

企业质量信用报告

新大洲本田摩托（苏州）有限公司

二零二四年四月

目 录

前言.....	1
一、报告编制规范	1
1、报告组织范围	1
2、报告发布周期	1
3、报告编写原则	1
4、报告参考标准	1
5、报告获取方式	1
二、总经理致辞	2
三、企业简介	3-4
报告正文	5-16
一、企业质量理念	5
二、企业质量管理	6-8
1、质量管理机构	6
2、质量管理体系	7
3、质量安全风险管理	7-8
三、企业质量诚信管理	9-10
1、质量承诺	9-10
2、运作管理	10
四、企业质量基础	11-13
1、标准管理	11
2、计量管理	12
3、认证管理	12
4、检验检测管理	13
五、企业质量责任	14-15
1、产品质量水平	14
2、产品售后责任	14-15
3、质量信用记录	15
结束语.....	16

前 言

新大洲本田摩托（苏州）有限公司为履行产品质量主体责任，提高企业质量诚信意识和质量法制意识，推动社会公众监督，成立了《企业质量信用报告》编制小组，由公司首席副总经理何妮任组长，公司副总经理张立彬任副组长，负责编制报告及实施落实工作。

一、报告编制规范

本报告是新大洲本田摩托（苏州）有限公司向社会公开发布的质量信用报告，反应本公司坚持履行社会责任，切实维护质量信用，实现可持续发展的综合绩效，为各利益相关方提供便捷的沟通渠道。新大洲本田摩托（苏州）有限公司《企业质量信用报告》本着客观、公正的态度进行编写，报告内容真实、有效，符合企业实际情况，报告内容包括了企业质量理念、企业质量管理、质量诚信管理、质量管理基础、产品质量责任等方面的理念和制度及措施等，定期公布，以接受社会的监督指导。

1、报告组织范围

本报告所涉及的内容范围：新大洲本田摩托（苏州）有限公司，时间 2024 年 4 月之前。

2、报告发布周期

本报告为年度报告，以后报告执行的发布周期为每年一次，时间选定在每年的 5 月份，根据实际情况动态更新报告内容。

3、报告编写原则

本报告遵循客观性、时效性、简便性、完整性、可验证性、可对比性和各利益相关方参与的原则。本报告所填数据及提供资料客观、真实、准确、有效，符合国家相关规定。

4、报告参考标准

本报告参照 GB/T 31870-2015 企业信用评估报告编写指南(汉语)、《质检总局办公厅关于组织企业发布〈企业质量信用报告〉的通知》编制。

5、报告获取方式

本报告以网络版形式发布，可在我公司门户网站获取。

<https://www.honda-sundiro.com>

二、总经理致辞

尊敬的用户、合作伙伴、同仁们：

在这个竞争激烈、充满变化的时代，新大洲本田始终坚持以客户为中心，追求卓越的产品和服务质量，努力提升顾客满意度。过去的一年中，我们面临着前所未有的挑战，但同时也迎来了新的发展机遇。在此，我代表新大洲本田，向长期以来支持我们的每一位客户表示最诚挚的感谢！在新的一年里，公司管理层以「在未来多变的市场中立于不败之地，强化事业体质并布局未来」为中期愿景，不断提升公司的产品质量和服务质量，实现“三个喜悦”。

一、坚持产品和服务质量第一：

我们深知，质量是企业生存与发展的基石，也是赢得市场竞争优势的关键要素。在过去一年里，新大洲本田进一步加强了质量管理体系的建设和完善，严格执行 ISO 质量管理体系标准，不断提升产品和服务质量。我们通过持续的技术创新和工艺改进，确保每一辆摩托车都达到甚至超过客户的期待。

二、客户满意至上：

客户满意是我们不懈追求的目标。为此，我们对销售渠道进行了分类和整合，不断优化售后服务网络，提供便捷高效的服务体验。同时，我们还加强了与客户的沟通渠道，推进后方管理人员分区域承包前方市场，定期对客户进行走访，积极倾听客户的反馈和建议，努力解决他们遇到的问题，力求让每一位客户都感到满意，逐步提升公司营业服务的客户满意度。

