

企业质量信用报告

陕西航沣新材料有限公司

二零一八年八月二十五日

目 录

第一部分 前言.....	1
一、 报告编制规范.....	1
(一) 报告范围.....	1
(二) 报告内容客观性声明.....	1
(三) 报告数据说明.....	1
(四) 报告发布形式.....	1
二、 总经理致辞.....	1
三、 企业简介.....	2
第二部分 报告正文.....	4
一、 企业质量理念.....	4
二、 企业内部质量管理.....	5
(一) 质量管理机构.....	5
(二) 质量管理体系.....	5
(三) 质量风险管理.....	6
三、 企业质量诚信.....	7
(一) 质量诚信管理.....	7
(二) 运作管理.....	8
(三) 营销管理.....	8
四、 企业质量基础.....	8
(一) 标准管理情况.....	8
(二) 计量管理情况.....	9
(三) 认证管理情况.....	9
(四) 检验检测管理情况.....	10
五、 产品质量责任.....	11
(一) 产品质量水平.....	11
(二) 产品售后责任.....	11
(三) 企业社会责任.....	11
(四) 质量信用记录.....	12
第三部分 报告结束语.....	12

第一部分 前言

一、报告编制规范

《陕西航沣新材料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。

（一）报告范围

报告的组织范围：陕西航沣新材料有限公司

报告的时间范围：2017 年 8 月至 2018 年 7 月

报告的发布周期：本报告为年度报告

（二）报告内容客观性声明

本报告完全依托公司生产实际情况而编写，内容客观公正，绝无虚假信息，愿对本报告内容真实性负责。

（三）报告数据说明

本报告所有内容均来自实际真实情况或数据。

（四）报告发布形式

本报告以印刷版和电子版两种方式发布，欲获取得电子版，请登录本公司网站：www.sxhfnm.com

二、总经理致辞

公司本着以质量求生存、以信誉促发展的战略方针，坚决落实企业质量主体责任，严格遵守相关质量法律法规，始终以高于国家标准的内控标准来严格要求自己，健全产品质量、服务追溯体系，切实履行企业质量主体责任，依法承担质量损害赔偿。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名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，不断提升公司产品使用性能，切实服务用户。质量为本，诚信为本，陕西航沣新材料有限公司将一如既往努力践行质量第一、诚信经营的社会责任，持续打造精品，向质量求效益，以质取胜。

