

深圳市雷诺表业有限公司

企 业 质 量 信 用 报 告

日期：2023 年 5 月 30 日

前言

质量是企业生存和发展的第一要素, 质量水平的高低, 反映了一个企业的综合实力, 质量问题是影响企业发展的重要因素, 在激烈的市场竞争中, 应充分认识质量管理和产品质量对企业发展的作用和影响。

我们的企业面临激烈的全球化市场竞争, 要想在竞争中求生存、求发展, 就必须不断提升科技创新与质量水平, 创造“一流的质量”就是要把质量贯穿产品实现的全过程, 真正的融入国际化经营战略中, 在全球化竞争与市场创新中, 确立并不断实现质量领先的战略目标。

提高产品质量是企业生存的前提和发展的保证。产品质量是企业市场竞争中获取胜利的关键因素, 企业通过高的产品质量这个通行证就可以开发新的市场, 寻求新的机会, 为企业的进一步发展提供广阔的前景。

提高产品质量的过程也是全面提高企业素质的过程。产品质量是企业生产经营活动的综合性成果, 是企业业务方面工作质量的综合反映。质量管理, 不仅要管产品质量, 而且要管工作质量, 从一定意义上说: 就是要通过改进企业各个部门和每个人的工作质量来保证提高企业的产品质量。由此, 促进企业各方面专项管理工作的改进, 这样, 就能从根本上提高企业管理水平。

近几年, 部分企业为了追求低成本、高利润, 而大量生产假冒伪劣产品, 导致质量案例事故的频繁发生, 编制及发布《企业质量信用报告》旨在明确本公司作为生产企业, 在质量信用上所做出的承诺及企业致力于提升质量所做出的努力, 以保证质量。

报告中所体现的数据源于企业

深圳市雷诺表业有限公司拥有本报告的最终解释权

报告的获取途径:

编制时间: 2023. 5. 30

报告发布周期: 一次/三年

目 录

第一章 领导致辞	1
第二章 企业简介	2
第三章 企业质量理念	3
第四章 内部质量管理	3
4.1 质量管理机构	3~5
4.2 质量管理体系	5~6
第五章 企业质量诚信	6
5.1 质量诚信管理	6~7
5.2 质量文化建设	7~8
第六章 企业质量基础	8
第七章 产品质量质量责任	9
第八章 质量风险管理	9
8.1 质量投诉处理	9~10
8.2 质量风险监测	10~12
第九章 结束语	12

第一章 领导致辞

质量是企业的生命。信用是企业最重要的资本，是企业发展的基础，在现代社会中，企业的竞争实质上是产品的竞争，而产品的竞争力主要体现在质量和信用上。在产品的质量方面，雷诺公司的质量管理是从产品的设计、研制阶段开始抓起，贯彻到生产与销售的全过程中去，并反馈回设计部门。这种闭路网络状的管理，要求设计、生产和销售部门共同对质量负责，绝非检验部门一家之责。公司每月定期收集产品销售后的市场反馈情况进行改善；每年至少进行一次顾客满意度调查，对顾客所反馈的信息进行综合的分析与改善，并这些信息很快反馈回设计部门，使新产品在质量上更上一层楼。而在质量信用方面，我们严格遵守法律法规，严格执行产品标准，信守合同、保证质量，坚决杜绝虚假宣传，抵制制售假冒伪劣、欺诈消费者等违法行为，不侵害其它企业的合法权益，为消费者提供安全、放心的产品和服务。增强管理者和职工的质量安全主体责任意识，建立健全质量安全责任制度，明确质量岗位职责，严格落实质量安全“一票否决”，把质量安全责任落实到生产经营的每一个环节和每一名员工。

第二章 企业简介

深圳雷诺表业有限公司（以下简称“雷诺公司”）创建于上个世纪 80 年代，注册资金 7050 万元，自有厂房建筑面积 10 万余平方米，是一家集钟表研发、生产制造、销售，和服务为一体的综合大型钟表企业。公司自拥有表壳配套生产与成表组装及注资参股的钨钢、陶瓷、表带配件与配套包装厂，打造独特的产业链一体化优势；目前，雷诺已形成年产中、高档手表 120 万只生产能力，员工 160 多人，是我国钟表行业的骨干企业。

