



2015年度企业质量信用报告



青岛海力威新材料科技股份有限公司
Qingdao Hilywill Advanced Materials Technology Co., Ltd.

二〇一五年十月

第一部分 报告前言

一、报告编制规范

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：青岛海力威新材料科技股份有限公司

报告时间范围：2015年10月—2016年9月 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：公司将以海力威官网为载体，展现《企业质量信用报告》，并供下载阅读。

二、企业高层致辞

海力威是一个富有理想和激情的团队，充满着追求创新的进取精神和蓬勃向上的朝气。在探索中国现代企业发展道路上，海力威扮演着重要的角色。

海力威秉承“担当、进取、创新、务实”的企业精神，以“持续创新，提升价值，与整个价值链共享成果”为企业使命，以“诚信、尊重、共赢”为核心价值观，始终坚持“以人为本、持续改进、品质卓越、感动顾客”的质量方针，以高质量、短周期、低成本的优质产品，让顾客满意，提升客户价值，实现公司经济效益和社会效益的最大化。

海力威积极实施品牌战略，向着“高分子材料应用的领军者与智慧分享者”的公司愿景奋力前行。海力威先后获国家高新技术企业、青岛市级技术中心，山东省/青岛市名牌、青岛市专家工作站、中国橡胶工业协会“质量授信品牌”等称号，产品荣获客户一致好评。

海力威将向各级管理者传达满足顾客和法律法规的要求，并通过他们向公司全体员工传达，只有满足了顾客要求，才是合格的产品。同时所有员工都应该确立“下道工序是上道工序的顾客”的观念。海力威制定和发布的质量方针、安全方针被有效贯彻，使每个员工都能充分理解其含义，将这一理念转化为生产、经营等各项工作中的自觉行动。

海力威将通过对年度质量目标、环境目标的改进，确保质量、环境目标的有效性，进而达到顾客满意和预防污染。通过管理评审，对方针、目标的实现情况、体系运行的适宜性和有效性情况、产品质量状况和质量趋势以及质量管理体系过程业绩、环境业绩等进行评价，以确保管理体系的持续改进。海力威努力实施、保持、改进质量管理体系，着力打造优秀质量信用企业，为山东省和青岛市的经济社会发展做出新的、更大的贡献。

张万明 青岛海力威新材料科技股份有限公司董事长&总经理

三、企业简介

成立于 2004 年的青岛海力威新材料科技股份有限公司，系中外合资股份有限公司，专业从事高分子新材料的应用、流体动力学理论验证和科研成果孵化，主要以研发生产汽车橡胶密封件、高铁轨道减振降噪橡胶制品、铁路机车用橡胶制品、煤矿/消防管路密封系统及其它橡胶类制品为重点的技术密集型企业。

制造部密封车间主导产品有发动机曲轴油封、气门导杆油封、变速箱油封、汽车底盘用系列油封、型圈、橡胶垫等密封橡胶制品。



制造部制品车间主导产品有汽车用密封、减震橡胶制品、高铁轨道减振降噪橡胶制品、铁路机车用橡胶制品、消防管路封水圈、矿用液压支护设备用密封件等汽车、铁路及煤矿/消防产品。



公司为中国一汽、中国重汽、天津夏利、江淮汽车、吉利轿车、东风汽车、北汽福田、一汽轿车等汽车厂及潍柴、广西玉柴、青特、常柴、锡柴、全柴、曙光车桥、铁科院首钢、平煤、郑煤机、鄂尔多斯煤矿等厂家配套服务，是国内橡胶制品工业的重要企业之一。产品销售覆盖国内大部份省市，部分产品出口欧美、中东、澳大利亚等国际市场。



目 录

第一部分 报告前言	1
一、报告编制规范	1
二、企业高层致辞	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、企业质量管理	4
(一) 质量管理机构	5
(二) 质量管理体系	5
三、企业质量诚信	6
(一) 质量诚信管理	6
(二) 质量文化	7
四、企业质量基础	7
(一) 企业产品标准	7
(二) 企业计量水平	8
(三) 认证认可情况	8
(四) 特种设备安全管理情况	8
五、产品质量责任	8
(一) 产品质量承诺	8
(二) 产品召回情况	8
(三) 质量奖励	9
六、质量风险管理	9
(一) 质量投诉处理	9
(二) 质量风险监测	9
(三) 应急管理	10
第三部分 报告结语	11
(一) 读者意见反馈	12

