

企业质量信用报告



华晨汽车集团控股有限公司
2015 年

目 录

- 1、 前言
- 2、 企业简介
- 3、 企业质量信用报告
 - 一、 企业质量信念
 - 二、 企业质量管理
 - 三、 企业质量诚信
 - 四、 质量管理基础
 - 五、 产品质量责任
- 4、 报告结束语

前 言

华晨汽车集团控股有限公司质量信用报告编制说明：

- 华晨汽车集团控股有限公司的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，报告内容包括了提高企业员工的质量意识、质量组织管理体系、质量理念、制度及措施等，定期公布，以接受社会的监督指导。
- 报告组织范围：华晨汽车集团控股有限公司、沈阳华晨金杯汽车有限公司、华晨中华汽车公司。
- 报告时间范围：2015年1月至2015年12月
- 报告发布周期：本报告为年度报告，报告内容的数据真实、准确
- 报告数据说明：本报告数据来自本公司内部统计
- 报告的获取方式：华晨汽车集团公司网站

董事长致辞：

尊敬的政府质监部门、各界朋友及同仁：

华晨汽车集团控股有限公司做为辽宁汽车工业的龙头企业、中国汽车工业自主品牌的主力军，自 1949 年创立之初，发展至今离不开国家的政策支持，同时更是要感谢社会各界广大用户的厚爱！

华晨集团坚持以“品牌创新、研发创新、资本创新”为核心的“华晨发展模式”，自主发展与合资合作并举，整车、发动机和核心零部件同步开发，汽车产业运营与资本运营良性互动，一业为主、多元化经营并进，已成为年销售额过千亿的企业集团。

以“品质先，方敢天下先”是华晨汽车的经营理念，华晨汽车坚持质量为先、通过销量提升拉动成本优化和品质提升，为广大消费者提供高端精良的汽车产品。

最后，欢迎政府质监部门及社会各界监督指导。

企业简介：

华晨汽车集团控股有限公司（以下简称“华晨集团”）是辽宁汽车工业的龙头企业、中国汽车工业自主品牌的主力军，现有员工 4.9 万人，资产总额超过 1,100 亿元。集团主要业务以汽车整车、发动机、核心零部件的研发、设计、制造、销售和汽车后市场业务为主体，涉足能源资源等行业，拥有四家上市公司和 196 家控股和参股企业，已形成年产 101 万辆整车，109 万台发动机的生产能力。

经过积极的发展探索与实践，华晨集团创新总结出了以“品牌创新、研发创新、资本创新”为核心的“华晨发展模式”，逐步走出了一条符合自主品牌跨越式发展的现代企业之路。目前，华晨集团建有两大国家认定企业技术中心、国家认可实验室以及博士后流动工作站，具备国内少有的整车造型、设计能力、样车制造、整车匹配开发及发动机等核心汽车零部件的设计、开发能力；产品包括中华系列轿车、华晨宝马轿车、金杯轻型客车（含微面）、金杯轻型卡车、特种车等在内的乘用车、商用车全领域产品以及汽、柴油发动机等汽车零部件产品，主要产品出口至 80 多个国家和地区。集团现拥有“中华”、“金杯”、“华颂”和“华晨宝马”四大整车品牌，其中，“中华”、“金杯”和“华晨宝马”均已获得驰名商标认定及市场认可。其中，金杯面包车已连续 18 年稳居国内轻客市场产销榜首，是中国轻客的“第一品牌”；“中华”轿车成为中高级自主品牌中的佼佼者；“金杯”卡车年销量居轻卡市场前列；华晨宝马轿车销量位居国内高档轿车销量第二名。

在国家、省、市各级领导的正确领导和大力支持下，华晨集团自主发展和

合资合作并举，与德国宝马成功开创了互惠共赢的中外汽车合资合作新模式，获得了百年德国宝马唯一一次授权欧 VI 的 2.0T 发动机生产技术，实现了真正意义上的“以市场换技术”。通过自主发展与合资合作并举，自 2006 至 2013 年的八年间，集团累计销售整车 366 万辆，实现营业收入 5,556 亿元、利税总额 936 亿元，上缴税金 794.3 亿元，分别是“十一五”前 21 年总和的 355%、514%、975%和 1,406%。

