

南京高精齿轮集团有限公司

2020 年 质 量 信 用 报 告



二零二一年五月

目录

前言

总经理致辞

公司简介

二、企业质量理念

三、企业质量管理

3.1 质量管理架构

3.2 质量管理体系

3.3 质量安全风险

四、企业质量诚信管理

4.1 质量承诺

4.2 运作管理

4.3 营销管理

五、质量管理基础

5.1 标准管理

5.2 计量管理

5.3 认证管理

5.4 检验检测管理

六、产品质量责任

6.1 产品质量水平

6.2 产品售后责任

6.3 企业社会责任

6.4 质量信用记录

前言

本公司出具的质量信用报告，是依据国家有关质量法律法规、规章及相关行业质量标准、规范等进行编制。报告中关于公司质量诚信和质量管理情况是公司现状的真实反映，本公司对报告内容的客观性负责，对相关论述和结论真实性负责。

报告范围：

本报告的组织范围为南京高精齿轮集团有限公司。本报告描述了 2020 年 1 月至 12 月期间，公司在质量管理、产品责任、质量信用管理等方面的理念、制度、采取的措施和取得的绩效等。

报告发布形式：

原则上每年定期发布一次质量信用报告，以电子版形式发布。

企业寄语

诚信是做企业的基础准则，公司致力于为价值链上的所有参与者创造公平、透明、开放的环境和企业文化，致力于建立高效共赢的齿轮箱供应链。

南京高精齿轮集团有限公司坐落于风景秀丽的江宁科学园，是一家致力于研发、生产、销售重大传动装置及提供解决方案大型高新技术企业，产品广泛应用于风电、冶金、建材、电力、矿山、港口、起重、橡塑、工程机械橡塑、造纸、水工等工矿领域。

公司建立了一套科学、完善的质量/环境/职业健康管理及控制体系，同时我们在产品开发中融合了APQP4WIND体系的要求，为公司进一步开拓市场提供了可靠的质量保证，产品远销全球各地，并受到国内外客户的广泛认可。

在现代社会中，诚信及信用得到各层面的重视及推广，已不仅是一种道德规范，也能为企业带来经济效益的重要资源，质量诚信更是赢取客户的核心要素，企业核心理念要求“对用户和社会负责就是对自己负责”，塑造诚信文化，提升企业的核心竞争力，努力打造可持续发展的行业领导者和做齿轮箱与传动技术解决方案专家。

南京高精齿轮集团有限公司

一、 公司介绍

南京高精齿轮集团有限公司成立于1969年（以下简称南高齿），是一家致力于研发、生产、销售重大传动装置及提供解决方案大型高新技术企业，产品广泛应用于风电、冶金、建材、电力、矿山、港口、起重、橡塑、工程机械橡塑、造纸、水工等工矿领域，公司名列中国机械企业500强，2012年被认定为国家企业技术中心、并经科技部、国务院国资委和中华全国总工会批准认定为国家示范技术创新示范企业，2015年度被评为江苏省“自主工业品牌五十强”企业，是首批单项制造，是齿轮传动领域龙头企业。现有总资产358068万元，我公司在中国人民银行信用报告显示我公司无不良信用记录，质量信用等级A。公司近三年销售收入超50亿元，近三年营收复合增长率达到63%。

南高齿集团设有南高齿总部、欧洲公司、美洲公司、亚太公司及印度公司，产品远销欧美及东南亚六十多个国家和地区，市场占有率在同行业中位居前列。近年来我公司根据市场发展的需求，南高齿自主研发了超50项科技研发项目，获得授权专利202项，其中发明专利36项。前后获得国家、省、部、市级科学技术进步奖6项，省级新产品鉴定25项，省首台套关键部件认定3项。并建有机机械工业齿轮传动工程实验室、国家企业技术中心，省工程技术研究中心等科研平台，为项目开展提供了强有力的平台保障。

南高齿公司是一家以专业生产工业重载齿轮箱、风力发电偏航变桨行星齿轮箱、工程机械用行星齿轮箱为主的大型企业。近年来，公司通过持续高效的技术改造和扩大自主创新的研发投入以及在制造工艺上的精益求精，不断开发出新的商品，使公司步入了快速发展的道路，在工业齿轮行业处于龙头地位，在产品市场上占据了行业高端市场。产品研发、设计技术和装备制造水平已达到了国际先进水平。公司生产的工业齿轮箱功率最大已达到12000kW，转速最高达到67000r/min，齿轮精度最高达到3级（ISO1328：

1995、1997标准)。目前公司的高新技术产品占比达70%，均享有自主知识产权，技术水平处于国内领先，产品质量达到了国际同类产品先进水平。同时公司以优质和完善的售后服务获得国内外客户的广泛赞誉，产品远销欧美及东南亚二十多个国家和地区，为国家创汇做出积极贡献。

