



2023 年度企业质量信用报告

奇瑞捷豹路虎汽车有限公司

2024 年 4 月

目录

第一部分 报告前言.....	1
一、报告编制规范.....	1
二、企业高层致辞.....	1
三、企业简介.....	2
第二部分 企业质量信用报告.....	11
一、企业质量理念.....	11
二、企业质量管理.....	12
(一) 质量管理机构.....	12
(二) 质量管理体系.....	13
(三) 质量风险管理.....	15
三、质量诚信管理.....	20
(一) 质量承诺.....	20
(二) 质量文化建设.....	21
四、企业质量基础.....	22
(一) 企业标准管理.....	22
(二) 计量管理.....	23
(三) 认证认可情况.....	23
(四) 质量检验情况.....	24
五、产品质量责任.....	25
(二) 产品售后责任.....	26
(三) 企业社会责任.....	27
(四) 质量信用记录.....	31
第三部分 报告结语.....	34

第一部分 报告前言

一、报告编制规范

奇瑞捷豹路虎汽车有限公司公布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、质量理念和制度及措施等，定期进行公布，以接受社会的监督指导。

报告组织范围：奇瑞捷豹路虎汽车有限公司

报告时间范围：2023年1月至2023年12月

报告发布周期：本报告为年度报告，1次/年

报告数据说明：本报告数据来自公司内部统计，数据真实、准确

报告获取方式：公司将以公司网站为载体发布，供下载阅读

二、企业高层致辞

奇瑞捷豹路虎汽车有限公司衷心感谢社会各界、广大用户的厚爱、支持与合作！

中国汽车行业正处于转型发展的重要时期，与过去几年相比，当前我们面临的环境更加复杂。但中国加快构建新发展格局将为企业带来更多机遇，中国市场的强劲韧性、巨大潜力与蓬勃活力为企业描绘了壮丽的梦想。奇瑞捷豹路虎整个团队努力地打造并提升优秀企业形象。公司以创新科技紧扣中国消费者需求，落实中国声音，持续产品升级换代，铸就始终如一的全球品质。我们的团队坚定信心坚持以“打造领先豪华车企，传递高端客户体验”为愿景，不断创新，不断尝试，不断反思，积累成功经验，提升运营能力——积土成山，积水为海，全面推进公司的高质量、可持续发展。

三、企业简介

奇瑞捷豹路虎汽车有限公司成立于 2012 年 11 月，由奇瑞汽车股份有限公司和捷豹路虎汽车共同出资组建而成，合资双方股比为 50:50，是国内首家中英合资的高端汽车企业。

奇瑞捷豹路虎常熟生产基地，于 2014 年 10 月 21 日开业并正式投产，总年产能 200,000 辆。常熟生产基地是捷豹路虎首个英国本土以外的整车制造工厂，也是全球样板工厂。

奇瑞捷豹路虎致力于成为中国高端汽车市场的卓越创领者，拥有世界先进水平的整车制造基地、完善的自主整车开发能力、专业创新的营销服务体系，将发挥高效的运营管理体系优势，不断践行向中国市场提供全球一流品质的产品和服务的承诺。

奇瑞捷豹路虎已推出揽胜极光 L（及插电式电动混合版）、发现运动版（及插电式电动混合版）、捷豹 XFL、捷豹 XEL 和捷豹 E-PACE 五款车型，以及英杰力发动机家族产品。



奇瑞捷豹路虎始终以客户至上

作为国内首家中英合资的高端汽车企业，奇瑞捷豹路虎拥有先进、完善的智能制造体系，以确保生产符合中国消费者期待的产品。

- 样板工厂

奇瑞捷豹路虎常熟制造基地是捷豹路虎首个英国本土以外的整车制造工厂，是全球样板工厂，也是世界先进、高效的汽车生产基地。应用了先进的设计理念，在能源、环保方面卓有贡献；奇瑞捷豹路虎精益体系，在公司内部及供应商层面均予以严格贯彻执行。奇瑞捷豹路虎拥有领先的项目投产体系；四大工艺车间采用先进、高效的设备和技术。奇瑞捷豹路虎现已建成独立自主的整车开发能力，凭借完善的运营管理体系优势、全球统一的质量标准及流程，确保向客户交付世界一流品质的产品。



- 领先科技

奇瑞捷豹路虎持续引入捷豹路虎全球重磅车型及先进科技，并持续扩大在技术实力方面的投入，为中国消费者研发高端产品。为实现这些产品和先进科技的顺利导入，奇瑞捷豹路虎拓展研发资源、设施，采用领先的虚拟工程技术和工具；同时，研发中心和设计中心的投入使用，进一步提升了企业的造型设计能力和正向开发能力。



- 智能制造

奇瑞捷豹路虎实现工业互联网在国内的率先落地，打造了安全、稳固的 IT 整体解决方案，建成覆盖研发、制造、物流、财务、采购、销售及售后的 SAP 系统，是业界较早启用基于“端到端”制造执行系统 MES 的企业。

奇瑞捷豹路虎需要同时满足捷豹和路虎两个豪华汽车品牌消费者的个性化定制需求，智能制造帮助我们执行复杂订单的高效、精准生产。我们采用订单式生产，根据客户的个性化定制生成 Super BOM 排产单，在生产过程中实现“一车一单”，以产品高度定制化充分、精准迎合豪华汽车消费者的个性化需求。



- 全能质量

奇瑞捷豹路虎建立了完整、严苛的公司质量体系汇集全球先进的硬件设施和生产
工艺，执行全球统一标准，携手行业顶尖的合作伙伴，为中国消费者提供全球先进
的高品质产品。从开发及验证、供应商管理、生产制造到售后管理，皆运用成熟的系统
保证产品质量，不断提升顾客满意度。



以轻量化科技，激发活力， 为每一辆汽车赋予科技的生命力

• 领先

捷豹路虎是全球全铝车身技术的领导者。捷豹的铝制技术从诞生之初就伴随其历史的发展，通过全铝技术减轻车身重量，提高操控性能，并进一步减少油耗和排放。

奇瑞捷豹路虎将捷豹路虎领先、智能、环保的高端铝材技术引入中国，率先将航空顶尖铆接胶合技术应用于全铝车身架构制造，成为国内汽车制造业的全铝技术领航者。



• 设计

捷豹拥有独特的铝车身设计能力，这对捷豹实现至美设计功不可没。铝有轻盈、可回收的突出优势，能为汽车设计师带来更大的自由度，帮助优化重量分配，为捷豹

创造更轻质、更快速响应、更具环境友好性的汽车。

奇瑞捷豹路虎创新采用不同系列、不同特点的高强度铝合金材料，应用于智能铝质车身架构之上，实现近 50:50 的车身前后比重设计，让整车具有更强的操控性和性能表现，转向精准、操控更好更灵活。轻量化车身也让车身拥有更多重量空间来分配复杂科技。



- 智能

捷豹独有的智能轻量化高强度铝合金车身构架称为 IAA，不仅仅是一种汽车制造方式，更是一套全新的造车理念。这意味着捷豹能够定制高度先进的车身架构，大幅拓宽产品范围。结合捷豹领先的动力性能、无与伦比的美感以及捷豹特有的纯粹简练线条设计，制造过程精准无误，将真正的性能特质赋予每辆捷豹汽车。

