

# 质量信用报告



杭州华光焊接新材料股份有限公司

2025 年 4 月

# 目 录

第一部分 前言.....	- 2 -
1 报告编制规范 .....	- 2 -
1.1 报告范围 .....	- 2 -
1.2 报告内容客观性申明 .....	- 2 -
1.3 报告发布形式 .....	- 2 -
2 公司简介 .....	- 2 -
第二部分 正文.....	- 4 -
1 企业质量理念 .....	- 4 -
1.1 企业文化 .....	- 4 -
1.2 质量方针 .....	- 4 -
2 内部质量管理 .....	- 4 -
2.1 质量管理机构 .....	- 4 -
2.2 质量管理体系 .....	- 5 -
2.3 质量风险管理 .....	- 6 -
3 企业质量诚信管理 .....	- 7 -
3.1 质量诚信管理 .....	- 7 -
3.2 质量文化建设 .....	- 8 -
4 企业质量基础 .....	- 8 -
4.1 企业产品标准 .....	- 8 -
4.2 企业计量水平 .....	- 10 -
4.3 认证认可情况 .....	- 10 -
4.4 质量检验情况 .....	- 10 -
5 产品质量责任 .....	- 11 -
5.1 产品质量水平 .....	- 11 -
5.2 产品售后责任 .....	- 13 -
5.3 质量信用记录 .....	- 13 -
第三部分 报告结语 .....	- 17 -

# 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。本报告主要回顾了杭州华光焊接新材料股份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：杭州华光焊接新材料股份有限公司

报告时间范围：2024年1月—2024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.cn-huaguang.com/> 查询。

## 2 公司简介

杭州华光焊接新材料股份有限公司创办于1995年，致力于专业研发、制造、销售系列钎焊材料。公司坐落于浙江省杭州市余杭区余杭经济开发区。

公司主要产品为高性能钎焊材料，适用于同种金属材料、异种金属材料、复合材料、金属与陶瓷材料之间的连接，广泛运用在制冷、家电、机械、能源、电力、电机、航空、化工、石油钻探、地质勘探、建筑建材、轨道交通、汽车、仪器仪表、运动器械等多个行业的钎焊，产品畅销世界各地。公司主要客户有格力、美的、丹佛斯、松下、三菱电机、日立、大金、美芝、中国中车、三花制冷、东方电机、上海电机、湘潭电机、通用电气、阿尔斯通、宝光、旭光等国际和国内知名厂商。

公司已经通过 IATF16949 汽车质量体系、ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环

境管理体系、ISO 45001 职业健康安全管理体系、ISO50001 能源管理体系和 GB/T29490 知识产权合规管理体系的认证，并荣获“国家制造业单项冠军示范企业”，“国家重点扶持领域的高新技术企业”、“产学研合作创新示范企业”、“浙江省名牌产品”、“浙江省著名商标”、“浙江省工业循环经济示范企业”、“浙江省绿色企业”、“省著名商标”、“杭州市专利示范企业”、“专精特新示范企业”、“余杭区政府质量奖”等一系列荣誉称号。

公司是首批国家重点支持领域的高新技术企业，坚持技术创新引领企业发展，拥有浙江省重点企业研究院、省级技术中心、省级研发中心、浙江省博士后科研工作站等创新平台，积极开展产学研合作，承担多项国家和省级重大科技项目，2016年，“浙江省华光绿色钎焊材料重点企业研究院”成立，2017年与国家重点实验室、哈尔滨工业大学联合开发的“钎料无害化与高校钎焊技术及应用”项目获得国家科技进步奖，突破了传统钎焊材料和钎焊方式对环境影响的难题，并打破无害钎料国际技术壁垒。2020年华光新材参与的《异质材料钎焊、扩散焊关键技术及应用》项目获得了中国机械科学技术奖特等奖，开发的多项产品和技术优于国外，打破了国际技术壁垒，实现异种材料之间节材、减排、降耗型高可靠钎焊，推动了异质材料钎焊技术在航空航天、石油钻探、电机电器、矿山机械、制冷、超硬工具等领域的应用，引领异质材料钎焊技术创新、助推行业发展。另外，为响应“一带一路”战略，实现企业自身国际化发展，推进中国钎料行业的国际影响力，公司还参与了国家重点研发计划战略性国际科技创新合作重点专项《面向智能制造的环境友好型钎料开发与应用》。2024年公司参与的《易磨损部件金刚石钎涂延寿关键技术及应用》项目获得浙江省科学技术进步三等奖。

