



# 2019 年度质量诚信报告

浙江步阳汽轮股份有限公司

2019 年 01 月



## 目 录

第一部分报告前言.....	1
一、报告编制规范.....	2
二、企业高层致辞.....	2
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.....	4
（二）质量管理体系.....	4
（三）质量风险管理.....	5
三、质量诚信管理.....	6
（一）质量诚信管理.....	6
（二）质量文化建设.....	8
四、企业质量基础.....	8
（一）企业产品标准.....	8
（二）企业计量水平.....	8
（三）认证认可情况.....	8
（四）质量检验情况.....	9
五、产品质量责任.....	9
（一）产品质量水平.....	9
（二）产品售后责任.....	9
（三）企业社会责任.....	10
（四）质量信用记录.....	102
第三部分报告结语.....	13



## 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：浙江步阳汽轮股份有限公司

报告发布时间：2019 年 1 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。

### 二、企业高层致辞

在浙江步阳汽轮有限公司长期的经营实践中，公司坚持坚持“**以人为本、诚实正直、创新进取、追求卓越**”的核心价值观，抓住汽车行业发展的良好势头，努力发挥公司技术优势、持续引进消化新技术，用高新技术提升传统产品，发展新型安全、节能、环保的功能性汽车铝合金车轮，以“**为顾客创造价值，为社会创造效益，为树立铝合金汽轮行业的国际标杆而努力奋斗**”为使命，最终实现“**成为铝合金汽轮行业领先的研发、制造及最具有社会责任感企业**”的愿景，以优良的业绩为用户创造价值、为股东创造利益、为员工提供发展空间，制定跨越式可持续发展的长短期经营战略，不断优化公司治理，营造良好的经营环境，积极承担社会责任，努力创建自主创新型、资源节约型企业。

### 三、企业简介

浙江步阳汽轮股份有限公司成立于 2005 年，是中国步阳集团旗下的一家股份制公司，注册资金为 6000 万元，是一家集自主研发，设计，自制模具，自主生产，销售一条龙的铝合金汽车轮毂专业制造商。公司现拥有固定资产 2.8 亿元，占地面积 6.5 万平方米，员工 580 余人，其中管理人员 106 名，技术人员 47 名。

步阳汽轮拥有先进的铸造生产设备低压铸造机 12 台、重力铸造机 30 多台，进口加工生产线近 20 余条，两条年产 50 万件的涂装线，公司现已具备年产 50 万只铝合金轮毂的生产能力。产品覆盖了 12-22 寸各种全涂装轮，高亮银，高亮黑，真空镀膜，电镀轮等各种汽车铝合金轮毂。产品生产过程按 IATF 16949:2016 标准执行，并通过 IATF 专门机构的第三方审核，产品强度检测设备取得了日本 VIA 协会认证，生产过程



通过德国 TUV 审核，部分产品通过德国 TUV 产品认证；产品已远销世界各地 10 多个国家和地区，曾为北京现代配套生产，现为众泰汽车 T600 汽车配套生产。

我们是一支具有多重文化背景的年轻队伍，不仅思维方法新，而且拥有一批多年从事该行业的专家。经营理念为：以提高和稳定产品的实物质量为根本，抓好产品质量形成的全过程的质量控制，除了提供可靠的产品外还竭诚为用户提供满意的售后服务。 步阳汽轮将以创造更卓越的产品，提供更细致的服务，与您携手共创企业的辉煌。



## 第二部分 报告正文

### 一、企业质量理念

浙江步阳汽轮股份有限公司始终将品质作为企业的立业之本。为此，公司建立了严格的质量保证体系，严格按照《产品质量法》等法规及国家强制性标准的要求生产、销售产品，并制订了以《质量管理手册》为总纲的涵盖采购、制造、销售、售后服务全过程的质量管理文件，确保为顾客提供安全、健康、舒适的产品。

