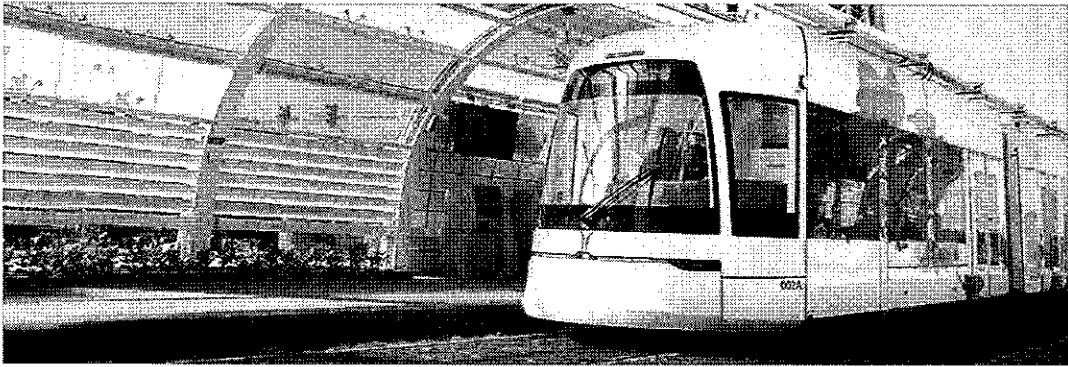
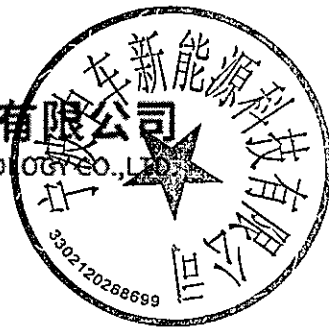


宁波中车新能源科技有限公司

2018 年度质量信用报告



宁波中车新能源科技有限公司
NINGBO CRRC NEW ENERGY TECHNOLOGY CO., LTD.



二零一九年五月

报告前言

一、报告编制规范

● 内容客观性声明

本报告依据国家和地方有关质量的法律、法规、规章，相关质量标准、规范和有关政府主管部门文件精神，对宁波中车新能源科技有限公司质量管理和成效真实、客观的总结和反映，本公司对本信用报告的客观性负责。

● 报告的组织范围

包括宁波中车新能源科技有限公司所有部门

● 报告时间范围

2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日，为保持报告连贯性与可读性，部分内容延伸出上述时间范围。

● 报告发布周期

本报告为每年度发部一次。

● 报告数据说明

本报告披露的财务数据来自公司各类财务报表，其他数据来自公司内部统计，特别说明除外。

● 报告获取方式

书面形式、公司网站

公司简介

宁波中车新能源科技有限公司成立于 2012 年 2 月，位于鄞州区五乡镇宁波中车产业基地内，注册资本 1.86 亿元，是中车株洲投资控股有限公司核心子公司，是国内专业从事超级电容器复合材料、电极、单体、储能电源模组、系统集成等的研发、制造、销售及服务的国家高新技术企业，多项成果填补了国内和国际空白。

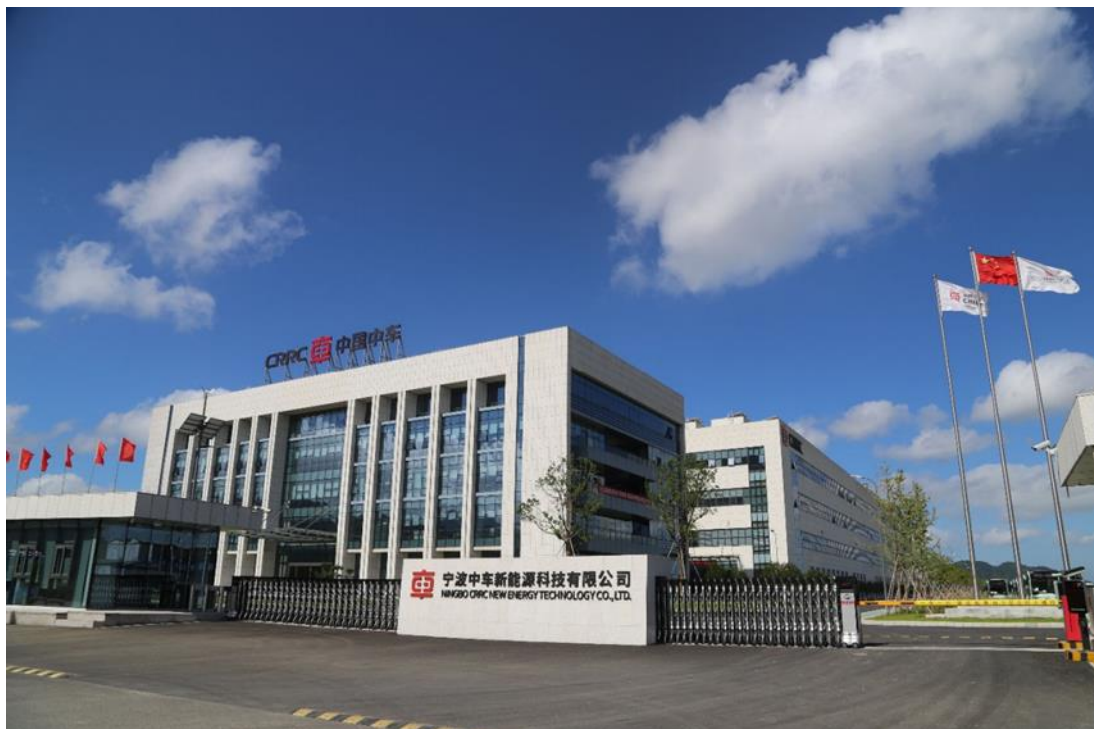
公司秉承“中国中车国有资本投资试验田、业务持续发展增长极、高端装备业务孵化器、商业模式创新探路人、战略新兴产业投资者”的企业宗旨，构筑起超级电容技术、市场和人才的产业发展平台：成立了中车储能及节能部件研发中心，组建了由超级电容行业权威杨裕生院士牵头的院士工作站，聘请了近十位国内外在超级电容领域的顶级专家成立了超级电容研发与应用专家委员会，设立了浙江省博士后工作站；建成了涵盖不同型号系列储能器件的基础实验室和中试化实验室，2017 年该研发中心被评为浙江省高新技术企业研究开发中心，2018 年被评为省级工程实验室（工程研究中心）。