公司是《银钎料》(GB/T10046-2018)第一起草单位，并参与制订《铜基钎料》等11项国家标准、8项行业标准和12项团体标准。被认定为2023年中国产学研合作创新示范企业。目前，公司拥有发明专利48件，实用新型专利56项。获得了“国家火炬计划项目”“中国机械工业科学技术一等奖”“浙江省高新技术产品”“浙江省省级工业新产品”“浙江省应对技术贸易壁垒技术攻关项目”等一系列科技荣誉。

## 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。华光自创立以来，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 华光企业文化体系

项目		内容
核心文化	使命	提升工业连接水平，实现产业链价值共赢
	愿景	聚焦客户的需求，致力于智能、绿色、高效的焊接解决方案，打造产业链协同平台，助力客户价值实现
	核心价值观	以专注、极致的匠人精神，做客户欣赏的产品
精神理念	企业精神	诚信、勤奋、开拓、敬业
	三自方针	自信、自知、自律
	质量文化	专注、标准、全员、落实

#### 1.2 质量方针

关注品质、服务周到、精工细作、持续改进，以优质的华光焊料紧密衔接与顾客的良好关系。

### 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，制定了各类产品的检验标准，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。

董事长及高层团队——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。

采购管理部——负责对供应商的开发，确保采购件产品质量。

研究院——负责新产品开发。

供应链——负责生产制程中的产品质量控制。

营销系统——负责收集市场投诉信息和产品质量问题，并反馈相关部门。

质量管理部——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；提升供应商能力；开展教育培训；建设质量文化等。