三、企业简介

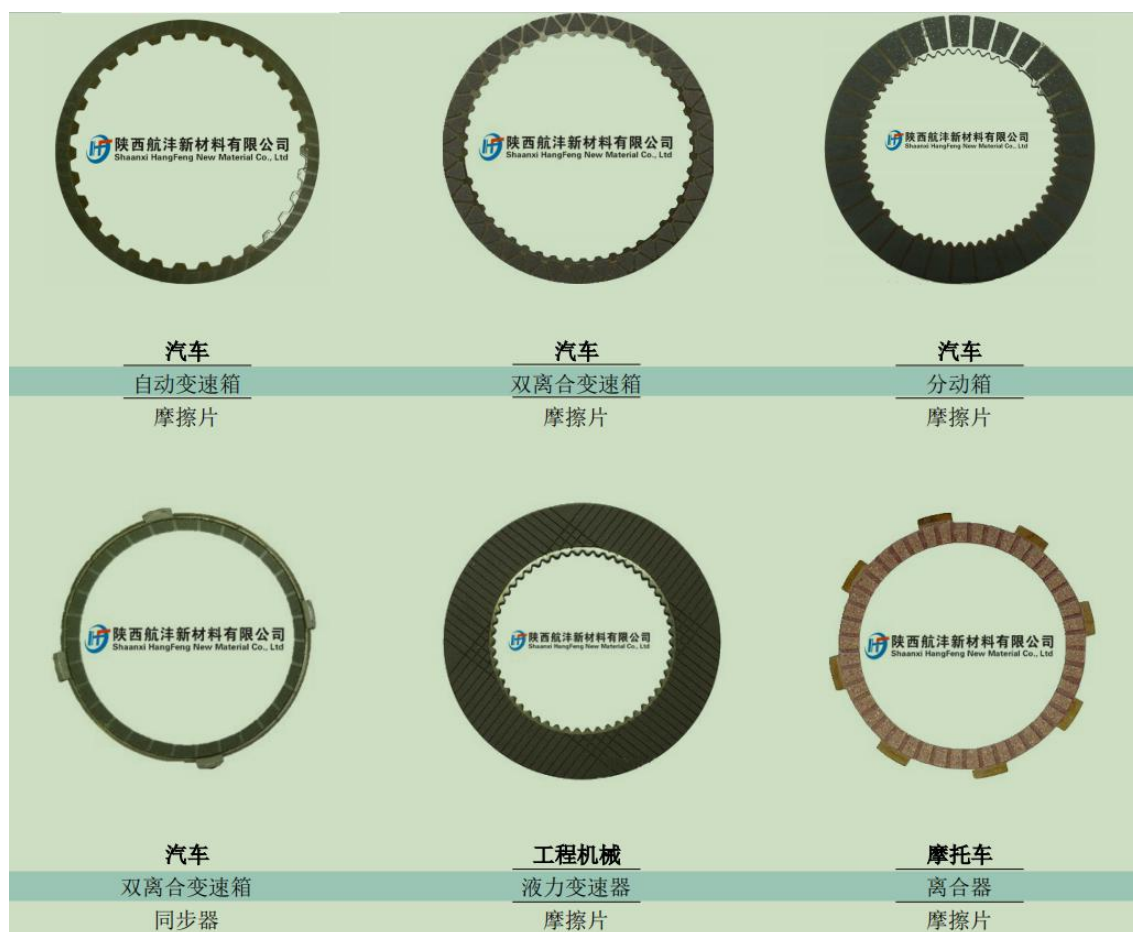


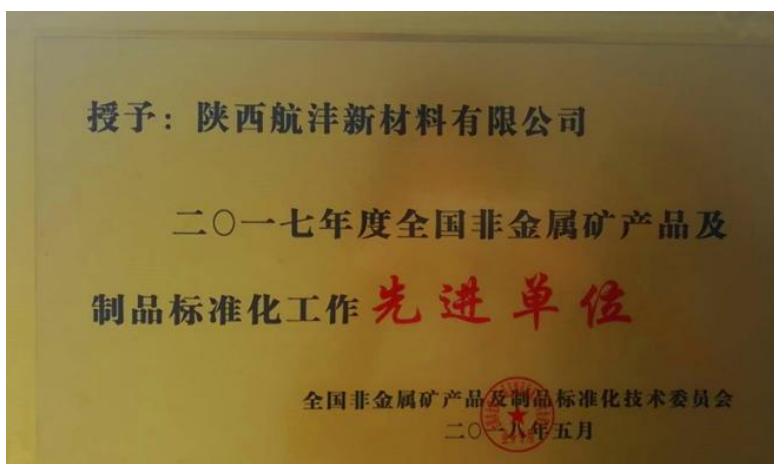
陕西航沣新材料有限公司地处国家级中心城市西安市西咸新区沣西新城，是由陕西航空产业发展集团有限公司与西北工业大学合作设立的国有控股企业。公司重点推广湿式纸基摩擦材料在汽车自动变速箱、制动带、同步器齿环、工程机械液力变矩器、湿式离合器、轮边湿式制动器以及高档摩托车离合器等领域的应用，以产、学、研相结合的模式将技术优势转化为产品优势，实现我国高性能碳纤维增强湿式纸基摩擦材料产品的国产化并逐步走向国际。

公司拥有一大批学术造诣精湛、技术实力雄厚、产品质量管理经

验丰富的专家团队，已经申报国家发明专利技术 11 项，全部技术拥有自主知识产权，分别荣获陕西省 2014 年度技术发明一等奖，2017 年度全国非金属矿产品及制品标准化工作先进单位。

公司现已建成完善的高端摩擦材料产品开发平台和完善的产品质量管理体系，产品通过国家 GB/T 13826-2008 技术检验，列入国家新产品技术项目，产品广泛应用于航空、汽车、工程机械、摩托车等领域，与吉利变速箱公司、比亚迪汽车公司、长城汽车公司、陕西航天动力、陕汽集团、中航集团庆安分公司等多家单位建立了长期良好的合作关系。公司愿与广大客户精诚沟通合作，创造中国高端摩擦材料产品的民族品牌，共同促进我国战略性新材料产业发展，提升高端产业国际竞争力。