### 二、企业质量管理

#### （一）质量管理机构

公司依据精简高效的原则，公司办公室定期发布最新组织机构图，人力资源及时确定各岗位的工作职责。公司设立了管理者代表，对公司的决策层、各工作岗位建立了详细的工作标准，制定了各部门职能说明书。各部门各司其职、相互沟通配合，营销、研发、采购、来料检验、仓储、生产、检验等运作流程脉络清晰、流畅。

#### （二）质量管理体系

浙江步阳汽轮股份有限公司自引入 IATF 16949 质量管理体系，以“**顾客满意、持续改进、优质服务、精心制造、科学管理**”为质量方针，持续整合各相关体系，建立适应本公司实际的质量管理、环境、职业健康安全等管理体系，扎实有效地落实了管理工作中的各项责任、各项目标，确保体系有效运行，推进公司可持续发展。

公司建立了《内审管理程序》、《管理评审控制程序》，并根据内部审核需要培养了充足的内审员。为确保体系运行的有效性和持续改进，根据体系审核规定，公司定期对产品一致性和符合法律法规情况进行抽样检查，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，公司组织进行分析原因，制定纠正措施与预防控制措施，责任部门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，报告管理者。

公司制定了《不合格品控制程序》等程序文件，对不合格品进行了严格管控。公司所有的产品必须通过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。

对于所有出现的显性或隐性质量问题及不合格，品保部门均有详细数据记录，并由专人进行统计分析后，由责任部门依据《纠正预防措施管理程序》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，公司的质量管理体系强调系统优化、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）质量风险管理

为保证不断提高产品质量，提升公司质量服务水平，在公司质量管理体系的程序文件中明确了顾客对产品的要求、评审及服务，通过满意度调查、电话回访等方式，收集客户投诉或者潜在抱怨信息，通过对竞争对手的考察以及顾客对其他对手产品的评价，收集顾客对产品与服务期望，主动进行预防来减少顾客投诉。

2012 年公司开始布局国内市场，推广国内零售及主机厂产品销售。目前出口和国内销售均取得良好的销售成果，外贸和国内销售的产量比重约为 4:1。国内主机厂配套每年在 10 万只左右。

因为有着良好的品质口碑及稳定的强度性能，公司在 2008 年就取得了日本客户的信任并开始合作，年销往日本市场 10 多万只铝轮毂。步阳汽轮的铝轮毂品质经受住了世界上最苛刻的市场考验，每年洽谈合作的日本客户正不断在增加。

经过十几年的市场开拓，逐渐形成了以美国、俄罗斯、欧盟、日本、非洲、中东为主的国际市场，国内和国外市场份额稳定有升。

公司通过走访调研、召开营销会议、开展顾客（顾客）满意度调查、开通服务专线等多种方式方法，了解客户的需求和期望。

公司各部门定期搜集顾客信息，解析后确定的顾客需求信息按照不同细分市场进行分类梳理总结，形成不同顾客群的需求与期望数据库，并从中归纳出针对不同细分市场顾客群总体需求特点的汇总资料，供产品规划、产品开发设计、过程控制等决策时参考。

根据顾客需求和期望的变化，对产品规划、开发设计、过程改进等改进指导如下：

- 1) 将顾客需求和期望变化用于产品规划。
- 2) 将顾客需求和期望变化用于产品开发改进设计。

针对关键顾客，利用信息化手段，和公司信息化系统对接，及时将顾客销售情况、新品信息等，传递公司主管部门。每月度信息沟通，变更为每日数据对接。更快速了解关键顾客需求，适应市场变化。

本公司利用集团公司已在国内多个城市或地区设立了经销网点，形成了覆盖全国的营销网络和服务网络。售后服务网点配备掌握专业技术的销售与服务人员，根据客户需求，就技术、质量等问题展开全方位、个性化交流与服务（提供日常检测、维修保养、后续改造等服务），以此构筑了一个以客户为中心并为客户创造价值为目标的服务支撑体系。

公司重视当前和以往顾客信息的应用。当前信息包括营销人员、销售商等收集反馈信息，市场调研人员、领导走访市场得到的信息及参加展会、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。由营销管理人员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运用。