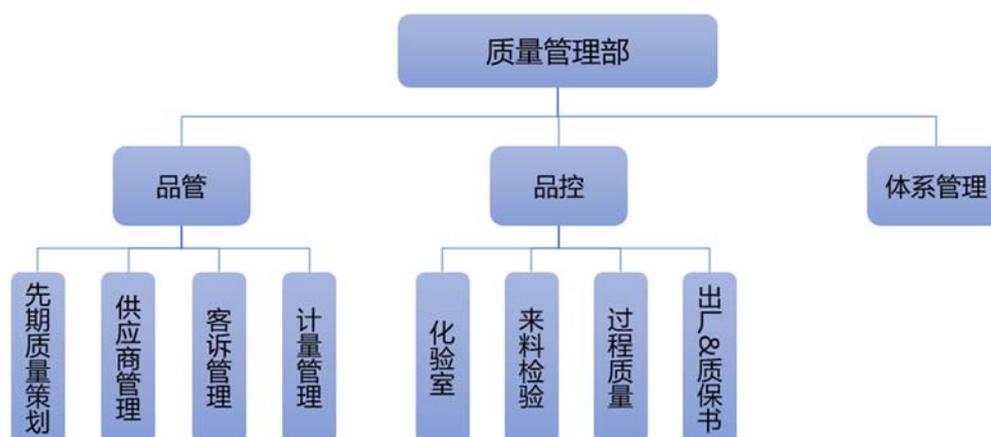
质量管理部为公司质量管理和质量检验的专门机构，下设几个科室：

品管科：负责先期质量策划、计量管理、客诉管理、供应商管理和质量提升工作；

品控科：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；并设化验室负责产品成分分析和性能检测；

体系管理：负责公司质量管理体系的建设、修订确保质量管理体系的有效运行推进公司的可持续发展。

同时公司建立，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。质量管理部组织架构图如下所示。



图表 2 质量管理部组织架构图

## 2.2 质量管理体系

华光在 1998 年行业内首家通过 ISO9001 质量管理体系认证，2020 年导入 IATF16949 汽车质量管理体系。公司以顾客为中心，实现产品全生命周期的质量管控，达到顾客满意；熟练运用质量核心五大工具和过程方法，通过对过程的有效监控、审核，识别质量风险并采取预防性措施，持续改善产品和过程质量。同时，公司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、职业健康安全、测量、能源、知识产权合规等管理体系，通过定目标、明职责，运用 PDCA 的逻辑，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

公司积极导入 ISO9001 质量管理体系，坚持“关注品质、服务周到、精工细作、持续改进，以优质的华光焊料紧密衔接与顾客的良好关系”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 管理机制。

在日常实际工作中，依托每年定期实施的内部审核、管理评审和外部审核，对提出的问题认真分析原因、制定纠正预防措施，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、适宜性和有效性，极大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、有效的方法对过程进行监视测量、分析和改进，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**

公司通过收集和识别法律法规及其它标准、要求，制定内部相关标准，确保产品符合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《记录控制程序》、《产品监视和测量设备控制程序》、《不合格控制程序》、《标识和可追溯性控制程序》、《有害物质控制程序》等制度，对公司产品质量进行了严格管控。所有产品都经过检测合格后方可流入下道工序、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，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《质量管理手册》、《采购控制程序》、《数据分析控制程序》、《纠正预防措施控制程序》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《客诉处理控制程序》，建立完善了顾客投诉处理机制，由营销部门、质量部门、各责任部门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。通过不断累积经验教训，加强改进。

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。

### 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，所有产品必须经专业测试与检验合格方可流转，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

根据《应急准备与响应控制程序》要求，质量管理部每年组织相关部门，针对公司经营中可能面临的风险，特别是影响到客户交付的风险，制定应急计划并组织实施应急演练，确保应急管理机制有效。

## 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《公司员工基本行为规范》，

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。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。

公司以产品质量为公司生存的根本，积极承担产品和服务质量安全责任，通过先进的研发管理体系、高标准的生产基地建设、全面的质量管理体系推进和全产业链的品质管控，建立了完善的质量控制体系，赢得了良好的市场声誉。

建立全过程的质量管控体系：公司依据 ISO9001 和 IATF16949 汽车质量管理体系认证要求，结合卓越绩效管理要求，制定了多项具体的质量控制措施，涵盖了从产品设计、原材料采购、产品制造、产品检验、性能测试、包装储运到客户服务等全过程等各个环节，对各部门的质量控制工作进行有效的指导和监督；同时，公司以满足客户要求作为标准，由各专门部门负责，认真抓好产品质量的持续改进工作。

为更好的落实产品品质刚性，建立《品质刚性管理制度》，规范了从客户端的质量异常，到内部的进料检验，过程质量管控，出货管控等环节，确保每个环节都有规范，都有相应的监督制度，未按照要求执行的，必须受到公司制度的考核，达到了员工全员参与的目的，确保产品质量稳定，满足客户的要求，不断提升公司的名誉和影响力，铸造公司的品牌和建立良好的口碑。

## 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，是企业质量方面追求的宗旨、观念和道德行为准则的综合体。公司提出“从产品研发、生产、销售全过程，带着爱心与责任心做出客户欣赏的产品”作为质量文化的核心，明确以客户需求为准则，以管理的标准化实现产品的标准化，并提倡产品实现价值链上的全体成员充分理解、认同并执行公司的各项管理标准。

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进行质量工具培训，产品质量以及工艺要求培训，并定期开展技能比武，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



