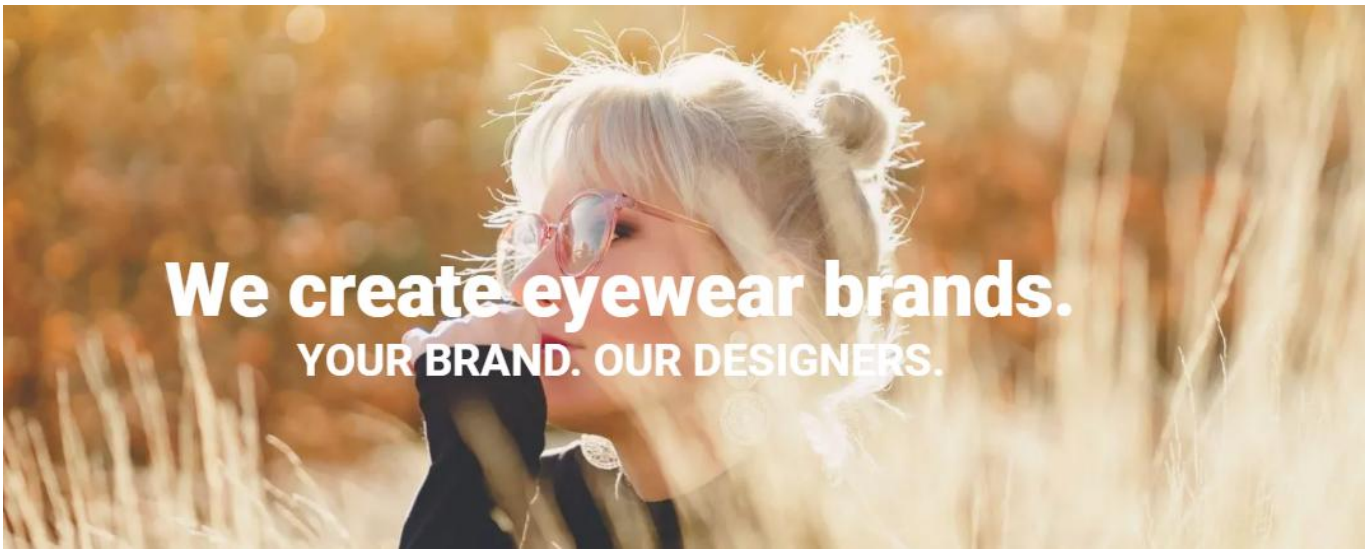
质量诚信报告



浙江亨达光学有限公司

二〇二三年四月

目　录

第一部分 报告前言 3
1.企业简介 4
第二部分　报告正文 5
一、公司质量理念 5
二、内部质量管理 5
2.1 质量管理机构 5
2.2 质量管理体系 6
2.3 公司质量管理方法 7
三、企业质量诚信 9
3.1 质量诚信管理 9
3.2 质量文化建设 11
四、企业质量基础 12
4.1 企业产品标准 12
4.2 企业计量水平 13
4.3 先进的加工制造工艺水平 13
4.4 领先的试验验证 13
4.5 领先的技术 14
4.6 安全、环境管理情况 14
五、产品质量责任 14
5.1 产品质量承诺 14
5.2 产品退换情况 16
六、质量风险控制 16
6.1 质量投诉处理 16
6.2 质量风险监测 17
第三部分　报告结语 19

第一部分 报告前言

报告内容客观性申明：本报告内容真实可靠，经公司会议专题审议通过。

报告组织范围：浙江亨达光学有限公司。

报告时间范围： 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日，为保持报告连贯性与可读性，部分内容延伸出上述时间范围。

报告发布次数及周期：本年度报告为第一次发布，2023 年起每年度一次。

报告数据说明：本报告披露的财务数据来自公司各类财务报表，其他数据来自公司内部统计，特别说明除外。

1.企业简介

浙江亨达光学有限公司，成立于 1994 年，是一家有限责任公司， 公司最高领导是董事长，向董事会负责，下设总经理，生产部，技术部、质检部、财务部、办公室等部门。公司是一家专业从事研发、生产并销售高质量光学架、老花架、太阳架、TR90 塑胶钛镜、钛合金眼镜系列产品的中外合资企业。拥有自主的品牌和设计，设有“温州市企业技术中心”“温州市企业研发中心”，保证产品的技术创新和研发。实行标准化管理，严格按 ISO9001 质量管理体系要求，形成的全过程进行严格的质量管理，并引入卓越绩效管理模式，设立首席质量官，产品通过配件认证。

公司专业生产和销售高品质的光学架，老花架，太阳架。公司拥有先进的设备，精湛的公益，上乘的技术系统及严格的管理，产品获得里五十多项国家专利，公司通过了 ISO9001 质量体系认证，还获得了欧洲 CE 认证和美国 FDA 认证等。通过多年的努力，高品质和完美造型使公司的产品远销美国，欧洲等多个国家。

公司拥有专业的开发团队，拥有高素质设计研发团队 83 人，时刻关注世界时尚潮流的变化，并据此定期不断推出最新款的设计，确保客户能在变幻的市场需求中，始终站在潮流的前端。