三、社会责任担当：

作为一家负责任的企业，新大洲本田一直致力于履行社会责任。我们不仅关注产品的质量，也十分重视环保和安全。我们积极采用环保材料和技术，减少生产过程中的污染排放，并确保每一位员工的安全健康。积极参加集团的减碳公益行动，从设计端、开发端、制造端、销售端、使用端进行全生命周期的减碳管理。

四、未来展望：

展望未来，我们将继续秉承质量优先的原则，不断创新和发展。我们相信，在全体同仁的共同努力下，新大洲本田将会迎来更加辉煌的明天。在满足全世界用户的道路上一往无前。

最后，再次感谢大家的支持与信任！让我们携手同行，共创美好未来！

总经理：平野 裕友

二零二四年四月

三、企业简介

新大洲本田摩托有限公司成立于 2001 年，由新大洲股权投资有限公司、本田技研工业株式会社、本田技研工业（中国）投资有限公司出资组建，注册资金 1.29 亿美元。作为苏州市重点引进项目，于 2018 年在太仓投资建成新大洲本田摩托（苏州）有限公司。



新大洲本田摩托（苏州）有限公司，注册资金 14880 万元，集摩托车、电动车整车及零部件的设计、研发、生产、销售及服务于一体，具备年生产整车、发动机 100 万台的能力。依托本田全球研发资源，形成了明显的核心技术优势，部分新产品处于国际领先地位。公司全面追求卓越绩效管理，于 2022 年 8 月申报“苏州市质量奖”并获得通过；2022 年 12 月获得太仓质量管理优秀奖；2023 年 12 月获得太仓市市长质量奖。

新大洲本田致力于为中国和全世界的用户提供品质卓越、安全可靠、节能环保的摩托车、电动车。竭尽全力以合理的价格提供高质量的商品，让全世界的用户满意。

公司的前身为海南新大洲摩托车股份有限公司，并于 1997 年 10 月获得了 ISO9001:1994 版标准质量管理体系注册认证，于 2000 年 10 月通过了换证审核。

新大洲本田摩托有限公司成立后，秉承新大洲优良的质量管理传统，在充分吸收本田质量管理精髓的基础上，继续推行 ISO9001:2000 版质量管理体系标准，于 2002 年 8 月顺利通过 ISO9001:2000 版标准质量管理体系注册审核，2010 年 10 月通过标准转版审核，取得 ISO9001:2008 版质量管理体系证书，2017 年 11 月、2022 年 11 月通过了复审换证审核。

另外公司还通过了以下各项审核及认证。

2003 年 3 月底，公司所有产品顺利通过中国质量认证中心组织的 CCC 认证，同时顺利通过了国家发改委组织的生产准入设计开发能力审核。

2003 年 12 月，公司顺利通过国家发改委组织的生产准入全项第二阶段认证。

2007 年 1 月，公司顺利通过国家环境保护总局组织的摩托车环保生产一致性审查。

2022 年 11 月，公司通过环境管理体系认证。

2021 年 5 月，公司通过职业健康安全管理体系认证。

2022 年 11 月，公司通过测量管理体系认证。

2021 年 5 月，公司通过能源管理体系认证。

2018 年 11 月，新大洲本田摩托（苏州）有限公司通过了工信部的现场审核，2018 年 12 月取得工信部许可的道路机动车辆生产企业目录。

2023 年 12 月，公司获得国家级绿色工厂称号。

2023 年 3 月，公司获评江苏省 5G 工厂称号。

新大洲本田摩托有限公司将为创一流产品，成为被顾客期待的具有存在感的一流企业，满足全世界用户的需求而努力。

报告正文

一、企业质量理念

公司领导在战略上非常重视质量管理，将“高质量”写进了组织的使命。新大洲本田质量理念是：以顾客需求为关注焦点，以顾客满意为工作目标，建立并持续改进质量管理体系，实现“三个喜悦”。