客户投诉的处理信息和结果应在公司内部加以沟通。公司应充分认识顾客投诉对公司利益的下列影响：

- a) 客户投诉处理后，客户更加满意，客户满意度提高；
- b) 改善同客户的关系，重复性订单增加、传递口碑；
- c) 降低客户转向竞争对手的可能性；
- d) 提高公司产品和服务的质量；
- e) 提供未来的业务机会。

公司积累和分析投诉信息，确定共性问题、识别根本原因及改进的重点，以用于整个组织及合作伙伴的持续改进。

### 三、质量诚信管理

#### （一）质量诚信管理

诚信是步阳汽轮质量文化的核心组成部分，质量诚信的理念和自律在公司内已经成为了各级人员的共识，是必须遵守的基本职业道德，其全方面的诚信体现在：

##### 1) 建立诚信守法的环境

高层领导致力于营造诚信守法的环境，使公司全体员工树立法律法规意识，认识到满足顾客和其它相关方要求，以及执行有关法律、法规的重要性，清楚地了解让顾客满意和相关方满意是最基本的要求，关系到公司的生存和发展；公司办公室和安全科负责收集相关法律法规，开展合规性评价，开展法律法规培训，建立商业行为准则和员工商业行为规范，依法诚信纳税，及时足额缴纳各项税款。

##### 2) 营造改进创新环境

公司通过完善制度、激励措施，鼓励各部门各层次人员积极参与改进和创新活动，营造改进、创新氛围。高层领导重视锐意创新，通过搭建研发平台、榜样示范、创新合作等方式营造创新氛围。

公司每年设立技术攻关课题，鼓励自主创新、积极拓展产品应用新领域，并为突出贡献的团队在年终表彰大会上颁发奖励。

##### 3) 营造快速反应环境

**跨职能小组，提高效率：**设置扁平化组织架构，成立多类别“跨职能/部门”小组。

**顾客需求，快速响应：**建立客户反应机制，高效满足顾客多元消费需求；对客户需求提供多种样板选择，继而进行精心研究配置，从样品试制、小批生产到批量生产分层分段，采取不同措施进行匹配。

**产品设计，同步开发：**建立“新产品开发领导小组”，技术研发人员增强与销售前线的联动；加大技术改造力度和投入，缩短新品开发时间。

**生产日清，准时交货：**实行订单统一管理，应用 ERP 系统，敏捷化供应；生产调度推行“日周月”出货计划，各车间每日早会进行订单任务对接。



**客户意见，及时处理：**建立包括售后服务和项目服务的服务体系；服务响应时间保证在 24 小时以内；制定《顾客信息反馈处理程序》、《产品召回管理程序》等，对重大质量投诉召开质量专题会议。

**应急预案，全面贯彻：**建立应急救援预案体系，组建应急救援领导小组及应急救援小分队。

4) 创建学习型组织

建立多渠道、系统化的学习和教育培训体系，开展对标学习、中层管理交流会、读书月活动及职称评定等活动，促进组织和员工的学习。

5) 确保履行产品和服务质量安全的职责

**体系认证：**已通过 IATF 16949 2016 质量管理体系认证、日本 JWL VIA 实验室认证，德国 TUV 产品认证等。

**质量激励：**制定《激励项目管理办法》，设立“一次合格率/车间合格率、报废率、质量事故”三个激励指标，根据品质部月度报表、车间整体质量履历达成、未有质量事故的发生三方面实施车间全员激励（如：在机加车间，一次合格率每上升 1.5%，车间全员每人每次奖励 30 元/月；），并以书面形式对指标达成、奖金金额予以宣告，增强全员质量意识。

