
质量信用报告

中航富士达科技股份有限公司

二〇一九年七月三十日

目录

第一部份：前言.....	1
报告内容客观性声明.....	1
总经理致辞：.....	2
企业简介.....	3
第二部分：报告正文.....	4
1. 企业质量理念.....	4
2. 企业质量管理.....	5
2.1 质量管理机构.....	6
2.2 质量管理体系.....	10
2.3 质量安全风险管理.....	11
3 质量诚信管理.....	12
3.1 质量承诺.....	13
3.2 运作管理.....	18
3.3. 营销管理.....	18
4 质量管理基础.....	13
4.1 企业产品标准.....	18
4.2 企业计量水平.....	19
4.3 企业认可情况.....	18
4.4 检验检测管理.....	18
5 产品质量责任.....	18
5.1 产品质量水平.....	18
5.2 产品售后责任.....	19
5.3 企业社会责任.....	22
5.4 质量信用记录.....	21
第三部分：报告结语.....	21
展望.....	22
读者意见反馈.....	24

第一部分：前言

本报告由中航富士达科技股份有限公司编制，报告内容客观、真实反映了报告期内企业质量信用状况以及企业在质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的理念、制度、措施和取得的绩效等，定期公布，以接受社会监督指导。

报告组织范围：中航富士达科技股份有限公司

报告时间范围：2019-2022年

报告发布周期：年度（一季度）

报告数据说明：报告中相关数据、信息全部真实、可信，符合 GB/T 22120-2008《企业信用数据项规范》和 GB/T 22118-2008《企业信用信息采集、处理和提供规范》。

报告获取方式：中航富士达科技股份有限公司网站
(<http://www.forstar.com.cn>)

报告披露信息说明：本公司出具的《质量信用报告》是在综合汇总、整理公司自成立以来质量信用工作相关数据，特别是三年来的数据。工作情况是公司在严格遵守国家有关法律、法规及行业标准、规程，认真履行企业产品质量主体责任、建立质量诚信机制等工作中所取得的成果。本公司对报告内容的客观性负责并主动接受社会监督。

总经理致辞：

中航富士达科技股份有限公司衷心感谢社会各界、广大用户的厚爱、支持与合作！

中航富士达经过20年的创业、发展、积淀，经历了创立、形成、升华三个阶段。公司高层领导通过三个阶段的企业管 理实践，将传统文化与现代企业管理理论有机结合，同时兼顾各方利益，创造了“道术结合 以心为本”的质量和企业管理模式，提升企业综合竞争力，促进企业经济效益与社会效益的同步增长。

中航富士达视技术创新和质量保障为“生命线”，技术和质量是企业核心竞争力的源泉，始终坚持“道术结合 以心为本 技术引领，质量致胜”的战略，是富士达巩固和实现跨越发展的坚实基础。公司在经营管 理中，始终秉承“敬业诚信 创新超越”的治企理念，不断创造奇迹，树立了技术创新、产业转型的典范，在管理方面成为应用传统文化智慧治理企业的典范。公司现拥有 IEC 国际标准九项。

中航富士达经过长期不懈地努力，使富士达“成为射频连接器行业国际知名品牌”是富士达人永恒的目标。

中航富士达科技股份有限公司

总经理：武向文

企业简介

中航富士达科技股份有限公司(前身:西安富士达科技股份有限公司)成立于1998年5月,2002年12月经陕西省人民政府批准改制设立为股份公司,2013年11月由中航光电通过股权收购方式控股,成为国有控股股份公司。公司地址:西安市高新区锦业路71号。

公司主要研发、生产和销售射频同轴连接器、射频同轴电缆组件、射频同轴电缆、微波无源器件等产品,为通讯行业服务(微波电子设备、卫星通信、移动通信、微波测量、程控交换机、电子计算机等),并为之提供系统连接的解决方案,以及后续升级服务。同时,产品在计算机网络设备、医疗设备、航空航天、航海导航、轨道交通等行业有广泛的应用前景。

公司(含子公司)共有员工1200人左右,射频连接器产业基地总占地27800平方米,规划建筑面积42000余平方米。目前拥有各种设备千余台(套),核心生产设备、测试设备等100余台,主要为高端数控加工设备、矢量网络分析仪、电缆绕包机等。公司拥有国家认可委员会颁发的CNAS证书的实验室,包括对RoSH材料分析、微波性能检测、可靠性实验等项目,为公司提供从零件到成品全方位的测试、实验。确保了生产能力和产品质量、性能的稳定。

目前,公司已获得国家及省市多项荣誉,陕西省质量奖、品牌五星级认证和中国驰名商标。公司拥有国家技术专利197项,获得国家级和省级技术成果20余项,将技术转化为国际IEC国际标准9项,改变并提升了中国射频同轴连接器行业的国际地位,同时,起草制定国家及国家军用标准18个。

第二部分：报告正文

1. 企业质量理念

2012 年公司在继承企业文化（从 2008 年启动）积淀，与时俱进，在吸纳国内外优秀企业文化的基础上，经过调查、分析、定位、提炼表达、研讨确定等过程，确定了企业文化持续建设的过程和方法，形成了全面指导公司行为的使命、愿景和价值观理念体系。

企业战略：道术结合 以心为本 技术引领 质量致胜

使命： 创造射频连接器精品，为全球通讯提供一流的互联解决方案

愿景： 世界前五 国际知名

让富士达成为高品质互连产品的代名词

价值观：有爱心、有灵魂、有信仰的企业

通过使命、愿景和价值观宣贯和贯彻执行，企业职工内化于心，外践于行，促进了企业持续、快速、健康的发展。对此，公司持续深入开展形势教育，加大企业文化宣贯力度，出台《幸福家园》报刊和《员工手册》，为实现企业科学发展、和谐发展注入新动力。同时在行业刊物、网络媒体上对公司文化建设的成果进行宣传，以产生与供应商和顾客等相关方沟通的效果。