相比传统车身平台，奇瑞捷豹路虎采用的智能铝质车身架构具有模块化设计的优势，让产品更加多样化。同时，全铝车身车间拥有全球先进的铆接胶合技术和设备，

铆接自动化率高达 100%。在全铝车身车间，从航空级的生产技术到全流程的品质管控体系，奇瑞捷豹路虎的领先科技无处不在。



• 环保

我们面对的一大挑战是，在向消费者提供高端、高性能、精致、舒适的产品同时，显著减少碳排放。奇瑞捷豹路虎的可持续发展愿景是，既要满足消费者的需求，也要迎接工业碳排放的挑战。

奇瑞捷豹路虎创新、高端的车身轻量化技术，相比等量钢材坚韧 28%，减重 20%-40%，为消费者带来更轻、更强、更环保的车型，有效减少油耗和碳排放。同时，奇瑞捷豹路虎采用环保的制造科技，智能铝质车身架构所采用的铝合金材料可以实现闭环回收，全铝车身车间航空级自冲铆接技术为冷连接技术，低噪音、无烟尘排放，更加节能、环保、高效。



• 公司大事记

首款车型-路虎揽胜极光于 2015 年 2 月 1 日上市;

第二款车型路虎发现神行于 2015 年 10 月 29 日上市;

2016 年 8 月 29 日, 首款捷豹品牌车型全新捷豹 XFL 上市;

2017 年 12 月, 奇瑞捷豹路虎第二款捷豹车型全新捷豹 XEL 上市。

2018 年 1 月底, 奇瑞捷豹路虎发动机工厂屋面光伏发电系统正式投入使用。

2018 年 6 月, 奇瑞捷豹路虎常熟工厂第二期盛大开业。

2018 年 8 月, 奇瑞捷豹路虎第三款捷豹品牌车型全新捷豹 E-PACE 上市。

2019 年 7 月, 全新一代路虎揽胜极光闪耀上市, 年轻正当时。

2019 年 11 月, 全新捷豹 XEL 上市。

2020 年 2 月 14 日, 全新路虎发现运动版正式上市。

2021 年 6 月 15 日, 全新捷豹 XFL 正式上市。

2021 年 7 月, 全新路虎揽胜极光 L 正式上市。

2022 年 6 月, 路虎.发现运动版大都会版云游上市

2022 年 8 月, 路虎.揽胜极光 L 科林斯古铜特别版上市

2022 年 11 月, 奇瑞捷豹路虎成立十周年

2023 年 4 月, 捷豹 XFL 鎏金版正式上市

2023 年 7 月, 全新发现运动版摩登上市

2023 年 8 月, 全新捷豹 E-PACE 飒然上市

第二部分 企业质量信用报告

一、企业质量理念

公司自建立之初，将产品质量视为公司发展的基石，秉承“品质优先”的质量理念，无论是设计质量、制造质量、售后质量还是各业务职能部门的交付质量，所要实现的是全生命周期以及全过程质量控制与提升，以“品质优先”为导向，保证交付质量、提升顾客满意度。始终坚持产品和服务质量是品牌的核心内容，是品牌价值和客户美誉的基础，公司积极推行质量、环境、职业安全健康等管理体系，有效导入卓越绩效管理模式；作为国内首家中英合资的高端汽车企业，拥有先进、完善的智能制造体系，以确保生产符合中国消费者期待的产品。



图 1 公司企业文化

二、企业质量管理

奇瑞捷豹路虎建立了完整、严谨的公司质量体系，汇集全球先进的硬件设施和生产工艺，执行全球统一标准，携手行业顶尖的合作伙伴，为中国消费者提供全球先进的高品质产品。从开发及验证、供应商管理、生产制造到售后管理，皆运用成熟的系统保证产品质量，不断提升顾客满意度。

(一) 质量管理机构

奇瑞捷豹路虎总裁和常务副总裁任命客户满意与公司质量部高级总监为奇瑞捷豹路虎质量管理者代表、质量首席执行官。客户满意与公司质量部作为奇瑞捷豹路虎的质量管理机构，负责公司的全面质量管理，下设质量体系与工程、质量改进、质量保证和发动机工厂质量保证四大管理功能模块，以确保质量管理体系得到有效运行和持续改进。按照 IATF16949 质量管理体系的要求，建立了文件化的管理流程，“坚持流程”是奇瑞捷豹路虎的质量承诺之一，各部门在质量管理中履行各自的职责，确保各环节质量控制。

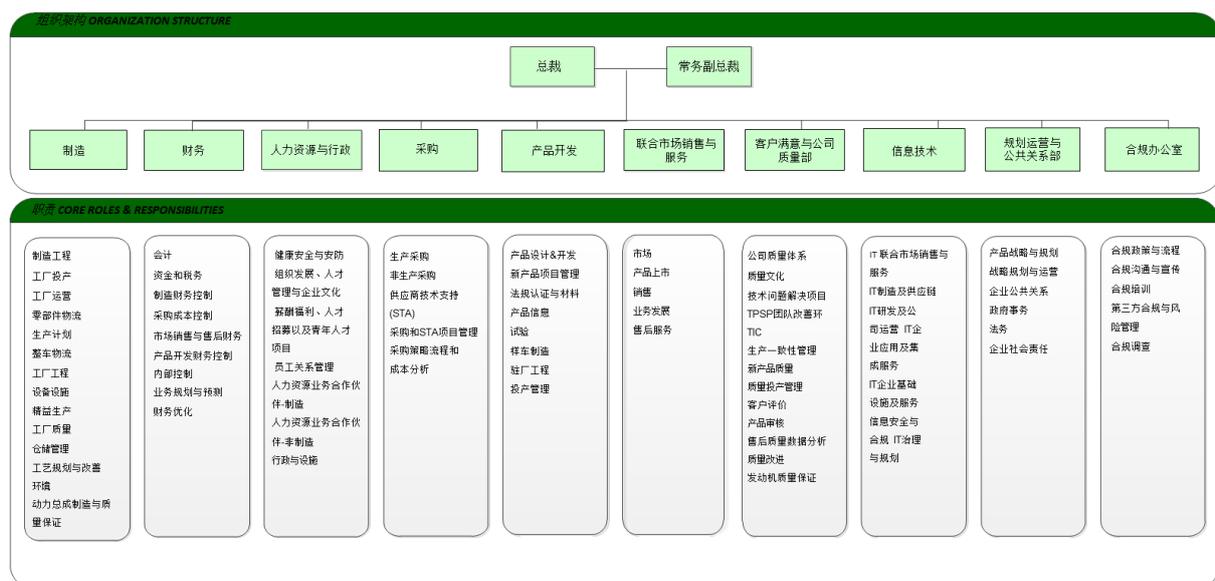


图 2 质量管理机构图

(二) 质量管理体系

1) 质量文化

质量方针：品质优先

- “品质优先”体现的不仅仅是交付是否符合标准，更包括了客户的满意程度。
- 无论是设计质量、制造质量、售后质量还是各业务职能部门的交付质量，所要实现的是全生命周期/全过程质量控制与提升，以“品质优先”为导向，保证交付质量、提升顾客满意度。



图 3 公司质量文化模型

2) 质量管理体系

公司建立了完善的管理体系，通过 ISO9001、IATF16949 的体系认证。质量管理体系的要求涵盖了 IATF16949 的要求和已知的相关业务。采用过程方法来实施质量管理体系以及提高其有效性，并利用 PDCA 循环以及始终基于风险的思维对过程和整个体系进行管理。为确保质量体系持续有效地运行，始终致力于增强顾客满意，要求全体员工必须坚持 IATF16949 标准的宗旨，坚持持续改进，预防缺陷，减少变差和浪费。