公司以光学眼镜为核心产业，自成立以来，一直把企业的核心竞争力锁定于“品牌”，拥有“OKO”，“HINDAR”，“熊猫”等商标，其中“OKO”荣获浙江省名牌产品称号。

第二部分 报告正文

一、公司质量理念

公司以《质量发展纲要》为指导，以“管理创造效益，品质延续生命，人本赢得未来”为使命，发扬“自强不息，勇于创新”的企业精神，以“质量为先应深入到每个员工的思想中去，争创质量第一，质量是生命。”为质量方针，以“产品合理率 100%，顾客满意度 100%”为质量目标。并一直贯穿于公司质量管理命脉之中。各级高层负责人亲自参与公司质量战略及年度质量工作计划的制订，为公司的质量管理工作指明方向；明确质量目标和任务；公司建立明确的质量 KPI，并在品质管理部门设有质量管理看板，将质量绩效与管理者、员工绩效考核结合在一起，将质量责任落到实外。

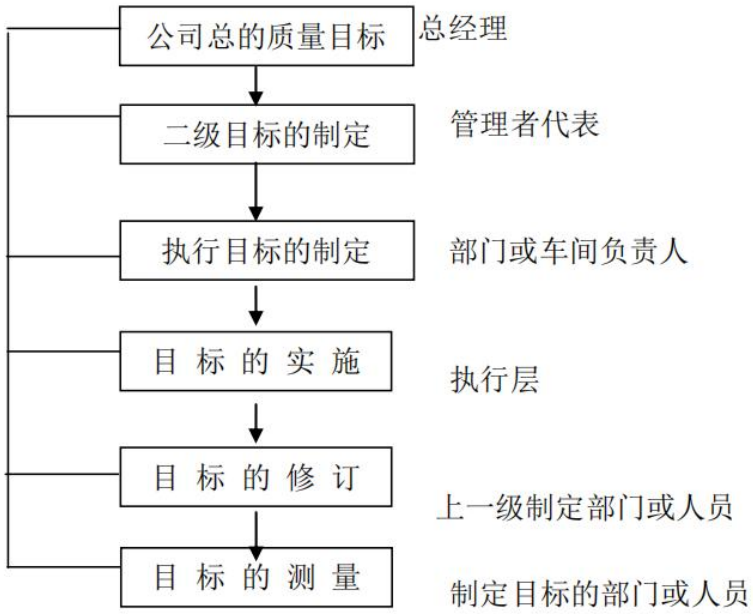
坚持以中高端产品定位为主，巩固并提升品牌竞争实力；练好企业内功，提升企业标准、精细化、信息化、智能化管理水平，降低企业经营成本，提高盈利能力；体现了亨达实现领先国内同行业同类产品的先进制造水平，赶超世界同类产品的一流水平的追求目标，进军国际市场，名扬亨达品牌。

二、内部质量管理

2.1 质量管理机构

公司实行总经理负责制，以质检部为质量管理的主要执行部门，负责本公司产品质量管理工作，严格监督执行公司各类知质量标准，确保及提升产道品质量，营造持续改进品质的质量文化。坚持以辅助、指导生产为主的质量管理理念，积极参与产品设计和改善，以科学的专管理手段、过硬的品检人员业务能力来保障产品质量，控制制程错误、减少属损耗、降低生产成本。同时，研发部，生产部，过程部等其他各部门全力配合，确保公司产品质量。公司具有健全的质量管理体系，明确了质量职责和权限及相关的激励措施等，确保了质量战略的实施。总裁应确保公司内相关部门的职责、权限得到分配、并得到沟通和理解。

2.1.1 质量管理机构图（见下图）



2.1.2 相关激励措施

公司追求质量效益，实施名牌战略，获取长期竞争优势，拓宽管理跨度，增进组织纵向交流，优化资源利用，降低各个环节的生产成本，提升品质管理人员的能力与技巧，全员参与，注意明确责任，采取适当的激励和约束措施，把“零缺陷”质量意识注入每位员工的血脉之中。激发员工参与热情，鼓励员工提出合理化建议，参与群众性质量管理活动，改善作业流程。公司提供各项活动所需的资源，并通过对活动成果评定、认可和奖励，提高员工参与质量管理活动的积极性。开展 QC 活动，亨达的 QC 活动以车间班组、工艺技术、质量人员为主，持续推进提案改善活动，鼓励 QC 小组活动，改善现场质量及效率，以此来改进过程管理。并设立 QC 成果奖励机制，提高员工参与改进的积极性。

2.2 质量管理体系

2.2.1 质量管理体系的建立

公司质量管理体系建立科学合理，稳步推进实施，运行平稳有效。公司明确了质量方针，设立了质量目标，建立了全面的管理程序文件。公司积极开展质量月、体系月等全员质量活动，不断完善质量管理体系，定期开展内审、管理评审，确保质量管理体系的有效运行。

