



# 福耀玻璃（重庆）有限公司

FUYAO GLASS CHONGQING CO.,LTD.

## 企业质量信用报告

二零一八年五月

### 目 录

第一部分：报告前言

一、报告编制说明	3
二、高层致辞	3
三、企业简介	4
<b>第二部分：报告正文</b>	
一、企业质量理念	5
二、内部质量管理	5
(一) 质量管理机构	5
(二) 质量管理体系	9
三、企业质量诚信	12
(一) 质量诚信管理	12
(二) 企业文化	13
四、企业质量基础	14
(一) 企业产品标准	14
(二) 企业计量水平	15
(三) 认证认可情况	16
(四) 特种设备安全管理情况	16
五、产品质量责任	17
(一) 产品质量承诺	17
(二) 产品召回情况	17
(三) 质量信用记录	18
(四) 企业社会责任	19
六、质量风险管理	19
(一) 质量投诉处理	19
(二) 质量风险监控	23
(三) 应急管理	24
<b>第三部分：报告结语</b>	
报告结语	25
读者意见反馈表	26

## 第一部分：报告前言

### 一、报告编制说明

本公司保证报告所公布的质量诚信体系建设情况不存在任何误导性陈述及虚假情况，并对其内容的客观性、真实性负责。

报告组织范围： 福耀玻璃（重庆）有限公司

报告时间范围： 2017 年 5 月 2 日至 2018 年 5 月 2 日

报告发布周期： 1 次/年

报告数据说明： 报告内所涉及数据来源于公司，数据真实、有效

报告获取方式： 公司将以官网 <http://www.fuyaogroup.com> 为载体，展现《企业质量信用报告》，并供下载阅读

## 二、高层致辞

福耀玻璃（重庆）有限公司作为福耀集团下属子公司，肩负着“为中国人做一片属于自己的玻璃”的企业使命，以质量求生存，以信誉促发展为方针，坚决落实企业质量主体责任，严格遵守玻璃相关质量法律法规，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，不断努力提升质量，切实服务客户。

质量为基，诚信为本，福耀玻璃将一如既往努力践行质量第一、诚信经营的社会责任，持续打造福耀玻璃精品，向质量求效益，以质取胜。

总经理：廖启闽

### 三、企业简介

公司名称： 福耀玻璃（重庆）有限公司

地 址： 重庆市北部新区翠宁路 1 号

成立时间： 2004 年 3 月（2005 年 3 月正式投产）

总 投 资： 9200 万美元

总 资 产： 8 亿元 RMB

主要产品： 汽车安全玻璃。

生产能力： 夹层玻璃 240 万片；钢化玻璃 1600 万片；注塑包边玻璃 300 万片

员工人数： 1280 人

占地面积： 178 亩（118,290M<sup>2</sup>）

产品市场： 西南 8 省 1 市

市场定位： 西南地区主要 OEM 客户。

产品定位： 中高档轿车玻璃

主要客户有：

重庆片区：长安、福特、现代、伟巴斯特、英拉法、力帆、北汽银翔、长安铃木

成都片区：一汽大众、丰田、VOLVO、吉利、神龙

柳州片区：柳汽、上汽通用五菱

市场占有率： 80%以上

公司地址： 重庆市北部新区翠宁路 1 号

邮政编码： 401122

联系电话： 023-67193750

传真： 023-67193666

公司网站： [HTTP://WWW.FUYAOGROUP.COM](http://www.fuyaoingroup.com)

## 第二部分： 报告正文

### 一、企业质量理念

公司高层领导以“为中国人做一片属于自己的玻璃”为引领，每个福耀人都深深意识到汽车玻璃不仅仅是玻璃，更是一片关乎千万家庭福祉的大事，容不得一星半点的疏忽，质量责任重于泰山，因此上至集团董事长、总裁、下至车间的每一名员工，大家都始终坚持质量第一，在生产、经营工作中，以两化融合管理体系为基石，始终坚持贯彻精益管理理念，以新创业，锐意创建重庆公司独特的管理模式，实施精益生产方式，落实“客户第一”的经营思想。提炼出了福耀重庆公司的愿景、使命、核心价值观，构建具有福耀特色的企业文化体系。

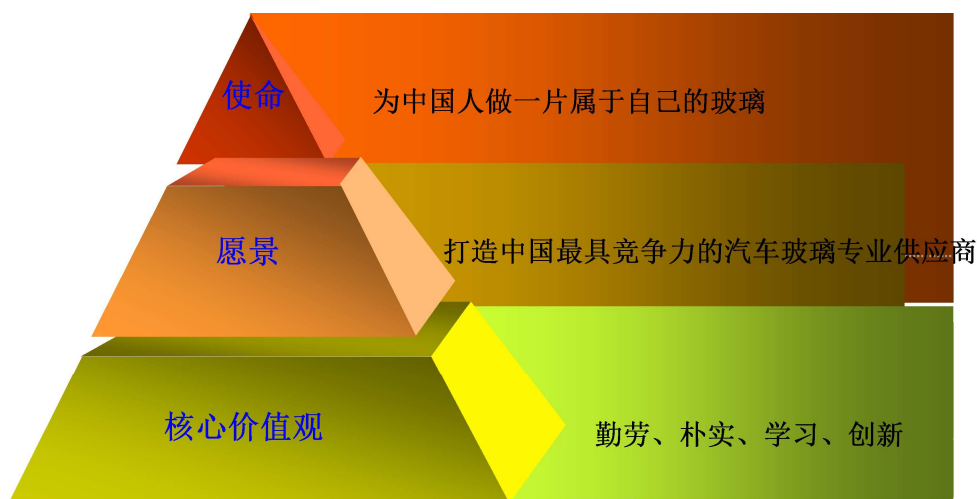


图 1、企业核心价值观、愿景和使命

在“为中国人做一片属于自己的玻璃”的使命下，公司制定了 2016—2020 年公司总体战略：稳固现有市场份额，横向拓展产品范围；提升生产过程精益水平，打造形成智能化生产模式；从产品经营向品牌运营转变，从提供产品向提供解决方案转变；并在这一战略思想的引领下，公司建立了“以质量第一、效率第一、客户第一、信誉第一、服务第一”的质量方针，并确定了“质量领先，以质取胜，精益求精，追求卓越”的质量理念。