我公司的主导产品主要有风力发电偏航变桨齿轮箱、立式磨机系列齿轮箱、轧机系列齿轮箱、大型旋挖钻齿轮箱、高速齿轮箱和中心传动磨机系列齿轮箱，所有产品均为我公司自主研发，技术水平均达到国际先进、国内领先水平。我公司研制生产的GJX105X大型旋挖钻回转齿轮箱、NGC495.3氢气膨胀机用高速齿轮箱、NGGS900燃机用高速齿轮箱、MLXSS700M立磨齿轮箱等25项新产品获省级新产品；ZTP3650-152压榨机主传动行星减速机被认定为市首台套重大装配产品，NGC495.3氢气膨胀机用高速齿轮箱、GYM23P2NX大型高压辊压机齿轮箱被认定为省首台套重大装备产品，3550KW中心传动磨机减速机系列产品齿轮行业优秀新产品特等奖；MFY硬齿面磨机减速机、XSM型密炼机主减速机获齿轮行业优秀新产品一等奖；三级传动系列立式减速机获省级科学技术奖三等奖。

二、企业质量理念

公司高层领导团队坚持以科学发展观为指导思想，在全面、充分、均衡考虑顾客、员工、股东、供应商与合作伙伴、社会等，六大利益相关方的基础上，确定了引领和支撑公司取得高的经营绩效。以企业的使命、愿景、价值观为基础，形成了独具特色的企业文化体系，设立了战略和战略目标及其相应的评价体系。公司不断完善企业组织治理，诚信经营，创新谋发展，为利益相关方创造价值，成为中国传动行业的标杆。

公司始终坚持“质量第一、顾客至上，优质服务、诚信为本”的质量方针，严格按照相关法律法规要求，质量管理要求，使企业的管理体系有效运行，产品质量得到有

公司同时设立了首席质量官，确定首席质量官的职责和权限，对质量失信一票否决，全面建立质量文化，另设立质量发展职能部门，有计划地提升质量管理的战略地位。与此同时，为强化其他职能中质量的重要性，设立了质量体系、研发质量、采购质量、生产质量、项目质量、服务质量、失效分析 RCA 等职能，将质量成功贯穿于产品的全生命周期活动中。

3.2 质量管理体系

1、质量管理体系的方针与目标

本公司建立并有效实施了质量管理体系，制定了“质量第一，顾客至上，优质服务，诚信为本”的质量方针，并设定：a) 采购一次交检合格率 b) 成品一次交检合格率 c) 质量损失率 d) 顾客满意度指数 为质量目标。

为持续改善公司质量管理体系，公司每年均进行审核策划，通过内部审核，定期开展管理评审活动，寻找持续改善的计划。同时，公司非常重视二三方审核提出的改善意见，建立审核跟踪系统，从系统层面确保改善项得到落地，确保质量管理体系的有效性。

逐渐在三体系的基础上推行 API 标准/卓越绩效标准/风险管理/零缺陷管理/APQP4WIND，获得国内外客户肯定的评价。在产品全生命周期内引入并推行各种质量工具，强化过程控制效果。

全员推行零缺陷质量管理。倡导预防性管理“一次做对”理念。经过近六年的在管理层、工程师、一线员工的倡导贯彻，“零缺陷”已经深入人心，作为指导日常行为的规范之一。

通过卓越绩效模式为框架整合质量管理体系，满足顾客、员工、供应商、社会和合作伙伴五大利益相关方的需求。为应对中国制造 2025 发展规划目标，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，建立 KPI 绩效监督机制。2016 年 NGC 逐渐提出“弘扬工匠精神，引领质量标杆”质量 2025 战略，从顾客满意、零缺陷管理、NGCQS 建设、过程风险管理四个维度推进实施 2025 规划之路。

2、质量学习与培养

在体系运行过程中，公司基于 PDCA 的系统方法，运用各类工具测量、分析、改进

质量管理体系的有效性及各层次绩效，不断对比改进。公司注重培养员工个人工作思想和意识，确保一次做对，实现个人和公司整体目标。

公司内部建立培训讲师制度，制定年度、月度培训教育工作，将质量意识、理念纳入到公共课程，各层次人员均须得到学习，并积极组织与外部的交流学习，邀请专家进行各项专业领域培训工作，各部门亦积极组织岗位技能培训，质量控制点的专项培训。