2.2.2 质量战略、质量方针和目标

公司通过对内外部环境、竞争对手和标杆进行分析，同时从宏观环境和顾客的需求及期望等方面考虑，在公司战略委员会领导下以“管理创新，精益求精，优质服务，顾客至上”为质量方针，以“产品合理率 100%，顾客满意度 100%”为质量目标，对质量职能规划逐步细化，并落实到公司质量方针目标中进行实施。

2.2.3 质量教育和内部沟通

为提高一线员工质量意识，增强质量事故预防和应急处理能力，公司制定了质量管理培训制度和

年度培训计划，组织员工接受质量教育和培训，掌握工作所需的质量知识和技能。为使全体员工对质量管理工作达成共识，公司通过文件、通报、通知、报纸和宣传栏、质量月等形式与全体员工进行内部沟通，宣贯年度企业方针目标和质量目标，确保质量管理体系运行的有效性。

公司不断对员工实施培训，营造持续质改进的文化，塑造不断学习、改进与提高的文化氛围以提升各位的思维方式和对事物的各种认识和处理能力，以达到个人和企业双赢的目的。产品质量是我们每一个职工生产出来的，而不是质检员检出来的！因此产品质量的提高需要每个员工的共同努力、共同参与。员工在日常工作中，需要多观察、勤思考，主动学习操作技能，提高自身素质，加强每一道工序的生产过程控制是我们主要控制手段，通过层层把关，减少不合格品产生，从而提高产品质量，减少过程浪费，提升产品竞争力。生产过程的质量控制主要从三个方面来控制：事前控制，是一个经由对投入的资源和生产需符合产品条件的质量控制；事中控制，对生产过程及各环节的质量进行控制；事后控制，对所完成的产品的质量检验、控制与统计分析。

2.2.4 质量守法合规

公司恪守国家各项法律法规，规范各项生产经营活动，按章纳税，严格按照《公司法》要求完善公司治理结构。公司制订了普法规划，办公室分年度落实推进，并从外部聘请了专业法律顾问，保证企业依法规范运作。

同时，公司重视普法培训工作，积极推进本部及分子公司开展普法培训活动，有针对性地学习了《产品质量法》、《合同法》、《消费者权益保护法》、《反不正当竞争法》、《特种设备安全监察条例》等法律知识，增强员工法律意识。公司在日常经营活动中没有发生重大质量诉讼事项。

2.2.5 质量责任追究制度

为了明确质量责任，公司制定了质量责任追究制度，对各级各类人员在其承担质量责任范围内出现的质量问题予以追究，以提高工作质量、和产品质量。公司以营销网络为依托，建立了快捷有效的质量信息沟通及统计分析平台，建立投诉热线，及时收集、分析处理顾客需求，并将有效需求传达至相关部门及员工，对责任事件予以追究。

2.3 公司质量管理方法

2.3.1 质量体系建设

公司建立《质量内部审核制度》，以不断完善质量体系。公司结合外部审核的意见，周密策划内审活动，对公司质量体系运行情况及受控状态进行评定审核，发现问题，持续改进，不断完善质量管理体系。

公司建立、保持《管理评审程序》，定期召开管理评审会议，评价本公司的质量管理体系（包括质量方针和目标）是否需要变动或改进，以确保管理体系持续的适宜性、充分性、有效性，并形成管

理评审报告。

2.3.2 质量控制

在生产过程中进行质量控制，即生产过程中进行的所有与生产过程有关各方面的质量控制，也包括对生产过程中的中间产品的质量控制。在质量控制的过程中坚持以预防为主，把事后检查转化为事前把关。为了保证产品质量，加强预控，同时在工序中的重点工序设定为关健工序，作为生产过程中的质量控制要点，将关键部位或薄弱环节处设置质量控制点，在控制的过程中进行质量跟踪检查。

生产中及时反馈质量问题，我们员工发现上一道工序的质量问题并及时反馈，接班后第一时间进行检查，确认无误后继续生产，要将问题止于我而不能止于下。我们要听取下一道工序的意见，及时的更正自己的错误，加强操作工的技术水平，研究新方法，把自己的事情做得更好。

质量的事后控制，1.及时首检，即对完成的半成品及成品的质量及时做好首检工作，防止不合格批量生产的质量控制。对下盘后的首件产品及更换不同规格后的第一件产品及时做好自检，专检工作，以便及时发现问题，减少过程不合格品产生。2.统计质量问题，质量部对平时出现的质量问题进行统计分析，并组织技术、生产、质量、设备等相关部门进行分析原因，共同探讨并提出相应的改进建议及采取有效的措施，同时制定一些相关的控制规定等，然后对采取的措施进行跟踪，便于产品质量的持续改进。3.探讨质量问题，将平时生产过程中出现的质量问题进行汇总，并组织员工培训，并与员工一起探讨质量问题的原因所在。