公司掌握了超级电容完全自主知识产权，掌握了国际先进的湿法、干法制备工艺，创新开发出 9500F、12000F、17000F、30000F、60000F 等大容量、高功率、低内阻超级电容器，经宁波市科技成果鉴定，结论均为“产品性能达到国际领先水平”。

公司利用超级电容器秒级充电特性，全球首创应用到超级电容储能式有轨、无轨电车牵引动力源，实现了车辆无网运行、高安全、

长寿命和零排放，已在广州、深圳、淮安、东莞、武汉等地有轨电车和奥地利格拉茨、宁波等地无轨电车上投入商业运营；同时，公司特种高功率电源等具备颠覆性技术装备在特殊领域实现批量列装；此外，公司创造性开发了船舶驱动、石油机械、矿山车辆、港口机械、混合动力大巴等新兴储能与节能市场。

公司《超级电容器的制造方法》荣获 2017 年中国专利金奖、2016 年浙江省专利金奖和 2017 年中国中车科学技术奖特等奖；获 2018 年浙江省技术发明奖二等奖，中国产学研合作创新成果一等奖，获宁波市科学技术奖一等奖两项，宁波市优秀工业新产品一等奖三项；入选 2017 年度宁波市首批制造业单项冠军示范企业；评为 2017 年宁波市信用示范小微企业；累计申请国内外专利近 200 项，其中发明专利 105 项，已授权 47 项，涉外 22 项。



公司全景图

目录

目录

一、企业质量理念.....	6
二、企业质量管理.....	6
(一) 质量管理机构.....	6
(二) 质量管理体系.....	17
(三) 质量风险管理.....	18
三、企业质量诚信.....	20
(一) 质量承诺.....	20
(二) 质量文化建设.....	20
四、企业质量基础.....	20
(一) 标准管理.....	21
(二) 计量管理.....	22
(三) 认证管理.....	22
五、产品质量责任.....	23
(一) 产品质量水平.....	23
(二) 产品售后责任.....	24
(三) 企业社会责任.....	24
(四) 质量信用记录.....	25
六、结束语.....	29

一、企业质量理念

质量是企业的生命。质量好坏决定企业在激烈的市场竞争中的竞争能力。企业只有确保工作、产品和服务的质量，才能将市场做得更强更大，立于不败之地。以质量求生存已成为中车永续发展的共识。

历年来公司把质量当作一个系统工程来研究，而不是作为一种方法、一种手段或一道作业工序，从而形成了全员参与、技术与管理相结合、全过程控制的质量管理体系，是企业各部门工作质量的反映，是公司核心价值观的综合体现。