为牢固树立全体员工诚实守信的意识，公司将“诚信为本”作为质量方针，纳入《员工手册》及质量管理制度，不允许在工作中弄虚作假，利用多种方式对全体员工实施教育。

3、质量法规及制度

公司依据法律法规及其他标准要求，制定内部管理标准及作业标准，使产品达到国家法律法规和国家、行业标准的要求，部分产品指标高于行业标准，从产品技术上践行社会责任。同时公司制定了《质量考核管理规定》、《质量问题闭环管理规定》等，对产品质量进行追溯、排查，追责，遵循质量事故不放过原则。

公司制定了《审核控制程序》《管理评审控制程序》，建立了内审员团队。为确保体系运行的有效性和持续改进，安排体系审核、过程审核、产品审核，对于审核发现的不符合项，由责任部门分析原因，制定纠正措施，落实整改。质量体系部从系统层面推进改善。内审结果作为管理评审的输入，报告最高管理者。

公司为了确保交付产品的合格性，制定了《不合格品控制程序》，《纠正预防措施控制程序》，对不合格品进行了严格管控。公司制定了检验标准，产品经过自检、专检，合格后方可流出到下道工序或出厂。所有不合格品均有不合格标识、记录、隔离和处置要求，各种不合格品需复检合格方可进入下道工序。

公司建立了变更管理要求，制定了《变更管理控制程序》、《设计变更流程》、《工艺变更流程》、《制程变更管理规定》。影响客户端变更均需经过客户批准后方可交付，保持供方、组

织、客户供应链间的坦诚，互相间的诚信。系统上线设计变更、制程变更流程，实现变更可追溯性管理。

3.3 质量安全风险管理

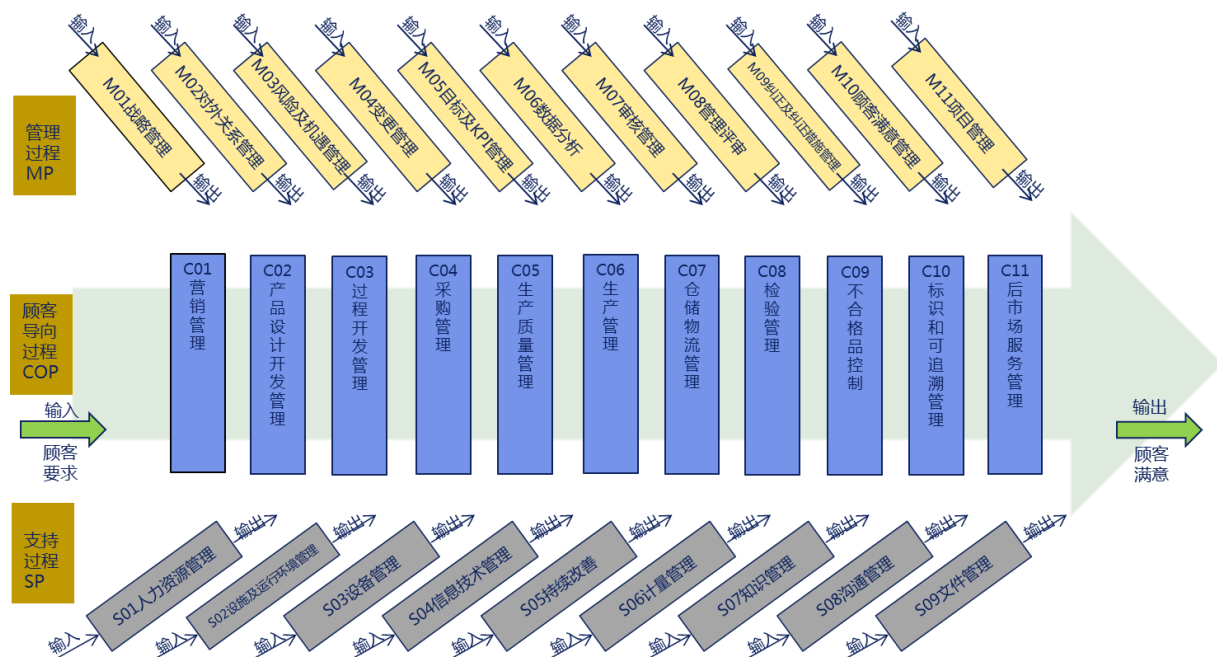
我们在开发过程中按照APQP4WIND 标准，并推广应用FMEA 工具（DFMEA、PFMEA），对产品特性和过程特性实施潜在失效模式及分析，对风险度较高的环节，采取必要的措施，降低风险。依据 FMEA 编制质量控制计划QCP、作业指导书等文件，对每项产品要求和过程环节进行风险控制。做到每一个环节严格控制，严格把关，确保每个零件的生产都符合相关要求，确保最终交付质量。

