

# 企业质量信用报告

江苏华昌铝厂有限公司

2024年1月15日

# 报告目录

## 第一部分报告前言

- 一、 报告编制规范
- 二、 高层致辞
- 三、 公司简介

## 第二部分报告正文

- 一、 企业质量理念
- 二、 内部质量管理
- 三、 质量诚信管理
- 四、 企业质量基础
- 五、 产品质量责任
- 六、 质量风险管理

## 第三部分报告结语

- 一、 未来展望
- 二、 报告自评价
- 三、 报告参考
- 四、 读者意见反馈

## 第一部 报告前言

### 一、 报告编制规范

#### （一）报告内容客观性声明

在编制本报告前已充分了解质检总局办公厅关于组织企业试点发布《企业质量信用报告》的通知中相关要求，并依照要求编写本企业《企业质量信用报告》。

本公司保证本报告的内容信息真实、准确、完整，不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性承担个别连带责任，力求可观、全面的披露公司在质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的理念、制度、措施以及取得的绩效等。

#### （二）报告组织范围

江苏华昌铝厂有限公司（以下简称“华昌”或“公司”）

#### （三）报告时间范围

2023年1月1日--2023年12月31日，考虑到纰漏事项的连续性和可比性，部分信息的内容适当向前或向后延伸。

#### （四）报告发布周期

本次报告为首次发布，本报告为年度报告，一般在下一年度6月底之前发布。

#### （五）报告数据说明

本报告中所有数据均来自公司正式文件、统计报告或有关公开信息。

#### （六）报告获取方式

本报告以电子版和纸质版两种形式发布，欲获取报告电子版，欢迎登陆（<http://www.huachang-alu.com/about.php>）查询下载。

## 二、 高层致辞

### 董事长致辞

江苏华昌铝厂有限公司成立于 2007 年 4 月，注册资金 700 万元，是专业从事铝型材、金属门窗产品及配套产品生产制造、科研开发、产品销售于一体的国家级高新技术企业，主要产品技术水平已达国内领先，铝材行业市场占有率居国内第六位。

华昌始终坚持“主动服务，用心沟通”的经营理念，十多年来在引进国内外先进管理模式的基础上，通过消化吸收创新制定出适合自己的标准化管理体系，通过精益生产为根基，信息化为辅助手段，参照国内外同行先进管理方式，通过持续改善创新，来实现企业技术的突破及产品的创新。

经过 16 年的管理实践与发展，公司在质量管理上已处于相对较高的水平，为不断提升质量管理水平，公司探索和实践质量管理机制创新。在发展过程中，公司秉承“创卓越品牌、树百年华昌”的核心价值观，将质量守信融入企业的战略、文化、管理、生产和生活中，确定了“为客户提供最有价值的铝解决方案”的公司使命和“成为中国铝材行业领导者”的公司愿景，紧紧围绕“思想创新、文化引领、管理创新、技术创新、服务创新”的战略思路，打造管理卓越、技术领先、文化和谐的国内一流铝材企业；履行产品质量主体责任，建立质量诚信自律机制，践行企业质量承诺，牢固树立“质量第一、诚实守信”的理念，实现企业经济效益和社会效益的共赢。

少年心事当拿云，矢志不渝终有成。身处大数据的快速发展时代，已经取得的一些成果是社会和政府关心支持的结果。展望未来，新的机遇，新的挑战就在面前。

我们将更好的开展企业质量诚信管理，主动提升企业的质量诚信成果，积极向社会公开产品质量情况及质量承诺信息，履行“诚信、务实、重责、聚智、正先”的企业精神，奋发努力、不断进取，为打造一流国内铝材和推动质量信用体系建设作出新的贡献。

### 三、 公司简介

江苏华昌铝厂有限公司成立于 2007 年，是广东华昌集团有限公司资兴办的大型铝材生产企业，专注于铝型材项目的研究、开发、生产和销售。公司坚持创新发展的理念，秉承“**诚信、高效、务实、进取**”的企业精神，全力打造品牌知名度。



江苏华昌铝厂有限公司位于沛县经济开发区汉兴路东，经度为 116.91301，纬度为 34.796283。一期总投资 5 个亿，占地 315 亩，员工 1500 多人，年产 15 万吨铝型材。拥有先进水平的密排热顶铸造熔铸生产线 4 条，挤压生产线 32 条(最大 3000 美吨)，电泳生产线 3 条、隔热型材生产线 8 条、包装生产线 13 条、立式喷涂生产线 2 条、卧式氟碳生产线 1 条、卧式喷粉生产线 1 条，还有我国行业第一座适用于铝型材高层、高密度储存的自动化立体仓库 1 座。能生产包括 1 系、2 系、5 系、6 系、7 系等多种合金牌号的产品。具备自主设计、生产模具的能力，拥有 17 台 CNC、14 台电火花、24 台线切割及其他各类模具加工设备。可生产阳极氧化、电泳涂漆、粉末喷涂、氟碳喷涂、转印木纹、断桥隔热等系列产品，产品已广泛应用于建筑、门窗幕墙和工业等领域。



华昌二期淮海项目是集团公司战略发展的重大投资项目，该项目是徐州市乃至江苏省 2020 年的重大节能环保项目。二期项目占地面积 239.7 亩，总投资 4 亿元。其中厂房建筑面积 9 万平方米、综合楼(含研发中心)建筑面积 1.98 万平方米。二期项目新上大吨位自动化挤压生产线 16 条(其中最大 5000 美吨)、立式喷涂生产线 2 条，配套建设 5000 平方米智能化立体式模具仓一座（占地小、智能化程度高，在 6000 多个货位的架上最多可存放 10 万多套模具，整体技术达到了国际先进水平）。



在综合楼里建成高水准博士后工作站和国家级实验室，拥有模具设计和加工制造、原材料铝棒生产、理化检验检测中心，同时增加了产品研发的投资力度，提高产品和技术的创新，与国内重点高校和科研院所建立合作关系，培养

科创人才，打造高技术研发团队。二期节能环保项目以装备的高端化、智能化、自动化为主题，全面提升公司的挤压、氧化、喷涂品质和效能，强力带动产品的优质化、市场的多元化和经营的规模化。

依托华昌铝业集团整体深厚的生态平台与长期积累的技术实力，江苏华昌先后通过 ISO19001、ISO14001 和 ISO45001、节能产品等多项认证，并获得“中国驰名商标”、“中国名牌”、“中国建筑铝材二十强”（前六）、“国家高新技术企业”等荣誉。江苏华昌先后通过 ISO9001、ISO14001 和 ISO45001、ISO50001 认证，严格按 GB5237-2017 国家标准组织生产，检测中心拥有国外进口的直读光谱仪、大型断面扫描仪、氙灯和紫外灯加速耐侯试验仪、德国徕卡金相显微镜等在内的全套先进检测设备，以完美的检测手段严格控制产品的质量，所有产品均经过严格检验，以满足国内外相关标准的要求。

