

浙江野马电池股份有限公司 2021 年度企业质量诚信报告



浙江野马电池股份有限公司

二〇二一年十二月

目 录

第一部分 报告前言.....	1
一、报告编制规范	1
二、企业高层致辞	2
三、企业简介.....	3
第二部分 报告正文	4
一、企业质量理念	4
二、企业质量管理	4
(一) 质量管理机构	4
(二) 质量管理体系	5
三、企业质量诚信	6
(一) 质量诚信管理	6
(二) 质量文化	6
四、企业质量基础	7
(一) 企业产品标准	7
(二) 企业计量水平	7
(三) 认证认可情况	7
(四) 特种设备安全管理情况	7
五、产品质量责任	8
(一) 产品质量承诺	8
(二) 产品召回情况	8
六、质量风险管理	8
(一) 质量投诉处理	8
(二) 质量风险监测	8
(三) 应急管理	9
第三部分 报告结语	9

第一部分 报告前言

一、报告编制规范

本公司保证报告所公布的质量诚信体系建设情况不存在任何误导性陈述及虚假情况，并对其内容的客观性、真实性负责。

报告组织范围：浙江野马电池股份有限公司

报告时间范围：2021 年 1 月—2021 年 12 月

报告发布周期：1 次/年

报告数据说明：报告内所涉及数据来源于公司，数据真实、有效

报告获取方式：公司将以野马电池官网为载体，展现《企业质量诚信报告》，并供下载阅读。

二、企业高层致辞

2021 年在公司发展史上是值得铭记的历史之年，年初伊始，经过近 6 年的积累沉淀，通过各方的通力合作和攻坚克难，成功在资本市场新赛道上开启新篇章。

（一）通力合作 开启发展新篇章

这一年尽管经济下行压力持续加大，各类材料价格上涨，人民币升值，船运紧张，运费上涨，12 月份又受到本地新冠疫情影响，一度造成停工停产。但是面对严峻形势和重重压力，我们积极研究对策，以变应变，创新发展，深入实施高质量发展战略。以产品质量为重点，以推进“四化”（自动化、信息化、智能化、数据化）为转型之路，通过合理安排生产、开拓经营思路，超额完成全年既定目标，产销达到历史新高，在异常艰难的市场环境中实现快速、稳步发展。

公司坚持贯彻新发展理念，注重规模化经营战略和品牌打造，充分利用公司现有人才、技术、管理等优势，全面提升公司运营水平，提高规模效益和实现成本最低化。借助在智能制造方面的成功经验，为满足不断发展的市场需求，大胆突破、迭代创新，经过工程团队人员的日夜奋战，A6、B7、B11 三条全新智能化高速生产线顺利投入生产，这三条线的成功投产，是在原先基础上的技术升级，完美融合 5G+ 工业互联网技术，实现全过程智能化生产，将进一步助力企业高质量发展。

（二）突出重点 激发企业发展新活力

过去一年公司紧紧围绕质量和成本控制为“两个重点”，稳步推进科技创新，全力打造核心竞争能力，进一步凸显行业优势，为企业高质量发展注入新活力增添新动力。

公司严抓质量，筑牢企业发展基石。从细化、优化、固化着手，加强全面质量管理。一是严格规范工艺参数、检验参数，规范流程标准化，确立关键控制点，定期落实跟踪检查。二是引进专业的检测设备，同时借助 MES、RICHEER、PLM、ERP 等信息化管理系统，坚持对原材料采购、生产过程工艺控制、质量检验全过程数字化质量管理。三是应用 APQP、FMEA 等先进质量管理方法，做好产品质量前期策划和持续改进措施。四是针对公司现状问题，定期开展 QCC 改善课题，从实际问题着手，解决问题所在。

筑巢引智，校企合作。2021 年公司开展与宁波大学产学研校企深度合作，搭建校企合作平台，引智引才。加快推进核心技术攻关和科技成果转化，为激发企业创新发展提供重要支撑。2021 年公司专注于核心技术的专研，开展科研项目 13 项，并取得阶段性成果。