通过企业规划建设规划和制度的实施，公司利用 CIS 涉及的所有要素，完善 VI、BI、MI 及活动，例如有计划的厂区国学智慧传播、理念传播、厂庆、厂歌、家庭建设、工间操、质量检讨、QC 团队文化、问题看板、竞赛比赛、光荣榜、家庭成员礼物节、助人为乐、正能量活动、舞蹈、歌曲、健康俱乐部等等活动，增强了员工的凝聚力。

公司始终坚持“让员工幸福、让客户感动”的企业宗旨，应用传统文化智慧治理企业，‘让每一位进入富士达的员工得到爱、学到知识、赚到钱’的人文理念，强调以人为本，努力建立一个‘有爱心、有灵魂、有信仰’企业。将管理制度和人文精神有机结合，创造浓厚的质量文化氛围，不断完善质量的管理制度，提高企业全体成员的质量意识。与客户共同开发产品，为战略客户提供技术人员常驻客户端的良好服务，用优良的质量文化树立企业形象、提升企业竞争能力、打造企业品牌战略。加强质量教育和培训工作，通过引导、授权和激励，使

员工由被管理者变为管理的参与者、规章制度的制订者，充分挖掘每个员工的潜能和创造力，形成一种积极向上、不断进取、具有特色的质量文化氛围。通过教育和参与管理，使规章制度逐步变成员工的自觉行为。

2. 企业质量管理

公司高层领导以个人弘扬中国传统文化的价值为基础，以产业报国、振兴民族通讯工业为己任，创新‘道术结合 以心为本’的质量和企业管理模式，确立了企业使命、远景和价值观。经过 22 年的管理实践、探索，根据企业的发展的内外部环境，前瞻性地确定发展方向，确立了“创造射频连接器精品，为全球通讯提供一流的互联解决方案”的使命和“成为射频连接器行业国际知名品牌”的愿景以及“有爱心、有灵魂、有信仰”的价值观和“自主创新、产业报国”的发展理念，建立了以传承中国传统文化智慧治理企业的特色文化管理体系，造就了积极向上、健康优秀、充满爱心员工。并按照有关法律法规、行为准则和职业道德，不断完善组织的治理，通过对标和长短期目标实现情况分析，适时评价组织的绩效。

公司高层领导经过 22 年的创业、发展、积淀，经历了创立、形成、升华三个阶段，通过三个阶段的企业实践，确立了“道术结合 以心为本”的质量管理模式和企业文化精细化及其企业文化落地的管理方法。如图 2-1 企业使命、愿景和价值观形成发展过程，以传统文化智慧为特色的企业文化管理体系。

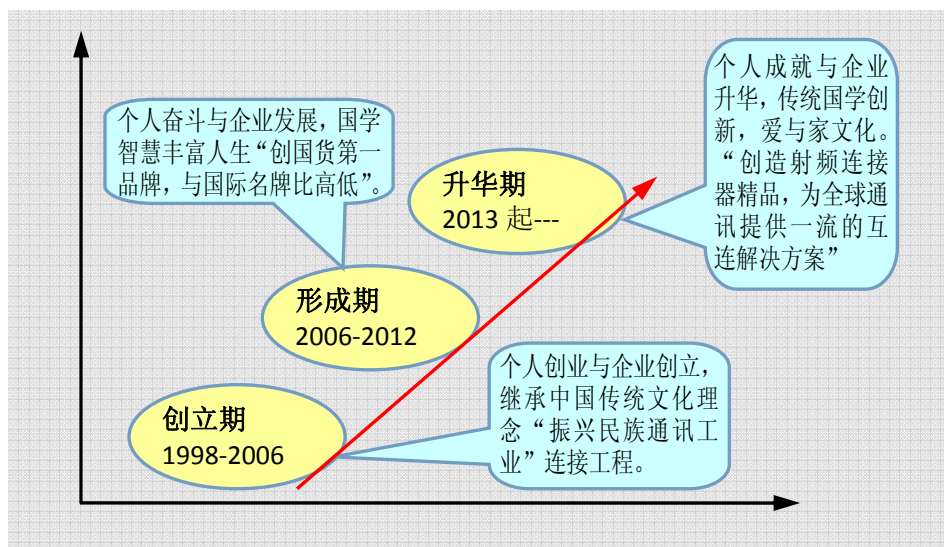


图 2-1 企业使命、愿景和价值观形成发展过程

企业质量管理主要体显在建立完备的质量管理机构、建立并完善质量管理体系、

建立和实施质量安全风险管理以下三方面：

2.1 质量管理机构

中航富士达科技股份有限公司依据《公司法》建立了完善的组织治理体制，以满足和平衡股东及其他相关方利益，通过组织结构和治理体系，明确了管理责任、财务责任，经营透明信息披露，审计独立等关键的因素。