华昌着力打造新型铝型材产业集群、完善产业组织结构，将铝型材加工、铝应用领域标杆企业的形象完美地呈现在大众面前。全国百强房企多家合作，参与全球地标建筑超过 500 个，2000 多个中大型工程合作案例。坚持提供最优质的产品和专业的技术服务，并出口亚、非、欧等多个国家，致力于让全球亿万家庭乐享品质生活。

2023 年，江苏华昌铝厂有限公司将用更强的决心和信心锻造历史，强化“诚信”的担当，重抓“高效”的成效，永葆“务实”的精神，提高“进取”的本领，以更大的努力创造辉煌未来！



## 第二部分 报告正文

### 一、 企业质量理念

#### 1、 企业使命

-----为客户提供最有价值的铝解决方案

● 华昌成立于 2007 年，到目前为止已经走过了 16 个年头，原来比华昌早起步、比华昌做得好的企业，也有很多已经不存在了，华昌出于对国内企业寿命的理性反思和深刻反省，也是对生存环境变化的主动适应，在同行业中率先实现技术创新，攻破产能难关。强化技术创新，开发高科技产品，加快专利产品产业化，提升铝型材性能，提高产品的附加值。我们要为客户提供最有价值的铝解决方案，引领企业成为行业标杆。

#### 2、 企业愿景

-----成为中国铝材行业领导者

● 当今的中国，已经是全球最大的铝材制造国，但是还不是最强国。为什么这么说？是因为每年中国还需要进口部分性能优异的铝材，比如航空铝材，几乎全部依赖进口。作为铝材行业领军企业之一的华昌，更是要把在全国的优势进一步发展成为在全球的优势，过去我们多次填补行业内的空白，促进行业发展做出了卓越的贡献，今后，华昌铝业将从更高的起点出发成为行业的领导者。

#### 3、 企业核心价值观

-----诚信、高效、务实、进取

● **诚信：**是中华民族的传统美德，是中国道德文化的核心，在古代早就有过许多论述，如“人无忠信，不可立于世”，“人而无信，不知其可也”等。从现代意义上看，诚信不仅是一种道德要求，一种用来评价人的基本尺度，而且是现代企业的一个黄金原则。企业诚信则是指企业在市场经济的一切活动中

要遵纪守法，以信取人。在市场经济中，企业诚信具有经济学价值，是对企业在道德、法律等方面价值的肯定，是企业无形资产的重要组成部分。

●**高效：**在把工作做好的基础上提高效率，不断提高工作效率。这个不仅是个人要提高效率，整个团队都要。当今社会瞬息万变，不断有新产品、新市场，这就需要我们及时把握市场机会，各部门能力配合，在最短时间内把任务完成。

●**务实：**立足实际，脚踏实地，扎扎实实地干好工作，它既是一种态度，也一种精神，更是一种能力。我们是民营企业，只有务实的作风，才能鼓实劲、求实绩、讲实效，不图虚名，不务虚功，不搞花架子，不做表面文章；才能够做好表率，带好队伍，凝聚人心，形成干事创业的良好风气，引导广大员工扎扎实实地做好各项工作。

●**进取：**企业永远不能满足于现状，要坚持不懈地向新的目标追求。董事长经常提取“任何的成功都是阶段性的”，就是指企业要不断进取。公司员工如果没有进取心，企业就会永远停留在一个水平上，但是现在各行业都是不进则退，没有进取将很快被淘汰。华昌要不断发展进步，一定要拥有进取之心。

#### 4、企业理念

-----主动服务，用心沟通

● 珍惜市场及客户给与华昌的机会与信任，为每一位客户提供主动服务，想客户所未想，做客户所未需，将服务提前于需求，用前瞻性眼光及未雨绸缪的行动，将客户满意度牢牢掌控。

●换位思考，将心比心，以沟通为主，用心拉近彼此距离。仔细思考每位客户的所需、所求，给予对方所期待的服务态度，满足客户一切合理需求，用心的热忱换取客户满意的评价。

## 5、企业定位

-----成为中国铝材行业领导者

- 行业定位：专注于铝材加工行业
- 价值链定位：致力于新型产品的研发、生产与服务
- 竞争定位：成为国内铝材领域的一流企业

核心价值	诚信、高效、务实、进取
服务理念	主动服务，用心沟通
人才理念	尊重人、培养人、成就人
企业宗旨	创全球品牌、造百年华昌
使命	为客户提供最有价值的铝解决方案
愿景	成为中国铝材行业领导者

### 企业使命、愿景和核心价值观

## 6、质量经营理念

——零缺陷，求卓越

自 2007 年企业成立以来，华昌陆续导入并通过了质量、环境、职业健康安全及计量保证确认的认证工作，“零缺陷”质量理念在公司经营管理中得到深化和落地。

自 2019 年，公司引入卓越绩效管理模式，全面启动并实施《质量求精》，“精品质量”观在企业内不断传递和实践，“创卓越品牌、树百年华昌”的质量经营理念逐步形成并转化为全体员工质量工作和经营管理行动和行为准则。

### 二、内部质量管理

#### 1、质量管理机构及职责

总经理和首席质量官对公司的质量管理和产品质量负全责。负责建立企业组织架构，确定职能部门及各级管理者的职责、权限；建立考核激励机制等质

量保障措施；组织制定企业质量发展战略、年度质量工作计划和质量目标；建立并实施科学的质量管理体系和先进的管理方法；组织实施质量改进、质量攻关等群众性质量活动；实施质量成本管理，加强质量统计分析；主持年度质量管理评审，确定质量改进项目；开展质量教育培训；建设企业质量文化等。

质检部是公司质量管理的专门机构，在总经理领导下独立行使职权，具体负责公司质量管理，全面贯彻实施质量管理体系，协助总经理和首席质量官，按照质量管理体系标准要求，策划、建立、完善公司的质量管理体系，协调、指导、监督、检查、考核、实施质量体系各部门的质量管理、质量计划、质量目标及各项质量改进措施的实施和实现。

同时在总经理和首席质量官领导下独立行使职权，专门负责采购品（含原辅材料、零配件、标准件和外协产品）的入厂检验、验收；产品的过程检验、试验（含各生产加工工序及半成品检验）和成品入出库检验，并保存质量检验记录，编制产品质量报告，从原辅材料入厂到生产过程检验、半成品及成品入库检验，对产品质量负直接责任。

质量工艺部是具体负责产品质量工艺的专门机构，在总经理和首席质量官领导下专门对产品生产过程中的操作工艺，制定发展规划、工艺方案、工艺路线、工艺试验与研究、质量工艺标准的制定、产品结构工艺性分析与审查、工艺工装的制定、装备验证以及工艺管理标准化文件的制定等工作，对产品的操作过程及技术合理性负责，保证产品生产过程的可控。

## 2、职责分工

华昌秉承“零缺陷，求卓越”的质量经营理念，依托质量管理体系，建立健全全面质量责任体系。在《管理手册》和《部门工作职责》中明确各部门的质量管理职责，《岗位说明》中明确了所有人的质量职责。其中副总直接抓