（三）数智引领 赋能企业发展新速度

公司自 2018 年提出全面开展“智能工厂”建设目标以来，致力于推进智能制造，以智能化工艺、装备为核心，以数据为基础，依托智能车间、智能工厂等载体，推动企业实现数字化转型、网络化协同、智能化变革。经过几年的探索与实践，如今智能制造已经融入产销供的各个环节，数智赋能下，公司斩获多项国家级和省市级荣誉，正以新的速度助推企业高效健康发展。

一是打造智能化生产线。对制造业来说，智能制造首先要解决的是机器设备的自动化和智能化。2021 年公司全新投入的 3 条自制智能化高速生产线正好诠释了我们企业智能制造的飞速发展进程。目前我们通过自动化生产线的自主研发设计、引进更新、结合机械手、自动输送带、AGV 的应用，通过 5G 数据的搭载，已经实现了从原先的手工操作升级为自动化、无人化生产，并朝着“未来工厂”规划积极推进。

二是实现数字化远程办公。后疫情时代，我们对数字化应用有了更加深刻的感受和更加迫切的需求。在年底突如其来的新冠疫情期间，公司按照政府要求第一时间停工停产，但在疫情面前，我们仍然坚持疫情防控“不松懈”，居家办公“不停工”的原则，积极发挥信息化远程办公的作用。利用现有的云星空、PLM、MES、OA 等各大系统，连接内外网，从报价到销售订单生成、从生产计划制定到生产任务下达、从采购协同到产品出入库、以及财务管理等流程，都实现了无接触远程智慧办公，为之后的工作“充电蓄力”，确保疫情过后以更好的状态、更快的速度，夺回这“消失的半个月”。

（四）强化管理 建立健全管理新机制

2021 年公司积极导入知识产权管理体系并顺利通过体系认证，通过扎实开展知识产权实施运用工作，推动专利转化和产权成果保护。进一步完善和提升各项管理体系，保证体系平稳运行。

提高精细化管理水平。2021 年公司进一步加强对精细化管理水平的提升，深入开展精益管理项目辅导。主要围绕活力组织打造（机制+人材育成），设备专业保全能力提升，包装车间的品质改善、综合效率提升，建立项目管理机制展开。2021 年设备故障率同比下降 66.27%，长时间停机率同比下降 51%，手工包装作业区域人均效率提升 15%，综合效率提升 10%。同时，企业建立起了快速响应异常管理模式、生产运营会议例会（含设备保全）及质量运营例会全新运营管理模式。企业指标体系做到了层层关联，对各级管理者形成压力，并有效支撑公司经营目标实现。

三、 企业简介

公司位于宁波镇海，是一家专业研发、生产、销售各种规格型号干电池的民营企业。于 2021 年 4 月 12 日首次公开发行 A 股上市，股票代码 605378，是中国电池工业协会副理事长单位，高新技术企业；

公司拥有各种规格型号锌锰电池、碱锰电池生产线 20 余条，年生产能力可达 20 多亿只。专注于高性能、环保锌锰电池的研发、生产和销售，致力于为客户提供高品质、长寿命、无污染的电池产品。经过 20 多年的发展，公司已成为行业内在生产规模、市场份额、技术创新、产品质量和产品种类等方面实力位居前列的干电池生产制造商和出口商，产品销往欧盟、北美、东南亚等多个国家和地区。

