东阳市顶峰磁材有限公司
质量诚信报告

第一部分 前言

**一、报告编制规范**

公司严格遵守国家有关法律、法规及行业标准、规程，依据客观性、时效性、可验性的原则编制《东阳市顶峰磁材有限公司 2022年度质量诚信报告》，旨在使社会各界了解本公司的社会责任的理念和工作开展情况。

本报告综合评价了公司在质量诚信体系建设的基本情况，是公司贯彻落实国务院《质量发展纲要（2011-2020）》，增强质量诚信自律意识、建立健全质量安全长效机制取得的丰硕成果。

**（一）报告范围**

报告的组织范围：东阳市顶峰磁材有限公司

报告的编制依据：GB/T 29467-2012《企业质量诚信管理实施规范》、GB/T 31870-2015《企业质量信用报告编写指南》

报告的时间范围：2022年1月-12月

报告的发布周期：年度发布

**（二）报告内容客观性说明**

本报告基于综合汇总、整理公司自成立以来的质量诚信工作相关数据，且数据、信息全部真实、可信，本公司对报告内容的客观性负责并主动接受社会监督，特此声明。

**二、致辞**

东阳市顶峰磁材有限公司是一个具有高度社会责任感的公司，在生产经营中尤其注重产品的质量，并始终致力于成为社会所期待的存在以及员工引以为豪的企业。

我们知道在当代社会中，竞争是激烈的。一个企业在多变的市场条件下，品牌是企业持续成长和贏得顾客忠诚的关键，然而无论多么知名牌都需要一流的质量做后盾。无论广告多么有吸引力，包装多么华丽，没有质量保证，都是徒有其表。唯有质量做好了，企业才会为大众所认可。否则，企业寿命也会因此减短。

顶峰磁材的发展离不开公司全体员工的不懈努力奋斗，离不开国家以及社会各界的关注和支持，更离不开所有客户的厚爱和信赖。为此，我们将一如既往，求实创新。在提供优质产品的同时，不断提升自身实力，成为一家兼具市场竞争力和社会责任感的优秀企业。

**三、公司简介**

东阳市顶峰磁材有限公司成立于2000年，坐落于“中国磁都”和“东方好莱坞”之称的横店镇，是一家专业从事永磁材料的研究、开发、生产，经营为一体的高新技术企业，是东阳市磁性材料重点企业之一。公司产品有烧结钕铁硼与永磁铁氧体等产品，远销美国、东南亚、欧洲等国家和地区。产品广泛应用于通讯、永磁电机、航空航天、汽车、医疗器械、办公自动化等各种领域，具有广阔的市场和潜在发展前景。

顶峰磁材始终坚持以“专业、负责、高效、创新”的工作作风和“诚信共赢”的经营理念，深知“质量是企业的生命线”。公司已通过了IATF16949质量管理体系认证、ISO 9001质量管理体系认证、ISO 14001环境管理体系、ISO 45001职业健康安全管理体系认证，严格按照标准进行科学的管理，提高产品的品质与员工的素质。

公司在多年的经营的过程中积累了很多荣誉称号，先后取得“国家高新技术企业”“浙江科技型中小企业”“金华市专利示范企业”“浙江省高新技术企业研发中心”“行业新锐奖”“小巨人企业”“纳税千万元企业”等。这些荣誉的背后隐藏着顶峰磁材人多年的心血和汗水，更是客户对顶峰磁材这个企业和品牌的认可和信任。未来顶峰磁材人将更加努力奋斗，勇于开拓，勇于创新，勇于实践，狠抓质量，以更加优质的磁性材料产品和更加完善的售后服务回报国内外新老客户！

第二部分 报告正文

**一、企业质量理念**

公司以将质量作为企业生存和发展的根本，以过程质量控制为重点，以顾客满意为宗旨，将质量管理理念融入企业整个生产经营中，质量意识深入每一位员工心中并落实到具体的工作中。