华光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。

公司积极采用国际先进标准，规范产品技术；主导、参与国内多项产品标准的制定，引领行业。

图表 3 公司采标证书列表

序号	产品名称	采用的国际标准编号	与国际标准的一致性程度
1	银钎料	ISO 17672-2016	MOD
2	铜基钎料	ISO 17672-2016	MOD

图表 4 公司主要主导、参与标准制定列表

序号	标准编号	标准名称	标准实施时间
1	GB/T 6418-2008	铜基钎料	2009-01-01
2	GB/T 10046-2018	银钎料	2018-12-01
3	GB/T 33219-2016	硬钎焊接头缺欠	2017-07-01
4	GB/T 13679-2016	锰基钎料	2017-05-01
5	JB/T 6045-2017	硬钎焊用焊剂	2018-04-01
6	JB/T 7520.1-2017	铜基钎料化学分析方法第 1 部分：铜量测定	2018-04-01
7	JB/T 7520.2-2017	铜基钎料化学分析方法第 2 部分：银量测定	2018-04-01
8	JB/T 7520.3-2017	铜基钎料化学分析方法第 3 部分：磷量测定	2018-04-01
9	JB/T 7520.4-2017	铜基钎料化学分析方法第 4 部分：锑量测定	2018-04-01
10	JB/T 7520.5-2017	铜基钎料化学分析方法第 5 部分：锡量测定	2018-04-01
11	JB/T 7520.6-2017	铜基钎料化学分析方法第 6 部分：镍量测定	2018-04-01
12	GZB 6-18-02-04	国家职业技能标准《焊工》	2018-12-26
13	T/ZZB 1473-2019	《电机制造用银钎料》	2019-12-30

2019 年，公司主导起草了浙江制造 T/ZZB 1473-2019《电机制造用银钎料》团体



标准。通过参与标准制修订，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

公司通过了 ISO/IEC17025 实验室认可，实验室拥有场发射扫描电镜、ICP 光谱仪、X 射线衍射仪、体视显微镜、等离子体发射光谱仪、氧氮氢分析仪、原子吸收分光光度计、X-射线荧光能谱仪等设备；相关检测设备处于国际领先或国内领先水平，确保公司在全中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。设有专职计量人员负责公司的在用计量设备的全生命周期的管理，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、点检、维护、出库严格按照《监视与测量设备管理程序》执行，建立计量设备台帐，分类管理计量仪器，对在用的计量器具严格按周期检定，强化现场检查和监管，掌握使用情况，发现问题及时处理。

## 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质量控制体系。目前公司已通过 IATF16949 汽车质量体系、ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系、ISO 45001 职业健康安全管理体系，ISO50001 能源管理体系，GB/T29490 知识产权合规管理体系，并通过韩国 K-REACH、澳洲 Watermark 认证，ISO/IEC17025 实验室认可，为保证产品质量打下坚实的基础，同时公司将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

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。公司专门成立理化实验室，并成功通过了 CNAS 实验室认证，不断提高分析检测能力。先后购买了先进的检测仪器：场发射扫描电镜、X 射线衍射仪、体视显微镜、离子体发射光谱仪、氧氮氢分析仪、原子吸收分光光度计、X-射线荧光能谱仪、基恩士检测仪器等，设置专人负责检测，加强精密分析设备日常维护。

公司建立了完善的供方准入、绩效管理、评价体系，严把供方质量、动态管理供

方绩效，确保供方提供产品、服务满足要求。在供方提供产品、服务验证方面，公司制定了检验作业指导书，对来料检验过程进行规范管理，实现来料检验数据的记录、分析。公司建立了首中末件自检、过程巡检、成品检验等机制，并建立了相应的检验规范，严把过程质量。针对过程质量，公司积极导入 SPC 方法，对过程稳定性、过程能力进行分析、监控。同时，针对不合格输出，公司建立了不合格输出的管控流程及管理办法，严格控制不合格输出的流出。