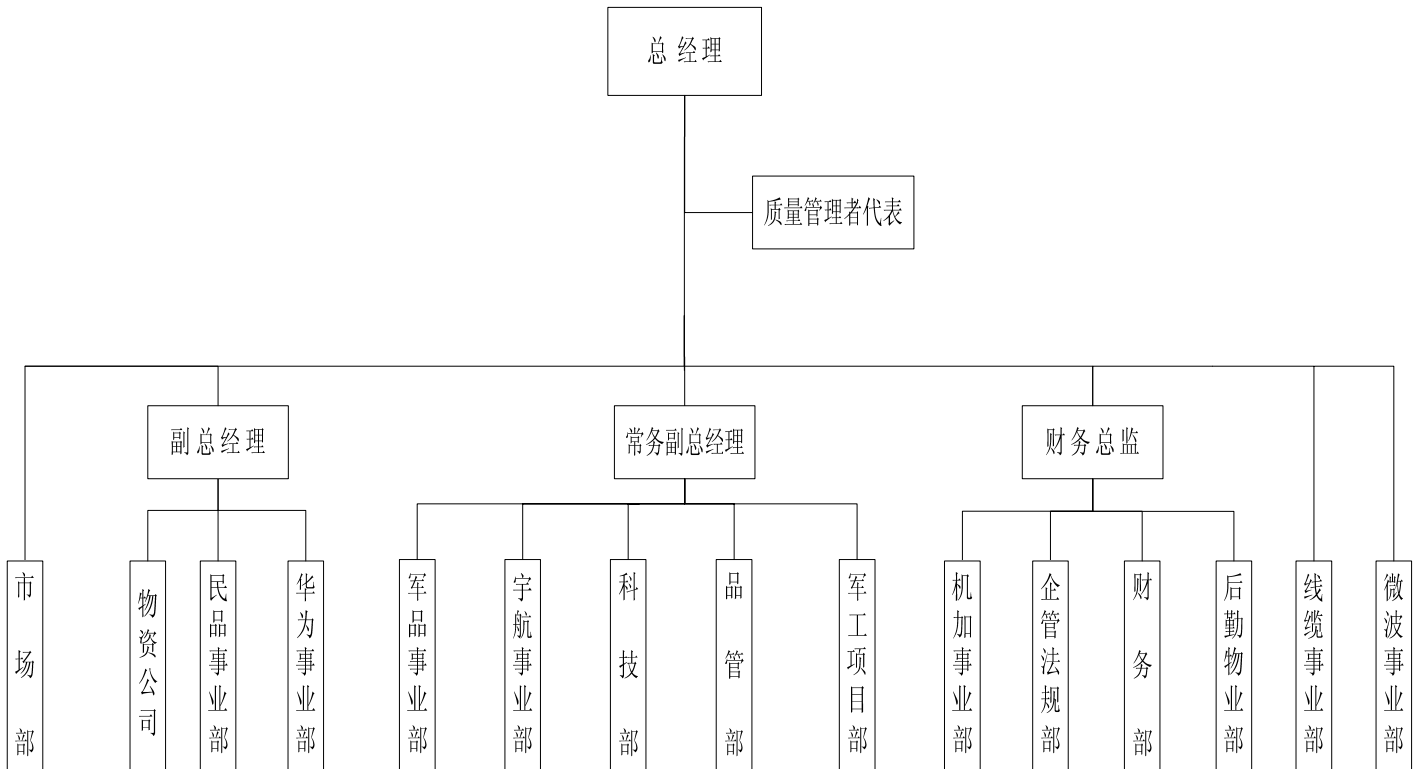


图 2-2 组织机构图

总经理在公司《管理手册》中明确规定了各层级和岗位的职责和权限。其中：

A. 总经理

- a) 组织贯彻执行 GB/T 19001-2016、GJB 9001C-2017、GB/T 24001-2016 以及 GB/T 28001-2011 标准，对管理体系的策划、实施、运行及改进负最终责任；
- b) 主持制定和批准公司的质量、环境、职业健康安全方针、目标，并确保其符合相关标准要求；
- c) 向公司全体员工传达满足顾客及法律法规要求的重要性；
- d) 在生产经营活动中贯彻国家有关政策、法律法规和其他要求，确保产品质量符合顾客及相关规定的要求；

-
- e) 带领公司各级管理者及各部门对公司的环境、相关方以及风险和机遇进行管理；
 - f) 确保提供管理体系运行所需的人力、物力、基础设施、技术及财力资源等；
 - g) 确保公司内部相关岗位的职责、权限得到分配、沟通和理解，并根据公司发展和实际需要建立相应的组织机构，规定其职责、权限和相互关系；
 - h) 批准颁布《管理手册》，并监督贯彻实施；
 - i) 主持管理评审，确保管理体系持续的适宜性、充分性和有效性；
 - j) 确保在公司内建立适当的沟通过程，并对管理体系的有效性进行沟通；
 - k) 建立、健全公司质量、环境、安全生产责任制，并督促、检查公司质量、环境、安全生产工作，及时消除质量、环境及安全事故隐患；
 - l) 及时、如实的向上级单位报告生产安全、环保事故。
 - m) 定期审阅有关财务报告。
- B. 管理者代表职责：
- a) 按照 GB/T 19001-2016、GJB 9001C-2017 标准要求，组织建立、实施、保持和改进质量管理体系；
 - b) 协助总经理制定公司质量方针、质量目标，审核《管理手册》；
 - c) 协助总经理对公司的环境、相关方以及风险和机遇进行管理；
 - d) 批准公司质量管理体系程序文件，分管的作业文件，审核质量管理体系内审计划、内审报告等；
 - e) 批准公司质量工作计划；
 - f) 参与管理评审，监督检查各部门质量职责的履行以及质量管理体系的实施；
 - g) 积极协调各职能/部门组织接口关系，保证质量管理体系的有效运行；
 - h) 监督质量管理体系的实施，向总经理报告质量管理体系的运行情况、绩效和改进机会；

-
- i) 负责协调、解决质量管理体系运行中出现的各类问题（包括质量信息反馈、顾客投诉、重大质量隐患/事故等），协调质量管理体系运行中各部门之间的关系及有关事项；
 - j) 主持重大质量问题分析会议；
 - k) 组织解决内外相关方抱怨中的重大质量问题；
 - l) 宣传并贯彻执行有关法律法规，在全公司内推动以顾客为关注焦点的意识。
 - m) 质量管理体系的有关事宜与外部方进行联络。
- C. 首席质量官（质量总监）：
- a) 参与制定企业发展战略与年度经营计划；
 - b) 审核质量控制的政策、流程、制度及操作规范，督促、检查质量政策制度的贯彻执行；
 - c) 组织制定质量方针，建立相应的质量目标；
 - d) 指导 ISO9000 质量管理体系的建设，组织人员对其进行审核以保证其有效控制运行；
 - e) 主持对企业重要客户的评审，行使质量否决权；
 - f) 主持召开重大质量专题会议，协调各部门的配合，开展重大质量改善和成本降低项目；
 - g) 指导、参与重大质量风险和事故的处理。
- D. 驻事业部、物资公司质量副部长：
- a) 负责贯彻执行国家有关质量、计量政策与法规；
 - b) 负责质量方针、质量目标在本事业部的落实；
 - c) 负责本事业部管理体系的运行维护和绩效改善；
 - d) 在品管部监督和指导下，负责事业部的各项质量工作，独立行使事业部/物资公司质量管理职权；
 - e) 负责本事业部制度的建立健全，推动质量活动的实施；
 - f) 负责本事业部品质异常的仲裁及处理，协助市场部对客户投诉与退货的调查、原因分析及改善措施制定；

