



柯力传感
2018

企业质量
诚信报告

2018

企业质量
诚信报告

宁波柯力传感科技股份有限公司

二零一八



前言

报告内容客观性声明

《宁波柯力传感科技股份有限公司 2018 年度质量诚信报告》是公司发布的第一份企业质量诚信报告。报告本着客观态度进行编号，关于企业质量诚信内容、管理情况等是公司现状的真实反映。报告公开发布，接受社会监督指导。

编制依据

本报告编制遵循《“浙江制造”评价规范第一部分：通用要求》、GB/T31870-2015 附件 2“企业质量信用报告编写指南”的规定。

时间范围

本报告的 2018 年或报告期指 2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日。

组织范围

报告覆盖宁波柯力传感科技股份有限公司

称谓说明

为便于表述和方便阅读，在本报告中“宁波柯力传感科技股份有限公司”也以“柯力传感”、“公司”表示。

报告发布

本报告以电子版形式发布，可在宁波柯力传感科技股份有限公司官网（）查阅与下载



企业简介：

宁波柯力传感科技股份有限公司是目前全球称重领域物联网研发与推广应用的主要引领者之一，也是中国最大的称重元件制造及销售企业之一，总部座落于宁波江北投资创业园区，公司及各大子公司总占地约六百余亩，已建成“中国称重设备数据中心”及物联网系统产品生产线。

公司提供专业的工业称重物联网解决方案、物联网软件定制、柯力 ERP 数据管理系统和数字化工厂解决方案，专业研制和生产各类物理量传感器、称重仪表、电子称重系统、工业物联网系统成套设备，提供无人值守解决方案、秤重物联网系统、干粉砂浆料罐租赁、高速公路称重、数轴器等非衡传感器等。通过两年多时间，公司开发了多款物联网集成产品，全国组建了七家物联网子公司，物联网系统产品累计销售已突破 1 万套，为国内上万家用户提供称重物联云服务和现场服务，并启动德国、俄罗斯、越南、印度等国际物联网市场合作。

公司一直以来致力于核心行业关键技术创新和突破，谋划以“大数据、物联网、数据分析”为核心的工业物联网创新平台建设，2017 年公司成功入选国家制造业单项冠军培育企业，建成省级企业研究院、省级企业技术中心、省级博士后工作站、市级院士工作站、市级企业专家站，拥有知识产权 155 项，120 项计算机软件著作权、4 项软件产品；起草国家行业标准 4 项。同时，由公司主导的宁波市工业物联网产业特色园核心区建设正在稳步推进，一期进驻物联网及相关项目企业达 34 个。

当前，公司正围绕物联网战略落地，深入挖掘市场物联网需求，实现从单一制造业向制造服务业转型，从“硬”思维概念向硬软结合方向发展，从单纯的客户关系打造向拥有共同理念、目标和执行力的物联网生态合作伙伴圈关系打造。沿着“国际化、科技化、多元化、集团化、服务化”的发展方向，公司积极抢抓“中国制造 2025”试点示范机遇，向建设国际一流的物联网公司而迈进。



一、企业质量理念

- (一) 利益相关方关注
- (二) 质量文化建设

二、企业质量管理

- (一) 质量管理机构
- (二) 质量管理体系
- (三) 质量方针和质量目标
- (四) 质量教育
- (五) 质量法规及责任制度
- (六) 质量风险管理

三、质量诚信管理

- (一) 质量承诺
- (二) 运作管理
- (三) 营销管理

四、质量管理基础

- (一) 标准管理
- (二) 计量管理
- (三) 认证管理
- (四) 检验检测管理
- (五) 质量方法与信息化

五、产品质量责任

- (一) 产品质量水平
- (二) 产品售后责任
- (三) 企业社会责任
- (四) 企业信用记录

报告结语



一、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，严格按质量管理体系执行，是企业产品的质量得到有力的保障。从而使企业“以人为本”。创建人性管理模式：以质为生，挑战零缺陷级新目标；“求实创新 精益求精 以顾客为中心 以科技为先导，以质量求生存”的质量方针得以顺利推行。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，运用 FMEA、SPC 等质量统计工具，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部门的抽检中，合格率均达 100%

