

福
耀
质
量
信
用
报
告

福耀玻璃工业集团股份有限公司

报告日期：二零二一年五月

前 言

本报告为福耀玻璃工业集团股份有限公司（以下简称为“本公司”或“本集团”）公开发布的《企业质量信用报告》，系根据《企业质量信用报告编写指南》（GB/T31870）的规定，结合本公司 2020 年度质量诚信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：

本报告的组组织范围为福耀玻璃工业集团股份有限公司。本报告描述了 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日期间，福耀集团在质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的理念、制度、采取的措施和取得的绩效等，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。

报告发布形式：

本公司每年定期发布一次质量信用报告，本报告以 PDF 电子文档形式在本公司网站（www.fuyaogroup.com）向社会公布，欢迎下载阅读并提出宝贵意见。

公司简介:

福耀玻璃工业集团股份有限公司由董事长曹德旺先生于1987年创办，位于福建省福清市，是一家专业生产汽车安全玻璃的大型跨国集团。于1993年在上海证券交易所主板上市（A股代码：600660），于2015年在香港交易所上市（H股代码：3606），形成兼跨境内外两大资本平台的“A+H”模式。

自创立以来，福耀集团便立志为中国人做一片属于自己的高质量玻璃，当好汽车工业的配角。集团已在中国、美国、俄罗斯、德国等地建有现代化的生产基地，还在中国香港、美国、日本、韩国、澳大利亚、德国及西欧、东欧等设立了子公司和商务机构，在全球拥有四大研发设计中心、共有员工2万多人。福耀生产的汽车玻璃占中国市场约68%、全球28%，成为全球顶级汽车制造公司宾利、奔驰、宝马、奥迪、通用、丰田、大众、福特、克莱斯勒等客户的汽车玻璃供应商，是玻璃技术标准的制定者，改变了汽车玻璃产业的全球格局。2020年，福耀集团实现营业收入199.06亿元；实现归属上市公司股东净利润25.98亿元。

曹德旺慈善家的形象和福耀品牌的文化沉淀、优良的商业信誉、高质量的产品和服务成为了福耀品牌的核心竞争优势。福耀集团是“工业4.0”的积极探索者和实践者。公司以智识引领发展，以创新为驱动，通过智能制造，为客户提供一片有“灵魂”的玻璃，其信息技术与生产自动化方面位居全球同行业前列。近年来，福耀集团先后荣获“中国质量奖提名奖”“智能制造示范企业”“国家创新示范企业”“国家级企业技术中心”等各类创新荣誉、资质。

目 录

<u>第一章 企业质量理念</u>	5
<u>第二章 企业质量管理</u>	6
<u>第三章 质量诚信管理</u>	8
<u>第四章 企业质量基础</u>	13
<u>第五章 产品质量责任</u>	18
<u>第六章 结束语</u>	26

第一章 企业质量理念

福耀董事长曹德旺先生历年来在质量管理工作会议上强调两件事：

- 其一是“三不”原则：不收、不做、不交不良品，这句话刻在福耀全球16个工厂每个车间最醒目的位置；
- 其二是“四品一体”：产品、人品、品质、品位，突出人品是质量的基石，好人品才会有好品质！

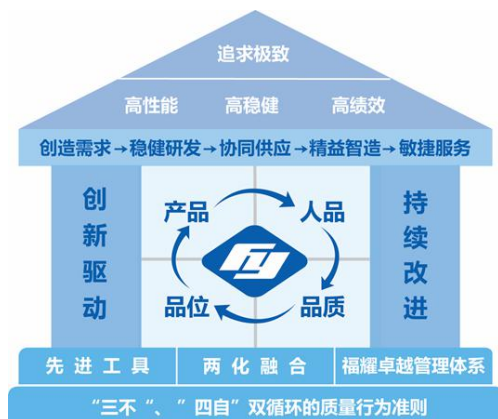
我们的产品是一片透明的汽车玻璃，关系到千千万万人的人身安全，必须用的安心、放心、开心：

- 用经得起评价的“人品”，创造出极致的“品质”，以达到崇高的“品位”。好的“品位”会激发“产品”的发展，促进“人品”的提升，创造出更高的“品质”；
- 融合全球客户体系要求和先进国际标准，形成独具特色的福耀卓越管理体系，为质量保驾护航；
- 推动“三不、四自”：“不收、不做、不交”，通过质量的持续改进来确保产品及服务一次性做好；“四自”“自主、自省、自纠、自完善”，通过人品的不断提升来确保工作一次性作对。福耀以产品持续改进、人品不断提升的两个循环为行为准则；
- 我们利用自主研发的技术领先优势，创造出节能、环保、功能集成的高附加值汽车玻璃，获全球客户的高度认可。

在总结历史成功经验，吸取先进管理理念、高端客户的优秀管理方法的基础上，经不断优化，在2017年获得了第三届中国质量奖提名奖后，经再次提炼归纳，形成了福耀独特的“四品一体双循环”追求极致的质量经营模式(如下图)，为“成为一家让客户、股东、员工、供应商、政府、经销商、社会长期信赖的伟大企业”的公司愿景提供了路径。