“雷诺”至今已荣获 ISO9001 质量管理体系认证、GB/T29490-2013 知识产权管理体系、国家高新技术企业，中国钟表十强企业、中国轻工百强企业，中国钟表协会常务理事单位、深圳钟表协会常务副会长单位、全国钟表标准化技术委员会（SAC/TC160）委员单位，荣获中国驰名商标、中国轻工业钟表行业十强企业、全国钟表标准化技术委员会“优秀组织”广东省著名商标、广东省市场质量信用 AAA 级用户满意标杆品牌、深圳百强品牌、中国连锁品牌成长潜力 50 强、中国连锁品牌质量 50 强、广东省高精手表开发（雷诺）工程技术研究中心、深圳市专精特新中小企业、深圳市知名品牌、深圳老字号等 300 多项荣誉，已成为国产手表五大品牌之一。怀着对社会的责任感与行业的使命感，2016 年与广东轻工职业技术学院联合创办中国首家钟表学院—广东轻院·雷诺钟表学院，为钟表行业培养新生工匠及各类人才，促进行业发展。

雷诺表产销量在全国同类产品排名位居前列，在国内外市场享有很高的知名度和美誉度，深受消费者欢迎。目前，雷诺表已在全国 300 多个城市 2000 余家商场设立营销网点，取得了良好的社会效益和经济效益。

另外，雷诺表业联合广东轻工职业技术学院共同发起并创办中国首家钟表学院—广东轻院·雷诺钟表学院，这不仅是为了解决自身品牌建设的人才需求，更是标志着中国钟表产业终于有了自己第一个教学基地，为行业的发展需求添注力量。2020 年与南理工大学共同成立的“技术研发合作平台”，以雷诺高新技术企业为要求，开展项目合作，产生一批高新技术成果，使高新技术产品能满足国家高新技术企业验收的需要。也为雷诺培养一批高级专门人才，组建高水平的研发团队，为雷诺提升研发创新水平。

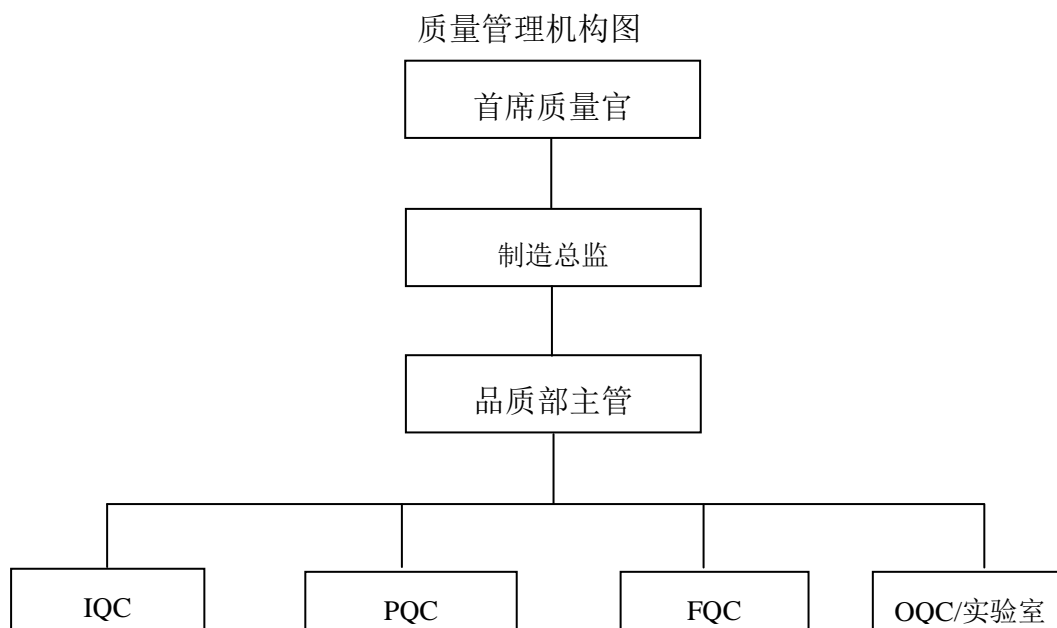
第三章 企业质量理念

高层领导认为：质量是企业的生命，顾客就是生存和发展的基础，把顾客利益放在首要位置，竭力做好为顾客服务的工作。为坚持以顾客为中心这一质量管理基本原则，建立和完善本公司质量管理体系，经公司集体研究讨论，制订了“让每一个商务人士为能佩戴雷诺表而自豪”的企业使命、“将雷诺表打造成钟表行业百年品牌”的企业愿景、“经典、品质、承诺”的核心价值观。并组织全体员工学习领会公司使命、愿景、价值观，以把握好宗旨和方向。