### 二、内部质量管理

公司建立了完善的质量控制与质量保证系统，保证了每个供应商都经得起严格考验，每个原材料都经过了精挑细选，每一道工序都经历了千锤百炼，每一个产品都力求做到“零缺陷”。其内部质量管理体现在：



10) 任命管理代表，并授权其负责保持质量管理体系的有效运行；

## 2、管理者代表质量职责与权限

1) 确保管理体系所需的过程得到建立、实施和保持。确保及时获得并理解相关法律、法规要求及顾客的期望；

2) 向最高管理者报告管理体系业绩和任何改进需求；

3) 确保在整个组织内提供满足顾客要求的意识；

4) 与质量、环境管理体系有关事宜的外部联络；

5) 负责组织建立、实施、保持和持续改进 IATF16949 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系和 OHSAS18001 职业健康安全管理体系；

6) 负责在公司内倡导对顾客要求、相关法律法规与其它要求、环境保护及职业健康安全的认知意识，以减少和降低环境安全影响；

7) 就综合管理体系有关事宜与外部联络；

8) 负责组织修订手册和程序文件；

9) 确保按照 ISO9001:2015、IATF16949:2016、ISO14001:2015、OHSAS18001:2007 及《产品强制性认证工厂质量保证能力要求》等标准要求建立、实施并持续改进综合管理体系；

10) 确保在整个组织内提高满足顾客、相关法律法规与其它要求的意识，提高环保意识和职业健康安全意识，以减少和降低环境安全影响和风险；

11) 为满足综合管理体系方针的达成，组织制定和监控目标、指标和方案；

12) 负责组织综合管理体系内外部的横向协调与沟通，提升管理效益；

13) 监督指导综合管理体系各项活动，组织指导环境因素和危险源的辨识与评价；

14) 组织领导内部审核，并协助召开管理评审，监督指导落实管理评审决议。

## 3、生产员工的质量职责和权限

1) 对本工序的产品和过程质量负责；

2) 积极学习质量管理知识和专业技术，掌握应知应会的岗位知识和操作技能，树立“质量第一责任人”和“下道工序是用户”的思想，努力提高自身素质；

3) 熟悉质量标准，工艺文件，严格遵守工艺纪律和操作规程，严格执行“三自一控”和不合格品管理要求，提高工序控制水平，完成质量考核指标；

4) 坚持做好文明生产，工作环境卫生整洁，执行设备、工、卡、量、模具的维护保养要求，积极参加 QC 小组、创优、攻关、改善提案和合理化建议等活动。

## 3、相关激励措施

公司高层为提升员工质量意识，提高产品质量，减少质量投诉，杜绝质量事故，公司制定了《质量奖罚管理办法》和《非质量事故奖罚管理办法》；同时为促进全体员工开展实现卓越绩效的活动，设立了《持续改进管理办法》，对员工改革改善提案进行表彰和奖励，展示其活动成果。同时在年度评优中以此作为重要的考量指标。此外，企业建立了多样化的激励机制，见表 1 公司的多样化激励

表 1 公司的多样化激励

激励项目	激励方式
年度评优	证书、《福耀人》宣传、表彰会、奖金、旅游
文体活动	证书、奖金
技术攻关项目	奖金+外出培训
专利奖励	奖金
质量月活动及质量奖励	奖金
技能竞赛\三八红旗手等奖励	证书、奖金

为了创建和推动全员的创新和改进文化，公司建立了《持续改进管理办法》，公司高层领导高度重视自适应学习型组织打造，并明确在公司远景规划中。

公司建立了员工提出合理化建议、OPL、快速改进项目的评审的渠道，同时为员工创造学习的条件，定期组织 QCC，绿带知识的培训和评审，极大的鼓励了全体员工的参与。通过在员工职级晋升通道以及管理干部的任职资格中提出持续改进积分要求，引导员工积极参与持续改进活动，充分利用内、外部资源进行专业人才的培养，已经形成了中、高层领导开展六西格玛活动、中、基层主管开展 QC、快速改进活动、基层员工开展合理化建议及 OPL 等多层次、全方位的持续改进活动体系。通过《持续改进积分管理办法》和《员工职级评定管理办法》激励员工参加创新和改进的活动。取得的成果如下表 2：

表 2 改进和创新的成果

时间	合理化建议（条）		快速改进项目（个）	OPL（件）	QCC 项目（项）	六西格玛绿带项目（项）	取得的成果
	提出数量	采纳数量					
2014 年	3809	1606	78	151	47	—	QCC 获得国优 2 项，市级、国家级“优秀推动者”
2015 年	4221	1980	108	246	46	11	QCC 获得国优 2 项，市级、国家级“卓越领导者”



2016 年	2219	1451	132	150	64	14	QCC 获得国优 1 项，市级发表一等奖 4 个
2017 年	3308	2487	129	305	47	4	QCC 获得国优 1 项，市级发表一等奖 2 个，“优秀推动者”