解析：

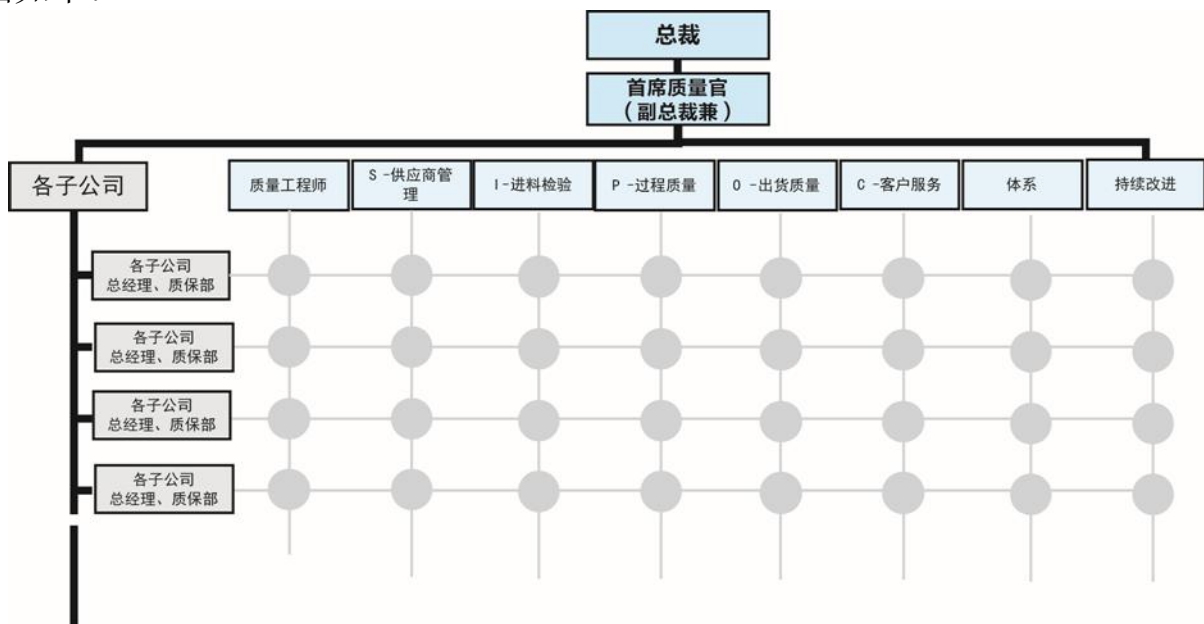
福耀“造福天下，光耀你我”的宗旨为核心，以“创新驱动、持续改进”思想为指导，以“三不、四自”双循环为基石，以“先进工具、两化融合、卓越绩效管理”为手段，通过“创造需求、稳健研发、协同供应、精益智造、敏捷服务”，不断锤炼提升“产品、人品、品质、品位”，追求极致，实现“高性能、高稳健、高绩效”。



第二章 企业质量管理

一、质量管理机构、职责和权限

福耀集团视产品质量为企业发展之本，自成立之初就建立落实“一把手”质量责任制度。总裁为集团产品质量安全第一责任人，明确副总裁任首席质量官，全面负责质量管理工作，各子公司总经理为相应公司的产品质量安全第一责任人。建立集团质管部和各子公司的质量管理组织结构。质量管理组织机构图如下：



1、集团质管部职责：

- 1) 制定质量方针政策、质量目标、质量管理制度、质量标准；
- 2) 组织质量培训，为各子公司提供培训和咨询服务；

- 3) 监控集团级质量绩效、质量管理制度有效实施；
- 4) 有效组织质量过程控制策划，统计分析、预防质量事故；
- 5) 协助子公司解决重大质量问题等等。

2、各子公司总经理职责：

- 1) 执行集团制定的经营战略、方针、目标计划；
- 2) 确定子公司年度质量目标和年度经营计划指标与目标；
- 3) 督导各部门管理体系的建立、实施与持续改进；
- 4) 任命子公司管理者代表、客户/质量代表、授权生产主管人员在质量时有权停止生产，并及时纠正质量问题，以确保产品质量；
- 5) 主持召开质量、环境、职业健康安全管理体系的管理评审；
- 6) 为管理体系的有效运行提供种资源和保证等等。

二、质量管理体系

质量是企业的生命，本集团自1995年开始即先后导入ISO 9002、QS9000、ISO/TS 16949（现IATF16949）质量管理体系，融合中欧美日韩等客户标准，形成严于各国标准的福耀独特的卓越管理体系，同时还推动实施六西格玛管理体系，追求零缺陷。公司以客户需求为导向，从源头预防控制质量，通过APQP/PPAP/FMEA/MSA/SPC等五大工具的应用，着重于缺陷防范，并减少质量波动和浪费，以提高顾客满意度；通过强化制程质量控制能力，推进质量检验向质量统计控制及全面质量管理转变；利用信息化管理系统推进质量标准化，建立产品、工艺、设备等方面的标准、检测方法与仪校规范、规范质量信息数

据分析统计及数据共享。

第三章 企业质量诚信

一、质量诚信管理

1、建立质量诚信体系

福耀集团的核心价值观是“勤劳、朴实、学习、创新”，并且将“朴实”诠释为“诚信、为善、务实”，“诚信”又表达为“诚实守信，坚持原则”，即“诚实守信、坚持原则”是福耀人的行为准则和处事之道。秉承“以人为本，诚信经营”管理理念，建立质量诚信的体系。