第四章 内部质量管理

4.1 质量管理机构

公司成立了以董事长为质量首席执行官的质量管理机构，并建立了绩效考核制度来奖优罚劣，更好的促进了品质提供质量管理机构图如下：



4.1.1 董事长（首席质量官）的质量职责：

- 负责创建以品质为核心的企业文化，塑造企业质量竞争力，为企业的产品质量负有第一责任。
- 通过领导和组织文化变革，创建一种预防的文化的。应理解和实践质量管理的基本概念 实施质量改进过程管理，计划/扩展文化变革过程，创建和维持一种可信赖

的质量文化，让质量管理帮助组织成功，实现组织的卓越表现。

- 卓有成效地工作并精通人际沟通的艺术，方可担负起决定组织生死存亡的历史使命--创建质量文化，成为质量文化积极的领导者、推动者和督导者；首席质量官的基本任务，就是要审慎地把"第一次就把事情做对"的工作伦理嵌入并融化到整个组织中去，使其成为一种能力和习惯。

4.1.2 制造总监的质量职责：

- 组织落实、监督调控生产过程各项工艺、质量、设备、成本、产量指标等
- 领导建立和完善质量管理制度，组织实施并监督、检查生产质量体系的运行
- 负责抓好产品质量，对过程、成品的不合格采取纠正和预防措施，并且组织实施
- 负责公司质量管理体系所需的过程得到建立、实施和保持；
- 负责向董事长报告本公司质量管理体系的业绩（如顾客满意度、质量目标的达成等情况）和任何改进的需求；
- 负责在整个公司内提高全体员工对满足顾客要求的认识；

4.1.3 品质部主管工作职责

- 制定部门品质目标，编制内部产品检验，品质管理方法，分析与整理品质资料。
- 配合客户各项品质活动，公司内部及外部之品质处理、品质相关知识宣导。
- 主导生产过程中品质问题以及客户投诉问题的分析与改进、追踪效果确认，异常单回复之处理。
- 组织大货生产前样办评审工作，及各部门品质异常处理。
- 计量设备和生产设备的管理和购置
- 供应商品质异常沟通
- 每月召开品质月度会议，及售后反馈问题处理。

4.1.4 IQC 职责

- 执行公司所有采购入厂之物料、库存品及生产退料等品质的检验与记录。
- 产品外观限度样板保存
- 供应商来料品质问题提出并开出纠正预防实施报告。
- 及时反馈及处理制程中出现的物料异常问题。
- 负责计量设备和生产用机器设备的维护，建档保存，
- 负责品质部日、月之报表数据整理。

4.1.5 PQC 职责

- 按照制程检验规范，技术资料及作业指导书开展各项制程检验与记录。

- 及时反应制程品质异常的提出和改善之跟进。
- 做好设备的日常与定期的保养与维护。
- 负责 PQC 日报表的整理。

4.1.6 FQC 职责

- 负责对包装部做好的成表按照《成品检验规范》要求进行检验与记录；
- 检验包装部装带时产生的质量问题，发现质量问题及时反馈与跟进
- 负责 FQC 日报表的整理。

4.1.7 OQC（实验室）职责

- 严格按照产品标准对船头板与待入库出货的成品执行产品可靠性检测和环境管理物质的检测，并按要求提出检测报告
- 对检测出的品质异常的进行隔离、标示与记录，并及时开出纠正预防措施报告给责任部门进行分析与改善。
- 负责对计量仪器的定期维护和日常保养工作
- 负责计量仪器校准安排与确认工作。

4.2 质量管理体系

雷诺公司在 1997 年建立并实施质量管理体系，经全员参与规范化管理使公司真正做到有章可循、按章操作、事后留痕迹、事事可追溯，依靠章规制度管理治厂，使产品质量贯串于企业生产全流程。加强质量管理的队伍建设是我公司的又一举措，各部门建立专职和兼职的质管人员，车间配备专职检验员专职从事质量工作。公司通过二级计量能力保证体系、ISO9001 质量管理体系认证、GB/T29490-2013 知识产权管理体系认证和 AAAA 企业标准化良好行为认定，每个生产、管理环节都依照该体系标准，取得了良好的效果。在多年的经营中不断完善公司的质量方针：精心设计、精选供方、精细作工、满足要求、持续改进，充分体现了雷诺公司在质量方面对顾客与相关方的承诺。雷诺的主要质量目标，见下表：