-
- g) 负责本事业部质量内外部的沟通和协调，质量信息的收集、传递、分析和利用；
 - h) 负责不合格预防和纠正措施的制定与督导及执行；
 - i) 负责组织二方审核，并对客户提出问题的整改措施进行跟踪落实；
 - j) 负责对质量成本进行管理和控制；
 - k) 负责指导、参与事业部重大质量风险和事故的处理，正确行使质量否决权。

E. 质量工程师：

- a) 负责质量管理体系的实施、维持和改进工作；
- b) 负责对所管辖区域的检验员实施协调和管理，编制相关检验技术文件，指导检验员的业务工作；
- c) 负责处理所管辖区域的现场质量问题及不合格品审理；
- d) 按照文件要求，对生产现场的人、机、料、法、环、测（5M1E）、工艺纪律、文明生产实施监督检查；
- e) 负责内、外部质量信息的处置及闭环验证；
- f) 负责对客户的投诉的质量事故及产品的退货进行分析、处理、跟进，实施内部改善并提交用户需要的报告；
- g) 参与新产品方案论证、产品试验、产品质量评审工作；
- h) 负责对产品质量数据进行分析，出具相应报告；
- i) 及时上报或向用户提交各类质量报表；
- j) 负责客户下厂验收的管理组织工作。

F. 检验员：

- a) 负责对原材料、半成品和成品的检验工作，配合生产进度；
- b) 检验后的产品给予合格与否的判定；
- c) 对检验合格的产品出具检验合格证；
- d) 对不合格的产品指出不合格的现象；
- e) 负责对二次提交或返修后的产品进行检验工作；
- f) 负责供应商质量信息的收集工作，协助供应商质量改善工作
- g) 参加品质专题会议并负责起草会议需要的报告及纪要；

-
- h) 负责对库存原材料、半成品和成品复验工作；
 - i) 对检验完的产品做出检验记录并每月归档保存。

公司制定了《质量奖惩管理办法》，建立了有效机制，对在质量方面有贡献的人员进行奖励激励，促进质量提升。

2.2 质量管理体系

公司建立了持续成功管理的全面经营质量管理体系，制定《经营质量管理手册》同时，贯彻《产品质量法》，实施了 ISO9001 质量管理体系、GJB9001 质量管理体系、ISO14001 环境和 OHSAS18001 职业健康安全管理体系并获得认证，保证了质量、安全的符合性，并持续成功为目标提高质量管理水平及核心竞争力。同时，积极承担产品和服务引起的质量安全问题，及时处理顾客投诉。

公司质量方针：顾客至上 质量为本 持续改进 精益求精。在质量方针的指导下，公司制定了《目标、指标和管理方案控制程序》，针对相关部门职能制定了质量目标，编制年度的《公司干部绩效考核办法》，将公司质量目标层层分解并按要求实施，部门和员工共同努力实现质量目标。在质量教育方面制定了《培训控制程序》，结合各级人员的职能制定年度培训项目，按年度培训计划推进培训，实现各级人员质量教育和再教育，提升各级人员的专业技能和质量意识。组织对质量法规的教育，强化质量法规意识。公司同时建立建全了产品售前、售中和售后的规范制度，制定《客户沟通和服务规定》、《产品交付和售后服务管理办法》、《客户投诉及退货处理管理办法》等制度，明确规定了与顾客的沟通、产品和服务要求的确定、售后提供的服务全系统要求，包括对产品问题的处理及退换货相关要求。制定并实施《客户满意度测量与分析管理办法》、《内部审核控制程序》、《管理评审控制程序》和《改进控制程序》等制度，对内部质量体系运行进行监测和评价，对出现薄弱环节持续改进。

中航富士达科技股份有限公司为高效履行公司使命，实现战略目标，追求持续成功，在“大质量”指导下，自 2011 年推进卓越绩效管理，建立了全面经营质量管理体系，依据 GB/T19580 卓越绩效评价准则进行成熟度评价和改进。在实践中，形成了“3F 全面经营质量改进模式”。

通过实施卓越绩效管理，使公司在全面经营及生产制造过程各环节实施精细化、标准化、程序化、规范化、流程化管理，堵塞了漏洞，提高了产品质量，降低了

生产成本，提高了生产效率。通过自评，对“过程”按照 ADLI(方法—展开—学习—整合)和对“结果”依据 LTCI(水平—趋势—对比—整合)的评价，不断改进、超越、创新，创新性改变原来的制度要素的 5W1H 为 5W1H1R1L, 使公司绩效结果不断地与竞争对手和标杆比较和超越。

2.3 质量安全风险管理

公司在产品实现过程中，存在着各种各样的风险。如果能有效地对产品实现过程中的风险进行预测和评估、分析，可以在一定程度上规避和降低风险，保证产品实现的顺利进行和公司的正常运营，满足顾客的需求。公司制定了《风险评估、分析实施办法》对公司运营过程中以及产品实现过程中可能遇到的风险进行规划、评估、处理、监控的过程。公司总经理对风险管理工作负领导责任，负责提供相关资源；各部门主管负责识别本部门各项管理工作过程中存在的潜在风险、确定控制点、采取有效预防改善措施。针对产品实现过程进行风险分析和评估，从合同评审过程的风险控制、设计和开发过程中的风险控制、采购/外包过程的风险、生产制造过程的风险、检验、试验过程的风险、保障服务（交付）过程的风险控制。各部门在生产过程中已识别并进行有效控制。

