

# 企业质量信用报告



江苏保龙机电制造有限公司  
2019年1月

# 目 录

一、报告编制规范.....	3
二、总经理致辞.....	3
三、企业简介.....	4
第二部分 报告正文.....	5
一、企业质量理念.....	5
二、企业内部质量管理.....	7
（一）质量管理机构.....	7
（二）质量管理体系.....	8
（三）质量投诉处理.....	9
（四）质量安全风险管理.....	9
三、企业质量诚信.....	11
（一）质量诚信管理.....	11
（二）质量文化建设.....	12
（三）运作管理.....	12
（四）营销管理.....	13
四、企业质量管理基础.....	13
（一）标准管理情况.....	13
（二）计量管理情况.....	13
（三）认证管理情况.....	14
（四）特种设备管理情况.....	14
五、产品质量责任.....	15
（一）产品质量水平.....	15
（二）产品售后责任.....	15
（三）企业社会责任.....	15
（四）质量信用记录.....	16

# 第一部分 前言

## 一、报告编制规范

《江苏保龙机电制造有限公司质量信用报告》回顾了江苏保龙在质量管理、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。关于报告的内容，说明如下：

### （一）报告范围

报告的组织范围：江苏保龙机电制造有限公司

报告的时间范围：2018年1月1日至2018年12月31日

报告的发布周期：江苏保龙机电制造有限公司质量信用报告为年度报告。

### （二）报告内容客观性声明

本报告完全依托公司生产经营实际情况而编写，内容客观公正，绝无虚假信息，愿对本报告内容真实性负责。

### （三）报告数据说明

本报告所有内容均来自公司实际真实情况或数据。

## 二、总经理致辞

首先，我谨代表江苏保龙公司经营班子，向一直以来关心、支持保龙发展的各级政府、领导，以及社会各界人士，表示衷心地感谢！

江苏保龙机电制造有限公司系市重点骨干企业之一，是中国重型机械协会、中国林业机械协会、中国造纸协会会员企业。

公司上至最高管理者下至所有员工树立了强烈的质量意识，并不断提高质量管理工作能力，制定严格的企业标准及以质量为基础制定一系列的

经营战略、方针和目标。公司质量诚信方针“注重质量、创名牌，力求行业领先；最佳服务、重信誉，确保顾客满意”。质量目标“提供产品一次交检合格率 95% 以上，确保产品性能安全、有效，接到用户反馈信息 24 小时内答复，5 日内保证解决。对顾客有明确的承诺，有措施保证，并不断改进，专门成立售后服务部，主动听取顾客需求与意见，并与顾客建立了良好的关系，急顾客所需，迅速高效地解决顾客投诉，不断提升服务质量，确保所有顾客满意。

在未来的发展进程中，我们更将秉承“质量求精、信誉至尊、用户满意”的经营理念，注重现代化企业管理建设，全力塑造与提升“保龙”品牌形象，进一步完善品牌建管理制度切实维护“保龙”品牌的市场美誉度，更好地保护公司的知识产权及广大用户的切身利益，为地方经济的发展作出更新、更大的贡献。

### 三、企业简介



江苏保龙机电制造有限公司（以下简称“保龙机电”）早年就通过 ISO9001：2008 质量体系认证，“保龙”品牌沿用至今已有十多年的历史，“保龙”产品通过这十多年的技术创新、工艺改造，产品品种不断推陈出新，自主研发的多种产品填补了国内空白，销售覆盖面不断扩大，公司规

模不断壮大，“保龙”品牌在行业中得到了国内外用户的一致好评与认可，随着“保龙”品牌的知名度和产品附加值的不断提升，公司产品在同行业中处于开拓者、领先者地位，连年取得良好的经济效益，并获得诸多殊荣。

公司从上到下重视品牌建设，2005年就注册“保龙”商标，制定了一系列公司商标品牌打造目标和管理制度，有分管与专职人员进行管理。“保龙”牌商标被认定为“常州市知名商标”、“常州市名牌产品”、“江苏省名牌产品”、“江苏省著名商标”、“中国驰名商标”等，这将为我们保龙在今后的发展道路上奠定了一定基础，在品牌运营实践中，我公司对品牌产品的质量、服务、宣传等一系列活动上夯实基础，扎扎实实做到一丝不苟，得到了市场、用户的一致认可，在行业树立牌子建立了好的口碑。