雷诺公司的质量目标

序号	项目	目标值	2023 年	2024 年	2025 年
1	供应商订单完单率		≥92.1%	≥92.1%	≥92.1%
2	供应商来料品质合格率		≥95.1%	≥95.1%	≥95.1%
3	成品检验合格率		≥99.93%	≥99.93%	≥99.94%
4	准时交货率		≥98.2%	≥98.2%	≥98.3%
5	制程检验合格率		≥94.6%	≥94.6%	≥94.6%
6	顾客投诉回复及时率		100%	100%	100%
7	顾客满意度调查		≥78.92%	≥78.92%	≥78.93%

雷诺公司成立了专业的产品检测实验室，所有产品在出厂前严格按国标和行标要求

进行型式检验，执行的产品标准：GB/T6044-2016《指针式石英手表》国家标准和QB/T1249-2013《机械手表》行业标准的基础上增加了部分标准外的检测项目，检测方法与部分关键技术指标远高于国标和行标的要求，手表的防水性能更是达到了国际标准的要求（已取得采标证）。历年来，雷诺手表经国家钟表质量监督检测中心的检测，各项指标均达到优级品的要求，在国内同类产品中处于领先地位，同时达到国际同类产品先进水平，2011年起至今连续两年参加由国家质检总局牵头主办的“质量月活动”与“3.15活动”；多次获评“全国质量诚信承诺优秀企业”、“全国质量检验稳定合格产品”、“全国质量诚信承诺标杆企业”、“全国质量诚信承诺优秀品牌”“质量诚信示范单位”等多项荣誉，更好的向顾客保证了公司产品的质量。

公司指定专人定期收集质量方面的法规，以供参照遵守。

在质量培训方面：公司人力中心建立了完善的培训系统对人员按计划进行系统的内外部培训与考核，目前培训范围包括：入职培训、在职技能强化培训、转岗培训、职务晋升培训，以确保人员的技能持续符合岗位要求。怀着对社会的责任感与行业的使命感，2016年与广东轻工职业技术学院联合创办中国首家钟表学院—广东轻院·雷诺钟表学院，为钟表行业培养新生工匠及各类人才，促进行业发展。

在改进方面有以下措施：

- 1、针对质量管理体系的运行有效性和持续改进方面，公司每年至少进行一次内部审核和一次管理评审，以识别质量管理体系的改进机会。
- 2、对于其他方面的改进措施：
 - 针对顾客主动通过400-880-8888电话投诉的情况，公司专人负责接听并做好电话记录，确保公司获取有用的顾客不满信息，并分析原因、制定相应的改进措施，以消除顾客不满，同时避免出现同样的顾客不满，进而提升顾客满意度并达到超越其期望的效果。
 - 针对顾客满意度调查表，公司从问卷设计、问卷调查、数据分析等各个环节严格控制调研质量，确保获取可用的信息，形成《满意度调查总结报告》。报告中识别出满意度低的关键内容，找出与竞争对手相比存在的优势和劣势，以及竞争对手给本企业带来的机遇和威胁，从而为企业做出产品创新和服务提升提供依据。除此以外，报告中还会对本次满意度测量的调查方式、调查内容存在的问题提出改进要求并进行改进完善。

第五章 企业质量诚信

5.1 质量诚信管理

雷诺建立了以诚信经营为目的的质量方针：“精心设计、精选供方、精细作工、满足要求、持续改进”。

- 在产品设计的方面，公司认为设计是手表的灵魂，需要精心设计手表的款式和结构，使公司的手表款式受消费者喜爱，同时，精密的结构设计使品质更有保障。
- 在选择供应商的方面，雷诺对会影响产品质量的材料、配件和加工的供应商，经过严格的评审和考核，以确保品质满足公司要求。
- 在产品生产环节，针对每一个工艺和工序都通过细致的加工、装配和检测，确保产品的品质满足要求，
- 企业的诚信经营顾客和相关方的关注焦点，公司力求所有工艺、工序和成品都符合标准和法律法规的要求，手表的款式、性能、品质和服务满足顾客要求，并不断通过以科学的管理方法，持续不断的改进，为顾客提供高品质的产品和服务，树一流企业，百年品牌。