2.3.3 生产现场 5S 管理方法

公司对该过程的整体成本进行了识别，主要包括：生产管理成本、质量成本等，并积极采取各种措施实现成本最小化。

① 通过流程再造、工艺技术改进、实施作业标准化等，并通过不断改进、创新和优化，提高生产效率和产品质量，促进产品升级，降低生产成本；

②通过提案改善等活动，生产过程合理优化，以降低生产成本。

2.3.4 供应商管理

同时，公司根据“互利双赢”的理念和“同质比价”的原则，以质量管理体系为依托，从供应商管理、采购业务过程和进货检验等三方面对物控管理过程进行了设计，为原材料的质量符合要求提供了保障。

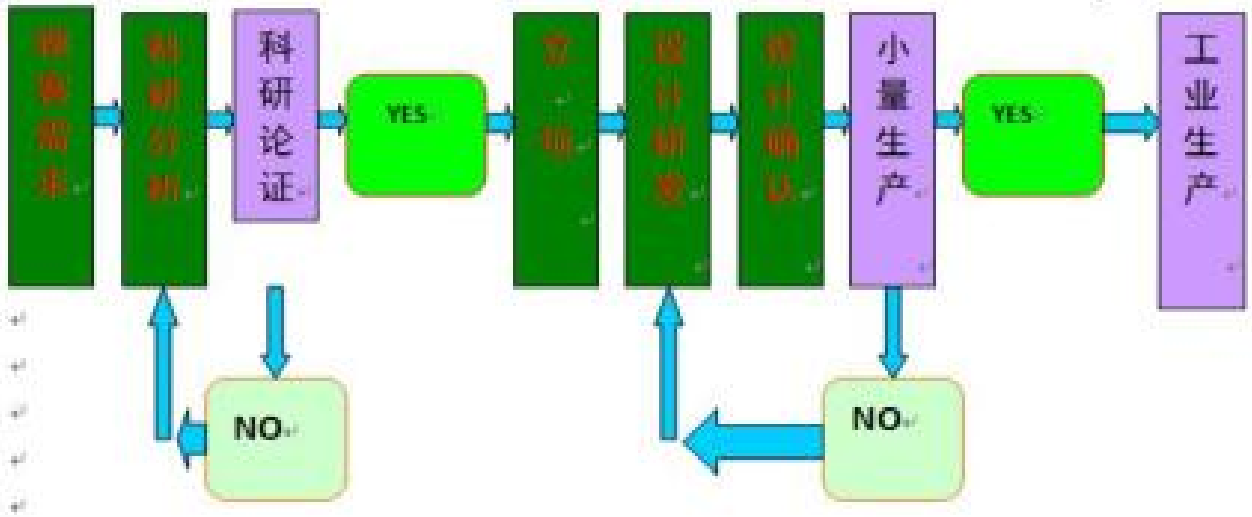
2.3.5 质量攻关

为了有针对性的解决生产、市场中反馈的各类质量问题，公司每年度汇总、分析、列出质量攻关项目，开展质量攻关。亨达的质量攻关着眼于产品的先进技术指标。质量攻关不仅提升了亨达眼镜产品的质量，也促进了行业配套产品的质量提升。其质量和技术攻关成果促进了眼镜行业的发展。

2.3.6 研发保证产品质量

产品的技术创新是企业创新的源泉。为更好地保证产品的研发质量，公司积极导入信息化平台，

将产品开发、管理等流程纳入信息化平台，方便企业员工信息交流和共享。公司根据战略目标要求，围绕差异化产品定位，致力于推动技术创新，不断为客户提供优质可靠的产品，制订了《新产品开发管理制度》 、《技术创新管理制度 》 、《专利管理制度》、《技术文件管理办法》等制度，设计了产品研发流程，同时为提高新产品研发过程效率,引入了 PDM 产品数据管理系统、Solidworks 三维设计、有限元分析软件等新工具。产品研发流程详见下图。



三、企业质量诚信

3.1 质量诚信管理

公司建立了质量诚信管理制度，覆盖了设计、采购、生产、检验、流通、售后服务全过程的质量诚信制度，加强员工质量责任感和质量诚信意识的教育，开展质量诚信承诺活动。

公司建立了重大质量事件主动报告制度和产品质量追溯制度，保证产品质量安全，切实履行企业质量诚信主体责任。

以企业质量诚信体系建设为载体，以质量法制意识和质量诚信意识教育为主要内容，加强企业质量诚信文化宣传和教育，引导和推动公司员工弘扬诚信传统美德，增加法制意识、责任意识、质量诚信意识，形成了“诚信至上、以质取胜”的质量文化。

我们对相关方的诚信经营理念是：公司对客户的诚信——公司与客户的关系不仅仅只是供求的关系，而是长期合作、相互促进的战略伙伴关系。公司积极为客户出谋划策，公司与客户保护良好关系，定期组织技术人员、营销人员开展回访和调查工作，承担客户售后服务工作和各种咨询，解决各种技术问题，共同寻找业务的增长点并助其实现。

对供应商的诚信——公司始终将供应商视为利益共同体，作为重要资源进行管理。按质量、环境及安全生产标准化的要求，形成了一套完善、有效的供应商调查、选择、评价、控制的供方评定体系，