2014 年，华晨集团克服重重困难，取得了来之不易的成绩。全年实现整车销售 80.2 万辆，同比增长 3.1%，稳居行业第七位。未来，集团将坚持“大飞机”发展战略，以中华、金杯、华颂三大自主品牌为华晨集团这架“大飞机”最重要的机身，以华晨宝马、专用车两翼的发展为自主品牌发展带来雄厚的技术和资金支持；以核心技术、优秀品牌、发展资金、企业文化四个发动机为飞机腾飞提供动力；以零部件和多元化为飞机平稳运行的平衡尾翼，实现华晨集团这架高速飞机的协调有效运行，争做合资与自主协同发展的领头羊、高端自主品牌建设的领头羊、国企改革创新发展的领头羊，力争到“十三五”末，实现整车产销 160 万辆，发动机产销 160 万台，销售收入超过 3,200 亿元，创建卓越的进入世界五百强的企业集团。

一、 企业质量信念

■ 华晨使命

【打造中国宝马 智造精彩生活】

华晨汽车致力于设计、制造和销售具有吸引力、智能、安全、环保、品类齐全的汽车；汇聚全球智慧和创造力，通过品质、创新和服务，为人们的生活创造无限精彩，并实现成就员工、回报股东、贡献社会之价值。

■ 华晨愿景

【一路有我 华晨汽车】

华晨汽车通过覆盖商用车、乘用车的一路应有尽有的汽车产品，为消费者提供一路无所不在的汽车服务保证，以一路领跑市场的王者意志，打造国内领先和国际知名的民族汽车品牌，成为国际一流汽车集团，跻身世界 500 强。

■ 华晨经营理念

【择全球资源 创协同价值】

全球化与互联网时代的企业经营是无国界限制的，资本资源、人才资源、技术资源、品牌资源等各类资源都可以无国界的流动，只有那些充分发挥全球化资源优势的企业能够在当前世界经济发展中获取竞争优势。“择全球资源、创协同价值”表明了华晨汽车在经营中坚持全球化、全产业链的系统思考和集团化的协同发展，实现华晨汽车集团对优势资源的掌控，实现华晨汽车集团整体价值的最大化。

■ 华晨核心价值观

【人为本 质为先 创为源】

“人为本、质为先、创为源”是华晨汽车长期经营发展实践中所沉淀下来

的价值判断标准，是指导华晨汽车及全体成员一切行为的基本法则。

二、企业质量管理

■ 集团成立三级质量管理组织机构：

第一级：决策机构——集团质量管理委员会（QC）；

第二级：策划与管理机构——集团公司质量管理中心（CQ）；

第三级：执行机构——汽车工程研究院、整车制造企业、零部件企业、销售公司等集团下属相关单位。

同时，成立集团质量工作委员会（QMC），作为沟通和落实各项质量工作的跨单位工作组织。

■ 质量管理体系

华晨汽车集团金杯公司自 95 年 10 月通过 ISO9001:1994 标准体系认证，成为国内第一家通过 ISO9001:2000 质量管理 and 质量保证标准认证合格的汽车制造公司，之后每年监督审核或复评均顺利通过。2007 年公司为提高内部质量管理水平，正式推行了 ISO/TS16949 标准的实施，2009 年 12 月正式通过 TS16949 体系认证，自此公司质量管理水平迈入崭新台阶，并持续保持质量管理体系有效运行。

2014 年开始，随着集团整车业务发展需要，华晨汽车集团控股有限公司质量管理中心组织集团整车事业部质量管理体系整合工作，将整车事业部相关职能部门、华晨汽车集团控股有限公司华晨中华汽车公司、沈阳华晨金杯汽车有限公司、华晨汽车工程研究院、华晨汽车集团控股有限公司整车事业部销售公司和华晨汽车国际贸易公司原运行的质量管理体系整合成统一的