电池行业竞争日益激烈的今天，企业自主研发碱锰电池高速生产线，借助信息化手段改造传统的生产流程，建立了数字化车间，大大提高了管理效率。公司不断增加质量提升方面的信息化投入，始终坚持数字化转型之路，从 2009 年开始自主打造第一条自动化生产线，设备自研率达到了 90%，截止目前已经完成 20 条生产线的研制。公司最新一代 LR6/LR03 智能化生产线，融合了 5G、机器人、AGV、工业物联网、大数据应用等应用。启用了包括 ERP、MES、WMS、PLM、QMS、SCADA、Andon、OA、系统集成平台等多套信息系统，涵盖了电池生产全生命周期的所有环节。大力推进数据的集成与融合应用，完善野马大数据平台，实现从销售订单到原材料到半成品生产到成品包装到产品出库的电池全生命周期智能化管理，打造智能化的碱性锌锰电池半成品制造车间和成品包装线。从成本计算到 BOM 清单，从生产任务派发到完工汇报，从设备状态到工艺参数，从质量检验到产品追溯，从采购入库到销售出库，从人员考勤到工资结算，在每一只高品质电池的诞生过程中，人、机、料、法、环，所有环节全部实现了 5G 网络化、数字化、可视化。野马电池先后成功入选宁波市数字化车间、浙江省智能工厂、宁波市“5G+工业互联网”试点等项目，以及工信部“新一代信息技术与制造业融合发展试点示范”、四部委“2021 年度智能制造优秀场景”、“2021 年中小企业数字化转型典型案例”；2021 年获得中国轻工业协会数字化转型“先进单位”和“先进个人”等荣誉。

第二部分 报告正文

一、企业质量理念

企业文化	描述	诠释
使命	绿色新能源提供者	绿色： 安全、清洁、环保 新能源： 高效、便携
愿景	成为中国绿色新能源的优秀企业	让顾客满意，让员工幸福，让社会认可，经营可持续
核心价值观	服务顾客、不断创新、团队合作、力创最优	服务顾客 ---为顾客创造更多价值，超越顾客需求； 不断创新 ---野马具有优秀的跳堑越沟能力，把创新作为企业战略重点，不断推进产品创新、技术创新、服务创新、管理创新； 团队合作 ---野马必须合群才能生存，企业必须具有优秀的群体合作精神，以目标为导向，齐心协力，合作共赢； 力创最优 ---依托野马的强大活力，为顾客提供最优的产品和服务，为股东创造价值，为员工提供发展平台，为合作伙伴提供共赢机会，为社会承担责任。

公司始终将品质作为企业的立业之本，秉承“顾客满意，尽善尽美”的质量方针，以顾客为关注焦点，提供稳定可靠的产品质量和优质服务，以诚信、周到的服务，满足多层次顾客要求。积极推行 ISO9001 质量管理体系，实施全面质量管理和“全球化战略”，从产品质量及性能保证方面都力求做到极致。此外，推行卓越绩效管理模式、精细化管理等先进方法，使产品的质量管理水平稳步提升。

公司的战略从企业核心价值观出发，基于野马电池的使命、宗旨和愿景，公司总经理提出了野马电池的愿景目标和发展思路，围绕“绿色新能源提供者”的使命确定了“成为中国绿色新能源的优秀企业”的愿景，打造让顾客满意，让员工幸福，让社会认可，经营可持续发展的现代化企业。以“服务顾客、不断创新、团队合作、力创最优”的核心价值观，不断提升野马电池的品牌价值。

二、企业质量管理

野马团队深知“质量是企业的生命”，高品质的产品才能打开市场，才能获得消费者的认可，才能实现可持续发展。为此，野马电池在“顾客满意，尽善尽美”质量方针的指引下，不断完善内部质量体系，设备与工艺齐头并进，不断优化升级，结合无人化智能生产线的不断完善，为高品质打下坚实基础。公司推进精益生产，优化质量管理的流程：

随着客户对产品质量要求越来越高，我司从技术上提高产品质量，满足不同顾客的需求。公司已经启用 Richeer QMS 系统执行产品品质管理，但是还是需要加快系统的开发，扩大应用范围，要将现场检验提升至自动检验分析，同时持续提升生产设备的自动化、智能化水平，确保产品性能和品质的稳定性，公司强化质量管控可持续竞争优势。根据公司精益生产战略，打造质量管控优势，通过对 Richeer QMS 系统的持续开发，同时打通与各个信息系统之间的接口，实现数据共享，对产品全生命周期的品质情况进行实时监控，通过机械手、AGV、智能检验设备等智能制造技术应用以及对生产设备的持续改进，进一步确保产品质量的稳定性，降低产品不良率。我们一直坚持着对产品品牌的诠释和坚守，使企业知名度和品牌的美誉度不断得以提升。