- 最高管理者通过以下方面证实其对质量管理体系的领导作用和承诺：
 - a) 确保公司清楚的认知满足法律法规要求的重要性；
 - b) 明确公司的发展方向，制定与战略方向一致的质量方针和质量目标；
 - c) 根据 ISO9001 和 IATF16949 标准的要求，建立质量管理体系，并为质量管理体系的实施、保持和持续改进提供所需资源；
 - e) 参与质量管理体系，将质量管理体系要求融入组织的业务过程；
 - f) 促使使用过程方法和基于风险的思维；
 - g) 对影响质量的部门以及各管理者的职责、权限及相互关系予以明确化，并支持其他相关管理者在其职责范围内发挥领导作用；
 - h) 促使人员积极参与，指导和支持他们为质量管理体系的有效性做出贡献；
 - i) 监视，必要时评审产品实现过程和支持过程，以保证他们的有效性和效率；
 - j) 定期召开管理评审，推动改进，确保质量管理体系持续的适宜性、有效性和充分性。

- 质量管理体系采取了过程方法定义了奇瑞捷豹路虎的三类主要过程：

- ◇ 顾客导向过程
- ◇ 支持过程
- ◇ 管理过程

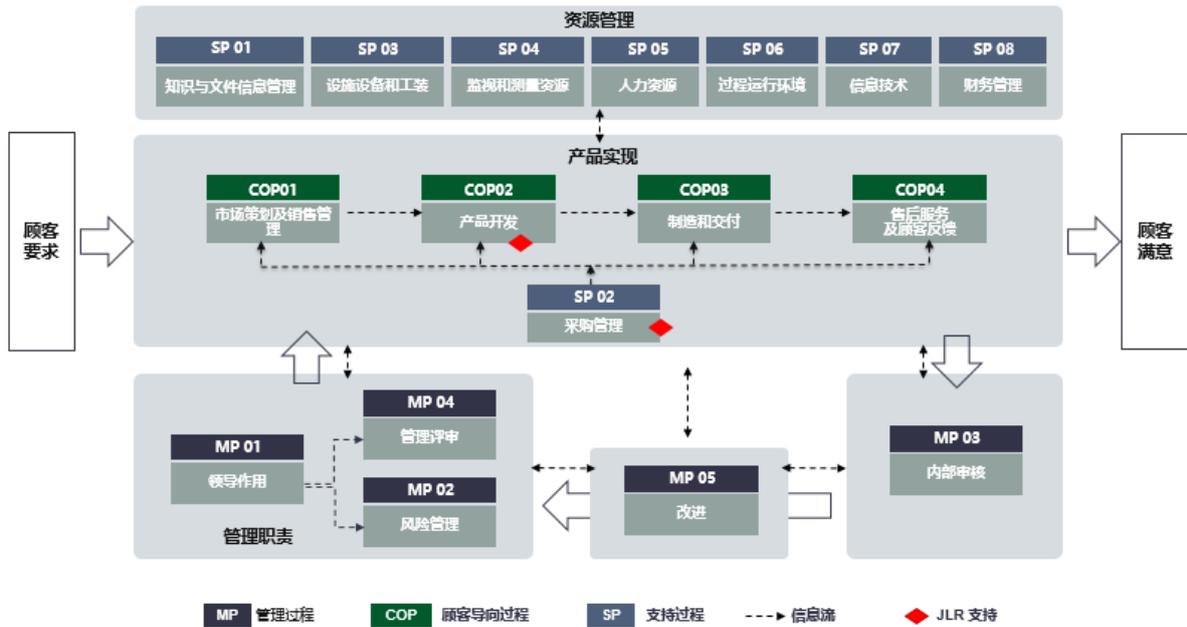


图 3 质量体系管理过程图



图 4 公司部分相关管理体系证书

(三) 质量风险管理

公司的风险防范体系涉及战略风险、财务风险、法律风险、环境风险等内容，融入到制度、规定和程序中，确保公司安全、平稳、持续发展。通过对公司内部存在的风险进行系统分析，识别出的主要的经营风险以及对应的管理方法。

表 1：风险及其对应的管理方法

风险类别	管理方法
战略风险	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 战略的制定以母公司中长期战略为及合资公司自身发展为战略方向，应用 PEST 分析模型、波特五力模型、SWOT 分析等方法，论证和确定公司发展战略； ◇ 通过季度战略委员会会议、年度经营计划等，对战略执行进行分析评估，依据内外部环境变化及时进行动态调整，规避风险。
财务风险	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 实行全面预算管理； ◇ 建立规范和健全的财务报告系统； ◇ 严格的内部会计监控，内外结合的财务审计。
法律风险	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 加强法律意识、进行合规体系建设； ◇ 员工道德行为管理方面制定了《员工手册》、《行为准则》、《礼品与招待政策》等合规制度，通过培训等方式引导员工树立正确的道德观； ◇ 供应商与商业合作伙伴道德行为管理方面，公司制定了《第三方尽职调查与风险管理政策》； ◇ 经销商项目销售管理方面，公司制定了《整车销售、售后项目管理指南》，以确保合法合规性。
环境风险	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 设置了专职环境经理、环境工程师等职位，并在各部门设立一位环境协调组成员，负责对公司的环境风险进行管理和控制； ◇ 由环境部门策划建设 ISO14001 环境管理体系，并获得了认证。
运营风险	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 成立业务连续性小组，并制定了一系列业务连续性保障计划，以应对物流，设备，能源等异常给制造过程造成影响； ◇ 编制《整车应急计划程序》，《厂内及 DC 物流运作程序》，《厂区能源供应应急响应作业指导书》等一系列指导文件，用以指导业务连续性工作，保证生产系统的正常运行，应对设备运行和工艺/质量一致性，物流计划/运输，生产线员工规划，人员操作以及生产所需能源的供给等方面引起的停产风险及隐患，保障生产的正常连续运行。
质量风险	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 按 IATF16949 要求建立和保持完善的质量管理体系； ◇ 在产品整个生命周期中对风险进行识别、评估、控制和审核，使用风险管理的工具，如研发阶段的 PFEMA，制造过程的 PFMEA，识别和管理产品风险。同时，公司各种体系的内审和外审，以及产品的审核都是对质量风险的管理过程； ◇ 生产一致性管理、召回制度以及产品可追溯性管理都对质量风险进行了管理和控制。
安全风险	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 编制《风险评估管理程序》，通过风险辨识管理制度，每年定期进行全公司范围内的风险评估活动，包括生产、办公、餐饮、交通等各个环节。

1) 质量投诉处理

公司一贯重视顾客反馈的投诉问题, 凡是上报或者汇总到奇瑞捷豹路虎顾客关系中心的投诉活动, 都会被纳入一个统一而规范的应对处理以及跟踪回访流程, 凡是被指派到授权经销商处进行响应和跟进的客诉案例, 公司都会通过过程指标的考量, 如: 案件处理时长、投诉处理完成率、顾客满意率等来确保客诉得到重视并及时而有效地解决。

