

# 质 量 诚 信 报 告

浙江海德曼智能装备股份有限公司

报告日期：2023 年 1 月 1 日

# 目录

前 言 .....	3
一、公司简介 .....	4
二、企业质量理念 .....	4
三、企业质量管理 .....	5
(一) 质量管理机构	
(二) 质量管理体系	
(三) 质量安全风险管理	
四、质量诚信管理 .....	9
(一) 质量承诺	
1) 诚信守法	
2) 满足客户需求	
(二) 运作管理	
1) 产品设计诚信管理	
2) 原材料或零部件采购诚信管理	
3) 生产过程诚信管理	
(三) 营销管理	
五、质量管理基础 .....	12
(一) 标准管理	
(二) 计量管理	
(三) 认证管理	
(四) 检验检测管理	
六、产品质量责任 .....	13
(一) 产品质量水平	
(二) 产品售后责任	
(三) 企业社会责任	
1) 公共责任	
2) 道德行为	
3) 公益支持	
4) 质量信用记录	

# 前 言

本报告为浙江海德曼智能装备股份有限公司（以下简称为“本公司”或“公司”）首次公开发布的《企业质量诚信报告》，系根据中华人民共和国国家标准 GB/T 29467-2012《企业质量诚信管理实施规范》和 GB/T 31870-2015《企业质量信用报告编写指南》的规定，结合本公司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：**

本报告的组织范围为浙江海德曼智能装备股份有限公司。本报告描述了 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日期间，公司在质量管理、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。

## **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（<http://www.headman.cn>）向社会公布，欢迎下载阅读并提出宝贵意见。

# 报告正文

## 一、公司简介

海德曼智能装备股份有限公司成立于 1993 年，是目前国内最大的民营数控机床制造企业之一，主要从事精密数控车床、加工中心、无人化和少人化制造单元、加工方案等高端装备的设计和制造，产品畅销全国各地及欧美亚等 30 多个国家。公司地处浙江省玉环县大麦屿普青工业园区，厂区占地面积近 7 万平方米，建筑面积 5 万多平方米。公司于 2020 年 9 月在科创板上市，2022 年公司销售收入 6.09 亿。国内机床行业综合排名前茅。公司重视品牌建设，先后在世界多个国家注册了商标，在海外市场已经初步形成了品牌效应。

海德曼以数控机床的研发创新、产品普及、成套服务为己任，以其可靠的质量和快速的售后服务在机械行业享有盛誉。公司不断壮大“精、专、新”的研发队伍，拥有行业中全面资深的专业技术人才和高效的管理团队，成立省级高新技术企业研究开发中心，长期与西安交通大学、浙江大学、浙江理工大学等知名高校合作，现已掌握了机床核心关键功能部件（高精端主轴单元、高精高速伺服电主轴、高精高速刀塔、动力刀塔、直线电机等）的自主研发、制造能力，年产高精数控车床、普及型中端数控车床 4000 多台套，共获得 79 项专利（其中发明专利 9 项）、15 项软件著作权。部分产品技术指标可达到甚至超越国际先进标准。

在生产高端精密数控机床、工业机器人、普及型数控车床、数控铣床、基础上，公司还向客户提供制造单元（成套解决方案），将客户被加工零件的工艺、精度、效率等实际需求融入机床的效率、精度、可靠性、智能化等，提升客户购买海德曼公司产品的增加值，为客户提供刚性精度并存，工序集约，高效敏捷，环境友好的单元化、少人化、无人化的绿色制造。

公司坚持走国际化道路，近年来不断引进国外技术及现代化设备，目前拥有各种进口高精设备：数控卧加、车铣复合加工中心、大型五面体加工中心、大型加工中心、大型龙门导轨磨床、内外圆磨床等；拥有各种进口高精度检测设备；拥有床头加工专用组合生产线、钣金及喷涂流水线、高精度车床装配流水线等；拥有多个共 16000 多平方米的 365 天全天候恒温恒湿精加工与装配数字化车间，10000 多平方米的半精加工设备车间。

海德曼是国内数控机床民营企业中的龙头企业，产销量连续多年排名前十，凭借强大的技术实力和优秀的产品表现，公司获得浙江省名牌、浙江省知名商号、浙江省著名商标、全国质量十佳、全国用户满意产品等荣誉称号。凭借强大的技术实力和优秀的产品品牌，2013 年公司获得国家发改委和工信部的“国家产业振兴与技术改造重大专项”审批，并获得国家项目资金补助，顺利通过了“浙江省重大科技项目”专项验收。2015 年与西安某大学联合研究课题“数控机床动态误差分析关键技术与应用”获得教育部颁发的“科学技术进步奖一等奖”；公司积极导入卓越绩效模式，同年被评为“台州市政府质量奖”。2016 年由本公司为主起草的《精密数控车床和车削中心》标准经浙江省浙江制造品牌建设促进会批

