

质量诚信报告



浙江森森汽车零部件有限公司

二〇二〇年伍月

目 录

第一部分 报告前言.....	3
第二部分 报告正文.....	5
一、公司质量理念.....	5
二、内部质量管理.....	5
三、企业质量诚信.....	11
四、企业质量基础.....	13
五、产品质量责任.....	14
六、质量风险控制.....	16
第三部分 报告结语.....	19
一、未来展望.....	19

第一部分 报告前言

报告内容客观性申明：本报告内容真实可靠，经公司会议专题审议通过。

报告组织范围：浙江森森汽车零部件有限公司。

报告时间范围：2019年1月1日至2019年12月31日，为保持报告连贯性与可读性，部分内容延伸出上述时间范围。

报告发布次数及周期：本年度报告为第一次发布，2020年起每年度一次。

报告数据说明：本报告披露的财务数据来自公司各类财务报表，其他数据来自公司内部统计，特别说明除外。

解答报告及其内容方面问题的联络人及联络方式：

联络人为陈志祥，联络电话为15067789259。

企业简介

浙江森森汽车零部件有限公司(以下简称本公司)是设计、制造和销售各种车型汽车减振器及减振器总成的专业公司。本公司创建于 1985 年,坐落在浙江省温州市汽摩配产业园区,占地面积 30000 平方米、建筑面积 36000 平方米,现有员工 170 人。本公司 2010 年再度被评为浙江省高新技术企业。



本公司拥有主要生产设备 180 台套,其中关键工序加工设备为国内外先进设备,按精益生产方式布置为七个生产车间、多个生产单元,可完成活塞杆加工、减振器制管、焊接、组装、喷漆等工序生产,年生产能力达 500 万只。

本公司技术研发中心系浙江省技术研发中心,中心拥有工程技术人员 10 多人,其中高级工程师 5 人。本中心集应用设计、测试、认可、样件制造和实车调试为一体,为向顾客提供优质产品提供支持。本中心实验室拥有国内外试验、检验设备 30 多台套,可完成各项理化试验、材料试验和产品试验。

本公司于 2002 年通过了 ISO9001: 2000 质量体系认证,于 2004 年通过了 ISO/TS16949: 2002 质量体系认证,又于 2010 年通过了 ISO/TS16949: 2009 质量体系认证。

森森人自始至终秉承“保证质量、提高质量、树立品牌、弘扬品牌”的精神,以其优良的品质、优质的服务深得用户称赞,产品畅销国内外。

企业名称:浙江森森汽车零部件有限公司。

地 址:浙江省温州市瑞安市国际汽摩配产业基地。

联系人:陈志祥

第二部分 报告正文

一、公司质量理念

公司坚持“以人为本、科技创新、诚信高效、顾客至上”的质量方针，采用科技化、系统化的管理模式，现公司发展成目前拥有占地面积 30000 平方米、建筑面积 36000 平方米，现有员工 170 人。本公司 2010 年再度被评为浙江省高新技术企业。

本公司拥有主要生产设备 180 台套，其中关键工序加工设备为国内外先进设备，按精益生产方式布置为七个生产车间、多个生产单元，可完成活塞杆加工、减振器制管、焊接、组装、喷漆等工序生产，年生产能力达 500 万只。

本公司技术研发中心系浙江省技术研发中心，中心拥有工程技术人员 10 多人，其中高级工程师 5 人。本中心集应用设计、测试、认可、样件制造和实车调试为一体，为向顾客提供优质产品提供支持。本中心实验室拥有国内外试验、检验设备 30 多台套，可完成各项理化试验、材料试验和产品试验。

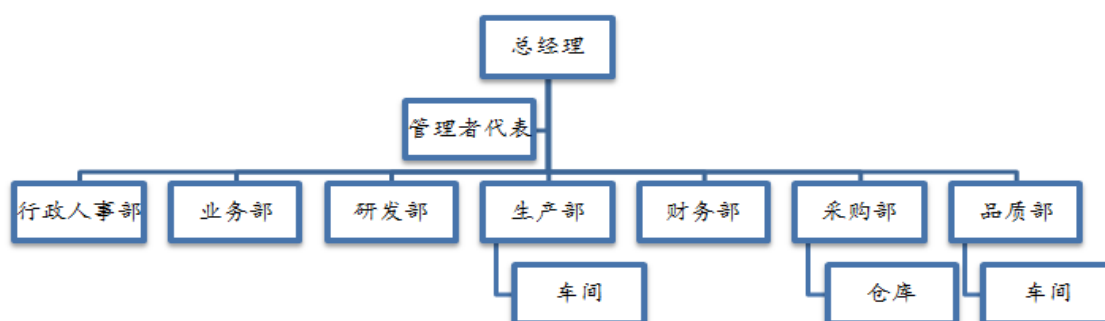
本公司于 2002 年通过了 ISO9001: 2000 质量体系认证，于 2004 年通过了 ISO/TS16949: 2002 质量体系认证，又于 2010 年通过了 ISO/TS16949: 2009 质量体系认证。