**开展质量攻关课题：**加强产品过程检验，积极开展 QC 活动，针对生产中长期存在的色差、毛刺、漏气等现象成立攻关课题，通过查收问题、落实改进措施。

**安全责任：**以生产车间为安全管理落脚点，形成安全科、车间主任、专兼职安全员三层面安全管理支撑；开展安全教育培训、安全宣传活动；采用先进安全生产技术，改善施工区域安全设施和安全生产条件，推广定型化、工具化防护设施，保障安全生产；开展“安全生产月”活动；加强安全隐患排查治理，有效消除车间安全隐患，各专项整治责任、资金、措施均处理到位。

6) 大力推进品牌建设

制订品牌战略规划，2014 年 8 月份注册“BYW”为步阳铝轮毂商标，意思为“Buyang Wheels”步阳轮毂的缩写，同时在全球欧盟、美国、俄罗斯等十几个国家进行注册，从此步阳轮毂有了自己的独特产品标识。

步阳轮毂有着强大的铸造、机加工、涂装实力，产品在市场上受到消费者的一致认可。客户只要想到步阳轮毂，第一印象就是动平衡好，跑高速汽车开起来平稳放心。经过多年过硬的品质以及口碑积累，逐渐形成了步阳轮毂的特色和竞争力。

依托步阳集团全国 24 个办事处 5000 多个经销商的优势，步阳轮毂品牌得以全面推广。凭借每年一次的步阳文化节，带动经销商工厂参观、轮毂鉴赏会、轮毂促销等动作，步阳轮毂的品牌的知名度不断提升。

7) 强化风险意识，推进持续经营，积极培养公司未来领导者。



#### 8) 组织公司绩效评价。

公司依照卓越绩效模式，建立领导、战略、顾客与市场、资源、过程管理、测量分析与改进、经营结果等绩效评价指标，采用了多种方式进行绩效评价。

#### (二) 质量文化建设

公司在发展实践中，始终将企业文化作为发展的支撑点，紧紧围绕企业发展，逐步构建了企业经营管理、企业精神、人文环境等方面独特的价值体系。

**\*使命——“为顾客创造价值，为社会创造效益，为树立铝合金汽轮行业的国际标杆而努力奋斗”**

**\*愿景——“成为铝合金汽轮行业领先的研发、制造及最具有社会责任感企业”**

**\*核心价值观——“以人为本、诚实正直、创新进取、追求卓越”**

### 四、企业质量基础

#### (一) 企业产品标准

公司严格执行产品国家及行业标准，将企业标准化贯穿于生产全过程，从原辅材料、包装材料的采购、半成品、成品检验等各个环节，均制定了相关标准。从而使产品从原辅材料进厂到成品出厂的整个生产过程都处于标准化规范管理之中，对稳定产品质量、提高企业管理水平奠定了良好的基础。

为了规范和提升管理水平，公司在 2006 年就顺利通过了 IATF 16949:2009 认证，这是轮毂行业通用认证。随着认证过程愈加严格，对规范企业管理运行起到了良好的监督作用。

#### (二) 企业计量水平

公司严格执行《中华人民共和国计量法》等文件法规，从原材料采购、过程管理、生产设备、检验设备、工序检验、成品检验等环节建立了一整套管理文件和控制方法。设有专兼职计量人员负责公司的在用计量设备管理、配备和定期校检工作，注重对计量管理人员的专业培训，为公司的计量管理的规范化提供了有力的保障。

为确保产品质量，在产品生产工艺中严格过程控制，对生产工艺过程中的原辅材料等加强计量管理，确保计量设备的正常运行和计量的准确性。

对计量器具从采购、入库出库严格按照审批计划和管理程序执行，仓库有专人保管计量器具，建立台帐和登记手续，计量器具的领用出库必须通过检定，有检定合格证方可投入使用；对在用的计量器具严格按周期检定，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，为生产优质产品奠定了坚实的的计量基础。

#### (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，浙江步阳汽轮股份有限公司于先后通过 IATF 16949、ISO14001、GB/T28001 认证、日本 JWV VIA 实验室