同时随着移动互联的兴起, 公司也适时推出了基于桌面平台和移动APP端的顾客反馈信息的互通和整合, 这将作为除了捷豹路虎贵宾热线以外, 移动端最为重要的补充, 它将大大的加快公司内部对于顾客信息的收集和共享, 同时更是有助于及时分享并反馈针对顾客问询、诉求等的效率。借助这一平台, 顾客的心声和反馈可以第一时间得到反应, 并及时转发和分配到有关单位, 充分符合当前社会中顾客对于效率的诉求, 也有助于公司掌握第一手信息, 以及有效的掌握当前的业务发展动态和效率。

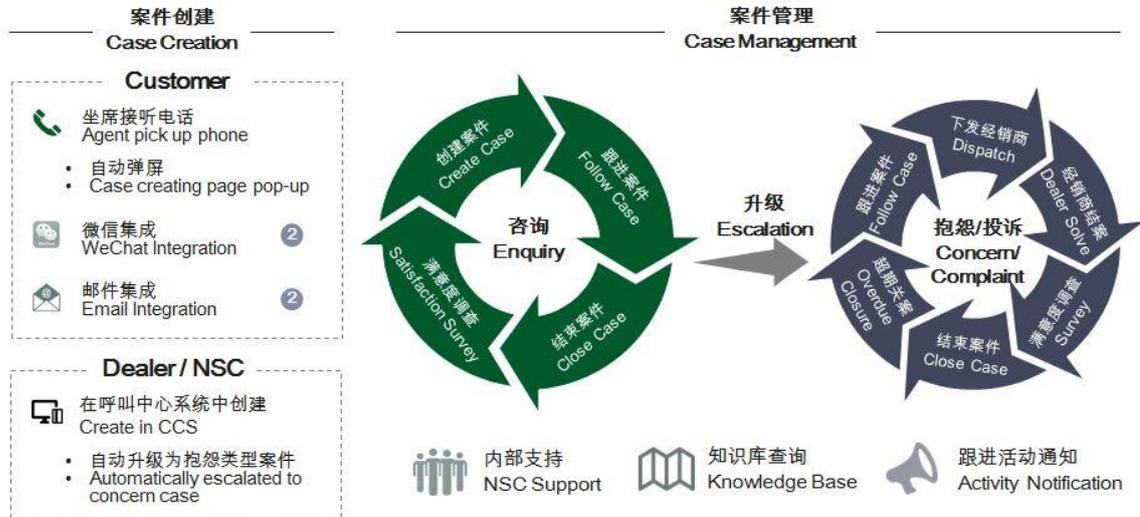


图 5 顾客反馈信息的处理

2) 质量风险监测

为确保产品交付后和服务提供过程中, 能及时了解到顾客反馈信息, 监测质量风险, 提高顾客满意度, 通过以下途径对产品和服务质量进行跟踪和监测:

表 2：质量风险跟踪和监测方法

跟踪方法	主要方式	主要对象	执行依据
贵宾服务 专线	客服代表接听后确认顾客的需求，并根据顾客需求分类处理，并按业务操作标准提供顾客所需信息或进行后续跟进，提供解决方案。	车主、车辆使用者	《捷豹路虎贵宾专线电话处理流程》
道路救援 热线	客服代表响应专属道路救援热线的接入信息，依据救援流程与标准，落实在线解答、路边维修、困境救援等服务。	车主、车辆使用者	《捷豹路虎道路救援管理规定》
顾客投诉 热线	客服代表接到顾客投诉后，在系统中生成记录并分配给相应经销商，经销商跟进投诉并在厂家规定的时效内予以有效的解决，并在系统中结案。	车主、车辆使用者	《捷豹路虎顾客投诉处理程序》
捷豹路虎 在线技术 支持系统	厂家售后工程技术人员，负责响应来自经销商的技术咨询和求助，并公司内部逐级上升拉动资源，直至车辆问题得到有效修复。	国内授权经销商的维修技师	《捷豹路虎经销商支持程序》
捷豹路虎 全球问题 管理系统	厂家售后工程技术人员根据国内授权经销商反馈的车辆问题，判断是否是新发现的质量缺陷，并需要进一步调查进行调查，并添加入问题监控清单，推动解决进展，直至改进措施得到验证后结案关闭。	国内授权经销商的维修技师	《经销商反馈产品质量问题管理程序》
顾客服务 热线	客服代表对已完成的顾客抱怨/投诉案件进行电话回访，并将回访结果输入至满意度调研系统。	车主、车辆使用者	《热线服务满意度调查程序》

3) 质量安全责任

建立首席质量官制度，由公司管理最高层经管会成员顾客满意与公司质量高级总监担任。按 IATF16949 的要求建立质量管理体系并获得认证。在产品价值链整个过程中，通过 LQOS（投产质量体系）、MQOS（制造质量体系）、CQOS（顾客质量体系）的运行，确保产品质量安全，履行公司的使命：每次准时交付有成本优势的、世界一流品质的产品，超越客户和相关方的期望。

- **投产质量体系**

质量的思想始终贯穿于产品开发的过程中，采用同步工程保证设计开发质量，从整车效率、安全、感知、动态、制动等 17 个整车属性作为评价和验收维度，充分验证整车的可靠性，使用 AIMS 系统进行问题解决，确保量产前问题得到充分暴露并解决。

- **制造质量体系**

制造过程中引入 JLR MQOS，在整个产品制造周期，遵守质量三“不”原则，基于过程检查发现缺陷采取措施，通过预防和持续改进，提升质量水平，达到过程 0 缺陷的目标。