加工过程中设立多种检验形式，自检（首检）、互检、专检等，对产品质量进行严格把控。并依据需要，进行体系审核、过程审核、产品审核。

定期对特殊工序进行确认，确保过程能力。

我们自己开发了不合格品控制系统，针对不合格品经过层层审批放行，防范质量安全风险。建立了覆盖质量管理体系 31 个过程以及各类产品的全生命周期。

质量体系管理 31 个过程关系图：



四、 企业质量诚信管理

4.1 质量承诺

1、质量第一

组装一台齿轮传动设备，涉及上千个零部件和众多工序，任何环节出现偏差都会给产品质量埋下隐患，基于这样的认识，2014年起，南高齿全面推行“零缺陷”质量管理。它的核心要义是“一次做对”，也就是要进行预防管理，减少人为因素带来的偏差。

南高齿拥有大量世界一流的齿轮及相关加工设备和热处理等关键设备，通过Cpk监控过程能力，用设备工时效率来分析设备产能，以保障设备的稳定性，也是保障产品质量的核心一环。

南高齿有一套严格的供应商开发流程：首先会对潜在目标进行评审，了解其是否有发展潜力。接下来，对有意向的企业进行预评估，进入新供应商的开发流程，包括现场审核、首件认证、零件放行、签订合同、供应商生命周期管理等。

我们建立了一支专业化队伍，所有人员均通过严格的专业培训及考核。南高齿还拥有长度类、角度类等计量器具的自我检定资质，对不具备自我检定资质的量具，委托省/市计量院进行计量，保证现场所有的检测器具均经过专业机构认证。

公司在企业管理体制上实行董事长领导下的总经理负责制，总经理受董事长的委托，全面负责企业的生产、经营、技术、质量、等管理工作。公司设有生产运营、研发、质量发展、采购以及各类事业部。在部门机构设置方面按照精干、高效、职责分明的原则设置。设立质量发展职能部门，有计划地提升质量管理的战略地位。设立了质量体系、研发质量、采购质量、生产质量、项目质量、服务质量、失效分析RCA 等职能，将质量成功贯穿于产品的全生命周期活动中。

从最初依靠检查员管控质量，到设立质量发展职能部门，再到建立以‘零缺陷’为目标的质量管控体系，一步一步走来，十分不易。

推行可靠性质量管理，从应用端、设计端、制造端、采购端确认产品的可靠性计划，进而对零部件、整机的可靠性进行充分的验证，建立产品的可靠性确认流程；同时建立后市场、制造过程的失效数据库，并及时的将失效模式在新的设计及过程中预防，建立质量失效模式的质量大闭环管理。

所有的一切，都旨在一个共同的目标：质量第一。

2、顾客至上

一家世界级公司的成长，源于全球业务伙伴的认可与合作。拥有遍及全球的合作伙伴的南高齿始终坚持“质量第一、顾客至上、优质服务、诚信为本”的企业理念，在市场开发时识别顾客需求，在产品设计时体现客户需求，在制造过程中保证顾客需求，在优质服务中满足顾客需求，每年 NGC 邀请第三方机构开展顾客满意度调查及服务满意调查工作，深度识别客户需求，主动针对顾客满意调查结果开展深度分析，寻求持续改进机会，历年顾客满意度评价均超过行业平均水平 80 分。

3、优质服务

南高齿为了给客户更方便、快捷、贴心面对面的服务，设立了项目团队，实现从设计、采购、供应链、生产至客户各个环节的高效协作。全程参与项目开发过程，项目决策者亲自见证现场产品制造过程，定期组织双方进行质量交流活动，大家齐心协力共同努力，多次获得客户高度认可。项目团队在开发中会严格执行客户标准，致力于为客户提供高质量高可靠性的产品及优质的服务。针对关键的大客户，由公司高层直接担任大客户项目经理，主导项目推进。

后市场业务涵盖重型、标准箱及行星产品的售后服务、客制化维保服务、增值服务等。拥有专业的业务团队，技术工程师、服务技师、信息管理工程师均已从业多年，有着丰富的齿轮箱维保服务经验。公司提供服务热线、短信、邮箱、微信、二维码等多渠道的服务受理方式，形成了全覆盖的齿轮箱生产商服务平台。

我司承诺24小时响应客户需求，服务地区覆盖全国乃至海外地区。以技术支持为后盾，以服务技术为先导，让更多的用户享受到了诚挚的服务，故障处理速度和能力遥遥领先同行厂商。随着网络通信的不断发展，技术团队创新以视频、AR技术等为客户提供远程指导，扩大了服务网络的辐射范围，特别是疫情期间，为海外客户提供了多次优质的服务。