建立追求卓越的质量理念，着力引导全员参与质量管理，积极发挥领导作用，致力追求整体卓越绩效。全面提升企业的管控能力、企业员工的质量责任感，体现企业存在的意义和价值，实现公司『成为被世界/中国客户期待存在的企业』的愿景。

所谓以顾客为关注焦点：在产品实现的整个流程中，即市场细分、产品企划、产品设计、制造到产品交付后的服务的整个过程中，均贯穿“顾客为关注焦点”的思想理念，紧扣每一个环节，让员工充分认识、理解，并能够在工作中得以充分体现。在生产过程中，我们加强工序之间的控制和管理，建立了“下道工序就是顾客”的指导思想，即让员工充分重视生产的每一个环节，确保产品质量不留漏洞。

所谓建立和持续改进质量管理体系：公司设定了质量管理者代表和首席质量官，建立了完善的质量管理体系，领导层每年主持开展内部审核、管理评审等质量活，质量管理体系的充分性、适宜性、有效性进行评价，并持续改进。在过程管理中，充分运用技术改进、质量改进、管理改进等方法，不断创新与改进，持续提高产品品质。

公司依据战略设计质量目标，积极推进 TQM 管理，全员参与，全面提升，共有组织目标和价值观。在岗位执行层，积极开展 NHC 小组、BQ (Best Quality) 活动、合理化建议、全员提案改善等活动，引导员工参与全面管理。

所谓“三个喜悦”：

购买的喜悦：公司的产品与服务不仅要让用户感到满意，更要令其产生感动与共鸣。

销售的喜悦：以优质的产品与周到的服务获得用户信赖，令从事销售、服务的员工在工作时充满自信。

创造的喜悦：为使用户与经销商满意，公司始终致力于创造超越其期待值的优质产品，用心提供一流服务。

二、企业质量管理

1、质量管理机构

新大洲本田《Q/SDH SC1 质量手册》明确规定了公司的组织机构图及其职责。

过程文件《Q/SDH GC01.01-2021 品质保证部职责范围及岗位职责》对公司质量管理机构、岗位职责和人员配备进行了详细规定



在公司机构方面，设立了生产、销售体制之上的总工程师、副总工程师作为公司质量总负责人；在执行层面设立了公司首席质量官，全面负责日常的品质管理工作。

品质保证部为公司质量日常管理机构，隶属公司副总经理和管理者代表管理，

在管理者代表领导下独立行使职权，全面贯彻实施 1S0 / TS221 63 质量管理体系和 1S0 9001 质量管理体系。

负责公司品质战略、品质企划、品质考核管理的制定，协助总经理和管理者代表协调、指导、监督、检查、考核、各部门的质量管理、质量计划、质量目标及各项质量改进措施的实施和实现。负责市场品质问题解析对应及三包管理。

负责公司新机种 Q 企划、施策及计划管理和外作部品符合性检查管理、外作部品品质改善管理。

负责本公司产品质量管理工作和完成车检验管理，严格监督执行公司各类质量标准，确保及提升产品质量。

负责公司 NHC、BQ、创新改善提案活动组织推广和评价，营造持续改进品质的质量文化。

2、质量管理体系

通过推行质量管理体系为公司质量安全提供基础。新大洲本田全面推行并有效运用 ISO9001: 2015、ISO14001: 2015 和 ISO45001: 2018 等多个管理体系，并在逐步的整合中形成独具特色的管理模式，从体系层面保证产品和服务质量安全。

公司领导通过推行管理体系、规范过程管理、执行产品检测等活动来履行产品和服务的质量安全责任。通过建立健全质量管理机构、配备完善的要员、建立健全规章制度、明确各部门各岗位职责，分工明确，运转正常，并实施事业计划考核，促进事业健康持续发展。