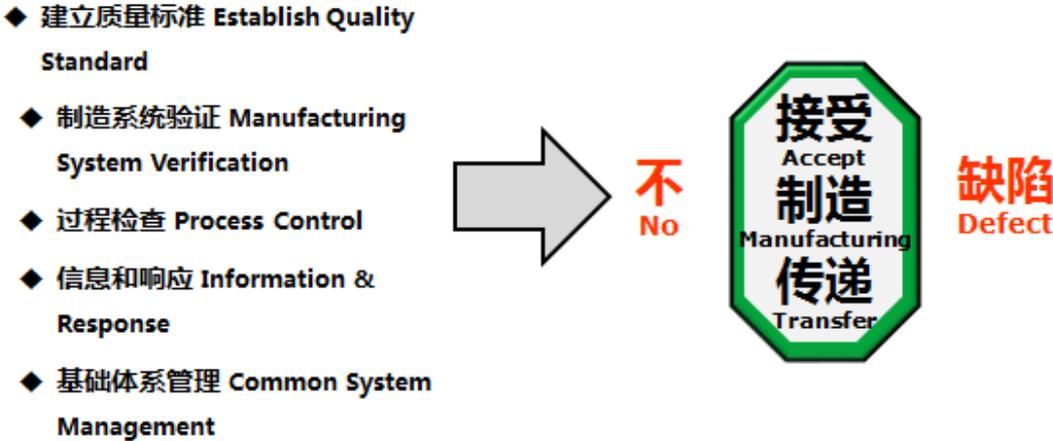


图 6 制造质量保证

- **顾客质量体系：**

建立顾客质量运营体系，使用 IQM 系统收集顾客反馈信息，根据质量问题的初步定义进行立项，利用专业的质量改进团队解决问题。

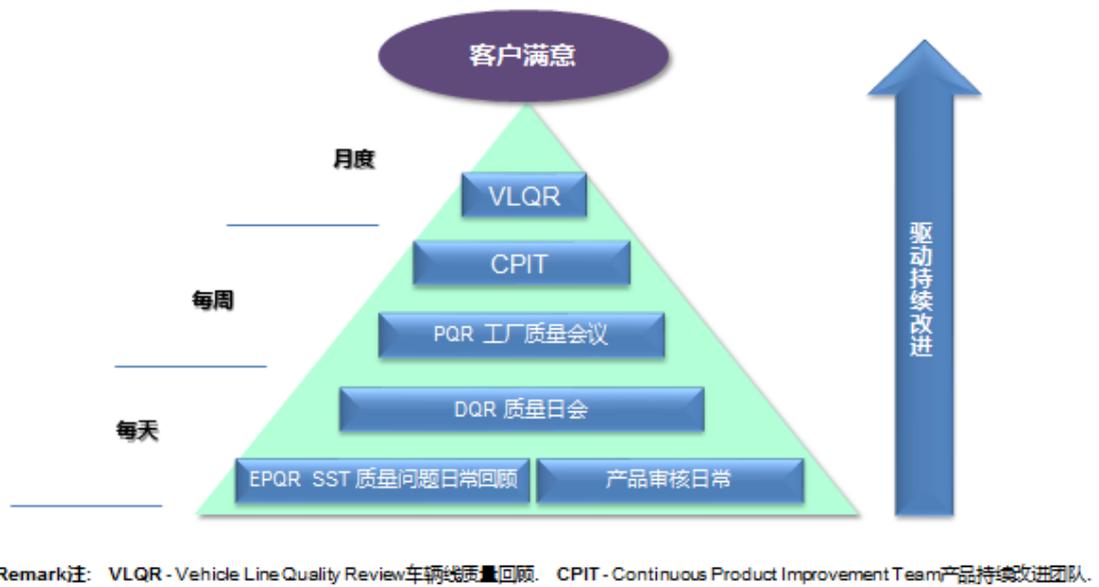


图 7 顾客质量保证

三、质量诚信管理

(一) 质量承诺

坚持依法诚信与产品质量、品牌价值与公司文化相融合的经营理念，严格执行《产品质量法》、《安全生产法》等法律法规，依据相关法规建立完善的质量管理制度、生产责任制度、生产安全管理制度，为确保安全生产奠定了良好的基础。同时企业还严格自律，按照标准、规范和相关法律法规要求不定期开展检查，发现问题，及时改进，用诚信来确保各相关方的利益。

公司通过行业内知名的第三方品牌调研机构和经销商走访调查等方式，选择真实而又可靠的消费人群（现实车主或者意向/潜在顾客），通过缜密的问卷调研与数据分析，洞悉目标消费的诉求。收集顾客意见、反馈、投诉，以进一步提升和改进产品质量和服务质量。

(二) 质量文化建设

公司围绕“品质优先”的质量方针开展质量文化建设活动，自2015年起每年组织质量月活动，推动质量文化在奇瑞捷豹路虎的传播，提升员工的质量意识。

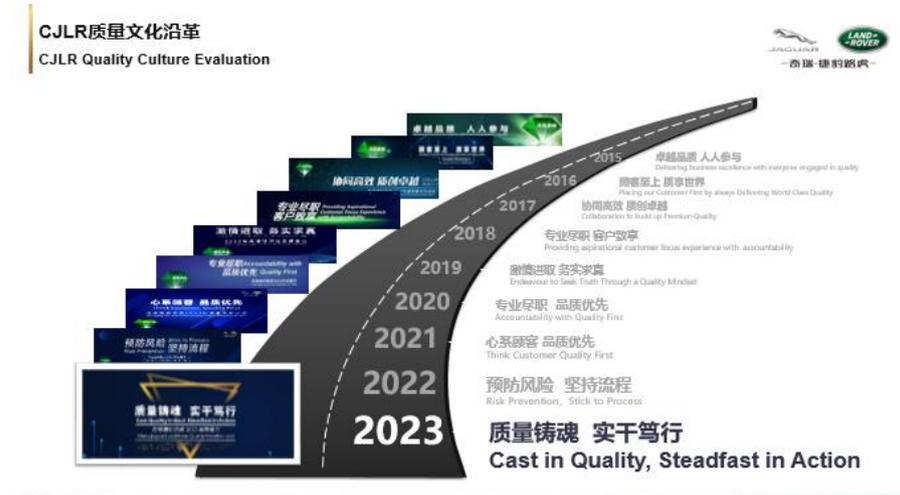


图 8 历年公司质量文化主题

公司员工对质量的承诺：预防为主，充分验证，坚持流程，持续改善，全员三不，找出真因。每年组织全体员工签署质量承诺，加强质量意识的植入。另外，通过规章制度、绩效考核、质量责任制度形成，将质量文化在制度层面上进行固化。

质量承诺	定义	诠释	提倡的行为	抵制的行为
预防为主	预防需从产品设计和工艺设计出发，延伸到每个过程的管理。	<ul style="list-style-type: none"> 更早地识别并应用防错，将给我们带来成本的降低与质量的提升。 所有质量问题都要找到根本原因，并制定预防措施以防问题再发生。 	<ul style="list-style-type: none"> 遵循设计防错、工艺防错。 积极寻找合适的防错方法。 积极寻找根本原因并制定预防措。 	<ul style="list-style-type: none"> 可以应用防错的过过程没有被有效的识别出来。 防错设计没有被有效的应用和管理。 没有针对根本原因制定预防措施，问题反复再发生。
充分验证	新产品、新工艺或更改的产品、工艺在上岗前应进行充分验证。	<ul style="list-style-type: none"> 实施新产品、新工艺、产品、工艺变更时应严格遵循流程规定。 任何未经验证的全套都不能被接受。 验证可能涉及跨部门，我们应该保持目标一致。 	<ul style="list-style-type: none"> 标准化验证流程。 新产品、新工艺上岗前按流程完成相应验证。 标准化产品、工艺变更流程并严格遵循。 验证要充分，以识别变更可能带来的风险。 	<ul style="list-style-type: none"> 全套随意，实施不按流程。 新产品、新工艺上岗前的验证不充分。 产品、工艺全套验证不完整，只验证了一部分。
坚持流程	坚持原则，严格按流程对生产和服务过程实施控制。	<ul style="list-style-type: none"> 发挥领导作用，带头严守流程。 我们应严格遵循已建立的流程。 如果流程与现实脱节，应主动提出参与流程改进。 各业务运行过程的流程控制与生产流程的控制同等重要。 	<ul style="list-style-type: none"> 严格遵守流程。 主动对流程提出修订改进意见。 遇到问题不推诿，主动承担流程中规定的角色职责。 	<ul style="list-style-type: none"> 不看流程仅按个人理解自行开展工作。 流程还未修订发布就实施。 推卸责任，拒不履行流程中规定的职责。
持续改善	对产品 and 过程不断地改进和提高，提高其有效性和效率。	<ul style="list-style-type: none"> 我们要发扬主人翁精神，全面负责个人管理业务的实施与不断改善。 用善意的眼光积极发现，对他人管理的业务提出合理改善意见。 合理化建议、Kaizen、TIC 都是很好的改善活动。 	<ul style="list-style-type: none"> 我们提倡从点滴改善开始，全员参与改善活动。 改善无论大小都值得实施。 某些好的改善需要跨团队协作完成。 	<ul style="list-style-type: none"> 固守个人对过程僵化的认知。 以各种理由拒绝改善。 只管自家门前雪，不管他人瓦上霜。
全员三不	不接受不符合、不制造不符合、不传递不符合是每一位员工都应该遵循的质量管理原则。	<ul style="list-style-type: none"> 生产工序对前道工序的交付进行检查，对不符合有权拒绝接收，并及时反馈。 在本工序严格执行作业流程，不制造不符合，确保交付质量。 本工序完成后，检查确认交付质量，一旦发现不符合，及时将不符合控制在在本工序，避免传递到下工序。 	<ul style="list-style-type: none"> 严格遵守标准化流程。 自检、互检，对交付结果负责。 出现质量问题及时处理，不能自行解决则及时升级处理。 不传递问题，主动解决问题。 	<ul style="list-style-type: none"> 缺乏责任心，对质量漠不关心。 对上道工序的交付不做检查，发现问题没有反馈。 本工序交付前没有自检，将不符合传递到下道工序。
找出真因	以“三现原则”为基本要求，找出根本原因，彻底解决问题。	<ul style="list-style-type: none"> 我们要基于事实做决策。 一切从现场出发，亲自到现场查看并根据实际情况，采取切实有效的对策。 查找根本原因，针对根本原因采取纠正和预防措施。 彻底解决问题，确保问题不再复发。 	<ul style="list-style-type: none"> 亲自到现场查看实际问题。 多问几个“为什么”，对现象、现实进行现场确认。 为解决实际问题成立跨团队问题解决小组。 基于事实，找出根本原因，采取纠正和预防措施。 	<ul style="list-style-type: none"> 坐在办公室决策，没有去现场。 本位主义处理问题，没有事实依据。 没有找到根本原因就下定论。 问题反复发生。