1) 率先引入独立董事制度

国内率先引入独立董事制度，以完善的法人治理结构监督公司规范运作，股东大会、董事局、监事会和管理层之间权责分明、各司其职、相互制衡、独立运作。公司董事局下设战略发展委员会、审计委员会、提名委员会、薪酬和考核委员会四个专业委员会，促进公司治理的规范运行。

① 建立健全内部控制制度，防范公司经营风险

通过建立、完善并贯彻执行规范有效的内部控制制度，保证了公司各项生产经营管理活动有章可循，规范运作，福耀集团每年度定期对企业内部控制有效进行自评并向全体股民进行公告，每年聘请外部审计对公司年度报告、内部控制有效性自评结果进行审计，防范公司经营风险，保证了公司资产安全，确保了财务报告及信息披露的真实、准确、完整。

② 产品质量方面

公司建立严于ISO 9001质量管理体系的汽车行业独有的IATF 16949质量管

理体系，并持续、有效运行；强调过程控制，预防为主，通过改进工艺，优化工序，减少产生缺陷的各种可能性；设立持续改善小组，通过持续改进产品质量，以超越顾客期望，也因此获得国内外客户的一致好评。

2) 创建诚信经营的环境

公司管理层倡导诚信正直的企业文化，营造反舞弊的企业文化环境，评估舞弊风险并建立具体的控制程序和机制，以减少舞弊发生的机会。

③ 组织保障

公司董事局审计委员会是公司反舞弊工作的主要负责机构，审计部为公司反舞弊工作的常设机构。审计委员会对反舞弊工作进行持续监督。公司审计部负责公司及子公司范围内的反舞弊日常持续监督的实施，包括组织公司各职能部门、子公司进行年度舞弊风险评估与自我评估；开展反舞弊预防宣传活动；受理相关舞弊举报工作，组织舞弊案件的调查、出具处理意见并向管理层、董事局和监事会报告等事项。

公司各职能部门负责人以及子公司的总经理对舞弊行为的发生承担管理责任，是反舞弊的“第一责任人”。公司各职能部门负责人以及子公司的总经理负有建立、健全并有效实施内部控制，以防范、发现以及纠正舞弊行为的职责。

④ 制度约束

公司制定了《利益冲突管理制度》，每年度组织进行利益冲突申报、收集和分析，以避免员工与公司不存在利益冲突的流程。制度执行2年尚未发现存在利益冲突的流程事项；建立了《人事回避管理规定》，并定期或在人员晋升、工作调动时按《人事回避管理规定》要求进行评估和执行；公司建立了投诉举

报热线0591-85363456，并在官网和公告制度中进行公示。子公司建立了总经理信箱和总经理接待日供员工报告公司制度违法和不合规的地方。

二、质量文化建设

福耀一直重视质量文化建设，参考GB/T 32230-2015《质量文化建设实施指南》，通过吸收“全面质量管理”、“零缺陷管理”等先进理念，围绕公司使命、愿景，建立了福耀独特的质量文化。开展了多层次多方法多纬度的质量文化建设与传播途径，使质量文化渗透每一位员工内心，鼓励员工发扬工匠精神，追求极致。建立了福耀《质量文化管理制度》，定期开展质量文化建设成熟度评价，并实施改进。

1、围绕使命、愿景，建立福耀独特的质量文化

福耀人以“造福天下，光耀你我”为宗旨，以“产品、人品、品质、品位”四品一体为理念，围绕公司“成为一家让客户、股东、员工、供应商、政府、经销商、社会长期信赖的伟大企业”的愿景，和“全球客户的忠实伙伴、全球行业的行为典范、全球员工的最佳雇主、全球公众的信赖品牌”的使命，形成了以“质量缺陷零容忍”为质量核心价值观，“为全球客户提供极致产品及服务”为质量使命，“追求极致，成为全球行业标杆”为质量愿景的福耀特色的质量文化，并以《福耀集团核心文化体系》形式，规定了质量文化愿景、使命、核心价值观、质量方针、员工行为规范等（如下表）。

福耀企业文化及质量文化

福耀企业文化	
企业愿景	成为一家让客户、股东、员工、供应商、政府、经销

	商、社会长期信赖的伟大企业
企业使命	全球客户的忠实伙伴、全球行业的行为典范、全球员工的最佳雇主、全球公众的信赖品牌
企业核心价值观	勤劳、朴实、学习、创新
福耀质量文化	
质量愿景	追求极致，成为全球行业标杆
质量使命	为全球客户提供极致产品及服务
质量核心价值观	质量缺陷零容忍
质量方针	客户至上、全员参与、科学管理、追求极致
员工行为准则	“三不”“四自” “三不”：不收不良品、不做不良品、不交不良品” “四自”：自主、自省、自纠、自完善

2、展开了多层次多方法的质量文化建设，渗透每一位员工内心

福耀展开了多层次多方法的质量文化建设(如下表)，将质量文化纳入《福耀集团核心文化体系》，全面阐述福耀质量文化，明确由质管部负责质量文化建设，制定了包括《质量文化管理规定》在内的44项规章制度，通过行为规范与制度建设、教育与培训、沟通与宣传、员工激励等多方法推进质量文化建设，并定期进行测量与评估，不断改进，使福耀质量文化渗入人心。