管理者在不断自我学习和践行 ISO9001 质量管理体系的基础上，引进了本田全球化的质量管理方法：如 TQM(全面质量管理)、QIC(市场质量信息管理)、TR(故障反馈票)、QAV(品质能力调查)、PAC-V(过程保证能力检证)、MQS(制造品质基准书) FTA(故障模式分析)、WHY-WHY 分析(品质解析五原则)、SQM(供应商质量管理)、QC(工程品质管理表)\FMEA(潜在失效模式分析)等。

公司建立了强大的品质保证流程，确保了产品从企划到设计、生产、交付、市场服务全流程质量管理。公司的品质管理参与者，按照管理流程，严守时间节点，进行对应的质量确认工作，用体系的方法确保产品各工序的工程保证能力。对关键部品计划性的展开品质保证能力检证。

3、质量安全风险管理

新大洲本田作为交通工具制造商，产品的安全保证尤为重要，公司在质量风险管理方面有着丰富的经验和成熟的做法。

①质量文化：公司强调全员参与质量改进，从管理层到一线员工，每个人都对产品质量负责。公司秉承持续改进的精神，鼓励员工提出改进建议，并将其融入日常工作中，将“高品质”写入公司的使命。

②风险识别与评估：公司在产品开发初期就开始识别潜在的质量风险，并评估其可能性和影响程度。同时进行多维度分析：利用 FMEA(失效模式与效应分析)、FTA(故障树分析)等工具，对产品设计、制造过程中的风险进行全面评估。

③借助江苏省工业产品质量安全主体责任信息平台，管控公司质量风险：

A. 建立基于工业产品质量安全风险防控的动态管理机制，落实自查要求，制定《工业产品质量安全风险管控清单》，建立健全日管控、周排查、月调度工作制

度。建立工业产品质量安全日管控制度。质量安全员每日根据《工业产品质量安全风险管控清单》进行检查，形成《每日工业产品质量安全检查记录》，对发现的质量安全风险隐患，应当立即采取防范措施，及时上报质量安全负责人、质量安全总监或者生产单位主要负责人。未发现问题的，也应当予以记录，实行零风险报告。

B. 建立工业产品质量安全周排查制度。质量安全总监每周至少组织一次风险隐患排查，根据日管控中发现的问题，分析研判产品质量安全状况，形成《每周工业产品质量安全排查治理报告》。

C. 建立工业产品质量安全月调度制度。单位主要负责人每月至少听取一次质量安全总监管理工作情况汇报，对当月工业产品质量安全日常管理、风险隐患排查治理等情况进行总结，对下个月重点工作作出调度安排，形成《每月工业产品质量安全调度会议纪要》。

管理规定要求	对应 SDH 体系文件内容	ISO 文件编号
《工业产品质量安全风险管控清单》	《太仓工厂质量过程分析清单》	Q SDH SC1 附录 4
日管控制度 《每日工业产品质量安全检查记录》	《采购产品检验和试验管理》 《自制产品检验和试验管理》 《完成机检验和试验管理》 《完成车检验和试验管理》	Q SDH GC68/GC73/GC69/G C71
周排查制度 《每周工业产品质量安全排查治理报告》	课级质量工作会议	Q/SDH GC05
月调度制度 《每月工业产品质量安全调度会议纪要》	公司级质量工作会议	Q/SDH GC05

④顾客反馈的快速响应：建立有效的顾客反馈机制，确保能够快速响应顾客的投诉和建议。对于顾客反馈的问题，采取闭环管理的方式，从发现问题到解决问题再到预防问题再次发生，形成完整的闭环。

⑤培训与教育：定期对员工进行质量意识培训，强化全员的质量责任感。提供专业技能培训，确保员工掌握必要的质量管理工具和技术。

⑥合规性与标准遵循：严格遵守国际和地区的法律法规要求，确保产品符合相关质量标准。保持 ISO 9001 等国际质量管理体系标准的认证状态，不断提升质量管理水平。

公司通过以上措施进行质量风险管理，维持高标准的产品质量，并最终赢得消费者的信任。

三、企业质量诚信管理

新大洲本田将质量诚信作为公司的立足之本。高层领导始终重视企业质量诚信管理，不断完善企业质量诚信体系建设，加强质量诚信宣传，大力开展全员性质量活动，把“质量至上，诚信为本”理念贯穿到整个产品中，着力引导全员参与质量管理，致力追求整体卓越绩效。公司近年来多次被评为《全国产品和服务质量诚信示范企业》、《全国百佳质量诚信标杆企业》、《全国摩托车行业质量领先企业》、公司质量信用 A 级企业等。