公司在产品、服务、运营方面对当前和未来的环境保护、能源消耗、资源综合利用、安全生产、产品安全、公共卫生方面的隐忧高度关注，制定了《节能降耗管理规定》如环保方面对使用过程中的铜屑采取铸造厂回收回炉加工的办法，节省材料成本，减少环境污染；为解决日益紧张的能源短缺问题，其他污染物由具有专业资质回收机构回收处理，确保不造成环境污染。

公司在运营过程中，为增强特种设备的安全监察和特种作业人员的安全意识和实际安全操作技能，保障特种设备安全运行，减少伤亡人数，公司制定了《特种作业管理办法》，从人员职责、特种作业人员管理要求和特种作业人员应当遵守的规定进行管理，有效地预防安全事故的发生。公司从成立至今未发生因特种设备引起的质量和人身安全事故。

公司建立健全突发事件应急机制，按照“规范管理、满足法规要求、预防事故”的要求，以 PDCA 循环为手段，认真落实安全预防“三同时”、事故“四不放过”的目标控制，根据公司具体情况，制定了《应急预案》、《应急准备和响应控制程序》、《公司安全生产管理规定》、《涉密人员保密管理规定》等相关

系统方法。建立了 ISO9001 质量管理体系、GJB9001 质量管理体系、ISO14001 环境和 OHSAS18001 职业健康安全管理体系。通过实施对安全和环境的危害辨识、风险评价，落实环境因素识别与评价控制程序、环境运行控制程序、环境监测与测量控制程序、危险源辨识与风险评价控制程序，职业健康安全管理体系控制程序、运行控制程序、监视和测量控制程序等，实现提高公司应对涉及公共危机的突发事件的能力，维护社会稳定，保障公众生命健康和财产安全，保护环境，减少环境污染的目标。制定各类应急预案。

表 2-13 应急预案及急救

预案名称	责任单位
《火灾应急处理预案》	企管法规部
《汛期防洪处理预案》	企管法规部
《破坏性地震处理预案》	企管法规部
《食物中毒事故处理预案》	企管法规部
《触电事故处理预案》	企管法规部
《化学品泄漏应急预案》	事业部
《各类特种设备事故应急预案》	事业部
《切伤和刺伤急救》	企管法规部
《烫伤急救》	企管法规部
《眼睛被异物击中急救》	企管法规部
《中暑急救》	企管法规部
《煤气中毒急救》	企管法规部
《外伤出血止血》	企管法规部
《心肺复苏术》	企管法规部

3 质量诚信管理

3.1 质量承诺

公司推行了标准化管理体系，是标准化良好行为单位之一。公司通过标准化管理，从产品实现标准、基础保障标准和岗位工作标准三个方面不断完善，使公司的管理趋于合理化，规范化，有效地提升了公司的运营效率。公司在产品标准上有突破性的发展，取得了国际 IEC 国际标准 9 项，改变了连接器行业标准的国际地位。公司遵守《产品质量法》，同时按 GB/T19001 质量管理体系要求建立和完善了管理制度，使公司运营符合法律法规要求。

产品对外销售建立了销售办事处，在网络上开设了公司网站。公司制定了《售后服务手册》，对诚信和服务提出了明确的要求。与客户签定合同、协议等承诺

书，并按要求执行。公司对产品的售前、售中和售后均有规章制度，公司能按要求运营。

3.2 运作管理

公司依据 ICC026001:2008 诚信管理体系要求及使用指南，制定了《诚信管理手册》，公司围绕产品生命周期全过程，建立和实施诚信管理体系，根据国家及有关部门的法规政策，制定和完善了一系列适合实际并且易于操作的规章制度，如：据《劳动法》明确组织的义务与劳动者权益；依据《安全生产法》制定《安全检查规定》、《安全生产责任制》和《生产安全事故管理规定》；在产品形成设计和开发、采购、生产和服务过程中，均按质量管理体系中的要求实施运行，做到产品和过程质量诚信。开展公民道德守法教育和宣传，进行企业标兵、快乐天使、孝亲大使等评比活动。公司上下形成了守法诚信的良好风气。

公司依靠营造浓厚的企业文化氛围增强凝聚力、向心力，形成共同的价值标准和道德规范。制定了公司的诚信守则，涉及干部职业道德规范、员工职业道德规范及员工诚信准则等方面的内容，其中员工诚信准则中包括对企业的忠诚、注重质量、信守合同、文明守法等内容有具体的规定和要求，诚信准则的内容纳入新员工培训项目，公司全体员工按此准则执行。

3.3 营销管理

在商务往来中，通过协议条款涵盖公司的诚信准则，严格遵守合同，公开服务承诺监督，服务不到位及时赔偿用户损失等各种方式，来接受相关方监督并影响经销商、供应商、公众等。

4. 质量管理基础

4.1 企业产品标准

公司把技术资源作为核心资源来管理，建立了科技研发中心(如图 2-3 所示)，以实现产品核心技术的战略目标，对技术研发和管理在“四个加强、六项意识”的基础上，运用 TRIZ 创新理论，多渠道合作的方法，制定实施技术发展计划，形成“快、稳、准”技术研发模式和技术创新机制，建立了完善的技术研发与创新组织制度和管理方法制度体系。经过 22 年的发展，建成了省级企业技术中心、博士后创新基地（如图 2-4 所示）。目前共申请 362 项专利，已获得国家技术专

利 197 项,起草和参与制订国际 IEC 标准 9 个,国家标准及国家军用标准 18 个。承担国家、省市重点项目 60 余项目,目前已经完成 39 项。获得国家级和省级技术成果 20 项。