（一）质量管理机构

建立了职能式管理的组织机构，设立了管理者代表，确保质量管理体系的建立、实施和保持综合管理体系，对体系活动推行及考核以确保方针及目标有效实施。通过完善的程序文件体系规范各过程的流程，使各单位各司其职、相互沟通配合，销售、技术开发、采购、来料检验、仓储、工艺准备、生产、过程检验、成品储运等运作流程脉络清晰、流畅。通过不断完善 Riche QMS 质量管理体系，提高品质管理的准确性及数据分析能力。

品管部——负责建立、监控和完善公司内质量管理体系，建立对供方的质量管理体系，全面推行质量管理体系工作，不断提升公司及供方整体质量管理水平。

研发检测中心——负责对新产品开发、试制及验证及化学原材料的质量检验、质量控制及电池可靠性试验。

（二）质量管理体系

1、质量管理方针

野马电池确立了“顾客满意，尽善尽美”的质量方针，以及“节能降耗，保护环境”的环境方针和“健康安全，以人为本”的职业健康安全方针。

在质量方针指导下，公司整体的绩效评价系统是全面实践“全员质量管理”，采取覆盖从高层到员工的全维度的系统评价方式，进行目标达成绩效评价和持续改进。公司内纵向按职能系统传递反馈、横向跨系统沟通联络，指导改进关键过程，全面提升组织绩效。每年依据经营战略目标和部门的职能，将公司战略分解到各部门，由各部门内部再向下分解，并形成员工层级的绩效目标，从而保持员工个人目标与公司整体目标的一致性。

公司每季度召开运营会议，各部门对各自指标情况进行检讨，同时通过建立专门的组织机构对目标指标的制定和实施进行监测，并对各目标指标系统进行不断完善更新。在体系运行过程中，公司结合质

量管理体系的要求，通过 Richeer QMS 质量管理，野马大数据平台、MES 等系统，测量、分析、整理各单位及所有层次、过程的绩效数据和信息，对产品生产的各环节进行有效监控。公司倡导并采用了多种工具来改进公司各部门、各层次的绩效，并根据测评结果采用学习和创新方式，不断修正各项质量指标，坚持持续改进，确保公司长、短期战略目标得以实现。

2、管理体系

野马电池取得了 ISO9001:2015 质量管理体系、ISO14001:2015 环境管理体系和 ISO 45001 职业健康安全管理体系认证等，2019 年通过两化融合管理体系认证，2021 年通过了知识产权管理体系认证，并有效导入到各部门，提升各部门的管理水平。每年进行内部审核，通过发现问题及改善确保体系的有效运行；

3、质量管理办法

公司在质量管理体系的基础上，为了保证公司产品制造质量可靠稳定和安全，并符合国家法规的要求，质量管理的过程严格按照国家、行业标准，从产品特点及检验特点出发，制定了相关的检验规程和规定，包括进料检验、制程检验、出厂检验等检验方面的指导文件。

依据质量管控过程的主要要求，通过质量目标检查、过程的监视和测量、内部质量审核、质量考核和奖励、质量班组评选、工艺纪律检查等方式，保证质量体系的符合性和有效性。通过组织品质周例会、质量改进、管理评审、质量分析会、第三方审核等活动，确保质量体系的适宜性、充分性和有效性

公司建立了内部审核及管理评审控制相关管理办法，培养了大量的内审员，且内审员分布于各部门。为确保体系运行的有效性和持续改进，公司每年开展覆盖全公司范围的体系内审，在高层领导的关注下，对于审核发现的不符合项，公司组织各责任单位进行分析原因，制定纠正措施与预防控制措施，保证质量体系的符合性和有效性。