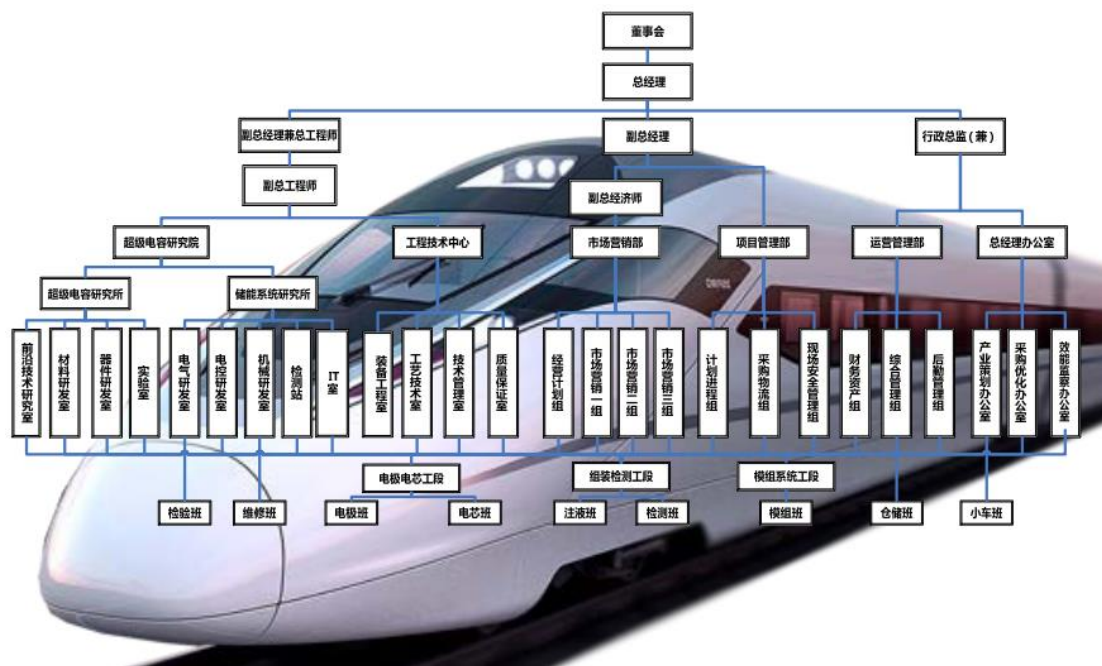
公司从经营战略的高度，正确理解现代质量内涵，提出了必须坚持走质量效益型道路；必须坚持质量管理是企业管理的中心环节；必须抓好体系质量；必须树立强烈的市场观念和用户意识。历经近些年的精心培育，铸就了优秀品牌，成就了产品高性价比典范的市场形象，成为行业的佼佼者。

二、企业质量管理

（一）质量管理机构

为实现满足顾客要求、各项法律法规要求、持续改进及评价管理体系有效性，公司建立了与实施经营战略、质量方针相适应的组织机构，配备相关人员并规定其职责、权限和相互关系，经过不断的反思与调整，目前质量组织机构合理，行事有效，实行全面质量管理，坚持“质量第一，用户至上”的方针，确保产量质量稳步提高，满足用户需求。

1、质量管理机构图



图表 2-1 中车新能源组织架构图

2、职责及权限

2.1 总经理职责

1. 严格遵守国家法律法规，依据公司规定，并忠实执行。
2. 组织实施公司年度工作计划和财务预算报告及利润分配、使用方案。
3. 组织实施讨论通过的新上项目。
4. 组织指挥公司的日常经营管理工作，在董事会委托权限内，以法人代表的身份代表公司签署有关协议、合同、合约和处理有关事宜。
5. 决定组织体制和人事编制，决定总经理助理，各职能部门和下属各关联企业经理以及其他高级职员的任免、报酬、奖惩，建立健全公司统一、高效的组织体系和工作体系。
6. 根据经营需要，有权聘请专职或兼职法律、经营管理、技术顾问并决定其报酬。

7. 决定对成绩显著的职员予以奖励、调资和晋级，对违纪员工的处分，直至辞退。
8. 审查批准年度计划内的经营、投资、改造、基建项目和流动资金贷款、使用、担保的可行性报告。
9. 搞好员工的思想政治工作，加强员工队伍建设，建立一支作风优良、纪律严明、训练有素，适应“四个一流”需要的员工队伍。
10. 坚持民主集中制的原则，发挥“领导班子”的作用，充分发挥员工的积极性和创造性。
11. 加强企业文化建设，搞好社会公共关系，树立公司良好的社会形象。
12. 加强廉政建设，搞好精神文明建设，支持工会、团委组织工作。
13. 主持制定和完善公司的各项规章制度，建立健全内部组织系统，协调各部门关系，建立有效合理的运行机制。
14. 研究并掌握市场发展变化情况，全面负责公司业务的市场拓展、人力资源开发和计划财务工作。
15. 负责中层以上管理干部的培养、考核、任免、督导。
16. 组织召开总经理办公会和员工大会。
17. 董事会授予的其他职权。
18. 承担相应的党建工作。实行一岗四责（行政责任、党建责任、廉政责任、安全责任）。

2.2 副总经理、总工程师

1. 参与公司重大经营决策过程。

2. 负责模组、储能系统、远程监控系统、故障诊断系统、充电站、超级电容管理系统及储能系统研究开发的管理工作。
3. 负责新材料开发、电极制备技术开发、单体开发。
4. 负责科研项目推进、解决产品批量生产中出现的各种技术难题。
5. 总管工艺、质量、体系等方面。
6. 负责设备采购与维护管理。
7. 负责文件管理、专利管理、科研项目归口管理。
8. 负责所分管板块的制度流程的建立，并对制度的执行进行督导。
9. 负责所分管板块业务的相关费用审核，并对实施效果负责。

2.3 副总经理

1. 参与公司重大经营决策过程。
2. 对公司战略性营销项目提出建议。
3. 根据项目计划制定销售政策、执行营销方案。
4. 负责所辖板块的业务规范、流程的建立。
5. 负责营销计划的整体管理，包括销售计划的制定、合同执行进度的把控、销售回款等。
6. 所分管板块的制度流程的建立，对制度的执行进行指导、监督。
7. 负责所辖业务相关费用审核，并对实际效果负责。
8. 承担相应的党建工作。实行一岗四责（行政责任、党建责任、廉政责任、安全责任）。
9. 参与公司重大经营决策过程。