图 2-3 科技研发中心组织构架



图 2-4 企业技术中心、知识产权培育企业、省级博士后创新基地

公司建立以持续提升技术水平为核心的技术评估体系,本着“与国际先进技术比高低”的方针,制定实施了《技术评估管理办法》,建立了产品和技术信息收集分析体系,负责收集国际国内同行业科技信息,分析当前国际国内同行业的技术发展状况,确定了国际同行标杆企业。运用 SWOT 分析方法,评估公司现有技术水平及未来技术的研究方向,提出公司的技术优势和差距,为调整和完善公司发展战略和技术发展战略提供依据。不断优化原有技术的评估体系和方法,保持对新技术的敏感性和快速反应能力。通过运用《技术评估管理办法》,水平对比法评估公司所拥有的射频同轴连接器核心技术、射频电缆组件核心技术、射频同轴电缆核心技术、无源微波器件核心技术、非专利技术等相关技术的技术水平处于国内领先、国际先进水平。包括 41 项非专利技术、射频同轴连接器核心技术 12 项、射频电缆组件核心技术 11 项和无源微波器件核心技术 2 项。

目前,公司绝大多数产品属于中高端产品,其核心技术转化为专利、标准、

科技成果，其中技术标准包括 23 项国家标准、53 项国家军用标准、2 项航空工业（行业）标准和 319 项本公司产品标准。积极主持或参与起草、修订、制定国际标准或国家标准见表。总工程师武向文先生是国际电工委员会会员，代表我国参加 2005 年初在德国召开的 IEC/TC46F 年会，并发布我国向 IEC 提出的第一个 射频同轴连接器国际标准。此项标准也是连接器行业亚洲起草的第一项国际标准，该标准的发布打破了欧美发达国家在连接器行业标准方面的垄断。

在公司内部建立了技术研发与技术标准相结合的管理机制，使公司技术实力得到了明显提高，目前公司的技术专利有 197 项，企业技术标准 900 余项。获得中国标准创新贡献二等奖、高新区知识产权工作先进单位、知识产权优势企业等多个奖项和荣誉称号。使组织的技术改进和创新能力得到有效提高，为公司取得良好的业绩发挥了重要作用。

表 2-5 公司主持或参与起草、修订、制定部分国际标准或国家标准清单

序号	标准名称	标准编号	制、修订	完成情况
国际标准				
1	射频连接器第 37 部分: STWX8 系列射频连接器分规范	IEC61169-37: 2007	主导制定	2007.02 已发布
2	射频连接器第 4 部分: 外导体内径为 16mm (0.63in)、特性阻抗为 50Ω、螺纹连接的射频同轴连接器 (7-16 型)	IEC61169-4: 2008	参与修订	2008.04 已发布
3	射频连接器第 40 部分: 2.4mm 系列射频连接器分规范	IEC61169-40: 2010	主导制定	2010.11 已发布
4	射频连接器第 41 部分: CQA 系列射频连接器分规范	IEC61169-41: 2011	主导制定	2011.02 已发布
5	射频连接器第 44 部分: SMP 系列射频连接器分规范	IEC61169-44: 2012	主导制定	2012.12 已发布
6	同轴通信电缆 第 1-111 部分: 电气试验方法 - 相位稳定性试验方法	IEC61196-1-111: 2014	主导制定	2014.06 已发布
7	射频连接器第 52 部分: MMCX 系列射频连接器分规范	IEC 61169-52 : 2015	主导制定	2015.06 已发布
8	射频连接器 第 11 部分: 外导体内径为 9.5mm (0.374in)、特性阻抗为 50Ω、螺纹连接的射频同轴连接器 (4.1/9.5 型) 分规范	IEC61169-11: 2017	主导修订	2013.9 上报 IEC, 2017.03 已发布
9	射频连接器 第 59 部分:	IEC61169-59: 2017	主导制定	2014.10 上报

	L32-4 和 L32-5 型螺纹连接多通道射频连接器分规范			IEC, 2017.05 已发布
10	多射频通道连接器 第 2 部分: MQ4 系列圆形连接器分规范	IEC63138-2 : 201X 2018. 3. 20 查 46F/399/CD	主导制定	2016.10 上报 IEC。
11	射频同轴电缆组件 第 4-2 部分 频率达 6GHz 接 50-9 型半硬电缆组件(跳线)详细规范	IEC60966-4-2 : 201X	主导制定	2016.10 上报 IEC。
12	多射频通道连接器 第 X 部分: MQ5 系列圆形连接器分规范		主导制定	2019.4 上报 IEC。
国家军用标准				
1	射频同轴连接器通用规范	GJB681A-2002	参与修订	2002. 7. 19 已发布
2	射频电缆组件通用规范 (Cable assemblies, radiofrequency, general specification for)	GJB1215A-2005	参与修订	2005. 6. 28 已发布
3	高可靠射频同轴连接器通用规范	GJB5021A-2011	参与修订	2011. 12. 25 已发布
4	SMA 系列(接电缆)高可靠射频同轴连接器详细规范	GJB5021/1-2011	参与制定	2011. 12. 25 已发布
5	TNCA 系列(接电缆)高可靠射频同轴连接器详细规范	GJB5021/2-2011	参与制定	2011. 12. 25 已发布
6	射频同轴连接器转接器通用规范	GJB680A-2009	参与修订	2009. 05. 25 已发布
7	射频三同轴连接器通用规范	GJB1212A-2011	参与修订	2011. 12. 25 已发布
8	双芯对称系列射频连接器和附件通用规范	GJB2444A-2011	参与修订	2011. 12. 25 已发布
9	同轴和带状线假负载通用规范	GJB 7394-2011	参与制定	2011. 12. 25 已发布
10	同轴带状线或微带传输线用射频同轴连接器通用规范	GJB976A-2009	参与修订	2009. 5. 25 已发布
11	1、《N 系列到 BNC 系列 2 级射频连接器转接器详细规范》	GJB 680/1A-XXXX	主导修订	2018 年上报
12	2、《N 系列到 C 系列 2 级射频连接器转接器详细规范》	GJB 680/19A-XXXX	主导修订	2018 年上报
13	3、《C 系列到 BNC 系列 2 级射频连接器转接器详细规范》	GJB 680/22A-XXXX	主导修订	2018 年上报
14	4、《TNC 系列到 SMA 系列 2 级射频连接器转接器详细规范》	GJB 680/26A-XXXX	主导修订	2018 年上报