4、诚信为本

公司领导带头学习并严格遵守与公司经营相关的法律法规，如《公司法》、《合同法》、《企业会计准则》、《税法》、《环境保护法》、《反不正当竞争法》、《劳动法》等。致力于通过营造诚信守法的经营环境，制定了完善的内部管理制度和法律风险防范机制，通过创建诚信守法的环境，使公司自觉严格执行国家法律法规，依法生产、依法经营、依法管理，做到内部管理制度和法律风险防范机制较为完善；依法决策、依法管理、依法办事、依法维权能力显著提高；企业和职工的合法权益得到有效保障，劳动关系和谐；企业市场营销交易行为遵纪守法，诚实守信，自觉维护市场经济公平有序的竞争秩序；企业积极承担社会责任，树立守法、诚信、负责的社会形象。

4.2 运作管理

NGC建立融合APQP4WIND体系的7-Gates 新品开发流程，为新产品设计项目管理执行过程提供方法依据和基本规范，使各部门系统性地形成合力以确保产品设计开发过程输出充分满足客户要求，通过新产品开发体系保证设计每个过程受控，最终保证设计过程的可靠性。

NGC2018年上线了PLM产品全生命周期管理系统，实现线上的流程控制，详细记载着产品整个研发活动及记录。

公司设立信息及标准化部，定期回顾企业知识产权合规性，尊重他人知识和参与践行

保护知识产权是我司设计开发重要活动之一。

来料是决定产品质量的另一个重要因素，南高齿从原材料源头控制产品品质，有一套严格精密的筛选审核流程，质量全面参与现场审核、首件放行批准等过程，通过质量层面验证将质量管理延伸到供应链，筛选出可靠、可信赖的供应商合作伙伴，为产品可靠性提供源头保障。

NGC 秉承合作共赢的理念，与供应商共同成长，将APQP扩展到供应商端，NGC 质量自主开发了供应商开发、审核、首件认证、采购记录回传、检验无纸化等电子流程，系统性规范采购整个环节的策划、评审、实施监控以及验证闭环，实现系统防错、电子数据透明化&各环节受控的功能。

NGC结合现有的 CRM、PLM、SAP、OA、WMS 以及条码系统、生产无纸化系统等各系统数据库，自主开发了质量监控报表，从来料至成品组装入库前关键环节的质量数据报表实时动态更新，有效对内外部质量状况进行持续监控，为工艺、设计改善提供数据支撑，同时持续推动全员质量改善提升。

NGC 从管理上建立了良好的沟通机制，管理层会议、中干例会、各模块月度会议、现场四层会议，正确把控企业发展方向，及时发现偏差并纠正。现场开展精益生产项目，助推现代化工厂建设。

南高齿长期与GE、西门子、西马克、普瑞特、宝武等重要客户保持密切合作交流，针对不同类型客户确定顾客需求与期望，建立相应的体系与团队，建立各种渠道和方法。

公司建立了关键客户需求和期望的信息管理系统，通过定期拜访、交流会、技术服务、高层互访、展会、客户满意度调查、第三方客户满意度调查、委托第三方咨询公司调研等方式，确定客户的需求和期望，从而在产品生产、过程管理等方面加以体现，真正满足客

户需求，超出客户期望。秉承客户当前需要的，我们要满足，客户潜在或没有想到的需求，我们要想到。

公司提供服务热线、短信、邮箱、微信、二维码等多渠道的服务受理方式，形成了全覆盖的齿轮箱生产商服务平台。

我司承诺24小时响应客户需求，服务地区覆盖全国乃至海外地区。以技术支持为后盾，以服务技术为先导，让更多的用户享受到了诚挚的服务，故障处理速度和能力遥遥领先同行厂商。随着网络通信的不断发展，技术团队创新以视频、AR技术等为客户提供远程指导，扩大了服务网络的辐射范围，特别是疫情期间，为海外客户提供了多次优质的服务。