公司制定了《不合格控制程序》、《监视和测量资源控制程序》、《过程及产品的监视和测量控制程序》、《物料验证控制程序》、《标识和可追溯性控制程序》及《持续改进控制程序》等程序，对各制造及业务过程进行了严格管控。导入了 Richeer QMS 质量管理体系，对内部全流程进行质量监控。根据《过程及产品的监视和测量控制程序》和《数据分析控制程序》等，对于所有出现的显性或隐性质量问题及不合格，通过 Richeer QMS 质量管理体系均有详细数据记录，并通过系统的统计分析后，对问题的改善提供充分依据；对问题点的整改由责任单位依据《不合格品控制程序》、《纠正预防控制程序》制定纠正措施并进行整改，评估纠正预防措施有效之后方能关闭问题项，而且各种产品数据均可追溯。

公司通过 MES 系统实现产品的全过程追溯，每季度进行模拟追溯测试，并对追溯测试结果进行评价，不断优化追溯系统，确保我司产品追溯的有效性，为产品质量的可靠做有效保证。

公司为提高产品品质，不断提出新的质量要求加强供应商的管理，建立并不断完善《供应商质量审核控制规程》及《供应商评价细则》，每年对重要供应商进行审核，稳定来料品质的同时提升我司产品

质量。

品管部每月召开品质会议，运用科学的统计分析工具对品质问题进行检讨分析并落实改进对策；每年9月份组织开展质量月活动，通过内部质量资料的专题宣传，重点供方的现场审核等措施，不断强化全体的质量意识。

我司的管理体系全面覆盖了产品的全过程、通过质量工具的应用，品质管理系统的不断完善，以 PDCA 循环为基础，做到持续改善、追求卓越。

三、企业质量诚信

（一）质量诚信管理

企业高层在“以人为本”思想的指导下，遵照野马电池“服务顾客、不断创新、团队合作、力创最优”的核心价值观理念，通过会议、宣传媒体（网站、公众号）、宣传资料（宣传册、海报等）、市场走访调研等各种适宜的方式向全体员工、主要的供方和合作伙伴，积极沟通公司的价值观、发展方向和绩效目标，为构建和谐企业营造了良好环境。其全方面的诚信体现在：

- 1、对消费者的诚信，致力于为消费者制造最好的产品；主动倾听消费者反馈，提升产品质量和服务品质；保护消费者信息与隐私；快速响应紧急维修和消费者投诉；
- 2、对经销商、供应商的诚信，与供应链伙伴定期沟通，与经销商、供应商结成战略伙伴关系，确保合作关系健康持续发展；
- 3、对股东的诚信，慎重决策、竭力所为，为股东创造最大价值；严格依法履行信息披露义务；完善公司治理，保护股东权益；
- 4、对相关方诚信，坚守信用和道义，依法纳税，构建和谐社会，主动承担企业公民责任，为国家、社会做出贡献。

“质量是产品的保证，诚信是质量的保证”，诚信是野马质量文化的核心组成部分，质量诚信的理念和自律在野马已经成为了各级人员的共识，是必须遵守的基本职业道德。

（二）质量文化

在企业文化中，质量文化占据核心位置。以“顾客满意，尽善尽美”为核心的质量文化。在理念层面，“建立标准、验证标准、守护标准”、“不制造不良品、不流出不良品、不接受不良品”、“我的岗位我负责”、“下道工序就是上道工序的顾客”的质量意识形成了共识；在制度层面，通过绩效引导，改善提案评选，质量责任制的落实，确保质量文化得到有效的固化；在要素层面，通过公司《野马声波》、OA 办公平台、企业公众号、宣传栏、看板、野马同事群（微信）、野马质量月、品质会议、改善提案等一系列活动，保证质量文化的传承与发展。

公司开展 QCC 品管圈活动，围绕质量、效率、环境等方面设立 QCC 课题，精选各部门骨干人员组成 QCC 小组，改善课题的同时培养成员解决问题的能力，打造良好的质量氛围；