认证，德国 TUV 产品认证等。

公司坚持“**顾客满意、持续改进、优质服务、精心制造、科学管理**”的质量方针、“以人为本，全员参与；守法经营，科学管理；源头治理，持续改进”的环境、职业健康安全方针、“加强质量意识，端正质量态度；规范质量行为，树立质量风气”的质量诚信方针，通过加强对生产全过程的污染控制，能源、资源的合理使用，不断降低能耗，节约成本，减少污染；大力改善生产生活环境，倡导健康生产生活方式，关注员工职业健康，努力改善工作环境。为确保体系的高效运行、持续改进，采用内审加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。

#### （四）质量检验情况

浙江步阳汽轮股份有限公司以打造高端汽车铝合金车轮的品质理念，对公司产品的可靠性和精致度提出严苛要求。积极贡献独特设计、领先技术，高档品质的铝合金汽车轮毂。公司一贯坚持产品力为第一竞争力，高质量的产品与服务是提升产品力的保证，公司在质量方针指导下，力求对每一件产品的性能、外观、制作工艺及可靠性精益求精。产品不仅通过德国 TUV 认证等国际权威产品认证，多项产品指标更达到行业领先水平。

浙江步阳汽轮股份有限公司拥有一个通过日本 JWL VIA 实验室认证的检测中心，凭借强大的技术研发能力以及科学的质量管理体系，铸就了其在铝合金汽轮行业中的领先地位。

### 五、产品质量责任

#### （一）产品质量水平

公司产品的性能对顾客的需求和期望是至关重要的。公司每年不断增加技术投入，产品品质逐年提升。

步阳汽轮利用集团的省级企业研究开发中心，省级重点研究院的资源，积极提升产品质量水平。

#### （二）产品售后责任

公司的服务体系包含售后服务、产品召回，包含产品缺陷确认、产品召回、仓储服务以及辅助支持文件。

公司对需召回的产品相关信息告知客户，由客户协助将库存和已销售的产品进行召回。召回告知的情况包括：产品名称、怎样辨识缺陷产品、缺陷的性质、危害的严重程度、缺陷产品的数量、发货日期、产品钢号、包装规格型号、企业的联系方式、召回的时间地点等。



### （三）企业社会责任

步阳汽轮公司秉承“企业公民”意识，以产业报国的情怀，积极履行社会责任。公司认为，企业发展的同时，就要积极反哺社会，努力为社会做出力所能及的贡献。这是企业责任所在，也是企业价值的真正体现。多年来，公司牢记自己应承担的社会责任，积极投身社会公益事业，奉献社会，造福一方。

1) 公司在推进自身发展的同时，以强烈的社会责任感，担负起保护生态环境的责任和义务。公司严格执行《环境保护法》、《大气污染防治法》、《水污染防治法》、《固体废物污染环境防治法》等国家有关法律法规，并将其转化为公司对环境保护、能源节约、资源综合利用、安全生产的内部控制程序，从强化管理、规范流程到改进工艺，积极研究对策并预先做出应对准备，减少生产过程的污染物，降低固体废物、污水、废气的排放，以消除公众隐忧。

2) 公司识别产品、服务和运营产生的影响，严格遵循环保、安全生产的标准，通过 IATF 16949、ISO14001、OHSAS18001 体系认证，深化对各作业场所的过程设计，实施对关键过程的风险控制

3) 公司致力于改善与外部环境的关系，主动预测风险，消除隐患。在新上项目、扩建项目、改造项目之前，进行环境因素评价，征询当地社区居民的意见和建议。在施工建设期间，遵循“三同时”制度，防止环境污染。投产后，根据产品的生产特点和交付使用的特性，通过环境评价、安全评价、环境因素识别、危险源识别、方案论证等方法来预测公众对当前和未来产品和服务和运营等方面的隐忧，识别出的主要隐患及应对措施。