企业文化及质量文化：

企业精神：求实创新 服务员工 成就客户

经营理念：与用户风雨同舟

企业目标：全力打造世界一流的称重元件供应商和物联网公司

发展方向：国际化 科技化 服务化 多元化 集团化

用人原则：唯才是用 任人唯贤

价值观：崇尚责任 崇尚奉献 追求专业 追求卓越

服务理念：至诚至信 至善至美

文化理念：以严格的制度约束人，以宽松的环境发展人

（一）利益相关方关注：

利益相关方的信任和支持是公司健康发展的基础。公司建立了多元化的利益相关方对话机制，主动与客户、员工、供应商、政府等利益相关方群体开展多元沟通与交流。

为了更好地服务客户，快速收集来自客户的需求的反馈，公司设立专门的客服热线，并且对收集的客户及用户数据进行了分析，并成立专项的 QC 改进小组，把分析结果通报给相关部门，作为产品改进依据和新产品研发的参考。公司秉承“至诚至信 至善至美”的理念，竭诚为客户排忧解难。



（二）质量文化建设

公司在不断创新进取的同时，强调企业质量诚信建设，以质量为生命，挑战零缺陷级新目标，以质量求生存，以诚信求发展，将“诚实守信”的理念渗透到企业经营的各个环节中去。公司坚持遵守社会道德规范，诚信经营，遵纪守法，注重与客户、员工、合作伙伴等利益相关方的价值平衡，做到讲道德，守信用、遵合同、依法纪。

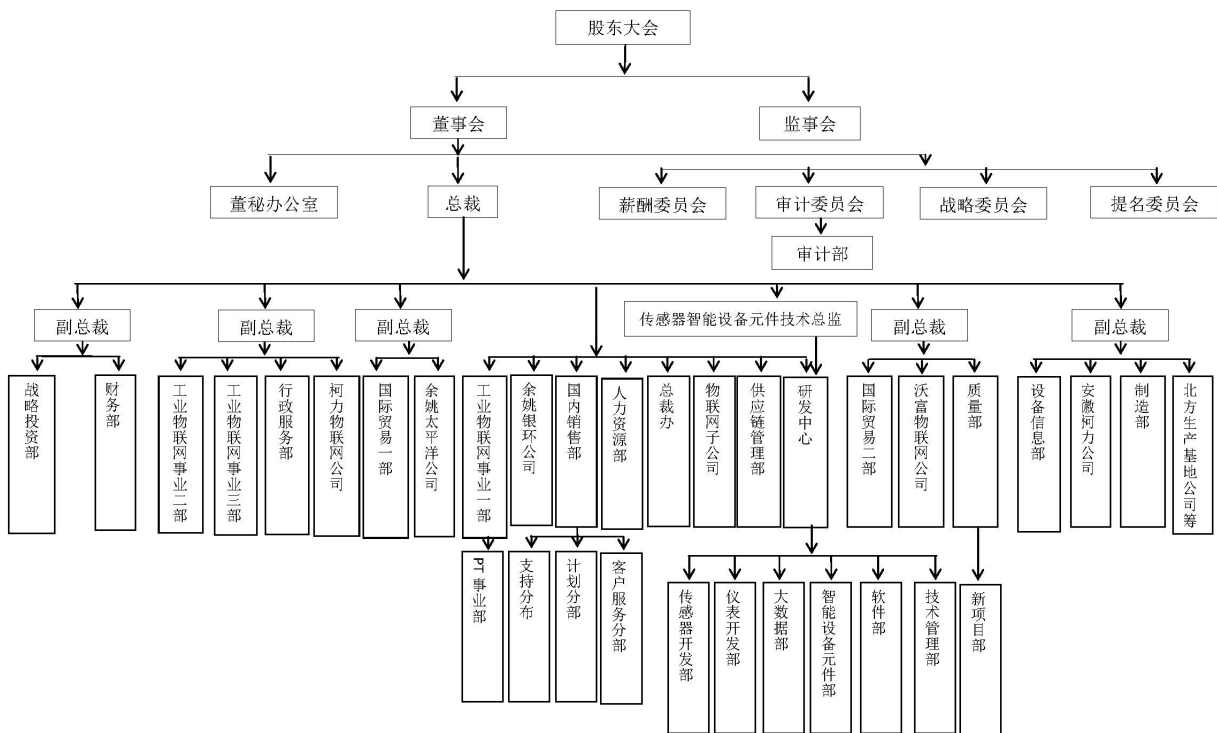
二、企业质量管理

（一）质量管理机构

公司的质量组织由总经理领导，由副总经理担任管理者代表，组织制定公司的质量发展战略、年度质量工作计划和质量安全保障措施，建立并实施先进的质量管理体系与管理方法等。各部门按管理体系要求实施与本部门相关的各项活动，持续改进本部门的工作绩效。