质量管理体系。

该体系以 TS16949、GJB9001B 质量体系标准为基础，通过借鉴和吸收宝马等国际企业的先进管理方式、管理工具和管理经验，强化以客户为中心的全面质量管理理念，确定“以顾客为导向，提供卓越的产品和服务。”的质量方针，建立了规范化、标准化、原则一致化的质量管理体系框架和制度，体系覆盖设计、采购、生产、销售、售后等产品全部流程链，实现了整车事业部范围内一致的工作语言、工作标准和工作输出。

质量意识和能力提升方面，建立培训和考核体系，确定产品质量关键岗位、流程关键管理岗位，建立并实施资质认证机制，对关键岗位实施持证上岗。同时，加强队伍建设，构建素质高、学习能力强、适应能力快的年轻队伍，加快骨干人才培养，打造研发、工艺、关键生产岗位、质检人才组成的专家团队，以及涵盖售前、售中和售后服务的人才队伍；强化质量教育培训，各单位制定各层级年度质量专项培训计划并组织实施，提升各层级对质量目标提升迫切性的认知程度和改进力度。

2014 年 10 月，华晨汽车集团整车事业部质量管理体系通过了 ISO/TS16949: 2009 认证审核，并于 2015 年 10 月顺利通过年度监督审核，质量管理体系运行良好持续有效，正在发挥其巨大作用。

■ 质量安全风险管理

- 1、华晨汽车集团法律事务办公室按照国资委要求，结合实际情况，对集团面临的主要风险进行了梳理与识别，编制并下发《集团主要风险示例》，确定了“战略风险、财务风险、市场风险、运营风险与法律风险”等 5 类风险、63 种主要风险、99 个主要风险点，基本涵盖了集团主要业务经营；同时，编制并下发《主要风险信息库》和《主要风险管理文件》两

个模板，指导各部门与单位规范、有序开展有关工作。

2、产品质量风险管控：华晨汽车集团质量管理中心建立了《华晨汽车集团控股有限公司关键问题管理流程》，来识别和处理产品生产、供应、售后和研发等各阶段的重点问题或突发性问题，同时建立了《华晨汽车集团控股有限公司缺陷产品召回程序》和《华晨汽车集团控股有限公司产品质量优化控制程序》两项流程，有效地控制了产品风险问题的蔓延和再发生。

三、 企业质量诚信

■ 质量承诺

华晨汽车集团所有生产和销售的整车及零部件产品都是以国家强制性法规和 3C 认证为基础进行设计和生产，汽车产品首要的质量特性就是以安全为前提，包括整车碰撞、制动安全、转向安全、防火阻燃安全等都是达到国家强制性法规标准，另外整车尾气排放和燃油消耗量都达到国家相关法规要求，并且也达到了要求更为严格的北京地方法规要求。车身、电气、底盘、动力总成等的设计和生 产也都达到国家或汽车行业标准，并通过每年例行的行业或 3C 现场审核，部分产品达到或超过了军队特殊的质量要求。

华晨汽车集团在各大媒体和宣传资料中声明“品质先，方敢天下先”，“品质铸金杯”，“一路有我，华晨汽车”等宣传口号，并根据国家质检总局三包法规定承诺家用轿车包修保证期限 3 年或 6 万公里，为客户提供品质优良的卓越产品。

为满足客户对产品使用方面的个性化需求，华晨汽车对产品进行 Audit 内部审核，以客户的视野要求使产品达到更高的标准，另外在产品 设计开发过程中还对驾驶性评价、底盘性能调校、操控稳定性、振动与噪声等各方面