野马电池QCC品管圈活动

主题: 小组能力	现状值	目标值	主题: 提高执行力工作保障	现状值	目标值
1. QCC的基本理念和解决问题的步骤	2.5	3.0	1. 人员配备和培训	2.5	3.0
2. QCC小组活动的运行方法	2	3	2. QCC小组会议实施情况	2.5	3
3. QCC手册使用 活动记录书的效果	3	3.5	3. 与上司、同事、客户沟通	2.5	3
4. 专业经验、多能工的培养	4	4.5	4. 提高工作知识、技能的意愿	4	4.5
5. 改善提案、改善能力	2.7	3.0	5. 遵守工作岗位的规章制度	4	4.5
	3.4	3.8		3.8	

主题: 小组能力	现状值	目标值	主题: 提高执行力工作保障	现状值	目标值
1. 小组活动开展的频率	2.5	3.0	1. 人员配备和培训	2.5	3.0
2. QCC小组活动的运行方法	2	3	2. QCC小组会议实施情况	2.5	3
3. QCC手册使用 活动记录书的效果	3	3.5	3. 与上司、同事、客户沟通	2.5	3
4. 专业经验、多能工的培养	4	4.5	4. 提高工作知识、技能的意愿	4	4.5
5. 改善提案、改善能力	2.7	3.0	5. 遵守工作岗位的规章制度	4	4.5
	3.4	3.8		3.8	

小组名称	课题名称	现状值	目标值	改善前	改善后	改善率	改善前	改善后	改善率
一车间	二车间	三车间	四车间	五车间	六车间	七车间	八车间	九车间	十车间

野马质量文化的主要特色有：

在野马电池“质量改善”永远放在所有改善项目的首位。多倾听客户及市场对质量的反馈并火速采取应对，找到根本原因实施纠正，并举一反三持续改善，是总经理对我们一直以来的要求，公司基于“质量文化”、把“质量第一”的理念深深植入每个野马人的心底。

质量使命：

- 对用户：顾客满意与尊重的高品质电池品牌
- 对员工：让员工幸福
- 对企业：让社会认可，经营可持续。

质量转变：

- 从解决问题到解决流程体系的转变
- 从事后补救到事前预防保证能力的转变。

公司实行“质量一把手”工程，重大质量改善由总经理亲自推动。建立了月度质量会制度，质量相关领导及各支持系统主要负责人参加。会上实施质量改善问题的追踪落实，会后对质量问题持续跟进，讨论质量工作中的疑难问题，形成专项决议，推动公司重大、跨系统质量问题迅速解决。

四、企业质量基础

(一) 企业产品标准

公司具有完备的体系文件，按照 ISO9001：2015 质量管理要求及公司的实际情况，确保与管理活

动、资源提供、产品实现和测量有关的过程都进行了有效策划，编制了适宜的文件，以使质量管理体系有效运行。

在产品实现的策划中，首先确定产品的标准，本公司产品标准是以客户、行业及国际标准为管控；同时针对原材料和过程产品的管控，分别制定了各类原材料检验规范和半成品的检验规范；以满足消费者的需求作为企业的内部质量控制标准，非常重视国际先进标准的引入以及企业先进标准的建设，目前的产品执行国标和国际 IEC 双重标准，我司参与起草国家电池行业标准 10 余项。2018 年发布的 T/ZZB 0333-2018《高容量、环保型 LR6、LR03 碱性锌-二氧化锰电池》的浙江制造标准由我司主导制定；

（二）企业计量水平

公司严格执行《中华人民共和国计量法》等文件法规，各环节均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；

我司通过 Richeer QMS 系统计量设备管理模块对计量器具统一管理，建立了各类别量具的检验及校对规程，与多家专业计量机构合作。为保证计量器具的准确性和可靠性，公司在规定的周期内实施测量设备校准，保证量值传递的准确性，通过有效的计量体系得出准确可靠的测量数据来控制生产、指导生产，取得了良好的经济效益和社会效益。

（三）认证认可情况

为全面提升产品质量，确保各项生产经营活动规范、标准；公司通过了 ISO9001:2015 质量管理体系、ISO14001:2015 环境管理体系、ISO 45001 职业健康安全管理体系。一直以来，野马十分注重认证工作的开展与申报工作，通过多年的不断努力和攻克，产品销往世界各地并满足所销售国家及地区的法律法规与标准要求，取得相关认证。公司每年均通过 DNV.GL “三体系”认证，贯彻认证工作的开展实施；公司的实验室，拥有国际先进水平的检测设备，2021 年 12 月通过了 CNAS 实验室认证，促进技术改革与创新，引领行业进步。