准成为“浙江制造”团体标准。2018年公司技术中心被评为省级企业技术中心，公司研究院被评为省级企业研究院。2019年T55产品被评为浙江制造精品，用于新能源汽车动力系统加工的智能化并行复合加工中心被认定为省重点研发计划项目，同年企业还被评为上云标杆企业，省级工业互联网平台，浙江省服务型制造示范企业。2020年公司获国家专精特新小巨人企业，浙江省隐形冠军企业，省首台套等。2021年公司获得浙江省智能工厂称号，高速度高精度高刚性车削中心伺服动力刀塔研制被平认为浙江省“领雁”研发攻关计划项目，还被评为台州市十佳精锐企业。2022年机械工业科学技术奖 技术发明一等奖、2022年浙江省未来工厂试点企业。

## 二、企业质量理念

公司自成立之初，便致力于打造高质量产品，将产品质量视为企业生存和发展的重要基石，公司通过ISO9001质量管理体系和欧盟CE认证及标准化良好行为企业验收，严格按该国际质量管理体系执行，使企业产品的质量得到有力的保障。为从根本上加强质量管理，提高公司经营质量，公司更以卓越绩效模式的导入为契机，推行全面质量管理，通过内部审核、自我评价、第三方审核或评价、QCC品管圈活动，不断寻找改进机会和持续改进的方式，迈向卓越的绩效。自建厂以来，公司从未出现过重大质量投诉，在历年接受各级质量技术监督部门的抽检中，合格率均达100%。

表1 海德曼企业文化及质量文化

项目	内容
企业使命	科技创新，产业报国
企业愿景	打造中国乃至世界一流的机床企业
核心价值观	以人为本，自主管理；艰苦奋斗，市场先导
经营方针	诚信经营，共同发展
经营理念	质量为本，服务为上
质量观	持续改进，不断提高

## 三、企业质量管理

### （一）质量管理机构

本着对产品质量的高度重视，公司建立质量负责人制度，制定了各料件、部件、产品的检验标准，并各司其职、相互沟通配合，从研发、采购、生产等各过程，加强产品质量把控。

- 总经理及高管团队——负责全面质量管理资源配置、全员意识提升，向全体员工宣贯质量理念的遵旨；
- 行政部——负责建立、监控和完善公司内综合管理体系，推行全面质量管理工作，不断提升公司整体质量经营管理水平；

- 采购部——负责对供应商的开发、供应商能力提升，确保外购和外协件源头产品质量；

- 研发部——负责新料件、新产品检测，内部委托测试；

- 销售部——负责收集市场投诉信息和产品质量问题，并反馈相关部门；

- 生管部——负责组织产品实现过程的策划以及质量计划的编制，对本公司生产和服务提供过程进行控制；

- 品保部——负责公司质量战略的推进实施，提升产品质量和过程质量指标，同时实施质量改进工作。

公司同时对质量实行一票否决，全面建立公司质量文化。

因对产品和服务质量安全的重视，公司总经理履行了如下的职责：

- 1) 参与品质战略的制订、评审确定品质战略；

- 2) 亲自参与每月质量例会；

- 3) 参与重大产品质量评审和质量改进活动；

- 4) 参与质量表彰活动，为 QCC 活动颁奖；

- 5) 参与质量月活动，普及质量安全教育；

- 6) 建立首席质量官制度，明确 CQO 的职权；

- 7) 建立明确的质量事故问责制、质量安全追溯制度。

## （二）质量管理体系

公司自引入 ISO9001 质量管理体系，以“不断提升精度、追求卓越品质”为质量方针，围绕数控车床、仪表车床系列产品的设计、开发和生产过程，本公司按《质量管理体系要求》建立质量管理体系，形成了质量手册、程序文件和其他质量文件等，加以实施和保持，并持续改进有效性。

### 1、质量管理体系方针与目标

导入 ISO 9001 质量管理体系，坚持“掌握核心科技，提高生产效率，提升产品质量、提供满意服务”的质量方针，到导入卓越绩效管理，推行全面质量管理，坚持“打造中国乃至世界一流的机床企业”的企业愿景，公司质量管理体系从持续改进，向追求卓越看齐，建立了以公司战略为核心，以 GB/T19580 卓越绩效模式为框架的整合型全面质量管理体系。满足顾客、股东、员工、供应商、社会和合作伙伴六大利益相关方的要求，在公司各层次建立了相应的战略规划、质量目标。以公司绩效考核体系为依托，设立了质量考核 KPI 和质量问责制。

