

《企业质量信用报告》

——桂林福达股份有限公司

前 言

我公司遵循客观性原则、时效性原则、简便性原则、可验证性原则，每年的第一季度通过企业网站（www.glfoto.cn），以年度为报告期限，对上一年度的企业信用情况以书面形式向社会、公众发布。

感谢社会各界人士多年来对桂林福达股份有限公司的大力支持和帮助！

桂林福达股份有限公司

2015年8月

企业高层致辞

福达股份致力于推动行业的发展与进步，致力于不断改善人们的生活质量。

公司以满足乃至超越客户期望为己任，通过建立快速反应机制，为客户提供优质的服务。

福达股份视人才为公司发展的第一资源，积极创建重视人才、培养人才、用好人才的机制和环境，实现人尽其才、才尽其用。

公司重视安全生产和职工职业健康管理，极推行清洁生产，努力创建资源节约型企业。

福达股份秉持“诚信是基业长青之本”的理念，“取信于员工、取信于客户、取信于合作伙伴、取信于社会”是福达和福达员工一切行为的准则。

公司致力于成为优秀的企业公民，秉承企业、环境、社会和谐发展的理念，积极履行社会责任。

董事长：黎福超

企业简介

桂林福达股份有限公司（简称“福达股份”）是一家以汽车零部件为主营业务的国家高新技术企业，主要从事发动机曲轴、汽车离合器、螺旋锥齿轮和精密锻件等汽车零部件的研发、生产与销售，是国内主要的锻钢曲轴、汽车离合器生产企业。公司共有 6 家全资生产型企业，分布在广西桂林市和湖北襄阳市、孝感市。公司总资产 27 亿元，员工 2800 余人。2014 年 11 月 27 日，公司在上海证券交易所挂牌上市，股票代码：603166。

福达股份具备年产 120 万根发动机锻钢曲轴、130 万套汽车离合器总成、15 万套螺旋锥齿轮和 10 万吨精密锻件的生产能力。产品为国内外 30 多家知名的汽车、发动机及车桥企业配套，部分产品进入国际知名汽车制造商全球采购体系，产品主要配套范围包括商用车、乘用车和工程机械。

福达股份拥有广西壮族自治区认定的企业技术中心，公司以及全资子公司具有强大的自主开发能力，拥有多项生产关键汽车零部件产品的核心技术和生产工艺，先后被认定为国家高新技术企业，拥有广西壮族自治区认定的企业技术中心和广西汽车传动系统工程技术研究中心。同时，公司具有强大的创新能力，拥有多项专利，主持多项行业标准的制定。产品先后被评为“国家免检产品”、“广西名牌产品”和“广西著名商标”。

福达股份已通过 TS16949/ISO14001/OHSAS18001 质量/环境/职业健康安全管理体系认证，产品及“FOTO”商标分别被评为“国家免检产品”、“广西名牌产品”和“广西著名商标”，公司于 2013 年获得首届桂林市市长质量奖，2014 年获得第二届广西壮族自治区主席质量奖。

质量信用报告目录

- 1、企业质量理念
- 2、内部质量管理
- 3、企业质量诚信
- 4、企业质量基础
- 5、产品质量责任
- 6、质量风险管理

1、企业质量理念

产品质量是企业立足的根本，质量过硬、品质优良才能持续稳定地赢得客户。福达股份牢固树立“产品质量是制造出来的”质量文化和意识。工作质量决定产品质量，福达人精益求精，质量改进永无止境。公司秉承预防为主，过程控制，全员参与，持续改进的质量理念。严格按照国际标准的质量体系保障产品质量，严格控制产品制造过程的每一个细节，以专业水准成就一流的产品品质。

2、内部质量管理

公司总经理为公司质量管理体系的最高管理者，总经理通过《任命书》的形式，授权一名副总经理为公司质量管理者代表，负责组织协调建立、实施和保持质量、环境、职业健康安全管理体系，履行管理者代表职责。同时在各子公司指定顾客代表，在内部职能中负责代表顾客提出质量要求，确保公司的产品开发、生产、交付的每一阶段符合顾客的要求。

公司通过发布《管理手册》的方式，明确公司经理层、中、基层管理干部、各岗位人员及各部门在质量管理中应承担的责任和义务；建立健全了自上而下、公司经营目标层层分解的绩效管理体系，质量责任贯穿了产品实现和顾客服务的全过程。

3、企业质量诚信

诚实守信是福达企业文化的重要精髓，福达的核心价值观把“诚信、责任、共赢”把诚信放在第一位，以诚信作为企业长青之本。正是福达人长期秉承诚信准则，福达股份才能成长为一个现代化的企业，得到员工、客户、合作伙伴和社会的认可。