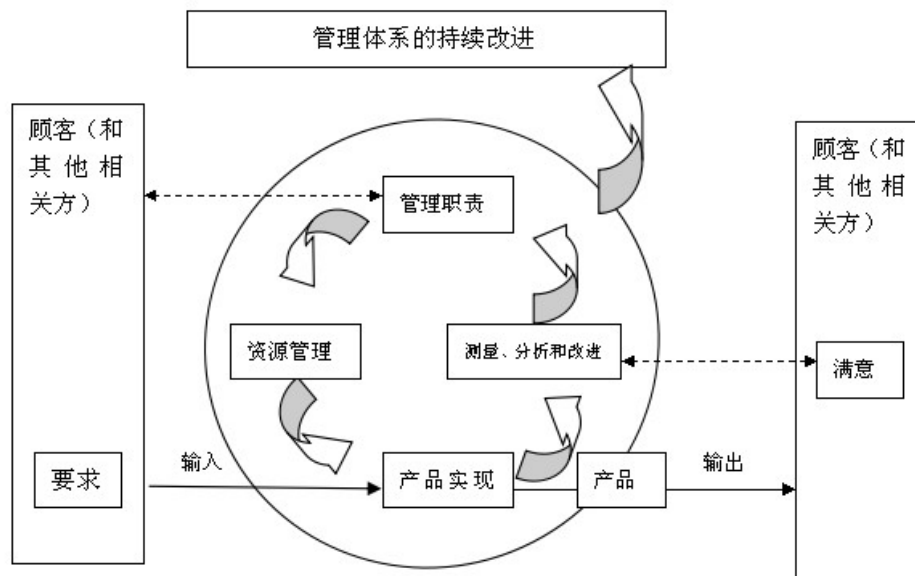
2014 年公司获得重庆质协授予的“重庆市质量管理小组活动优秀企业”称号，2015 年公司总经理李良华先生荣获中国质量协会颁发的“全国质量管理小组活动卓越领导者”荣誉称号。2016 年“勇网直前”QC 小组获全国优秀质量管理小组，“奋进圈”QC 小组获中电一等奖等。2017 年“极限圈”QC 小组获全国优秀质量管理小组，企业获渝质协质量管理优秀企业。

## （二）质量管理体系

公司在 2017 年引入 IATF16949:2016 质量管理体系标准，现在公司通过 IATF16949:2016 质量管理体系认证证书。并通过 CTC 认证服务公司的认证审核，分别获得 ISO14001 环境管理体系和 OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证证书

### 1、质量管理体系的建立

为确保质量管理体系建设工作科学合理、稳步实施，公司明确了质量方针，设立了质量目标，建立了质量管理体系，制定了质量手册及程序文件等纲领性文件和质量教育、质量法规、质量责任等制度，同时还辅有相关部门的管理制度、标准、技术文件、操作规范、考核标准等作为支撑。为了支持这些过程的有效运行和监视，企业配备了必要的人力、基础设施及相关信息等资源。



图释  
 ————— 增值活动  
 - - - - - 信息流

图3：管理体系运行模式图

## 2、质量战略、质量方针和目标

公司建立了“质量第一、效率第一、客户第一、信誉第一、服务第一”的质量方针，“宣传环保、符合法规、清洁生产、持续改善”的环境方针，“安全运作、符合法规、预防为主、持续改善”的职业健康安全方针。

### 1) 建立全方位、分层次绩效管理体系

在方针指导下，公司本着公平、客观，有效、长期激励，保持优势等原则，通过逐层分解绩效目标，对目标实施进行管理，并合理运用绩效考核结果，建立以绩效为导向的薪酬激励机制，并始终坚持两个密切关联：员工待遇与公司效益密切关联以及员工待遇与员工对公司的贡献密切关联。

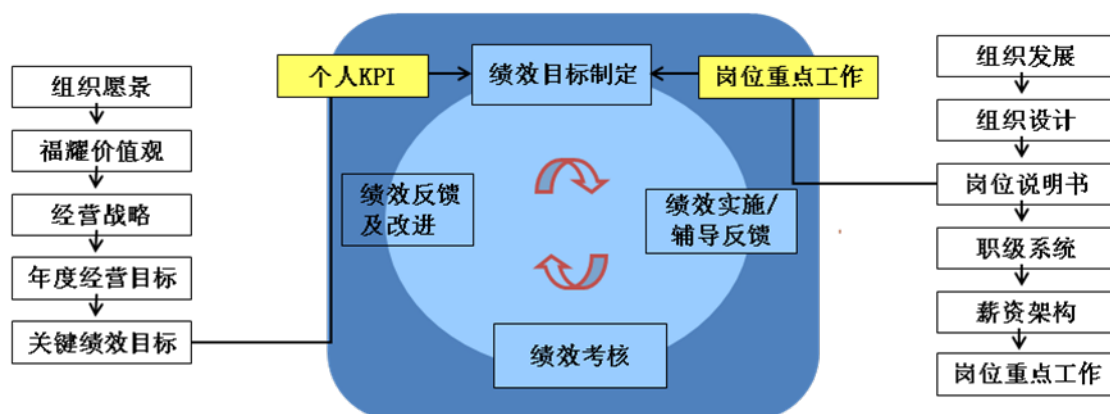


图 4：绩效管理运行示意图

公司人力资源管理部门直属公司总经理领导，成立专门的绩效管理工作小组，建立全方位、分层次绩效管理体系，见表 4，规范不同层次不同人员的考核目标、内容、周期、方法等，向员工传达公司推崇的做事方式和对员工的期望，并通过考核、指导、激励等措施，诊断与发现影响工作绩效的组织因素和个人因素，促进员工绩效水平螺旋上升。

部门在绩效工资总额控制下实行部门内部自主考核；中层干部由公司根据其季度关键指标任务完成情况进行绩效考核。

表 3：绩效考核分层次绩效管理体系

层次	被评估对象	评价内容	周期	评估方法	组织单位
高层	经理层	经营业绩指标等	月、年	KPI 考核	人事部
中层	部门负责人	经营业绩和个人业绩指标； 部门职责等	月、年	KPI 考核	人事部
基层	一般管理人员和员工	个人量化指标； 岗位职责； 工作态度等	月、年	工作业绩考核、上级评分	各部门/分厂

## 2) 实施循环绩效管理，促进组织绩效提高

基于战略目标，运行“PDCA”的循环绩效管理模式（见图 5），即根据战略规划依次制定整体绩效目标、部门绩效目标和员工绩效目标，让公司和员工在发展过程中，明确目标、及时发现问题、分析原因、解决问题，促进组织绩效提高。



图 5：循环绩效管理模式

## 3、质量管理体系运行

公司建立了《体系审核管理流程》、《管理评审流程》，并根据内部审核需要培养了几十名合格的内审员。为确保体系运行的有效性和持续改进，根据公司体系审核管理程序文件要求，每月对公司内部各单位进行体系抽样检查，每年开展覆盖全公司范围的体系内审，对于审核发现的不符合项，公司组织各责任单位进行分析原因，制定纠正措施与预防控制措施，责任单位根据纠正预防措施落实整改，并评价各整改效果，各问题整改验证合格后关闭。最终形成内部审核报告，对体系的整改及不合格项的预防提出建议，并作为管理评审的一个重要输入，报告管理者。