10. 分管企业融资项目、企业并购等。
11. 负责市场开拓。
12. 负责营销计划的策划与实施。
13. 负责所分管板块的制度流程的建立，并对制度的执行进行监督。
14. 负责所分管板块业务的相关费用审核，并对实施效果负责。
15. 承担相应的党建工作。实行一岗四责（行政责任、党建责任、廉政责任、安全责任）。

2.4 行政总监（兼）

1. 参与公司重大经营决策过程。
2. 负责财务、人资、行政、制度流程、外部资金项目、审计的管控。
3. 公司级商务接待、会务接待、公司公车管理等。
4. 负责二期厂房基建设计、试验线和生产线布局设计的推进与实施、产业政策跟踪、市场调研管理等工作。
5. 产业策划、采购优化以及效能监察管理。
6. 负责所分管板块的制度流程的建立，并对制度的执行进行监督。
7. 负责所分管板块业务的相关费用审核，并对实施效果负责。
8. 承担相应的党建工作。实行一岗四责（行政责任、党建责任、廉政责任、安全责任）。

2.5 副总工程师

1. 参与公司重大经营决策过程。
2. 负责具体生产工艺管理、质量管理、体系管理。

3. 协助总工程师管理设备采购及设备维护。
4. 负责具体文件管理、专利管理、科研项目归口管理。
5. 负责重大项目申报（如智能制造等）。
6. 负责所分管板块的制度流程的建立，并对制度的执行进行监督。
7. 负责所分管板块业务的相关费用审核，并对实施效果负责。
8. 参与公司重大经营决策过程。
9. 负责模组、储能系统、远程监控系统、故障诊断系统、充电站、储能系统等等的研究与开发。
10. 负责科研项目推进、解决产品批量生产中出现的各种技术难题。
11. 负责所辖板块的制度流程的建立，并对制度的执行进行监督。
12. 负责所辖板块业务的相关费用审核，并对实施效果负责。

2.6 副总经济师

1. 负责所辖板块业务的相关费用审核，并对实施效果负责。
2. 参与公司重大经营决策过程。
3. 负责公司国内国际超级电容市场开发，实现公司销售目标、客户开发与管理、产品交付和回款，售后服务等。
4. 负责所辖板块的制度流程的建立，并对制度的执行进行监督。

2.7 副总监

1. 参与公司重大经营决策过程。
2. 主要负责参与模组到系统的设计、研发、指导，项目进程的推进，质量监控，物料采购的审核及指导等工作。

2.8 超级电容研究所

1. 负责活性炭、石墨烯等储能材料研究，组织技术攻关，供应商开发等。
2. 负责 GLTO、LiC、NHC、石墨烯超级电容等新型储能器件的研制。
3. 负责全固态电池、燃料电池、钠离子电池等前沿新型储能技术的追踪和调研。
4. 负责新型电解质、溶剂及其新型添加剂配方的研究。
5. 实验室管理工作、超级电容单体样品试制。
6. 负责公司相关技术、竞争对手等情报收集、整理，定期为科技情报杂志提供情报信息。

2.9 储能系统研究所

1. 负责模组的结构设计。
2. 负责储能柜的结构设计。
3. 负责模组的线束等电气部件选型设计。
4. 负责储能柜的线束等电气部件选型设计。
5. 负责充电机等电气部件的选型。
6. 负责模组的电控系统设计。
7. 负责储能柜的电控系统设计。
8. 负责检测试验体系的建立和优化，组织实施各类检测试验，编制试验报告；负责单体、模组、系统集成等企业标准制定。
9. 负责电路板的软件设计。

2.10 工程技术中心-工艺装备部

1. 负责产品的工艺策划及产品设计过程中工艺性评审，组织基础工艺的研究与开发。
2. 负责产品材料、工时定额管理。
3. 负责公司工艺流程、工艺标准、工艺成本、工艺纪律管理以及工艺能力的分析。
4. 负责公司精益管理规划、标准建立，监督执行。
5. 负责公司设备的购置、组织安装、大修及日常运用监督，处理公司内部动能供应系统的技术规划和组织实施。
6. 负责归口公司固定资产管理，设备和基建工程的供应商管理。
7. 负责公司动能供应系统技术规划与管理。
8. 负责工装/模具项目的立项评审、计划管理、以及工装/模具设计、评审、采购等运用管理。

2.11 工程技术中心-质量保证部

1. 负责公司质量体系的建立与维护、运行管理及监督执行。
2. 负责公司产品生产全过程的质量控制、指导、抽查及监控。
3. 负责供应商管理体系的建立、维护与外购件实物质量、运行质量的管控。

2.12 市场营销部

1. 负责经营计划编写及月度经营计划下达。
2. 负责销售合同的管理及执行，货款的催收。
3. 负责售后服务人员、配件管理，服务计划的编制与实施，客户信息以及客户培训管理等。