进行考虑和提升，最大程度满足客户的期望。

■ 运作管理

1. 设计开发诚信管理：在国家、省、市各级领导的正确领导和大力支持下，华晨汽车自主发展经过多年的积累与发展，在“以顾客为导向，提供卓越的产品和服务”的质量方针指导下，建立并覆盖了商用车、乘用车的一路应有的汽车产品；在管理上，华晨汽车以缺陷（错误）的预防、减少变差和浪费、持续改进为目标，强调质量管理体系在整车开发过程中的重要作用；在开发过程中使用 PQM 系统，按照 PDCA 戴明理论，使具体的质量问题的解决形成一个闭环管理；在技术上，华晨汽车拥有完善的试验验证体系来保障整车的质量，在开发过程中更加重视前期的 CAE 验证，同时华晨汽车也拥有包括车身试验室、底盘试验室、电气试验室、综合试验室、安全碰撞试验室、排放试验室、NVH 试验室、集成验证试验室和新能源试验室等这样一个庞大完整的试验验证体系。

2. 生产过程信用管理：华晨汽车始终坚持诚信为本，依托质量管理体系，对生产制造全过程中实施“预防性”全面质量管理；为了确保交付安全合格的产品，华晨汽车严格落实生产制造质量与安全标准，严肃贯彻下序就是顾客的生产制造理念，针对焊接、喷漆及装配各大车间，实施车间与车间之间及工序与工序之间的自检、互检及专项检查等序间管理，并采取制造过程质量控制审核、分层审核及走行管理、PDCA 管理理念推广与落实等措施，并不断实施生产与质量的持续改进，有效保障过程有效、产品优质；同时通过建立快速反应机制及问题快速遏制流程，防止问题产品流出，提高顾客满意水平；

3. 原材料采购诚信管理：华晨汽车集团一直秉承以诚为本以质为要、互惠互利、共同发展的原则，积极建设核心供应商体系，与重要供应商之间建立战略合作伙伴关系，不断提升华晨汽车供应体系的整体层次和采购管理水平，共同打造高端民族品牌汽车企业，最终实现华晨汽车和供应商的共同发展和进步，具体体现的以下方面：首先，开发透明，建立良好的供应商开发和选择机制，在公平、公正、公开的原则下，和供应商之间良好的合作；具有规范的供应商体系考评和管理制度，不断优化和提升供应商的整体水平。华晨汽车集团与部分关键原材料及零部件供应商等建立长期的战略合作伙伴关系，以建立更牢固的供应体系；其次，加强与供方的沟通与交流，通过举办供应商年会、关键供应商交流会、高层访谈等活动，注重与供应商的长期沟通、合作及交流，注重创造更多渠道与供应商全面交流、增进沟通，提升产品质量，真正做到与供应商互惠互利，共同发展，共同提高；第三，华晨汽车集团依据《中华人民共和国合同法》及其它相关法律、法规制定《供货合同》，与给华晨汽车公司批量供货的供应商签订《供货合同》，约定双方的责任和义务、供货价格、交货周期、付款周期等，与供应商建立公平、公正的合同履行关系。

■ 售后服务管理

1. 华晨汽车集团销售公司建立完善的售后服务业务流程和投诉处理流程，及时解决用户在购车后的售后服务和用户投诉方面得到及时周到的解决；
2. 华晨汽车集团销售公司建立技术支持业务流程和质量反馈流程，保证对车辆维修的及时性和质量反馈的准确性；

3. 华晨汽车集团销售公司建立售后服务贴心、放心、随心的“三心服务承诺”，保证用户车辆在三包期享受专属服务顾问、代步车和免费救援的等专项服务。

四、 质量管理基础

■ 标准管理

华晨汽车集团在企业的标准化工作方面，始终坚持以产品开发为中心，全面贯彻国家标准化法律、法规和强制性标准的要求，并及时了解国家标准、行业标准及相关行业标准的发展动态，根据开发车型有选择性的采标。中华、海狮、阁瑞斯、华颂在开发过程中主要采用了国家强制性标准、国家推荐性标准、汽车行业标准及公司内的技术标准等。贯标情况如下：