组织架构图：

宁波柯力传感科技股份有限公司组织机构图（2019.01）



（1）管理者代表管理

具体职责包括：

- 1、对公司总裁负全责，协助抓好与产品实现相关的各项工作。
- 2、具体负责对产品实现过程进行策划和控制。



- 3、协助总裁确定并组织管理为实现产品符合性所需的工作环境。
- 4、协助总裁确定、提供并组织维护为实现产品符合性所需的基础设施。
- 5、负责协调解决重大质量问题，认真贯彻产品质量标准。
- 6、组织质量策划活动，主持制定各种质量计划。
- 7、组织产品重大质量问题的攻关改进和预防措施的实施。
- 8、负责抓好供方的评价与管理。
- 9、负责产品实现过程前、实现过程中及实现过程后的与顾客及供方进行沟通的有效安排。
- 10、主持制定及完善原辅材料的检验标准。
- 11、负责组织定期召开质量管理中心会议及不定期 QC 小组会议，征求采纳合理化建议，做好质量管理工作。
- 12、协调国际贸易部、国内销售部、质量部、供应链管理部、各事业部（制造部）等部门之间的关系，确保顾客要求在本组织中得到落实及确保产品质量的不断改进。

(2)各部门职责和权限

1) 研发中心

- 1、认真贯彻质量方针和质量目标，做好部门的各项工作。
- 2、负责在产品实现前、产品实现中和产品实现后对产品的信息、合同的修订，顾客的投诉等与客户沟通的渠道，并负责实施。
- 2、负责策划和开发产品实现所需要的过程。
- 3、协助确定和评审与产品有关的各项要求。
- 4、负责产品的设计与开发，并控制设计和开发过程。
- 5、负责新产品的应用及工艺验证，确保新产品顾客要求的实现及达成顾客满意。
- 6、负责制订新产品工艺规程及产品标准及新产品原辅材料的技术要求。
- 7、做好技术工艺、图纸和产品等标准管理。
- 8、做好新产品开发现场管理中的跟踪监督。

2) 质量部：

- 1、认真贯彻质量方针和质量目标，做好部门的各项工作。
- 2、协助最高管理者策划、建立、实施和保持质量体系，并持续改进。
- 3、协助管理者代表组织编制质量手册、程序文件和其它相关管理性文件。
- 4、负责对公司所需的监视、测量、分析和改进过程进行策划，并督促各事业部实施，对实施情况进行分析。
- 5、协助管理者代表具体负责内部质量管理体系审核的管理控制，并归纳整理内审资料。
- 6、负责收集、归纳和分析适当的数据，评价在何处可以进行质量管理体系的持续改进。
- 7、负责组织公司纠正措施和预防措施的控制、实施及其有效性的验证。
- 8、负责对监视和测量装置的校准进行控制的管理。
- 9、负责做好售后服务工作。
- 10、负责对原辅材料、成品的检验工作及不断完善检验标准，改进检测方法。
- 11、对产品生产过程及产品质量进行监视和测量，以确保产品的符合性。
- 12、对不合格品进行识别和控制，以防止非预期的使用或交付。
- 13、负责顾客要求在各事业部的落实，认真听取顾客反馈信息并予以分析落实，达成顾客满意。

3) 制造部

- 1、认真贯彻质量方针和质量目标，做好部门的各项工作。
- 2、负责对生产过程中的工作环境进行控制与管理。
- 3、负责对生产过程进行策划并使之在受控条件下进行。



- 4、负责对生产区域内的基础设施进行维护与管理。
- 5、负责对制程质量信息的反馈。
- 6、负责对所需物料的委托检验；
- 7、负责对纠正、预防措施的落实。
- 8、负责在产品实现全过程中对产品的标识和状态标识进行管理和控制。
- 9、负责在产品实现全过程中直至交付到预定地点，对产品的符合性提供防护。
- 10、负责对生产区域和与产品制造有关的基础设施进行维护与管理。确保其符合性。
- 11、负责顾客要求在事业部（制造部）的落实招待不断改进产品质量，有效达成顾客满意。