### 2、质量教育

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、改进，基于 PDCA 的系统方法，不断持续改善。公司运用多种工具，改进各部门、各层次的绩效，并采用标杆对比和学习的方式，不断修正个人工作思路和方式，确保实现个人和公司整体目标。公司积极与外部进行沟通交流，适时邀请专家对公司员工进行专项培训。公司定期对各级员工开展质量教育，对质量控制点进行专项管理，确保制造过程产品质量的一致性。



质量专题会议新员工操作培训



QC 小组质量改善会议现场培训活动

为牢固树立全体员工的诚信意识，公司每年年初制定本年度的质量诚信教育培训计划。实行三级质量诚信教育培训。由公司组织一级教育工作。各部门负责人根据公司要求，编制教育培训计划和内容，认真组织下属的教育培训。各车间科长负责班组长及员工的诚信宣传教育工作。公司通过专题培训、书面文字进行张贴或传达、质量诚信先进员工经验交流、利用早会或班前会、利用图片展示等多种方式对企业员工实施质量诚信教育。公司对在质量诚信教育培训中成绩优异的人员给予一定的奖励，通过培训后在工作岗位上起着模范带头或成绩突出的员工也给予一定奖励，同时在员工中宣传和推广经验。对不按时参加质量诚信教育培训或未通过培训考核的员工，给予一定的处罚。

### 3、质量法规及责任制度

公司通过收集法律法规及其它标准、要求，制定内部相关标准，使产品达到国家法律法规和国家、行业标准的要求（部分产品指标超过外部要求），从产品技术上践行社会责任。同时，公司制定了《质量奖罚管理标准》、《质量考核管理办法》等，对产品质量问题进行责罚，遵循对质量事故不放过原则。

表 2 海德曼所遵守的质量标准和其他相关法律

类别	内容
员工权益 社会责任	《劳动法》、《工会法》、《消费者权益保护法》、《环境保护法》、《安全生产法》、《职业病防治法》、ISO9001:2015、ISO14001:2015 标准、ISO45001:2018 标准、免验管理 78 条等

类别	内容
产品标准 执行与制定	主要执行 GB/T 5226.1-2019《机械电气安全 机械电气设备 第 1 部分：通用技术条件》、GB/T25659.1-2010《简式数控卧式车床精度》、ISO13041.1-2004、ISO13041.4-2004 和 ISO13041.6-2009，同时采用 IEC60204-1:2000 标准，达到国际先进水平。

公司制定了《内部审核管理标准》、《管理评审管理标准》，并培养内审员团队。为确保体系运行的有效性和持续改进，安排内审、过程审核和质量稽查，对于审核中发现的不符合项，由责任部门分析原因，制定纠正或预防措施，落实整改，并验证整改效果，最终形成内部审核报告，对体系的整改及不符合项的预防提出建议，并作为管理评审的一个重要输入，报告最高管理者。

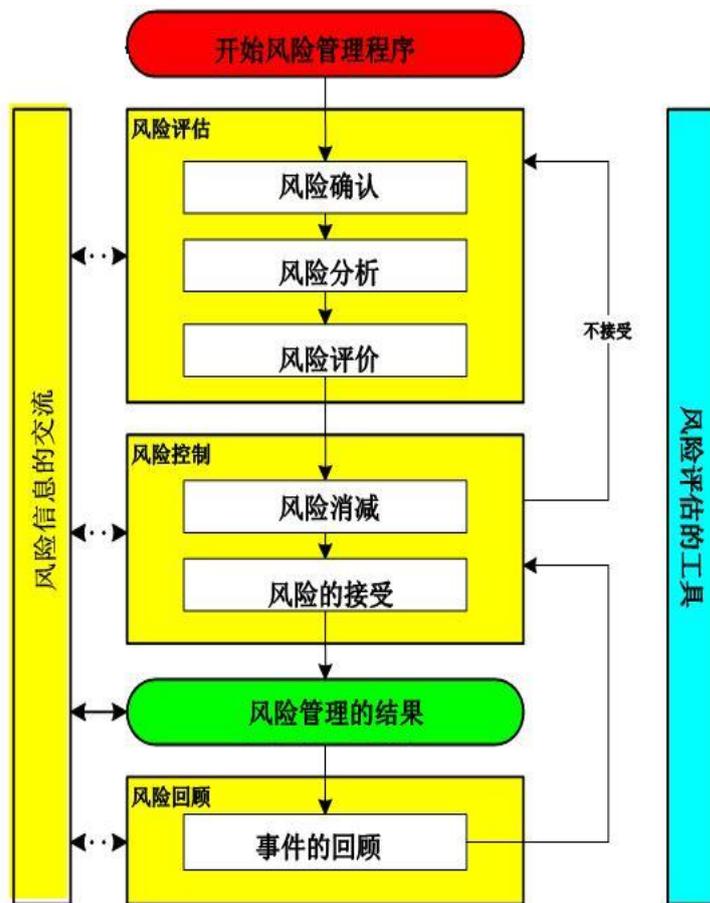
公司制定了《不合格品管理标准》、《纠正或预防措施管理标准》、《物流抽检管理规范》，对不合格品进行了严格管控。公司所有的产品都经过在线检查，合格后方可流入下道工序或出厂。任何不合格产品均有明确的标识、记录、隔离和处理等要求，各种不合格产品返工、返修后必须经过重新检验合格后才能进入下道工序。