二、内部质量管理

2.1 质量管理机构

公司具有健全的质量管理体系，明确了质量职责和权限及相关的激励措施等，确保了质量战略的实施。总裁应确保公司内相关部门的职责、权限得到分配、并得到沟通 and 理解。

2.1.1 质量管理机构图（见下图）



2.1.2 相关激励措施

公司为了挖掘潜在的生产能力，提升管理水平，充分调动管理人员与员工的积极性，为树立管理人员与员工正确的工作观念，激发员工工作热情，采取了丰富多样的员工考核激励措施。

激励类别	激励项目	说明
物资激励	探亲差旅费补贴	按员工归属性质，总部外派人员给予一定费用的报销
	绩效奖金	按照《绩效管理制度》实行岗位绩效考核
	员工生日福利	员工当月生日福利
	节日福利	中秋、端午、春节福利品
精神激励	优秀员工评选机制	公司在每年年末对员工的工作表现和业绩进行评选，评出一定比例的优秀员工和优秀干部，并发放奖励。
	晋升机制	进行员工的晋升管理
负面激励	员工处分（如通告批评、警告、记过、记大过、降职降级、解除劳动合同）	违反公司相关规定视情节轻重分别给予通告批评、警告、记过、记大过、降职降级、解除劳动合同处分

2.2 质量管理体系

2.2.1 质量管理体系的建立

公司质量管理体系建立科学合理，稳步推进实施，运行平稳有效。公司明确了质量方针，设立了质量目标，建立了全面的管理程序文件。公司积极开展质量月、体系月等全员质量活动，不断完善质量管理体系，定期开展内审、管理评审，确保质量管理体系的有效运行。

2.2.2 质量战略、质量方针和目标

公司通过对内外部环境、竞争对手和标杆进行分析，同时从宏观环境和顾客的需求及期望等方面考虑，在公司战略委员会领导下制定了“质量是生存和发展的空间，品质是价值和尊严的起点”的质量方针，对质量职能规划逐步细化，并落实到公司质量方针目标中进行实施。

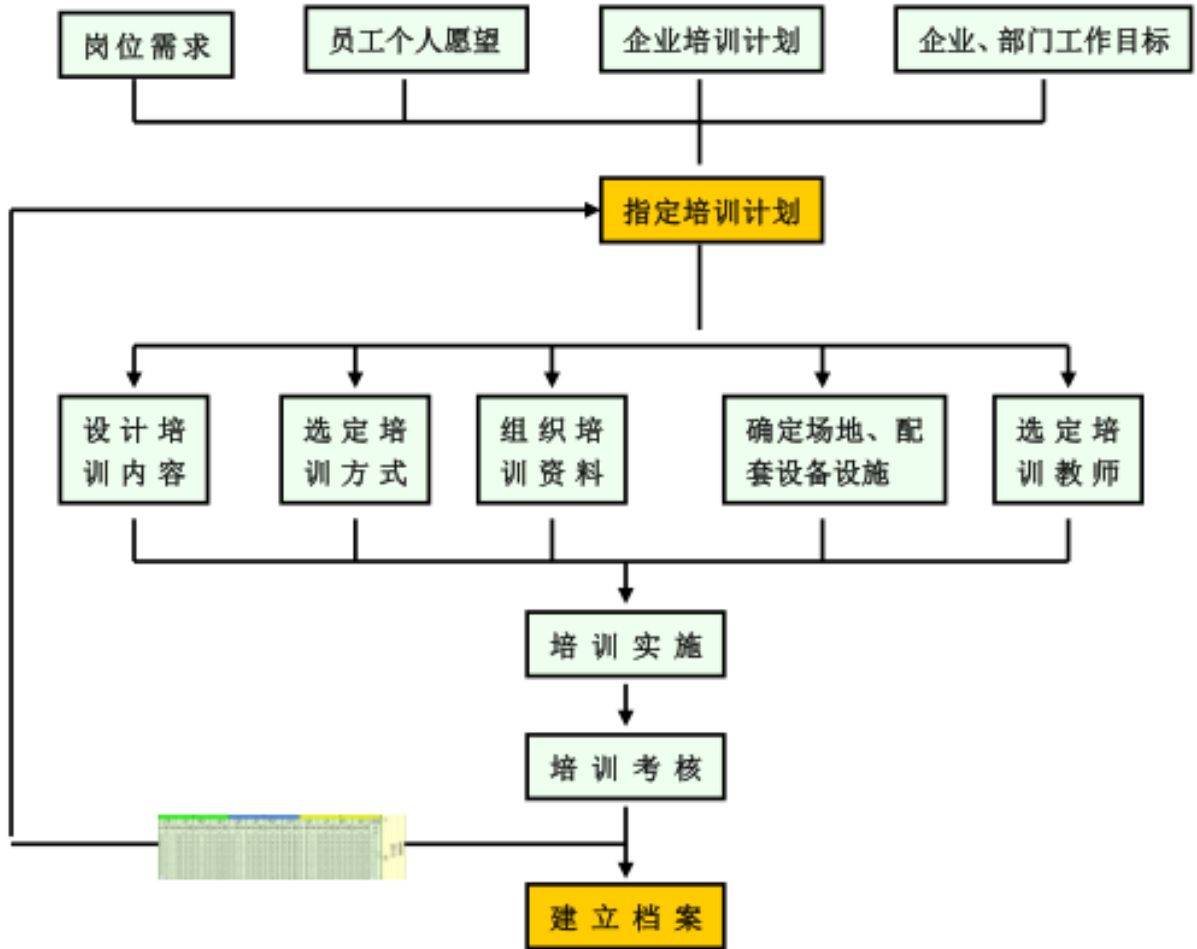
公司以顾客为导向，形成了从产品研发—物料采购—生产制造—售后服务全过程的质量控制链，明确了关键质量控制点和关键工序，确保了每个环节、每道工序的质量控制符合规定要求；公司积极开展质量月、体系月等全员质量活动，不断完善质量管理体系，定期开展内审、管理评审，确保质量管理体系的有效运行；公司设立了客户服务部，对售后服务进行回访监督，确保了服务的及时性、有效性。