（一） 强制性标准

- 1、实时跟踪国家强制性标准制修订动态，实时调整“整车强制性检验项目”。
- 2、每季度公布一次即将实施的强制性标准和即将实施的强制性检验项目的实施日期，给专业工程师提示。
- 3、每两个月监督检查即将实施的检验项目完成情况，并对检查结果进行公示。
- 4、每周在“全国汽车标准化技术委员会”网上，收集汽车标准草案及标准征求意见稿，进行分析，提出建议，做出解决预案，并尽可能与标准起草人沟通，以便能使我们产品顺利通过检验。
- 5、积极参与国家标准制修订工作组及全国汽标委下设各分委会，可及时掌握标准制修订方向、限值及实施时间，这对我公司产品规划与设计均具有指导性的意义。

6、积极参与“汽车标准网员”活动，收集更多标准动态信息及其他企业应适强制性国家标准情况，以利于我们产品的开发。

7、法规符合性确认方面，对于新产品研发阶段进行强制性法规符合性跟踪确认，对于不符合项及时录入 PQM 系统，并跟踪改进进度，以确保新产品能够在设计阶段满足法规要求；对于在产车，由相关工程师进行法规符合性确认，对于不符合项录入 PQM 系统并转给相应平台，要求保证在标准实施之日前整改完成。

(二) 国家推荐性标准、汽车行业标准

1、 华晨汽车集团取得“全国汽车标准化技术委员会”会员资格，由此组织每年初向我公司提供最新的“汽车标准目录”，并同时提供与汽车有关的最新标准文本，研究院标准化人员在“研究院标准法规信息管理系统”网上公布，向设计部门输出最新的标准信息，使各专业处工作有据可依。

2、 配合设计部门的工作，华晨汽车集团及时向沈阳市标准化研究所购买所需标准，在华晨“研究院标准法规信息管理系统”网上公布。

3、 在技术图纸、技术规范及技术文件的标准化审查中，华晨汽车集团标准化人员严格把关，审查技术参数的准确性，技术要求的符合性，基础标准使用的正确性，所采标准的有效性等，使标准化工作落实到实处。

(三) 公司内的技术标准

1、 华晨汽车标准化人员根据公司状况编制的技术标准公布后，及时组织设计部门开展宣贯工作，并在今后的标审中督促执行，在标准的贯彻过程中根据实际情况发现问题及时进行修订，使标准化工作更有效的展开。

2、 华晨汽车各专业设计处编制的技术标准，标准化人员重点审查其引用标准的有效性、符合性、技术参数制定的合理性、先进性、要求的全面性、语言的准确性等，并在公司内部相关部门征求意见，在 PLM 系统中申请“标准发布流程”，经各相关领导审批确认后，在“研究院企业技术标准系统”网上公布，公司内部执行，专业技术标准是动态性的标准，随着行业的发展、公司技术水平的提高，随时进行修订，从而保证公司产品技术指标的先进性。

(四) 标准信息发布形式

华晨汽车产品标准信息发布是通过三种形式同步进行对外发布：

1. 在公司局域网 (<http://local.brilliance-auto.com>) 中的公告中发布相关信息；
2. 在华晨汽车工程研究院门户网站 (<http://eri.brilliance-auto.com/>) 公司公告栏中发布相关信息，并可在该网站下“国内标准法规”、板块中查询；
3. 通过电子邮件将标准信息发至华晨汽车相关部门的联系人。

(五) 参与制修订国家标准情况

截至 2015 年 10 月 30 日，华晨汽车参与制修订并已发布的国家标准共 7 项：

序号	标准号	标准名称	发布时间	部门	起草人
1	GB/T 29912-2013	城市物流配送汽车选型技术要求	2013/11/27	法规认证室	刘丽娟
2	GB 19578-2014	乘用车燃料消耗量限值	2014/12/22	能量管理室	王帅
3	GB 27999-2014	乘用车燃料消耗量评价方法及指标	2014/12/22	能量管理室	王帅
4	GB/T 18486-2015	电动汽车用动力蓄电池电性能要求及试验方法	2015/5/15	电控工程室	单冲
5	GB/T 18384.1-2015	电动汽车 安全要求 第 1 部分：车载可充电储能系统 (REESS)	2015/5/15	新能源工程室	隋涛