* **管理方针：**追求卓越质量，诚信服务顾客；严守法规，绿色生产；以人为本，安全健康；预防风险，持续发展。
* **质量诚信方针：**诚信经营、精心设计、精选供方、精细作工、持续改进。

**二、企业质量管理**

**（一）质量管理机构**

为使质量诚信管理体系正常运转，公司在组织机构上进行合理的划分，人员实施优化组合，由董事长担任公司质量诚信管理总负责人，全面负责公司的各项日常管理工作，品质部经理负责公司产品质量把控。

公司分别设立铁氧体和钕铁硼两大事业部，每个事业部均设立生产部、技术部、品质部，另外还设立了办公室、财务部、采购部、销售部、项目部等职能部门，明确了各部门及相应管理人员的职责，共同完成公司的质量诚信管理工作，保证质量诚信管理体系的有效运行和持续改进，从而实现质量诚信目标。



图1 公司组织架构图

为建立健全适应本企业实际的质量管理体系，扎实有效地落实管理产品生产中的各项工作，确保产品质量管理体系有效运行，保障产品质量以及顾客的合法权益。本公司严格把控产品检测，具体规定品质部的具体职责：制定公司质量管理目标及实施方案，全面负责公司产品质量考核、客户投诉管理工作，对产品所需物料的进料检验、制程检验、成品检验及出货检验负责。

**（二）质量管理体系**

公司高度重视产品品质，认真履行产品和服务质量安全职责。公司领导始终践行企业社会责任，为提升产品的质量安全性能，建立了一套切合企业发展，促进企业自身与客户共赢的质量安全管控体系。从“设计/研发—采购—生产—成品”，每个环节都设置了缜密的控制体系，进行严格的管控。

**（1）质量目标**

公司将继续加强质量基础建设，强化管理创新和技术创新，提高总体质量水平和自主创新能力。“追求卓越质量，诚信服务顾客；严守法规，绿色生产；以人为本，安全健康；预防风险，持续发展”是顶峰磁材的管理方针，每年的质量目标值参见《年度经营计划》。公司要求，品质总体目标每年有所改善和品质提升。公司授权品质部对质量目标的执行和达成情况进行督查、统计、分析；分析、统计结果报管理者代表与最高管理者。

**（2）质量教育**

为实现公司持续经营，有效落实组织员工的质量教育，公司制定了质量教育培训管理制度，并每年制定并执行培训计划，塑造企业讲诚信的道德环境。公司培训管理流程如图2所示。



图2 顶峰磁材培训管理体系

**（三）质量安全风险管理**

**（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，公司制定了顾客咨询、投诉受理流程（具体见图3），并统一由售后服务部对来自顾客的各类咨询、投诉进行调查、判定和处理，及时响应和处理问题项。公司高层领导不定期组织召开产供销及技术质量分析会议，及时分析顾客的各项投诉意见，落实改进方案和具体措施，明确责任部门和责任人，确保持续提高顾客满意度。



图3 顾客投诉处理流程图

* 投诉信息收集管理

1、客户投诉：第一时间反馈相关部门；提交客户提供的样品、视频、图片、报告等；各个部门认领责任，分析原因改进措施等；

2、客户拜访：内贸部/外贸部每年定期拜访一些主要客户，收集客户市场上的反馈和投诉；

3、客户满意度调查；每年内贸部/外贸部都会向每个经销商发送客户满意度调查表；调查表统一上交公司，专人归档。

* 投诉信息整合分析

专人整合收集到的客户投诉信息，形成一份整改报告，针对根本原因，制定整改方案，检查实际整改成效。一方面可以作为年度绩效考核的依据，督促各部门完善落实，另一方面能抓住问题本质，防止问题再次发生。