同时，根据《产品监视和测量管理标准》，对于所有出现的不合格，均有详细记录，并由专人进行统计分析后，由责任单位依据《纠正或预防措施管理标准》制定纠正预防措施并进行整改，评估纠正预防措施有效之后方能关闭问题项。

此外，公司还制定了《质量手册》、《供方质量保证手册》、《员工质量管理教育管理办法》等制度，对出现的质量问题进行问责和教育，并在日常研发、生产作业中，强调系统化，通过品管圈、持续改善等活动及质量工具的展开，充分应用 PDCA 循环，持续改善，追求卓越。

### （三）质量安全风险管理

公司制定常规产品生产运行控制流程，做到每一个环节严格控制，严格把关，确保每个零件的生产都符合相关要求，确保最终产品质量的合格。公司还运用三检制，即自检、抽检、质量监察小组对产品质量进行严格把控。其中自检包括产品自检和装配自检，产品自检是指员工对自己所生产出来的产品，按照图纸要求自行进行检验，并作出是否合格的判定且在《自检单》上做好相关的自检记录；装配自检涵盖装配制造的各个工序：刮灰、喷漆、底座床身安装、大小拖板安装、床头尾座安装、电机座安装、丝杆安装、油路安装、夹紧安装、钣金安装、主电机安装、线轨安装、电气装配等。单元化模块化的生产模式，使机床关键质量环节得以暴露和控制，进而保证整机质量安全，防范质量安全风险。



公司制定了质量安全应急预案，成立了以总经理为组长，质量授权人、销售副总为副组长，品保部、采购部、生管部、销售部、财务部组员的应急领导小组。并明确了应急领导小组及各相关部门职责。

## 四、质量诚信管理

### （一）质量承诺

#### 1) 诚信守法

高层领导遵循“依法经营、诚信经营”的管理理念，严格遵循《公司法》、《经济法》、《合同法》、《产品质量法》、《安全生产法》、《环保法》、《劳动法》以及机械行业的相关法律法规，加强员工法律知识培训，配合政府部门开展普法教育活动，鼓励表彰员工的“正能量”，使诚信守法的作风深入公司全体员工的意识和行为。公司合同主动违约率为零，从不拖欠银行贷款，逾期应收账款降至合理范围，公司高层、中层领导都没有违法乱纪纪录，员工违法次数为零，在顾客、用户、公众、社会中树立了良好的信用道德形象。

#### 2) 满足客户需求

公司高度重视技术研发，通过自主研发高端数控机床核心功能模块，提升产品精度和稳定性，以较高的性价比为客户提供高水平机床产品，实现“替代进口”的产业报国梦想。公司加强研发力量的投入，以客户需求为中心，积极听取客户关于功能、质量、配置等方面的意见和建议，开展产品改进和创新活动，满足客

户对产品和交期的需求。在产品质量方面，公司严格执行 ISO9000 质量管理体系，通过开展技术攻关、质量改进、QC 小组等活动，保障产品质量安全。

在市场调研中，公司发现了成套解决方案的市场需求，在与公司领导、销售部、技术部和生管部等部门专题研讨后，公司决定进入这个市场。海德曼公司向客户提供制造单元（成套解决方案），将客户被加工零件的工艺、精度、效率等实际需求融入机床的效率、精度、可靠性、智能化等，提升客户购买海德曼公司产品的增加值，实现从提供产品向提供制造的角色转变。在与客户的互动过程中，公司积极了解客户需求，为客户提供专业的技术开发和咨询服务，以技术实力和优质服务提升海德曼品牌口碑。

## （二）运作管理

### 1) 产品设计诚信管理

公司产品设计与研发严格依照《设计研发管理规程》，从研发立项、过程各类活动记录、研发过程总结、管理考评控制研发相关的整个过程。

### 2) 原材料或零部件采购诚信管理

企业根据物料对产品质量的风险程度，将物料分为 A、B、C 三类。对 A 类物料供应商，除了必须符合法定的资质外，还要定期进行现场审计。对 B 类物料的供应商，企业首先要对该种物料进行风险分析，视供应商提供物料的质量情况决定是否需进行现场审计。对 C 类物料的供应商，一般只考虑审计其资质。企业对物料供应商进行资质审核及现场审核后，如符合要求同意购进的物料供应商应当建立质量档案。对采购的原材料批批全检，凡未达到规定标准的原材料一律不得入库使用。

