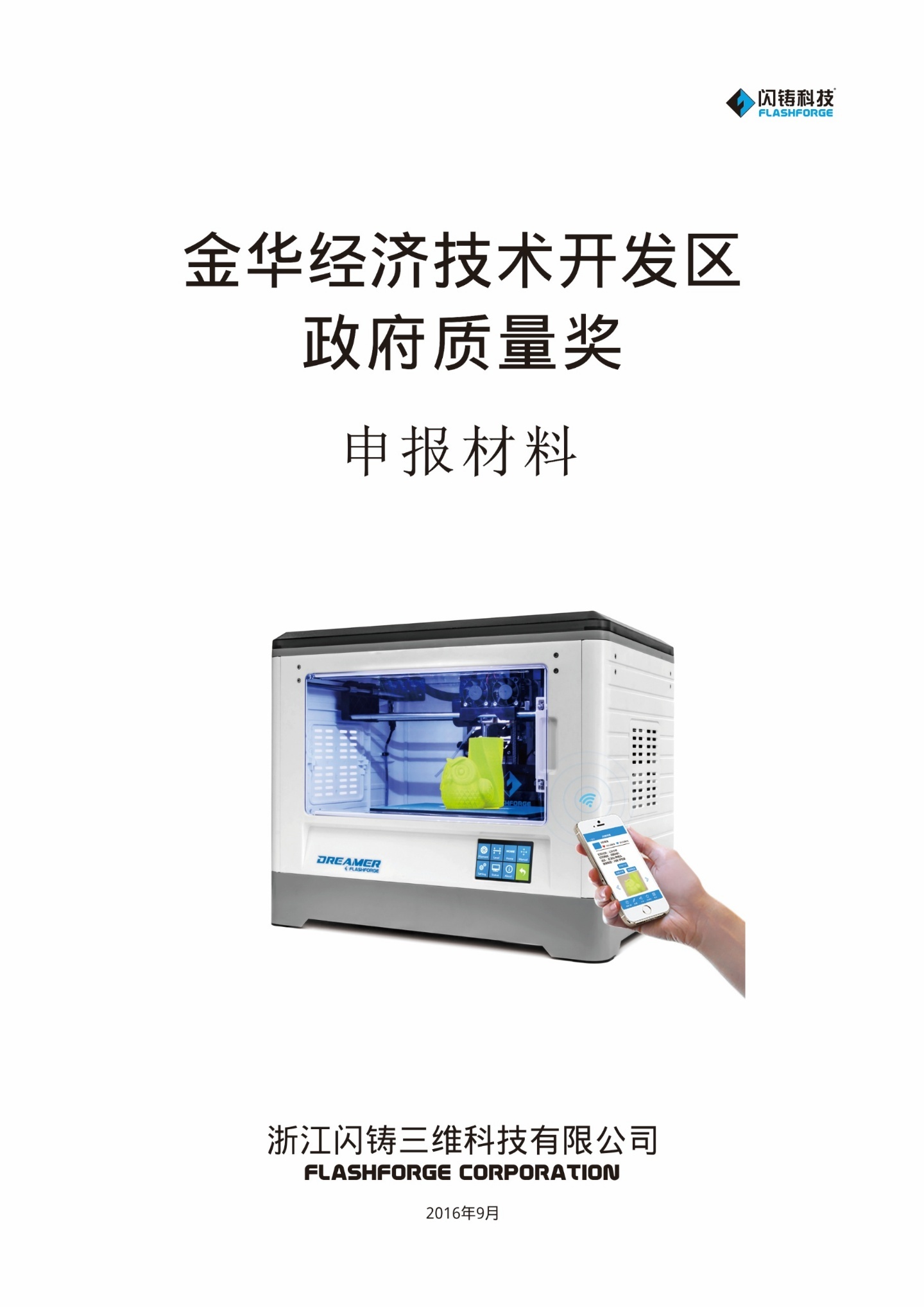
闪铸科技质量信用报告

****

浙江闪铸三维科技有限公司

FLASHFORGE CORPORATION

2019年1月1日

**目 录**

**[第一部分 前言 - 1 -](#_Toc497050601)**

**[1报告编制规范 - 1 -](#_Toc497050602)**

[1.1报告范围 - 1 -](#_Toc497050603)

[1.2报告内容客观性申明 - 1 -](#_Toc497050604)

[1.3报告发布形式 - 1 -](#_Toc497050605)

**[2总裁致辞 - 1 -](#_Toc497050606)**

**[3公司简介 - 2 -](#_Toc497050607)**

**[第二部分 正文 - 4 -](#_Toc497050608)**

**[1 企业质量理念 - 4 -](#_Toc497050609)**

[1.1企业文化 - 4 -](#_Toc497050610)

[1.2质量方针 - 4 -](#_Toc497050611)

[1.3质量目标 - 4 -](#_Toc497050612)

**[2内部质量管理 - 5 -](#_Toc497050613)**

[2.1质量管理机构 - 5 -](#_Toc497050614)

[2.2质量管理体系 - 6 -](#_Toc497050615)

[2.3质量风险管理 - 7 -](#_Toc497050616)

**[3 企业质量诚信管理 - 9 -](#_Toc497050617)**

[3.1 质量诚信管理 - 9 -](#_Toc497050618)

[3.2 质量文化建设 - 9 -](#_Toc497050619)

**[4 企业质量基础 - 10 -](#_Toc497050620)**

[4.1 企业产品标准 - 10 -](#_Toc497050621)

[4.2 企业计量水平 - 10 -](#_Toc497050622)

[4.3 认证认可情况 - 11 -](#_Toc497050623)

[4.4 质量检验情况 - 12 -](#_Toc497050624)

**[5 产品质量责任 - 12 -](#_Toc497050625)**

[5.1 产品质量水平 - 12 -](#_Toc497050626)

[5.2 产品售后责任 - 13 -](#_Toc497050627)

[5.3 企业社会责任 - 13 -](#_Toc497050628)

[5.4 质量信用记录 - 16 -](#_Toc497050629)

**[第三部分 报告结语 - 19 -](#_Toc497050630)**

**第一部分 前言**

**1报告编制规范**

本报告按照质检总局制定的《<企业质量信用报告>编写指南》，遵循客观性、时效性、简便性、可验证性原则进行编制。本报告主要回顾了浙江闪铸三维科技有限公司在质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的理念、制度、措施以及取得的成效。关于本报告的披露内容，说明如下：