第二部分 报告正文

一、企业质量理念

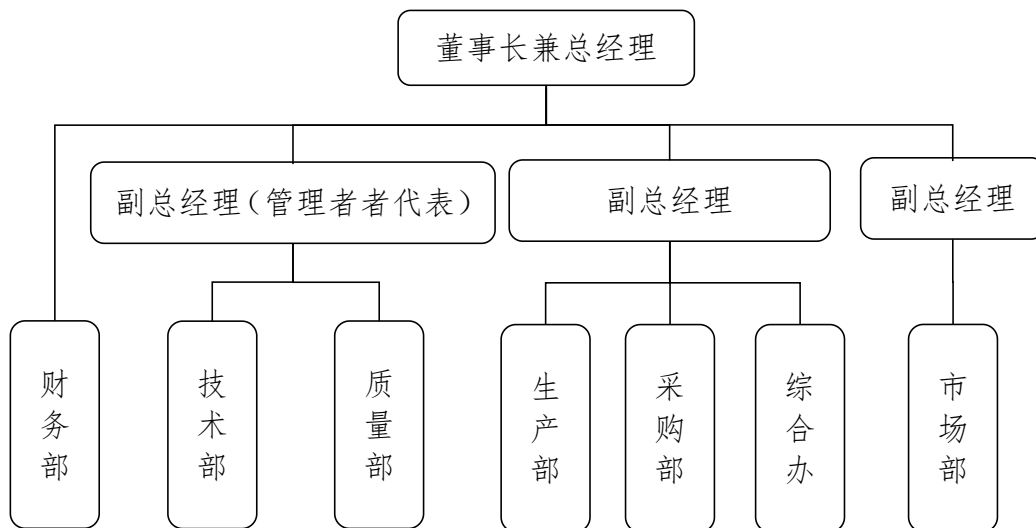
公司始终坚持贯彻“制造一流产品，树立一流服务；坚持过程控制，持续不断改进”的质量方针，立足以客户的关注为关注点，从确定客户需求，设计研制、生产、检验、销售、交付之前全过程的策划、实施、监控、纠正与改进活动的要求，开展系统的质量管理模式。公司秉承“精细化管理”的发展思想，向客户不断提供优质的产品和服务支持。

在质量管理体系建设的过程中，公司从源头抓起，加强原辅料控制，并通过加强过程控制、工艺改进、设备改造更新等手段提升产品质量，生产出满足客户需求的高品质产品是企业的一贯追求，从不放

弃对于社会责任的执守和追求，使企业知名度和品牌的美誉度不断得到提升。

二、企业内部质量管理

（一）质量管理机构



为保证质量管理体系的有效运行，公司授权技术质量副经理为公司质量管理体系的管理者代表，负责公司质量管理体系的建立、实施、保持和改进。质量管理机构设专职人员负责公司的质量管理工作。明确了产品各环节的质量策划、质量标准、质量控制和质量改进，坚持不懈提高产品质量，持续不断强化质量意识，并通过质量管理活动，充分调动全员参与的积极性致力于质量建设和改进。

（二）质量管理体系

公司于 2017 年 10 月 8 日就通过了 TS16949 质量管理体系认证，2018 年已组织推进 IATF16949：2016 转版认证工作，通过质量管理体系的有效实施，不断优化资源整合，修订、完善公司管理流程，建立健全适应本公司实际的质量管理体系，扎实有效地落实了管理工作中的各项责任、各项目标，确保质量管理体系有效运行，推进持续改

进。

根据公司质量目标，分解下发各部门分质量目标，定期开展质量目标实施检查工作。对检查中发现的问题及时反馈，同时以用户为切入点，以顾客为关注焦点，以用户满意度为测量标准，用尽善尽美的售后服务来满足用户和社会的需求，赢得用户的信赖和满意，确保质量目标持续改进。

（三）质量风险管理

1、质量投诉处理

公司制定了《产品交付和服务管理程序》、《顾客满意度管理程序》和《不合格品控制程序》等标准化程序文件，建立健全了公司受理和处理产品质量和售后服务质量投诉的控制程序。其中市场营销部为产品售后服务主体，全面负责客户售后的接待处理、所有投诉处理的协调和落实、监督管理。质量部负责处理顾客质量问题投诉，对客户抱怨、投诉等信息进行原因分析、责任判定、制定落实整改措施及实施过程、效果的跟踪验证。同时公司每年进行客户满意度调查，对客户潜在的不满进行分析，并将整改落实到责任部门。

2、质量风险检测

公司导入全面风险管理理念，公司综合运用风险矩阵、PESLE分析、SWOT分析等风险管理工具全面梳理识别公司在管理和运营上不同层次所面临的不同风险，并建立风险数据库。针对公司产品质量建立质量管理档案和产品质量对比验证数据库，不断完善和健全质量风险检测，定期总结、分析阶段性的质量状况，采取有针对性的解决