2.2.3 质量教育和内部沟通

为提高一线员工质量意识，增强质量事故预防和应急处理能力，公司制定了质量管理培训制度和年度培训计划，组织员工接受质量教育和培训，掌握工作所需的质量知识和技能。为使全体员工对质量管理工作达成共识，公司通过文件、通报、通知、报纸和宣传栏、质量月等形式与全体员工进行内部沟通，宣贯年度企业方针目标和质量目标，确保质量管理体系运行的有效性。

序号	培训内容	参加培训人员	主办单位/ 协办单位	培训日期
1	新员工入职培训	新员工	人事部	每月
2	工伤应对与防范	主管级以上人员	人事部	3月
3	商务礼仪培训	销售人员	办公室	4月
4	财务工作中 EXCEL 技能培训	财务部人员	财务部	9月
5	安全培训	一线人员	生产部	3月/10月
6	成品管理规定	一线人员	生产部	4月
7	机器安全操作规范	一线人员	生产部	8月
8	成品仓储管理规定	仓库所有人员	生产部/仓库	7月
9	职业经理人培训	中高层管理人员	办公室	10月
10	销售技能培训	销售人员	办公室	11月
11	技术专业知识培训	技术人员	办公室	10月
12	QC 质量知识培训	品质人员	办公室	11月

培训管理流程图



新员工、职能培训项目（按工作岗位分类）

职能	培训项目	职能	培训项目
新员工	企业文化	品质管理岗位	产品知识交流
	考勤管理等人事制度		生产工艺技术
	质量意识		产品应用工艺及性能
	三级安全教育		质量体系管理
设备管理岗位	岗位管理	生产管理岗位	现场管理
	设备管理		安全生产
	清洁生产		质量、成本管理
	设备保养培训		基础干部培训
	特殊设备管理人员培训		规范化管理及“5S”

2.2.4 质量守法合规

公司恪守国家各项法律法规，规范各项生产经营活动，按章纳税，严格按照《公司法》要求完善公司治理结构。公司制订了普法规划，办公室分年度落实推进，并从外部聘请了专

业法律顾问，保证企业依法规范运作。

同时，公司重视普法培训工作，积极推进本部及分子公司开展普法培训活动，有针对性地学习了《产品质量法》、《合同法》、《消费者权益保护法》、《反不正当竞争法》、《特种设备安全监察条例》等法律知识，增强员工法律意识。公司在日常经营活动中没有发生重大质量诉讼事项。

2.2.5 质量责任追究制度

为了明确质量责任，公司制定了质量责任追究制度，对各级各类人员在其承担质量责任范围内出现的质量问题予以追究，以提高工作质量、和产品质量。公司以营销网络为依托，建立了快捷有效的质量信息沟通及统计分析平台，建立投诉热线，及时收集、分析处理顾客需求，并将有效需求传达至相关部门及员工，对责任事件予以追究。

2.3 公司质量管理方法

2.3.1 质量体系建设

2.3.1.1 质量内部审核

公司建立《质量内部审核制度》，以不断完善质量体系。公司结合外部审核的意见，周密策划内审活动，对公司质量体系运行情况及受控状态进行评定审核，发现问题，持续改进，不断完善质量管理体系。

2.3.1.2 管理评审

公司建立、保持《管理评审程序》，定期召开管理评审会议，评价本公司的质量管理体系（包括质量方针和目标）是否需要变动或改进，以确保管理体系持续的适宜性、充分性、有效性，并形成管理评审报告。

2.3.2 精益生产

公司为了满足生产过程的要求，提高产品质量，降低成本，提高生产效率，对生产流程进行了设计，并制定了《生产过程控制程序》、《安全生产管理制度》等对生产过程进行严格管理，同时采用了 ERP 系统管理软件，以及时交付生产管理理念，建立了从顾客订货、生产计划、采购计划、产品生产、产品检验、产品入库到产品交付各环节的统计报表管理系统，实现了生产过程信息即时共享，提高了产品生产快速响应速度。