公司制定了《不合格控制流程》流程文件，对不合格品进行了严厉管控。公司所有的产品必须通过质保部检验发放合格证后方能流入下工序或出厂。任何不合格产品均有明确有标识、记录、评价、隔离和处理等要求，各种不合格产品返工、返修后必须经过重新检验合格后才能进入下工序。

同时公司建立有《纠正措施与预防措施控制》流程文件，对于所有出现的质量问题，进行统计分析后，由责任单位依据程序文件制定纠正预防并进行整改，评估纠正预防措施有效之后方能关闭问题项。

综上所述，公司建立了独具特色的质量管理体系，该体系强调系统优化、过程方法、质量工具应用的常规化和日常化，在各系统、各过程充分应用 PDCA 循环，持续改善、追求卓越

### 三、企业质量诚信

#### （一）质量诚信管理

公司建立了质量诚信管理制度，覆盖了产品开发、采购、生产、检验、交付、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。

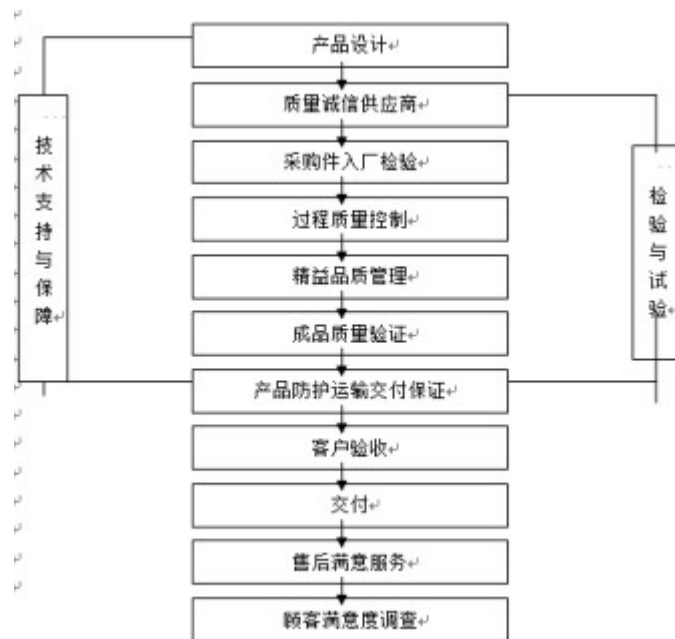


图6：质量诚信管理体系过程图

公司建立了质量事故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，形成了“诚信至上、以质取胜”的质量文化。

我们对相关方的诚信经营理念是：

对消费者的诚信——以高品质的产品、服务奉献给全球用户；

对供应商的诚信——坦诚相待、诚实守信、战略合作、多方共赢；

对股东的诚信——慎重决策、竭力所为，为股东创造最大价值；

对社会相关方诚信——坚守信用和道义，依法纳税，构建和谐社，主动承担企业公民责任，为国家、社会做出应有贡献。

“质量是产品的保证，诚信是质量的保证”，诚信是公司质量文化的核心组成部分，公司制定的制度中就有诚信的内容，如“严禁虚报瞒报，弄虚作假”，质量诚信的理念和自律在公司已经成为了各级人员的共识，是必须遵守的基本职业道德。

## （二）企业文化

质量文化是企业文化的重要组成部分，良好的企业文化，是发展推动质量文化建设的基础，先进的质量文化是生产优质产品、塑造企业品牌的重要支撑和保证。

在现阶段，结合内外部环境，形成“勤劳、朴实、学习、创新”的企业核心价值观。



图7：企业核心价值观

在理念层面，“质量第一、客户第一”、“第一次就把事情做对”、“工作零缺陷、过程零缺陷、产品零缺陷”、“我的岗位我负责”的质量意识形成了共识；

在制度层面，通过绩效引导，规则制度，质量责任制的落实，确保质量文化得到有效的固化；

在要素层面，通过《福耀人》、广播站、劳动技能竞赛、质量知识竞赛、质量明星评选、QC小组活动、六西格玛改善等一系列活动，保证质量文化的传承与发展。

公司质量文化的主要特色有：

1、在质量管理中，“严”字当头，形成了“八严方针”

制度要严格实用，设计要严谨扎实，工艺要严肃且踏实执行，标准要严厉并符合客户的实际需求，服务要严密诚实，教育要严明和务实等，为公司营造了良好的质量管理氛围。

2、在绩效考核上，形成了质量一票否决制度，并形成了独特的质量KPI考核，该模型强调领导作用、全员参与以及过程方法的运用，以“第一次就把事情做对”为导向，基于质量管理的过程及结果综合设立指标，实行月度、季度、年度的综合考核机制，通过考核机制的建立，保证了公司质量目标的有效达成，同时对公司各级新老员工迅速融入“以质量为中心”的质量文化起到了很好的导向作用。

3、在质量控制上，始终严格维护质量检验队伍的独立性和质量否决权，并形成了“代表法

律法规、代表客户、代表公司尊严”的质量控制原则。

#### 四、企业质量基础

##### （一）企业产品标准

公司主要生产、销售福耀“FY”汽车玻璃的钢化玻璃、夹层玻璃有效的执行标准为 GB9656-2003 中华人民共和国国家标准。为保障出厂玻璃质量 100%合格，公司内部组织技术、质量人员拟定了高于国家标准的企业内控标准，并将内控标准在质监局备案；公司按照内控标准执行；不断优化产品性能的原则严格要求自己的产品，从未发生过一起质量事故，产品在汽车玻璃 OEM 市场主要为一汽大众（成都工厂）、长安福特、沃尔沃、长安铃木、庆铃、柳汽、四川丰田、长安、上汽通用五菱、力帆汽车等各大汽车厂提供配套产品，产品辐射西南市场 8 省 1 市，成为我国西南地区规模最大技术最高的汽车玻璃生产基地深受用户青睐。下表 4 是公司产品现执行的主要产品标准：