**1.1报告范围**

报告组织范围：浙江闪铸三维科技有限公司

报告时间范围：2018年1月——2018年12月

报告发布周期：本报告为年度报告

报告数据说明：报告内容所涉及数据源于公司，数据真实、有效。

**1.2报告内容客观性申明**

本报告完全依据公司生产经营实际情况而编写，内容可观公正，数据真实，绝无虚假信息，愿对本报告内容真实性负责。

**1.3报告发布形式**

本报告以网络版形式发布。可在本公司网站[http://www.sz3dp.com](http://www.sz3dp.com/)查询。

**2总裁致辞**

浙江闪铸三维科技有限公司成立于2012年6月，经过六年的发展，公司已成为国内产品系列最全的桌面式3D打印设备供应商和整体解决议案服务商。浙江闪铸致力于打造国内3D打印设备顶尖的技术中心，建有浙江闪铸3D打印设备高新技术研究开发中心，为省级高新技术企业研发中心。中心充分依托自身的技术和人才优势，拥有强大的科研开发和技术创新能力，目前闪铸科技拥有十大系列，几十款产品，建立了涵盖3D设计软件、3D打印机、3D打印耗材和3D打印服务的完整产业链；产品分为工业级、商业级、民用级3个层次，满足不同类型的用户需求；同时在技术研发、渠道建设、售后服务等多方面均处于行业领先水平。

公司注重企业管理及产品质量，各项管理制度完善，已通过ISO9001质量管理体系认证、ISO14001系列环境管理体系认证、OHSAS18001系列职业健康安全标准认证。产品通过UL、CE、RoHS、FCC等多项国际质量及环保认证。同时，公司也与浙大团队合作，致力于主导和推动3D打印机的行业标准。2016年，公司被列入浙江制造重点培育企业，由公司参与起草的浙江制造团体标准已公布，并预备于2017年通过浙江制造的认证。

2018年随着全球3D打印市场的迅速成长，闪铸科技计划进一步扩大市场占有率及销量，建立完善的全球经销商体系，提升品牌知名度及美誉度，树立专业、亲切的品牌形象。闪铸科技始终保持严谨专业的研发态度、稳定优质的产品品质、细致热情的售服理念，向国际一流3D打印企业迈进，与您共创富有乐趣的3D生活！

**3公司简介**

浙江闪铸三维科技有限公司是一家集产、学、研为一体，专业研制与生产3D打印设备及3D打印配套产品及服务的国家高新技术企业，属于国家重点支持的高新技术领域第八大类先进制造与自动化，第6小类，增材制造技术：基于三维数字化设计、自动化控制、材料快速堆积成型的培植制造技术。

公司成立于2012年06月，注册资金4116万元，公司坐落于浙江省金华市婺城区仙源路518号，占地面积26000平方米。公司法人代表裴文剑系公司总工程师，清华大学精密仪器硕士研究生。长期从事自动化设备的研发工作，对自动化设备的整体设计和控制系统有较为深刻的了解，有带领团队开发多款大型设备的经验。在他的带领下，公司研发团队力量强大，已自主研发多个省、市级科研项目。公司目前有员工349人，其中大专以上科技人才177人。浙江闪铸致力于打造国内3D打印设备顶尖的技术中心，建有浙江闪铸3D打印设备高新技术研究开发中心，为省级高新技术企业研发中心。中心充分依托自身的技术和人才优势，拥有强大的科研开发和技术创新能力，目前闪铸科技拥有十大系列，几十款产品，建立了涵盖3D设计软件、3D打印机、3D打印耗材和3D打印服务的完整产业链；产品分为工业级、商业级、民用级3个层次，满足不同类型的用户需求；同时在技术研发、渠道建设、售后服务等多方面均处于行业领先水平。

公司重视知识产权保护，截止2018年底，公司拥有核心自主知识产权50项，其中专利39项（1项发明专利、28项实用新型专利、10项外观设计专利），软件著作权11项。另申请受理发明专利4项，此外，仍有多项技术正在研发过程中。自2013-2017年成立以来，实现科技成果转化20多项，为进军国际国内3D打印设备产品市场打下了坚实基础。

2015年公司通过了高新技术企业认定，被认定为浙江省成长性中小企业，同时被认定为“金华市工业设计中心”、“金华市专利示范企业”、“金华市创新型企业”和“金华市信息经济十大软件与信息服务业企业”。2016年闪铸科技稳步发展的同时，也取得了一系列的荣誉：“2016 3D打印优秀品牌网络人气奖”、“2016年度浙江省小微企业创业之星”、“2016年浙江省成长性科技型百强企业”、“浙江省A级守合同重信用单位”“金华市出口名牌”等。公司产品也被列入“浙江制造精品”和“金华市工业自主创新产品与名优产品”等。2017年“浙江省电子信息50家成长性特色企业”、“2017浙江省信息经济创新引领型企业”、“浙江省工业新产品”等。2018年获“省级制造业与互联网融合试点示范企业”、“浙江省服务型制造示范企业”、“2018年度省专利示范企业”、“浙江省AA级守合同重信用单位”以及成为浙江“隐形冠军”企业。

公司重视品牌建议，为扩大品牌影响力并树立欢乐且富含科技感的品牌形象。闪铸建立了全面立体的市场宣传计划。与全球20多家核心3D打印媒体建立合作伙伴关系，全年提供优质3D打印资讯稿件，在3D打印主流媒体网站发布研发新闻、产品咨询，广泛进行本品牌的产品及服务的宣传；结合企业及产品的优势利用互动平台进行价格竞猜互动；结合公司全年海内外节日宣传计划，利用官网、B2C、B2B平台及经销商销售体系，以各种方式进行宣传；不定期举办3D打印主题活动，吸引消费者的目光，扩大品牌的知名度与美誉度。公司重视商标管理与保护，制订了商标管理制度，已获得了国内及欧盟、美国、韩国、日本等的商标认证，并申请受理包括新加坡、印度、俄罗斯、马来西亚等30多个国家和地区的商标注册。2016年1月，公司产品被评为金华名牌产品。2015年，闪铸科技成为某全球最大电动工具公司的全球唯一3D打印供应商（由于保密协议隐去公司名称），在全球知名电商平台亚马逊，闪铸科技连续13个月保持销量第一、口碑第一。2017年被评为浙江名牌产品，2018年获得浙江制造认证，目前产品已销往全球80多个国家和地区，并在50多个个国家和地区建立了品牌代理。产品同时销往国内30多个省份，百余个城市，宣传及销售网络覆盖全国。