1、根据根本问题的普遍性和独一性，制定不同的持续改进措施；对于普遍性投诉，一定要举一反三到同类同系列产品；提醒或者责令相关责任部门立刻改善；

2、根据投诉的巧合性和独一性，不仅排查公司内部的责任问题和责任人；同时结合客户当地的市场反馈，专业判断投诉的合理性；及时排除或者判定误退等情况的可能性。

**（2）质量风险监测**

公司定期组织人员开展质量风险监测行动，并就当前的公司质量状况，进行分析，并制定有效且具有针对性的解决方案，不断优化和改进自身质量管理，不断完善质量风险监测制度；同时公司将定期对内部进行质量安全风险状况评估，分析质量安全风险项，并及时改进，降低企业质量安全风险，为产品质量提供保障。

**（3）应急管理**

根据环境因素、危险源分析和风险评价的结果，公司对可能出现的紧急状态组织起草和修订了事故应急预案（包括综合预案、专项预案、岗位现场应急处置方案），同时，公司每年组织一次应急演习，验证和完善应急预案。

公司建有较为完善的应急救援组织，配备有足够的应急设施设备，明确专人负责维护保养，确保需要时能直接提供使用。

表1 危机情况应对措施表

| **工作****场所** | **影响****因素** | **相关****风险** | **标准要求** | **内控指标** | **测量****方法** | **控制过程及方法** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 各工作场所 | 工伤火灾 | 人员伤亡财产损失影响社会稳定 | 工亡：≤0起重伤：≤0起 | 工亡：≤0起重伤：≤0起 | 安全生产检查 | ①实行目标管理、管理方案；②制定安全管理制度、安全操作规程；③签订安全管理责任书；④制订应急响应计划；⑤培训与教育；⑥监督和检查 |
| 各生产场地，以及易燃、易爆工作场地 | 固废高温机械噪声 | 导致职业病的产生 | 生产现场所有害因素职业接触限值（GBZ2—2002） | 生产现场所有害因素职业接触限值（GBZ2—2002） | 第三方检测 | ①进行一年一次职业病体检；②环境改造 |

**三、企业质量诚信**

**（一）质量诚信管理**

长期以来，公司的高层领导从企业的核心价值观出发，在实施企业文化建设的过程中十分重视企业道德文化的培育，努力营造以企业高层领导身体力行、全体员工积极参与的崇尚道德修养的良好氛围。公司依据《公司法》《会计法》《劳动法》等国家的法律法规，建立健全公司质量管理体系；公司高层管理者从严管理，以身作则，作为遵纪守法的示范者和标杆，在经营活动中坚持依法经营，从公司成立以来，公司高层管理者没有一位违法违规。

公司实施依法纳税，依法缴费，财务制度健全，账目规范，每年委托税务局和审计局开展汇算清缴和审计，积极配合国税、地税进行税务稽查，同时公司遵守市场规则，信贷记录良好。

**（二）质量文化建设**

顶峰磁材注重利用企业文化建设，为切实营造一个良好的质量文化氛围，公司高层领导积极倡导，全体员工积极参与，开展质量技术攻关活动，在质量改进活动中，通过潜移默化的方式沟通员工的思想，从而产生对企业质量目标、质量观念、质量行为规范的“认同感”。在质量文化所形成的氛围中，员工为了得到领导和同事的认可从而产生动力，为实现企业的质量改进目标而努力工作，在自身技能提高的同时也促进了质量文化建设。

通过管理的提升和活动的有效展开，强化了管理层级的责任意识，将质量意识逐步贯穿于工序管理和操作中，结合系统的宣贯培训，增加全体员工对质量与企业发展及兴衰重要性的认识；引导全员参与质量管理，通过不断深入开展合理化提案、日常质量改善、QCC管理、专业质量改善等措施，使广大员工充分参与到质量改善的每一个环节，提升产品质量、分享改善成果，极大地激发了广大员工参与质量文化建设的热情，有力的推进了企业的质量文化建设。2022年公司改进小组有效解决各类质量问题8项，收集员工合理化建议25条。