方案,不断优化和改进质量管理的手段和关注点,定期分析质量状况,开展质量安全风险检测和分析评估,为生产符合客户要求的产品提供系统保障,全面降低质量安全风险。

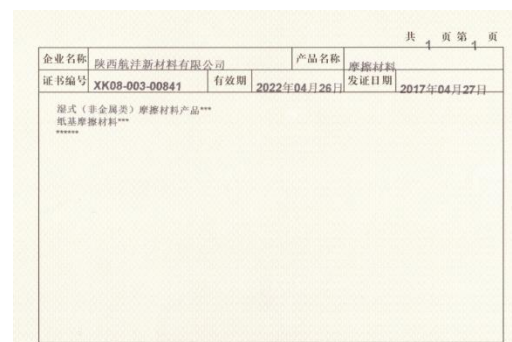
3、质量应急管理

针对客户反馈问题,市场营销部以《客户异常反馈单》的形式书面通知责任部门,质量部组织相关部门,对质量事故进行认真分析,找出原因,采取补救和纠正预防措施,并进行责任追究和处理,杜绝事故重复性的发生,并及时将质量事故原因、处理方案及跟踪验证的结果报管理者代表审批,同时追究相关领导和责任者的责任,严肃处理。

三、企业质量诚信

(一) 质量诚信管理

公司生产的产品具有全国工业产品生产许可证,通过了 TS16949 质量管理体系认证,实行出厂零缺陷管理,具有严格的产品质量管控体系,向客户提供产品的检测数据及试验报告,对于出厂交付的产品质量承担保证责任。在产品服务过程中公司严格按照有关规定及合同认真履行责任和义务,所提供的产品保证符合客户质量要求和合同规定的数量、质量、规格和性能要求。



（二）运作管理

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、产品交付等全过程的质量控制。加强质量诚信体系建设，切实保证产品质量，完善服务体系，及时为客户提供售后服务及技术支持。

（三）营销管理

依据公司“全员管理、全员服务”的管理目标和“制造一流产品，树立一流服务；坚持过程控制，持续不断改进”的质量方针要求开展品牌建设工作。为进一步推动企业创名牌产品的战略，增强企业产品的核心竞争力，建立和完善了创建名牌产品的激励机制。认真贯彻产品标准，强化质量管理，严格按 TS16949 标准开展各项质量管理工作和营销管理工作，对内抓管理，降成本增效益，对外拓市场，创品牌树形象，做到产品质优、送货及时、处理问题迅速。

四、企业质量基础

（一）标准管理情况

公司认真贯彻执行国家、行业和地方有关法律、法规、制度、行业规范，实时跟踪研究国家标准的最新情况，所有产品均执行现有的国家、行业标准，并积极研究、采用国外先进标准。公司一直坚持打造国内高性能碳纤维湿式纸基摩擦材料并逐步走向国际化，严格要求产品生产，提高公司的管理水平和产品质量，并得到客户的认可。

表 1 公司遵循的部分国家及行业标准

序号	标准号	标准名称	备注
01	GB/T 13826-2008	湿式（非金属类）摩擦材料	国家标准

02	GB/T 35472.1-2017	湿式自动变速箱摩擦元件试验方法 第 1 部分：术语和定义	国家标准
03	GB/T 35472.2-2017	湿式自动变速箱摩擦元件试验方法 第 2 部分：SZBL 型摩擦试验机使用指南	国家标准
04	GB/T 35472.3-2017	湿式自动变速箱摩擦元件试验方法 第 3 部分：低速功率递增试验方法	国家标准
05	GB/T 35472.4-2017	湿式自动变速箱摩擦元件试验方法 第 4 部分：高速功率递增试验方法	国家标准
06	GB/T 35472.5-2017	湿式自动变速箱摩擦元件试验方法 第 5 部分：耐久性试验方法	国家标准
07	GB/T 35472.6-2017	湿式自动变速箱摩擦元件试验方法 第 6 部分：摩擦性能与压力、速度、温度 关系试验方法	国家标准

公司结合现有各标准的可参考性、操作性等方面的要求，参与国家标准的起草，为推动行业产品标准化设计，奠定了基础。2017 年公司荣获“2017 年度全国非金属矿产品及制品标准化工作先进单位”。

表 2 公司参与起草的部分标准

序号	标准号	标准名称	职责	备注
01	GB/T 35472.3-2017	湿式自动变速箱摩擦元件试验方法 第 3 部分：低速功率递增试验方法	起草 单位	国家 标准