质量，是质量管理的第一责任人，各部门经理抓各部门的产品质量管理工作，质量管理部作为公司的质量智能部门，全面监管质量工作的落实，与质量体系的落实运行。公司配备了包括首席质量官、质量部长、生产部长、精益生产人员、体系管理人员、质量工程师、检验工程师、工艺工程师等在内的 30 余人的专业质量管理队伍，以及覆盖各部门的体系运行、精益管理、合理化建议管理、QC 活动管理，以及创新领导小组等质量协作团队，确保质量管理工作和质量责任实现全覆盖，形成“人人做质量，人人管质量，人人追求卓越，全员参与”的质量管理组织及责任机制。

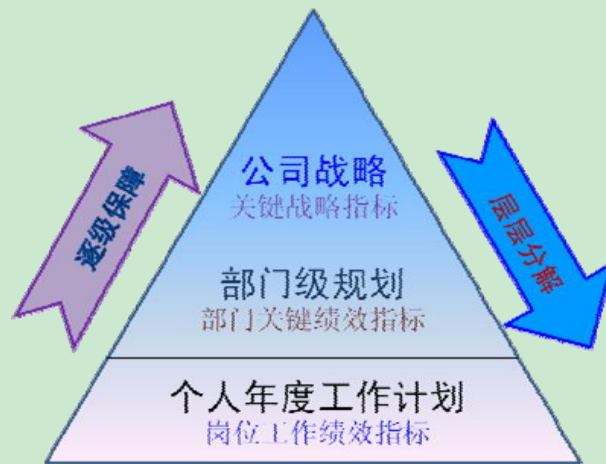
### 3、考核机制

公司编制并实施《季度质量考核细则》、《年度质量考核细则》，明确产品质量、服务质量、工作质量和管理质量这四个方面的考核指标和目标，以及配套的考核方式。质检部采用月度追踪、数据采集、人员考核的方式，对质量经营的运行情况进行监督检查，对存在的问题和不足之处及时改进，采用季度质量考核的方式对阶段性质量问题进行回顾、总结和考核，其结果与部门及人员的绩效奖金挂钩，从而推进质量任务落地和质量绩效的提升。同时，公司通过建立全员监督的方式，促进和激励全体人员的积极性，确保公平公正。

公司引入了目标管理、平衡记分卡和关键绩效指标的目标绩效管理体系，以公司中长期战略发展目标为主线，从财务、顾客、过程、测量等几方面出发，确定可以量化评估的关键绩效指标，并层层分解至公司层、部门层和员工层，确保基层的目标和组织的目标相关联一致。

2023 年，公司形成一级目标 3 个，二级目标 11 个，三级目标 36 个，同时全面开展目标工作。在目标绩效管理体系中，建立了相关管理手册和程序文件，同时开展体系专项检查、质量体系监督审核等管理体系的规范高效运行和