4) 供应链管理部

- 1、认真贯彻质量方针和质量目标，做好部门的各项工作。
- 2、组织对供方的能力评价，认真选择供方，并负责对供方的管理。
- 3、负责编制、实施采购计划，并确保采购的产品符合规定的采购要求。
- 4、负责采购产品质量信息的反馈。
- 5、负责对打标生产区域和与产品制造有关的基础设施进行维护与管理，确保其符合性。
- 6、对包装发货交付满意率负责。
- 7、负责生产计划下达过程中产能问题的协调。
- 8、负责订单会签过程中涉及重大客户、重大非衡类、业务需求紧急完成类产品的协调。

（二）质量管理体系

公司高度重视管理体系的建设，先后建立了 ISO9001 质量管理体系，ISO14001 环境管理体系，通过了体系认证，并有效导入到各部门，提升各部门的管理水平。公司按照标准和体系文件要求每年组织内部审核，保障体系有效运行，建立了比较完整齐全的各项文件。2017 年公司组织人员对 2015 版的质量管理体系进行了学习，并组织相关人员根据新版质量管理体系要求对公司质量手册和程序文件进行了改版，以流程的形式展现公司的各项工作，使公司的质量管理体系更加健全完善。

（三）质量方针和质量目标

1) 质量方针

求实创新 精益求精 以顾客为中心 以科技为先导，以质量求生存

2) 质量目标

退货故障率：传感器：5~10 月份 0.040%，11~4 月份 0.020%；仪表：0.3%

顾客满意率：94%

新产品开发达成率：97%

出厂检验一次合格率：传感器：99.9767%；仪表：99.5%

一次检定合格率：上半年 99.26%，下半年 99.3%

（四）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。

在质量培训方面，公司坚持结合实际，满足企业当前和未来对质量人才的需求：坚持多层次多形式；坚持有计划、有步骤，讲究培训质量和效果；坚持自办为主，外培为辅，努力营造一个“人人关心质量、人人创造质量、人人享受质量”的氛围，从而促进全员质量意识的不断提高。



（五）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，从产品技术上践行社会责任。同时，公司制定了《质量奖罚制度》，对产品质量问题进行责罚，遵循对质量事故不放过原则

公司所遵守的质量标准和其它相关法律	
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, OHSMS18000:2007 标准等
产品标准执行与规定	主要执行“浙江制造”团体标准，GB/T 7551-2008 称重传感器国家准

（六）质量风险管理

公司所有产品和过程，均按 APQP 实施设计和开发，运用 PMEA 技术，对产品特性和过程特性实施潜在失效模式及后果分析，对风险高的环节，采取必要的措施，降低风险，依据 PMEA 编制控制计划、作业指导书等文件，对每项产品要求和过程环节进行风险分析，做到每一个环节严格控制，严格把关，确保每只产品的生产都符合相关要求，确保最终产品质量的合格。

公司还对特殊工序实施控制：

在工序，实施三检制，即自检、互检，专检，对产品质量进行严格把控。在整个流程中，设置检验工序，如进料检验，过程检验，出厂检验，进行层层把关，并根据需要，开展质量管理体系审核，过程审核，产品审核工作；公司为快速反应，有效降低风险，建立了《产品质量信息反馈制度》，防范和降低质量安全风险。

三、质量诚信管理

（一）质量承诺

一）诚信守法

高层领导遵循“依法经营、诚信经营”的管理理念，严格遵守《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，并建立实施了质量、环境、职业健康安全管理体系，并都通过了认证，实施员工法律培训，配合政府部门开展普法教育，公司高层、中层领导未有违法乱纪记录，员工违法次数为零，在顾客、供方、员工、社会中树立了良好的信用道德形象，公司已被浙江省评为“重合同守信用单位”

二）满足客户需求

公司高度重视技术研发，通过自主研发，提升产品质量，以较高的性价比为客户高水平的产品，公司加强研发力量的投入，以客户需求为中心，积极听取客户关于性能、质量、成本方面的意见及建议，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。

（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《产品开发管理程序》，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，尊重他人知识和参与践行保护知识产权是我司设计工作的重要内容之一。

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构成的风险程度，将物料分类管理，对物料供应商，除了必须符合法定的资质外，还要定期进行现场查看，并对物料供应商建立质量档案，对采购的原材料批批进行检验，凡未达到标准的原材料一律不得入库使用；