建立了一批稳定、可靠的合格供方，确保供方在质量、成本、交期等方面符合公司要求。同时公司充分考虑供应商利益，严格遵守双方签定的协议，实行准时付款制，促进了双方共赢的合作。公司注重与供应商的沟通与交流，适时邀请供应商代表与公司高层进行面对面交流，并与供应商技术人员建立了良好工作合作关系，双方一起解决一些技术、质量问题，以提高产品质量。

对社会相关方诚信——公司始终坚持与各相关方保持紧密联系，充分利用各相关方的资源优势，不断改进，以打造新的利润增长点。一方面，依法纳税，及时还贷，诚信经营，提供丰富的就业机会，促进地方经济发展；另一方面，积极承担社会责任，投身公益慈善事业，并引导员工积极参与。

公司始终肩负“树亨达品牌，创一流企业”的企业使命，时刻鞭策着公司上下遵守法律 法规、合同条约与道德规范，以守约、敬业、诚信回报于社会。

3.1.1 对用户诚信

亨达承诺用户至上，加强新产品设计质量与试验，坚持优化完善过程质量管控，不断强化并提升全员精品质量意识，不断投入技改项目，认真、规范执行各项检验准则，努力做到以高品质的产品、服务奉献给全球用户。亨达不断坚持的制造能力和试验能力建设，使得产品质量每一个环节都得以充分的控制，切实履行了对用户诚信。

公司重视当前和以往顾客信息的应用，当前信息包括业务员、客户收集反馈信息，市场调研人员、领导走访市场得到的信息以及参加展会、行业会议收集的客户信息等；以往的信息包括顾客投诉、顾客满意度调查结果等。营销中心定期将收集到的顾客信息进行统计和分析，并在营销策略的制定、新顾客的开发、产品和服务改进等方面得到充分应用。

3.1.2 对供应商的诚信

亨达注重与供应商的合作共赢，帮助供应商持续改进，利益共享。当供应商供应的产品质量出现问题时，公司不是一味的将其淘汰，而是组织供销部、生产部、技质部等相关部门人员，协助供应商找出问题并持续改进。同时，为激励供应商，不会独占供应商因成本下降引起价格下降所增加的利润空间。

亨达对供应商的诚信，帮助了较多的生产商不断发展壮大，成为国内行业的主流配套商，这也是对行业的重大贡献。

3.1.3 对员工的诚信

公司提倡“以人为本”，促进员工的全面进步，满足员工的发展需求，维护员工的根本 利益，努力建设“和谐”劳动关系，打造和谐稳定的用工机制和环境，实现企业发展与员工发展相统一、企业进步与个人价值提升相融合。

公司大力推行质量意识教育，贯彻质量强企信念，不断加强员工的职业技能培训，通过质量与绩效挂钩，满足员工成长和企业发展需求。

3.1.4 对社会相关方诚信

公司一直以来，关注公共事业和生态，重视社会责任和环境保等方面的工作，被评为 2012 年度先进企业，温州名牌产品，瓯海区专利示范企业，温州市科技创新型企业，浙江省科技型企业，温州市企业技术中心，瓯海区行业龙头企业，浙江眼镜十强企业，瓯海区重点科技企业，百佳工业企业等。

3.2 质量文化建设

3.2.1 质量文化概述

公司始终以“为人类眼视健康提高满意的产品和服务”为企业宗旨，凭借公司强大的研发设计与制造能力、覆盖全球的营销网络，力争“树亨达品牌，创一流企业”。促进思路转变、转型升级，推进现代企业管理制度建设，推动品牌建设和管理，提高市场知名度。加强知识技术引进、消化和创新，打造学习型企业。落实推动企业标准化、信息化、精益化、质量体系管理。实现企业人才培育和储备，大造企业未来所需的人才梯队。推动技术改造，提升企业的制造能力和产品质量控制能力。推进企业文化建设，打造具有亨达特色的企业文化。

经营宗旨：立足瓯海，服务温州，连接浙江，影响中国，开拓世界

经营理念：质量是生命，服务是关键，管理是灵魂，顾客是标准。

质量方针：质量为先应深入到每个员工的思想中去，争创质量第一，质量是生命。

团队意识：要让每个职工都把企业当做家， 通力合作

人才理念：思想品德是第一位， 才能第二

管理理念：尽量让每个员工有用武之地， 人性化管理，奖必赏，惩必严

工作作风：谦虚谨慎，尊重领导，办事认真，忠于职守，勤奋好学，顾全大局

员工形象：穿着简洁大方，举全彬彬有礼，态度一丝不苟，做事严肃认真

发展目标：追求效益的同时注重响应政府号召

企业口号：人才第一，追求潮流，引领变革，正道经营，共存共赢

3.2.2 质量文化氛围营造

质量文化是质量意识、质量管理的升华。提高质量意识是质量文化建设的前提。淡薄的质量意识忽视质量管理、无法建设质量文化。因此，应让每位员工都能够各尽其能、各展其才、各显其长，提高质量意识。提升质量管理是质量文化建设的保障。公司的管理者形成了“人人关心质量、拒绝缺陷差错”的质量管理哲学和质量文化氛围。依靠共同的质量价值观健全质量文化。组织必须努力造就一支质量意识强、自觉维护质量诚信的员工队伍，依靠“人人创造质量、人人享受质量”的共同的质量价值观来健全质量文化。