遵循质量文化建设的内在规律，坚持继承与创新结合，不断注入新的活力，既传承精神，又彰显创新，充分授权，发挥每位员工的创造力，强化和提高整个企业质量管理创新能力，通过丰富多彩的创新实现建立具有自身特色的质量文化。

**（三）运作管理**

**（1）对员工的诚信教育**

公司在开展项目和签订合同时施行法律顾问及领导把关的风险控制联动机制，努力从源头上防范和控制法律风险，同时公司建有会议室、宣传栏，通过学习《安全生产法》《工会法》等与企业和员工息息相关的法律法规，极大地提高了广大干部和员工对于法律法规的认知，增强了企业经营管理人员的诚信经营和市场规则意识，在工作和生活中知法、守法已成为广大员工的自觉行为规范。

**（2）产品设计诚信管理**

公司技术部依据《APQP项目管理程序》的要求和PDCA模式展开技术研发活动，并通过相关措施缩短技术研发周期、降低研发成本、提高研发达成率。运用IE改善手法对开发流程、工艺技术过程进行持续改善，不断简化、优化技术研发流程。同时不断寻找技术研发过程中的瓶颈问题，及时进行重点突破，系统管控技术研发的全过程。在技术中长期发展规划和年度计划中，明确“重大研发立项”、“申报专利技术”和“开发新产品”的量化目标，并通过监督考核的方式以确保技术转化成果的成功率。在技术研发项目实施过程中，积极采用项目管理和PDCA管理等管理模式，确保技术转化成果的成功率。

**（3）原材料或零部件采购诚信管理**

公司坚持“优质原料+严谨检验”，把好原料关。原材料的好坏是决定产品品质的首要因素，顶峰磁材选择的原材料供应商为国内知名厂商，例如上海富钢、上海宝钢等。

原材料进入公司后，须经过一系列严谨的科学检测，确保各项性能优越，优质纯正的专用原材料，从基因上奠定了顶峰磁材产品的卓越性能与环保品质。此外，公司与供应商签订质量协议，明确对产品性能、法律法规、环境保护等方面的具体要求。在入厂检验阶段，严格按照国家抽样标准进行抽样、检验与试验；对涉及律法规、环境保护、人身安全的，实行零容忍，一旦发现不合格，一律退货，并责令外协厂家进行整改，必要取消其供应商资格。

**（4）生产过程诚信管理**

公司以“国际一流设备+精湛工艺”把好制造关。公司引进国际一流的加工设备，自动化程度高，质量控制精准，确保产品的卓越品质，大力推行6S管理，精益求精的工匠精神锻造出高品质的磁性材料。公司实施全面预算制管理，每月下旬根据内销售部提供的下月订单预测，结合设备产能、人力配置由生产部编制下月度的生产计划，并落实到各生产车间班组。

**四、企业质量基础**

**（一）标准管理情况**

标准是提高产品品质和节能降耗的一个重要因素，公司积极引用国际标准及国外先进标准。在原材料采购、产品制造和加工、半成品和成品检验等各个产品生产环节制定较为严格的内控指标，并引用或制定相关标准为生产提供支撑，对整个生产环境加以标准化规范管理。为保证产品质量、提高企业的管理水平提供良好的保障。

顶峰磁材严格执行国家和行业技术标准外，部分永磁铁氧体瓦形磁体和变频空调压缩机用高内禀矫顽力永磁钕铁硼执行“浙江制造”团体标准T/ZZB 0245—2017《永磁铁氧体瓦形磁体》、T/ZZB 1525—2020《变频空调压缩机用高内禀矫顽力永磁钕铁硼》。

**（二）计量管理情况**

公司建立了较完善的计量保证体系，出台了计量手册、程序文件等，确定了企业近期的计量方针和目标，规定了计量管理机构及人员的权限和职责，描述了计量活动的诸要素，规定了东阳市顶峰磁材有限公司的计量方针、目标、计量管理机构的设置、主要职能部门、人员的计量职责、计量体系要求的建立、计量体系文件和管理等。