图 9 质量文化-承诺诠释

有效利用各种改进工具和方法，比如 TPSP 和 TIC，将改进活动有效落实和推进，确保持续改进的有效性及其效率。在生产运营层面，全面推行 TIC 小组改善活动，从基层开始实施改进。全公司范围内的合理化建议机制，将改进与创新更加普及。



图 10 TIC 展示会

四、企业质量基础

(一) 企业标准管理

为了保证捷豹品牌和路虎品牌车型满足捷豹路虎的全球统一标准，从捷豹路虎分别引进了产品规范和标准、功能规范和工艺规范类的技术标准共计 1550 余项，并且通过既定的沟通机制，确保新生成的技术标准可以被引进，新版本的技术标准可以及时得到更新。

在消化和吸收的基础上，根据中国本土化开发的法规需求，以及对顾客声音的研究，特别单独制定了整车内部空气质量标准，积极推动工程部门采用环保的材料，并联合第三方检测机构，用先进的检测手段，定性和定量的分析车内气味和各挥发性有机化合物间的关联关系，可有的放矢的对车内空气质量进行针对性整改，极大节省了费用和时间。

此外，产品开发部门还积极参与制定相关的国家标准，并参加相关行业内部会议，以确保组织的技术水平保持在较高水平并与行业保持同步更新。

国家标准高级检索 展开条件
National Standard Advanced Query

#	标准号	标准中文名称	发布日期	实施日期	标准状态
1	GB/T 3730.1-2022	汽车、挂车及汽车列车的术语和定义 第1部分：类型	2022-12-30	2023-07-01	现行
2	GB/T 40711.3-2021	乘用车循环外技术/装置节能效果评价方法 第3部分：汽车空调	2021-10-11	2022-05-01	现行
3	GB/T 40711.2-2021	乘用车循环外技术/装置节能效果评价方法 第2部分：怠速起停系统	2021-10-11	2022-05-01	现行
4	GB/T 40711.4-2021	乘用车循环外技术/装置节能效果评价方法 第4部分：制动能量回收系统	2021-10-11	2022-05-01	现行
5	GB/T 18386.1-2021	电动汽车能量消耗量和续驶里程试验方法 第1部分：轻型汽车	2021-03-09	2021-10-01	现行
6	GB/T 19753-2021	轻型混合动力电动汽车能量消耗量试验方法	2021-03-09	2021-10-01	现行
7	GB/T 32694-2021	插电式混合动力电动乘用车 技术条件	2021-03-09	2021-10-01	现行
8	GB 19578-2021	乘用车燃料消耗量限值	2021-02-20	2021-07-01	现行
9	GB/T 33014.10-2020	道路车辆 电气/电子部件对容带辐射电磁能的抗扰性试验方法 第10部分：扩展音频范围的传导抗扰法	2020-12-14	2021-07-01	现行
10	GB/T 37130-2018	车辆电磁场相对于人体曝露的测量方法	2018-12-28	2019-07-01	现行

显示第 1 到第 10 条记录, 总共 10 条记录

图 11 公司参与制定的国标

(二) 计量管理

在公司制造部工厂质量建立了计量管理机构，配备具备职业技能资质的计量管理人员，编制了《测量检测设备的控制标定及维护程序》文件，明确了计量管理的流程及要求，指导公司计量管理工作，采用信息系统管理计量的日常业务，确保计量设备按时进行鉴定和校准。

(三) 认证认可情况

公司取得了 IATF16949、ISO9001 质量管理体系、ISO14000 环境管理体系、ISO45001 职业健康安全体系、AEO 海关认证，并取得江苏省质量信用 A 级认定。公司全面推行卓越绩效管理，获得了苏州市质量奖、苏州市质量管理优秀奖、苏州市市长质量奖。



图 12 质量奖

(四) 质量检验情况

公司一直把推行制造质量作为企业质量工作的长期工作方针，设计闭环的质量控制体系，将质量控制融入到整个制造过程，再配合 100%在线检验，线下产品质量抽检等环节，发现质量控制体系漏洞，不断完善质量控制体系，设置过程质量控制指标和线下抽检质量控制指标，不断持续改善，交付超越顾客期望的产品。

质量中心设有动态评价（振动台和环境仓、长时间淋雨、整车气密性测试、风噪测试）、三坐标测量室、尺寸评估和计量室、焊接剖解室、扭矩完整性和法规一致性评测等项目，是产品质量控制的最后一环，也是奇瑞捷豹路虎全球品质的有力保障。



图 13 动态淋雨测试及环境仓与振动测试

五、产品质量责任

(一)产品质量水平

捷豹路虎品牌作为高端汽车市场的卓越创领者，已推出路虎揽胜极光 L（及插电式电动混合版）、路虎发现运动版（及插电式电动混合版）、捷豹 XFL、捷豹 XEL 和捷豹 E-PACE 五款车型，以及英杰力发动机家族产品。公司作为国内首家中英合资高端汽车企业，全面对标奥迪、宝马、奔驰、凯迪拉克、沃尔沃等国产豪华品牌，不断改进完善自身产品评估体系。目前已投产的五款车型，千车故障率、一次通过率、高端产品顾客评审等主要产品绩效指标，表现均逐年趋好，处于行业领先水平。在中英现代产业合作伙伴关系示范项目发布会上，奇瑞捷豹路虎作为合资项目荣获“中英合作示范项目”。在 2024 年第十六届车视盛典暨中国汽车金视奖颁奖典礼上，奇瑞捷豹路虎旗下重磅产品全新发现运动版凭借其“豪华致用、智勇双全”的独特产品魅力赢得组委会评委和消费者们的认可和喜爱，被组委会授予“年度豪华 SUV”大奖。