持续改进。同时将指标分解落实到部门、具体岗位和人员，通过日常检查、月度总结、季度考核等方式实施 PDCA 闭环管理，支撑企业一级目标的实现。

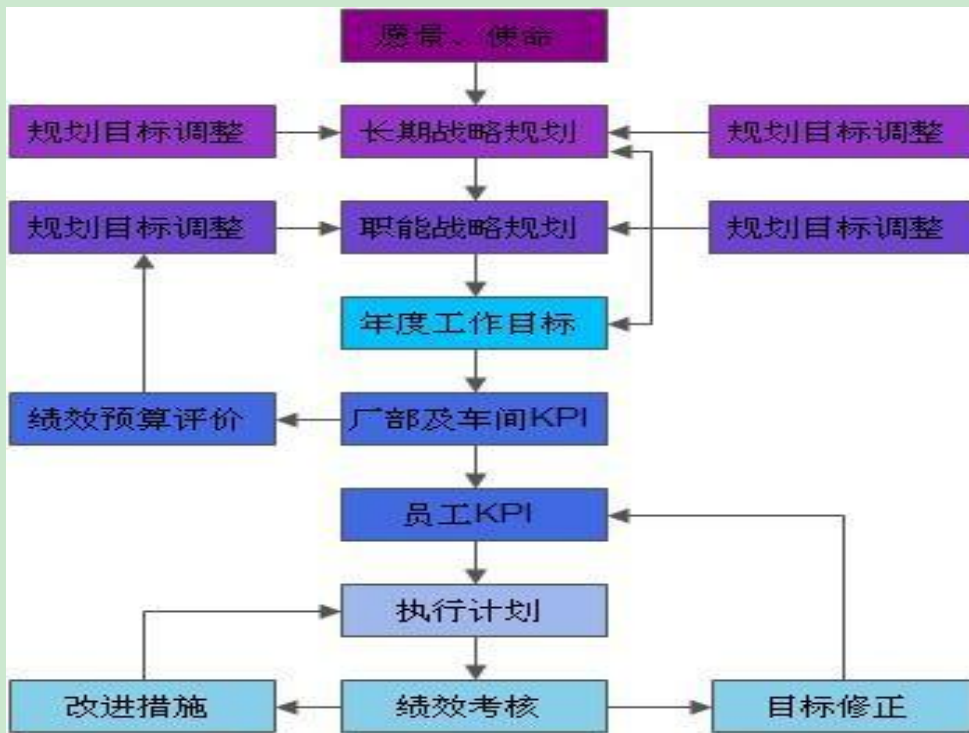


质量战略发展图

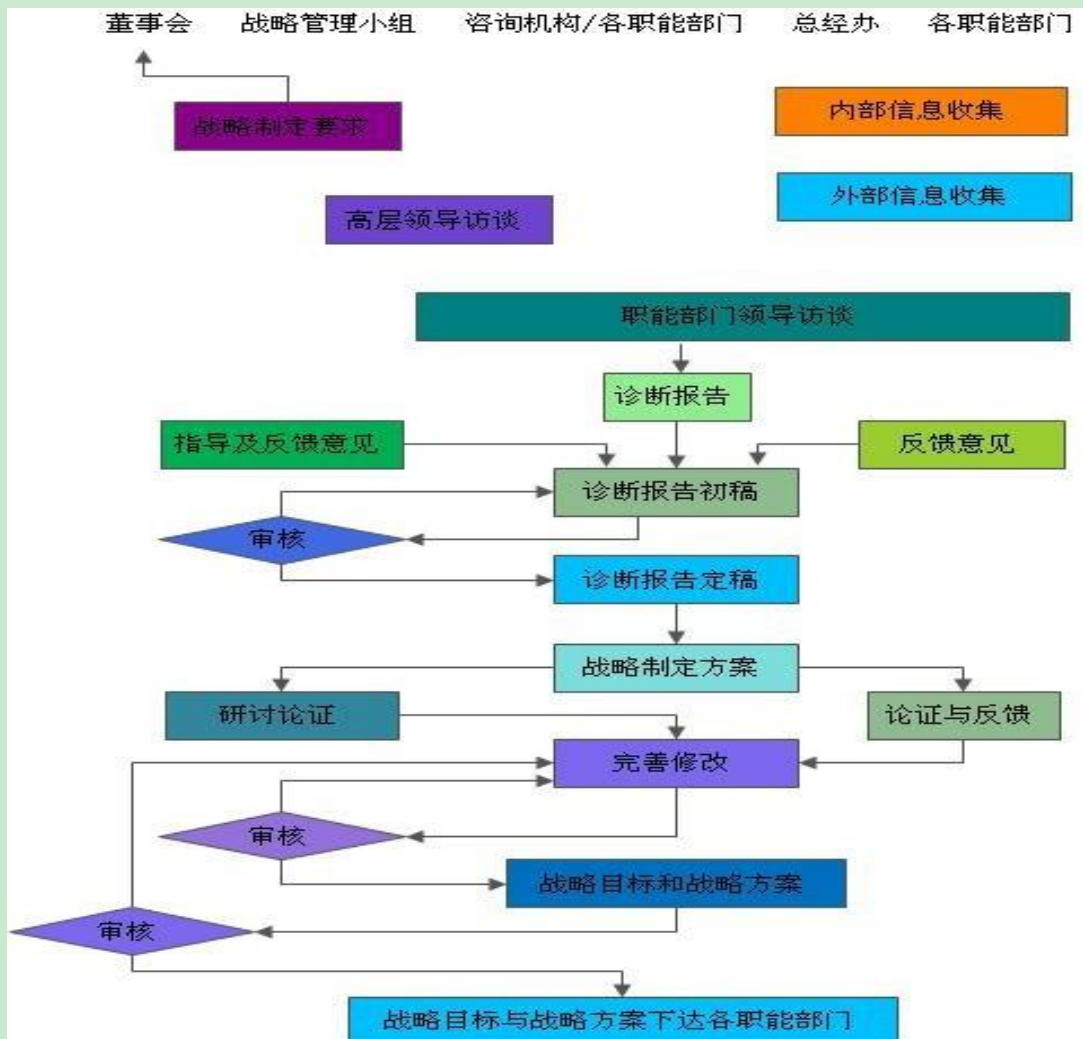
#### 4、质量管理体系

##### (1)、质量发展战略

公司制定了《2022-2024 年战略发展规划》，同时制定并实施了《2022-2024 年管理和质量发展规划》，持续在生产经营管理中全面、全员、全过程贯彻和落实质量方针，实施质量经营，以卓越绩效为平台，精益管理为基础，战略目标为核心，信息化为支撑，大力推动先进管理方法和创新应用，夯实基础管理水平，培育全员改善质量文化，构建华昌独有的质量经营管理模式，持续提升产品质量、管理质量、工作质量和服务质量，打造精品铝材核心的管理和质量竞争能力，追求卓越经营绩效的总体质量发展战略，为企业大目标指明了发展方向。



质量战略体系



战略制定流程

## (2)、质量管理模式

江苏华昌遵循质量管理八大原则和卓越绩效模式的核心价值观，秉承卓越的过程铸就卓越的绩效理念，持续不断创新实践管理体系，形成“健全质量组织、完善质量考核、实施目标管理、注重标准作业、依托信息平台、追求持续改进”的一体化标准管理体系规范高效运行模式，进一步提升了包括质量在内的管理体系运行效率，为促进企业生产经营的持续稳定健康发展，提升核心竞争能力打下了坚实基础。

## 3、质量方针

江苏华昌质量方针是：造一流产品 创中国名牌。

2013年，华昌在引入6S管理和质量管理体系的基础之上，于2018年引入精益生产管理和卓越绩效评价管理，将“诚信 高效 务实 进取”的理念在企业得到逐步推广，“造一流产品 创中国名牌”的质量方针在企业中得以确立和落实。

## 4、质量目标

在公司总体质量发展的指导下，确立了“质量追求国内领先；质量管理追求持续改进，持续创新，规范高效；工作质量追求零缺陷；质量服务追求快速、周到、满意”的总体质量发展目标及“产品性能、用户满意度、品牌影响力”等多项质量发展目标，同时明确了“健全并实施质量经营管理模式，提升管理水平和成熟度；以质量经营为核心，健全产品全过程质量保证机制；持续推行精细化管理，培育创新文化；导入精益生产管理，推动创新项目的实施；持续推广先进的质量技术，提升质量管理水平”的质量经营举措。

至华昌2023年底，企业质量目标均达到阶段性目标，质量竞争力进一步增强。其中产品质量稳中有升，保持国内先进水平，用户满意度达到99.5，较

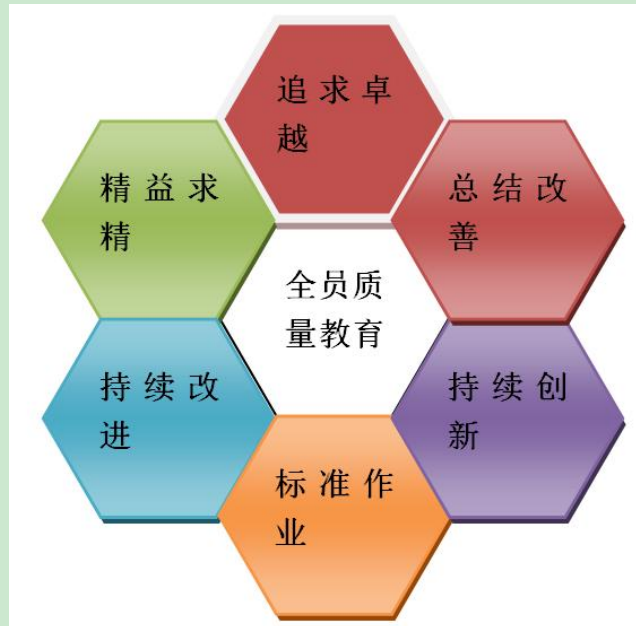


去年提升了 1%，行业排名稳中有升。

项目	2021 年	2022 年	2023 年
顾客满意度 (%)	98.8	98.5	99.5
长期合作客户数 (个)	260	290	320
大客户数量 (个)	38	44	51
优质客户比例 (%)	93.5	96.2	97.2

## 5、质量教育

为了强化企业质量第一的全员意识，切实履行质量诚信的经营义务和责任，公司十分重视对员工的教育和宣贯，通过网络教育平台技能培训、法律法治宣传、质量法规宣传，微信推送等形式来增强全员法制观念和责任感，并将质量诚信融入企业生产经营全过程，形成诚实守信的自律机制，使诚信经营成为企业的自觉行为。



质量教育体系

长期以来，企业以“质量诚信”为目标，围绕产品质量、工作质量、管理质量、服务质量全过程，以践行卓越绩效模式为中心，以创建“学习型组织”为有效载体，以“职责明确、分工明确、课程系统、培训多样、评价机制完善”