序号	建设类型	建设内容	工具方法	重要举措
1	质量文化定位	明确发展方向和期望目标，质量价值观、质量方针、成效目标	GB/T 32230-2015《企业质量建设指南》	将质量文化纳入《福耀集团核心文化体系性》，并明确阐述福耀质量文化愿景、使命、核心价值观、质量方针、员工行为规范等，每年设定质量文化评价目标
2	组织与管理	明确组织领导职责及日常管理职责	《福耀质量文化管理规定》	集团质管部对质量文化建设负有领导职责，各子公司质保部作为质量文化建设的日常管理部门
		明确管理方法与手段	IATF 16949 体系标准	以 IATF 体系为核心，制定《质量文化管理规定》等 44 项规章制度，明确质量文化建设工作要求。通过 IPQC 查核、定期内审，进行持续改进。
3	质量文化推进	3.1 行为规范与制度建设	《福耀集团员工行为识别手册》	制订了《福耀集团员工行为识别手册》，将“三不”、“四自”纳入员工行为规范。
		3.2 教育与培训	《培训管理规定》	从员工入职开始进行应知应会培训
		3.3 沟通与宣传	领导垂范 全员活动 文化宣传 平面媒体宣传	<p>领导垂范：以曹德旺董事长为首的福耀领导层率先垂范，以活泼生动、形式多样的文化活动为抓手，引领全员从“三不、四自”做起，践行福耀质量文化，使质量文化内化于心，外化于行，人人成为质量文化的践行者和维护者。</p> <p>全员活动：围绕质量文化，通过“知行合一”的行为模式，将品牌文化融入全员行为，各子公司纷纷开展质量文化活动，如：质量月、质量检验技能竞赛、岗位技能比赛、QCC 小组活动、问题改进分析会等。征文、竞赛、质量文化建设活动，质量会议，形成全员参与质量文化建设的良好氛围（如下图）。</p> <p>文化宣传：建立期刊、论坛、自媒体、</p>

序号	建设类型	建设内容	工具方法	重要举措
				网站等多种传播渠道传播质量文化。并采用工厂标语、横幅、班前会口号等形式，展开质量文化宣贯工作。
		3.4 员工激励	《质量之星管理办法》、《五星班组建设管理办法》	展开质量文化的评比活动，如：质量之星、五星班组评选等
4	测量、评估和改进	对质量文化建设成效测量、评估、分析及改进	《福耀质量文化管理规定》	对质量文化建设成效进行测量及评价，通过在线问卷调查方式，进行质量文化评估，进行分析，与质量文化评价目标进行对比，选择改善机会，根据质量文化评估结果，进行针对性的改进。



(a)



(b)



(c)



(d)



(e)



(f)

质量文化活动：(a)质量知识竞赛；(b)岗位技能比赛；(c)质量主题演讲比赛；(d)金牌质量团队评选；(e)质量月活动；(f)质量百日活动

3、多维度的质量文化传播

福耀通过期刊、论坛、自媒体、网站等多种途径（如图1），向包括客户、员工、供应商、政府、经销商在内的全社会传播质量文化；通过《员工行为手册》、读书会、《福耀人》月刊等方式，使质量文化深入每一位福耀人内心（如图2）；通过产品推介会，经销商活动等向客户传播，通过年度供应商大会、指导供应商进行精益改善活动等方式，向供应商传播。通过福耀的质量文化传播，扩大了福耀品牌的影响力，有力促进了全价值供应链质量水平的提升。