在设备和零部件采购方面，对供应商的相关资质进行严格审查。在采购设备和零部件时，能够使用标准件的一律采购和使用标准件；需特殊加工的，需对使用效果进行充分验证，确保达到我公司要求。所有设备在使用前必须经过设备验证，确保符合产品工艺要求。

### 3) 生产过程诚信管理

公司生管部和技术部具体负责各品种生产管理和技术管理工作。制定并逐步完善了各种生产管理制度、工作标准、岗位操作规程和各类工艺规程、管理规程、标准操作规程。采用车间集中培训和班前、班后会对各岗位操作人员进行全面的岗位技能培训，持证上岗，并采用多种方式进行督查、考核，增强员工质量意识，提高操作水平，在生产过程中，各级管理人员严格履行管理职责，及时检查，及时纠正差错，保证生产秩序的稳定。

对生产所需的原料、辅料、包装材料进行投料前复核，把好中间产品、成品的质量，严格执行“不生产不合格品，不接收不合格品，不流转不合格品”的“三不原则”，关键工序设质量控制点，督促员工做好自检、互检，执行监控核查规程，严格批记录的管理规程，做到领用、发放和核对相统一。对每一生产步骤进行物料平衡，保证物料的投入和产品的产出数量与工艺要求相一致，确认无潜在质量隐患，符合注册要求。

生产记录由技术部负责审核、印制和保管。员工操作必须按要求及时填写生产记录，做到字迹清晰、内容真实、数据完整，操作人及复核人签名确认。每批生产结束后，车间技术员把记录汇总、复核，及时上交技术部，经技术部、品管部审核无误后，按批号整理归档，由专人管理。

公司根据行业特点及实际情况，加强生产过程的信息化建设水平，在应用 ERP 系统的生产管理模块对整个过程进行数据采集和监控外，还专门在装配车间建立信息塔服务系统，对公司整个生产过程实行系统化管理。并挖掘内部潜力，发挥技术骨干人员的力量，开展对现有设备进行持续性改造或科技创新工作，成立技术攻关小组，对薄弱环节进行技术攻关；生产员工上岗前要经过培训及考核，建立全员培训档案，通过集中培训、班前会培训、“传、帮、带”、目视化等多种方式进行培训，强化其工作技能和质量意识。生产员工严格遵守车间纪律。

公司推行单元化和精细化生产组织模式以缩短生产和交货周期，快速适应市场订单品种和数量高低起伏的变化，在降低库存基础上满足客户需求。在一个制造单元中配备成套的生产设备和工艺装备，可安排完成零件、部件或成品需要的全部或大部分加工，以制造单元为基础，实施产品或零部件的生产，则称为单元化制造。公司全面开展单元化生产，技术部在设计全部采用单元化设计，为生产加工和装配过程提供单元化制造思路，降低了设计工作量，提高零部件通用性，在单一品种生产制造的情况下实现了多个机型的同时研发与试制；通过单元化生产模式的应用，使质量控制过程得到了有效控制，每一个制造单元都有一套合理的质量控制流程以及质量控制标准，稳定和提高了产品到客户处的一次通电合格率。

通过实施单元化生产，客户对海德曼产品性能加以全面了解，产品质量得到了进一步认可，订货率也随之提高，并且在很大程度上解决了售后质量问题，减少了售后服务工作人员的工作量，使售后服务工作安排更加柔性化。

### **（三）营销管理**

公司根据战略要求，对市场进行细分，以提高资源和运作的有效性针对性。公司将顾客分为直接顾客、间接顾客两类。针对不同类型顾客确定顾客的需求与期望，针对其需求与期望来确定适当的方法，建立相应的体系与团队，建立各种渠道和方法，针对性的进行顾客需求与期望的了解。

公司通过展览会、行业会议、行业标委会、公共媒体、互联网、外部机构等渠道，以问卷调查、面对面或电话访谈、观察查询、外部委托等方法，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。

公司树立“以客户需求为导向”的服务理念，要求业务人员对于任何一位客户，不论他下单与否，都要做到热情、周到，都要尽量满足他们的所有合理需求。

制订了《客户满意度调查程序》、《客户服务流程》、《客户合同评审程序》等，从各方面增加业务人员的技能和素质，提升了顾客成交率。

公司建立顾客回访制度，采取顾客自愿形式，记录顾客联系电话、定机床型号、订购时间等相关信息，在顾客购机床一段时间后（通常是一个月）进行电话回访，并适时推介新款，提升顾客满意度。

公司建立及时反馈处理用户投诉意见的快速反应机制，向客户提供省外客户 24 小时响应、省内客户 8 小时响应的服务承诺，制定紧急响应计划，对不可预测的变化，及时采取应对措施。