公司注重企业管理及产品质量，各项管理制度完善，已通过ISO9001质量管理体系认证、ISO14001系列环境管理体系认证、OHSAS18001系列职业健康安全标准认证。产品通过UL、CE、RoHS、FCC等多项国际质量及环保认证。3D打印属于新兴的高科技行业，目前尚未有行业标准和国际标准。因此公司制定了高质量的企业标准并严格执行。同时，公司也与浙大团队合作，致力于主导和推动3D打印机的行业标准。2016年，公司被列入浙江制造重点培育企业，由公司参与起草的浙江制造团体标准已公布，并于2017年通过浙江制造的认证。

自成立以来，公司快速发展，现已成为国内，乃至世界范围内的3D打印行业内具有较大规模的生产企业。浙江闪铸致力于成为“中国最大的3D打印设备生产基地和全球3D打印设备领域的领导者”，创建具有鲜明的核心价值与个性、丰富的高[品牌知名度](http://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=7871074" \t "http://baike.sogou.com/_blank)、高溢价能力、高[品牌忠诚度](http://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=424963" \t "http://baike.sogou.com/_blank)和高价值感的强势大品牌。

**第二部分 正文**

**1 企业质量理念**

**1.1企业文化**

公司高层领导意识到不同的时期，不同的产品，需要不同的价值观体系的内涵，公司的价值观应该随时势要求，不断地被定期审视和更新。闪铸自创立以来，基于行业特点及企业发展逐步凝练了核心价值观，并随着公司的发展而不断调整和提升，最终提炼形成了公司的核心价值理念体系。

**图表1 闪铸企业文化体系**

| **类别** | **主要内容** |
| --- | --- |
| 愿景 | 中国最大的3D打印设备生产基地和全球3D打印设备领域的领导者 |
| 使命 | 为人们更便捷的工作、更快乐的学习、更舒适的生活而努力创新 |
| 核心价值观 | 成就客户、务实进取、专业热情、团队协作、不骄不躁 |

**1.2质量方针**

**1、诚信是基础，创新是动力，共赢是发展**

公司内外部都要讲究诚信，答应或者承诺的事情一定要完成，提高公司内外的信誉；并不断对公司的产品和管理进行创新，引进创新的管理理念和创新的产品概念；与公司的供应商或者相关方建立平等、互惠互利的合作关系，实现共赢发展。

**2、遵纪守法、有效利用、预防为主、持续改进、优化环境**

公司在整个生产过程中所有的污染排放均要满足国家和当地的法律法规要求，不超标排放，不对周围环境造成影响，采取预防为主。对资源能源节约使用不浪费水、电、生产材料、办公材料等，优化公司的生产环境和办公环境。

**3、安全文明生产，保障员工健康**

员工健康是公司兴旺之本，加强安全管理、文明生产，不断提高职业健康管理水平，体现了公司“以人为本”的企业理念，公司将不断努力，以达到防患于未然的目的，使职业健康安全绩效持续提高。

**1.3质量目标**

1、客满意度在90分以上，各种机型一次交验平均合格率达88%以上。

2、危险固废按照GB18597-2001控制，一般固废按照GB18599-2001控制，达到固废分类排放100%分类处理。

3、杜绝发生重大火灾等事故；无死亡事故，无重伤事故，轻伤率控制在1‰以内。

**2内部质量管理**

**2.1质量管理机构**

本着对产品质量的高度重视，公司建立质量负责人制度，制定了各料件、部件、产品的检验标准，并各司其职、相互沟通配合，从研发、采购、生产等各过程，加强产品质量把控。

总经理及高层团队——负责全面质量管理资源配置、全员意识提升，向全体员工宣贯质量理念的遵旨。

采购部——负责对供应商的开发、供应商能力提升，确保外购和外协件源头产品质量。

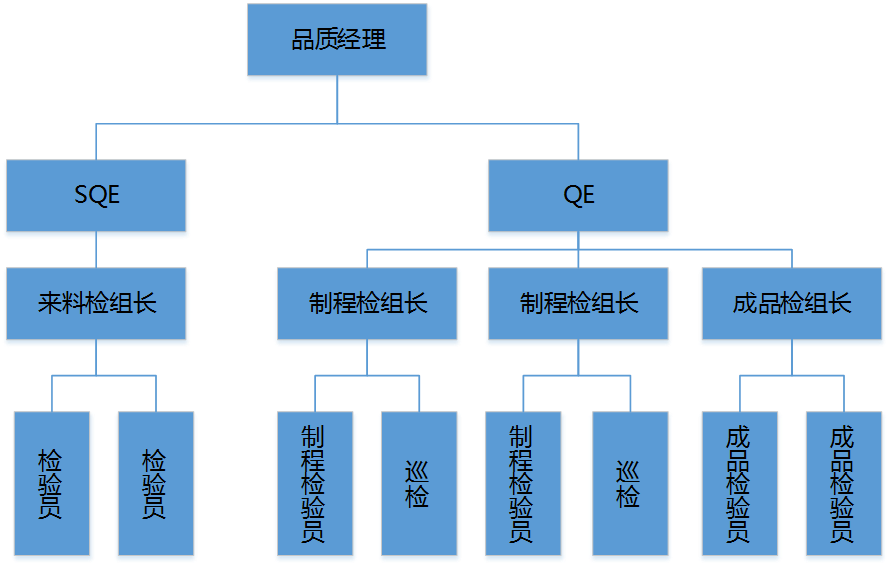
研发中心——负责新料件、新产品检测，新产品质量控制。

生产部——生产过程质量控制。

销售部——负责收集市场投诉信息和产品质量问题，并反馈相关部门。

品管部——负责建立、监控和完善公司质量管理体系，推行全面质量管理工作，不断提升公司整体质量经营管理水平；组织实施质量改进、质量攻关等全面性质量活动；实施质量成本管理，加强质量统计分析；开展质量教育培训；建设质量文化等。