公司建立了《产品标识及可追溯性控制程序》文件，对生产追溯系统进行管控。公司采用炉号追溯的方式，确保追溯完整性。同时，借助完善的生产计划系统、MES 系统，建立完整的生产追溯链，借助信息化水平，实现生产关键信息的跟踪、统计、追溯、查询和反馈。

公司定期召开质量例会，质量管理协同部门对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。

另外，公司在质量管理活动中，针对产品实现过程的特点，积极推进、导入先进工具方法，如 APQP、FMEA、SPC 等；开展 QC 小组活动等质量改进活动，持续改善产品、过程质量。公司开展质量成本管理工作，通过定期对质量成本数据的收集和分析，识别改进机会并实施改进。

## 5 产品质量责任

### 5.1 产品质量水平

公司注重产品质量提升，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，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 5 公司技术标准与国内外先进技术指标对比

主要产品技术指标		本企业（组织）水平	国内先进水平	国际先进水平
真空钎料	清洁性	I	I	I
	溅散性	A 级	A 级	A 级
银钎料	主要技术指标	本企业（组织）水平	国内先进水平	国际先进水平
	有害元素含量（%）	Cd: 0.005、Pb: 0.005	Cd: 0.010、Pb: 0.025	Cd: 0.010、Pb: 0.025
	含气量	0≤100ppm、 H≤30ppm、	0≤150ppm、 H≤30ppm、N≤30ppm	0≤100ppm、 H≤30ppm、N≤30ppm

主要产品技术指标		本企业（组织）水平	国内先进水平	国际先进水平
		N≤30ppm		
	杂质含量 (%)	≤0.05	≤0.15	≤0.03
	棒状钎料长度公差	长度<100mm, 公差±0.5mm 100mm<长度<300mm, 公差±3mm 长度>300mm 公差±5mm	棒状钎料长度公差为±5mm	棒状钎料长度公差为±2mm
	拉拔加工	0.2mm<直径<5.2mm	0.5mm<直径<4.0mm	0.2mm<直径<4.75mm
	焊带宽度	宽度最大可达180mm	宽度最大可达120mm	宽度最大可达150mm
铜基钎料	主要技术指标	本企业（组织）水平	国内先进水平	国际先进水平
	有害元素含量 (%)	Cd: 0.005、Pb: 0.005	Cd: 0.010、Pb: 0.025	Cd: 0.010、Pb: 0.025
	含气量	0≤100ppm、 H≤30ppm、 N≤30ppm	0≤150ppm、 H≤30ppm、N≤30ppm	0≤100ppm、 H≤30ppm、N≤30ppm
	杂质含量 (%)	≤0.05	≤0.25	≤0.03
	棒状钎料长度公差	长度<100mm, 公差±0.5mm 100mm<长度<300mm, 公差±3mm 长度>300mm 公差±5mm	棒状钎料长度公差为±5mm	棒状钎料长度公差为±2mm
	拉拔加工	0.2mm<直径<5.2mm	0.5mm<直径<4.0mm	0.2mm<直径<4.75mm
	焊带宽度	宽度最大可达180mm	宽度最大可达120mm	宽度最大可达150mm

## 5.2 产品售后责任

华光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，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《客诉处理控制程序》，建立了完善的顾客投诉响应机制和处理流程，由营销系统、质量管理部、各责任部门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 质量信用记录

### 5.3.1 产品/质量获奖情况

公司基于良好的商业信誉，被有关单位和国家机关授予了众多的荣誉称号：“浙江省名牌产品”、“浙江省著名商标”、“浙江省工业循环经济示范企业”、“浙江省绿色企业”、“浙江省信用管理示范企业”、“首批国家重点支持领域的高新技术企业”、“国家火炬计划重点高新技术企业”、“浙江省省级钎焊材料高新技术企业研发中心”等。