## **五、质量管理基础**

### **（一）标准管理**

公司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。

### **（二）计量管理**

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）认证管理**

目前公司已通过 ISO9001 质量认证和欧盟 CE 认证及标准化良好行为企业验收，并准备开展职业健康、环境管理体系认证以及“浙江制造”品牌认证，公司将严格按国际质量管理体系执行，使企业产品的质量得到有力的保障，从而使企业“不断提升精度、追求卓越品质”的质量方针得以顺利推行。自建厂以来，公司从未出现过重大质量投诉，在历年接受各级质量技术监督部门的抽检中，合格率均达 100%。

### **（四）检验检测管理**

公司通过对进货的检验与试验，以保证供应商提供的物资符合规定的要求。品保部负责编制进货检验与试验规程，负责物资进货的抽检；采购科负责不合格物资，材料仓负责点收物资的进货数量、名称和重量等。

为保证所有产品在生产过程中都通过规定的检验后才能进入下一道工序，公司制定《不合格品控制程序》、《出货检验控制程序》、《最终检验控制程序》开展严格的过程检验和试验。品保部负责制订过程及最终检验和试验规程，设立极最终检验的检验点，并负责组织过程检验工作；质检员负责检验点的检查、半成品、成品的检验；各生产科室操作工负责自检工作。

表 3 公司采用的检测设备

序号	设备名称	检测项目	设备来源	数量	先进水平
1	三坐标测量仪	零件形位公差	德国温泽	1 台	国际先进
2	激光干涉仪	机床定位精度	英国雷尼绍	1 台	国际先进
3	动平衡检测仪	主轴平衡性	德国申克	2 台	国际先进
4	GB 规	轴承游隙	SKF	2 套	国际先进
5	圆度仪	圆度圆柱度	英国泰勒	1 套	国际先进
6	便携式硬度仪	零件表面硬度	苏州	1 台	国内领先
7	洛氏硬度仪	零件表面硬度	甘肃莱州	1 台	国内领先
8	粗糙度仪	零件表面粗糙度	日本东京精密	1 台	国际先进
9	分贝仪	整机噪音	苏州	1 台	国内领先
10	激光测温仪	主轴温升	苏州	1 台	国内领先

## 六、产品质量责任

### （一）产品质量水平

海德曼公司不断壮大“精、专、新”的研发队伍，持续改善产品技术水平和质量性能，近三年来产品多次获得客户和同行认可，所获荣誉见表**错误!未找到引用源。**。2015 年，公司与西安交通大学联合研究课题“数控机床动态误差分析关键技术与应用”获得教育部颁发的“科学技术进步奖一等奖”；2014 年荣获“全国实施用户满意工程先进单位奖”；连续三年成为中国机床行业先进会员——产品质量十佳单位，是车床领域唯一一家获此殊荣的企业，同年获得国家发改委和工信部的“国家产业振兴与技术改造重大专项”审批，并获得国家项目资金补助，顺利通过了“浙江省重大科技项目”专项验收。公司业务范围从以前的国外市场现已扩展到国内市场，“海德曼品牌”已成为全国性的品牌，在全国 30 个省市自治区建立了 8 家区域办事处、20 余家经销网点。

表 4 近三年产品和技术所获荣誉（市级以上）

序号	获奖名称	时间	颁奖部门
1	省级高新技术企业研究开发中心	2012.9	浙江省科学技术厅
2	台州市著名商标	2012.11	台州市工商行政管理局
3	浙江名牌产品	2013.12	浙江省质量技术监督局
4	2012 年度台州市质量强企	2013.2	台州市人民政府

序号	获奖名称	时间	颁奖部门
5	县政府质量奖	2013.4	玉环县人民政府
6	浙江省知名商号	2014.1.13	浙江省工商行政管理局
7	2013年度专利示范企业	2014.1	台州市科学技术局、台州市知识产权局
8	安全生产标准化三级企业（机械）	2014.1	台州市安全生产监督管理局
9	浙江省工商企业信用AAA级‘守合同重信用’单位	2014.9.5	浙江省工商行政管理局
10	2014年台州工业名牌	2014.12	台州名牌产品认定委员会
12	浙江省著名商标	2015.1.1	浙江省工商行政管理局
13	科学技术进步奖一等奖	2015.2.9	中华人民共和国教育部
14	2014年度先进会员产品质量十佳	2015.4	中国机床工具工业协会
16	2016年浙江省装备制造业重点领域首台（套）产品	2015.11.19	浙江省经济和信息化委员会
17	台州市政府质量奖	2016.1	台州市人民政府
15	2016年度先进会员产品质量十佳(t35)	2017.4	中国机床工具工业协会
16	质量技术先进单位	2017.3	浙江省质量协会
17	浙江制造认证证书	2017.5.9	浙江制造国际认证联盟 方圆标志认证集团有限公司
18	全国实施用户满意工程 全国用户满意产品 2017.11（复评）		中国质量协会 全国用户委员会
19	安全生产标准化三级企业（机械）	2017.2.6	台州市安全生产监督管理局
20	台州名牌产品	2017.12	台州名牌产品认定委员会
21	2017年台州市重点技术创新项目计划	2017.7.5	台州市经济和信息化委员会
22	春燕奖（HI6000 双主轴双刀塔车铣复合中心）	2018.4	中国机床工具工业协会
23	文明单位	2018.3	中共玉环市委 玉环市人民政府
24	瞪羚单位	2018.6	台州市人民政府
25	全国机械工业质量奖	2018.12	中国机械工业质量管理协会
26	T65首台套	2018	浙江省经济和信息化委员会
27	高新技术企业	2015.9	浙江省科学技术厅
28	省级企业技术中心	2019	浙江省经济和信息化厅
29	省级企业研究院	2019	浙江省科学技术厅
30	浙江省博士后工作站	2020.5	浙江省科学技术厅
31	市场质量信用等级评价	2020.7	中国质量协会
32	第二批国家级专精特新“小巨人”企业	2020.12	工业和信息化部
33	浙江省隐形冠军	2020.12	浙江省经济和信息化厅