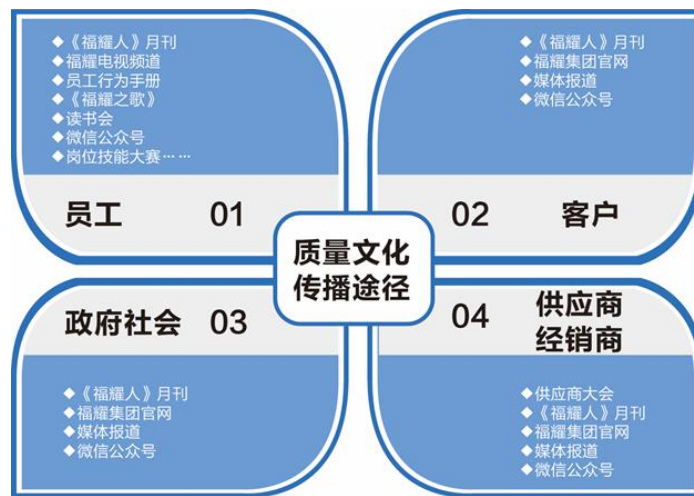


图1 质量文化传播路径



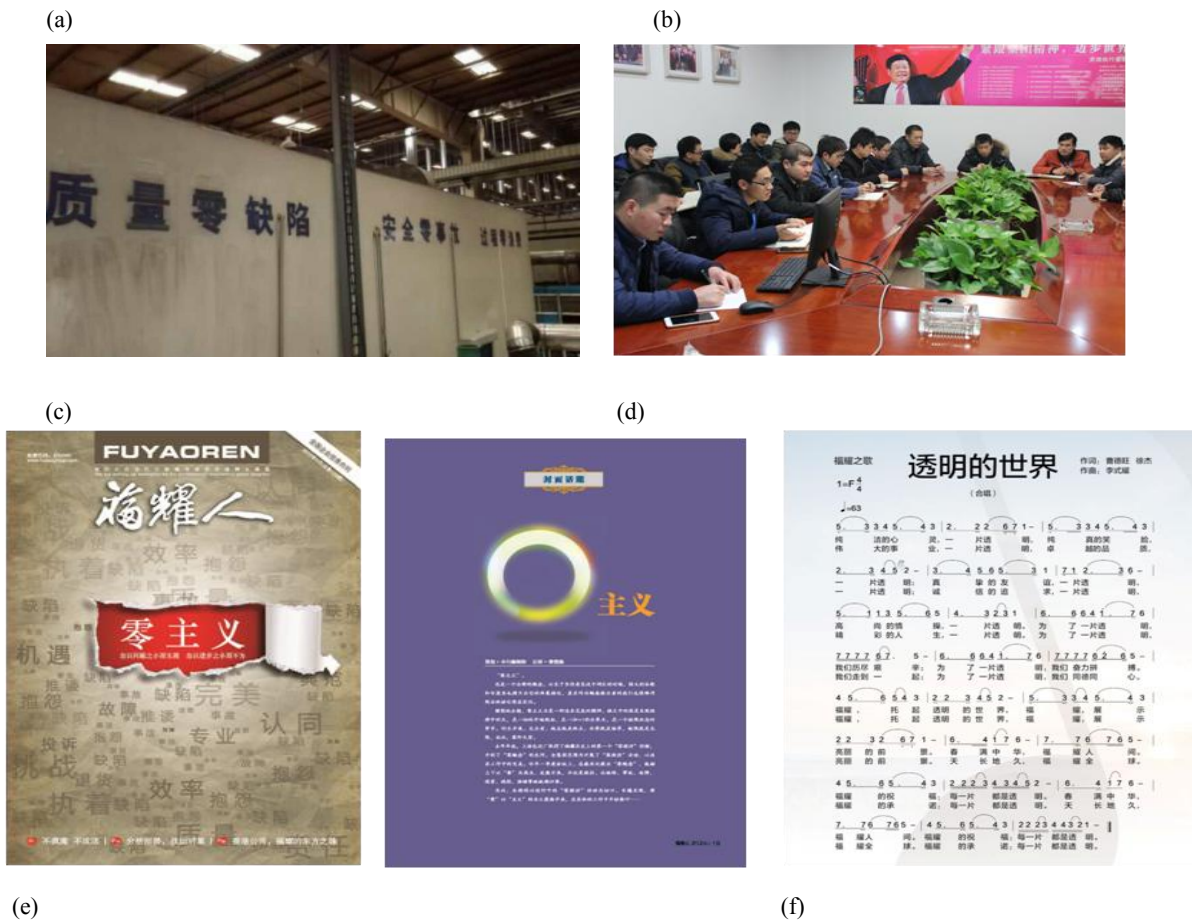


图2 质量文化传播:(a)员工行为识别手册;(b)福耀集团网站;(c)质量标语;(d)福耀读书会;(e)《福耀人》月刊;(f)福耀之歌《透明的世界》

经过多年的努力，形成“人人想质量，人人讲质量，人人做质量”的良好氛围，持续提高了公司产品质量水平，为实现“成为一家让客户、股东、员工、供应商、政府、经销商、社会长期信赖的伟大企业”的公司愿景提供了强有力地保障。

第四章 企业质量基础

一、产品标准

以“四品一体双循环”追求极致的质量经营模式为指引，围绕“三高质量战略”，通过全员参与的持续改进活动，运用集成化先进的质量管理工具，不断推动质量创新及改进，四类产品共 20 项关键质量指标水平（如：光学、应力、透射比等）均达到国际先进（表 4-1）。

表 4-1 产品关键质量指标

序号	产品类别	关键质量特性指标	福耀内控标准	福耀实际水平	国标 GB9656	欧盟/美国标准 ECE/DOT	对比结果
1	夹层安全玻璃	光畸变	≤1.5'	0.8' ~1.2'	≤2'	≤2'	国际领先
2		屈光度	≤90mdpt	60~80mdpt	尚未定义	尚未定义	国际领先
3		耐烘焙能力	≥104℃	≥110℃			国际领先
4		耐刮擦能力	≥24 小时不裂	≥36 小时			国际领先
5		边缘压应力	≥10Mpa	≥12Mpa	≥4Mpa	国际领先	
6	钢化安全玻璃	光畸变	≤4'	2~3'	尚未定义	尚未定义	国际领先
7	半钢化安全玻璃	光学变形	≤5mm	2~3mm	尚未定义	尚未定义	国际领先
8		折光	投影和谐	投影和谐			国际领先
9	镀膜加热安全玻璃	紫外线辐射透射比	≤1%	0~0.02%	福耀独创产品 国家标准 尚未覆盖	福耀独创产品 国际标准 尚未覆盖	国际领先

福耀在逐步完善内部的标准化管理体系的基础上，加入国家标委会和两个 ISO 标准化技术工作组（ISO/TC22/SC35/WG2，ISO/TC22/SC35/WG3），积极主导和参与各项国际与国家行业标准的制定，成果显著(表 4-2)，共形成集团标准 860 项，主导/参与（作为前 5 单位）国际标准、国家、行业、团标 23 项，