序号	标准号	标准名称
1	GB9656-2003	汽车安全玻璃
2	ECE R43	欧洲标准
3	DOT	美国标准
4	GB/T 5137.1~5137.3-2002	汽车安全玻璃试验方法
5	GB/T 2828.1-2003	数抽样检验程序
6	GB/T 17841-2008	半钢化玻璃
7	GB 11614-2009	平板玻璃
8	GB 11555-2009	汽车风窗玻璃除霜和除雾系统的性能和试验方法
9	GB/T 1182-2008	产品几何技术规范（GPS）几何公差形状、方向、位置和跳动公差标注
10	GB/T 15764-2008	平板玻璃术语
11	GB/T 18144-2008	玻璃应力测试方法
12	GB/T 18724-2008	印刷技术 印刷品与印刷油墨耐各种试剂性的测定
13	GB/T 17340-1998	汽车安全玻璃的尺寸、形状及外挂
14	GB/T 30512-2014	汽车禁用物质要求
15	GB/T 10125-2012	人造气氛腐蚀试验 盐雾试验

## （二）企业计量水平

### 1、重视计量管理工作，机构健全

公司严格按照《中华人民共和国计量法》、《重庆市计量管理条例》等文件法规，深入贯彻省局提出的目标、任务和要求，并建立完善的《计量管理制度》和管理体系，计量室全面负责公司的计量设备管理工作，配有专职计量工程师负责公司的计量设备管理、配备和定期校检工作。并建立企业的最高计量标准，2014 年我司经省级以上计量行政管理部门主持考核合格，取得《计量标准考核合格证书》，建立《一般压力表检定装置》、《游标量具检定装置》、《测微量具标准器组》、《数字温度仪表检定装置》、《二等热电偶标准装置》、《电三表检定装置》6 项企业计量标准，合法地开展计量器具的量值传递工作。计量员并取得以上 6 项计量员检定资质，方可开展检定工作，使公司的计量管理规范化、标准化提供了有力的保障。

### 2、计量器具配备符合规定

根据《用能单位能源计量器具配备和管理通则》（GB 17167-2006）要求，本公司认真对照通则要求，根据各类器具的国家检定规程及公司实际使用情况制定本公司计量器具配备一览表，2014 年福耀玻璃（重庆）有限公司完成了能源计量的资料提交，并通过了审核。

### 3、计量器具管理规范，定期检定、校验

为确保产品质量，在玻璃生产工艺中严格过程控制，根据各类器具的国家检定规程及公司实际使用情况制定；对生产工艺过程中的原材料加强计量管理，确保计量设备的正常运行和计量的准确性。新购计量器具从采购、入库出库建立相应的管理流程，仓库负责计量器具的出入库管理，领料走 ERP 系统，经相应主管和计量室审批后，方可到仓库领用计量器具。入库前的计量器具必须通过检定，检定合格后方可入库；正在使用的计量器具严格按周期检定，定期核查监督，掌握其使用情况，发现问题及时处理；对质量监督、计量检验部门及相关审核提出的整改意见，积极整改，持续改善及水平展开，使计量的管理更标准化、专业化。

### 4、加强管理，不断采用更新计量器具

为了不断提高公司玻璃产品质量，加大计量及质量控制设备的投资力度。对原材料及玻璃进、出厂采用数据扫描，系统出入库管理，玻璃进、出厂采用电子检具检测，INOMESS 光学扫描及数显测量系统，实现系统管理及储存数据，减少人为误差。建立专用系统，所有出入库数据及检测数据可在系统中查看，实现专业化、数据化。计量室并引进了英国 SHARPLES4881 边缘应力仪、美国 FLUKE 绝缘万用表、754 过程校验仪、美国 LV 型旋转粘度计、英国 DPI610 压力校验仪等先进的检验仪器，为生产提供有力的数据支持及可追溯性。



### （三）认证认可情况

为全面提升产品质量，确保各项生产经营活动规范、标准，公司先后建立、健全并获得质量管理体系、环境管理体系认证、职业健康安全体系。我司产品通过了中国 CCC 认证、美国 DOT 认证、欧盟 ECE 认证以及印尼 SIN 认证和泰国认证。2012 年 11 月，福耀集团检测中心根据 ISO/IEC 17025: 2005《检测和校准实验室能力的通用要求》的要求，通过中国合格评定国家认可委员会实验室认可证书（注册号：CNAS L5934）；2014 年 9 月，重庆福耀检测中心根据通用五菱汽车股份有限公司《供应商试验验证及检测能力评审与认可》的要求，获得上汽通用五菱《供应商试验验证及检测能力认可证书》；2016 年 5 月份，重庆福耀检测中心根据美国 ANSI/SAE Z26.1-1996 要求，通过 AMECA DOT 实验室认可。

为确保体系的高效运行、持续改进，采用内审+外审的体系运行模式，针对存在的问题和不足进行改进和完善，结合管理提升活动，对管理文件、记录进行梳理，真正实现闭环式管理和文件的标准化管理模式，确保公司体系运行的规范、科学、高效。

质量是产品的生命，没有好的质量，就没有好的产品。福耀玻璃（重庆）有限公司投入巨资建立了国内玻璃行业先进的实验室，堪称世界一流，包括环境实验室、光学实验室、力学实验室、附件实验室等，并引进了意大利 KRONOS 三坐标测量仪、德国 ISRA LABSCAN Screen 2D 摩尔扫描仪、英国 Tinius OI sen H10KL 精密拉力机、美国 Q-LAB QUV 紫外老化箱、美国 Hunter labColorQuest XE 色差仪等先进的检验仪器，从而保证了产品性能的有效监控。

### （四）特种设备安全管理情况

特种设备安全是安全生产的重要组成部分，特种设备的管理是企业的重要内容。所谓特种设备管理，就是针对人们在生产、使用等过程中的安全问题，运用有效的组织控制和活动，实现生产过程中人与设备的和谐，实现特种设备在各种生产过程中的安全运行，有效防范事故的发生，保障员工生命、财产安全。

目前，公司所使用的特种设备主要有：升降货梯、起重机、压力容器、压力管道和厂内机动车辆等五类特种设备。

公司以国家法律法规为基准，切合公司实际制定了《特种设备安全管理办法》和《特种设备作业人员安全管理办法》等制度。并严格落实主体责任，规范安全使用和人员管理制度，确保特种设备安全运行，促进公司健康发展。