4. 负责公司国内无轨交通市场、风力发电、港口机械等市场板块的规划、开拓以及海外市场所有业务。

5. 负责公司国内轨道交通、物流车、船舶电驱动、新领域等市场的规划及开拓。

6. 负责公司国内特殊领域、矿山机械、油田机械、乘用车电源等市场规划及市场开拓。

2.13 项目管理部

1. 负责编制公司制造计划、制造资源的调配与平衡、制造进程的管控。
2. 负责公司生产组织和管理、制造作业计划的实施与协调。
3. 负责公司采购计划的制定及执行，协助采购价格的管理，参与公司采购管理体系的建立及维护。
4. 负责仓储管理。
5. 负责组织公司安全管理体系和环境管理体系的建立，提供安全技术支持，落实安全管理责任。
6. 负责生产现场 5S 管理。

2.14 财务运营部

1. 负责组织、建立并实施公司财务管理体系，组织财经活动分析及财务风险管理。
2. 负责编制公司年度财务预算，并对财务预算执行情况进行监督。
3. 负责公司各类资产的管理，监控资产的完整性及各类保险业务的归口管理。

4. 负责公司资金调度、筹资融资的运用管理，负责税收管理及筹划，开展各类理财业务。

5. 负责公司会计核算体系的建立与维护，并对核算体系运行的合规性进行监控。

6. 负责公司组织人事管理、薪酬福利管理、员工培训与职业发展管理；负责公司五险一金的管理和运作。

7. 组织公司部门绩效管理体系的建立、维护及运用；负责员工绩效管理。

8. 负责公司办公用品、前台等相关管理工作。

9. 负责食堂、职工宿舍管理工作。

10. 负责制度落实监察；负责履职监察；负责管理效能监察；负责督促改进。

11. 负责公司规章制度、业务流程体系的建立、维护监督。

2.15 总经理办公室

1. 负责公司建设规划管理、资本运行、国际合作等；负责组织编制公司发展规划及实施监督。

2. 负责组织编制公司年度商业计划及实施动态监控，归口综合统计管理。

3. 负责公司投资项目管理、产业政策支持、项目申报。

4. 负责公司基建项目的新建、大修及土地资源管理。

5. 负责建立及维护价格管理体系；负责采购过程中的商业谈判。

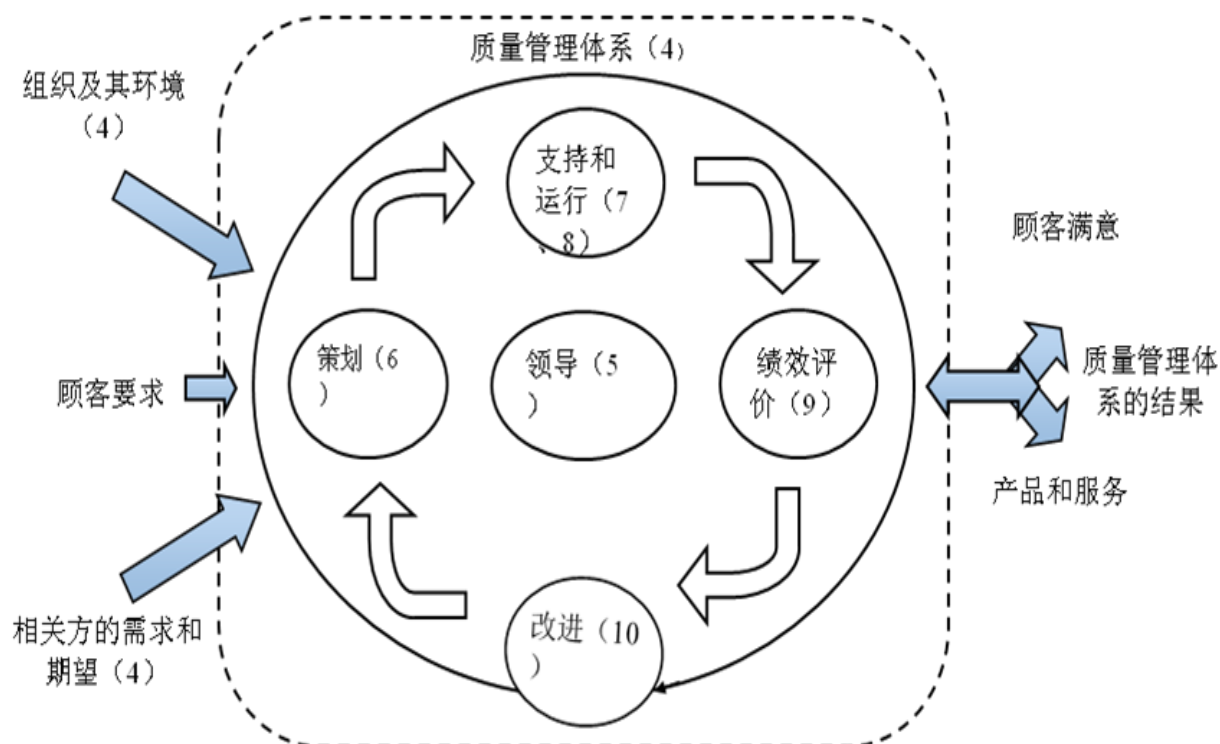
6. 负责公司所有合同（不含销售合同）的审核及管理。

7. 负责公司经济合同、工程、招议。

8. 标等经济业务的审计。

9. 负责配合与协助外部审计部门的各项审计工作。
10. 负责会务及商务接待、公务车管理等工作。
11. 负责公司行政印章管理、会议纪要、月度重点工作等日常事务管理。
12. 负责组织公司信息化系统的规划、实施与维护，负责公司计算机网络规划、建设、维护等。
13. 负责经营、生产、行政、党群等管理类文件的分类保管；负责研发、工艺、质量等技术文件归档、下发、保存。
14. 负责公司 VI 的使用审核。
15. 负责公司知识管理。
16. 负责公司科技创新项目研发管理。
17. 协助进行项目申报资料填写及整理。
18. 负责专利申报、知识产权管理。
19. 负责公司商业秘密管理。