公司通过建立培训、激励机制，为质量文化建设提供动力支持。质量文化建设实质上是组织内每位员工的理想信念、价值标准、工作作风、行为规范与质量文化互相融合的过程。全员参与是质量文化建

设的保证。员工是组织最大的财富，是组织核心竞争力的源泉。质量文化是通过员工的行为方式表现出来，最终通过产品、服务和品牌等载体传达给顾客。只有广大员工与领导产生共鸣时，质量文化才可能发出最强音，质量文化的乐章才能完美动听。发挥优秀人才和骨干的模范作用。他们是质量文化建设最具活力的要素，要深入挖掘他们的聪明才智，努力建成一支富有特色、充满活力的高素质文化人才队伍。引导和激励员工参加学习与培训。完善员工知识结构，提升业务素质、提升文化修养，做到学用结合、学以致用。采用激励机制激发员工的潜能，点燃每位员工参与质量文化的激情，创造出令人惊叹的质量文化。

3.2.3 质量教育和培训

公司根据确定的质量培训计划，通过资源保障，严格执行质量教育培训制度，确保质量培训实施过程管理的有效性和可控性。公司培训的方式主要有内部培训，送外培训，班组教育培训等。

公司建立完善的质量管理体系，引进先进的质量管理工具，通过对信息化软硬件的投入及有效运维，按照公司的各类数据和信息分类，不断建立与完善各类信息库，各业务部门借助信息化工具，实现对数据和信息的获取、分析、发布与传递。主要引入的信息化软件有 PDM 产品数据管理系统、ERP 企业管理软件、OA 办公自动化系统、MES 制造执行系统等。

四、企业质量基础

4.1 企业产品标准

公司具有完善的质量控制体系，从来料质量控制到通过公司对战略性供应商提供力所能及的资源予以支持，辅助其提升质量、交期、管理，与我司共同进步，共同发展；完善的制程控制，生产、品质双向管控，严格执行首/自检、巡检制度，控制制程变异；在实行成品入库检验制度外再实施出厂检验，确保不合格产品不流出厂，最大程度的保障客户的利益。

产品在生产和制造过程中，严格按照国家在眼镜质量方面的标准执行：

GB 10810.1—2005 眼镜镜片

GB 10810.3 眼镜镜片及相关眼镜产品

GB 13511.1—2011 配装眼镜

GB/T 14214—2003 眼镜架

QB/T 2506—2017 眼镜镜片

T/ZZB 0718 眼镜架

4.2 企业计量水平

质量优先，计量先行。公司建立了完善的计量检测体系，建立健全各项计量管理制度，严格计量标准，使得计量工作程序化、管理标准化，保证测量设备和测量过程满足顾客、组织和法律法规的要求。依据 ISO9001 质量管理体系要求，公司于建立了计量管理体系及相关制度，并根据企业的发展需要，配置了大量的计量检测设备。

4.3 先进的加工制造工艺水平

公司先进的工艺装备和检测设备覆盖了产品实现全过程。亨达采用最先进的自动化生产工艺与设备，组织生产，满足不同客户的需求。同时还能做到个性化服务——实行客户订制生产。
公司制造体系突出精益管理思想，生产过程追求零库存，质量追求零缺陷，设备追求无停机，成本追求无浪费，同时，公司将信息技术全面应用于研发和管理，使产品设计能力、设计质量和公司管理水平达到国内同行业中的最高水平。

4.4 领先的试验验证

在多年的发展中，随着行业、企业的研发与制造水平的不断提高，亨达不断加强检验试验能力的建设。公司主要主要检测仪器、检测设备如下：

序号	仪器设备名称	型号规格	制造商	台数
1	读圈机	LT-1200	香港新联光学	1
2	读圈机	LT-1000	香港新联光学	1
3	数控铰链测试仪	/	凌腾润昇科技发展有限公司	1
4	镜架耐疲劳测试仪	/	东莞博莱德仪器设备有限公司	1
5	自动焦度计	LM-7P	NIDEK	1
6	光谱测试仪	MT-320	超微光学	1
7	双眼透射比测试仪	MT-360	超微光学	1
8	棱镜三标测试仪	IC18	香港新联光学	1
9	恒温干燥箱	107038/107800	嘉光市新塍东成仪器厂	2
10	数控拉力测试仪	LT-320	凌腾润昇科技发展有限公司	1

11	标准光源对色灯箱	/	/	1
12	合金测试仪	/	东莞市怡嘉机器科技有限公司	1
13	盐雾测试机	HS-60	和晟机器科技（上海）有限公司	1
14	原子吸收分光光度计	AA2610	/	1
15	划格仪/介刀	/	/	1
16	铅笔硬度计	/	/	1
17	鼻梁变形测试机	BLD-300A	东莞博莱德仪器设备有限公司	1
18	阻燃性能测试仪		华王五金电器有限公司	1
19	应力测试仪		康拓光学	1
20	撞球测试仪	/	/	2