设备的管理和使用做到“三好”（管好、用好、完好）、“三防”（防尘、防潮、防震）、“四会”（会操作、会保养、会检查、会简单维修）、“四定”（定人保管、定人养护、定室存放、定期校验），保证仪器设备性能安全可靠。并对每台仪器设备建立了设备档案，包括设备名称、规格型号、编号、生产厂家、出厂日期、合格证、使用说明书及使用规程中维修、检定（校准）等记录和检定证书、设备的维护保养计划等内容。制定实施了完善的监视和测量资源管理办法，对器具的配置、使用、维修检定、报废等做出了细致规定，对监视和测量资源编制了检定/校准周期表，并按年制定检定/校准计划，定期开展检定/校准。

**（三）认证管理情况**

在企业管理方面，公司通过了IATF 16949质量体系认证、ISO 9001质量体系认证、ISO 14001环境管理体系认证、ISO 45001职业健康安全管理体系认证。同时，公司一直致力于管理进步和管理创新，通过技术进步和管理创新，持续改进产品质量，不断满足顾客日益增长的需求。

在产品认证方面，顶峰磁材立足于磁性材料行业，致力于技术创新和市场开拓，积极准备开展“品字标”浙江制造认证，公司将严格按照国际质量管理体系以及“浙江制造”管理规范执行。

**（四）检验设备管理情况**

公司根据产品检测的要求、工艺的要求配置检验、试验和测量装置，并与所要求的检验、试验和测量能力相一致。应定期检定或校准，并对其使用、维护、搬运、贮存等做出规定。为有效保证产品质量，顶峰磁材十分重视检测分析仪器设施的配置和实验室的建立。计量设备和实验设备不但满足各工序和检测要求，且部分设备已达到国内和国际领先水平。

公司对检测器具从采购、验收、使用严格按照仪器设备管理程序执行，实验室有专人保管计量器具，建立台帐和登记手续，检测仪器的使用必须通过检定，有检定合格证方可投入使用；对在用的检测仪器设备严格按周期检定，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、销售奠定了坚实的的计量基础。

**（五）质量方法与信息化**

公司努力践行卓越绩效管理，促进管理成熟度和经营质量提升，通过引进实施、推广先进质量方法，提升产品整体质量水平。公司在工艺开发阶段建立可靠性质量保证模式，深入洞察客户需求，系统应用排列图、矩阵图、直方图、指标对比分析等质量工具，实现高质高效完成工艺开发任务；在采购阶段推行质量检验前置，在提高原材料质量的同时，降低运营成本；生产阶段有效识别并解决存在问题。

**五、产品质量责任**

**（一）产品质量水平**

公司实行巡检和成品检验，制定了作业指导书，实行动态质量监控，对成品逐件进行严格的工艺控制和质量把关。对不合格品做上标识并放入不合格品区。对现场出现的问题及时分析原因，提出纠正预防改进措施，进行品质通报，确保产品符合质量标准。每个车间还设立专职质量管理人员，对本车间的成品实行质量抽查，对各个生产工位进行巡回检查，对容易出现质量问题的工位和操作工进行重点监督和指导。同时，加强对生产环境的监督，对影响产品和员工安全的因素及时改正，并要求员工做好相关安全防护措施，确保安全生产。

顶峰磁材执行的T/ZZB 0245—2017《永磁铁氧体瓦形磁体》与行业标准SJ/T 10410—2016《永磁铁氧体材料》对标，其中剩余磁通密度、磁感矫顽力、内禀矫顽力、最大磁能积等指标有所提升；T/ZZB 1525-2020《变频空调压缩机用高内禀矫顽力永磁钕铁硼》与国家标准GB/T 13560和国际标准IEC 60404-8-1-2015对标，对产品的可靠性、安全性等项目提出要求，其中剩磁温度系数、矫顽力温度系数、磁能积、内禀矫顽力、有害物质限量等指标高于国标比肩国际标准，达到国内一流国际先进水平。具体指标对比如下：