15	5、《BNC系列到TNC系列2级射频连接器转接器详细规范》	GJB 680/37A-XXXX	主导修订	2018年上报
16	6、《BNC系列到SMA系列2级射频连接器转接器详细规范》	GJB 680/44A-XXXX	主导修订	2018年上报
17	7、《N系列到TNC系列2级射频连接器转接器详细规范》	GJB 680/51A-XXXX	主导修订	2018年上报
18	8、《N系列到SMA系列2级射频连接器转接器详细规范》	GJB 680/52A-XXXX	主导修订	2018年上报
19	9、《SC系列射频同轴连接器详细规范》	GJB 681/35A-XXXX	主导修订	2018年上报
国家标准				
1	射频连接器第36部分：特性阻抗为50Ω的搭锁连接微型射频同轴连接器（MCX型）	GB/T 11313.36-2006	参与制定	2006.04.21已发布
2	射频连接器第37部分：STWX8系列射频同轴连接器分规范	GB/T 11313.37-2015	制定	2015.06.02已发布
3	射频同轴电缆组件 第2部分：柔软同轴电缆组件分规范	GB/T 17738.2-2013 代替 GB/T 15866-1995	修订	2013.12.17已发布
4	SMC系列射频同轴连接器分规范	GB/T 111313.9-2013 代替 GB/T 15887-1995	修订	2013.12.17已发布
5	射频连接器第101部分：MMCX系列射频同轴连接器分规范	GB/T 11313.101-2015	参与制定	2015.06.02已发布
6	2.4系列射频同轴连接器分规范	GB/T 111313.40- × × ×	制定	已完成报批稿
7	CQA系列射频同轴连接器分规范	GB/T 111313.41- × × ×	制定	已完成报批稿
8	射频连接器 第11部分：外导体内径为9.5mm(0.374in)、特性阻抗为50Ω、螺纹连接的射频同轴连接器(4.1/9.5型)分规范	GB/T 11313.11-2018	制定	2018.09.17已发布
9	射频连接器 第202部分：电气试验方法 插入损耗	GB/T 11313.202-2018	参与制定	2018.09.17已发布
中华人民共和国通信行业标准				
1	移动通信用50Ω射频同轴连接器	YD/T 1967-2018 代替 YD/T 1967-2009	参与修订	2018.12.21发布 2019.04.01实施
2	移动通信用50Ω射频同轴适配器和转接器	YD/T 3354-2018	参与制定	2018.12.21发布 2019.04.01实施

4.2 企业计量水平

公司使用的计量、检测设备全部委托外部二级计量单位进行计量、校准，确保检验测量数据满足标准要求。制定《检定/校准及计量确认程序》和设立专人实施检测设备的检定/校准和计量控制。

公司每年对几百台检测仪器和检测设备制定周期检定计划，按计划送有资质的计量机构进行检定/校准及计量，确保检测仪器和检测设备的准确性，为确保公司产品质量提供保障条件。

4.3 企业认可情况

认证项目	有效期	认证机构	编号
质量管理体系	2021.03.28	广州赛宝认证中心	01218Q30236R4M
武器装备质量体系	2023.04	中央军委装备发展部	18DYS01062
环境管理体系	2021.03.27	广州赛宝认证服务有限公司	01218E20237R4M
职业健康管理体系	2021.03.11	广州赛宝认证服务有限公司	01219S20159R4M
实验室认可证书	2024.08.26	中国合格评定国家认可委员会	CNAS L4063

4.4 检验检测管理

公司产品各类主要包括射频同轴连接器（转接器）、电缆组件、射频同轴电缆和微波无源器件的设计、生产和服务。产品的全过程检验检测依据《产品的监视和测量控制程序》所策划的阶段进行过程控制，从外来物料材料入厂、机加、电镀、装配、包装、出货全过程检验，分别依据《物料进货检验作业指导书》、《机加检验作业指导书》、《电镀检验作业指导书》、《产品交收试验作业指导书》、《出货检验作业指导书》和《产品检验抽样细则》等要求由专职检验员对产品质量进行控制。公司拥有已取得 CANS 认证资质的实验室，实验室可试验项目包括物料的 RoHS 检测分析、机械和电性能测试、各类环境试验，基本可满足产品的全性能检测，为产品的检测质量控制提供了强有力的支撑。

5. 产品质量责任

5.1 产品质量水平

公司建立了持续成功管理的全面经营质量管理体系，同时贯彻《质量法》，实施了 ISO9001 质量管理体系、GJB9001 质量管理体系、ISO14001 环境和

OHSAS18001 职业健康安全管理体系并获得认证，保证了质量、安全的符合性，并持续成功为目标提高质量管理水平及核心竞争力。公司产品属于通讯行业的电子元器件，因客户使用场所和环境不同，大部分产品为客户定制销售模式。为了统一规范内部产品质量管理，质量管理主要包括质量标准与制度管理、质量监督与检查等活动。公司下发施行了《产品监视和测量控制程序》、《产品检验抽样细则》和《质量工作管理规定》等要求，确保提供的产品满足顾客的要求。品管部是公司产品质量安全监督与检查工作的主管部门，负责产品质量安全全过程管理，以保证公司产品质量合格。

射频同轴连接器、射频同轴电缆组件、微波无源器件属于典型的小批量多品种离散型生产，其产品结构简单、生产周期短、工艺流程比较复杂。公司根据市场需求的现状与趋势，制定合理计划，有效配置资源，通过有效的满足市场需求，来赢得竞争优势，增强企业在全球市场的竞争能力。依据公司的战略目标和产品制造过程的主要要求，并根据现有的生产条件、国内外的先进水平、产品的技术要求和公司高质、高效、低成本的制造理念来设计产品制造过程。产品制造过程主要围绕生产组织、工艺优化、质量控制三条主线来设计。高性能低损耗射频稳相电缆制造过程设计，通过不断地完善产品制造过程、技术工艺和质量要求，实现“技术支撑、机制保证、无尽完善、逼近双零”的机制。

