

质量信用测量体系自我评价

昆山大洋电路板有限公司 2023 年度质量信用测量体系自我评价报告

报告编号: QR-2024-001

报告日期: 2024 年 1 月 23 日

评价周期: 2023 年 1 月 1 日 - 2023 年 12 月 31 日

一、 报告摘要

2023 年度, 公司依据质量信用测量体系核心框架, 围绕内部管理、利益相关方反馈、财务影响及文化建设四大维度, 开展系统性自我评价工作。经综合核算, 公司 2023 年度质量信用综合指数为 81.1 分(满分 100 分), 整体处于“良好”水平, 较 2022 年(77.5 分)提升 4.65%, 质量信用体系建设成效逐步显现。

主要优势: 关键工序过程控制能力突出, 计量管理与体系维护基础扎实; 诚信文化渗透成效显著, 员工质量意识与数据真实性管理达到预期目标。

待改进领域: 客户满意度未达年度目标, 售后问题响应时效与解决质量需进一步提升; 外部质量损失成本管控存在短板, 对财务指标产生一定影响。

改进方向: 2024 年将重点优化客户反馈响应机制, 强化产品出厂前可靠性测试流程, 同时建立质量成本精细化管控模型, 推动质量信用从“合规达标”向“卓越增值”升级。

二、 评价概述

(一) 评价目的

全面复盘 2023 年度质量信用体系运行成效, 精准识别各业务环节存在的风险点与改进机会, 为管理层制定 2024 年质量战略提供数据支撑, 同时夯实质量信用基础, 增强客户、供应商等利益相关方的信任度。

(二) 评价范围

覆盖公司研发设计、原材料采购、生产制造、质量检验、市场销售、售后服务全业务流程, 涉及工程部、资材部、制造部、品质部、市场部等核心业务部门及管理部、财务部等支持部门。

(三) 评价依据

《公司质量信用测量体系管理规范(2023 版)》

2023 年度公司质量目标、绩效指标考核数据

国家及行业相关标准 (GB/T 19001-2016、IATF 16949-2016 等)

客户反馈记录、供应商评估报告、内部审核与管理评审资料

(四) 评价方法

采用指标绩效分析、趋势对比、目标对标及根本原因分析等方法。

三、分维度详细评价

1. 维度一：内部流程能力（得分：85/100）

评价：本维度为公司质量信用体系的核心优势领域，体现了扎实的内部质量管理基础，关键指标均优于或达到年度目标，过程稳定性与可控性较强。

关键指标分析：

产品一次交验合格率：年度实际值 98.3%，超出年度目标（97.0%）1.3 个百分点，较 2022 年（97.5%）提升 0.8 个百分点，生产过程质量控制成效显著；

过程能力指数（Cpk）：核心工序（如多层板钻孔、曝光、电镀）Cpk 平均值达 1.45，满足“优秀”水平（ $Cpk \geq 1.33$ ），关键参数波动控制在合理范围，产品一致性高；

计量器具校准率：全年在用计量器具（如 X 射线测试仪、二次元测长仪、通断测试机等）校准率 100%，均委托国家认可机构完成检定，确保测量数据准确可靠；

内审整改完成率：2023 年度开展 2 次内部审核，发现不符合项 28 项，整改完成 26 项，整改完成率 92.9%，未完成项为长期改进项目（如研发流程优化），已制定阶段性整改计划，体系运行有效性得到保障。

2. 维度二：利益相关方信心（得分：78/100）

评价：本维度整体表现中等，政府合规性与供应商合作稳定性突出，但客户满意度与反馈响应存在短板，是 2024 年重点改进方向。

关键指标分析：

客户满意度（CSAT）：年度平均得分 8.5 分（满分 10 分），未达到年度目标（9.0 分），主要扣分项集中在“售后问题解决时效”（平均响应时间 48 小时，目标 36 小时）与“产品使用过程中小故障频次”（部分光伏逆变器用电路板存在轻微信号波动问题）；