其中主编国家/行业标准 4 项，参编国际标准 1 项；获批国标委“汽车玻璃智能工厂国家高新技术产业标准化试点”项目。



图 4-2 国家标准及国际标准

二、 拥有集团化 CNAS 实验中心，实验及计量能力达到国际先进水平

福耀严格按照 ISO17025 标准要求，建立了集团检测实验中心，于 2012 年通过中国合格评定国家认可委员会（CNAS）的评审（图 4-3）。中心配备了国际最先进的检测、分析、试验仪器设备，并在 2020 年扩项 8 个子分公司实验室，形成集团化的 CNAS 实验中心，出具的实验报告被全球客户及各国认证机构认可，为产品质量管理的客观性和公平性提供可信的实验及计量保障，实验及计量能力达到国际先进水平。

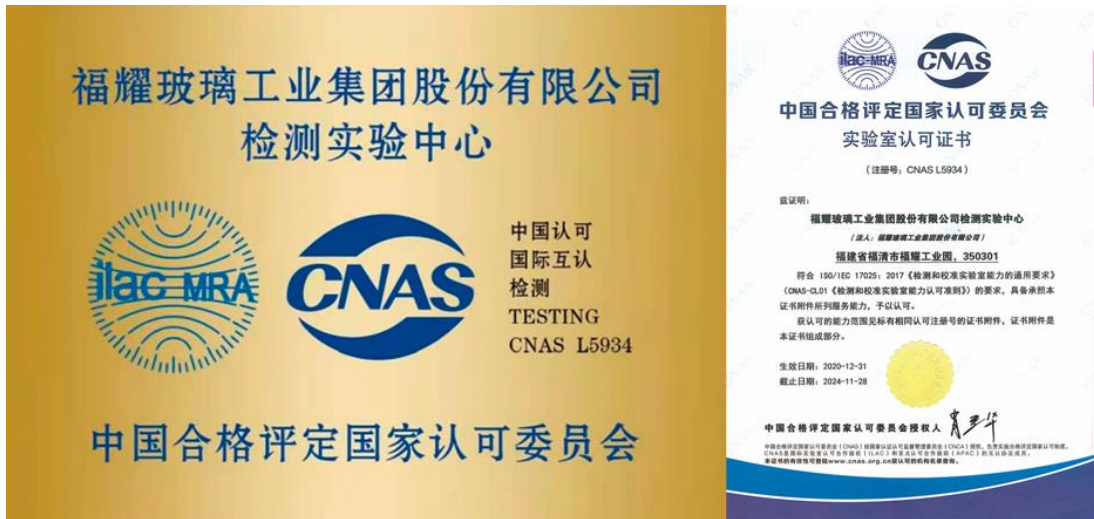


图 4-3 CNAS 实验室认可证书与牌匾

三、认证认可情况

以卓越绩效模式为基础，依据 IATF16949 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系、ISO 45001 职业健康管理体系，融合了全球顶级客户体系要求，形成了整合型福耀卓越管理体系（图 4-4）。并取得国际先进的 TUV 莱茵认证机构的 IATF16949 质量管理体系证书等。

福耀获得覆盖中国、欧盟、美国、印度、巴西、印尼等 11 个国家、地区的产品认证证书（表 3-14），为福耀产品打入国际市场奠定基础。



图 4-4 产品认证证书

2020 年，福耀集团以高品质的绿色产品、快速的反应速度和稳定的供货在全球范围赢得了广泛的赞誉和认可，共获得奖励和表彰 92 项，其中省部级奖项 23 项，国际荣誉 3 项，客户荣誉 43 项（表 4-5）：

表 4-5 福耀集团 2020 年部分荣誉认可清单

序号	时间	奖项	授予单位
1	1 月	长青奖“可持续发展普惠奖”	《财经》杂志
2	1 月	年度商界最具影响力奖	美国中国总商会
3	1 月	最佳供应商奖	韩国现代
4	3 月	全国质量检验稳定合格产品	中国质量检验协会
5	5 月	中国企业社会责任领先指数第 40 位	人民日报
6	6 月	年度优秀供应商	美国通用汽车
7	6 月	全球杰出供应商竞争力奖	PSA 标致雪铁龙
8	6 月	长春福耀包边厂快速反应小组“工人先锋号”称号	吉林省人力资源和社会保障厅、吉林省总工会
9	10 月	绿色供应链管理企业	国家工业和信息化部

10	10月	福建省技术发明奖一等奖	福建省政府
11	10月	第五届铃轩奖“前瞻类车身&内外饰优秀奖”	《汽车商业评论》
12	12月	全国抗击新冠肺炎疫情民营经济先进个人	中央统战部、工信部、 市场监督管理总局和全 国工商联
13	12月	“中国智能制造企业百强排行榜”第四位	法国里昂商学院
14	12月	江苏省示范智能车间	江苏省工信厅

四、特种设备安全管理情况

公司的主要特种设备有起重设备和压力容器，公司严格遵守《特种设备安全法》，制定了《特种设备和特种作业安全管理规定》，规定了特种设备的采购、使用、维护保养等环节的职责和安全要求。为确保特种设备管理没有疏漏，各使用单位建立特种设备台账，依照《特种设备安全监察条例》规定定期检验，取得特种设备使用证，特种设备作业人员均持证上岗。