2.3.3 生产现场 5S 管理方法

公司对该过程的整体成本进行了识别，主要包括：生产管理成本、质量成本等，并积极采取各种措施实现成本最小化。

① 通过流程再造、工艺技术改进、实施作业标准化等，并通过不断改进、创新和优化，

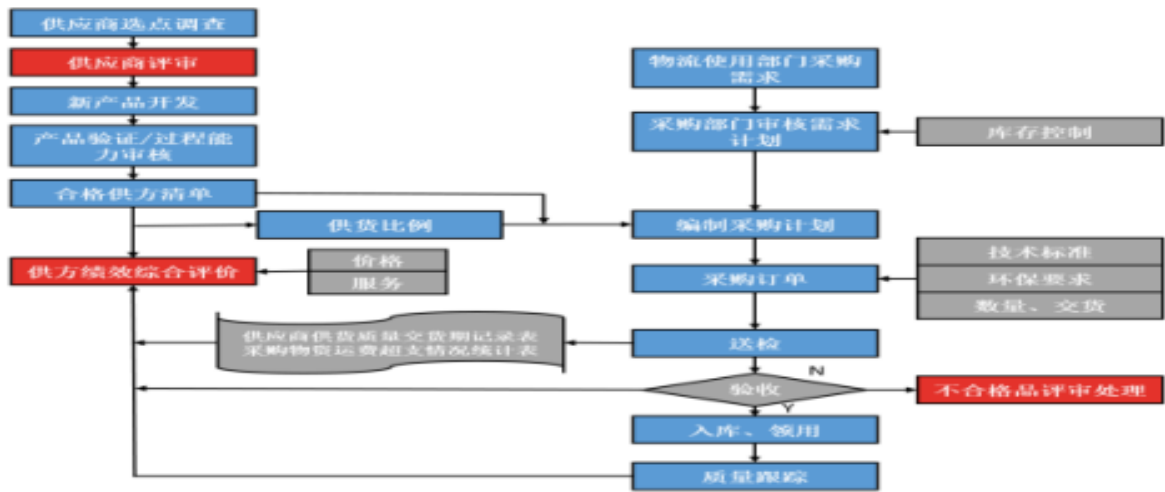
提高生产效率和产品质量，促进产品升级，降低生产成本；

②通过提案改善等活动，生产过程合理优化，以降低生产成本。

2.3.4 供应商管理

同时，公司根据“互利双赢”的理念和“同质比价”的原则，以质量管理体系为依托，从供应商管理、采购业务过程和进货检验等三方面对物控管理过程进行了设计，为原材料的质量符合要求提供了保障。

采购管理流程图



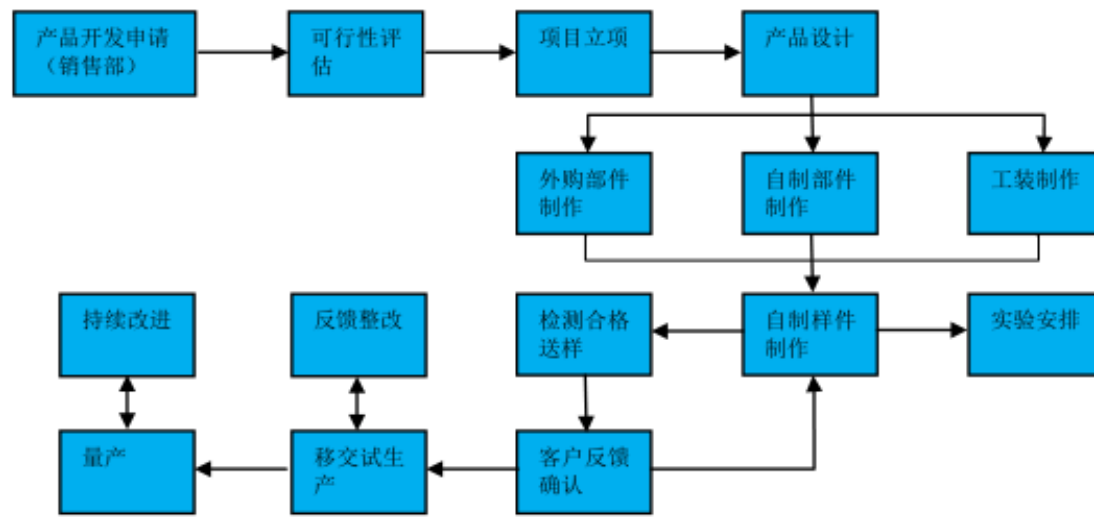
2.3.5 质量攻关

为了有针对性的解决生产、市场中反馈的各类质量问题，公司每年度汇总、分析、列出质量攻关项目，开展质量攻关。质量攻关着眼于产品的先进技术指标。质量攻关不仅提升了产品的质量，也促进了行业配套产品的质量提升。其质量和技术攻关成果促进了输配电行业的发展。