序号	获奖名称	时间	颁奖部门
34	浙江省装备制造业重点领域首台(套)产品认定 (VZ7000)	2020.12	浙江省经济和信息化厅
35	玉环市科技创新领航企业	2020.11	玉环市人民政府
36	2021 年度浙江省首台 (套) 装备	2021	浙江省经信
37	浙江省产业链协同创新项目	2021	浙江省经信
38	浙江省智能工厂评定工作	2021	浙江省经信
39	十佳新锐企业	2021	
40	机械工业科学技术奖	2022	中国机械质量管理协会
41	浙江省未来工厂试点企业	2022	

表 5 质量管理水平相关绩效结果

关键绩效指标	单位	2020	2021	2022
零件一次检验合格率	%	98.55%	99.23%	99.78%
IQC 来料漏检率	%	0.16%	0.11%	0.078%
客诉投诉率	%	0.91%	0.46%	0.53%
工量具周期检定合格率	%	100%	100%	100%

表 6 质量管理水平相关绩效结果

主要技术指标	本企业水平			同行业水平	国际先进水平
	2020	2021	2022		
主轴跳动	<3 μm	<3 μm	<3 μm	<12 μm	<3 μm
主轴最高转速	4000rpm	5000rpm	5000rpm	1500rpm	6000rpm
定位精度	<8 μm	<8 μm	<8 μm	<22 μm	<3 μm
重复定位精度	<3 μm	<3 μm	<3 μm	<6 μm	<1 μm
快移速度	30m/s	36m/s	36m/s	6m/s	36m/s
加工工件圆度	<4 μm	<2 μm	<2 μm	<10 μm	<1 μm
工件表面粗糙度	Ra0.8 μm	Ra0.8 μm	Ra0.8 μm	Ra3.2 μm	Ra0.4 μm

## (二) 产品售后责任

公司建立并实施顾客投诉处理流程，确保及时有效地处理客户投诉。客户投诉由专职人员处理，每张投诉工单，均应严密监控，根据客户投诉类型与程度的差异，以客户为中心并注重收集和解决客户的反馈，并采取必要的纠正/预防措施，以防止类似问题的重复发生。以电话回访的方式跟踪投诉处理过程，了解顾客的满意度。

同时，公司品质部门对客诉信息定期监测，设立质量监测站，对市场重复发生及影响客户满意度和产品体验的问题进行集中收集，并加以分析，形成报告。

定期组织内部各部门召开产品质量会议。组建品管圈、跨部门产品质量改善团队、同时联动上游供应商及相关合作伙伴，对重大产品质量问题进行攻坚改善，消除质量风险，提升产品质量满意度。

### （三）企业社会责任

公司在企业不断发展的同时积极履行公共责任、公民义务及恪守道德规范。在公共责任方面，公司把环境保护和减少能源消耗作为工作中的重点，积极创新，持续改进，取得了显著成果；在品德行为方面，公司提出了“培养和成长”的人才观，并兼顾顾客方、公司员工、政府等相关方的利益；在公益支持方面，高层领导率先垂范，员工积极参加，积极回报社会。

#### 1) 公共责任

公司谋求企业环境的和谐发展，在取得合理利润与经济效益之下，积极投入先进设备和技术。通过对公司在企业运营中可能给社会造成的危害影响进行风险识别，并严格遵照各种相关的法律和法规，采取各种有效的治理措施，使之达到法律法规要求，维护社会公共利益。