在未来发展进程中，我们将继续保持和加强自身研究开发基础的前提下，积极参与国际合作分工和吸纳国外先进技术的指示，提高技术创新和自主开发能力，积极参与国际知识产权以及新产品技术标准一些新规则的规定，加快发展高新技术产业，并向传统产业渗透，融合和更替，增强国际竞争力，以科技进步为主导的创新需求和培养市场，增强经济增长的技术基础，培养新的经济增长点。

## 第二部分 报告正文

### 一、企业质量理念

公司一贯秉承“诚信是企业的基石，质量是企业的生命”的核心理念，视用户为上帝，视质量为生命，严把质量关。以“质量求精、信誉至尊、用户满意”的坚定经营理念，用心生产好每一个零件、每一台产品，为此

公司制订了质量发展战略，设置独立的质检部，实行了首席质量官制度，公司不断引入先进适宜的管理理念与工具，公司自通过了 ISO19001 质量管理体系认证，通过内部审核、自我评价、第三方审核等方法不断寻找改进机会和持续改进的方式，不断提升公司的综合管理水平。通过实施全面质量管理，公司建立并实施科学的质量管理体系和先进的管理方法；组织实施质量改进、质量攻关等群众性质量活动；实施质量成本管理，加强质量统计分析；主持年度质量管理评审，确定质量改进项目；开展质量教育培训；建设企业质量文化等。

科学的质量理念是支持企业在市场竞争中取胜的基石。江苏保龙机电制造有限公司在二十余年发展实践过程中，形成了具有特色的企业文化，在培育企业精神、提炼经营理念、推动制度创新、塑造企业形象、提高员工素质等方面进行了广泛的探索。通过企业质量文化的创建，内强企业素质，外塑企业形象，增强企业凝聚力，提高企业竞争力，实现企业质量文化与企业发展战略的和谐统一，企业发展与员工发展的和谐统一，企业质量文化优势与竞争优势的和谐统一，为公司的改革、发展、稳定提供强有力的文化支撑。多年来，公司多次强调要加强建设企业质量文化，为公司持续有效健康发展提供精神动力。

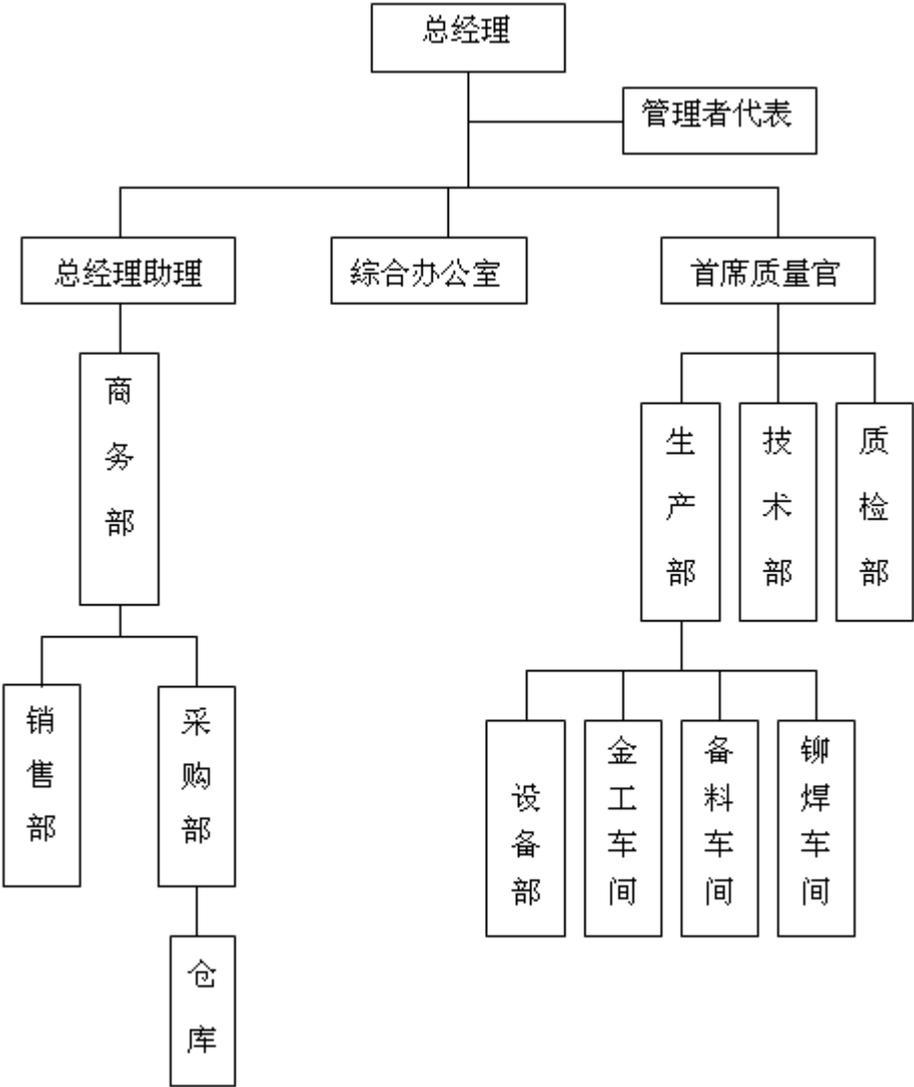
我们一直用诚信社会的理念，保持着企业质量信用行为，承担企业质量信用责任。从不放弃对于社会责任的执守和追求，因为我们坚信只有真正为消费者提供高品质产品，才能使消费者享受到健康营养，企业品牌的美誉度才会不断得到提升，企业也因此才能立于不败之地。