2.3.6 研发保证产品质量

产品的技术创新是企业创新的源泉。为更好地保证产品的研发质量，公司积极导入信息化平台，将产品开发、管理等流程纳入信息化平台，方便企业员工信息交流和共享。公司根据战略目标要求，围绕差异化产品定位，致力于推动技术创新，不断为客户提供优质可靠的产品。产品研发流程详见下图。

产品研发流程



三、企业质量诚信

3.1 质量诚信管理

公司建立了质量诚信管理制度，覆盖了设计、采购、生产、检验、流通、售后服务全过程的质量诚信制度，加强员工质量责任感和质量诚信意识的教育，开展质量诚信承诺活动。

公司建立了重大质量事件主动报告制度和产品质量追溯制度，保证产品质量安全，切实履行企业质量诚信主体责任。

以企业质量诚信体系建设为载体，以质量法制意识和质量诚信意识教育为主要内容，加强企业质量诚信文化宣传和教育，引导和推动公司员工弘扬诚信传统美德，增加法制意识、责任意识、质量诚信意识。

我们对相关方的诚信经营理念是：公司对客户的诚信——公司与客户的关系不仅仅只是供求的关系，而是长期合作、相互促进的战略伙伴关系。公司积极为客户出谋划策，公司与客户保护良好关系，定期组织技术人员、营销人员开展回访和调查工作，承担客户售后服务工作和各种咨询，解决各种技术问题，共同寻找业务的增长点并助其实现。

对供应商的诚信——公司始终将供应商视为利益共同体，作为重要资源进行管理。按质量、环境及安全生产标准化的要求，形成了一套完善、有效的供应商调查、选择、评价、控制的供方评定体系，建立了一批稳定、可靠的合格供方，确保供方在质量、成本、交期等方面符合公司要求。同时公司充分考虑供应商利益，严格遵守双方签定的协议，实行准时付款制，促进了双方共赢的合作。公司注重与供应商的沟通与交流，适时邀请供应商代表与公司高层进行面对面交流，并与供应商技术人员建立了良好工作合作关系，双方一起解决一些技术、质量问题，以提高产品质量。

对社会相关方诚信——公司始终坚持与各相关方保持紧密联系，充分利用各相关方的资源优势，不断改进，以打造新的利润增长点。一方面，依法纳税，及时还贷，诚信经营，提供丰富的就业机会，促进地方经济发展；另一方面，积极承担社会责任，投身公益慈善事业，并引导员工积极参与。

3.1.1 对用户诚信

公司承诺用户是我们的衣食父母，加强新产品设计质量与试验，坚持优化完善过程质量管控，不断强化并提升全员精品质量意识，不断投入技改项目，认真、规范执行各项检验准则，努力做到以高品质的产品、服务奉献给全球用户。公司不断坚持的制造能力和试验能力建设，使得产品质量每一个环节都得以充分的控制，切实履行了对用户诚信。

公司重视当前和以往顾客信息的应用，当前信息包括业务员、客户收集反馈信息，市场调研人员、领导走访市场得到的信息以及参加展会、行业会议收集的客户信息等；以往的信息包括顾客投诉、顾客满意度调查结果等。营销中心定期将收集到的顾客信息进行统计和分析，并在营销策略的制定、新顾客的开发、产品和服务改进等方面得到充分应用。

3.1.2 对供应商的诚信

公司注重与供应商的合作共赢，帮助供应商持续改进，利益共享。当供应商供应的产品质量出现问题时，公司不是一味的将其淘汰，而是组织供销部、生产部、技质部等相关部门人员，协助供应商找出问题并持续改进。同时，为激励供应商，不会独占供应商因成本下降引起价格下降所增加的利润空间。

公司对供应商的诚信，帮助了较多的生产商不断发展壮大，成为国内行业的主流配套商，这也是对行业的重大贡献。

3.1.3 对员工的诚信

公司提倡“以人为本”，促进员工的全面进步，满足员工的发展需求，维护员工的根本利益，努力建设“和谐”劳动关系，打造和谐稳定的用工机制和环境，实现企业发展与员工发展相统一、企业进步与个人价值提升相融合。

公司大力推行质量意识教育，贯彻质量强企信念，不断加强员工的职业技能培训，通过质量与绩效挂钩，满足员工成长和企业需求。

3.1.4 对社会相关方诚信

公司一直以来，关注公共事业和生态，重视社会责任和环境保等方面的工作，被评为国家高新技术企业、浙江省科技型企业、工业领军型企业等荣誉。

3.2 质量文化建设

3.2.1 质量文化概述

公司经过长时间的积累沉淀，形成了自身特色的企业文化氛围，公司顺应时势发展新需要，不断审视更新公司文化内涵，最终提炼出森森汽车企业文化核心内涵。

高举“质量、交付、成本、研发”的伟大旗帜，担当发展中国减振器制造业的辉煌使命。

3.2.2 质量文化氛围营造

公司站在企业发展战略和全局的高度，公司坚持各级组织、员工及合作伙伴之间的双向沟通，并通过各级会议、员工沟通会、员工合理化建议邮箱等方法，充分听取意见及建议，尊重员工的合理化建议，在沟通中不断发现问题，在交流中审视公司各项政策并进行适当的修正，进而促使公司各级组织与员工认识的有效统一。