4.5 领先的技术

公司注重知识的积累，识别有利于战略目标实现的技术诀窍和专利，通过专题培训、PDM 系统进行分享和学习，推广应用，形成公司在技术方面的核心竞争力。

公司研发具有自主知识产权的先进技术，以使命和愿景为已任，不断提高技术创新能力。公司是浙江省科技型企业，行业龙头企业，浙江眼镜十强企业，百佳工业企业，公司目前拥有有效专利 26 项。

4.6 安全、环境管理情况

公司十分重视员工的职业健康和工作环境，贯彻 ISO14001 环境管理体系、OHSAS18001 职业健康安全管理体系。并根据管理体系标准，对设备设施使用可能引起的环境和职业健康安全问题进行有效识别和管理，定期组织安全检查并跟进安全隐患的整改，同时不断对容易产生环境和职业健康安全问题的基础设施进行改造、升级。

五、产品质量责任

5.1 产品质量承诺

5.1.1 主营业务质量水平

产品技术质量指标

序号	技术指标	要求	
1	光学要求	老视成镜光学要求应满足下列要求：a）光学中心水平距离允差为±1.0 mm；b）光学中心单侧水平允差为±0.5 mm；c）光学中心垂直互差应不大于 1.0 mm ；d）镜片顶焦度范围为+1.00 m-1 ～+4.00 m -1 ，其偏差不能高于±0.09 m -1 ；e）两镜片顶焦度互差应不大于 0.12 m -1 。	
2	透射比	老视成镜可见光谱区的透射比应大于 90%，两镜片光透射比相对偏差不应超过 10%。	
3	镜片抗冲击性能	按 6.4 试验，试验后镜片不应碎裂。	
4	高温尺寸稳定性	装上镜片的镜架经受 6.5 试验，两镜腿端点间的尺寸变化不应超出+5 mm 或-10 mm。对于从前框的表面到镜腿末端的尺寸小于 100 mm 小镜架，其尺寸变化不应超出+4 mm 或-8 mm。	
5	抗拉性能	未装试片的镜架，经受 6.6 试验，承受 98.0 N，各部位应不断裂，不脱落。	
6	鼻梁变形	装上镜片的镜架，经受 6.7 试验后，应符合下列要求： a）无裂缝；b）镜架几何中心距与其原始状态的变形百分数应不大于 2%	
7	耐疲劳	装上镜片的镜架，经受 6.8 试验 1 000 次后，应符合下列要求：a）无裂缝、无断痕；b）永久变形量不大于 5 mm； c）能轻松地用手指开闭镜腿；d）镜腿不因其自重而在开/闭过程中的任意点上向下关闭。注：不适用于弹簧铰链镜腿。	
8	铅镉含量	老视成镜的铅镉含量不应超过 300 mg/kg。	
9	镍释放量	金属镜架及组合镜架与佩戴者的皮肤直接或长时间接触的部位，镍的释放量不应大于 0.5 μg/cm²/week	
10	阻燃性	在撤下试棒后，受试部位不应继续燃烧。	
11	镀层结合力	试样表面应无皱褶、毛疵和剥落。	
12	抗汗腐蚀	a）无腐蚀点或变色；b）镀层不锈蚀、剥蚀或脱落。	
13	装配质量	两镜片材料的色泽	应基本一致
		金属框架眼镜锁接管的间隙	≤0.3 mm

		镜片与镜圈的几何形状	应基本相似且左右对齐，装配后无明显隙缝
		整形要求	左、右两镜面应保持相对平整、托叶应对称
		外观	应无崩边、钳痕、镀（涂）层剥落及明显擦痕、零件缺损等疵病

5.1.2 售后服务质量水平情况

公司始终强化市场拓展力度，完善营销网点布局，形成了覆盖全国省、市、县的三级销售网络体系，网点拥有量行业第一，能为客户及时提供全方位的产品服务、招投标服务、新产品推广服务和售后服务工作。