使命、愿景、价值和质量方针是企业发展的宗旨和方向，为使全体人员理解并认同，雷诺公司通过经常在公司新人的入职培训、员工大会、中层会议、营销人员会议、研发会议、客户联谊会、供应商大会等大型活动作专题报告，向公司员工和相关方宣传公司使命、愿景、价值和质量方针，必要时，通过相关部门向有关的相关方进行宣传。

5.2 质量文化建设

企业文化是质量管理与创新之魂，雷诺公司在质量文化建设方面采取以下方式：

1、警示教育法：利用职工大会、部门会议、班组会议、质量分析会、张贴质量通报，用数码相机拍下质量陋习和质量缺陷进行曝光等形式，进行警示教育，帮助和引导干部职工增强安全质量意识。

2、解答探讨法：成立“小先生”质量攻关小组，介绍并推广生产实践中积累的宝贵经验，解答职工的生产作业疑问，共同探讨优化生产、提高质量、解决问题的新方法、新途径，及时采取预防和纠正措施，把各种质量隐患消灭在萌芽之中。

3、精益生产法：所有进入总装配件有标识、有标牌，标识包括车型号、数量、名称；准时化拉动式生产；细化作业单元；进行作业写实；确定各作业单元的材料配件现场存

量；消除生产过程中的非增值活动,实现“零缺陷、零库存、零浪费”。

4、开展“8S”活动法：建立 8S 评比规则进行周检查月评比，奖优罚劣，培养人员自觉维持现场整洁的习惯。

通过以上方法努力营造浓厚的企业质量文化建设氛围，帮助和引导全体人员提高品质意识，使大家都深刻意识到：“只有全体员工都重视质量，产品的质量才有保证”、“企业质量文化是一个企业整体素质和综合实力的反映”、“产品质量的好坏，直接关系到企业效益的好坏，直接到企业的生存发展，直接关系到每个员工的切身利益，大力培育“质量就是企业的生命”的质量精神，牢固树立“抓产品质量就是抓成本、抓效益、抓市场”、“质量取胜、诚信为本”、“质量第一、用户至上、以优质产品占领市场，以真诚服务赢得用户，以良好信誉求得生存”的经营理念，“精心设计、精选供方、精细作工、满足要求、持续改进的质量方针，“对外不讲诚信，企业就没有市场；对内不讲诚信，企业就没有质量”的诚信意识，自觉地把质量观念渗透在自己的思维之中，将追求质量的意识化为行为准则，把维护企业的质量信誉变成自己的自觉行动，充分发挥主观能动性和创造性，积极参与质量管理，自觉履行岗位职责，从我做起，从现在做起，从小事做起，从细节做起，认真负责，遵章守纪，诚实守信，精雕细刻，精益求精，一丝不苟，把好质量关，做到不流入不合格品、不制造不合格品和不流出不合格品。

第六章 企业质量基础

雷诺公司自创立以来，始终坚持“追求卓越、尽善尽美”的经营理念，对产品质量的严格要求是业内所公认的。从人的思想观念上树立“质量是雷诺的生命线”，通过全员培训，真正做到在质量控制上从严要求。雷诺公司在 1997 年建立并实施质量管理体系，经全员参与规范化管理使公司真正做到有章可循、按章操作、事后留痕迹、事事可追溯，依靠章规制度管理治厂，使产品质量贯串于企业生产全流程。加强质量管理的队伍建设是我公司的又一举措，各部门建立专职和兼职的质管人员，车间配备专职检验员专职从事质量工作。公司通过二级计量能力保证体系、ISO9001 质量管理体系认证和 AAAA 企业标准化良好行为认定及大力推行卓越绩效管理模式，获得 2012 年度的宝安区区长质量奖。雷诺表的每个生产、管理环节都依照该体系标准，取得了良好的效果。

雷诺公司是全国钟表标准化技术委员会的委员单位，连续多年参加全国钟表类国家标准与行业标准的制修订工作，至今已参加了 20 多项国家标准与行业标准的起草与

修订。公司成立了专业的产品检测实验室，所有产品在出厂前严格按国标和行标要求进行型式检验，执行的产品标准：GB/T6044-2016《指针式石英手表》国家标准和QB/T1249-2013《机械手表》行业标准的基础上增加了部分标准外的检测项目，检测方法与部分关键技术指标远高于国标和行标的要求，手表的防水性能更是达到了国际标准的要求（已取得采标证）。历年来，雷诺手表经国家钟表质量监督检测中心的检测，各项指标均达到优级品的要求，在国内同类产品中处于领先地位，同时达到国际同类产品先进水平，2011年起至今连续两年参加由国家质检总局牵头主办的“质量月活动”与“3.15活动”；多次获评“全国质量诚信承诺优秀企业”、“全国质量检验稳定合格产品”、“全国质量诚信承诺标杆企业”、“全国质量诚信承诺优秀品牌”等多项荣誉，更好的向顾客保证了公司产品的质量。