为最终目标，持续开展系统的质量教育培训，逐步建立了全员质量意识。

## 6、质量管理体系运行

质量是企业的生命，质量管理是企业方针和质量目标得以实现的保证。华昌以质量目标管理、绩效考核为手段，加强体系内部审核建设，通过部门日常自查、公司内部核查、定期自我评价及第三方外部审核、管理评审等监督手段，寻找管理缺陷，实施管理改进，分享标准化后的改进成果，推进管理创新，形成了一体化标准管理体系的 PDCA 持续改进机制，进一步优化了资源配置，提升了管理效率和成果。



质量管理体系运行体系

## 三、质量诚信成立

### 1、质量诚信体系

华昌在成立之初，在企业文化中树立了服务宗旨，让全体员工都意识到质量诚信对企业发展的重要性。企业始终将质量诚信建设列为企业生存发展的第一要素，同时将提高产品品牌建设、服务质量作为提高市场美誉度的首要工作。经过多年的诚信经营，公司逐步健全了质量诚信体系，不断提高产品和服务质

量，积极履行社会责任，华昌品牌得到了用户的高度认可和称赞。

## 2、产品生产工艺设计和研发

华昌公司重视生产工艺技术的投入，持续加强质量设施建设，加大设计费用的投入，确保产品从设计开发、生产过程、产品检验等方面的质量控制和管理，同时依托企业研发中心，推动产品质量的稳步提升和创新。

## 3、原材料采购

原材料质量检验是产品质量控制的关键环节，本着对下游用户负责的态度，华昌公司把上游原材料供应商作为保证产品质量、实现可持续发展的重要资源。近几年，公司以供应链管理为基础，借鉴国内外优秀的供应商管理方法和经验不断提升供应商管理水平，为公司提供最佳性价比的产品和服务奠定基础。

江苏华昌在质量诚信建设过程中，已建立了包括物资类和服务类的供应商管理体系，通过职责合理分配、新增供应商的评估、供应商第三方审核、供应商能力评估体系、供应商信息维护、产品质量诚信信息等机制完善了原材料采购中的质量控制。

公司从供应商提供的产品或服务的质量、交货、重要性等因素将供应商分为战略供应商、重要供应商和一般供应商 3 类，实施不同的管理策略，确保了原材料供应质量的稳定性。

供应商分类表

类别	影响	关系建立的重点
A 类供应商	对产品质量影响极大	要密切沟通联系，确保有力的工作支持配合，积极争取合作经营或建立稳固的战略联盟
B 类供应商	对产品质量影响较小	要保持稳定的沟通联系，实施供应商评价及影响控制，帮助建立管理体系，提供增值服务等支持，保持业务量的稳步增长
C 类供应商	不影响产品质量	保持稳定的沟通联系

#### 4、生产过程

生产过程中的质量管理直接影响到产品质量的实现，所以也是直接决定企业能否提供优质产品，兑现质量承诺和实现质量诚信经营目标。

华昌公司一直高度重视生产过程的技术投入和创新，目的是不断提高产品质量和生产效率，不断提高生产过程组织的科学性和稳定性。

##### （1）质量投入和创新

公司高度重视生产过程中的质量设施建设，保证了高水平的质量控制效果。每年用在质量咨询、质量培训、检测设备新增及更新、质量检测、质量公关、质量激励的资金超 200 万元。近 3 年来，公司累计投入研发费用超过 10000 万元，研发课题 35 项。

公司在质量管理和技术创新上的投入，极大的提高了公司产品质量，不仅给公司创造了可观的利润，更为公司终端客户创造了巨大的经济价值，实现了公司质量诚信承诺。

##### （2）先进质量控制水平

在生产过程质量控制方面，华昌配备了浩泰 ERP 系统、高科自动立体仓系统、用友 U8 系统、OA 办公系统等实现生产控制自动化，管理控制半自动化，使生产过程达到安全、优质、高效，确保产品质量过程控制的稳定性。

##### （3）创新应用质量方法

华昌大力推进先进质量技术和方法，在质量经营的灵活创新应用。在生产过程中推广应用 SPC 为核心的统计技术和方法，对关键质量控制点进行监控、统计和分析，减少生产过程波动和异变，提高生产过程运行的稳定性和过程能力指数。在班组建立了发现问题、分析问题和解决问题的 PDCA 循环自主问题管理模式，致力于员工的灵活性创造，培育团队合作精神，激发员工的热情和

主动精神，逐步形成班组精益改善文化。



团队培训现场

## 5、营销和服务

### (1) 顾客和服务

#### 建立健全服务体系

华昌公司秉承“以顾客价值为导向”、“以顾客需求为导向”的服务理念，不断规范服务流程、创新服务举措、提高服务技能、丰富服务内涵，创建“快速、专业、高效、满意”的服务品牌，发挥“沟通渠道短、响应速度快、保障技术强”的服务特点，与顾客建立良好的关系，提高了顾客的满意度和忠诚度。

公司专门设立了市场部，通过制定并实施“顾客服务程序”，规范华昌的客户服务过程，建立了覆盖售前、售中、售后的全过程销售技术服务体系，建立了以服务平台为核心顾客关系信息系统。

#### ——接收顾客信息

公司通过微信、网站、电话等多渠道，依托收集到的用户信息，科学整理和分析，提升技术服务及时性，有效性。公司完善客户投诉、信息反馈管理流程，建立 12 小时核查质量信息、48 小时到达现场、72 小时处理完毕的快速服务和信息反馈机制，确保顾客质量信息在第一时间内得到确认和服务处理。

所有与顾客接触所获得信息经由专门部门整理，形成书面报告，反馈到经

理级、质检部，重要信息在每周一周例会上通报。

## （2）顾客投诉管理

公司建立并实施了完善的顾客投诉、抱怨管理机制，依据《顾客服务规范》快速反应，规范了顾客投诉的管理，确保顾客反映的每一条意见和建议都能得到快速调查，确保意见或投诉能得到有效、及时的处理。

## 6、 培育全员质量意识

华昌公司质量经营工作的顺利开展，得益于全员质量意识的培育提升。随着全面质量管理、卓越绩效管理、精益生产等管理方法的深入推进，华昌公司紧抓“质量观意识”，围绕产品质量、工作质量、管理质量、服务质量全过程，持续开展系统的质量教育培训，逐步树立了公司全员质量意识，把追求精益求精的改进创新意识扎根于员工心中，让“零缺陷，追求卓越”的质量经营理念为全体员工所认可，并转化为员工的行为和行动。

## 7、 贯彻落实质量责任

通过有针对性的分类培训教育，使全体员工都树立了质量诚信意识、掌握所需质量知识技能、认识并切实履行了各自岗位的质量责任。公司《管理手册》、《部门工作职责》和《岗位说明书》中，明确了各部门和所有人员的质量职责。同时，结合公司目标绩效管理体系，对各部门及员工工作质量责任的落实执行情况进行考核，考核结果与部门绩效、员工的绩效奖金相挂钩，实现责任与收入的有效链接和融合。