3.2.3 质量教育和培训

公司根据确定的质量培训计划，通过资源保障，严格执行质量教育培训制度，确保质量培训实施过程管理的有效性和可控性。公司培训的方式主要有内部培训，送外培训，班组教育培训等。

公司建立完善的质量管理体系，引进先进的质量管理工具，通过对信息化软硬件的投入及有效运维，按照公司的各类数据和信息分类，不断建立与完善各类信息库，各业务部门借助信息化工具，实现对数据和信息的获取、分析、发布与传递。主要引入的信息化软件有 PDM 产品数据管理系统、ERP 企业管理软件、OA 办公自动化系统、MES 制造执行系统等。

四、企业质量基础

4.1 企业产品标准

公司认真贯彻执行国家、行业、和地方有关标准化的法律、法规、制度，重视研究和跟踪国际标准，所有产品均执行现行有效的国家、行业标准，企业标准。

4.2 企业计量水平

公司建立了完善的计量检测体系，建立健全各项计量管理制度，严格计量标准，使得计量工作程序化、管理标准化，保证测量设备和测量过程满足顾客、组织和法律法规的要求。

依据 ISO9001 质量管理体系要求，公司于建立了计量管理体系及相关制度，并根据企业的发展需要，配置了研发、生产、检验设备。

4.3 先进的加工制造工艺水平

公司先进的工艺装备和检测设备覆盖了产品实现全过程。采用最先进的自动化生产工艺与设备，组织生产，满足不同客户的需求。同时还能做到个性化服务——实行客户订制生产。

公司制造体系突出精益管理思想，生产过程追求零库存，质量追求零缺陷，设备追求无停机，成本追求无浪费，同时，公司将信息技术全面应用于研发和管理，使产品设计能力、设计质量和公司管理水平达到国内同行业中的最高水平。

4.4 领先的技术

公司注重知识的积累，识别有利于战略目标实现的技术诀窍和专利，通过专题培训、PDM系统进行分享和学习，推广应用，形成公司在技术方面的核心竞争力。

4.5 安全、环境管理情况

公司十分重视员工的职业健康和工作环境，贯彻 ISO14001 环境管理体系、ISO45001 职业健康安全管理体系。并根据管理体系标准，对设备设施使用可能引起的环境和职业健康安全问题进行有效识别和管理，定期组织安全检查并跟进安全隐患的整改，同时不断对容易产生环境和职业健康安全问题的基础设施进行改造、升级。

五、产品质量责任

5.1 产品质量承诺

5.1.1 主营业务质量水平

产品技术质量指标

产品名称	主要技术指标	本企业水平																					
	外观	漆层表面应光滑，无堆积、严重流痕、气泡、露底等缺陷。各焊接部位应无漏焊、虚焊、裂纹、飞溅等缺陷。																					
	示功特性和速度特性	<p>示功图应饱满、平滑、不得有空程、畸形等。</p> <p>减振器在试验中，不得有漏油和明显的噪声等异常现象。</p> <p>额定阻尼力的允差值应符合下列的规定。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>速度点 (m/s)</th> <th>0.079</th> <th>0.157</th> <th>0.314</th> <th>0.520</th> <th>0.750</th> <th>1.047</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>复原阻尼力</td> <td>±30%</td> <td>±25%</td> <td>±20%</td> <td>±15%</td> <td>±15%</td> <td>±15%</td> </tr> <tr> <td>压缩阻尼力</td> <td>±30%</td> <td>±25%</td> <td>±20%</td> <td>±15%</td> <td>±15%</td> <td>±15%</td> </tr> </tbody> </table> <p>注：当换算后公差值小于50 N时，均按50 N来定。</p>	速度点 (m/s)	0.079	0.157	0.314	0.520	0.750	1.047	复原阻尼力	±30%	±25%	±20%	±15%	±15%	±15%	压缩阻尼力	±30%	±25%	±20%	±15%	±15%	±15%
	速度点 (m/s)	0.079	0.157	0.314	0.520	0.750	1.047																
复原阻尼力	±30%	±25%	±20%	±15%	±15%	±15%																	
压缩阻尼力	±30%	±25%	±20%	±15%	±15%	±15%																	
温度特性	<p>减振器的复原（压缩）热衰减率应满足从 20℃降至-30℃时，ϵ_{f1}、$\epsilon_{y1} \leq 200\%$。</p> <p>减振器的复原（压缩）热衰减率应满足从 20℃升至 80℃时，ϵ_{f2}、$\epsilon_{y2} \leq 30\%$。</p>																						