第七章 产品质量责任

质量承诺：雷诺拥有专业的产品检测实验室，每一款雷诺表在出厂前都需经过多道工序严格按照国标与行标进行检测，产品的多项技术指标高于行业标准、国家标准；部分指标还高于国际标准的要求，保证手表的品质至上。公司不断推行精益生产、QCC管理活动及贯彻执行ISO9001、二级计量、标准化良好行为及卓越绩效管理模式，历年来，雷诺手表经相关机构检测，各项指标均达到优等品等级。公司所有的质量记录都有相应的负责人员按规定进行保管，质量控制过程严格按ISO9001质量管理体系进行控制，质量检验和计量设备严格按ISO9001质量管理体系及二级计量管理体系要求实施。雷诺公司贯行主动承担产品质量问题的责任，针对部分流入市场有缺陷的产品视情形予以召回处理。

服务承诺：顾客的手表出现异常时，顾客带上保卡（说明书）与购买凭证（发票或电脑小票）直接到柜台或“雷诺”全国授权维修网点联系维修，也可拨打4008808888服务电话与公司司总部售后部联系维修。在票据齐全（保修卡必须，发票或电脑小票任一即可）且在保修期内，对外观无明显磕痕且非人为造成的故障可获得免费保修。

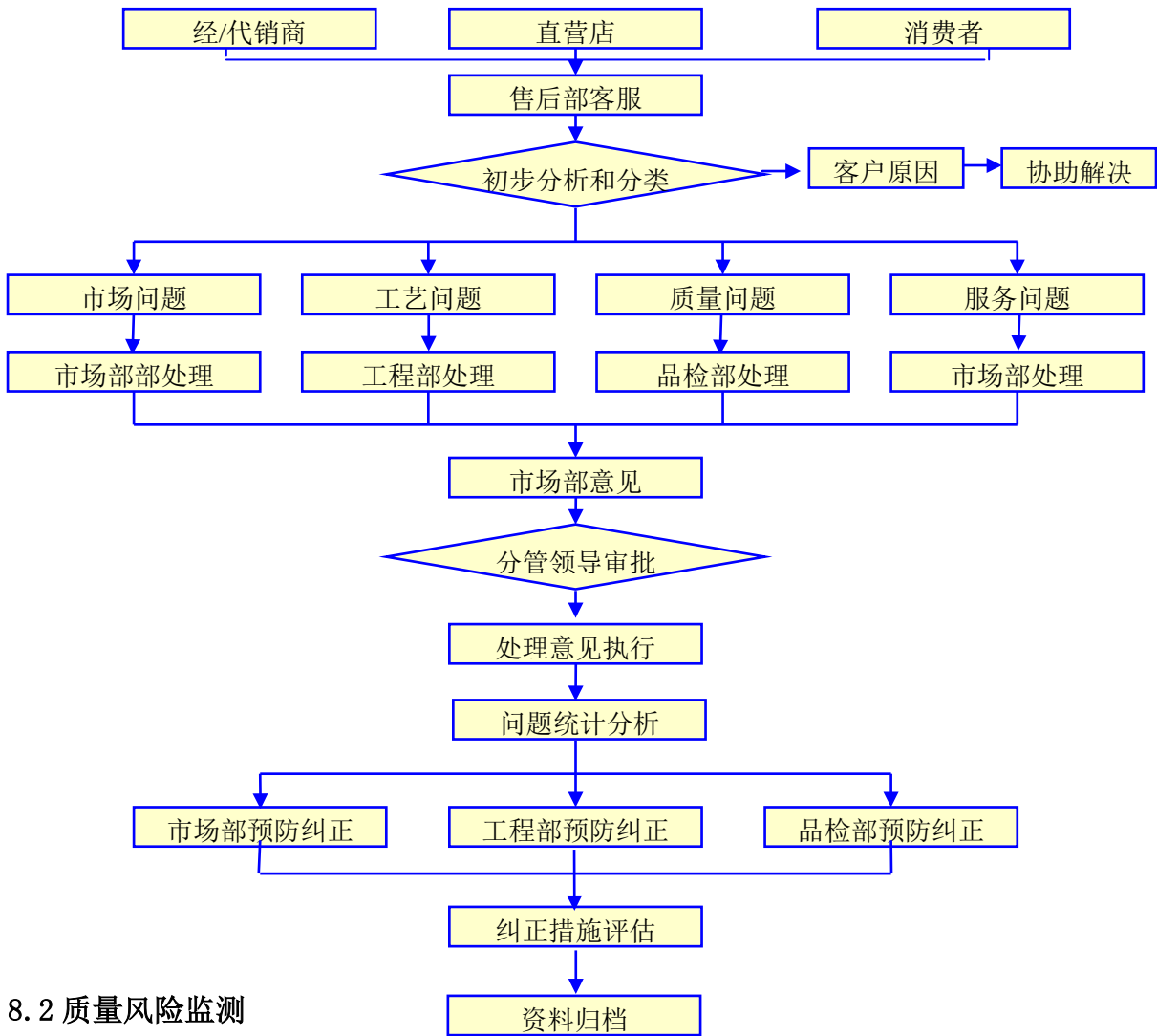
第八章 质量风险管理

8.1 质量投诉管理

为了能及时接收和处理顾客投诉，提高顾客满意度，雷诺设立售后服务部，严格按照《国家三包规定》执行所售产品的质量，对不是因用户使用、保管不当，而属于产品质量问题而发生的故障提供“包修、包换、包退”服务，同时严格执行国际标准《钟表售后服务技术规范》的相关规定。除在国家法律政策环境下保障消费者权益外，售后部建立了完善的顾客投诉管理机制。顾客投诉被系统化地细分、分类、记录、跟踪、解决、以及后续再访，以此来确保和顾客的完全满意。同时对进行投诉的客户实行优惠政策，在产品折扣、服务方面享受更高优惠政策。