(二) 质量管理体系



图表2-2 质量管理体系过程关系图

公司严格按照质量管理体系要求编制了《质量手册》，它描述了公司质量管理体系的基本要求和专业产品生产管理的附加要求，指导公司内部管理活动、对外提供质量管理。并建立了充分、有效的质量管理体系，对有关文件和资料实行控制，各产品实现过程均有真实全面的质量记录。有计划地实施质量体系审核，每年进行至少一次内审，对审核中发现的不符合项及时采取纠正措施，并保持其有效性。总经理按规定时间进行质量体系的管理评审，确保质量体系的适宜性和有效性，并推动持续改进，不断满足顾客需求。

1. 管理方针：

质量方针：持之以恒，持续改进，致力于为全球用户提供安全、可靠、绿色、适用的高品质储能技术方案和装备。

使命：致力成为以超级电容器为核心，全球领先，世界一流的储能与节能方

案及装备提供商。

愿景：储能改变生活，绿色装备世界。


2. 管理目标：

产品工序合格率：95%

顾客满意度：≥90 分

公司导入ISO9001质量管理体系，卓越绩效管理模式，推行全面质量管理，公司质量管理体系从持续改进，向卓越标杆看齐，建立了以公司战略为核心，以GB/T 19580卓越绩效评价准则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。

（三）质量风险管理

顾客的满意是我们前进的动力，顾客的不满是我们改进的基础，积极主动地为顾客提供各类沟通渠道，解决其在产品购买前后的各种顾虑及障碍，产品使用中的各类疑难，保证产品使用中的安全和可靠性，公司始终把倾听、满足、解决顾客诉求，超越其期望值以提高其对品牌粘度、忠诚度，提升“”的社会认知度以及良好口碑，自始至终从影响甚至决定公司长远发展的战略高度去思考与管理。

1、质量投诉处理

由市场营销部根据投诉内容负责与顾客沟通，明确问题的现状，如为本身的质量问题，由市场营销部与顾客协商进行补退货等处理，使产品满足顾客要求。

对不合格品按《不合格品控制程序》处理。若不是本公司自身问题时，有关人员向顾客详细解释，并提供相关证据说明，征得顾客认同。当问题处理完成后，市场营销部将处理结果填写于顾客投诉记录表中。

2、质量风险监测

一是收集风险信息。在日常监管、检验检测等工作中，对发现的风险信息及时分析研判，并根据风险隐患程度和影响范围提出风险监测建议。

二是制定监测计划。根据产品质量安全监管等工作需要和风险监测建议，结合产品质量安全状况、变化情况以及经费、检验能力等，组织制定风险监测计划，科学合理地确定监测产品、监测项目、监测区域、样品数量等。

三是实施风险监测。根据风险监测计划，定期组织具备相关条件的检验机构开展风险监测工作，形成风险监测分析报告。

四是组织分析研判。对风险监测数据和分析报告进行汇总和综合分析，形成风险监测综合分析报告，组织专家对监测结果进行分析研判或技术评审。

最后是结果的处理。根据工作需要，及时将风险监测结果通报有关部门和单位。对风险监测中发现的系统性、区域性产品质量安全问题，通报公司，并进行综合整治。

3、应急管理

公司制定质量事故处理应急预案，对产品加工过程及售后质量事故进行应急处理。明确各级人员职责，规定了质量事故信息传达、质量事故信息评估、质量事故的处理程序。提高对质量意外事故的有效能力，确保了质量问题的有效、及时、妥善解决，降低了因质量意外事故带来的不良影响，减少事故的损失。

三、企业质量诚信

(一) 质量承诺

诚信守法是中车走向成功的基础，也是持续经营的根本。中车公司对研发、营销、生产等职能部门已全面建立起了诚信评估与管理系统。中车人敢于剖析自己、敢于批评与自我批评，同时也敢于承担社会责任，在规范完善内部的同时努力带动上下游供应商、经销商、合作伙伴共同维护社会经营环境的诚信。公司严格遵守各项法律法规，严格执行产品标准，满足顾客要求，不侵害其它企业的合法权益，遵循公平、公开、公正的竞争原则。

类别	相关法规内容
公司治理	《公司法》、《会计法》、《合同法》、《财务通则》、《会计准则》、《产品质量法》、《环境保护法》、《知识产权法》、《计量法》等。
员工权益与社会责任	《劳动法》、《工会法》、《安全生产法》、《职业病防治法》、《消防法》、ISO9001、ISO/TS22163:2017、TS16949 认证等。