五、质量管理基础

5.1 标准管理

公司将企业标准化贯穿于生产全过程，从原料、半成品、成品、交付等各个环节，均制定了相关标准，完善的标准化管理体系对提供企业管理水平奠定了基础。

公司设立标准化工程师，负责国际及国内外相关标准收集、梳理、分类、宣贯共享，企业技术标准的修订、管理和维护。同时，正在引进外来标准管理平台。

NGC 积极参与国家/行业标准化工作，主持/参与编制多项国家/行业标准，见下表。

序号	标准性质	标准名称	标准编号	发布日期	实施日期	我司排名	我司负责人	第一起草单位	标委会	标准目前状态
3	国家标准	深层渗碳 技术要求	GB/T28694	2012/9/3	2013/3/1	第6	朱百智	江苏丰东热技术股份有限公司	热处理标委会 李倩 010-82415083	已发布
4	行业标准	PR模块式齿轮减速器	JB/T10467	2004/10/20	2005/4/1	第1	李钊刚	南京高精齿轮集团有限公司	冶金设备标委会 吴量 029-86322578	已发布
5	行业标准	起重机用单边支撑硬齿面减速器	JB/TXXXX			第4	何健	北京起重运输机械设计研究院有限公司	起重机械标委会 张培 13716089693	待发布
6	行业标准	水泥工业用硬齿面减速机 第1部分：中心传动磨机	JC/T878.1	2011/11/3	2012/3/1	第1	杨静	南京高精齿轮集团有限公司	建材标委会 李巧 15810502640	已发布
7	行业标准	水泥工业用硬齿面减速机 第2部分：边缘传动减速机	JC/T878.2	2011/11/3	2012/3/1	第1	雷海宁	南京高精齿轮集团有限公司	建材标委会 李巧 15810502640	已发布
8	行业标准	水泥工业用硬齿面减速机 第3部分：窑用减速机	JC/T878.3	2011/11/3	2012/3/1	第1	陈建新	南京高精齿轮集团有限公司	建材标委会 李巧 15810502640	已发布
9	行业标准	水泥工业用硬齿面减速机 第4部分：立式磨机减速机	JC/T878.4			第1	靳文丞	南京高精齿轮集团有限公司	建材标委会 李巧 15810502640	待发布
10	行业标准	水泥工业用硬齿面减速机 第5部分：辊压机减速机	JC/T878.5			第1	嵇耀	南京高精齿轮集团有限公司	建材标委会 李巧 15810502640	待发布
11	行业标准	立式煤磨用主减速器	JC/T2259	2014/10/14	2015/4/1	第5	明建新	重庆齿轮箱有限公司	建材标委会 李巧 15810502640	已发布
12	行业标准	水泥行业用轴瓦和轴承	JC/T1000	2021/3/5	2021/7/1	第5	安博		建材标委会 李巧 15810502640	已发布
13	行业标准	冶金设备用MHB齿轮箱	YB/T050	2021/3/5	2021/7/1	第1	赵越	南京高精齿轮集团有限公司	冶金机电标委会 姜涛 jiangtao0983@126.com	已发布
14	国家标准	圆柱齿轮 齿面公差分级制 第1部分：齿面偏差的定义和允许值	GB/T10095.1			第5或第6	郭明均		齿标委 王志刚 13937118010	征求意见阶段
15	行业标准	偏航齿轮箱	JB/TXXXX			暂定	邱模强	重庆齿轮箱有限公司	齿标委 王志刚 13937118010	征求意见阶段
16	行业标准	变桨齿轮箱	JB/TXXXX			暂定	邱模强	重庆齿轮箱有限公司	齿标委 王志刚 13937118010	征求意见阶段
19	行业标准	海上风力发电机 偏航系统防腐设计要求	NB/TXXXX			暂定	李效龙	上海电气集团股份有限公司 孙文广 15821945610	能源行业风电标委会风电机械分会	征求意见阶段
20	行业标准	海上风力发电机 变桨系统防腐设计要求	©南京高精齿轮集团有限公司 2021- 版权所有				李效龙	上海电气集团股份有限公司	能源行业风电标委会风电机械分会	征求意见阶段

5.2 计量管理

公司设有专职计量人员负责计量设备管理、配备和定期校验工作，企业注重对从业人员的专业培训，计量人员具有长度、角度等项目计量资质，为公司计量设备管理规范化提供有力保障。

计量器具专人管理，运用量具管理系统，建立台账及检定周期计划，计量器具出入库严格管理，对在使用的计量器具周期性进行检定，量具张贴检验合格标贴，显示检验周期，强化现场检查和监管，掌握计量器具使用情况。

与第三方计量机构保持长期合作，对于内部无计量资质的量具委托外部进行计量，保证所有正在使用的量具合规。

5.3 认证管理

南高齿始终坚持“质量第一，顾客至上，优质服务，诚信为本”的质量方针，并以此建立了质量管理体系，推行全面质量管理，严格贯彻零缺陷理念。

1.20 世纪 90 年代即开始推行 ISO9001、ISO14001、OHSAS18001 等体系；

2.2014 年引入石油行业推行的 API Q1 体系，2016 年引入卓越绩效管理体系和 risk 管理体系，以最先进最严格的管理标准规范企业生产制造/管理过程。每年经多次重要客户审核，为落地客户 APQP 要求奠定了基础。