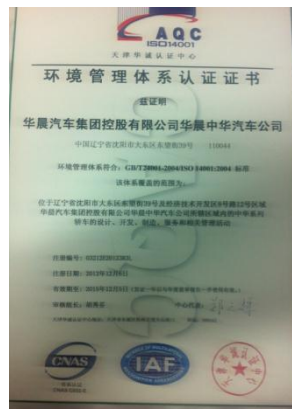
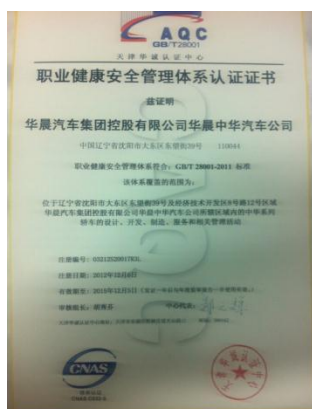
6	GB/T 18384.2-2015	电动汽车 安全要求 第2部分：操作安全和故障防护	2015/5/15	新能源工程室	隋涛
7	GB/T 18384.3-2015	电动汽车 安全要求 第3部分：人员触电防护	2015/5/15	新能源工程室	隋涛

■ 计量管理

华晨汽车集团建立了完善的计量管理体系，拥有4大类（长度、力学、热工、电学）14项计量标准，拥有万能工具显微镜、万能测长仪、扭矩扳手检定仪、温度自动检定系统、环境试验箱、拉压试验机、硬度计、三坐标测量仪等检测设备140多台套。为保证集团公司计量水平和计量设备的规范管理，检测中心建立了检测设备台账，对检测设备制定了相应的保养计划，内容包括：校准数据、润滑、清洁等。检测设备的操作人员必须经过相关部门考核，考核合格后方可持证上岗。操作人员还不定期交流在检测中遇到的各种问题，以便针对问题及时制定纠正措施，提高管理水平及工作质量。各种制度、岗位职责、仪器操作规程、安全注意事项等上墙，以便执行。不断完善计量检测体系和计量管理体系，每年都要定期由国家相关部门对计量器具进行校检，确保产品的可靠性。

■ 认证管理

华晨汽车在管理体系上取得了国家资质认可：



■ 检验检测管理

依据产品技术标准和质量特性，根据华晨汽车工厂的检验工具和检测手段能力，制定了符合华晨汽车工厂的质量检测检验规范，明确规定抽样方式、允收水平、检验项目、检验方法、测量工具等具体内容。

- 1) **线上检验：**在产品生产过程中，华晨汽车工厂根据产品特殊特性清单及控制计划，对生产过程中需要控制的质量特性（间隙、扭矩等）通过使用专用工具并按照工艺要求进行操作，采用“自检、互检、专检、巡检”的方式在过程中保证质量。在生产工位上都设有工位操作指导卡，通过图片的形式可以直观的让操作者明确该工位的操作要求和曾经出现的质量问题。对生产下线的白车身分总成利用三坐标进行全尺寸测量，同时对测量数据进行分析，以保证白车身的稳定性。
- 2) **线下调试：**在车辆下线后，华晨汽车工厂按照国标和企业规定的车辆性能标准，对车辆依次进行四轮定位测量及调整、车辆转角测试、侧滑偏移测试、转毂测试、声级测试、尾气排放测试、淋雨测试，根据测试结果对车辆进行调整，并将最终测试结果记录并保留，使车辆满足国标和企业规定的性能标准。
- 3) **总检验：**在车辆调试完成后，华晨汽车工厂按照整车质量交检原则，对车辆功能（室内 灯光开闭，玻璃升降等）进行静态检测，并通过进行道路测试对车辆进行行驶性能检测，对检测中出现的问题进行返修。返修完成后的车辆进入终检线并依据整车质量交检原则要求的产品特性对其进行检验，保证产品质量。通过电检系统进行电气检测，防止车辆控制器错装漏装，保证车辆电器元件功能正常，提高产品质量。