图表 3-1 公司遵守的主要法律法规一览表

(二) 质量文化建设

根据公司和产业发展现状，明确了自身的发展定位和品牌战略，建立了包括企业使命、愿景、核心价值观的组织文化。

愿景	储能改变生活，绿色装备世界
使命	致力成为以超级电容为核心，全球领先，世界一流的储能与节能方案及装备提供商
核心价值观	正心正道，善为善成

企业文化建设：公司自成立以来，着眼于企业做优、做强、做大，致力于

打造更具竞争实力的超级电容器系列产品，并以多渠道、多平台、多形式建立企业文化传播矩阵，大力推进媒体宣传、企业文化、品牌建设工作，有效提升品牌价值和文化软实力。

在党的“十九大”后，公司秉承中车企业文化核心精神，以党建为引领，把文化的地位和作用提高到一个崭新高度，在实践创造中进行文化创造和品牌塑造，在时代进步中实现文化引领和文化聚合，为铸就文化新辉煌持续努力。

四、企业质量基础

（一）标准管理

公司认真贯彻执行国家、行业、和地方有关标准化的法律、法规、制度，重视研究和跟踪国际标准，所有产品均执行现行有效的国家、行业以及企业标准，并积极采用国际标准和国外先进标准。

截止2018年，宁波中车新能源科技有限公司作为主要起草单位先后多次参与了国家、行业标准的制定，为超级电容器行业的标准化工作作出了积极贡献。

标准等级	标准号	标准名称	申报状态	公司职责	颁布日期
行业标准	项目编号2015-0668T-SJ	《道路交通牵引用双电层超级电容器规范》	报批阶段	第一起草单位	
行业标准	项目编号2015-0670T-SJ	《轨道交通牵引用双电层超级电容器规范》	报批阶段	第一起草单位	
行业标准	项目编号2015-0671T-SJ	《轨道交通线路能量储存用双电层超级电容器规范》	报批阶段	第一起草单位	
推荐国标	GB/T 34870.1-2017	《超级电容器 第1部分：总则》	发布	参与起草单位	20171101
推荐国标	GB/T 25121.3-2018	《轨道交通 机车车辆设备 电力电子电容器第3部分：双电层电容器》	发布	第一起草单位	20181228
推荐国标		《电池型超级电容器总规范》	立项阶段	参与起草单位	
行业标准		《船用超级电容器规范》	立项阶段	参与起草单位	
行业标准		《风力发电机组变桨用超级电容器规范》	立项阶段	参与起草单位	
推荐国标		《超级电容器用多孔碳电极材料规范》	立项阶段	参与起草单位	
推荐国标		《超级电容器用多孔碳测试方法》	立项阶段	参与起草单位	
行业标准		《超级电容器报废处置规范》	立项阶段	参与起草单位	
团体标准	T/CSCI 002-2018	《混合型超级电容器总规范》	发布	第一起草单位	
团体标准	T/CSCI 004-2018	《超级电容器安全技术规范》	发布	第一起草单位	

图表 4-1 公司参与制定标准列表

（二）计量管理

质量的评价是基于准确的测试数据。公司建立了完善的计量管理体系，建立健全了各项计量管理制度并严格执行，保证计量工作标准化，以确保公司的设备、仪器仪表和测量过程满足顾客、组织和法律法规对计量的要求。我司与多家计量技术研究院合作协同，多次技术交流以更好执行计量管理工作及提升公司的计量业务管理水平。

依据ISO9001质量管理体系的通用要求，公司建立了仪器仪表计量管理体系及相关制度，并根据企业的发展需要配置了相应长度、温度类的公司自校检测设备或内部比对管理程序。

（三）认证管理

为全面提升产品质量，确保各项生产经营活动规范化、标准化，本公司先后通过ISO9001、ISO14001、OHSAS18001、ISO22163、IATF16949等体系认证，满足了公司生产经营的需要，进一步规范了公司质量管理，提升了公司各项专业管理水平和员工素质。为确保质量体系的高效运行、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。

公司管理体系认证范围：

超级电容器单体、超级电容器模组、超级电容器储能系统的开发、生产及销售。覆盖的产品为超级电容器单体、超级电容器模组、超级电容器储能系统。

涉及的活动包括以上产品的开发、生产、销售过程的所有活动。覆盖的区域为公司设立的 职能部门、中心、制造车间。

地理位置：宁波市鄞州区五乡镇时代路 199 号

下图为公司部分认证证书：



图4-2 部分认证证书

五、产品质量责任

(一) 产品质量水平

公司产品生产技术水平处于同类企业领先地位，中车超级电容器产品性能指标均达到国内先进水平，是顾客信赖的产品。

公司主要产品和服务绩效与竞争对手和同行业对比，主要优势在产品质量处于领先水平、积极的服务意识、合格的产品质量、完善的售后体系。通过顾客走访、经销商大会等方式了解，公司的顾客满意度均比竞争对手优越。

（二）产品售后责任

本公司依照《中华人民共和国产品质量法》要求，规定了产品召回相关要求，若出厂产品存在重大质量安全隐患时，能够有效迅速地追溯、召回，确保相关的隐患产品顺利准确召回且得以有效处理。为保障客户的利益，中车公司本着“质量第一、顾客至上”的原则，在系列产品销售的全过程向广大客户郑重承诺：