5.2 产品售后责任

公司制定了《客户退货及投诉处理》及《产品交付及服务程序》，明确规定公司“三包”责任。

公司经确认收到客户的退货产品后，相关部门在半个工作日内在 OA 上新建客户投诉或退货处理流程，即开始对投诉和退货产品的处理工作。技术员根据信息或产品实物进行情况分析，必要时组织相关部门共同分析、讨论，应做到原因分析透彻、问题定位准确。其次对退货产品的返修执行情况进行协调与监督，确保对客户的交货期；客户需要时，公司以 8D 报告或客户要求的形式及时回复客户。经与客户确认投诉、退货处理满足客户要求，且得到客户认可后，内部投诉、退货信息流关闭，并保存相关记录。

在产品贮存期内，因质量问题退货，本公司因特殊原因不能更换或客户不再需要，退回的产品完好无损时，应给予退款处理，退款处理首先应该核对客户

是否付款。超过产品贮存期限或已经长期使用的退货，原则上不予受理，特殊情况须经公司领导批准后方可办理。公司给予相应退款手续的办理。

当发现了不合格品或漏检等情况时，品管部应组织对怀疑受影响的产品（包括在制品、库存以及已交付或交付途中的产品）进行复查和追溯，按《不合格品控制程序》的要求向顾客报告不合格品或疑似不合格品的相关信息，如零件号、顺序号、数量、以及交付日期等情况，并采取相关的遏制措施，如停止发运、停线确认，同时依据客户或富士达召回申请单将嫌疑品召回复检确认。

公司制定《客户退货及投诉处理》文件，通过顾客对咨询、投诉渠道要求的了解，公司在顾客投诉、咨询渠道的确定上，从常规渠道和专门渠道两方面进行考虑，常规渠道主要是方便普通顾客方便的查询、咨询和投诉；而专门渠道则是满足重要顾客对沟通、投诉渠道的要求，由双方的职能部门、人员直接沟通解决，减少环节，提高处理速度，提高重要顾客的满意度。公司建立的顾客咨询、投诉渠道见表 2-6。

表 2-6 顾客咨询、投诉的主要接触方式

主要接触方式	顾客对接触方式的要求	现状	顾客要求的传达	
常规渠道	销售业务电话	打入方便, 工作时间有人接听	销售主管和销售业务员 24 小时手机开机随时为客户提供服务。	部门要求
	公司网站	登录查询方便	能登录互联网的地方均可登录富士达官方网站。	对网站设计、维护人员提出要求
	顾客登门	办事处、服务站 24 小时有人值班	24 小时值班	部门要求
	传真	打入方便, 24 小时均能接收传真	24 小时开通	
专门渠道	信函	安全、及时传递	门卫 24 小时接收	以公司管理规定下发。
	与顾客职能部门、人员直接工作对接	打入方便, 24 小时开机、接听。	富士达技术, 品质部门与客户职能部门建立联系, 可以直接与客户沟通, 了解和解决客户的需求	
	主动走访顾客	双方各层次人员定期走访, 互通信息。	富士达市场, 技术, 品质领导定期走访, 了解客户的潜在需求及要求服务客户	制定相关工作计划及工作要求发布执行。

专设投诉渠道：投诉热线：029-68903600；029-68903601

投诉邮箱：sales@forstar.com.cn；market@forstar.com.cn

公司《产品交付及服务程序》中规定了产品售后，客户已明确售后服务需求时，由公司安排组织技术服务小组到客户或使用现场服务。服务内容包括承担或指导正确的安装调试；进行与产品有关的技术咨询；解决因保管贮存、使用不当造成的问题。

依据《客户满意度评价程序》制度要求对顾客联系与沟通的方式进行调查，收集顾客对接触方式的其它建议与意见，获得顾客更多需求与期望；并对接触方式进行识别，增加产品维护、电话回访等接触形式后实施持续改进。

5.3 企业社会责任

公司已建立和健全 ISO14001 环境、ISO18001 职业健康安全管理体系和安全标准化体系。在安全管理、环境保护、资源节约等方面按体系要求实施，符合相关的法律法规要求，承担相应的社会责任。在顾客权益保护方面，公司制定《客户满意度测量与分析管理办法》，每年对顾客的满意状况进行调查，针对顾客的反馈的信息进行分析并制定相应措施持续改善。在公益支持方面，公司每年对贫困学生进行学费支助，帮助社会中家庭困难的学子继续求学，同时对社会中的弱势群体捐款奉献爱心。

5.4 质量信用记录

A. 产品质量奖励



B. 质量投诉
无。

第三部分：报告结语

1. 展望

通过对公司总体质量信用方面工作的总结和回顾，公司领导重视质量诚信管理工作，建立健全了质量、环境、职业健康安全、标准化管理体系。公司从多方位对质量诚信工作进行管理，使公司的质量诚信管理工作持续稳步前行。

质量管理是企业的生命，信用是企业家的根本，也是制约企业发展的根本因素之一，没有一劳永逸的质量，只有持续改进的质量管理系统，良好的信用需要卓越的质量支撑，需要优秀的服务维系，未来公司将以强烈的责任感和高度的使命感来扎实推进质量管理，稳固维护企业信用。以卓越的产品质量占领市场，以良好的信誉留住顾客，推进质量管理体系的持续改进和高效运行，全面强化全员维护名牌形象、打造产品质量意识，将“质量就是生命”、“信用就是根本”的工作理念，付诸于行动，通过进一步开展降低成本增加效益、管理提升活动，将《质量发展纲要》的精髓实践应用于整个企业生产工序中，落实在过程质量监管上，不断提高工作责任心和管控力度，为广大顾客提供优质产品和服务，坚决履行企业的质量主体责任，以质量为本、诚信为本，向质量要效益、促发展，真正达到诚信经营、以质取胜。