3213-0364-100 减振器	耐久性	经 10×10^5 次（上端次数）耐久性试验后，阻尼力变化不得超过 $\pm(20\%F+50\text{ N})$ 。充气产品的充气力变化率应 $\leq 30\%$ 。示功图仍应保持正常，零件不得有损坏，减振器不得有漏油等现象。						
	清洁度	清洁度要求应符合 QC/T 546—1999 规定。						
	耐腐蚀性	减振器本体耐腐蚀性经 240 h 盐雾试验后，应满足 QC/T 484—1999 的 TQ6 级的要求。 活塞杆耐腐蚀性经 96 h 盐雾试验后，无金属机体腐蚀，无腐蚀失效						
	活塞杆滑动摩擦力	活塞杆滑动摩擦力符合下列规定。						
		活塞杆直径 d/mm			滑动摩擦力 Fm/N			
		$\varphi 10 \leq d \leq \varphi 14$			≤ 30			
		$\varphi 15 \leq d \leq \varphi 18$			≤ 35			
		$\varphi 20 \leq d$			≤ 40			
	活塞杆充气力	活塞杆充气力符合下列规定。						
		序号	活塞杆直径 (mm)	活塞杆充气力 F				
Fc \leq 300				300 < Fc \leq 500	500 < Fc \leq 700	700 < Fc \leq 1000	1000 < Fc \leq 1200	
1		$\varphi 10$	90 \pm 20	100 \pm 20	---	---	---	---
2		$\varphi 11$	100 \pm 20	120 \pm 20	---	---	---	---
3		$\varphi 12.5$	110 \pm 20	120 \pm 20	140 \pm 20	150 \pm 20	---	---
4		$\varphi 15$	120 \pm 20	130 \pm 20	150 \pm 20	160 \pm 20	170 \pm 30	180 \pm 30
5		$\varphi 18$	130 \pm 20	140 \pm 20	160 \pm 20	170 \pm 30	180 \pm 30	200 \pm 30
6		$\varphi 20$	140 \pm 20	150 \pm 20	170 \pm 30	180 \pm 30	190 \pm 30	210 \pm 30
7		$\varphi 22$	140 \pm 20	150 \pm 20	170 \pm 30	180 \pm 30	190 \pm 30	210 \pm 30
8	$\varphi 25$	150 \pm 20	160 \pm 20	180 \pm 30	190 \pm 30	200 \pm 30	220 \pm 30	
9	$\varphi 28$	180 \pm 30	200 \pm 30	220 \pm 30	---	---	---	
注：表中分段范围的 F C 力值为减振器油压状态在 0.079 m/s 时的复原阻力值。								

上下安装连接部位强度	减振器上安装连接部位强度应符合表 6 的规定。试验后样件不允许断裂。						
	活塞杆直径/mm	φ 10	φ 12.5	φ 15	φ 18	φ 20	φ 25
	抗拉强度/kN	≥20	≥25	≥45	≥55	≥60	≥70
	抗横向冲击力/J	60±5	85±5	115±5	125±5	140±5	165±5
	减振器下安装连接部位强度符合下列的规定。试验后样件不允许断裂。						
	序号	贮液筒外径 D/mm	抗拉强度/kN	抗横冲击向力/J			
	1	D≤φ 30	≥25	85±5			
	2	φ 30<D≤φ 40	≥30	115±5			
	3	φ 40<D≤φ 50	≥35	135±5			
	4	φ 50<D≤φ 60	≥45	155±5			
5	φ 60<D≤φ 70	≥55	185±5				
6	φ 70<D	≥70	205±5				

5.1.2 售后服务质量水平情况

公司始终强化市场拓展力度，完善营销网点布局，形成了覆盖全国省、市、县的三级销售网络体系，能为客户及时提供全方位的产品服务、招投标服务、新产品推广服务和售后服务工作。

5.2 产品退换情况

为保证进入流通领域的、由各种原因导致的不合格产品及时、快速、完全的退换，确保质量管理体系的有效性，公司建立了《质量退换制度》。明确了产品退换责任，规范了产品退换工作程序。