管理办法以各级人员特种设备管理责任制、事故应急救援、特种设备使用管理制度等为主，以作业人员培训、人员持证上岗、设备定期检验申报、维护保养、技术档案、事故处理和运行记录等为辅，监督监控特种设备的安全运行。

公司从特种设备涉及安全的设计、制造、安装、改造、维修、使用、检测检验等各个环节入手，建档跟踪，有效地加强对特种设备的各个环节严格的管理，有效地减少和防止事故的发生。

公司每月都要开展一次设备安全大检查，针对检查中发现的问题举一反三全面组织整改，特别是特种设备安全问题，整改完成率必须100%达成；并通过月度安全会议进行通报和跟踪，特种设备作业人员必须取得国家规定的《特种设备作业人员证》方可上岗作业，持证上岗率达100%。

通过规范当前特种设备管理中存在的各类问题并提出更加合理的改进措施，从而防止特种设备安全事故的发生，保障员工的生命财产安全。

## 五、产品质量责任

### （一）产品质量承诺

公司实施严格规范的品质管理体系，从产品设计、零部件采购、制造过程到交付的服务与改进等过程，实现全方位的品质管理，确保产品品质持续的符合性和稳定性。

企业拥有工厂 4 个，生产线、工艺、计量、检测设备完备、精度高，完全具备制造稳定的高质量的汽车玻璃的生产技术条件和质量管控能力。

以产品零缺陷为目标，坚持“不制造、不传递、不接受”缺陷。从品质目标设定、合理化建议和 6S 活动开展，到全面品质管理的系统推进，持续改进产品品质。在生产制造环节，全面推行员工自检、互检、专检、及全程监控的品质管控，全面保障产品的稳定性。

对于原材料供应商，须经首批样件试装合格，并对其产品开发能力、品质保证能力及产能经评审判定合格后，才能批准成为我司合格供应商。原材料经进料检验员抽样检验合格后方能入库，并对供应商供货品质每月进行绩效考核，以督促供应商持续改进品质控制能力，确保采购零原材料的品质。

公司指定一副总经理专门负责西南片区的销售，建立顾客走访计划，定期组织中层、高层销售人员、技术人员进行客户走访；同时销售部每年对客户发放调查表，了解客户的满意程度；同时设有客户服务科，不同的客户，指定不同的客服人员负责，专门负责售后问题的处理。公司体系科设专人负责定期登陆客户网站，了解客户信息，同时参加客户组织的培训，把客户要求在公司内传递；通过上述多种方式的双向交流活动，有效加深互相了解。

### （二）产品召回情况

为规范公司产品的追溯、召回流程，从供方到产品销售给客户的所有阶段具有可追溯性，确保从原材料到成品的可追溯，并有效地控制产品召回和妥善处理，公司制定了《不合

格品控制》和《客户投诉处理》程序，公司内部使用生产跟踪单对产品进行追溯，成品使用条码管理，条形码编号与实际产品一一对应，作为产品的主要识别标记，并作为产品追溯的主要依据。

为确保追溯、召回系统的有效性，公司组织追溯、召回体系评审每年至少一次，用以测试和确保从原材料到成品的可追溯性及产品召回的组织。

本报告期内，公司未发生产品召回情况。

### （三）质量信用记录

在质量领域，由于在质量工作方面的卓越成绩，公司多次获得客户、各级政府主管部门和行业协会的表彰和奖励，具体如表5：

序号	所获荣誉	时间	颁发部门
1	全国优秀质量管理小组	2013	中国质量协会
2	2013 年度品质改善奖	2013	四川一汽丰田汽车有限公司
3	2013 年度优秀供应商	2013	东风柳州汽车有限公司
4	2013 年度优秀供应商	2013	长安汽车股份有限公司
5	2013 年度北部新区制造业二十强	2013	北部新区管委会
6	QC 小组活动成果发表赛优秀奖	2014	中国电子质量协会
7	“重庆市和谐劳动关系 AAA 级企业”称号	2014	重庆市人力资源和社会保障局
8	2014 年度最佳国产化支持奖	2014	沃尔沃公司
9	2014 年度长安优秀供应商	2014	长安汽车股份有限公司
10	长安汽车供应商质量认证	2014	长安汽车股份有限公司
11	2014 东风柳州汽车优秀供应商	2014	东风柳汽
12	2014 年度质量工作优秀企业	2015	重庆北部新区
13	2015 年优秀供应商东风柳汽	2015	东风柳州汽车有限公司
14	战略合作供应商东风柳汽	2015	东风柳州汽车有限公司
15	重庆潍才汽车 2015 年度最佳质量奖	2015	潍才汽车重庆有限公司
16	2015 年度长安汽车优秀供应商	2015	长安汽车股份有限公司
17	2015 年度最佳质量奖	2015	2015 年度最佳质量奖
18	2015 年度“质量强区”战略先进企业	2015	重庆北部新区
19	2016 年重庆市两化融合管理体系贯标	2016	重庆市经济和信息化委员会
20	2016 年获重庆市长质量管理奖提名奖	2017	重庆市人民政府

#### （四）企业社会责任

发展自我，兼善天下，高层领导重视公益事业，根据企业地域特点，每年制定公益支持计划，确定了文化、教育、社区及环保等方面为公司的重点支持领域。

表 6 公司重点公益支持领域

支持方向	支持项目	具体内容
环境保护	支持“绿化长江，重庆行动”捐款	捐款 2000 万元
	生产废水处理后用于翠云街道绿化及路面清洁	公司投入 200 万元，对生产废水处理达到一组标准后用于社区绿化
社区	组织员工参加义务献血	组织员工参加义务献血
	组织员工参加义务植树	组织员工参加义务植树
文化教育	捐款筹建小学	捐资筹建重庆市万盛区金桥镇希望小学 50 万元
	捐款与学校共同办学	与重庆市万盛区职业技术学校建“福耀班”，将玻璃的知识进行宣扬
慈善	参加抗非典活动	捐款 10 万元
	洪灾捐款	万盛地区洪灾捐款 100 万元
	地震灾区捐款	汶川、玉树地震灾区捐款 50 万元
	向贫困地区捐款捐物，并前往慰问	公司中层干部亲自前往垫江贫困地区，在重庆市“绿叶”义工协助下向贫困区捐衣物，捐款，捐书包等