1、质量承诺

公司严格遵守国家相关法律、法规的规定，保证质量安全符合国家有关产品标准；保证必须经检验合格后出厂，未经检验及检验不合格的产品决不出厂；保证产品标识标注及产品标识的使用符合国家有关规定；保证不生产国家明令淘汰的产品，不伪造或冒用厂名厂址、不以假充真、不以次充好；积极配合执法部门依法进行的产品质量监督检查和日常监管。反馈电话365天*24小时开通，承诺对顾客提出的质量问题，省代办2小时内电话回复，4-8小时内处理完毕，72小时内进行电话回访。全面提升企业质量改进能力，企业追求质量改进的态度决定了企业质量承诺可以兑现的程度。公司通过建立有效的自我监督和自我完善机制，及时获得有关产品、过程和

体系的信息，通过分析、评价以识别存在的问题并加以解决，确保体系有效运行和提供满足要求的产品。

2、运作管理

公司的质量承诺是确保产品和服务质量达到高标准的重要基石。运作管理系统包括以下几个方面：

① 制定质量方针和目标：依据公司战略制定清晰、具体的质量方针，传达公司的愿景和使命。根据质量方针，设定可衡量的质量目标。

② 构建质量管理体系：采用国际通用的标准，建立和完善质量管理体系。对关键过程进行严格控制，确保每个环节都能达到预定的质量标准。

③ 人员培训与意识提升：定期对员工进行质量相关培训，和提供必要的专业技能培训，使员工掌握质量管理工具和技术。

④ 产品和服务设计：在产品的设计阶段进行严格的设计评审，确保产品符合预期的质量要求。同时对产品进行安全性评估，确保产品不会对用户构成安全隐患。

⑤ 生产过程控制：对采购的原材料进行严格的检验，确保原材料的质量符合要求。同时利用统计过程控制（SPC）等方法，实时监控生产过程，确保生产过程的稳定性和一致性。

⑥ 成品检验与测试：对最终产品进行全面检验，确保产品符合规定的质量标准。进行必要的性能测试，验证产品功能是否正常。

⑦ 建立有效的顾客反馈机制，及时收集顾客意见和建议。定期进行顾客满意度调查，了解顾客的真实感受。

⑧ 持续改进：根据顾客反馈和内部审核结果，制定改进计划。将改进内容体现在后续设计过程，持续优化生产过程和管理体系，不断提高产品质量。

⑨ 激励机制：建立质量绩效激励机制，鼓励员工积极参与质量改进活动。

通过上述措施的实施，公司确保质量承诺得以贯彻执行，提高产品和服务的质量水平，增强顾客满意度，最终实现企业的可持续发展。

四、企业质量基础

1、标准管理

公司严格执行国家、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、行业标准，并积极采用国际标准和国外先进标准，确保公司产品通过强制认证。

法规政策	内容
公司治理	《公司法》、《证券法》、《会计法》、《会计准则》、《财务通则》、《民法典》、《产品质量法》、《数据安全法》、《个人信息保护法》等
环境	《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国土壤污染防治法》《中华人民共和国大气污染防治法》《江苏省水资源管理条例》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等
安全	《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国安全生产法》、《江苏省安全生产条例》、《苏州市消防条例》、《中华人民共和国特种设备安全法》等
保障员工权益与其他社会责任	《劳动法》、《工会法》、《环境保护法》、《职业病防治法》、ISO14001、ISO45001、欧盟的 Ohs 指令、WEEE 欧洲废弃物回收指令、REACH 法规等
产品法规与认证	3C 认证，ISO14001、ISO45001 认证等
行业政策、标准	《中华人民共和国道路交通安全法》、《机动车运行安全技术条件》、《电动摩托车和电动轻便摩托车通用技术条件》、《道路机动车辆生产企业及产品准入管理办法》、《摩托车污染物排放限值及测量方法（中国第四阶段）》、《中国制造 2025》、《电动自行车安全技术规范》等