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 2 公司产品和服务的特色和创新成果示例

时间	获奖名称及内容	授奖单位
2016.2	博士后科研工作站	浙江省人力资源和社会保障厅
2016.4	产业余杭贡献奖-十佳高新技术企业	余杭区人民政府
2016.6	杭州市科技进步三等奖	杭州市人民政府
2016.4	浙江省级企业研究院	浙江省科技厅
2016.11	浙江省重点企业研究院	浙江省科技厅
2016.12	国家科技进步二等奖	中华人民共和国国务院
2017.11	浙江省装备制造业重点领域首台（套）产品	浙江省经济和信息化委员会
2017.12	浙江省名牌产品	浙江省品牌战略推进委员会
2019.11	第九届绿色制造科学技术创新一等奖	中国机械工程学会
2019.12	“国家制造业单项冠军示范企业”	国家工业与信息化部
2020.11	《异质材料钎焊、扩散焊关键技术及应用》获得中国机械科学技术奖特等奖	中国机械工程学会和中国机械联合会
2021.11	国家职业资格培训教程*焊工编审委员会	中国人力资源和社会保障出版集团

时间	获奖名称及内容	授奖单位
2021.4	全国五一巾帼标兵	中华全国总工会
2022.1	铜磷钎料清洁高效制备技术开发及产业化 获得 2021 年中国产学研合作创新与促进 奖（二等奖）	中国产学研合作促进会
2022.3	浙江省华光新型绿色钎焊材料重点企业研 究院通过省级重点企业研究院验收	浙江省科学技术厅
2022.3	浙江省巾帼建功标兵	浙江省妇女联合会
2022.12	"新型绿色钎焊技术及应用"获中国产学研 合作促进奖一等奖	中国产学研合作促进会
2023.3	2022 年"新型绿色钎焊技术及应用"获河南 省科学技术一等奖	河南省科技厅
2023.3	高性能铜基钎料高效制备及其在刀具制造 中的应用通过中国机械工业联合会组织的 鉴定，并完成成果登记	中国机械工业联合会
2023.4	杭州市专利示范企业	杭州市市场监督管理局
2023.8	2023 年度杭州市总部企业	杭州市总部经济发展工作领导小组
2023.9	"合力杯"第二届全国机械工业产品质量 创新大赛银奖	中国机械工业联合会
2024.2	余杭区制造业创新发展示范企业	中共杭州市余杭区委员会 杭州市余杭区人民政府
2024.2	中国产学研合作创新示范企业	中国产学研合作促进会
2024.11	浙江省科学进步奖三等奖证书	浙江省人民政府

### 5.3.2 服务绩效结果

公司十分注重企业形象，不断提高服务质量，以满足顾客要求为中心，从企业经营各个流程入手，对各个环节进行时间控制，对产品交货的准时率严格规定，按时交付率不断提高；对顾客的诉求，制定规范的制度，处理时限严格界定，尽可能满足顾客需求，持续提升公司服务绩效。

图表 7 近年来客户颁发荣誉示例

序号	荣誉名称	授予方	取得时间
1	最佳品质奖	宁波德业家用电器科技有限公司	2024 年度
2	最佳品质奖	宁波德业家用电器科技有限公司	2024 年度
3	优秀供应商	中广电器集团	2023 年 1 月