## 六、质量风险管理

### （一）质量投诉处理

#### a) 制定流程：

为了使质量信息得到及时有效地解决，提高客户满意度，防止问题的重复发生，公司制定了《客户投诉管理办法》，明确了顾客投诉处理职责及相应的顾客投诉处理流程，以便有效快速的处理顾客投诉或抱怨，减少因产品或服务不符合客户要求导致客户不满，投诉处理流程见下图：

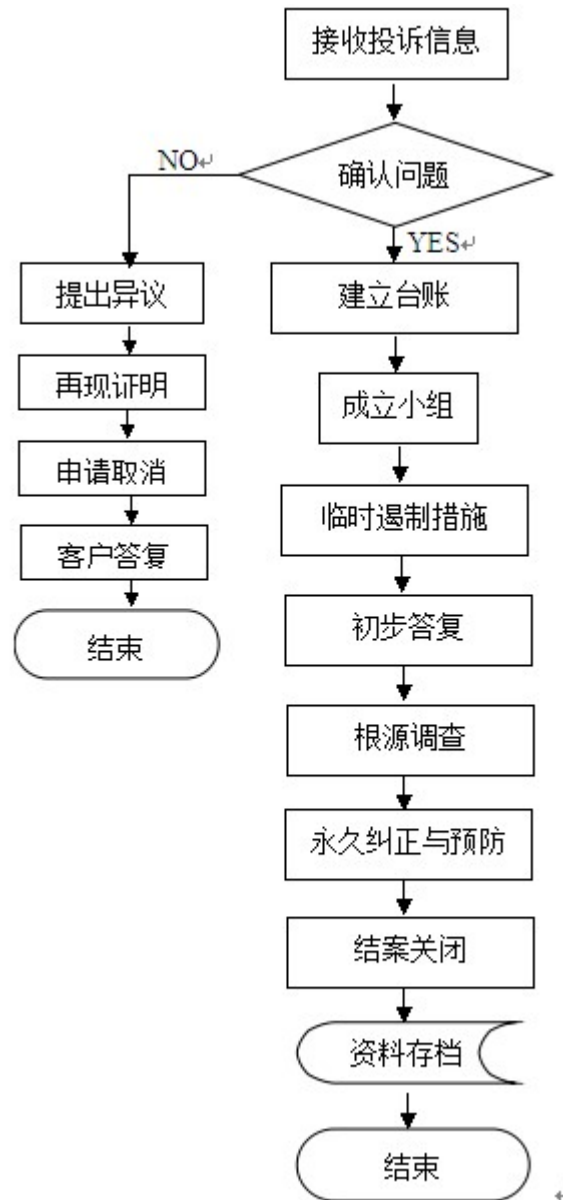


图 8：顾客投诉处理流程

b) 建立关系、信息传递

为了充分的收集客户信息，使产品质量问题得到及时的传递，公司与客户建立了全面的信息传递系统，通过电话、邮件、视频、会议、日报周报、客户满意度调查等信息传递的方法，建立了客户投诉服务团队、外勤代表、客户代表、高层互访等方式，快速有效的收集客户投诉信息，并进行改进。如下图：



图 9：信息传递系统

针对不同类型的顾客，采用了不同顾客投诉的渠道和方法，保证顾客投诉得到有效快速解决，

如表 7 客诉接收渠道及处理方法

投诉接收渠道	客户群体					
	战略客户		重点客户		一般客户	
	接收渠道	处理方法	接收渠道	处理方法	接收渠道	处理方法
跟线员反馈	★	跟线员现场围堵，公司派人员协助；客服工程师、车间人员现场调查。公司内库存排查。	★	跟线员现场围堵，根据投诉情况派车间人员协助。公司内库存排查。	☆	无
外勤代表反馈	★	通知跟线员围堵，客服工程师、车间人员现场调查。公司内库存标识隔离。	★	通知跟线员围堵；客服工程师、车间人员现场调查，公司内库存标识隔离。	★	联系客户停用问题件，客服工程师、车间人员到现场调查并围堵
客户电话反馈	★	通知跟线员围堵，客服工程师、车间人员现场调查。公司内库存标识排	★	通知跟线员围堵；客服工程师、车间人员现场调查，公司内库存标识排查	★	联系客户停用问题件，客服工程师、车间人员到现场调查并围堵

		查				
客户邮件反馈	★	通知跟线员围堵， 客服工程师、车间 人员现场调查。公 司内库存标识排 查	★	通知跟线员围堵； 客服工程师、车间 人员现场调查，公 司内库存标识排查	★	联系客户停用问题 件，客服工程师、 车间人员到现场调 查并围堵
视频反馈	★	通知跟线员围堵， 客服工程师、车间 人员现场调查。公 司内库存标识排 查	☆	无	☆	无
官网投诉	☆	无	☆	无	★	客服工程师、车间 人员现场调查
客户拜访	★	通知跟线员围堵， 客服工程师、车间 人员现场调查。公 司内库存标识隔 离。	★	通知跟线员围堵； 客服工程师、车间 人员现场调查，公 司内库存标识隔离	☆	无
客户系统反馈	★	通知跟线员围堵， 客服工程师、车间 人员现场调查。公 司内库存标识排 查	★	通知跟线员围堵； 客服工程师、车间 人员现场调查，公 司内库存标识排 查	☆	无
说明：采用★；未采用☆						

为了使产品质量问题得到有效的遏制，针对质量问题按投诉级别制定了应急响应机制，

如表 8：应急响应机制

投诉级别	围堵措施	应急小组	初步调查结果/临时措施	正式调查报告/原因分析、整改措施
重大投诉：安 全性问题	1 小时内	总经理、副总经理、销售经理、相关工厂厂长、车间主任、质保经理、客服科长、销售业务员、客服工程师	1 个工作日内	5 个工作日内
严重投诉：装 配类问题	4 小时内	副总经理、销售经理、相关工厂厂长、车间主任、质保经理、客服科长、销售业务员、客服工程师	3 个工作日内	7 个工作日内
一般投诉：外 观类问题	8 小时内	车间主任、质保经理、客服科长、销售业务员、客服工程师	3 个工作日内	7 个工作日内