公司作为中国摩托车商会副会长单位，积极参与行业、国家标准研讨会、产业化项目会议，参与国家标准的编制与修订。



序号	标准编号	标准名称	主要参加起草单位及排名(署名)	SDH 参加人(署名主要起草人)	发布日期 实施日期
1	GB/T 5359.1—2019	摩托车和轻便摩托车术语 第1部分: 车辆类型	新大洲本田摩托有限公司 (排序第4位)	刘平	2019-03-25 2019-10-01
2	GB 15744—2019	摩托车和轻便摩托车燃油消耗量限值及测量方法	新大洲本田摩托有限公司 (排序第7位)	刘平	2019-07-29 2020-07-01
3	GB/T 24157—2017	电动摩托车和电动轻便摩托车续驶里程及纯电指示试验方法	新大洲本田摩托有限公司 (排序第9位)	刘平	2017-12-29 2018-07-01
4	GB/T 37338—2019	电动摩托车和电动轻便摩托车用仪表	新大洲本田摩托有限公司 (排序第5位)	黄三元	2019-03-25 2019-10-01
5	QC/T 64—2013	摩托车和轻便摩托车化油器	新大洲本田摩托有限公司 (排序第8位)	杨风云	2013-04-25 2013-09-01

2、计量管理

公司建立了计量器具、检测设备管理制度，设立了理化计量室，对配备的计量检测设施进行管理，并由专人对本单位管理的计量器具明细目录及检定周期进行管理。为了保证计量器具的准确、完好，公司专门建立了计量器具台账，规定了计量检测设备的检验周期，所有计量检测设备均在国家认可的机构进行校准和检定，保证了量值的准确可靠。

公司对列入强检目录的计量器具进行台账管理并全部定期检定。确保了强检的计量器具得到 100%受控。

3、认证管理

公司产品执行的是生产准入制度，每款产品在量产前确保强制认证合格。每年由国家市场监督管理总局委托第三方进行产品和生产现场抽查。

工业和信息化部 新闻动态 信息公开 在线办事 公众参与 专题专栏 工信数据
首页 > 工业和信息化部 > 机关司局 > 装备工业司 > 文件发布 > 正文

发文机关：中华人民共和国工业和信息化部
标 题：道路机动车辆生产企业及产品（第314批）
发文文号：中华人民共和国工业和信息化部公告2018年第63号
成文日期：2018-11-30 发布日期：2018-12-03
文章来源：装备工业司 分 类：装备工业管理 > 汽车工业行业管理

中华人民共和国工业和信息化部公告
2018年 第63号

根据《中华人民共和国行政许可法》和《国务院对确需保留的行政审批项目设定行政许可的决定》的规定，现将许可的汽车、摩托车、三轮汽车生产企业及产品（第314批）和《新能源汽车推广应用推荐车型目录》（2018年第12批）予以公告。

附件：道路机动车辆生产企业及产品（第314批）
链接：《新能源汽车推广应用推荐车型目录》（2018年第12批）车型主要参数

工业和信息化部
2018年11月30日

[【打印】](#) [【关闭】](#)

主办单位：中华人民共和国工业和信息化部 地址：中国北京西长安街13号 邮编：100804
工业和信息化部 版权所有 京ICP备 04000001号 网站标识码：bm07000001