另外,为达成用户满意的目的,华晨汽车工厂针对产品开展冲压件 AUDIT、白车身 AUDIT、涂装 AUDIT 和整车 AUDIT, 和不同类型的路试(100 公里短距离路试、6000 公里客户体验性路试、30000 公里可靠性路试、60000 公里新车型验证性路试), 站在顾客的角度, 用专业的眼光对合格产品实施审核试验, 并通过问题发布的形式促进责任部门实施改进, 持续提升顾客满意。通过对生产过程进行过程审核, 能够了解到影响过程质量的各因素是否按质量控制计划所规定的要求进行控制、控制是否有效、在生产环节保证了产品质量。

五、 产品质量责任

■ 产品质量水平

华晨汽车产品质量水平的主要从内部客户和外部客户的感受进行评价, 内部客户主要从整车 Audit 评审进行, 每天对于公司生产的产品都会进行 Audit 评审和发布, 包括 QZS 和 QZF 两方面进行评审, 静态评审和动态评审相结合, 从所生产的车型评审数据看所有的 Audit 指标逐年都是有提升的, 公司每年都制定了具有挑战性的指标, 评审所发现的问题都会进行整改和关闭, 充分保证了产品在交付客户前所有的引起抱怨的问题都会被解决。

外部客户主要是终端客户在使用过程中所产生的问题都会在经销商与服务站中被处理和索赔, 相关索赔信息会在售后 DMS 管理系统中记录, 同时相关问题每月在售后质保系统中被展示, 客户索赔频次较高的 TOP 问题会被识别并被提报和解决, 措施会在后续的生产过程中实施, 改进效果会在售后质保系统中体现, 售后质保状态稳定可控。

另外华晨汽车每年会邀请第三方公司 JD-POWER 对产品进行调研和评价，JD-POWER 的相关报告显示华晨汽车集团产品质量水平在自主品牌中具有一定的竞争力。

■ 售后服务质量水平

1、 各华晨汽车用户车辆整车质保包修保证期：从购买车辆之日起 3 年或行驶里程 60,000 公里，以先达到者为准。出现质量问题可前往全国近千家华晨汽车的服务网点进行维修，超过保修期可到就近的服务网点进行维修，保证华晨汽车用户车辆的正常使用。

2、 2013 年华晨汽车集团销售公司推出“三心服务”承诺，即：“贴心，专属服务顾问；放心，全时星级救援；随心，关爱代步用车”。全面执行“三心服务承诺”，为用户提供代步车 3260 台次，提供救援服务 28900 台次。通过短信、电话、网络等手段向用户宣传华晨汽车售后服务品牌和“三心服务承诺”共发送短信 600 万次。

■ 产品售后责任

1. 由华晨汽车集团质量中心制定《华晨汽车集团控股有限公司缺陷产品召回程序》，明确各职能部门工作内容，保证召回工作的有序开展和工作的延续。

2. 华晨汽车集团销售公司设立 400 客服中心，保证 24 小时接听电话，随时解决用户提出的问题。由客服中心制定《投诉处理程序》，协调各工作单位，保证对每一名用户的车辆问题快速解决。

3. 要求华晨汽车售后服务站执行车辆整车质量保修制度，按照国家汽车三

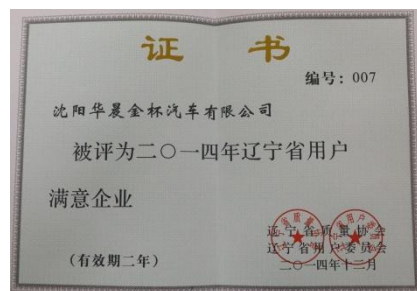
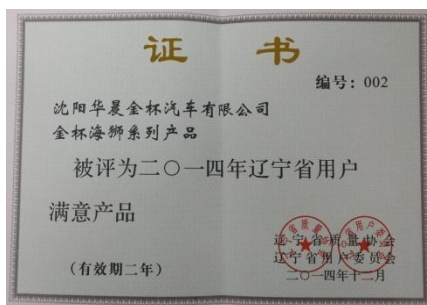
包规定的内容进行车辆的免费维修，履行生产厂家关于车辆质量的义务和责任。