- 受理机制——保证畅通的的顾客反馈途径，由售后部客服专门受理顾客投诉，受理途径如下： 400-880-8888 全国服务热线电话、0755-29981123 雷诺总部售后服务电话、全国点城市特约维修网点、雷诺官网留言板（每日专人维护）、钉钉、直接与销售人员沟通。
- 处理机制——明确客户投诉的问题和要求，分析问题性质：如果投诉是常见案例或能当场解决，则按标准立即处理；若投诉内容为个案需深入处理、或需跨部门处理的则按照流程分配给合适的人员以求得到解决，并按照部门和岗位职责快速确定处理人，但顾客投诉专员会在 24 小时内给予顾客回应。
- 改进机制——针对特别个案，形成《顾客投诉处理报告》及《纠正与预防措施报告》，针对本月售后问题反馈，形成《月度质量分析报告》，由标准办分配给相关部门，各部门按照报告分析问题根源，制定改进措施；每周召开一次《供应商周会》，对产品配件、辅料的问题进行沟通交流，要求供应商改进并提升。
- 培训机制——对服务人员服务意识、专业知识培训，以帮助他们尽快地并且高效地解决投诉、抱怨。

顾客投诉处理流程



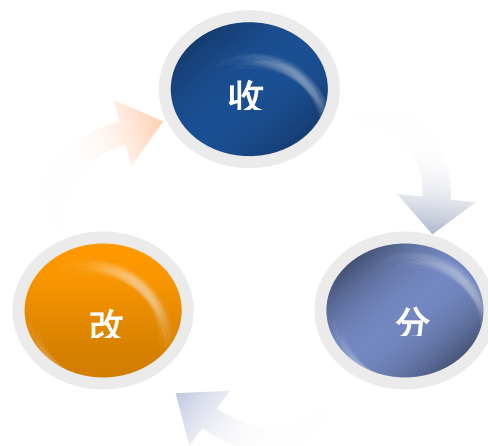
8.2 质量风险监测

8.2.1 不断运用 PDCA 管理循环改进工作过程和工作系统，例如：

新产品制作前首先做生产前评审，采购过程与生产装配过程的监测，装配前上市前的研讨与船头版（考虑两方面：一与设计开发再次验证产品要求，对产品品质再次全方位验证，二，市场推广与市场物流同步进行。