CCC 中国国家强制性产品认证证书

证书编号：2021011102414844 发证日期：2021年 09月 01日
版本：09 有效期：2026年 09月 01日

认证委托人名称：新大洲本田摩托（苏州）有限公司
及注册地址：太仓市高新技术开发区广州东路 36号

产品生产者名称：新大洲本田摩托（苏州）有限公司
及注册地址：太仓市高新技术开发区广州东路 36号

生产企业名称：新大洲本田摩托（苏州）有限公司
及生产地址：太仓市高新技术开发区广州东路 36号

产品名称和系列：两轮摩托车
规格、型号：SDH175-12

产品标准和
技术要求：CNCA-C11-02:2014

上述产品符合 CNCA-C11-02:2014 认证规则的要求，特发此证。
证书有效期内本证书的有效性依据发证机构的定期监督获得保持。
经中国合格评定国家认可委员会认可（CMAF 0001-P）

可通过扫描下方二维码或登录国家认证网站（www.ccc.gov.cn）查验证书信息

签发：谢肇煦

中国质量认证中心

http://www.cqc.com.cn 中国·北京·南四环西路188号9区 100070 电话：+86 10 83888666

4、检验检测管理

产品和服务质量是公司品牌的核心内容，是品牌价值和客户美誉的基础，公司为确保产品质量，投入专业的检测实验室，引进世界一流的科研和检验设备，采用先进的检测方法保障产品质量并持续提升。

①进货检验：公司为确保来料检验的质量，投入了先进的[工业 CT 机][3D 打印机][3D 扫描仪][数字三维测量仪]等，在材料、空间尺寸方面提供了可靠的试验手段。

②开发、完成车检验：公司在完成机、完成车品质保证方面，设置了整车试验台、发动机测功机、电器测试系统、耐久性测试系统、行业领先的试验跑道等

③人员培训：依托 HRCH 和本田专业人员，定期对检验检测人员进行技能操作培训，同时借助公司外部专业机构对检验检测人员进行技能培训。

公司从软硬件两个方面，不断提升产品的检验检测水平，确保产品的稳定性、一致性和可靠性。



五、企业质量责任

1、产品质量水平

公司从设计、制造、交付全流程对产品质量进行控制。秉承对客户的承诺，在设计研发端，按照设计流程，严格进行整机的台架试验、路试，确保设计质量；在制造端，产品在量产前，需要经过 3 次试装、测试，完全达到设计标准后方可转入量产阶段，且量产时采用专用的检测设备对整车进行 100%检验，确保产品出厂合格率 100%。在交付端，公司每年委托专业调查公司对顾客满意度进行调查，将调查结果用于公司的过程改进、新机种开发、品质改善和服务提升，跟踪售后服务过程，达成顾客满意度 91%的质量目标，并建立了“以市场为导向，满足顾客需求，追求卓越品质”的质量管理体系。在公司管理中，遵循以人为本、顾客至上的理念为宗旨，在满足国内外市场需求的前提下，不断提升产品质量，力争超出顾客的期待。

2、产品售后责任

针对在产品交付后的质量保证，公司建立了产品售后服务机构，制定了管理制度和规范的服务程序：旨在超越顾客的期望，实现顾客价值，以客户为中心，在国内营业服务部设立售后服务课，设有服务网络组、服务品质组、市场服务经理组、新机种保障组、投诉管理组。

建立了售后服务质量信息档案，包括经销商、特约服务店、省级区域销售商、办事处市场服务人员、业务代表在销服务过程中得到的产品质量信息。省级区域销售商、办事处在办理“三包”索赔时发现的质量信息。从用户反馈中得到的质量信息。及时根据客户反馈改进生产及售后服务过程。

经销商、特约服务店对销售服务过程中发现的质量问题，按 Q/SDH GC11《市场质量问题分类报告及处理管理规定》要求填写《市场质量信息反馈单》，反馈给售后服务课。省级区域销售商、办事处服务人员、业务代表在巡视市场时发现的质量问题，按 Q/SDH GC11《市场质量问题分类报告及处理管理规定》要求填写《市场质量信息反馈单》，反馈给售后服务课。售后服务课对质量信息整理后在 GIQ 系统中填报 QIC，按 Q/SDH GC39《市场品质解析和对策推进管理》要求进行处理。对于市场所反馈的质量信息，由品质保证部品质管理课组织有关单位认真进行解决，并将解析处理结果按要求时间答复售后服务课。售后服务课视情况以书面传真、邮件回复、电话告知等方式将处理结果回复给各反馈者，针对典型质量问题以《服务信息》的方式告知市场，对于批量重大质量问题，积极组织开展品质对应活动。