品管部为公司质量管理和质量检验的专门机构,下设专业的检验队伍，负责从原料、辅料、包装材料入场、生产过程监控、终产品检验等全过程的质量监控和检验活动。同时公司建立质量安全关键岗位责任制，明确企业主要负责人对质量安全负首要责任、企业质量主管人员对质量安全直接负责。品管部组织架构图如下所示。



**图表2 品管部组织架构图**

**2.2质量管理体系**

闪铸三维科技自引入ISO9001质量管理体系，以“‘闪铸科技’产品追求零缺陷、零索赔；不断完善品质控制过程，向顾客提供满意产品”为质量方针，持续整合各相关体系，建立适应本公司实际的质量管理、环境管理、职业健康等管理体系，扎实有效地落实了管理工作中的各项责任、各项目标，确保体系有效运行，推进公司可持续发展。

**a)质量管理体系方针与目标**

从2014年导入ISO 9001质量管理体系，坚持“‘闪铸科技’产品追求零缺陷、零索赔；不断完善品质控制过程，向顾客提供满意产品”的质量方针，到导入卓越绩效管理模式，逐步推行全面质量管理，公司质量管理体系从持续改进，向追求卓越看齐。以公司绩效考核体系为依托，设立了质量考核KPI和质量问责制。

在日常实际工作中，对每年的定期的内部审核、外部审核和管理评审提出的问题认真分析原因提出纠正预防措施，切实整改并验证落实，对体系不断地进行完善、更新和改进，保证了公司质量管理体系运行的充分性和有效性，很好的保证了产品的质量安全。

**b)质量教育**

在体系运行过程中，公司运用各种科学、有效的方法，测量、分析、改进，基于PDCA的系统方法，不断持续改善。

公司运用多种工具，改进各部门、各层次的绩效，并采用标杆对比和学习的方式，不断修正个人工作思路和方式，确保实现个人和公司整体目标。

公司积极与外部进行沟通交流，适时邀请专家对公司员工进行专项培训。公司不定期对各级员工开展质量教育，对质量控制点进行专项管理，确保制造过程产品质量的一致性。

**c)质量法规及责任制度**

公司通过收集法律法规及其它标准、要求，制定内部相关标准，使产品达到国家法律法规和国家、行业标准的要求（部分产品指标超过外部要求），从产品技术上践行社会责任。

公司制定了《作业指导书》、《不合格品控制程序》、《进料检验管理办法》、《生产过程管理办法》，对公司产品质量进行了严格管控。公司所有的产品都经过在线检查，合格后方可流入下道工序或出厂。任何不合格产品均有明确的标识、记录、隔离和处理等要求，各种不合格产品返工、返修后必须经过重新检验合格后才能进入下道工序。

此外，公司还制定了《管理手册》、《供应商管理办法》、《持续改善控制程序》等制度，对出现的质量问题进行问责和教育，并在日常研发、生产作业中，强调系统化，通过持续改善等活动及质量工具的展开，充分应用PDCA循环，持续改善，追求卓越。

**2.3质量风险管理**

**2.3.1质量投诉处理**

为了能及时接收和处理顾客投诉，提高顾客满意度，公司制订了《顾客投诉管理制度》，建立完善了顾客投诉处理机制，由销售部、售后部和品管部统一组织对来自顾客的各类投诉信息进行调查、判定和处理，及时响应和处理问题项，落实改进方案和具体措施，明确责任部门和责任人，并不断累积知识，加强改进，公司顾客投诉处理流程如下图所示。



**图表3 闪铸顾客投诉处理流程图**

对收集来的顾客抱怨及投诉数据，进行系统性分析并采取改进措施，从根本上防止类似问题的再次发生。对于产品质量及各方面问题向相关部门提出，以便整改。同时不断改进客户投诉处理方法，为维护公司信誉、促进品质改善、全面提高公司品牌影响力提供有力保障。通过落实管理责任，将责任追溯到管理层，有效达成了自上而下的品质管控。公司积极关注顾客投诉信息，对于顾客报怨处理单上所提出的问题、责任归属、原因分析、预防与改进措施及改善追踪活动等均进行了详细界定和说明，通过对顾客投诉有效、快速的答复以及给出解决方案来减少顾客不满和业务流失，把“不满的顾客”转变为“忠诚的顾客”。

**2.3.2质量风险监测**

为推动和确保持续经营，公司持续分析企业可能面临风险，不断培育和增强员工风险意识。针对产品原料采购、研发、生产等环节可能存在的质量技术等风险，公司制定不同的检验标准，从原料采购、技术研发、生产过程控制、物流仓储到销售服务各环节进行严格监控与监测，所有产品通过专业测试与检验合格，充分保障产品质量安全。

同时，公司通过网络、行业协会、政府主管部门等沟通渠道，广泛收集有关本行业各方面的质量安全风险信息，采取有针对性的防范措施，不断优化和改进质量管理的手段和关注点，全面降低公司质量安全风险。

**2.3.3 应急管理**

为更及时、准确地发现生产运作中存在的不安全因素及事故隐患，有计划地制定纠正措施，防止各类事故的发生，保障员工在工作生产过程中的安全与健康，确保公司安全生产，公司制定《安全生产检查制度》，并针对公司的安全问题进行定期检查、不定期检查、专项检查、季节性检查与全面检查。

为了预防和减少各类事件的发生，控制、减轻和消除所引起的有害环境影响或人员疾病、伤害，规范突发事件应对活动，保护员工生命安全，公司成立安全生产领导小组，进行安全知识培训，并且每年进行应急消防培训、急救培训、逃生演习，并做好训练记录。

|  |  |
| --- | --- |
| 微信图片_20181210142016 | 微信图片_20181219150444 |
| **急救培训** | **消防培训** |
|  |  |
| **逃生演习-1** | **逃生演习-2** |

**图表4 消防演习**

**3 企业质量诚信管理**

**3.1 质量诚信管理**

在“守法经营”方面，以《公司法》等法律法规为依据，公司制订了完善的制度文件体系，对公司运营过程的法律风险控制、合同管理、劳动法宣贯、知识产权管理、维权打假等进行法律指导和监督把关。公司通过普法教育、法律知识宣传窗等多渠道向全员宣传推广法律知识，提高全员守法观念。