福达股份秉承“品质为先、效率制胜”的经营理念，以“聆听客户声音，超越客户期待”为服务宗旨，在企业发展过程中，逐步建立了一批长期稳定

合作的、国内外知名品牌的优秀客户群体，其中还与多家企业签订战略合作协议。通过与这些企业长期、稳定的合作，为福达股份带来技术、质量、工艺、管理、品牌上的不断进步和提升，同时随着客户的不断发展，也为福达股份的经营发展和产品品质的提升，提供了良好保障。

福达股份的产品凭借优异的质量、超高的性价比，获得了主要汽车厂家和发动机厂家的青睐，部分产品已经进入国际知名厂家的全球采购体系。在提供优质产品的同时，福达股份非常重视客户服务建设，福达股份根据主要客户的分布在全国范围内设立了 11 个驻外办事处，积极响应客户产品的需求等信息，构建了快速服务的产品售后系统。“至诚至信、创造满意”的服务，福达股份有完备的产品服务及信息反馈系统，通过真诚的服务，超越客户的需求，提供解决方案，创造满意的服务目标，赢得更多的客户。

4、企业质量基础

4.1 企业产品、行业标准

公司产品质量标准执行国家相关标准，主要标准如下：

序号	产品名称	标准号	标准名称
1	曲轴	QC/T481-2005	汽车发动机曲轴技术条件
		GB/T23339-2009	内燃机曲轴技术条件
2	齿轮	GB11365-1989	锥齿轮和准双曲面齿轮精度
3	离合器	QC/T25-2004	汽车干摩擦式离合器总成技术条件

福达股份的愿景是“成为具有独特文化和持续竞争力的国际化企业集团”，依法经营、合法经营是福达股份理性的选择。福达股份是中国汽车工业协会离合器委员会的主要成员之一，是离合器生产行业的龙头企业。2009 年由福达股份主持、召集行业的其他生产企业对《汽车干摩擦式离合器总成技术条件》中华人民共和国行业标准 QC/T25-2004、《汽车干摩擦式离合器总成台架试验方法》中华人民共和国行业标准 QC/T27-2004 以及《汽车离合器常见故障及三包理赔》进行修订。

4.2 组织及过程保证

福达股份是国内主要的汽车零部件专业生产企业，主要从事发动机曲轴、汽车离合器、螺旋锥齿轮等汽车零部件的研发、生产与销售，属技术密集型和劳动密集型结合的产业。基于福达股份产品和行业特点，以及对市场变化快速反应的考虑，最大限度地满足客户及其他相关方的需求和实现公司的战略目标，运用过程方法确立公司的过程识别与设计、过程的实施、过程的改进。



管理系统图

4.3 企业认证情况

福达股份高度重视产品和服务质量安全，建立了完善的管理体系，公司先后通过 TS16949 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的认证。



4.4 质量检验情况

福达股份秉承“提供卓越品质的产品以满足客户需求”的方向，将检测设施打造成为行业内检测设施最齐全、检测手段最先进，检测效果最准确、检测效率最高的国际领先水平。多年来福达股份强化研发、检测设备的前瞻性，投入超前性，持续引进国际领先的检测设备，使福达股份的检测处于国内领先地位，为制造高品质的产品提供了保障。

检测设备	检测设备的先进性	检测设备水平
美国 ADCOL 综合检测仪	全自动检测，可将曲轴的长度、轴颈、中心高、粗糙度、波纹度、振纹、直线度、圆柱度等项目一次性全部检测完毕，与传统手工检测相比减少了人为因素，检测精度高，节约了大量人力物力，显著提高了检测效率，降低了检测成本	国际领先
英国泰霍普森粗糙度轮廓检测仪	全自动检测，能实现对最复杂的几何形状的高精度检测	
美国 MP 动平衡机	全自动控制，设计先进，生产检测效率高，实现对零件最精准检测，检测质量稳定	
英国谢尔菲德三坐标检测机	全自动控制，设计先进，能实现对孔距等最复杂的几何形状的测量	国际一流
齿轮整体误差测量仪	实现对齿轮加工误差的测量	
海克康斯三坐标测量仪	实现对模具加工、复杂产品的检测	
在线综合检测仪	实现加工过程中对机加零件的测量，效率高。	国内领先
曲轴疲劳试验装置	实现模仿曲轴实际运行中的疲劳试验，为曲轴强度提供分析数据	
离合器综合试验平台	实现对离合器盖总成、从动盘总成的各种性能的检测和分析	
离合器分离耐久试验机	实现对离合器使用过程中膜片分离的模拟试验，为离合器膜片的加工提供数据	
离合器从动盘疲劳试验机	实现对从动盘的综合性能的试验，为各种配件的使用提供数据	
盖总成综合试验机	实现对盖总成的分离间隙、分离指高度、分离力等多种指标的试验	
齿轮表面粗糙测量仪	实现对齿轮表面粗糙度的检测	国内一流