图 14 2023 年度豪华 SUV

(二) 产品售后责任

公司充分尊重中国市场特点，开发符合中国市场特性的产品，通过充分的品质过程管控，交付符合全球品质的产品车辆。公司关注并尊重顾客的权益，通过国内销售网络的二百多家授权经销商，提供全球统一标准的售前、售中及售后服务。同时通过独立的第三方调研机构，始终关注顾客的感受与关切，不断优化品牌的服务水平，持续提高顾客满意度和忠诚度。

通过公司组织的线上线下的宣传与互动，潜在顾客可以了解、感受并理解捷豹路虎的品牌和产品。当前捷豹路虎贵宾服务专线是顾客沟通的主要渠道，专线的号码同时在捷豹、路虎官方网站、车主手册、官方宣传资料等均可查询到。作为捷豹路虎的官方沟通渠道，热线提供 24 小时全年无休的电话服务。任何时候顾客只需拨打热线电话，即可直接与专业的坐席代表直接通话，获得及时的帮助和准确的解答。

为了保证捷豹路虎贵宾专线服务的一致性和专业性，热线团队根据 COPC、4PS 服务标准制定了电话处理标准流程。互动式语音应答系统可根据顾客的选择将顾客电话分配经销商业务咨询专线、捷豹路虎贵宾咨询专线，继而细分到需要咨询的问题为售前、售后类型。顾客由此可以直接与负责专项业务的坐席代表进行对话，节省顾客的时间提高满意度。同时配合顾客关系管理系统，坐席代表可以根据顾客提供的关键信息（如电话号码等），迅速查找该顾客过往来电咨询内容和记录，省去顾客每次来电都要重复咨询内容的麻烦，提高沟通效率。

公司一贯重视顾客反馈的投诉问题，凡是上报或者汇总到奇瑞捷豹路虎顾客关系中心的投诉活动，都会被纳入一个统一而规范的应对处理以及跟踪回访流程，凡是被指派到授权经销商处进行响应和跟进的客诉案例，公司都会通过过程指标的考量，如：案件处理时长、投诉处理完成率、顾客满意率等来确保客诉得到重视并及时而有效地解决。

为确保产品售后责任的落实，公司发布并有效实施客户满意度调研程序、CRC 热线电话处理程序、客户投诉处理程序、退换车审批程序、召回管理程序、客户质量运营体系程序、市场服务活动管理程序，履行三包产品责任和义务。

根据 2023 年中国车辆可靠性研究(VDS)发布的报告，路虎品牌连续第三年荣膺中国车辆可靠性研究豪华市场品牌第二。进口产品路虎揽胜荣获大型豪华 SUV 细分市场第一，路虎发现 5 和路虎揽胜运动共同位列第五。国产产品路虎发现运动版及揽胜极光同样斩获佳绩，分别获得中型豪华 SUV 市场的第三与第五位。

2023年中国车辆可靠性研究SM 报告



图 15 中国车辆可靠性研究报告

(三) 企业社会责任

奇瑞捷豹路虎不仅仅志在为中国消费者提供超越期望的产品和服务，同时致力于打造一个负责任的企业，为社会做出积极贡献。奇瑞捷豹路虎尊崇企业社会责任(CSR)，强化企业对社会的责任感和使命感，将履行社会责任与公司发展战略、公司业务经营以及企业文化相融合，促进企业发展、员工成长、绿色环保以及社会和谐，不断提升企业核心

竞争力。

1) 企业安全管理

在全公司范围建立和推行安全文化：

- 安全愿景：“迈向零事故”、“为员工创造零伤害的工作体验”。
- 安全期望：符合法律要求和 CJLR 的安全管理要求作为合同的一部分严格遵守，同时遵守法律要求和 CJLR 安全规章制度！
- 安全目标：使工作能够在安全的前提下高标准地完成，安全问题没有妥协余地，这是重中之重。

安全目标及展望：

- 安全 0 事故：持续关注承包商安全行为，监督施工过程管理。强化事前事中管理。持续达成 0 安全事故的目标。
- 100%开展安全教育培训。
- ISO45001 及安标一级要求 100%落实。

2) 环境保护

奇瑞捷豹路虎积极响应低碳经济和可持续发展号召，将“低碳环保”融入在生产、研发、办公的各个方面，低碳成就的不仅是企业的现在，更是人类的未来。加速推进电气化进程，截至目前已推出路虎揽胜极光 L 插电式电动混合版和路虎发现运动版插电式电动混合版。

凭借在绿色智造、低碳发展、能源管理等方面的卓越实力，荣获工信部“国家级绿色工厂”，标志着奇瑞捷豹路虎的绿色制造体系以及在加快推进企业绿色发展上获得肯定。

深入贯彻“节水优先”方针、守护“绿水青山”，全面提升用水效率和效益，树立节

水先进标杆，荣获 2022 年度“苏州市水效领跑者”称号。

以环境管理规范化建设为重点，持续强化可持续发展能力，荣获 2022 年度全过程环境规范化管理“优秀企业”。

秉承“共享价值”理念，常熟工厂将可持续发展理念融入每个生产细节，通过 ISO14001 环境管理体系再认证审核。

3) 资源节约

降能耗多循环，工业固体废物综合利用率达到 90%以上，中水回用率提升至 40%，生产设备实现氨磷工业废水零排放。

能源可持续化，二期光伏项目成功并网发电，年发电量预计可达 750 万千瓦时，用数字见证低碳行动。

全员践行低碳生活，“绿色办公室”作为奇瑞捷豹路虎的明星项目，已连续开展三年，是奇瑞捷豹路虎所有员工向社会持续践行低碳承诺的最佳体现，全体员工拥有能源及环境忧患意识，形成了崇尚节约节能、绿色消费、低碳环保的良好风尚。

4) 消费者权益保护

公司关注并尊重顾客的权益，通过国内销售网络的二百多家授权经销商，提供全球统一标准的售前、售中及售后服务。同时通过独立的第三方调研机构，始终关注顾客的感受与关切，不断优化品牌的服务水平，持续提高顾客满意度和忠诚度。基于对中国市场与目标顾客群的调研和了解，通过售前、售中和售后的标准化业务流程，来交付符合全球品质的产品和服务。同时通过厂家自身和权威第三方的顾客调研活动，来探知顾客的满意度和忠诚度，从而推动体系、产品和服务的不断优化和提升，打造稳固出色的品牌价值。

5) 公益支持

为社会培养汽车人才，打造产教融合新典范。自 2014 年起，奇瑞捷豹路虎与江苏省常熟中等专业学校合作，开展中英现代学徒制项目，创新教学模式，服务就业及企业发展，为常熟培养汽车行业人才，促进当地经济发展。此外，企校深度融合，进一步拓展培训空间，引校入企，在企业内部建设现代化实训基地。

以“探秘王牌尽览英伦”为主题，向媒体、政府机构、学校等开放常熟生产基地，开放常熟工厂作为青少年科普教育基地等，介绍智能制造的精湛工艺与创新技术，展示严苛质量控制及测试，传递极致工业之美。公司于 2020 年被确认为常熟市青少年科普教育基地。