（二）计量管理情况

严格按照《计量法》及公司相关文件的要求对计量器具进行规范管理，定期委托西安航天计量测试研究所进行检定、校验。为保证产品质量，在产品生产工艺过程中严格过程控制，按照公司计量管理制度以及质量控制测量设备管理制度，对生产过程中使用的计量器具及设备设施加强计量管理，确保计量器具和设备设施的正常运行和计量准确性。

（三）认证管理情况

2017 年开始，公司通过了 TS16949 质量管理体系认证（2018 年已组织开展 IATF16949: 2016 转版认证），为了确保体系的高效运行、

持续改进，贯彻认证工作的开展实施，公司采用内审+外审的体系运行模式，针对存在的不足进行改善，结合管理提升活动，不断优化技术工艺，提升核心技术，促进技术改革与创新引领行业进步。确保公司体系运行的规范、科学、高效。

（四）检验检测管理情况

认真贯彻执行国家关于《产品质量法》的有关规定，严格执行标准，按文件规定做好原材料、半成品和成品的检验和试验。

1、原辅料检验程序：原辅料进厂由采购部通知检验，检验人员应按原辅料检验规程和技术要求，对所有进入公司的原辅材料检验把关，及时向有关部门报送检验报告，合格后仓库按检验部门出具的合格品检验报告给予入库。如不合格质量部跟踪监控不合格原辅材料流向，参与对不合格原辅材料的处理。

2、对产品生产过程进行监视和测量。检验员依据产品检测规范的要求，负责生产过程中的专检，保证检验工作有序进行；生产过程中巡检时发现重大不合格时，有权作出终止生产决定，对违反工艺规程及忽视产品质量的做法有责任制止，遇到重大产品质量问题应立即向有关部门汇报并查明原因，采取措施。

3、严格按照规程实施检验，按照有关要求详细记录检验数据，及时做好检验/试验标识，并及时进行数据处理，形成检验结果报告，对产品符合性做出科学、公正的判断和结论；对不合格品做好标识、隔离和评审。

4、做好检测试验设备、仪器、量检具的维修日常保养工作，负

责按期进行检验设备的运行检查。

5、积极参与新产品的鉴定工作，配合有关部门进行性能等方面的试验，为批量生产提供可靠的理论依据。

五、产品质量责任

（一）产品质量水平

公司严格按照公司战略、质量管理体系和客户质量要求，在生产、经营的每个过程严格执行，确保产品符合质量要求和法律法规要求。建立质量管理体系和管理制度、流程，通过进行湿式纸基摩擦产品生产全过程关键、重点质量特性控制点的梳理，建立适合公司现状的短期质量管理运营模式、控制流程和原材料、产品质量检验验收标准管理机制。2017 年顺利通过全国工业产品生产许可证，每年进行复审，公司的产品经质量监督检查中心抽检和检验过程中合格率 100%，符合要求。

（二）产品售后责任

公司承诺以客户为关注焦点，完善售后服务管理体系，切实做好售后服务，以客户满意为企业的行为准则。

（三）企业社会责任

公司认证履行社会责任，在安全生产职责健康方面，依据行业标准法律制度，建立健全安全管理体系，明确安全生产责任制。定期清理各种危化品，做好职业危害检测身体，加强和完善、消防队伍的建设，增加巡检力度，消除安全隐患，如 18 年 6 月份组织公司“安全生产月”活动，全面普及教育生产安全常识，组织演练“火灾”等紧急情

况的处置活动。环保方面，在“治污减霾”的大背景下，公司积极响应政府号召，对生产作业活动中产生的废弃物、废水、废气、噪音以及节能降耗等方面，制定相应的目标、指标和管理方案及运行控制程序等措施。

（四）质量信用记录

2017 年获得了质量管理体系认证证书，通过不断推进质量管理体系有效运行，产品设计、采购、生产制造、检验各环节均得到了有效管控，产品质量水平得到不断的提升。公司发展至今生产的摩擦纸材和摩擦材料产品从未因产品质量问题而受过处罚和通报，也无其他不良信用。

第三部分 报告结束语

质量管理是企业的生命，信用是企业的根本，未来公司将以强烈的责任感和高度的使命感来扎实推进质量管理，稳固维护企业信用。以卓越的产品质量占领市场，以良好的信誉留住顾客，推进质量管理体系的持续改进和高效运行，全面强化全员维护名牌形象、打造产品质量意识，将“矢志创新，追求卓越；合作共赢，用心服务；诚信敬业，勇于担当”的核心价值观，付诸于行动，为用户提供优质产品和服务，坚决履行企业的质量主体责任，以质量、诚信为根本，向质量要效益、促发展，真正达到诚信经营、以质取胜。