表2 DF4350永磁铁氧体瓦形磁体核心技术指标对比表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **核心技术指标或要求** | **“浙江制造”标准** | **SJ/T 10410-2016** |
| 1 | 环保要求 | 铅≤100mg/kg，镉≤5mg/kg | / |
| 2 | 工作温度范围 | -40 ℃～+120 ℃ | / |
| 3 | 贮存温度范围 | -40 ℃～+85 ℃ | / |
| 4 | 剩余磁通密度(Gs) | 4200~4400 | / |
| 5 | 磁感矫顽力(KA/m) | 294～326 | 250~280 |
| 6 | 内禀矫顽力(KA/m) | 386～410 | 260~290 |
| 7 | 最大磁能积(KJ/m3) | 33.4～36.6 | 32.5~36.0 |

表3 N48UH变频空调压缩机用高内禀矫顽力永磁钕铁硼核心技术指标对比表

| **产品****性能** | **核心技术指标** | **单位** | **“浙江制造”标准** | **国家标准/行业标准****GB/T 13560** | **国际标准****IEC 60404-8-1-2015** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **可靠性** | 剩磁温度系数αBr（20-150℃） | %/℃ | ≥-0.11 | -0.090~-0.124（20-100℃） | -0.1~-0.12（20-100℃） |
| 矫顽力温度系数βHcj（20-150℃） | %/℃ | ≥-0.6 | -0.45~-0.66（20-100℃） | -0.45~-0.6（20-100℃） |
| 磁能积 | kJ/m3 | 366～390 | / | / |
| 内禀矫顽力Hcj | kA/m | 1990 | / | / |
| **安全性** | 有害物质限量 | 铅（Pb） | mg/kg | ＜1000 | / | / |
| 镉（Cd） | ＜100 | / | / |
| 汞（Hg） | ＜1000 | / | / |
| 六价铬（Cr6+） | ≤100 | / | / |
| 多溴联笨（PBB） | ＜1000 | / | / |
| 多溴二苯醚（PBDE） | ＜1000 | / | / |
| 邻苯二甲酸二（2-乙基己基）酯(DEHP) | ≤100 | / | / |
| 邻苯二甲酸二异丁酯（DIPB） | ≤100 | / | / |
| 邻苯二甲酸二异苄酯（BBP） | ≤100 | / | / |

**（二）产品售后责任**

顶峰磁材在售后服务方面，加强顾客反馈和异议处理管理，并制定管理流程，明确相关部门的职责，保证顾客投诉得到及时有效处理。同时，为确保客户投诉的信息有效利用，公司每月对生产质量投诉进行汇总；对存在相似的生产质量投诉问题进行专题分析，制定整改措施，并通过质量体系进行审核，实施有效改进。

**（三）企业社会责任**

**（1）企业公共责任**

公司建立了ISO 14001环境管理体系、ISO45001职业健康安全管理，并于2019年导入了卓越绩效管理模式，公司每年系统地识别和评估产品、服务和运营对质量安全、环境保护、能源节约和资源综合利用以及公共卫生等方面的影响，并制定预防、控制和改进措施。

一直以来公司注重“产品质量、环境保护、能源资源利用、安全生产”等工作的推进，通过严格生产过程、环境保护和危险源识别等各环节的管控，有效促进了公司产品质量的提高、生产安全的保障、节能降耗的实现和行业竞争力的提升。