4) 公司坚持“以人为本”，将人力资源作为第一资源，尊重员工人格，规范劳动用工，与所有员工签订了符合法律规定的劳动合同，明确工时与工资标准，支付的最低工资不低于法律相关的台州市最低保障工资标准，做到按时足额发放工资。公司关注员工的生命安全和身体健康，努力加强安全生产管理，改善工作环境，规定新员工均需经过上岗前培训，规定不定期的组织员工学习新设备的安全操作规程等，并为所有员工办理工伤保险，对于高危工种，按规定配置劳保防护用品，添置排热、降温设备，切实保障了员工的利益。公司注重员工的普法教育和综合素质的提升，引导员工知法守法，学会运用法律维护自身权益不受侵害。公司严格遵照法律法规的要求，不断完善公司法人治理结构、健全公司治理制度，制定了《风险管理制度》、《突发事件处理制度》，定期组织安全检查，与各部门负责人签订企业内部安全管理责任状。

5) 公司高层领导高度重视道德规范的建设，始终坚持以诚为本、以信为上的宗旨，把诚信经营作为公司的行为准则和重要法宝，公司制订《员工手册》等制度，通过制度约束促使公司树立新风正气，弘扬各级管理人员以身作则、清正廉洁的工作作风，纠正各种不当管理行为和不正之风，建立健康、和谐的组织人事关系，提高全体管理



人员的综合素质。

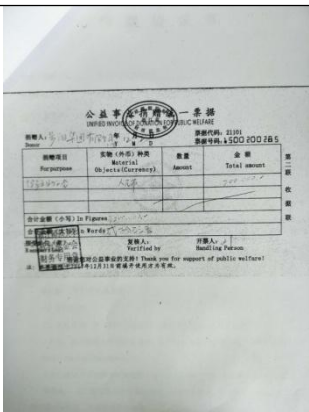

公司为了强化员工廉洁从业行为，杜绝各类违规违纪等行为发生，要求采购部门在采购和购置原料、物品时，必须货比三家后，才确定商家。并通过检查签订合同、查看采购的流程、比对市场价格，使采购全程更加规范，更加透明。

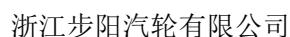
为确保所有开展的各项生产经营业务符合诚信准则、道德规范，建立起较为完善的道德约束制度，确立用于监测组织内部、与主要合作伙伴之间，以及组织的治理中行为道德的主要过程及测量方法和指标，制定和履行公司合同管理、廉洁自律等方面严格的诚信、道德规范。

#### 6) 积极投身社会公益活动：

步阳汽轮是一个有着高度社会责任感的企业，公司发展壮大后，始终不忘回报社会，承担社会责任，坚持不懈地支持公益事业的发展，积极组织抗震救灾、捐资助学、环保事业和支持老年活动中心活动等，获得周边社区和农村的一致好评。同时，公司每年发布《社会责任报告》，提升社会责任意识，主动接受社会各界的监督。

公益支持投入金额明细示例

公益行业	金额（元）
浙师大教育基金	20 万
支持红十字事业	4 万
资助紧急薄弱村	7 万
支持薄弱村	20 万
	
慈善捐赠：100 万元	捐资助学：200 万元
义务献血：20000CC	纳税贡献：18 年 2653 余万元



在质量领域，公司取得了许多的卓越成绩，多次获得各级政府主管部门和行业协会的表彰和奖励，近几年获奖情况如下：

[illegible]

序号	
1	永康市十大经济任务
2	金华市质量管理工作先进
3	中国特色社会主义建设者
4	优秀企业家金牛奖
5	永康匠人
6	
7	



### 第三部分 报告结语

经过十多年的发展和创新，公司已成为汽车铝合金车轮行业的主要引领者之一，公司产品覆盖了全球三十多个国家和地区，产品销量逐年增长。

经过十多年的市场检验，“步阳汽轮”已经成为高端铝合金汽轮行业的一面旗帜。客户只要想到步阳轮毂，第一印象就是动平衡好，跑高速汽车开起来平稳放心，经过多年过硬的品质以及口碑积累，逐渐形成了步阳轮毂的特色和竞争力。

未来，公司将继续致力于**成为汽车铝合金车轮行业的领跑者**。