## 8、 全员参与质量活动

江苏华昌成立以来，创建了 QC 改善小组、创新活动小组、合理化建议小组等全员参与的质量创新活动，通过考核、现金激励、通报表扬等形式激励全体员工的质量激情，同时确保管理的公平、公正、透明性。活动大大激发

了员工改进创新的热情，丰富充实了员工企业文化生活，促进了公司质量诚信建设，不仅提升了企业文化同时带来了显著的经济效益。



实施现场改善前后对比

企业 2018-2023 年，员工提出合理化建议 1362 项，改善创意 689 项，节约成本 1136 万元，颁发创新奖励资金 200 余万元，激励的公平、公正、透明性，大大激发了企业全员的工作热情。

#### 四、 企业质量基础

##### 1、企业标准体系概况

华昌以国家法律法规、行政规章、规范性文件为指导，结合公司的愿景、使命、价值观、方针、战略和目标，建立了以通用基础标准为纲领，包含技术标准、管理标准和工作标准的架构，层次清晰，一目了然。

质量是企业生命，质量管理是企业方针和质量目标得以实现的保证。公司坚持以质量管理保障产品质量，以质量信誉赢得市场份额。公司产品于连续多年通过质量管理、职业健康安全及环境管理体系认证，并且每年按规定顺利通过了监督审核（复评或再认证）。



## 体系证书

### 2、企业标准体系运行

江苏华昌高度重视体系的简洁高效运行，在管理和业务流程中，应用流程图、甘特图，清晰明了显示出流程的管理和业务职责与权限、流程的主要步骤和关键质量控制点及流程之间的接口。在作业流程中推行工艺看板、标准作业指导书、质量看板等方面描述作业流程，注重作业过程的安全和执行的質量，实现作业标准化。

此外，华昌每月进行 2 次质量方面的培训，确保人员知识的更新及落实工作。

### 3、企业标准体系组成

#### (1) 管理标准

目前，公司标准管理文件覆盖了质量、环境、职业健康安全、测量、能源、检验等环节，充分有效的满足了公司生产经营管理体系的需求。管理标准体系以四大体系管理要素为管理基础标准，制定了经营、采购、质量、设备、基础设施等十几项专项管理标准。

#### (2) 技术标准

华昌公司的技术标准体系以国家标准为基础标准，同时结合企业自身实际情况对产品、服务和过程等要素的技术要求，覆盖了设计、产品、采购、工艺



等专业类的技术标准，每年公司都会对标准体系进行完善。

### (3) 工作标准

工作标准体系则以公司考核方案、细则、部门职责范围为基础建立了工作标准，以岗位说明书、胜任度模型和绩效考核细则为基础建立了岗位工作标准。近三年来，企业根据标准每年进行 2 次 360 度考核，着重以责任、执行力、工作质量、学习力、领导力等标准进行考核，采取能者上庸者下的管理机制，促进企业健康发展。

## 4、标准体系的持续改进

华昌公司重视标准体系建设，持续改进和完善。每年聘请体系专家对企业体系进行全面专项审核，针对体系的缺失、不足及改进之处进行修订。经过三年的实施，我公司已具备较为完善的标准化体系，并为企业的行为规范和运行准则提供了执行依据，促进了华昌的高速发展。

## 5、企业计量水平

在计量设备质量控制方面，华昌 2021 年完成了“测量管理体系认证”认证。公司设置了计量标准部门，配备了先进的计量标准器材 130 余台套，并制定相应的计量操作规范。所有检验人员均参加了相关培训并持证上岗。



## 测量管理体系认证

### 6、认证认可情况

为了使产品得到客户的广泛认可，我公司产品均接受第三方权威机构的监督和检验，并在网站进行公布。



售后服务认证证书

### 7、安全生产概况

华昌自成立以来，一直秉承“员工为本、遵法守纪、科学管理、安全预防”的职业健康安全方针，把安全预防放在重要位置，“安全重于泰山”、“安全幸福家庭”、“安全是生命之本，违章是事故之源”、“安全生产铸就华昌未来”等理念深入人心，并扎根在企业生产经营管理中。

华昌抓安全生产注重全面、系统和精细化，并持之以恒，不做表面文章，而是落地生根。建厂 10 余年，华昌未发生任何重大责任安全事故。



## 消防安全演练

华昌着眼本质安全，狠抓安全文化、安全标准化和安全信息化建设。为员工创造了一个整洁、舒适、安全的工作环境，提供一个安全的作业场所，全力构建安全、绿色的生产及工作环境。

### （1）安全生产管理组织

公司成立了安环部，专人、专门负责企业的生产安全、环境安全、质量安全。

### （2）安全生产责任制

公司按照“谁主管，谁负责”的原则，明确岗位，并通过“安全责任追究制”和“安全属地责任制”形成了责任明确、跨界合作，全面、全员、全方位的责任网络。再此基础上，实施严格的安全绩效考核，实行责任连带考核制。

### （3）安全检查评估

公司建立了全方位的检查评估制度，实行部门自查、相互检查、班组日查制，每周副总带队对个车间、部门、区域、生产线及职能部门进行专项安全考察，排除安全隐患，发现质量隐患，防患于未然。

## 8、华昌设备安全管理

华昌公司依据《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国特种设备安全法》的要求，建立、健全特种设备安全和节能责任制度，加强特种设备安全和节能管理，将法律法规的要求落地并制度化，实现无缝对接。

## （1）安全评估

公司注重强化特种设备的依法合规使用与检验，注重强化设备的安全评估。每年都对特种设备进行自检或报检，并做好数据记录，确保特种设备处于安全可控状态。

## （2）从业人员资质和持证上岗

公司强化了特种设备从业人员的资质准入，按照法规要求，成立了特种设备管理的专职职能部门，配备特种设备安全管理人员和作业人员，进行安全和专业技能培训，经考试合格取得资格证书后方可持证上岗。

## 五、产品质量责任

### 1、产品质量承诺

作为淮海经济区规模最大、技术最强的华昌生产厂家，江苏华昌配备了江北地区最全面的检验检测设备，并通过了质量管理体系认证、测量管理体系等相关资质认定。公司生产的主要产品全部执行国家标准。

### 2、产品质量水平承诺

（1）遵规守法，确立“贯彻国际标准 强化计量体系发挥保障作用 打造一流产品”的质量经营理念。

公司一贯遵守《产品质量法》、《合同法》等国家法律法规和标准，强化企业质量第一责任人的意识，切实履行质量诚信经营义务。2013年引入《卓越绩效管理模式》和《精益生产》管理体系，并将其精粹融入到全员的日常工作中，使之成为行为习惯。

### （2）、奋发图强，打造质量经营优秀品牌

质量诚信是企业的信誉和生命，质量诚信是企业赢得客户、赢得市场的关键要素，公司始终将质量诚信建设列为提升用户满意度、忠诚度及提高产品品牌服务和品牌声誉的首要工作。经过多年的经营，公司逐步建立健全了质量