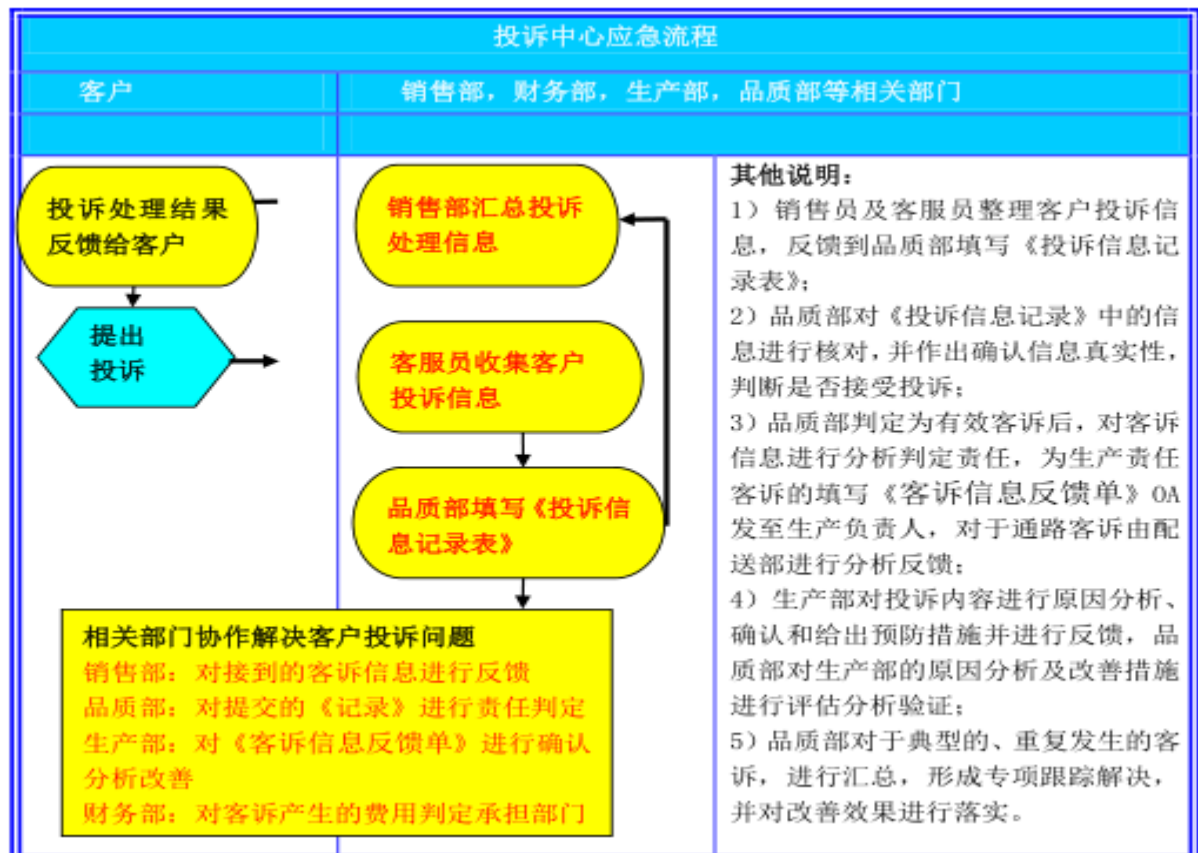
六、质量风险控制

6.1 质量投诉处理

为了能及时接收、处理各类顾客的咨询和投诉，不断提高顾客满意度，公司制定了顾客投诉受理流程，并统一由工程部对来自顾客的各类咨询和投诉进行调查、判定和处理，及

时响应和处理问题项，确保持续提高顾客满意度。

顾客投诉处理流程图



2019 年，公司开展了国内客户满意度调查，结果处于良好状态。

6.2 质量风险监测

公司在防范产品质量安全与风险时,实施全面风险管理,由公司管理层和所有员工共同参与,并将风险意识转化为全体员工的共同认识和自觉行动,通过风险管理专业人才、系统科学的方法来实施,以确保所有的风险都得到识别,对识别的风险进行衡量并得以有效控制。

6.2.1 建立风险与机遇应对控制程序

公司领导注重营造内部重视风险的意识,建立了风险与机遇应对控制程序,通过各类专题会议以及其它内部宣传渠道,培养各级管理者的风险管理意识,提升企业对各类风险预测能力和应对能力。

同时,公司重视培养组织未来的各层次领导者,建立了适应组织战略发展的人才评价和开发机制。通过开展“人才素质测评”、“关键岗位胜任力分析”、“领导者胜任力测评”等专业方法,动态识别了员工的素质和能力;推行了“人才轮岗计划”、“人才盘点计划”以及“个性化教育培养计划”,提升了各层次领导者能力,实现了人才的快速成长和梯队建

设。

6.2.2 建立质量预警制度

公司建立了质量预警制度，通过质量预警，提高对产品质量波动的关注度，对于存在质量隐患的问题、事件发出质量警示，稳定产品质量，控制各类质量损失。

6.2.3 产品质量风险市场管理

通过售前、售中和售后三个阶段为用户提供全程的服务，并适时监测和分析质量风险。

在售前阶段，通过分析用户的应用需求、使用条件等情况，提供合适产品选型建议书；在售中阶段，确保产品合格，出厂前做好各项指标检测；在售后阶段，通过公司的服务体系，监测各类质量风险。

对于各类营销、服务人员，通过产品知识、服务技能等内容的培训，提高质量风险意识，正确识别日常工作中的质量安全风险点。

第三部分 报告结语

一、未来展望

森森汽车依托雄厚实力与强劲驱动，坚持自动化生产，以“夯实基础，不断创新；追求卓越，领先市场”的不懈追求，研发出模块化、电子及智能化的减振器产品。致力于为客户提供最好的产品配套，构筑全球销售网络。

浙江森森汽车零部件有限公司

二〇二〇年五月