公司根据国家有关政策、法规，结合公司实际，制定《员工行为准则》，包括“日常行为规范、人事管理规定、安全消防管理规定、奖励惩罚管理规定”等。其中在奖惩管理规定中，对员工的违纪处理分为轻微违纪、一般违纪、重大违纪、严重违纪等，采取不用的处理方式。通过员工规范教育，加快建立科学有序、规范合理的企业管理体制，有力保障企业健康发展，积极促进员工与企业同成长、共进步。

在“诚信经营”方面，公司不断加强廉政文化建设，坚持对员工、对顾客、对供应商、对社会、对股东的诚信，持续提升企业整体诚信度。

产品和服务质量是赢得顾客信赖、维护顾客忠诚的基础，闪铸认真履行产品质量安全的责任与义务，全面加强质量安全管理，提高自主创新能力，不断建立和完善全员、全过程、全方位的质量安全保障体系。公司制定了《过程开发设计控制程序》，产品设计引入了FMEA的质量控制方法，后续开发的产品都会进行DFMEA分析，以进行设计过程的质量控制。

为保证向消费者提供满意放心的产品，公司以质量为本，在经营管理的各个环节严格把控，建立了国际领先的产品制造和品质控制体系。目前公司已通过ISO 9001：2015、ISO 14001：2015、OHSAS 18001:2007等三体系和ISO/IEC 27001：2013信息安全管理体系、ISO/IEC 20000-1：2011信息技术服务管理体系，是国家高新企业和双软企业，同时公司全系列产品通过CE、FCC、RoHS认证，部分产品通过UL认证，为保证产品质量打下坚实的基础，同时公司将保持并持续提升产品质量水平，以打造公司品牌美誉度，赢得顾客信赖与忠诚。

**3.2 质量文化建设**

质量文化是企业文化的一个重要组成部分，是企业在质量方面追求的宗旨、观念和道德行为准则的综合体。公司在质量文化的建设上，除了做好质量管理体系建设、增强自身技术实力、提高核心竞争力外，还非常重视员工的教育培训工作。一方面加强员工技能培训，提高从业人员的技术素质，增强团队协作能力，从而为提升产品的品质打下坚实基础；同时加强对从业人员法律法规知识及诚信意识的培训。同时不定期组织员工学习《管理手册》、《作业指导书》、《员工手册》等标准，提高员工的整体质量意识和诚信意识，并在实际生产过程中严格贯彻落实相关的标准要求。

**4 企业质量基础**

**4.1 企业产品标准**

闪铸三维科技将企业标准化贯穿于生产全过程，从原辅材料、包装材料的采购、半成品、成品检验等各个环节，均制定了相关标准。从而使产品从原辅材料进厂到成品出厂的整个生产过程都处于标准化规范管理之中，对稳定产品质量、提高企业管理水平奠定了良好的基础。

由于目前3D打印机行业暂时没有国家标准，为了更好的控制产品质量满足客户需求，公司结合国内外客户的要求制订了产品内控指标标准，适应客户要求。

**图表5 企业产品标准**

| **序号** | **性质** | **标准号及名称** | **时间** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 企业标准 | Q/SZKJ/0004-2016 DLP 3D打印机 | 2016.08.30 |
| 2 | 企业标准 | Q/SZKJ/0003-2016 FDM 3D打印机 | 2016.08.30 |

2016年，公司还参与了“浙江制造”FDM系列3D打印机地方标准（标准号：ZZB/0003-2016 FDM系列3D打印机）的制订工作，通过参与这些标准制修订，使公司能够及时准确的了解行业的最前沿信息，大大提高了公司的技术水平和科研能力，为公司的健康持续发展提供了强有力的技术保障。

**4.2 企业计量水平**

公司的实验室拥有洛氏硬度针、高精度测量仪、高压测试装置等设备；相关检测设备处于国际领先或国内领先水平，确保公司在全国同行业中处于领先地位。

公司严格执行《中华人民共和国计量法》等文件法规，从原材料采购、过程管理、生产设备、检验设备、工序检验、成品检验等环节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。

为确保产品质量，在产品生产工艺中严格过程控制，对生产工艺过程中的原辅材料等加强计量管理，确保计量设备的正常运行和计量的准确性。

对计量器具从采购、入库出库严格按照审批计划和管理程序执行，并且建立台帐，计量器具必须有检定合格证方可投入使用；对在用的计量器具严格按周期检定，强化现场检查和监管，掌握其使用情况，发现问题及时处理。

**图表6 公司主要测试设备示例**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **设备名称** | **型号** | **数量** | **用途** |
| 1 | 三座标 | NC-8157 | 1 | 测试物料尺寸 |
| 2 | 高低温环境试验箱 | F/GSR-1000L | 1 | 模拟物料所处不同温度湿度环境 |
| 3 | 影像坐标测量机 | DL5040PC | 1 | 测试物料尺寸 |
| 4 | 高速离心机 | TGL-16G | 1 | 分享混合液 |
| 5 | 游标卡尺 | 300mm | 5 | 测量物料尺寸 |
| 6 | 游标卡尺 | 200mm | 5 | 测量物料尺寸 |
| 7 | 双内钩槽游标卡尺 | 9-150mm | 1 | 测量物料尺寸 |
| 8 | 螺纹塞规 | M3-6H | 1 | 测试物料螺孔是否符合要求 |
| 9 | 螺纹塞规 | M4-6H | 1 | 测试物料螺孔是否符合要求 |
| 10 | 塞规 | φ9.985mm/φ10.01mm | 1 | 测试物料螺孔是否符合要求 |
| 11 | 螺纹环规 | M3-6g | 2 | 测试物料螺孔是否符合要求 |
| 12 | 扭力表 | OBTG | 1 | 测试扭力值 |
| 13 | 转速测量仪 | DT2234C | 1 | 测量风扇转速 |
| 14 | 扭力扳手 | 0-3N | 1 | 测试扭力值 |
| 15 | 数显扭力扳手 | 2-10N | 2 | 测试扭力值 |
| 16 | 铜螺母通止规 | TR8\*8(4CP2) | 1 | 测铜螺母是否合格 |
| 17 | 数显千分表 | 0-25.4mm | 1 | 测量物料尺寸 |
| 18 | 塞尺 | 0.02-1.00mm | 2 | 测量物料尺寸 |
| 19 | 外测千分尺 | 0-25mm | 1 | 测量物料尺寸 |
| 20 | 内测千分尺 | 5-30mm | 1 | 测量物料尺寸 |
| 21 | 千分表 | 0-1mm | 1 | 测量物料尺寸 |
| 22 | 百分表 | 0-5mm | 2 | 测量物料尺寸 |
| 23 | 万用表 | UT890 | 1 | 测电压 |
| 24 | 数显式推拉力计 | DS2-100N | 1 | 测推拉力 |
| 25 | 推拉力计 | NK-100 | 2 | 测推拉力 |
| 26 | 数显式推拉力计 | NK-50 | 3 | 测推拉力 |
| 27 | 测试仪 | LW-7110 | 2 | 测量电压 |
| 28 | 扭力扳手 | 0.5-5N | 1 | 测量扭力 |