## d) 投诉信息分析、改进及跟踪回访

质保部针对客户投诉，建议了客户投诉台账，收集和分析投诉信息，跟踪处理进度，定期组织质量会议由责任车间对原因及整改措施执行情况进行汇报。对于客户投诉中需要供应商对附件等进行改善的，由材料科 SQE 向供应商提出具体改善要求，协同改进产品质量性能，跟踪改善后车间装配情况。

针对不同客户问题的统计分析、分类结案与未结案问题的管理、结案后对各户的回访，

表 9：客户投诉结案回访

投诉级别	结案时间	所需资料	频次	跟踪回访
重大投诉：安 全性问题	措施制定后 3 个 月	FMEA、控制计划、作业 指导书得到修正、措施 有培训、客户认可整改 有效	每月	总经理、工厂厂 长、销售经理、质 量经理、客服科 长。质量改进汇报 及面谈
严重投诉：装 配类问题	措施制定后 3 个 月	FMEA、控制计划、作业 指导书得到修正、措施 有培训、客户认可整改 有效	每季度	工厂厂长、销售经 理、质量经理、客 服科长。质量改进 汇报及面谈
一般投诉：外 观类问题	措施制定后 1 个 月	客户认可整改有效，措 施有培训	每季度	客服科长、客服工 程师。质量改进汇 报及面谈

**（二）质量风险监控**

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。通过对风险控制的情况进行审查和评价，观察系统是否有超出当时风险衡量所在状态的情况，通过技术改进或采取其他措施降低风险。

1) 公司总经办主导负责收集与产品相关的法律法规，并组织各相关单位识别其与公司产品的关联性，有关联的法律法规纳入公司法律法规体系总库。具体识别方法按照《法律法规管理与合规性评价》流程执行。

2) 对于客户提出的产品安全性、质量方面的特殊要求时，销售部将相关要求作为订单评



审的重要输入内容。工艺、质保等相关部门将其作为制定产品设计方案、工艺流程、检验及实验方法时的重要风险评估依据。产品风险的评估分为如下几个阶段：

（1）在产品设计阶段，工艺部门列出主要的零部件及其设计方案，包括产品的功能、性能、可靠性、维修性、安全性、保障性等，充分考虑其对产品安全、合法性和质量的影响，并对产品进行预期使用过程的危害分析，找出所有潜在的失效模式，并分析其可能的后果。

（2）在产品工艺设计阶段，工艺部门负责对产品的生产制造、包装和仓储过程进行风险评估，列出所有涉及的制造工艺、运输和仓储工序以及环境影响因素，识别对消费者安全关键性影响，如玻璃碎、有害物质等，找出所有潜在的失效模式，并分析其可能的后果。

（3）质保部负责对产品的质量检验、实验过程进行风险评估，列出所有涉及的检验、实验过程以及环境影响因素，识别对消费者安全的关键性影响，如玻璃碎、有害物质等，找出所有潜在的失效模式，并分析其可能的后果。

上述单位找出所有的潜在失效模式后，依照不同类型的评分标准对各项故障失效模式进行评价，并列出的失效模式、后果、严重度、发生率、检测难度、现行控制措施等。当产品的设计方案、生产工艺流程、检验及实验流程、运输仓储流程及相关要素发生变更时，相关单位会重新按照上述流程及要求对产品进行风险评估。

### （三）应急管理

公司建立了《应急准备和响应控制》和《事态升级管理》流程，成立了以最高管理者为组长的质量安全事故应急处理小组，应急处理小组包括公司开发人员、质量人员、生产人员、工艺人员、售后服务等部门成员。

公司建立了快速报告、紧急处理、快速处置的重大质量安全事故应急处置方针，确立了重大质量安全事故 24 小时响应处理机制。

### 第三节 报告结语

质量管理是企业的生命，信用是企业的根本，也是汽车玻璃企业发展的根本因素之一，没有一劳永逸的质量，只有持续改进的质量管理系统，良好的信用需要卓越的质量支撑，需要优秀的服务维系，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，稳固维系企业信用。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，全面强化全员维护名牌形象、打造汽车玻璃精品的质量意识，将“质量就是生命”、“信用就是根本”的工作理念内化于心，付诸于行动，通过进一步开展降本增效、管理提升活动，将《质量发展纲要》的精髓实践于整个汽车玻璃生产工序中，落实在过程质量监管上，不断提高工作责任心和管控力度，为广大客户提供优质产品和服务，坚决履行企业的质量主体责任，以质量为基础、信用为本，质量要效益、促发展，达到诚信经营、以质取胜。

## 附录一：反馈意见表

尊敬的读者：

感谢您阅读本报告！为了持续改进公司质量诚信工作，提高质量服务水平，我们真诚您能够对本报告给予评价，并提出您的宝贵意见，我们对此十分感谢！

您可以选择以下方式提供您的反馈建议：

书面信函：重庆北部新区翠宁路1号 福耀玻璃（重庆）有限公司质保部（收），  
邮编：401122

公司网站：[HTTP://WWW.FUYAOGROUP.COM](http://www.fuyaogroup.com)

电子邮件：[xiaohong.yi@fuyaogroup.com](mailto:xiaohong.yi@fuyaogroup.com)

电话：023-67193829

传真：023-67193666

联系人：易小红

《福耀玻璃（重庆）有限公司 2018 年度质量诚信报告》读者反馈意见表

姓名：

工作单位：

联系电话：

电子邮箱：

调查内容：

- 1、您是否在本报告中获取了您所要了解的信息？ 是 否
- 2、您认为本报告是否全面反映了本公司质量诚信状况？ 是 否
- 3、您认为本报告是否全面反映了本公司质量管理状况？ 是 否
- 4、您认为本报告是否全面反映了本公司相关方质量诚信状况？ 是 否
- 5、上述内容如选择“否”请说明具体内容，同时欢迎提出相应意见和建议。