客户投诉率：为 0.85%，虽同比下降 10%，但仍高于行业领先水平（0.5%）。根因分析显示，40%的投诉集中于 XX 产品的耐用性问题。

政府抽检合格率：全年接受市场监管部门、行业协会抽检 3 次，涉及产品包括金属化孔 CQC 多层板、普通双面板等，抽检合格率 100%，无任何行政处罚、质量投诉备案记录，合规经营表现优异；

供应商评估得分：对 32 家核心供应商开展年度评估，平均得分 92 分（满分 100 分），较 2022 年提升 3 分，其中宁德时代、比亚迪指定原材料供应商得分均在 95 分以上，供应商质量稳定性与交付及时性满足生产需求，战略合作伙伴关系稳固。

3. 维度三：财务质量损失（得分：72/100）

评价：本维度为年度最低分领域，外部质量损失成本偏高是核心问题，对公司利润空间产生一定挤压，需通过全流程质量管控降低损失。

关键指标分析：

内部质量损失成本率：年度实际值 0.8%（内部损失成本包括返工费、报废费等），控制在年度目标（1.0%）范围内，主要得益于生产过程巡检频次提升（由每日 2 次增至 3 次），提前拦截不合格半成品；

外部质量损失成本率：年度实际值 1.8%（外部损失成本包括售后索赔费、维修差旅费、客户补偿等），超出年度目标（1.2%）0.6 个百分点，主要因光伏逆变器用电路板售后维修与新能源汽车客户小批量索赔导致；

质量成本占销售额比：年度实际值 2.3%，虽较 2022 年（2.6%）有所下降，但仍高于行业优秀水平（1.8%），质量成本管控仍有优化空间。

4. 维度四：诚信文化基础（得分：94/100）

评价：本维度表现卓越，是公司质量信用的核心支撑，员工诚信意识、数据管理规范性与参与度均达到预期目标。

关键指标分析：

数据记录差错事件：全年质量记录（如检验报告、生产工艺参数记录、客户反馈台账）抽查 1200 份，未发现数据造假、涂改、漏填等差错事件，数据真实性 100%；

员工质量诚信培训覆盖率：组织质量诚信专项培训 6 场次，覆盖管理层、技术岗、生产岗及售后岗全体员工，培训覆盖率 100%，培训后考核合格率 98%，员工对“质量诚信与品牌价值”的认知度显著提升；

匿名举报渠道反馈：通过内部邮箱、意见箱等匿名渠道，收到员工反馈的质量改进建议 16 条（如“优化原材料入厂检验项目”、“增加成品可靠性测试时长”），均组织相关部门评估并采纳实施，员工参与质量改进的积极性较高。

四、总体综合评价

采用加权平均法计算（权重：流程 25%，利益相关方 30%，财务 20%，文

化 25%)，2023 年度综合得分为 81.1 分。

五、改进建议与行动计划

基于上述评价，提出以下改进建议：

客户满意度提升：优化售后响应机制，将 300 公里内现场服务时效从 48 小时缩短至 36 小时，300 公里外从 72 小时缩短至 48 小时；针对光伏逆变器用电路板信号波动问题，联合工程部开展专项技术攻关，优化电路设计与焊接工艺。

外部质量损失管控：在成品检验环节增加“高低温循环测试”“振动测试”等可靠性验证项目，提前识别潜在质量风险；建立“质量损失追溯机制”，对售后问题进行根源定位，明确责任部门与改进措施，避免同类问题重复发生。

质量成本精细化管理：由财务部牵头，联合品质部、制造部建立质量成本台账，按月统计内部 / 外部损失成本，分析成本构成占比，识别高损失环节（如某类多层板返工率偏高），制定针对性降本方案

六、结论

未来，公司需从“内部质量管控”向“全价值链质量信用管理”转型，以客户需求为导向，以质量成本管控为抓手，将质量信用转化为品牌竞争力与市场口碑，推动公司质量信用水平从“良好”向“优秀”跨越，为新能源汽车、储能等核心业务领域的市场拓展提供有力支撑。