5、产品质量责任

5.1 产品质量承诺

福达股份以“持续改进、创造满意”作为公司质量方针，配备了国际一流的

数控加工设备和检测设备，建立了完善的质量保障体系；形成了“预防为主、过程控制、全员参与、持续改进”的质量理念。近三年主要产品/服务质量监督抽查情况（国家、省级）如下：

时 间	产品/服务名称	抽 查 部 门	抽 查 结 论
2011 年	内燃机曲轴、 汽车离合器	广西汽车、内燃机质量监督 检验站	合格
2012 年	内燃机曲轴、 汽车离合器	广西汽车、内燃机质量监督 检验站	合格
2013 年	内燃机曲轴、 汽车离合器	广西汽车、内燃机质量监督 检验站	合格

5.2 企业社会责任

福达集团从成立之初就重视履行企业社会责任。企业社会责任是指企业在创造利润、对股东承担责任的同时，还承担对员工、消费者、合作伙伴、社区和环境的责任，涉及到企业的发展战略、诚信经营、消费权益、安全生产、产品质量、资源节约、环境保护、公益事业、员工成长等各个具体领域。随着国际化战略的推进，福达集团更加重视企业社会责任，平衡经济效益和社会效益，营造和谐发展环境，实现企业全面、协调、可持续发展，以企业社会责任国际标准 ISO26000 为基础，2015 年 5 月福达集团提出了全面的社会责任战略，并制定《2015 - 2017 年福达集团企业社会责任建设规划》。

本规划是福达集团未来三年社会责任建设工作的纲领性文件和前进蓝图。它将集团社会责任目标及发展战略，转化为可执行、可衡量的具体行动。通过落实此规划，把“携手共创幸福，责任促进发展”的社会责任理念传递下去，使社会责任工作与集团各职能部门工作有机融合，达到规范集团社会责任行为，提升社会责任管理绩效的目的。

控制方面	控制项目	法律法规 行业标准	内控指标	测量方法
质量安全	重大质量事故	《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国标准化法》	机加工合格率、一次装配合合格率	公司内部测量
环境保护	污水、烟尘、噪声、废物等	《污水综合排放标准》、《工业企业厂界噪声标准》	100%达标排放,危废物 100%处置	公司内部测量 环境监测 部门测量
能源消耗	电、水、液化气等	企业下达年度节能控制指标	万元产值能源消耗金额	统计与分析
安全生产	事故伤害、火灾伤害、中毒等	《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国消防法》	工伤事故发生率	安全性评价 定期检查
资源利用	能源消耗,中水回用	《中华人民共和国可再生能源法》、《国务院“关于进一步开展资源综合利用意见”的通知》	万元产值能耗金额	统计与分析
公共卫生	粉尘 丙酮	工作场所有害因素职业接触限值	工作场所有害因素职业接触限值	市疾病预防控制中心监测

5.3 质量信用记录

公司先后获得“中国优秀诚信企业”、“国家 AAAA 级标准化良好企业”、“广西 50 强企业”、“广西十佳企业”、“广西著名商标”、“广西名牌产品”，并荣获第二届广西壮族自治区主席质量奖、桂林市首届市长质量奖。





6. 质量风险管理

6.1 客户投诉处理

福达股份始终坚持以“顾客为导向”，通过准确地识别目标市场和顾客群，全面了解和析顾客的需求和期望。通过持续提高产品质量、完善的售后服务体系支持、确保产品价格的市场竞争力、持续提高稳定供货能力、保证交付及时性等多种方式建立并维护顾客关系，以达到顾客满意进而实现顾客忠诚。定期召开市场分析会，对顾客反馈、顾客投诉、市场新动态进行系统分析，以识别顾客需求的变化，及时调整了解顾客需求和期望的方式和了解的内容，评估顾客关系建立方式的适宜性和有效性。制定有《顾客抱怨/投诉处理管理规定》和《纠正和预防控制制度》，建立了清晰的投诉管理流程，明确了由质量管理科对顾客投诉的处理时效性和处理效果进行监督。福达股份在国内设立了11个驻外办事处，建立起了快速反应机制，为客户提供了优良的服务。有效、快速地处理投诉。通过定期召开市场分析会，对顾客反馈、顾客投诉、市场新动态进行系统分析，以识别顾客需求的变化，及时调整了解顾客需求和期望的方式和了解的内容，评估顾客关系建立方式的适宜性和

有效性，以最大限度地减少顾客不满和业务流失。

6.2 产品质量风险

福达股份通过对各项管理过程的充分分析，建立了全面的管理系统，在系统分析过程，公司识别各个方面的风险。制定了《风险管理制度》，各部门为公司风险评估管理工作的责任机构。公司的风险管理过程包括风险信息收集、风险评估和风险控制等。

公司主要产品有发动机曲轴、汽车离合器、螺旋锥齿轮，针对各类产品，福达股份系统识别了各类产品的质量安全危害和要求。根据所识别的质量安全风险，福达股份从产品设计、材料选择和质量控制等三个方面落实质量安全职责的履行。