**4.3 认证认可情况**

为保证向消费者提供满意放心的产品，公司以质量为本，在经营管理的各个环节严格把控，建立了国际领先的产品制造和品质控制体系。目前公司已通过ISO 9001：2015、ISO 14001：2015、OHSAS 18001:2007等三体系和ISO/IEC 27001：2013信息安全管理体系、ISO/IEC 20000-1：2011信息技术服务管理体系，是国家高新企业和双软企业，同时公司全系列产品通过CE、FCC、RoHS认证，部分产品通过UL认证，为保证产品质量打下坚实的基础，同时公司将保持并持续提升产品质量水平，以打造公司品牌美誉度，赢得顾客信赖与忠诚。

**4.4 质量检验情况**

我公司设有专职的质检人员及质量管理人员，负责公司的原料、制程、成品等检验工作。公司不断提高分析检测能力，改善分析检验设备条件，先后购买了先进的检测仪器：洛氏硬度针、高精度测量仪、高压测试装置等，设置专人负责检测，加强分析设备日常维护。

公司建立了检测设备档案，并整理分类，同时定期对设备进行校准或检查，以便检测数据的有效溯源，持续维持设备的良好运行和准确度。针对不同种类、型号的检测仪器、设备，还应制定相应的保养计划，并落实到人以保持该设备应有的技术状态。内容包括:清洁、紧固、线路、调整水平、校准数据等，定期对维护情况进行监督检查，重要的设备应对其运行情况进行记录，以便定期对其工作状态作整体评价。

公司每周定时召开生产及产品质量会议，对每周出现的质量问题进行综合分析，查找原因，制定解决措施。这项工作对严把原材料入库，严格工艺纪律，严格生产全过程的质量控制，不断提高生产能力和产品质量，完善生产过程监督，起到了持续改进的作用。

**5 产品质量责任**

**5.1 产品质量水平**

公司专注于3D打印行业发展，注重产品质量提升，公司凭借技术研发实力及高品质产品打造公司核心竞争力，其产品品质符合国家质量标准甚至超越国家标准或领先国际标准。

**图表7 公司技术标准与国内外先进技术指标对比**

| **技术指标项** | **公司标准** | **国内先进标准** | **国际先进标准** |
| --- | --- | --- | --- |
| 打印精度 | 0.1mm | 0.1mm | 0.07--0.2mm |
| 喷嘴口径 | 0.4mm | 0.4mm | 0.4mm |
| 打印体积 | 140\*140\*140mm | 140\*140\*140mm | 152.5\*152.5\*152.5mm |
| 操作系统 | XP/Vista/7/8 Linux/Mac OX | XP/Vista/7/8 Linux/Mac OX | Mac OS Windows OS |
| 输入支持 | USB/USB Stick/WIFI | USB/USB Stick/WIFI | USB 2.0/WIFI |
| 文件格式 | OBJ/STL/G/GX | OBJ/STL/G/GX | OBJ/STL |
| 软件 | Flashprint/Mobile APP | Flashprint/Mobile APP | Simplify3D/Cubify APP |
| 辅助调平 | 有 | 无 | 无 |
| 打印速度 | 100-300mm/s | 100-300mm/s | 未知 |
| 支持耗材 | PLA/ABS | PLA | PLA/ABS |

**5.2 产品售后责任**

闪铸致力于为客户提供最佳性价比产品和服务，深知售后服务对于提高顾客满意、维护良好客户关系和顾客忠诚的重要性，公司制定并严格实施售后服务程序制度，并设置1年售后服务期，对主要客户实行商务政策倾斜，与合作商共同进行项目推广合作，确保顾客得实惠。

为了能及时接收和处理顾客投诉，提高顾客满意度，公司制订了《顾客投诉管理制度》，建立完善了顾客投诉处理机制，由销售部、售后部和品管部统一组织对来自顾客的各类投诉信息进行调查、判定和处理，及时响应和处理问题项，落实改进方案和具体措施，明确责任部门和责任人，并不断累积知识，加强改进。

**5.3 企业社会责任**

公司在不断发展的同时积极履行公共责任、公民义务及恪守道德规范，随着企业的发展与壮大，公司对环境、对社会、对公众、对员工的关心也在不断地加强。在公共责任方面，公司通过ISO9001、ISO14001、OHSAS18001系列认证，在环境保护、节能降耗、安全生产、质量安全等领域积极创新，持续改善。在道德责任方面，公司推行廉政文化建设，坚持诚信务实、协作共赢的经营理念，诚信守法经营，兼顾相关方利益。在公益支持方面，公司从行业特性出发，开展公益培训、讲座、以及假肢打印公益活动，同时捐赠贫困儿童，努力回馈社会。

**5.3.1公共责任**

公司的产品、服务和运营主要涉及到质量安全、环境保护、能源节约、资源综合利用、安全生产、公共卫生等方面的影响，闪铸严格按照《环境保护法》、《产品质量法》、《安全生产法》、《消防法》等有关法律法规，制定《环境管理制度》、《质量管理手册》、《安全管理制度》、《消防管理制度》相关制度要求，在环境保护、节能降耗、安全生产等方面做好工作。