（四）特种设备安全管理情况

目前，公司有电梯、压力容器、场（厂）内专用机动车辆作业等特种设备。公司严格执行《安全生产法》和《特种设备安全监察条例》等特种设备相关法律法规要求，落实主体责任，规范安全使用和人员管理制度，确保特种设备安全运行，促进公司健康发展；

公司以国家法律法规为基准，切合公司实际专门制定了《场（厂）内专用机动车辆安全管理规范》、《特种设备安全控制程序》等管理办法。管理办法从各级人员特种设备管理责任制、事故应急救援、特种设备使用管理制度（含作业人员培训教育制度、定期检验申报制度、维护保养制度、事故处理工作制度和运行记录制度等）、监督监控和人员持证上岗等方面给予了规范和规定。公司定期开展特种设备安全检查和维护保养，针对检查发现的问题举一反三全面组织整改，问题整改完成率达 100%；定期组织对

作业人员进行特种设备安全知识和教育（复审），培训合格率达 100%，特种设备作业人员要取得国家规定的《特种设备作业人员证》，持证上岗率达 100%。

五、产品质量责任

（一）产品质量承诺

为了更好的回馈社会、回馈消费者，始终致力于为用户提供优质的售后服务，多次率先提升售后服务水准，一直信守承诺，在客户中享有良好口碑。

本企业严格遵守《中华人民共和国产品质量法》等相关法律、法规，依法诚信经营。

本企业依法管理和生产，落实质量主体责任；建立健全各项管理制度，运用质量管理体系，持续保证产品质量稳定性，并持续改进产品质量。

本企业保持资质的有效性，通过认证的产品，保证关键零部件一致性，并在有效期内。

本企业严格执行原辅材料检验制度，所用的原辅材料及包装材料符合相应的国家标准、行业标准及有关特殊规定。

（二）产品召回情况

为规范公司产品的追溯、召回流程，从供方到产品销售给消费者的所有阶段具有可追溯性，确保从原材料到成品的可追溯，并有效地控制产品召回和妥善处理，公司制定了《缺陷产品召回控制程序》，公司所有产品均需作有产品喷码，并作为产品追溯的主要依据。

为确保追溯、召回系统的有效性，公司组织每季度进行一次模拟追溯测试，每年进行一次模拟召回，用以测试和确保从原材料到成品的可追溯性及产品召回的有效实施。

本报告期内，公司未发生产品召回情况。

六、质量风险管理

（一）质量投诉处理

公司坚持“产品可靠 顾客满意”的市场理念，对于质量投诉的处理，公司建立了规范的客户投诉处理流程；目前公司的营销网络覆盖欧美及亚洲多个国家，以稳定的品质、定制化包装及便捷的服务，解除消费者后顾之忧。

公司建立的《顾客抱怨投诉处理管理规定》，明确了投诉的处理流程；包含顾客信息查询、反馈和投诉的主要渠道，明确顾客“对接”方式的要求，并确定相关人员制定方法和措施，确保顾客满意。针对客户反馈/客户投诉，完善了顾客投诉相关快速处理机制。由销售部和品管部组织对顾客的各类投诉信息进行调查、分析、处理，及时向顾客反馈信息。同时管理要求召集相关人员落实改进方案和具体措施，明确责任部门和责任人，并限时期整改，由品管部监督跟踪措施实施及有效性。同时为了减少顾客投诉和抱怨，公司对业务人员不定期进行专业知识培训，加强服务人员的服务意识和专业素养，提高服务

质量，提升顾客的满意度。

（二）质量风险监测

公司重视产品风险管理，公司研发中心在产品研发阶段对电池进行全面检测，生产阶段均对产品的安全性均进行周期性检测，如：产品及材料的有害物质检测；安全测试方面：电池部分放电后的储存，电池抗冲击测试（模拟运输中的碰撞和装卸），耐高低温冲击、振动（模拟运输中的振动）等方面。