诚信体系，不断提高产品和服务质量，积极履行质量社会责任，“华昌”自主品牌得到了市场和用户的高度认可和称赞，公司多次获得“重合同、守信誉”、“优秀供应商”等荣誉。

### 3、售后服务承诺

公司秉承“以客户为关注焦点”和“以客户价值为导向”的思想，不断规范服务流程、创新服务举措、提高服务技能、丰富服务内涵，建立了“快速、专业、高效、满意”的服务品牌，通过优质服务与顾客建立良好的关系，提高顾客的满意度和忠诚度，获得品牌竞争优势。

公司不断完善售前、售中、售后的全过程销售和技术服务体系，建立了技术、销售、生产、质量联动的服务机制，实施用户专人专职服务，努力打造卓越服务品牌，满足并超越顾客期望。优化服务流程，规范服务形象，细化服务行为，坚持“快速、专业、高效、满意”服务理念，现场服务做到“及时、高效、优质”。

公司建立了以服务平台为核心的顾客关系信息系统，依托多渠道手机用户信息，科学整理和分析，提升技术服务及时性，有效性。完善客户投诉、信息反馈管理流程，建立完善的反馈、记录、服务、处理的72小时服务机制和信息反馈制度，确保客户质量信息在第一时间得到确认和处理。

### 4、产品召回情况

公司建立健全产品召回制度，对产品交付后和使用过程中发现不合格品进行严格控制。

(1) 当产品已交付后或使用时发现不合格品，营销中心根据顾客投诉要求委派服务人员进行调查。组织生产部、质量管理部、供应部对产品不合格原因进行调查分析，调查结果由营销中心向总经理、质量管理部、生产部、供应

部提交产品报告。

(2) 若产品不合格为非公司责任时，与顾客协商提供相应服务的方式。处理完毕后，由营销中心召集相关部门进行总结、分析，提出纠正或预防、改进措施。

(3) 对用户退回不合格品由营销中心填写退回单，经由检测后确定下一步处理方案。

由于公司严格控制出厂产品的质量，因此自生产之日起至今还未出现过产品被召回的情况。

## 5、产品“三包”责任

为维护消费者权益，公司本着“客户第一，服务至上”的精神，力求服务质量赢得用户满意，公司售后服务中的退货、换货、返工、赔偿按照《消费者权益保护法》等相关法规与消费者协商处理。

## 6、科技成果与技术成就

在全体员工的共同努力之下，公司取得了多项科技成果和技术专利，获得专利技术 10 项，研发新品 30 余项。

## 7、管理成就与社会荣誉

公司在深入推行质量管理的过程中，始终坚持将产品质量安全作为企业生存和发展的基石，不断寻求持续改进、追求卓越绩效，取得的成效得到区、市各级政府和社会团体的充分认可，获得多项荣誉奖励。



爱心企业、慈善捐赠证书(社会责任体现)

## 六、质量风险管理

### 1、质量投诉处理

公司始终以用户需求为导向，致力于为用户提供最佳性价比的华昌产品和服务，专门设立市场部，通过并实施《顾客服务程序》规范公司的顾客服务过程，通过良好的产品质量，周到的、人性化的服务，满足并超越顾客的期望。

公司对顾客需求有求必应，急其所急，帮助顾客解决难题，超越顾客期望，为顾客创造价值，提高顾客忠诚度。通过专门走访、技术交流、电话回访、组织座谈等形式增进相互了解，通过顾客回访、顾客满意度调查获取顾客意见和建议，形成书面报告，反馈到最高管理层每一个成员、质检部、生产部以及市场部，重要信息在每月办公会议上通报。然后分别按照服务程序、产品开发和工艺规范设计程序实施，满足顾客的要求。

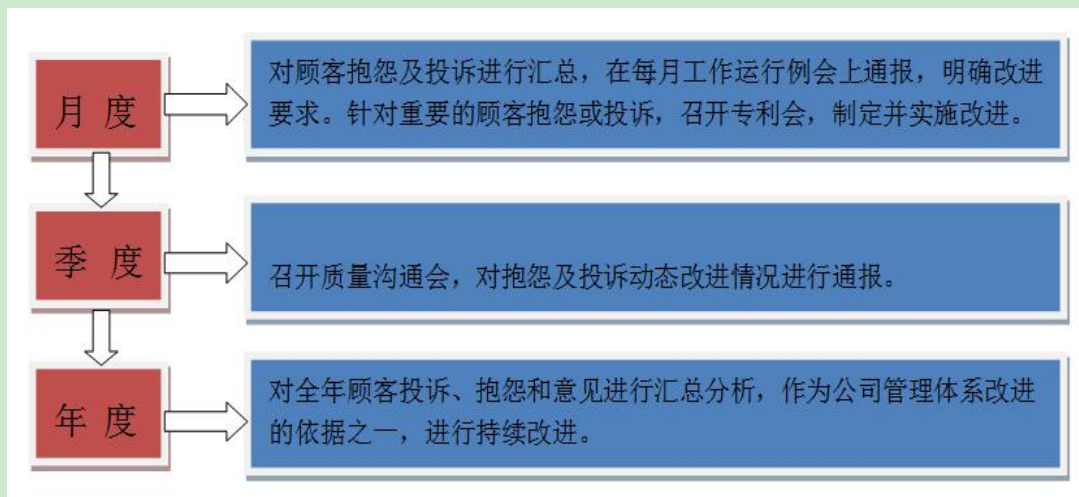
### 2、顾客投诉管理机制

#### (1) 建立并实施顾客投诉、抱怨管理机制

公司建立了《顾客服务规范》和快速反应机制，规范了顾客投诉的管理，确保顾客反应的每一条意见和建议都能得到快速调查，确保意见或投诉能得到有效、及时的处理。华昌对顾客的承诺：接到顾客信息，12小时内查明原因与顾客沟通、48小时到达现场、72小时解决完毕。

#### (2) 收集顾客抱怨、投诉信息，用于改进

对于顾客的投诉和建议按照月度、季度和年度进行收集、整理和总结，并依据总结结论制定相应的改进措施，作为公司管理体系改进重要依据之一，融入公司持续改进过程中。流程图如下：



顾客投诉管理机制

### 3、质量安全风险监测

公司建立了产品质量安全体系，从组织有力保障、制度严格执行、过程有效运行和监控及时性等 4 个方面推进质量安全体系建设，杜绝质量经营风险，确保产品质量安全。

### 4、健全组织，保障质量安全

公司依托一体化标准管理体系，将质量安全工作纳入一体化标准管理体系运行管理，并在原有质量安全管理制度和技术标准的基础上，建立并实施《产品质量安全管理制度》、《制造过程管理程序》等质量安全管理制度，进一步明确了质量安全工作职责、细化了质量安全工作要求、确立了质量安全技术官，从制度上进一步规范质量安全工作要求。