公司根据国内外不同的营销模式及顾客特点，建立了完整的重大质量事故处理机制。

①重大质量事故范围：因产品制造问题，造成的用户人身伤害、财产损失，并可能对公司声誉造成较大影响的质量事故；或按国家有关法规要求，必须为用户退、换车的质量事故。为了让用户体验更优质的服务，使公司尽快成为中国/世界顾客所期待的有存在感的企业，新大洲本田明确了重大质量事故处理管理办法机制，规范重大质量事故处理的时间管理。

问题等级划分

A 类质量问题	1、引起人身伤害或事故或火灾、爆炸及存在此类隐患的问题。 2、不符合安全、公害相关法规条文（该国家的相关法规等）及存在此类隐患的问题。 3、车辆的安全上或者防止公害上的机能的重要故障及存在此类隐患的问题。 4、考虑给客户造成的麻烦、市场影响，市场品质情报收集部门的管理人员判断需要紧急对应的问题。
B 类质量问题	不属于重要度 A 的机能故障，影响车辆的不具合及存在此类风险的问题。
C 类质量问题	不属于重要度 A、B 的问题。

重大事故管理规定



②处理机制：重大质量问题信息来源于市场、电商、网络、SNS（社交网站）及 800 客户服务热线的反馈，一旦发生，处理人员需及时了解真实情况并填写《重大质量信息反馈单》，在事故发生之日起 3 个工作日内上报反馈单至售后服务课品质组。品质组将 1 个工作日内判断是否按重大质量事故处理并告知市场。若为重大质量问题，品质组将反馈单发送品质保证部并发行 QIC，品质保证部将在一个工作日内解析回复，如需要现场调查，则在 7 个工作日内完成。市场需填写《重大质量事故处理报告》由售后服务课课长、部长完成批复，10 个工作日内按照处理报告内的办法为用户优先进行处理。

③对重大质量事故处理程序及权限的有关规定：省级区域销售商、办事处服务室在接到重大质量事故信息时，必须高度重视，迅速安排专人前往现场，安抚用户，了解情况，并随时向售后服务课汇报事态进展情况。处理重大质量事故时，省级区域销售商、办事处服务室应将有关赔偿票据、证明材料、重大事故处理的协议书等交售后服务课，处理意见应由处理人、售后服务课课长、营业服务部部长签署。

3、质量信用记录

①借助江苏省工业产品质量安全主体责任信息平台，编制《工业产品质量安全风险管控清单》，建立工业产品质量安全日管控制度。质量安全员每日根据《工业产品质量安全风险管控清单》进行检查，形成《每日工业产品质量安全检查记录》，质量负责人进行周管控和月调度。

②公司售后服务课品质组管理产品市场反馈，将信息形成 QIC，进行公司内传递，纳入质量信息台账跟踪管理。

结束语

近年来，公司在激烈的国内外市场竞争中，能够实现持续的发展，得益于公司优异产品质量和服务，为了进一步得到顾客的信赖，全体员工要把质量管理放在工作的首位，彻底的推进 TQM，提升公司的质量信用等级。具体如下：

公司质量管理体系的得到有效运行，关键流程完全受控；

年度质量目标的确保；

重大质量事件“0”化；

持续推进质量改进活动；

提升品质保证人员的技能；

持续提升顾客满意度；

公司立足现有的质量保证模式，不断进行改革和创新，面向未来，推进基于数字化的品质管理新体制，使公司的产品和服务超出用户的期待，实现“三个喜悦”。

The word "HONDA" is written in a bold, red, sans-serif font. A large, faint, light-red watermark of the Honda logo is visible in the background behind the text.

新大洲本田摩托有限公司
Sundiro Honda Motorcycle Co.,Ltd.