关爱周边社区，与善同行。公司为周边社区需要帮助的老人送去米、油等生活用品。

在常熟滨江职业技术学校开展圆梦助学活动，每年提供助学金资助 20 名品学兼优的困难学子。

资助常熟经开区成立“情满滨江”慈善关爱基金，为需要帮助的经开区职工打造温暖港。

传递爱与力量，资助常熟理工大学汽车工程学院 2 万元助学金，帮助更多优秀学子。

“99 公益日”期间，号召员工为苏州市困境妇女儿童献爱心。

组织冬日儿童福利院送温暖活动，捐赠近万元物资，守护儿童健康成长。

捷豹路虎中国公益活动-2023 暖冬行动，为希望小学募捐冬衣冬物及图书，为孩子们送去关爱和温暖。



图 16 资助开发区成立情满滨江慈善关爱基金

(四) 质量信用记录

在质量信用方面，公司未出现质量信用不良记录，由于公司在质量信用方面的良好记录，多次获得各级政府主管部门、行业协会及客户的奖励和表彰，如下表。

表 3：公司主要荣誉

名称	时间	颁奖部门
江苏省级示范智能车间（总一车间）	2016	江苏省工信厅
江苏省级示范智能车间（全铝车身车间）	2017	江苏省工信厅
苏州市质量奖	2017	苏州市市场监管局
苏州市质量管理优秀奖	2017	苏州市市场监管局
常熟市两化融合示范试点企业	2017	常熟市工信局
苏州市级企业技术中心	2018	苏州市工信局
苏州市长质量奖	2018	苏州市市场监管局
江苏省级示范智能车间（发动机车间）	2018	江苏省工信厅
开发区企业创新中心	2018	经开区管委会

名称	时间	颁奖部门
（“腾云驾数”转型升级计划）优秀软件企业和优秀融合创新案例	2018	江苏省工信厅
（江苏省级、苏州市级）示范智能车间（总二车间）	2019	江苏省工信厅
2019年江苏省两化管理体系贯标试点企业	2019	江苏省工信厅
苏州市级企业工程技术研究中心	2019	苏州市科技局
苏州市智能工厂	2019	苏州市工信局
常熟市智能工厂	2020	常熟市工信局
2020年江苏省两化管理体系认证	2020	江苏省工信厅
江苏省级企业技术中心	2020	江苏省工信厅
江苏省级企业工程技术研究中心	2020	江苏省科技厅
江苏省星级上云企业认定（4星）	2020	江苏省工信厅
苏州市信用贯标企业	2020	苏州市工信局
江苏省级绿色工厂	2020	江苏省工信厅
2020年度安全消防环保节能工作综合管理先进集体	2021	常熟经开区管委会
苏州市信用管理示范企业	2021	江苏省发改委
苏州市2021年度消防安全管理“先进单位”	2021	苏州市消防安全委员会
国家级绿色工厂	2021	国家工信部
研发创新突出贡献奖	2021	苏州市人民政府
苏州市信用管理示范企业	2021	苏州市发展和改革委员会
2021年度“纳税百强企业”	2021	常熟市人民政府
2021年度苏州市外资产出效益突出贡献奖	2021	苏州市人民政府
2022年推动中小城市高质量发展特别贡献企业	2022	中国中小城市发展高峰论坛组委会
年度豪华驾享SUV（奇瑞捷豹路虎全新路虎发现运动版）	2022	寰球汽车年度盛典
2022年J.D. Power豪华车市场第二名（路虎品牌）	2022	J.D. Power
高新技术企业	2022	江苏省科学技术厅
中英合作示范项目	2022	工业和信息化部国际合作司

名称	时间	颁奖部门
高新技术企业	2022	江苏省科学技术厅、江苏省财政厅、国家税务总局江苏省税务局联合颁发
2022 年度“纳税百强企业”	2022	常熟市人民政府
2023 年中国杰出雇主	2023	全球杰出雇主调研机构
2023 年度江苏省工业互联网标杆工厂	2023	江苏省工业和信息化厅
中国式现代化实践发展示范企业	2023	经济观察报/经观传媒联合上海高级金融学院
年度品质智造企业	2023	寰球汽车度盛典
2023 年度进取豪华汽车企业	2023	中国汽车风云榜
年度品质工厂	2023	中国汽车创新盛典
常熟市 2023 年度纳税百强企业	2023	常熟市人民政府
2023 年纳税超亿元企业奖	2023	常熟经开区管理委员会
2023 年度苏州市外商投资综合贡献企业	2023	苏州市人民政府
2023 年度苏州市突出贡献企业	2023	苏州市人民政府



图 17 2023 年度苏州市外商投资综合贡献企业, 苏州市突出贡献企业

第三部分 报告结语

一 展望

历经十一载发展，从创立到创领，奇瑞捷豹路虎以卓越实力成就高端造车典范，不断为用户打造超越期待的纯正英伦豪华体验。从先进到先行，奇瑞捷豹路虎在“打造领先豪华车企，传递高端客户体验”的企业愿景下，实力诠释“新现代豪华主义”的独特魅力，践行向中国市场提供全球品质的产品和服务的承诺。

展望未来，奇瑞捷豹路虎总裁表示：“我们将继续切实推进本土化战略，不断加速数字化升级，以智造引领新现代豪华主义，持续开拓创新，推动公司蓬勃发展。”“奇瑞捷豹路虎始终坚守‘客户至上’理念、持续精进内功，未来会坚持以用户为中心，拥抱创新，并不断探索自身发展的原动力，营造更为前瞻的产品与优质业务，不断满足中国消费者的喜好和需求。”

奇瑞捷豹路虎并不会止于现有成果，而是将在过去十余载厚积的基础上，迎接全新发展阶段。践行“客户至上”理念，奇瑞捷豹路虎将继续将坚持以客户为中心、满足消费者需求，以智能引领电气化时代，以先进的智造技术和卓越的产品及服务品质，继续服务于中国汽车市场。

科技发展新时代，技术进步正在赋能美好生活，革新用户体验。作为中国高端汽车市场的卓越创领者，奇瑞捷豹路虎不但是业界较早启用基于“端到端”制造执行系统MES的企业，而且以数字化实现了量身定制的订单生产，还具备绿色智造、低碳发展、能源管理等方面的实力。未来，奇瑞捷豹路虎将继续探索先进科技，深度融合工业互联网、大数据、5G等新技术，构建行业领先的差异化竞争力；同时锚定“双碳”目标，坚持现代化绿色制造，促进行业健康可持续发展。

秉承“共享价值”的企业发展理念，奇瑞捷豹路虎自成立之初即将企业发展与自然

和社会的可持续发展高度、密切联系在一起。作为一个负责任的企业，奇瑞捷豹路虎将继续坚持洞察社会议题，并提出切实可行的解决方案，将促进社会发展作为己任；同时，结合社会实际需求创新内容，加强多方协作，在中国持续为客户、为当地社会、为中国汽车工业创造价值。而对于“共享价值”的坚持，也将继续予以奇瑞捷豹路虎向上的势能。

二 报告的解答及读者意见反馈

尊敬的读者：

感谢您阅读本报告！如果您对本报告有任何疑问、意见或建议，欢迎与我们联系，对于您的支持与帮助，我们深表感谢！

解答报告及意见反馈联系人：邓青

联系地址：江苏省常熟市路虎路 1 号

联系电话：0512 - 52967777

网址：<https://www.cheryjaguarlandrover.com>

电子邮箱：qing.deng@cheryjaguarlandrover.com