家重点新产品3项，国家中小企业创新基金项目3项，国家星火计划项目1项，获得国家专利18个，省科技厅科技重大项目2项，省经信、科技创新项目4项，近三年(2018-2020年)，公司研究开发的科技成果转化省级新产品39项，经专家验收鉴定达到国际先进技术水平的项目有21项。获得国家科技部颁发的“国家重点新产品”荣誉，以及“省级工业新产品”、“创新基金”等荣誉，立项并起草的浙江制造团体标准《耐高低温永磁铁氧体》于2018年10月底正式发布。

## 4.2 计量水平

公司按国家法律和法规建立了有效的计量保证体系，由品管科负责公司计量器具的管理工作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内外知名品牌，并在检定校准时积极与有资质的计量检定单位进行合作。

2020年先后送浙江天赛计量检测股份有限公司检测，均符合要求。

公司通过有效的计量体系得出准确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 认证认可情况

公司严格按照ISO9001质量管理体系要求进行品质管理、生产过程控制与出厂品质控制。同时，以项目管理方式进行产品开发，提高了产品开发效率，确保产品质量。目前，公司先后通过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认证等。

## 4.4 特种设备安全管理

凯文严格按照国家有关法律、法规、规章、标准等的要求，建立并完善了安全生产管理制度和安全操作规程，并形成了相关文件张贴于生产车间等显眼位置。通过培训的方式加强职工的宣传教育，狠抓制度的落实工作，以结果来考核实施情况，确保了各项制度的贯彻落实，有效杜绝了违章指挥,违章操作,违反劳动纪律现象发生。

为了有效防范重、特大事故的发生，公司加强了对特种设备和特种作业人员的安全管理，完善了特种设备和特种作业人员的安全管理制度，对特种设备定期进行保养和检测，及时整改存在的问题，确保设备保持良好的运行状态。

公司的特种作业人员，经过上级主管部门培训并考试合格后，持证上岗，规范操作，确保了作业安全。

# 第五章 产品质量责任

## 5.1 产品质量承诺

1、本企业严格遵守《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国产品计量法》等相关法律法规，依法诚信经营。

2、公司依法实施三包。根据磁性材料产品的特点，公司制定有产品质量担保责任制度，履行更换、退货等产品责任和义务。

3、在产品研发及加工过程决不剽窃他人技术、专利、工艺等知识产权，绝不使用剽窃他人技术的原材料。

4、本企业周围环境、生产现场符合国家法规的要求。

5、本企业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。

6、不允许假冒伪劣原材料进厂，不使用检验不合格原材料进行生产。

7、保证不生产加工假冒伪劣产品，承诺产品出厂产品批批检测，未经检验的产品绝不出厂。

8、检验不合格的产品绝不出厂，决不以不合格品冒充合格品出厂。

9、所采用的仪器设备严格按照国家法定要求进行检定，检定不合格的仪器设备绝不用于产品检测。

10、保证所生产的批批产品都能进行追溯，如生产日期、班次，生产原料、生产过程、检验人员等等。

## 5.2 生产许可情况

本公司生产加工场所、生产设备、设施、检测仪器、管理人员、技术人员等在同行业中处于先进水平，符合相关国家法律、法规要求，营业执照在有效期内。

#

# 第六章 质量风险管理

## 6.1 质量投诉

为规范顾客投诉处理流程，公司制定了客户投诉流程，对公司产品质量管理，及时处理并答复客户反馈质量信息，销售科负责建立顾客信息获取渠道及顾客投诉的接收信息流程；负责及时组织顾客反馈信息的处理、负责及时传递至相关部门处理客户反馈问题，公司明确各部门在处理投诉问题的相关职责品管科负责顾客反馈信息的处理措施的制定及措施的验证，技术科参与顾客反馈信息处理措施的制定生产科负责客户反馈信息处理措施的实施。

a）建立规范的顾客投诉管理程序

对于顾客的投诉及不满意，由销售科收集整理，以《顾客意见处理单》传递给品管科，由品管科负责组织分析并提出纠正，预防措施及验证措施的有效性。销售科收到品管科处理完毕的《顾客意见处理单》《8D报告》传递给顾客。

公司使用规范的投诉管理系统来解决所有顾客的担忧、问题和抱怨。顾客的问题输入后,就开始信息处理。相关人员经过培训，以确保采取行动之前问题已经记录。建立了程序规范、反应快速的投诉管理流程。

b）加强顾客投诉基础管理，缩短处理周期

公司建立了顾客投诉应急流程，加强顾客投诉基础管理，缩短处理周期。

c） 注重收集、整合和分析投诉信息，并将其用于公司及其合作伙伴的改进，不断研究、改进与顾客关系的建立方法

售后投诉处理流程。

信息收集、整合管理。通过顾客回访、网站发布信息、顾客反馈等方式收集投诉信息，受到投诉信息后，进行记录、分析和整理，并根据流程转发到相关部门进行处理。在分析投诉信息时，借助相关的统计分析工具；在分析一些技术类或人员素质的问题时采用头脑风暴等方法。

 信息分析、共享，与改进管理。针对难以解决的投诉问题，由质检部把它列入专门台账，进行分析、整理后共享。对出现类似投诉后，按数据库的知识处理，提高投诉处理效率。

## 6.2 质量风险监测

6.2.1 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，制订了相应关键岗位作业指导书。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。

6.2.2 质量监督审核

品管科掌握各工序的质量信息，并汇总、筛选转告技术科、生产科及相关车间，必要时传递相关业务员。对全过程实施质量监督，协调各部门采取相应措施，确保生产顺利进行。公司设置品管科并细分为实验室、计量室、理化室和产品安全代表等四个部门对产品生产的各个环节进行严密把控，通过对各生产现场进行监督，对生产过程、工艺纪律执行情况进行监督检查。依据相关质量管理制度以及《》，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。

## 6.3 应急管理

为了提高本公司对突发事故和险情的应急能力，保证在发生重大、特大事故时，指挥调度畅通，人员、设备、物资能及时到位，确保本公司在发生事故时能够及时有效地控制，保护员工的生命、环境和国家财产安全，把事故损失降到最低点，依据国家《安全生产法》、《突发事件应对法》、《生产安全事故应急预案管理办法》等有关规定，结合我公司实际情况制定生产安全事故应急预案。生产安全事故应急预案分综合应急预案和专项应急预案两个级别，综合应急预案是公司组织管理、指挥、协调相关应急资源和应急行动的整体计划和程序规范，专项应急预案是总体预案的组成部分，是针对不同的突发事故的行动方案和保障方案。为了达到应急救援能够准确及时响应，公司定期组织员工进行应急演练，并对演练过程中存在问题的地方进行改进完善，以确保突发事件发生时，能够启动应急预案，规避风险减少危害。

# 结 束 语

2014年以来，浙江省为响应“中国制造2025规划”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，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。公司作为东阳市第一先进的制造生产企业，承诺坚持持续改进质量管理体系，不断提升质量诚信水平，完成“培育优秀良才，上交更多税收”的崇高使命和“培育永磁材料和产品为主导产品，成为同行业国际一流的技术水平，成为一流用户的供应商”美好愿景而努力！