环境保护、节能降耗、安全生产、职业健康等方面的控制方法见表4。

表4 公共责任方面的控制方法

| **关键过程** | **主要因素** | **主要控制/改进措施** |
| --- | --- | --- |
| 环境保护 | 废水 | 生产废水 | 设备冲洗水作为相应产品的配料用水，不外排。地面冲洗水、尾气洗涤废水经沉淀池收集沉淀后全部回收循环使用，不外排。 |
| 生活污水 | 生活废水经生活污水处理设施处理达标后纳入管网。 |
| 废气 | 引进先进的喷淋塔 |
| 噪声 | 公司在采购设备时，选用大型先进企业的优质设备、合格设备、国家环保总局推荐设备；公司对厂区内的生产设备进行了合理布局，对主要噪声源进行有效的降噪、隔音、减振措施；加强企业管理，加强机械设备的日常维修更新；同时，在厂界四周设置绿化带以起到降噪的作用。 |
| 固废 | 生产固废 | 委托具有资质的第三方进行回收。 |
| 生活垃圾 | 委托当地环卫部门统一处置 |
| 节能降耗 | 能耗 | 通过设备改造、严格控制能耗并作为考核指标，日常检查。 |
| 安全生产 | 工伤和火灾事故 | 1、建立安全管理组织网络，层层签订安全责任书，落实安全责任；2、开展危险源辨识和风险评价活动，组织开展各类隐患排查治理活动。以重点项目的方式推进重大安全隐患整改；3、加强安全教育培训和职业技能培训；4、加大安全检查和隐患排查整改力度； |
| 职业健康 | 噪音 | 督促职工按要求佩戴好耳塞。 |
| 有害气体 | 督促职工按要求佩戴好防尘口罩。 |

政府、民众和相关方对产品安全、环境保护、安全生产的关注度日益提高，为消除外界对公司这方面的隐忧，公司积极做好应对准备。通过上述关注度的分析，公司确定了环境保护和安全生产隐患预案。

表5 隐忧预见与应对

| **公众隐忧** | **产生原因** | **应对措施** |
| --- | --- | --- |
| **环境污染** | 废水等对周边的环境带来污染。 | 1.生产线建设方面：严格按照环保法规要求；生产工艺方面：采用清洁生产。2.跟踪废水、噪声检测结果，不定期召开环保例会，分析和讨论环保治理的经验和不足。3.建有污水处理中心，将污水处理达标后排入市政污水管网。 |
| **能源消耗** | 高耗能的设备会造成能源浪费，影响当地经济的发展。 | 1.推行节能降耗，控制能源消耗。2.加强节能改造，提高自动化生产，提高电力的利用率。 |
| **安全****生产** | 电力的触电等安全隐患 | 1.设备都设置接地线，增加自动感应停止运作功能和急停按钮等，由此大大减少触电危险。2.严格按照国家有关规定对设备进行设计、安装和使用。 |
| **公共****卫生** | 潜在职业病，生活垃圾，固废的污染等 | 1.根据《中华人民共和国职业病防治法》，制订了《职业病防治管理办法》文件；2.针对职业病坚持“预防为主、防治结合”，实行分类管理，综合治理，定期体检等。3.针对生活垃圾，定期清理后交环卫部门统一收集处理。4.针对固废，暂时堆放处理，阶段集中委托给有资质的单位处理。 |

公司确定关键过程及绩效指标，并将内控指标要求分解至各部门，每月跟进计划的进展，在管理评审会报告年度目标、管理方案的达成状况等。

**（2）企业道德责任**

为确保所有开展的各项生产经营业务符合诚信准则、道德规范，建立起较为完善的道德约束指标，确立用于监测组织内部、与主要合作伙伴之间，以及组织的治理中行为道德的主要过程及测量方法和指标，制定和履行公司合同管理、廉洁自律等方面严格的诚信、道德规范。