3) 生产过程诚信管理

公司制造部负责各品种生产管理和现场流程管理工作，制定并逐步完善各种生产管理制度、工作标准、岗位操作规程和各类工艺规程，管理规程、标准作业规程，采用车间集中培训和班前会对各岗位操作人员进行全面的岗位技能培训，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，保证生产工序的稳定；

对生产所需的原材料、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”，关键工序设置质量控制点，督促员工做好自检、互检工作；

公司根据行业特点及实际情况，加强生产过程的信息化建议水平，实行应用条码对整个过程进行数据采集和监控，对公司整个生产过程实行系统化管理，同时对现有设备进行持续性改造和科技创新工作，成立项目小组，完成多项自动化设计工作；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，强化其工作技能和质量意识，

（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，公司将顾客分为不同类型，针对不同类型顾客的需求与期望，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、外部委托等方法，了解客户的需求和期望。

公司各部门定期收集顾客信息，解析后确定的顾客需求信息按不同细分进行分类总结，形成不同的客户群的期望数据库，并从中归纳出针对不同顾客群总体需求特点的汇总表；

公司建立巡回服务制度，及时了解顾客需求和满意情况，以提升客户满意度；



公司建立及时反馈处理用户投诉意见的快速反应机制解决问题，设立全国“400”免费电话，对于客户投诉意见，24小时内作出响应和回馈，并及时作出相应的解决措施。

四、质量管理基础

（一）标准管理

公司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，均制订了相关标准，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，

（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，成品检验等建立了一整套管理文件和控制方法，设有专职计量人员负责公司计量设备管理、配备和定期校验工作，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从了有力的保障；

为确保产品质量，在产品生产工艺中严格控制，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、入库严格按照审批计划和管理程序执行，专人保管计量器具，建立台帐和登记手续，计量器具领用出库必须进行检定，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，强化现场检查和监督，掌握其使用情况，发现问题及时处理，对存在的问题部门提出整改意见，采取积极有效的措施进行整改，为生产优质产品奠定坚实的计量基础。

（三）认证管理

目前公司已通过 ISO9001 质量管理体系认证，ISO14001 环境管理体系认证，OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证，公司严格按国际标准运行改进体系，使企业产品的质量得到有力的保障，从而使企业“求实创新 精益求精 以顾客为中心 以科技为先导，以质量求生存”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，在历年的技术部门抽检中，合格率 100%。

（四）检验检测管理

公司通过对进货的检验，以保证供应链管理部提供的原辅材料符合规定的要求。质量部负责编制进货检验规程，负责原辅材料的检验，供应链管理部负责不合格原材料的处理，仓库负责点收原辅材料的进货数量、名称等；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工序，公司制定《不合格品控制程序》开展严格的过程检验，质量部负责制订过程及最终检验和试验规程，设立入库检验、出厂检验，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，各生产操作工负责自检、互检工作，公司配备先进的检测设备，见下表：



先进测量设备举例

序号	设备名称及型号	检测项目	先进水平
1	50t 静重式力标准机	性能测试	高端水平
2	激光焊接流水线	焊接密封	高端水平

五、产品质量责任

（一）产品质量水平

本公司不断壮大设计开发团队，持续改善产品技术水平和质量性能，目前已被全球客户和行业认可。

（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，每次投诉，均严密监控，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，了解客户的满意度。

同时，公司售后服务部门对客户投诉信息定期检测，对市场重复发生及影响客户满意度和产品调试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，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，公司把环境保护和员工职业健康安全及减少能源消耗作为工作中的重点，积极创新，持续改进，取得了显著的成果；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。

（一）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，并严格遵守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，建立和实施了环境管理体系和职业健康安全管理体系，制定并实施了《突发事件应急预案》等制度和管理方法，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，制定资源回收利用制度，对可利用资源进行回收利用。

公司通过每年的内部审核、第三方监督审核等方式，分析评价公司对质量管理、环境保护、能源消耗、资源综合利用、健康与安全等方面的问题，采取措施，实施改善。

（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。在日常的原辅材料采购环节，采购供应部严格按照《合同法》和《采购程序》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规法律，一个是行业内的质量标准，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。同时在履行营销合同方面，公司一贯是按《合同法》实施，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。

（四）企业信用记录

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 100%；

报告结语

质量诚信建设是全社会的共同责任，需要大家的共同努力，柯力人将继续努力奋斗，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！