产品质量管理文件

序号	编号	名称
1	HC/ZD-05001	质检工作流程
2	HC/ZD-05002	质量控制流程图
3	HC/ZD-05003	质量检验管理规定
4	HC/ZD-05004	质检员考核制度



5	HC/ZD-05005	质量异议管理规定
6	HC/ZD-05006	产品报废流程规定
7	HC/ZD-05007	色斑管理制度
8	HC/ZD-05008	质检部会议管理规定
9	HC/ZD-05009	产品膜厚、包装材料抽查制度
10	HC/ZD-05010	旭格硬度要求规定
11	HC/ZD-05011	旭格生产质量及质量检验要求规定
12	HC/ZD-05012	主要原材料检验规程
13	HC/ZD-05013	铝合金型材检验标准及检验规程
14	HC/ZD-05014	投诉与退货管理办法
15	HC/ZD-05015	标识可追溯性管理制度
16	HC/ZD-05016	废料责任归属划分及处理规定
17	HC/ZD-05017	原材料、添加剂验收标准
18	HC/ZD-05018	统计技术运用规程
19	HC/ZD-05019	质检室交接班管理制度
20	HC/ZD-05020	挤压质检作业指导书
21	HC/ZD-05021	穿条式型材质检作业指导书
22	HC/ZD-05022	喷涂成品质检作业指导书
23	HC/ZD-05023	喷涂上架质检作业指导书
24	HC/ZD-05024	关于各车间废料确认及过磅的规定
25	HC/ZD-05025	关于产品漏检、待检、让步放行、返工、报废及责任归属的处理办法
26	HC/ZD-05026	关于旭格粉末喷涂型材、氟碳漆喷涂型材的生产质量控制及质量检验要求的规定
27	HC/ZD-05027	坯料质检作业指导书
28	HC/ZD-05028	热转印木纹型材质检作业指导书

29	HC/ZD-05029	型材断面扫描质检作业指导书
30	HC/ZD-05030	氧化成品质检作业指导书
31	HC/ZD-05031	氧化上架质检作业指导书
32	HC/ZD-05032	注胶式型材质检作业指导书
33	HC/ZD-05033	氧化色号的管理规定

## 5、健全标准，提高安全保障水平

公司持续开展国家、行业涉及质量安全法律法规的识别和应用工作，不断加强行业内外开展质量安全体系建设和交流。以产品质量安全为主线，持续推进华昌产品安全监督工作。

## 6、健全监督，实现质量安全有效控制

公司依托健全的试验检测程序和设备，对出厂产品实施台台检测的监测机制。同时不断完善监测监督体系，健全质量安全的监督和指导机制，开展对外交流和学习，全面加强华昌产品及原材料的质量安全检测，保持检测的独立性和客观性，对原辅材料涉及的产品质量安全技术指标强化管理。

### 7、1 应急管理保障

公司建立了《产品质量安全管理》，制定了产品质量安全受到威胁的应急措施。并要求市场部、供应部、法务部与顾客保持联系和沟通，要第一时间将涉及产品质量安全相关信息反馈至公司。由于公司制定了严格的安全管理制度，遵守安全生产规范，10多年来，企业未发生任何质量安全事故。

### 8、应急管理演练

公司制定了专项应急预案，定期开展应急演练，演练统一部署、分工明确，多个应急小组各司其职、协调合作，达到最大限度减少人员伤亡和财产损失的目标。演练检验了应急预案的有效性，提高了人员的应急响应能力。

### 第三部分 报告结语

#### 一、展望未来

质量管理是企业的生命，信用是企业的根本，也是制约企业发展的根本因素之一，没有一劳永逸的质量，只有持续改进的质量管理系统，良好的信用需要卓越的质量支撑，需要优秀的服务维系。

未来华昌公司将以强烈的责任感和高度的使命感来扎实推进质量管理，保证企业信用。以卓越的产品质量占领市场，以良好的信誉留住顾客，推进质量管理体系的持续改进和高效运行，全面强化全员维护名牌形象、打造产品质量意识，将“诚信、高效、务实、进取”的核心价值观，付诸于行动，为用户提供优质产品和服务，坚决履行企业的质量主体责任，以质量、诚信为根本，向质量要效益、促发展，真正达到诚信经营、以质取胜。

#### 二、报告自评价

以质做产品，以诚赢天下。江苏华昌持续贯彻“贯彻国际标准 强化计量体系发挥保障作用 打造一流产品”的质量管理理念，严格循法遵章，恪守社会公德，秉持“以质量求生存 以信誉求发展 以技术和服务求行业领先”的质量道德观，建立了企业质量诚信管理制度，依托质量管理体系，建立健全质量责任体系，开展了包括产品设计、生产过程控制、产品检测、用户满意度调查、合同管理、供应商管理等涉及质量诚信管理的制度建设，将诚信管理融入到企业生产经营全过程，形成诚实守信的自律机制，使诚信经营成为公司和全体员工的自觉行为。

公司以华昌研究制造与服务的国内一流企业为目标，建立覆盖全公司所有产品、服务和过程的质量管理系统，通过持续开展培训宣贯，培育全员质量意识。以质量诚信为核心，健全产品全过程质量保证机制，不断提高产品

质量，满足顾客个性化需求，持续推进精益管理，激发员工改善热情等举措，实现产品质量的全过程有效控制，确保产品质量过硬，保持行业领先，“华昌”品牌得到市场和用户的高度认可和称赞。

公司始终将质量诚信建设列为培育用户满意和忠诚的产品品牌，提高产品和服务的市场美誉度的首要工作。经过多年的经营，公司逐步建立健全了质量诚信管理体系，不断提高产品和服务质量，积极履行企业质量承诺，夯实诚信经营体系基础。

作为铝材行业的一流企业，本次发布的信用报告是华昌首次发布，旨在向社会、消费者和利益相关方客观公布华昌公司在报告期间的质量诚信体系建设情况，接受社会监督。报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性承担责任，报告中公布的信息，其收集、记录、整理、分析和公布经得起审核验证，力求客观、全面的披露公司在质量管理、产品质量责任、质量诚信经营等管理方面的理念、制度、措施以及取得的绩效等。

### 三、报告参考

(1) 国家质检总局《质检总局办公厅关于组织企业试点发布（企业质量信用报告）的通知》（质检办质函【2013】611号）

(2) GB/T29467-2012《企业质量诚信管理实施规范》

#### 四、读者意见反馈

尊敬的读者：

您好！

感谢您抽出宝贵时间阅读本报告，这是我们发布的第一份质量信用报告，由于时间仓促，水平有限，报告编中难免有疏漏或者不足之处，敬请指正。同时，为进一步提升我们信用主体责任工作落实的质量，请您多提宝贵意见和建议，我们会不断改进、以臻完善。谢谢！

联系地址：徐州市沛县经济开发区汉兴路东

邮政编码：221699

公司网址：<http://www.huachang-alu.com/about.php>

电子邮箱：418753402@qq.com