①保证产品均按国家相关标准制造和检验，不合格产品绝不销售。

②保证严格履行、兑现产品三包，严格执行国家产品营销服务有关规定，对产品自发货之日起全方位跟踪服务。产品出厂一年内发现存在重大质量安全缺陷，由本公司负责缺陷产品的免费召回、更换。

③顾客在使用本公司产品后提出质量异议，公司保证在客户提出异议后48小时内回复处理意见。

④如需现场处理，接到客户通知后，省内36小时省外72小时内到达现场，保证客户的需求和处理时间。

（三）企业社会责任

1、企业安全管理

公司通过实施安全标准化三级认证（如下图），日常中，非常注重员工安全教育，各岗位签订安全责任书，编制安全操作规程，通过各班组、各部门、公司高层组成的三级检查，加强日常的安全隐患排查工作。对特殊工种和特种设备，严格按照凭执业资格证书上岗，定期年检。同时，公司还积极开展各种应急演练、知识竞赛、查找安全隐患评比活动，定期进行职业危害检测和员工健康体检。



图5-1 安全生产荣誉证书

2、道德行为

公司推行合法经营，注重公司员工的廉政建设，对关键岗位人员实行轮岗制，对其工作进行重点监控。总公司进行年度财务审计，保证经营的规范性。

具体公共责任项点如表5-2所示。

监督对象	监测过程	监督部门	测量方法	测量指标
公司高层	公司治理结构	董事会	会议、检查	/
	勤政、廉政	公司监察部门（总经办/纪律委员）	投诉和举报	违纪违法事件为零
公司中层干部及职能部门	管理行为的公正性	公司监察和管理部 门	内部审计、效能监 察	重大经营活动无违规
		公司工会	监督和通报	/
		公司员工	满意度测评	/
	生产经营活动的规范性	税务部门	税务检查及评价	依法纳税
		银行	银行信用评价	/
		总公司	财务审计	财务报表 100%客观真实
公司员工	日常行为	人力资源部	违纪处理	杜绝不文明行为

图表 5-2 隐忧识别与应对

3、公益支持

1) 建立健全公益支持规划

公司以积极的态度组织员工参加公益性活动，并在党支部、工会委员会倡议下，积极开展献爱心活动，向贫困地区捐赠衣物，奉献员工的点点爱心。具体活动内容如下：

a) 湖南中车株机公益基金会原始基金认捐

2015 年，宁波中车新能源科技有限公司响应上级公司（株机公司）号召，参与湖南中车株机公益基金会原始基金捐赠项目，累计捐赠 2.3 万元。

d) 组织开展员工献爱心公益活动

2015 年，由宁波中车新能源科技有限公司工会发起，向职工俞晓峰患重病家属捐献爱心。

2) 有组织的实施公益支持规划

公司成立了由总经理挂帅的公益规划实施组织体系。明确了公司工会、和行政部等部门的相关职责。各部门、班组及个人的公益捐款情况通过工会登记备案。

（四）质量信用记录

诚信守法

公司制订了《诚信经营守则》并致力于诚信体系建设，确保组织所有交往过程中的道德行为满足并超越社会期许。

1. 对客户诚信，提高客户满意度

公司高层以质量是企业第一生产力的观念，把“诚信”排为经营理念第一位，致力于持续提升顾客满意度，特别关注顾客意见反馈，准确掌握产品质量信息、市场动态并及时调整营销策略，加强与顾客的沟通联系，及时为顾客做好服务工作，赢得顾客信任、支持和肯定。

2. 对员工诚信，提高员工满意度

公司不断积累和创建企业文化，组织丰富多彩的文体活动，把员工当成兄弟姐妹，亲人与手足一般关爱，在工作、生活方面身体力行地关爱员工，为员工营造家的温馨，营建关爱的良好氛围。在遵守各项劳动法规（如职工合同签订率、社会保险等）及人力资源管理制度的基础上，设立员工满意度调查及其它调查反

馈机制，有问必答，有信必回。

3. 对社会诚信，创建示范效应

中车公司一直用诚信社会的理念，保持着企业质量信用行为，承担企业质量信用责任。采取激励措施发挥全体员工的主动性、责任感、主人翁精神，多次获得各级政府主管部门和行业协会的表彰和奖励。同时，公司陆续更新生产设备、打造国家级的实验室、进行精益生产的软件、硬件投入，开发新产品，不断扩展产品线，近年来陆续取得众多发明专利和技术创新，获得良好的社会口碑。

六、结束语

中车公司坚持不懈的把质量诚信建设摆在突出位置，全力推进质量诚信体系建设。在未来的质量责任、质量诚信管理工作中，中车公司将不断完善质量诚信标准体系；逐步完善企业质量信用档案；不断改善企业内部质量信用奖惩机制；推进质量诚信文化建设；持续改进中车公司质量诚信自律机制质量诚信体系建设是一项长期的、系统的工作任务。中车公司将不断完善质量诚信体系建设的规章制度，巩固质量诚信建设所取得的成效，建立长效机制，科学实施，常抓不懈。