■ 企业社会责任

1. 2013-2014 年度华晨汽车集团销售公司联合各经销商全面开展对偏远地区留守儿童的公益活动，购买学习用品、课桌、电脑、体育用品，图书等学生用品，改善偏远山区的教学环境，将爱心传递给每名留守儿童。
2. 华晨汽车集团销售公司经常组织各地有能力的经销商对孤寡老人奉献爱心，定期到敬老院组织活动，帮助敬老院老人解决实际困难，送去华晨集团的爱心。

■ 质量信用记录

1、华晨金杯在产品质量信誉方面多次荣获省市名牌证明



2、华晨中华在产品质量信誉方面



3、 产品 3C 认证：

2003 年 3 月 24 日-25 日，中国质量认证中心组织检查组依据工厂质量保证能力要求，分别对华晨汽车集团的职责和资源、文件和记录、采购和进货检验、生产过程控制和过程检验、检验试验仪器设备、不合格品的控制、内部质量审核、认证产品的一致性、包装、搬运和储存等方面进行了全面的检查。检查结果符合 3C 认证规定要求，华晨汽车集团公司通过 3C 认证初始工厂检查，并且中华轿车产品、金杯轻型客车产品于 2003 年 4 月 17 号首次获得 3C 认证证书。

目前华晨汽车集团自主品牌有中华轿车、金杯轻型客车、华颂多用途乘用车三大系列产品，华晨汽车工程研究院负责产品强制性认证工作的申报及管理工作。中华轿车产品共计有 16 个 3C 认证证书；金杯轻型客车产品共计有 40 个 3C 认证证书；华颂多用途乘用车产品共计有 1 个 3C 认证证书。

通过强制性认证工作的开展和实施，华晨汽车集团已经有效建立起符合 3C 认证要求的管理体系和生产一致性控制体系，并始终贯彻于公司质量管理、产品生产制造相关过程，使企业的质量管理工作及产品的质量水平得到了全面强化和提升。

附注：华晨汽车售后诚信荣誉

- 2011 中国汽车服务金扳手奖、金手指奖评选”金扳手奖——优秀服务品牌奖
- 2012 中国汽车服务金扳手奖、金手指奖评选”金扳手奖——客户关爱奖
- 中国汽车服务金扳手奖——2013 年度优秀服务品牌
- 2014 中国汽车服务金扳手奖评选——真诚服务奖
- 2013 年 315 当晚，中国汽车报在北京地区展开了一次 24 小时救援服务调查。从记者拨通 400 客服电话到华晨救援车辆到达现场，用时 40 分钟，综合接线员态度、服务站反应速度、救援人员服务质量、客服中心电话回访等因素，华晨力压合资品牌排名第一，被评为“最温暖”救援。

结束语：

华晨汽车集团控股有限公司（以下简称“华晨汽车集团”）及其旗下的华晨金杯、华晨中华、华晨华颂等品牌历经多年的卓越努力和细心经营，坚持以“品质先，方敢天下先”，在自主品牌和合作品牌的大家庭中创造了良好的口碑并占据了重要的席位。

华晨汽车集团在深入贯彻“品质铸就品牌、品牌提升价值”战略举措上，不断地提升全员质量意识，变“推着干”为质量工作主体单位的自觉、自发行爲；同时积极推进质量人员能力提升，进一步提高质量工作人员的工作能力和水平，建立质量管理中心，让每一位消费者都能切实感受、体验“质量”；着眼未来，打造并建立华晨汽车高端品牌产品，华晨汽车集团将继续不断地努力，为广大用户提供了优质精良的汽车产品。