3.2019 年通过 TUV 的 ISO3834-2 焊接工厂认证。

4. NGC 齿轮箱出厂前经过超载、超速、流量、振动、温升、应力测试等验证活动；我们的齿轮箱已通过各类产品认证，如 API 11E（抽油机齿轮箱）、MA 认证（矿用）、

CE认证等。

5.4 检验检测管理

设置质量部，负责制定检验规范，实施检验活动，不良品的处理及统计分析。NGC配备了先进的检验设备，并结合现有的 CRM、SAP、OA、无纸化系统、WMS以及条码系统等各系统数据库，利用帆软报表平台自主开发了质量监控报表，从来料至成品组装入库前关键环节的质量数据实时动态更新，有效对内外部质量状况进行持续监控，为工艺、设计改善提供数据支撑，同时持续推动全员质量改善提升。

六、产品质量责任

6.1 产品质量水平

NGC 是制造单项冠军示范企业，国家技术中心，经过 50 余年的设计开发经验的沉淀，目前已拥有具有国际竞争的技术创新平台（国家认定企业技术中心、机械工业重载传动工程研究中心、国家技术创新示范企业等）；拥有自主核心技术（设计平台技术、仿真计算技术、材热技术、试验技术等），NGC 齿轮箱达到国际先进，国内领先水平。

产品名称	执行标准	主要技术指标	本企业水平	国内同行业最佳水平	国际先进水平
1、MHB 系列标准工业齿轮箱	Q/320114 NGC 066-2018	齿轮箱空载试车 1 米处噪声	≤75dB(A)	≤85dB(A)	≤73dB(A)
		传动效率（两级传动）	≥97.8%	≥97%	≥97.9%
2、工程机械用卷扬减速机	Q/3201 NGC 081-2020	齿轮箱空载试车 1 米处噪声	≤85dB(A)	≤85dB(A)	≤82dB(A)
		振动	≤4mm/s	≤4mm/s	≤4mm/s
		齿轮箱温升	≤45℃	≤50℃	≤43℃
3、风力发电机用偏航驱动装置	Q/320115 NGC 067-2020	箱体表面最高温度	≤80℃	≤80℃	≤80℃
		齿轮箱空载试车 1 米处噪声	≤85dB(A)	≤85dB(A)	≤80dB(A)
		箱体最大振动	≤50 μm	≤55 μm	≤50 μm
		传动效率	≥88%	≥87%	≥89%
4、MTG 系列高速齿轮箱	Q/3201 NGC 024-2020	加载试车 1mm 处噪声	≤100dB(A)	≤100dB(A)	≤95dB(A)
		轴瓦温度	≤95℃	≤95℃	≤95℃
		传动效率	≤98.3%	≤98%	≤99%

		箱体振动	$\leq 2.9 \text{ mm/s}$	$\leq 3.0 \text{ mm/s}$	$\leq 2.9 \text{ mm/s}$
5、立式磨机用减速机	JC/T 878.4-2010	箱体振动	$\leq 2 \text{ mm/s}$	$\leq 2.2 \text{ mm/s}$	$\leq 2 \text{ mm/s}$
		齿轮箱空载试车 1 米处噪声	$\leq 85 \text{ dB (A)}$	$\leq 85 \text{ dB (A)}$	$\leq 85 \text{ dB (A)}$
		传动效率	$\geq 96\%$	$\geq 96\%$	$\geq 96\%$
		推力瓦温度	$\leq 70^\circ\text{C}$	$\leq 75^\circ\text{C}$	$\leq 75^\circ\text{C}$
6、辊压机用减速机	JC/T 878.5-2010	齿轮箱空载试车 1 米处噪声	$< 85 \text{ dB (A)}$	$< 85 \text{ dB (A)}$	$< 85 \text{ dB (A)}$
		润滑油温升	$< 30^\circ\text{C}$	$< 45^\circ\text{C}$	$< 40^\circ\text{C}$
		轴承温升	$< 30^\circ\text{C}$	$< 45^\circ\text{C}$	$< 40^\circ\text{C}$

6.2 产品售后责任

公司十分重视来自客户的投诉，提供了服务热线、短信、邮箱、微信、二维码等多渠道，建立了较完善的投诉处理机制，制定《后市场服务控制程序》、《服务订单流程管理规定》、《客诉问题RCA管理规定》等产品质量异议处理相关管理规定，建立了投诉处理机制，并对异议处理的质量和效率进行重点监测。

公司注重收集、整合和分析客户投诉信息，并将其用于公司的改进。对已确认的投诉信息，公司详细分析产生原因并及时与客户协商处理方法，同时制定持续改进措施，监督责任部门持续改进并反馈改进结果。定期对质量异议进行汇总统计分析，针对经常性的、共性的问题，原因采取改进措施。