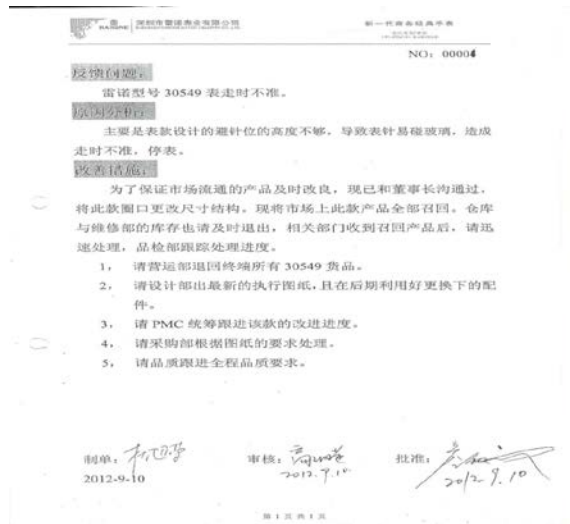
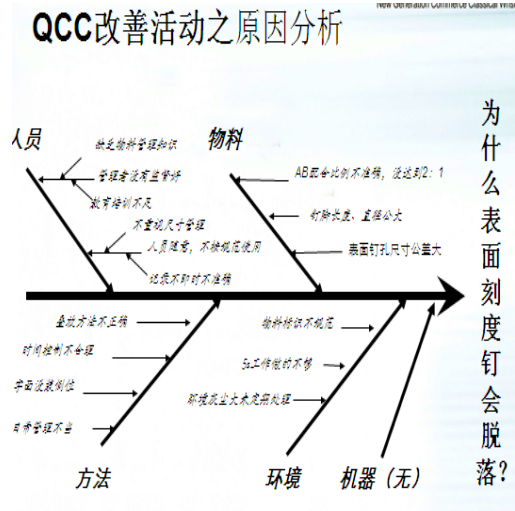
➤ **工作过程分析改进方法**

收集	收集问题改进点 工作由自身发现问题占
分析	每月对工作过程中的问题进行分 析
改进	通过分析会议制定改进方案实施改 进措施



➤ 工作过程分析改进实例

浏览 录入/编辑	
单号: 00000001	日期: 0000-00-00
客户名称: 雷建	审核:
投诉日期: 2012-01-20	地址:
联系电话:	制单人: 阮爱华
地址:	审核人:
款式: 2010091331	单号:
投诉描述: 雷建于2010091331有质量问题	
分析处理结果: 雷建于2010091331有质量问题, 经外网主站, 没有发现此类质量问题, 此次质量问题为个别现象。	
备注:	



8.2.2 为了防止供应商供货的质量问题带来的风险:

对于新的供应商首先要进行资质、生产能力、质量保障能力进行考评。建立关键原材料供应商战略伙伴关系：供应商的选择、议价，与主要供应商建立战略联盟；实施集中采购。

8.2.3 持续推进工艺技术改善:

对关键工序进行工艺改进，降低制造费用；各岗生产前预检，生产后自检，以生产线的形式展开生产，并把生产管理系统、质量控制系统等融于整个生产过程中，通过优化流程提高制造的一致性水平，从而满足市场对交付时间、品质稳定、成本降低的需求。

8.2.4 不断优化生产工艺条件，稳定产品质量。

- 对过程控制数据进行统计、分析、归类、汇总，总结出有利于生产过程的优化控制和管理，创新管理方法：提升检验技术水平，优化检测手段和流程，降低成本、提升效率。
- 开展大课题活动：通过 8S 活动和 QC 活动等持续改善措施，严格执行质量管理体系，预防不良发生。

8.2.6 过程控制：

- 改善：每天收集制异常、每周召开质量分析会、每月收集区域信息、系统的统计客户投诉和客户维修记录、每月召开全公司质量分析会议
- 预防：样板的评估，供应商加工过程的监控、新品上市前的研讨、生产前的研讨、批量装配前的型式检验

第九章 结束语

企业的质量管理必须全面推行质量管理体系，层层把关，人人负责，才能使质量控制每一个产生的源头。在制造过程中必须严格控制成本，且需要每一个人都要有主人翁意识，不断对所有细节问题进行改进，减少质量问题并且对已发生的问题第一时间主动反馈，及时解决，坚决杜绝对质量事故的隐瞒。

诚信经营是企业的道德底线，保证质量安全是企业的责任，质量管理没有永恒的答案，只有永远的问题，质量管理与成本控制就是在持续不断地解决问题的过程中逐步规范起来的。没有最好，只有更好，是企业力求卓越的质量意识；打造著名品牌，奉献精品产品，是企业生产永恒的追求。