第二部分 报告正文

一、企业质量理念

从创业之初，海力威把产品质量视为企业发展的基石和重要战略资源，秉承“科学管理 + 用心 = 品质”的质量理念，海力威积极推行ISO/TS16949质量管理体系，实施全面质量管理和“品牌战略”，通过科学的管理方式，利用各种工具、方法追求质量管理的卓越表现，同时秉持一次就把事“做好”的品质态度，而非把事“做对”，只有这样才能做出符合客户要求的品质。

同时，海力威致力于营造以“诚信、尊重、共赢”为核心的企业文化，引导着所有海力威人坦诚做人、诚实做事、诚信经营，尊重客户、尊重员工、尊重规则、尊重知识，与客户、供方、员工互利，回馈股东、社会，实现多方共赢。



2007年，海力威荣获山东省质量管理奖；2009年，海力威荣获国家高新技术企业称号；2010年10月，海力威被中国橡胶工业协会授予“质量授信品牌”称号；海力威陆续获得众多客户年度优秀供应商等荣誉，这一系列荣誉的获得，不仅是对海力威在企业质量管理方面取得显著成效的充分肯定，更是海力威不断追求创新，实现可持续发展的卓越经营绩效的集中体现。



二、企业质量管理

海力威提出，只有把产品做好、做精，成为用户心目中的“精品”，这样的品牌才有生命力，才能具有高含金量的真正价值。为此，海力威在“以人为本、持续改进、品质卓越、感动顾客”质量方针的指引下，从源头开始 狠抓产品质量，通过严格的质量管理体系对产品质量实行全过程控制，采用先进、科学的管理手段和方法不断改进提升产品质量。

海力威以在行业中取得的良好口碑奠定了“海力威”品牌基础，不仅在行业中有很高的知名度和美誉度，也得到了国家和社会各界的高度认可。

(一) 质量管理机构

海力威依据精简高效、扁平化的原则，建立了职能式管理的组织机构，设立了管理者代表，对公司的决策层、各工作岗位建立了详细的工作标准，制定了各单位职责条例。各单位各司其职、相互沟通配合，营销、技术开发、采购、来料检验、仓储、工艺准备、生产、检验、成品储运等运作流程脉络清晰、流畅。为此，海力威成立了：

质量部——负责建立、监控和完善公司内综合管理体系，全面推行质量管理工作，不断提升公司整体质量管理水平；

负责公司所有外协外购件的入厂检测与试验；

负责对整个产品的过程质量检验、质量控制。

制造部——负责建立对供方的质量管理体系，不断提升供方整体质量管理水平。

技术中心——负责对化工原材料的入厂检验与试验，材料的质量检验、质量控制及产品性能和可靠性试验。



(二) 质量管理体系

1、质量管理方针

海力威确立了“以人为本、持续改进、品质卓越、顾客感动”的质量方针，“遵纪守法、绿色环保、污染预防、节能降耗、持续改进、回馈社会”的环境方针。在质量方针指导下，每年依据经营战略目标和部门的职能，将公司战略分解到各单位，由各单位内部再向下分解，并形成员工层级的绩效目标，从而保持员工个人目标与公司整体目标的一致性。同时通过建立专门的组织机构对目标指标的制定和实施进行监测，并对各目标指标系统进行不断完善更新。在体系运行过程中，公司运用各种科学、有效的方法，测量、分析、整理各单位及所有层次、过程的绩效数据和信息。公司采用了基于PDCA循环的改善系统来管理改进过程。公司倡导并采用了多种工具来改进公司各部门、各层次的目标达成，坚持改进和调整，不断修正战略目标和计划，确保公司长、短期战略目标地实现。

2、质量管理体系

海力威自 2004 年开始推行 ISO/TS16949 质量管理体系，2005 年获得 ISO/TS16949 质量管理体系认证证书。2006 年又获得 ISO14001 环境管理体系认证证书。每年一度的监督审核和三年一次的换证审核均顺利通过，保持证书有效。



3、质量管理办法

公司建立了《管理评审程序》、《内部审核程序》，并根据内部审核需要培养了 40 名培训合格的内审员。为确保体系运行的有效性和持续改进，根据内部审核规定，公司每月对内部各单位制造过程和产品进行体系抽样检查，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，报告最高管理者。