6.3 企业社会责任

1、公共责任

公司内外部环境要求公司必须遵守社会责任体系。国内外的客户审核中明确规定了公司必须遵守社会责任审核。公司依照核心价值观制订了员工手册，员工手册明确规定了相关的要求和道德规范。

● 人权

1、公司严格遵照国际人权公约所规定的内容进行；

2、 保证不与践踏人权的公司合作；

● 劳工权益

- 1、 公司支持员工自由结社以及集体谈判的权利；支持并建立了工会组织；
- 2、 消除一切形式的强迫和强制劳动；
- 3、 禁止招聘使用童工，对未成年的员工安排在合适的岗位上；
- 4、 消除地域、性别、区域、种族上在就业和职业上的歧视。

● 工作环境

- 1、 提出节能环保的工作和产品环境，提倡绿色能源；
- 2、 采取主动保护环境的做法，建立职业健康和环境体系

● 反腐败反贿赂

- 1、 要求我们的供应商遵守反腐败、反贿赂、敲诈法规，让供方签订协议；
- 2、 要求公司重要部门和涉外部门签订相关协议。

设立举报信箱、投诉电话接受不诚信行为的投诉和举报，认真对待每一起投诉并组织调查，如查属实，将对相关当事人给予开除、警告等处分，涉及违法犯罪的，移送司法机关处理。

高度重视企业在经营过程中履行社会和法律、道德责任，从以下几方面规范实施公共责任：

- (1) 明确产品、服务和运营对社会的影响及所采取的措施
- (2) 主动预见及消除公众对产品、服务、运营的隐忧
- (3) 积极推进淘汰设备更新，推进技术改造项目(节能)
- (4) 废气合法处理

为了履行社会责任,对顾客负责,公司建立了一系列严于国家法律法规/产品标准的内

控要求。

控制方面	控制项目	控制目标值	国家行业和企业标准	测量方法	对比结果
环境保护	废气	VOCs减排量下降5%	1. 《大气污染物综合排放标准》GB16297-1996); 2. 《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》; 3. 《工业企业厂界环境噪声排放标准》GB12348-2008);	公司内部自测和第三方有资质的检测机构测量	达到标准
	危险固废	100%合规处置			达到标准
	噪声	昼间≤60db ; 夜间≤50db			达到标准
能源消耗	万元产值能耗	0.05	中华人民共和国节约能源法	内部监测和统计与分析	达到标准

公司配置相关数据采集资源，及时监控数据，主管部门定期分析评价公司对质量管理、环保、公共资源消耗利用，职业健康与安全方面的问题，采取措施，实施改善。同时接受二方、三方、社会组织的监督审核。

2、道德行为

公司在核心价值观基础上制定了清晰明确的行业道德行为规范，其规定包括员工在公司内部活动和外部活动中必须遵循的准则，将道德规范作为新员工选择和员工晋升有关的重要条件。新员工的入职教育、老员工再教育内容都要包含道德行为规范的培训。公司根据道德规范对当前和潜在的供应商和合作伙伴进行评价，签署有关诚信或反腐败的组织承诺和个人承诺。

公司设立有关测量指标，监测供应商和员工在道德行为。公司建立阳光协议，保持举报违反道德行为的机制，对非道德行为的处罚是严厉的（如通报、罚款、除名），并且得到持续执行。

3、公益支持

公司将社会责任实践为社会公益活动，“成就青春梦想，构建绿色家园”，以帮助儿童、

青少年成就人生梦想，筑造美好未来以及专注社会环保事业发展，维护地球可持续生存环境为己任。

近三年主要公益活动

年度	序号	慈善活动
2018	1	资助云南永平县贫困学生
	2	爱心探访永平县贫困学生
	3	建立南高齿彩虹书社爱心慈善图书馆
	4	冬季棉衣慈善捐赠
2019	1	助力拯救长江江豚
	2	云南永平县助学
	3	向云南省红河哈尼族彝族自治州绿春县三猛乡巴东村贫困山区捐赠棉被
2020	1	抗击疫情捐款1000万元
	2	向南京市鼓楼医院和江苏省人民医院捐赠共计3万套防护服
	3	成立南高齿一带一路青年成长基金
	4	端午节探访南京市残障人士
	5	云南永平县助学
	6	中秋节资助南京的喜憨儿制作中秋月饼，并将月饼捐赠给贫困儿童
	7	慰问南京交警机动大队警员

6.4 产品售后责任

历年接受各级质量监督局的抽检中，未收到重大问题投诉。

报告结束语

质量诚信建设是全社会的共同责任，需要大家共同努力，我公司秉着诚信经营的理念，坚决承担起企业质量安全责任，为行业的发展做出我们应有的贡献。