第五章 产品质量责任

一、产品质量承诺

福耀集团高层一贯坚持“三不”的质量承诺，即“不接收不良品、不生产不良品、不交付不良品”。每道工序须确认上一道产品的质量，保证来料质量；通过生产中的严格控制，不生产不良品；树立客户至上的理念，不流出不

良品。这个质量承诺，印刷在每个子公司，深深地印入二万多名福耀人的心里，即是对产品的承诺，也是对工作质量的承诺；即是对内的承诺，也是对外的承诺。

二、产品售后责任

1、建立产品质量安全追溯制度

福耀集团建立产品售后服务制度及体系，遍及全国各地的销售服务网络如图5-1所示，能够积极响应顾客呼声，为顾客提供及时、优质的服务。对出现问题的产品，向消费者赔偿相同的产品，以确保消费者的正常使用；如造成消费者的其它损失时（如伤害、财产损失），协商解决；如协商不成时，按政府的产品质量责任制的法律法规途径解决。

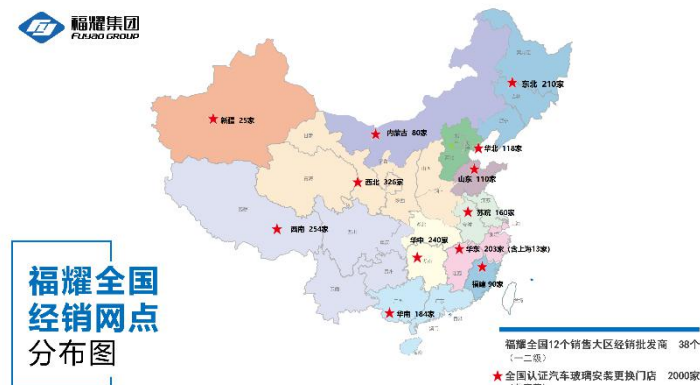


图5-1图中星号标识是全国售后服务网点

2、建立重大产品质量安全事故主动报告制度，保证产品质量安全

为保证客户反馈的质量问题得到及时、有效地解决，提高客户满意度，公司制定了《客户投诉管理规定》。规定要求，原则上面对客诉问题应满足“1-3-7原则”，即：接到投诉的1个工作日内，应与客户取得联系，掌握问题现状，并答复客户应急方案；3个工作日内，应给客户回复“初步调查结果”，包含经验证过的“临时措施”；7个工作日内，给客户一个正式的调查报告，说明目

前的进展及今后的整改方向，如客户对回复时限有特殊要求的，则严格按照客户的要求执行（如图5-2）。

图 5-2 客户服务流程

三、质量风险管理

公司领导重视风险管理，围绕总体经营目标，依据“识别、分析、评价、控制”的风险管理四步法，融合质量、环境、安全等多体系要求，并对标中、欧、美、日、韩等高质量客户标准，福耀构建以“IATF 16949 为核心、多方法集成的涵盖供应商质量风险在内的全流程质量安全风险预防体系”（图 5-3）。建立并实施 34 项质量安全保证制度，获得 2540 张质量安全认证证书，实现了对全流程质量安全风险信息的收集、潜在风险的识别、分析、评价及管控（表 5-4）。



图 5-3 风险控制图

	开发阶段	生产阶段	售后阶段
案例	<ul style="list-style-type: none"> 利用 DFMEA 失效模式分析，结合 CP/ 质量门评审，进行风险识别、分析、评价、控制及改进 	<ul style="list-style-type: none"> 利用先进的 MES 信息系统，实现了过程及产品质量数据的动态监控，风险预判及即时控制； 	<ul style="list-style-type: none"> 建立了重大产品质量安全事故主动报告制度，对内建立了《质量事故预防及追责管理规定》，预防再发生；

表 5-4 全流程质量安全风险管控措施

为了控制质量风险，健全质量追溯体系。OEM 产品基于二维条形码，通过 MES 系统进行内部追溯，通过箱外二维码与主机厂 SIN 号码进行关联，实现产品应用后的质量追溯及风险管控（如图 5-5）。ARG 产品率先创建中国 CARG 配件汽车玻璃标准代码（受专利保护）并推广至全球（如图 5-6），实现产品从生产至流通领域的追溯的功能。自创建以来，未发生过因产品质量安全导致重大质量安全、环保事故及大规模消费者投诉举报。

福耀以“造福天下，光耀你我”为宗旨，始终践行“敬天爱人，义利兼济”的社会责任(图5-7)，每年公开披露社会责任报告，规范系统化运作慈善捐赠，倡导绿色生产节能减排，积极推动传统及中外文化交流，抗击疫情时身先士卒，社会责任已经成为推动福耀国际化发展的强大正能量。福耀荣获CCTV“中国十佳上市公司”(图5-8)、经济观察报“中国最受尊敬企业”(图5-9)等美誉。