**图表8 公司产品和服务运营过程对社会的影响的控制措施**

| **项目** | **现有控制措施** |
| --- | --- |
| 质量安全 | 公司质量管理严格遵守国家法规和标准，实施并通过ISO 9001质量管理体系认证，不断完善质量管理过程，并从质量管理、质量检验与试验、等多方面控制产品质量。 |
| 环境保护 | 遵循《环境空气质量标准》、《地表水环境质量标准》、《污水综合排放标准》、《大气污染综合排放标准》、《城市区域环境噪声标准》等国家法律法规；引入 ISO14001 环境管理体系，组织集中式和滚动式的内部审核管理，对体系运行情况进行实时监控，保持体系的有效性，推动环保治理工作的持续改进。 |
| 能源节约 | 加强过程管理、进行电耗年度指标计划管理、利用节能新技术、新设备、新工艺等方面节约能源，使资源得到综合利用。 |
| 资源综合利用 |
| 安全生产 | 严格按照《安全生产管理办法》、《标准化管理体系》等落实日常管理，遵循OHSAS18001 职业健康安全管理体系，配置有专业的安全管理人员和设备主管，并全部通过专业验收，不时组织培训，使员工具备较好的业务能力。各特殊岗位均有严格的安全操作规程，所有操作人员均持证上岗，确保生产经营工作的安全运行。 |
| 公共卫生 | 生活污水经处理后入城市污水管网，由城市污水厂处理达标排放；依据《废弃物管理程序》，建立废弃物的分类、标识、收集及处理程序，确保可回收废弃物得到再生利用，危险废弃物得到妥善处置，避免废弃物对公共卫生造成影响。 |

**5.3.2 道德责任**

闪铸要求全体员工真诚待人、言而有信，以诚信为立企之本，遵守法律法规、合同条约与道德规范，以守约、敬业、诚信回报于社会。

公司不断加强廉政文化建设，建立了诚信管理制度和监督机制，高层做到决策程序公开透明，防止重大违规事件发生；公司关键岗位（如采购、招投标岗位等）确保业务合作期间有关人员廉洁自律的工作作风，防止各种不正当行为的发生。公司通过定期回访等方式征集相关方反馈；设立内审机制，不定期监督检查关键岗位工作，定期开展财务审计、专项审计，确保企业经营活动诚信守法。

同时公司制定员工手册，以员工手册和内部管理制度为依据，督促全体员工自觉落实诚信监督措施，对企业的每项经营活动，都要按章考核，严格把关，对遵章守信的进行褒奖，对违信行为予以惩戒，确保公司运作规范化管理，保护各方利益。

**5.3.3 公益支持**

公司的发展依赖社会各方面的支持，闪铸员工在公司高层领导的带领下积极参与公益事业，除了援助不可避免的灾难外，公司将发展教育事业及扶助残疾儿童作为重点公益支持领域。如积极捐助贫困山区儿童，同时立足于行业发展特点，与行业客户及相关合作伙伴开展假肢打印公益活动，与创客公益组织Hands on合作开展“3D打印义肢--帮助失翼天使寻找另一双翅膀”公益活动，闪铸提供义肢打印服务和费用。Hands on联系受助者，采集数据，并跟反馈信息；同时积极开展3D打印相关知识公益培训与讲座，促进行业发展及社会各界对3D打印的了解。

|  |  |
| --- | --- |
| **1** | **3** |
| **校园3D打印科普活动** | |
| **13** | **13.webp** |
| **少儿3D打印学习活动** | |
| **教研2** | **新安县新城实验学校3D打印活动1** |
| **3D打印进校活动** | |

**图表9 公司公益活动示例**

**5.4 质量信用记录**

**5.4.1 产品/质量获奖情况**

2015年公司通过了高新技术企业认定，先后被评为“浙江省成长性中小企业”“金华市工业设计中心”、“金华市专利示范企业”、“金华市创新型企业”、“金华市信息经济十大软件与信息服务业企业”、“2016年浙江省创新型示范中小企业”、“2016 3D打印优秀品牌网络人气奖”、“2016年度浙江省小微企业创业之星”、“2016年浙江省成长性科技型百强企业”、“浙江省AA级守合同重信用单位”“金华市出口名牌”“2017年（第17届）浙江省电子信息50家成长性特色企业”、“2017浙江省信息经济创新引领型企业”、“浙江省第三批大数据应用示范企业”“浙江名牌”“浙江省服务型制造示范企业”“2018年省级制造业与互联网融合试点示范企业”“浙江省专利示范企业”“浙江省隐形冠军”等资质和荣誉称号。