公司产品及生产、运营过程对环境污染、社会风险不良影响较小，但公司仍非常重视环境影响控制，严格贯彻国家相关法律法规，颁布并实施了《突发事件应急预案》等制度和管理办法，每年组织签订安全管理目标责任书；建立安全预警机制和安全事故应急处理机制；每年定期开展消防演练、紧急集合演练活动，实现环境和安卫目标；同时公司制定了节能管理制度，采用节能设备；制定资源回收利用制度，对可利用资源进行回收利用。公司环境、安全、能源消耗等测量指标、方法、控制过程见下表。

表 7 公共责任指标测量与控制方法

项目	影响指标	目标	过程控制措施	测量方法	负责部门
环境保护	废气	国家标准	执行国家标准	环保局监测	行政部
	废水				
	固废	100%处理			
	噪声	国家标准	噪声管理规定发放劳动防护用品		
能源消耗	电力、煤炭	能消耗量逐年下降	采用节能设备、推广节能产品	统计分析	设备科
资源利用	水资源	循环利用	水循环系统		行政部
	其它资源	杜绝浪费，充分利用资源	实行办公自动化，推行“固定费用预算”制度		

项目	影响指标	目标	过程控制措施	测量方法	负责部门
安全生产	公司财产、员工生命安全	重大安全事故为零，安全事故率控制在3‰	岗前培训，执行安全生产管理制度，操作规程上墙，执行5S+1S自查和督查，消防、逃生演习，员工工伤保险与意外保险，发放劳动防护用品		安全生产管理小组
产品安全	产品质量	无因使用公司产品发生伤亡事故	产品设计均按相关国际、国家标准执行，并依据前两项标准制定本企业产品标准，推行质量管理体系。	质量分析会 新产品鉴定会	品保部
公共安全	绿化、水质、卫生	花园式工厂	三废管理规定，5S+1S管理	每日检查	行政部

公司通过每年的第三方调查、专业研讨会等方式，分析评价公司对环境保护、能源消耗、资源综合利用、安全生产等方面的隐忧。

通过分析，预见和应对的隐忧及应对措施主要有：在产品制造过程中，对有环境污染的环节，严格实施并落实国家标准；在能源保护及资源综合利用方面，公司尽可能采用节能设备并推广节能产品并建立节能降耗机制；在安全生产方面，积极做好员工职业安全防护，对新上项目执行“三同时”制度。

## 2) 道德行为

公司的道德行为主要表现为：在企业内部主要对高层领导、中层领导及员工负责；在企业之间主要对供应商负责；在企业外部主要对客户、股东、政府和社会等负责。

企业内部：对高层领导，每年进行一次民主测评，主要针对政治思想、领导艺术、业务等方面的评价；对中层领导，制定领导干部廉洁从业若干规定，以提高中层领导的道德及管理水平。对公司员工，有各项行政管理制度等约束性规范。

企业之间：对供应商，公司与之建有良好的合作伙伴关系，定期会晤交流。在日常的物资采购环节，采购供应部严格按照《合同法》和《采购管理程序》操作实施，使合同违约率和索赔金额达到最低限度。

企业外部：对于顾客，确保质量、遵守合同。公司的产品在质量上主要执行三个标准，一个是相同于国家的质量法律法规，一个是机床行业内的质量标准，还有一个是企业自身的质量要求标准。就相对而言，因为公司在行业内的领军地位，使得自身的标准往往高于国家或行业标准，产品质量广受好评。同时在履行销售合同方面，公司一贯是按《合同法》操作，与广大客户无论大小均有良好合作。对于政府：依法纳税、廉洁自律。依法纳税是一个企业的基本道德底线，也是实现经济社会良性发展的重要保障。公司作为行业龙头企业，依法纳税是应尽的责任和义务。

### 3) 公益支持

公司强调企业的社会责任，真诚回报社会。董事长十分重视公益支持事业，大力倡导并以身作则，公司领导也将随着企业的不断发展坚持不懈的把公益事业发展下去。公司配合企业的战略每年规划公益支持的费用和公益支持的方向。

公司在董事长及总经理的带领下，养成了热心公益的习惯，并把这种习惯传承和发扬出去，经常性地进行一些公益活动。如：在公司领导的带领下，公司及员工进行捐助及帮扶活动并获得社会的广泛好评。



近年公司参与公益活动

### (四) 质量信用记录

自建厂以来，公司从未出现过重大质量投诉，在历年接受各级质量技术监督部门的抽检中，合格率均达 100%。

## 报告结语

海德曼公司坚守“振兴民族工业，产业报国”的使命，致力成为中国高端精密数控车床领军企业；成为中国乃至世界一流的高端数控机床制造企业；打造中国最优秀的工业机器人企业及专用自动化设备解决方案提供者。质量诚信建设是全社会的共同责任，需要大家的共同努力。海德曼人将继续努力奋斗，诚信经营，承担起企业质量安全第一责任人的责任，为行业健康有序和又好又快发展做出我们应有的贡献！