表6 公司道德行为的主要过程测量方法和指标

| **道德行为类型** | **负责****对象** | **监督****部门** | **测量方法与过程** | **测量指标** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **组织内部** | 全体基层以上干部 | 总经办 | 1.设立员工建议箱，民主评议活动；2.设置责任奖 | 违纪违法事件为零 |
| 公司员工 | 总经办 | 日常行为与违纪情况监测  | 杜绝不文明行为 |
| **组织之间** | 供应商 | 采购部 | 《合同法》，遵守合同。 | 合同违约率 |
| **组织外部** | 法人 | 总经办 | 按照《公司章程》《公司法》执行重大决策。 | 法人收益增值率等 |
| 政府 | 财务部 | 按照《增值税暂行条例》《企业所得税法》执行依法纳税的义务。 | 纳税总额，税率等 |
| 社会 | 总经办 | 按照《废气综合排放标准》等标准来保护环境。 | 各种污染物排放标准及慈善捐赠等 |
| 顾客 | 销售部 | 贯彻《产品质量法》，确保质量。按照《年度工作计划目标》《客户投诉管理制度》来回馈顾客的意见等。 | 顾客满意度等 |

**（3）产品质量保证承诺**

企业产品质量符合宣传广告、使用说明书、产品标签内容标识，无虚假宣传；产品生产、检验、出厂均符合国家标准要求，产品品质高；若消费者在使用我公司产品时，发现有产品质量问题或疑问，均可拨打服务热线，公司承诺对顾客任何问题均会进行及时有效解答处理。

* **顶峰磁材对永磁铁氧体瓦形磁体“浙江制造”认证产品做出质量承诺：**

①产品质量三包，产品制造和检验过程均有质量记录和检验记录。

②自出货之日起，在正常运输、储存条件下，三年内出现产品质量问题并造成经济损失，供方全额赔偿买方经济损失。

* **顶峰磁材对变频空调压缩机用高内禀矫顽力永磁钕铁硼“浙江制造”认证产品做出质量承诺：**

①制造商应承诺在用户购买之日起十二个月内出现属产品本身质量问题的，经由制造商技术人员确认后无偿提供合格的同型号的部件或产品更换服务。

②产品在使用过程中出现任何问题，制造商应在接到客户电话或传真后24 h内做出响应。

**（4）劳动保护管理**

公司建立ISO 45001职业健康安全管理体系，保障员工的安全健康；坚持以人为本，严格执行《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国职业病防治法》等劳动、安全生产法律法规，努力营造健康、安全、舒适的工作环境；委托第三方检测机构进行职业病危害因素检查，为员工配备耳塞、劳保鞋、口罩等劳动防护用品；每年组织员工进行职业病体检，建立了职业病安全健康检查台账；不断采取治理措施和个人防护措施来改进职业健康与安全工作条件，并定期测量和控制关键工作场所的影响因素，积极为员工创建安全的工作环境；此外积极通过培训让员工了解安全常识和个人健康养护常识，增强个人保护能力。

**（5）公益支持**

公司热心社会公益事业，理性、持久地进行公益投入，主要体现在慈善捐助。通过制定年度公益活动计划，从预算、人员等方面保证有计划地开展公益支持活动。通过公益事业，提升公司品牌知名度和美誉度。

**（四）质量诚信记录**

顶峰磁材近三年来客户满意度水平呈平稳上升的状态，表明公司对顾客综合服务水平的成熟和稳健。公司一直重视并致力于客户满意度的持续改进。顶峰磁材建立了比较完善的售后服务体系，及时处理客户售后服务问题，客户投诉处理满意率保持在较高的水平。

顶峰磁材自成立以来，未发生违法违规、监督抽查不合格、质量安全事故、出口产品因质量问题被国外通报、退货、索赔等质量信用不良事件，在历年接受各级质量技术部门的抽检中，合格率均达100%。

第三部分 报告结语

审视过去，公司全面落实生产企业的质量安全主体责任，不断完善产品结构。从影响产品质量的每一个环节入手，不断完善企业内部各项管理制度，持续改进质量管理体系的运行质量，塑造良好的企业文化，打造卓越产品。

放眼未来，我们将以卓越的产品质量占领市场，以良好的信誉留住客户，推进质量管理体系的持续改进和高效运行，全面强化全员维护品牌形象。公司坚信以质量为基，诚信为本，向质量要效益、促发展，才真正达到诚信经营、以质取胜！