公司制定了《不合格品控制程序》、《纠正预防控制程序》、《产品/过程控制程序》，对不合格品进行了严厉管控。公司所有的产品必须通过技术中心实验室和质量部检验合格后，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，通过月度质量分析会议，对于所有出现的显性或隐性质量问题及不合格，质量部均有详细数据记录，并由专人进行统计分析后，由责任单位依据《纠正预防控制程序》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，而且各种产品数据均可追溯。

综上所述，海力威建立了行之有效的质量管理体系，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

“诚信为本、品质制胜、互惠共赢”是海力威的经营理念，其全方面的诚信体现在：

- 1、对消费者的诚信，绝对“不拿消费者做试验品”，以高品质的产品、服务奉献给全球客户；
- 2、对供应商的诚信，结成战略伙伴关系，实现互惠共赢的局面；
- 3、对股东的诚信，慎重决策、竭力所为，为股东创造最大价值；
- 4、对相关方诚信，坚守信用和道义，依法纳税，构建和谐社会，主动承担企业公民责任，为国家、社会做出贡献。

“质量是产品的保证，诚信是质量的保证”，诚信是海力威质量文化的核心组成部分，质量诚信的理念和自律在海力威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）质量文化

在海力威企业文化中，质量文化占据核心位置，形成“科学管理+用心=品质”为核心的质量文化。

在理念层面，“品质为企业的生命”、“品质制胜”、“第一次就把事情做好”、“工作零缺陷、过程零缺陷、产品零缺陷”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，通过公司“海力威人报”、质量标兵，质量信得过班组评选、QC小组活动一系列活动，保证质量文化的传承与发展。



海力威质量文化的主要特色有：

1、在质量管理中，品质控制贯穿产品研发、生产和售后服务的全过程。品质源于研发，生产管理和技术管理是稳定品质的关键，售后服务是提升品质内涵的有效手段，客户是检验品质的最终标准。海力威决不把品质问题留给客户，决不让客户承担品质损失，为海力威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“第一次就把事情做好”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、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、代表用户、代表公司信誉”的质量控制原则。

四、企业质量基础

（一）企业产品标准

海力威以满足客户的需求作为企业的内部质量控制标准，非常重视国际先进标准的引入以及企业标准的建设，目前拥有国际标准、国家标准、企业标准，其中公司自己制定的企业技术标准范围覆盖产品的设计、采购、工艺、检验、服务等全过程。标准覆盖率达到100%，产品标准覆盖率达到100%。

公司根据客户的需要，本着追求卓越品质的高要求，针对不同类型的产品和零部件，不断提高企业技术标准要求，以保证企业标准的先进性。制定了严于国际标准、国家标准、行业标准的企业内部控制标准和质量可靠性控制手段。

公司积极采用国际或国外先进标准组织生产，目前出口橡胶密封产品及合资品牌汽车产品已采用国外先进标准。

（二）企业计量水平

从 2004 年公司成立起，海力威就已建立了计量职能单位，独立行使对公司内部各单位的计量器具管理职责。

公司不断完善计量管理体系，不断完善《监视和测量装置管理程序》，同时，通过计算机技术，建立了公司所有计量器具的台帐，实施动态管理，辅助计量器具的日常监督管理工作。

（三）认证认可情况

认证对企业产品质量形成规范与指引，企业反过来可以借助认证标准促进自身技术进步，提高产品性能质量。一直以来，海力威十分注重认证工作的开展与申报工作，通过多年的不断努力和攻克，产品销往世界各地并满足所销售国家及地区的法律法规与标准要求，取得相关认证，如：CRCC、FM、UL、工业产品生产许可等国内外自愿性与强制性认证。海力威也必定继往开来，贯彻认证工作的开展实施，提升核心技术，促进技术改革与创新，引领行业进步。



（四）特种设备安全管理情况

目前，公司有货梯、起重机、压力容器和厂内机动车辆四类特种设备。公司严格执行《安全生产法》和《特种设备安全监察条例》等特种设备相关法律法规要求，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，具体如下：公司以国家法律法规为基准，切合公司实际专门制定了《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》。管理办法从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（含作业人员培训教育制度、定期检验申报制度、维护保养制度、安全技术档案管理制度、交接班制度、安全生产会议制度、事故处理工作制度和运行记录制度等）、监督监控和人员持证上岗等方面给予了规范和规定。

公司每月至少开展一次特种设备安全检查和维护保养，针对检查发现的问题举一反三全面组织整改，问题整改完成率达 100%；每季度定期组织对作业人员进行特种设备安全知识培训和教育（复审），培训合格率达 100%，特种设备作业人员不仅要取得国家规定的《特种设备作业人员证》，还必须取得公司内部颁发的《内部上岗证》方可上岗作业，持证上岗率达 100%。