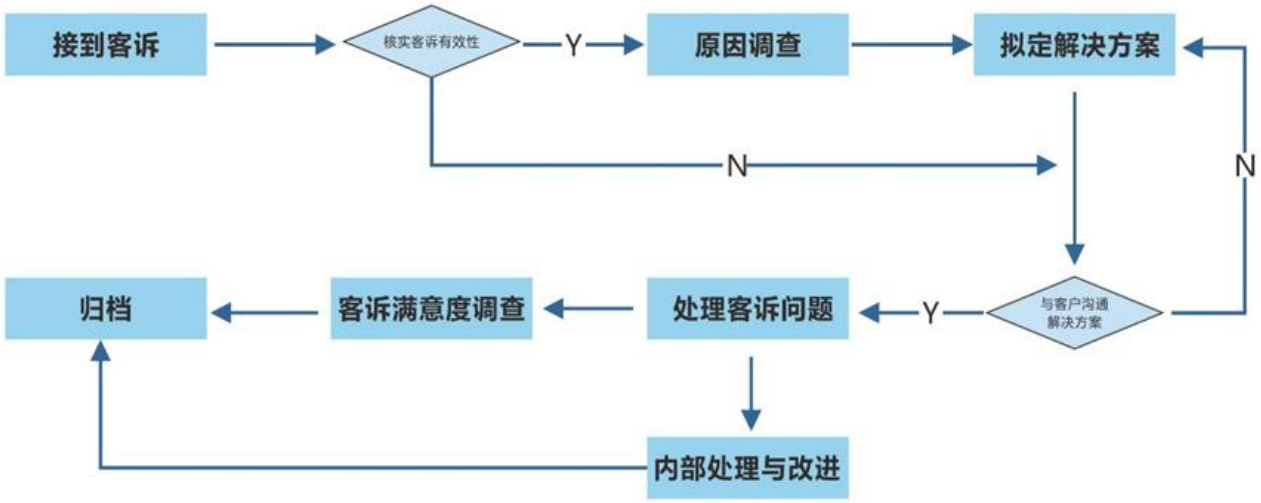
5.2 产品退换情况

为保证进入流通领域的、由各种原因导致的不合格产品及时、快速、完全的退换，确保质量安全管理体系的有效性，公司建立了《质量退换制度》。明确了产品退换责任，规范了产品退换工作程序。

六、质量风险控制

6.1 质量投诉处理

为了能及时接收、处理各类顾客的咨询和投诉，不断提高顾客满意度，公司制定了顾客投诉 受理流程，并统一由工程部对来自顾客的各类咨询和投诉进行调查、判定 和处理，及时响应和处理问题项，确保持续提高顾客满意度。



2022 年，公司开展了国内客户满意度调查，结果处于良好状态。

6.2 质量风险监测

公司在防范产品质量安全与风险时,实施全面风险管理,由公司管理层和所有员工共同参与,并将风险意识转化为全体员工的共同认识和自觉行动，通过风险管理专业人才、系统科学的方法来实施,以确保所有的风险都得到识别,对识别的风险进行衡量并得以有效控制。

6.2.1 建立《风险与机遇应对控制程序》

公司领导注重营造内部重视风险的意识，建立了《风险与机遇应对控制程序》，通过各类专题会议以及其它内部宣传渠道，培养各级管理者的风险管理意识，提升企业对各类风险预测能力和应对能力。

同时,公司重视培养组织未来的各层次领导者,建立了适应组织战略发展的人才评价和开发机制。通过开展“人才素质测评”、“关键岗位胜任力分析”、“领导者胜任力测评”等专业方法，动态识别了员工的素质和能力；推行了“人才轮岗计划”、“人才盘点计划”以及“个性化教育培养计划”，提升了各层次领导者能力，实现了人才的快速成长和梯队建设。

6.2.2 建立《质量预警制度》

公司建立了《质量预警制度》，通过质量预警，提高对产品质量波动的关注度，对于存在质量隐患的问题、事件发出质量警示，稳定产品质量，控制各类质量损失。

公司通过完善规章，健全机制，用全面质量管理推行质量文化。良好的规章制度和全面质量管理的理念，能够有效约束组织、规范员工的工作行为。组织一定要建立一套科学的质量技术规范和管理规范，并纳入到质量管理体系中，不断完善，确保其充分性、适宜性和有效性。要积极推行全面质量管理（TQM）和 ISO9000，健全质量体系，实施卓越绩效模式，自觉运用 PDCA 循环，创造世界级质量。影响产品质量的因素很多，要想解决好质量问题，就要把质量文化熔铸在产品开发、设计、生产全过程中。建立严格的质量责任制，用制度规范员工的行为，把工作质量的好坏作为评价员工业绩的标准，和工资、晋级、评聘技术职务等挂钩，实行质量否决权。开展民主决策民主管理。把质量管理制度和人文精神有机地结合起来，使员工由被管理者变为管理的参与者、规章制度的制订者，形成以人为本、魅力无穷的质量文化氛围。

6.2.3 产品质量风险市场管理

亨达通过售前、售中和售后三个阶段为用户提供全程的服务，并适时监测和分析质量风险。

在售前阶段，通过分析用户的应用需求、使用条件等情况，提供合适产品选型建议书；在售中阶段，确保产品合格，出厂前做好各项指标检测；在售后阶段，通过公司的服务体系，监测各类质量风险。

对于各类营销、服务人员，通过产品知识、服务技能等内容的培训，提高质量风险意识，正确识别日常工作中的质量安全风险点。

第三部分　报告结语

2023 年，公司将继续推进落实质量诚信，本着求真务实的经营理念，通过质量提升，力求以优质的产品和一流的服务回报社会；在促进公司自身发展的同时，积极承担质量诚信和社会责任、关注环境，努力推动地方经济建设。

我们以持续提升产品质量为宗旨，最大限度地满足用户要求，同时也是维护相关方利益的保证，更是公司质量诚信和履行社会责任的体现。

浙江亨达光学有限公司

二〇二三年四月