此外公司凭借产品和服务的创新获得多项荣誉，见下表所示。

**图表10 公司产品和服务的特色和创新成果示例**

| **荣誉名称** | **颁发单位** | **获奖时间** |
| --- | --- | --- |
| 浙江省“火炬杯”创新创业大赛大赛先进制造领域组优胜企业奖 | 中国创新创业大赛组委会浙江赛区组委会 | 2015 |
| 中国创新创业大赛先进制造企业组第二名 | 中国创新创业大赛组委会 | 2015 |
| 第四届中国创新创业大赛优秀企业 | 中国创新创业大赛组委会 | 2015 |
| 中国3D打印最具创新力企业 | 中国名企排行网、采标网、3D时空 | 2015.7 |
| 中国3D打印行业最具影响力国际品牌 | 中国名企排行网、采标网、3D时空 | 2015.7 |
| 高新技术企业 | 浙江省科技厅 | 2015.9.17 |
| 金华市高新技术研究开发中心 | 金华市科学技术局 | 2015.12 |
| 金华市创新型企业 | 金华市人民政府 | 2015.12 |
| 金华市专利示范企业 | 金华市人民政府 | 2015.12 |
| 金华市工业设计中心 | 金华市经济和信息化委员会 | 2015.12 |
| IF Design Award（IF国际工业设计大奖） | iF Industrie Forum Design （德国） | 2016.1 |
| 十大软件与信息服务业领军人物 | 金华市网络经济发展局 | 2016.1 |
| 2015年度十大软件与信息服务业企业 | 金华市网络经济发展局 | 2016.1 |
| 金华名牌 | 金华名牌产品认定委员会 | 2016.1 |
| 学生创新创业实践基地 | 金华市技师学院 | 2016 |
| 人力资源培训基地 | 金华市技师学院 | 2016 |
| “双创”导师 | 金华市技师学院 | 2016.5 |
| 浙江省浙江制造品牌建设促进会团体会员单位 | 浙江省浙江制造品牌建设促进会 | 2016.6 |
| 2016年3D打印优秀推荐品牌 | 三迪时空网 | 2016.7.8 |
| 金华市工业自主创新产品与名优产品 | 金华市经济和信息化委员会、金华市财政局 | 2016.6.20 |
| 浙江制造精品 | 浙江省经济和信息化委员会、省发改委、省财政厅 | 2016.8.25 |
| 2016年度浙江省小微企业创业之星 | 浙江省经济和信息化委员会 | 2016 |
| 2016年浙江省成长性科技型百强企业 | 浙江省高新技术企业协会 | 2016.11 |
| 浙江省A级守合同重信用单位 | 金华市市场监督管理局经济技术开发区分局 | 2016.12.20 |
| 金华市先进装备制造业人才协会 | （裴文剑）理事 | 2016.9.29 |
| 中国增材制造产业联盟 | 理事单位 | 2016.1 |
| 2016年浙江省创新型示范中小企业 | 浙江省经济和信息化委员会 | 2016.11.21 |
| 金华市出口名牌 | 金华市商务局 | 2016.12.30 |
| 安全认证三级 | 金华安监局 | 2016.12.30 |
| 2016年十大软件与信息服务业企业 | 金华市网络经济发展局 | 2017.2 |
| 十大信息经济技术创新人才 | 金华市网络经济发展局 | 2017.2 |
| 2016年度金华市十大高成长标杆企业 | 金华市人民政府 | 2017.2 |
| 金华市2016年度信息经济诚信企业 | 金华经信委、金华网络局、金华市场监管局、金华信息协会 | 2017.3 |
| 金华经济技术开发区政府质量奖提名 | 金华经济技术开发区管委会 | 2017.2 |
| 金华市企业技术中心 | 金华市经济和信息化委员会 | 2017.5.26 |
| 2017年（第17届）浙江省电子信息50家成长性特色企业 | 浙江省经济和信息化委员会 | 2017.6.1 |
| 2017浙江省信息经济创新引领型企业 | 浙江省经济和信息化委员会 | 2017.7 |
| 浙江省第三批大数据应用示范企业 | 浙江省经济和信息化委员会 | 2017.11 |
| 2017年度中小企业“隐形冠军”培育企业 | 浙江省经济和信息化委员会 | 2017.10 |
| 省工业新产品（新型蜡质热熔材料） | 浙江省经济和信息化委员会 | 2017.11 |
| 2016年度规上企业亩产税收十强企业 | 金华经济技术开发区管委会 | 2017.2 |
| 2016年度节约集约用地十佳企业 | 金华经济技术开发区管委会 | 2017.2 |
| 2016年度规上工业企业经济密度十强企业 | 金华经济技术开发区管委会 | 2017.2 |
| 浙江名牌 | 浙江名牌战略推进委员会 | 2017.12.26 |
| 电子商务A级企业 | 金华经济技术开发区网络经济发展局 | 2017.9.15 |
| 第一届科技婺商 | 市科技局、市人才办、市工商联合会 | 2017.11 |
| 开发区政府质量奖 | 金华经济技术开发区管委会 | 2018.1.23 |
| 金华市首届最美IT人奖 | 金华市经济和信息化委员会、金华信息产业协会 | 2018.3 |
| 服务贸易十强企业 | 金华市人民政府 | 2018.3 |
| 浙江省医疗器械行业协会会员 | 浙江省医疗器械行业协会 | 2018.4 |
| 2017年金华市诚信企业 | 市委宣传部、商务局等 | 2018.5.7 |
| 浙江省服务型制造示范企业 | 浙江省经济和信息化委员会 | 2018.7.12 |
| 2018年省级制造业与互联网融合试点示范企业 | 浙江省经济和信息化委员会 | 2018.7.12 |
| 三名企业 | 金华市“三名”联盟建设会议办公室 | 2018.8.27 |
| 浙江制造认证 | 浙江制造国际认证联盟 | 2018.8.15 |
| 全国百强企业家（陈总） | 中国电子企业协会 | 2018.10.16 |
| 2018年度省专利示范企业 | 浙江省经济和信息化委员会、浙江省知识产权局 | 2018.9.25 |
| 浙江省AA级守合同重信用单位 | 金华市市场监督管理局 | 2018.10.16 |
| 浙江省隐形冠军企业 | 浙江省经济和信息化委员会 | 2018.10 |
| 65.2018年浙江省物联网年度产品及科技创新奖 | 浙江省物联网产业协会 | 2018.12 |
| 2018年浙江省信用管理示范企业 | 浙江省市场监督管理局 | 2018.12.21 |
| 2018年浙江省小微企业成长之星 | 浙江省“小微企业三年成长计划“工作领导小组 | 2018.10 |

**5.4.2 服务绩效结果**

公司以顾客为中心，注重产品和服务质量的不断改善与提升，近三年公司产品和服务指标均呈良好趋势发展，从2016年至今公司客诉受理数为30个，在行业内处于极低水平。

**图表11 公司主要产品和服务绩效指标**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **相关结果指标** | **单位** | **2016年** | **2017年** | **2018年** |
| 准时交货率 | % | 98.3 | 98.5 | 98.6 |
| 销售订单出错率个数 | 个 | 0 | 0 | 0 |
| 新品开发建议 | 个 | 6 | 7 | 9 |
| 质量事故次数 | 次 | 0 | 0 | 0 |
| 服务及时率 | % | 100 | 100 | 100 |
| 客户回访及时性 | % | 100 | 100 | 100 |
| 新产品开发数 | 项 | 6 | 7 | 5 |

**第三部分 报告结语**

浙江闪铸三维科技有限公司自2012年成立以来已有六个年头，六年间闪铸人务实进取、不骄不躁，致力于3D打印产业的振兴与发展，不断持续改进，取得了令人欣慰的成绩。面对新的发展机遇和时机，我们将继续弘扬“成就客户、务实进取、专业热情、团队协作、不骄不躁”的核心价值观，始终保持严谨专业的研发态度、稳定优质的产品品质、细致热情的服务理念，向国际一流3D打印企业迈进，与您共创富有乐趣的3D生活！