五、产品质量责任

（一）产品质量承诺

为了更好的回馈社会、回馈客户，海力威始终致力于为客户提供优质的售后服务，重点客户已经服务到终端服务站或用户。海力威郑重承诺，严格按合同签订的三包期限提供服务，赢得广大客户一致赞誉。

（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《标识和可追溯性管理规定》，公司应不同客户的要求，采用产品永久标识和实施条形码管理等多种方式，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，公司组织内部审核每年至少一次，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）质量奖励

在质量领域，海力威由于在质量工作方面的卓越成绩，多次获得各级政府主管部门和行业协会的表彰和奖励，具体如下：

表1 主要质量荣誉

获奖名称（含等级）	获奖时间	颁奖部门
山东名牌产品	2011	山东省人民政府
青岛名牌产品	2008	青岛市人民政府
山东省质量管理小组活动优秀企业	2007	山东省经贸委、山东省总工会、共青团山东省委员会、山东省科学技术协会、山东省企业联合会、山东省质量管理协会
质量授信品牌	2010	中国橡胶工业协会
推荐品牌产品	2011	中国橡胶工业协会

六、质量风险管理

（一）质量投诉处理

为确保给客户优良的售后服务质量，海力威一方面大力开展现场技术服务，与客户进行广泛的技术交流，协助客户分析查找问题，时刻准备着为客户提供优质的售后服务，一方面严格按《售后服务管理标准》，对客户质量投诉进行8D分析和改善，以确保客户满意。

橡胶密封行业市场失效，产品的安装和使用工况是重要的影响因素，为保证产品安装质量，海力威建立走访计划，对客户的安装和用户的使用情况进行跟踪，提供专业的技术培训，对发现的问题协助客户进行改进。

海力威秉承“用户的每件小事，都是海力威的大事”的服务理念，在追求用户满意的道路上从未松懈过。未来公司将持续创新，改变用户的生活方式，给用户带来幸福，实现公司的价值追求。

（二）质量风险监测

公司制定了《企业风险管控办法》，通过危害和风险管理来验证产品风险，以此确保同消费者安全和法规有关的危害能有效控制。

对于公司收集到的国内/外法律法规要求，管理部负责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。

对于客户方提出的产品安全性、质量方面的特殊要求时，营销部门将相关要求作为设计开发评审的重要输入内容。技术、质量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）在产品阶段，技术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、安全性等，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）在产品过程设计阶段，技术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，识别对消费者安全的关键性影响，找出所有潜在的失效模式，并分析其可能的后果。

（3）质量部/技术中心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，找出所有潜在的失效模式，并分析其可能的后果。

上述部门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、频度、探测度、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

公司建立了企业重大质量安全事故的应急预案，成立了以总经理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设计研发、质量、法务、售后服务、市场等部门成员。

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。

第三部分 报告结语

21世纪，科技发展的主要方向是新材料的研制和应用，我们时刻关注高分子新材料的基础研究、产品开发和应用，以“担当、进取、创新、务实”的企业精神，不断探索，改变我们的生活。

能源短缺和环境污染是现代工业发展的关键课题，我们基于客户需求，通过引进、消化吸收，用科技创新引领行业技术发展，最大化产业链中客户的价值，为社会提供节能环保、性能卓越的高分子新材料产品，实现可持续发展。我们实现了由“技术追随”向“技术领先”的转变，“海力威”品牌价值由此得到了极大的升华。

人类的智慧通过探索和创新将梦想融入现实生活，新材料的革新正影响和改变人们的生活，我们运用科技的力量在分子新材料领域中开拓进取，致力于成为高分子新材料应用的领导者。海力威，始终倡导“新材料、新生活”！

青岛海力威新材料科技股份有限公司

二〇一五年十月

(一) 读者意见反馈

姓名:		职务:	
单位:			
地址:			
电话:		Email:	
您对本报告的总体满意程度:			
<input type="checkbox"/> 很满意	<input type="checkbox"/> 比较满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意
您最关注本报告的哪些章节:			
1、			
2、			
3、			
本报告中最令您满意的是:			
1、			
2、			
3、			
您希望本报告在哪些方面进行改进:			
1、			
2、			
3、			
请点评一下本报告, 或对报告提出您的意见和建议:			