通过危害和风险管理来验证所确定的产品种类，以此确保同消费者安全和法规有关的危害能有效控制。对于公司收集到的国内法律法规和输出国或市场有关的法律要求，企管部负责组织各相关部门识别其与公司产品的关联性，有关联的法律法规纳入公司法律法规体系库。具体识别方法按照《法律法规与其它要求控制程序》执行。对于客户方提出的产品安全性、质量方面的特殊要求时，业务部门将相关要求作为订单评审的重要输入内容。技术、工艺、品管等相关部门将其作为制定相应质量计划，并作为重要风险评估依据。产品风险的评估分为如下几个阶段：

（1）在产品的设计阶段，技术研发部门列出主要的零部件及其设计方案，包括产品的功能、性能、可靠性、安全性等，充分考虑其对产品安全、合法性和质量的影响，并对产品进行预期使用过程的危害分析，找出所有潜在的失效模式，并分析其可能的后果。

（2）在产品工艺设计阶段，技术部门负责对产品的生产制造、包装和进行风险评估，列出所有涉及的制造工艺、运输和仓储工序以及环境影响因素，识别对消费者安全的关键性影响，找出所有潜在的失效模式，并分析其可能的后果。

（3）品管部负责对产品的质量检验、进行风险评估，列出所有涉及的检验过程影响因素，识别对消费者安全的关键性影响，找出所有潜在的失效模式，并分析其可能的后果。

上述部门找出所有的潜在失效模式后，依照不同类型的评分标准对各项故障失效模式进行评价，并列出有关的失效模式、后果、严重度、发生率、检测难度、现行控制措施等。

当产品的设计方案、生产工艺流程、检验流程、运输仓储流程及相关要素发生变更时，相关单位会重新按照上述流程及要求对产品进行风险评估。

通过建立有效的质量管控机制。通过对产品实现各阶段风险识别及监控，对生产现场进行不同角度不同重点的监督，对相关的生产过程、工艺纪律执行情况进行监督检查，重点对关键控制点发现的问题及时进行整改并纳入绩效考核。

（三）应急管理

为了提高本公司对突发质量事故的应急处理能力，确保发生重、特大产品质量事故时有效应对，公司制订了《应急准备与响应控制程序》、《风险和机遇控制程序》，建立了企业重大质量安全事故的应急预案，成立了质量安全事故应急响应小组，应急处理小组包括公司技术研发、品管、总务、工程等各

相关部门成员，本着对客户、对企业、对员工负责任的态度，不回避、不隐瞒、不迁就、实事求是，认真分析存在的问题，制定有效措施予以处理。以确保各项紧急事件得以快速处理，以诚信换取顾客信任与理解，规避风险减少质量声誉损失，进一步提升产品质量。

第三部分 报告结语

在严峻而激烈的国内外市场竞争中，野马不忘初心，牢记使命；以产品质量为重点，以推进“四化”（自动化、信息化、智能化、数据化）为转型之路，合理安排生产、开拓经营思路，超额完成全年既定目标，产销达到历史新高；同时围绕质量和成本控制为“两个重点”，稳步推进科技创新，全力打造核心竞争能力，进一步凸显行业优势；

经过几年的探索与实践，如今野马不断深耕的智能制造已经融入产销供的各个环节，数智赋能下，公司斩获多项国家级和省市级荣誉，正以新的速度助推企业高效健康发展；

野马自身发展与成长的同时，用实际行动履行产品质量责任；同时野马深刻地感受到质量管理对于一个企业持续成长的重要性。通过内部不断挖掘提升及外部多方配合，野马不断完善质量管理理念，同时将理念与公司战略有效结合起来并付诸实施。野马将继续努力奋斗，诚信经营，承担起企业质量安全第一的责任，为行业健康有序和又好又快发展做出我们应有的贡献。

浙江野马电池股份有限公司

二〇二一年十二月