图 5-7 福耀集团社会责任理念

图 5-8 CCTV 中国十佳上市公司 2007

图 5-9 2019-2020 中国最受尊敬企业

1、定期向社会发布社会责任报告



图 5-11 福耀集团《社会责任报告》

图 5-12 《环境、社会及管治报告》

2、五年捐助25.33亿元，以大爱善举展现了强烈的社会责任

福耀遵从“敬天爱人，义利兼济”，通过曹德旺董事长捐赠3亿股福耀玻

璃股票成立的河仁慈善基金会开展慈善活动，首创了股票捐赠的慈善新模式。福耀及曹德旺董事长历年累计捐赠已超过160亿元，其中2016-2020年捐赠25.33亿元（图5-13），涉及扶贫、教育、文化、抗疫、救灾等领域。

福耀及曹德旺董事长的大爱善举获得各级政府、媒体、客户、公众的广泛关注和普遍赞誉（图5-14）。截止2020年，曹德旺董事长七次获得“中华慈善奖”（图5-15）和“全国脱贫攻坚奉献奖”（图5-16），被《南方人物周刊》誉为“真正的首善”。

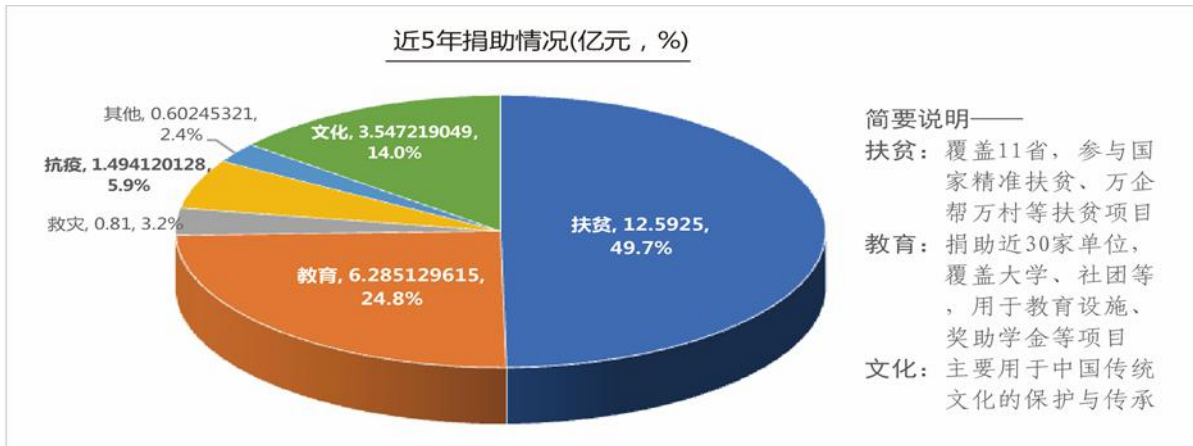


图 5-13 近 5 年捐赠支出情况(单位：亿元，%)

中华人民共和国国务院新闻办公室
 The State Council Information Office of the People's Republic of China

首页 本办介绍 国新委网 新闻发布 政府白皮书 行政审批 国新专题 地方外宣 影视剧 出版物

曹德旺：做慈善37年 捐款160多亿元

国务院新闻办公室网站 www.scio.gov.cn 2020-11-20 来源：国新网

图 5-14 曹总参加国新办“万企帮万村”中外记者见面会



图 6-13 中华慈善奖

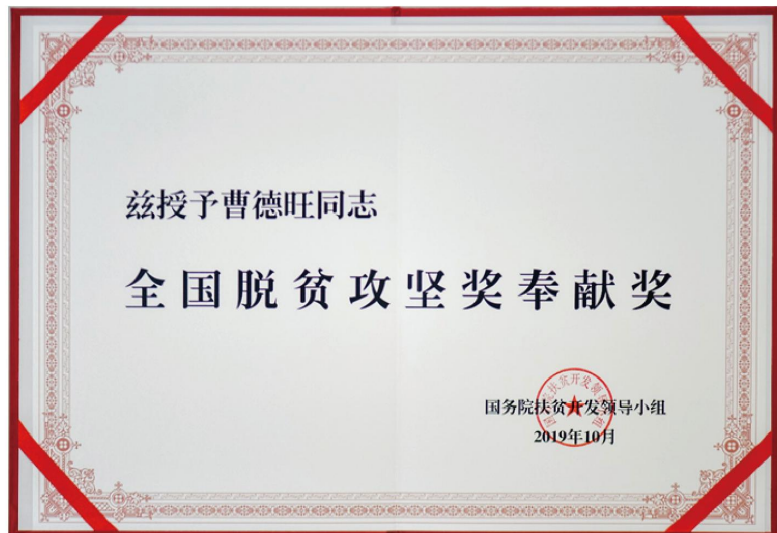


图 6-14 全国脱贫攻坚奖奉献奖

第六章 结束语

质量是福耀的根本，是 DNA。公司始终坚持以品牌发展战略为核心，全员

参与质量活动，力争把产品质量、人的质量、管理质量、工作质量、服务质量做到最好。

面向未来，福耀集团将全面提升和落实“以客户为导向”的原则，转变心态并增加服务能力，提升公司质量全过程设计和管控，满足为全球客户提供服务、创造价值的能力；建立引导、激励、荣誉机制，让福耀的核心价值观通过全员的日常行为落地生根，由内及外，以“福耀”带动更多的企业和社会各界朋友加入到履行质量责任的队伍中，把福耀集团做大做强，将“福耀”打造成一个让客户、股东、员工、供应商、政府、经销商、社会长期信赖的伟大企业。