序号	荣誉名称	授予方	取得时间
4	杰出贡献奖	松下.万宝（广州）压缩机有限公司	2023 年度
5	最佳协作奖	三菱电机（广州）压缩机有限公司	2022 年度
6	品质卓越奖	广东美的暖通设备有限公司	2022 年度
7	优秀质量奖	中广电器集团	2021 年度
8	合理化优秀供应商	松下.万宝（广州）压缩机有限公司	2021 年度
9	优秀供应商奖	珠海格力电器机电设备有限公司	2021 年度
10	优秀供应商奖	新乡市万美电器有限公司	2021 年度
11	最佳质量奖	扬子空调	2021 年 11 月
12	最佳协作奖	三菱电机（广州）压缩机有限公司	2021 年 11 月
13	优秀供应商	新乡市万美电器有限公司	2021 年 12 月
14	战略供应商	哈电集团佳木斯电机股份有限公司	2020 年 12 月
15	优秀合作奖	中车株洲电机有限公司	2019 年 11 月
16	最佳协作奖	三菱电机（广州）压缩机有限公司	2019 年 11 月
17	优秀供应商	TCL 空调事业部	2019 年 11 月
18	优秀供应商	TCL 德龙家用电器（中山）有限公司	2019 年 10 月
19	年度优秀供应商	美的集团机电事业部	2019 年 9 月
20	最佳供应商	SIAM COMPRESSOR INDUSRRY CO.,LTD	2019 年 6 月
21	战略合作供方	浙江三花制冷集团有限公司	2019 年 3 月
22	2018 年创新奖	中国扬子集团滁州扬子空调有限公司	2019 年 1 月
23	2018 年度 VE 提案奖	三菱电机（广州）压缩机有限公司	2018 年 11 月
24	优秀供应商	TCL 德龙家用电器（中山）有限公司	2018 年 10 月
25	2018 年度技术创新奖	广东美芝制冷设备有限公司	2018 年 9 月
26	2017 年度优秀供应商	丹佛斯（天津）有限公司中国制冷与自动化控制事业部	2018 年
27	2017 年度优秀供应商卓越品质奖	三菱重工海尔（青岛）空调有限公司	2018 年 1 月
28	最佳质量奖	扬子空调	2018 年 1 月
29	2017 年度最佳协作奖	三菱电机（广州）压缩机有限公司	2017 年 11 月
30	2016 年度供应商卓越奖	美的集团家用空调事业部	2016 年 12 月
31	2016 年度最佳服务奖	上海日立电器有限公司	2016 年 12 月
32	2016 年度 VE 提案奖	三菱电机（广州）压缩机有限公司	2016 年 11 月
33	2016 年度质量优秀供	丹佛斯（天津）有限公司中国制冷与自动化控制	2016 年

序号	荣誉名称	授予方	取得时间
	应商	事业部	

## 第三部分 报告结语

创优质品牌，铸一流企业形象。追求品质卓越，尽显企业精华。

杭州华光焊接新材料股份有限公司成立于 1995 年，公司专注于焊接技术研发与高品质钎焊材料制造的国家高新技术企业，历经三十年持续创新和发展，成为国内钎焊材料行业的领先企业，获得全国制造业单项冠军示范企业、国家科技进步二等奖、中国机械工业科学技术特等奖等荣誉。2020 年公司成功在上交所科创板上市，成为钎焊材料行业首家上市公司，也是杭州市余杭区首家科创板上市公司。

公司的主要产品包括铜基钎料、银钎料、锡基钎料、铝钎料、电子浆料等钎焊材料。钎焊材料被誉为“工业万能胶”，是国家战略性新兴产业新材料。华光新材多年来聚焦客户需求，致力于提供智能、绿色、高效的焊接解决方案，产品应用于制冷暖通行业（空调及配件、压缩机、制冷阀门、冰箱及配件）、电力电气、电子、新能源汽车、其他工业应用等行业，并在多领域实现了钎焊材料的国产化，拥有美的集团、格力电器、海尔、开利、奥克斯、海信集团、东芝、格兰仕、三花智控、丹佛斯、大金、TDK、伊莱克斯、三菱电机、松下万宝、海立、中国中车、哈电集团、上海电气、东电集团、宝光股份、旭光股份、LG、宏发、美程陶瓷、海康威视、川禾、盛路通信、大华科技、西无二电子等一批优质客户群。

公司经过多年的学习吸收、摸索和探讨，结合浙江制造的管理体系，形成了自己独特发展模式，以“提升工业连接水平，实现产业链价值共赢”为愿景，以“聚焦客户的需求，致力于智能、绿色、高效的焊接解决方案，打造产业链协同平台，助力客户价值实现。”为使命，依靠科技之峰，人才之峰，托起工业连接的中华之光。