我公司在质量文化的建设上，除了做好质量安全体系建设、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。一方面加强技术培训，提高从业人员的素质，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。特别是定期组织员工学习相关法律法规及标准。提高员工的整体法律意识和诚信意识，真正做到公司上下懂法、知法、守法。并在实际生产过程中严格贯彻落实相关的法律法规及标准要求。

## 二、企业内部质量管理

### (一) 质量管理机构



公司的质量管理由总经理亲自挂帅，首席质量官对本公司产品质量工作全面负责，组织制定公司质量目标、企业质量发展战略、年度质量工作计划和质量保证措施。严格按照《产品生产质量管理规范》要求建立了完善的产品质量管理体系，制订了质量手册及质量管理体系文件，制定了各级人员的质量职责。组织实施质量改进；实施质量成本管理，加强质量分析及评估；开展质量教育培训；建设企业质量文化等。

质检部为公司质量管理和质量检验的专门机构。实施质检部部长负责制，下设高素质、专业的质量管理员队伍，负责从原辅料入厂、生产过程监控、成品检验等全过程的质量监控和检验活动。严格实施企业岗位操作规范与质量考核制度，实行质量安全“一票否决”，做到出厂产品合格率100%。

## （二）质量管理体系

公司通过了 ISO9001: 2015 质量管理体系认证，质量体系符合规范、标准要求。公司按规范及标准要求制定了公司质量管理体系文件，各类文件管理规范，各种记录记录及时、真实、完整，并有效保管，便于查阅，体系总体运行情况良好。公司拥有一支高素养和专业能力的质量管理和检验员队伍，全面负责入公司原辅材料、出公司成品的检验和生产过程的质量监控、管理工作。

公司领导在高层领导会议上，通过宣传公司质量方针和目标，反复强调产品质量满足顾客要求与法律法规的重要性，倡导以顾客为中心，并将质量目标层层分解，落实到各部门，明确各岗位人员职责、权限，保证人员、设备、材料等方面的及时供应，确保了生产连续，质量满足标准要求。

公司在质量管理方面具有前瞻性，前移管理关口，加强对原辅料质量的控制和供应商的管理。建立了严格科学的供应商质量管理审核、评价制度，对供应商的资质、生产过程及检测能力进行严格审计，并定期对其供货质量进行考核评价，确保用于产品生产的原辅料、外购件、外协件均来源于优质供应商的高品质产品，从源头上保证了产品质量。

公司在日常工作中，对体系不断进行完善、更新和改进，通过每年的外部审计、质量内部审计、管理评审以及外部监督审核对体系实施持续改进，保证我公司质量管理体系运行的充分性和有效性，很好地保证了产品质量安全。

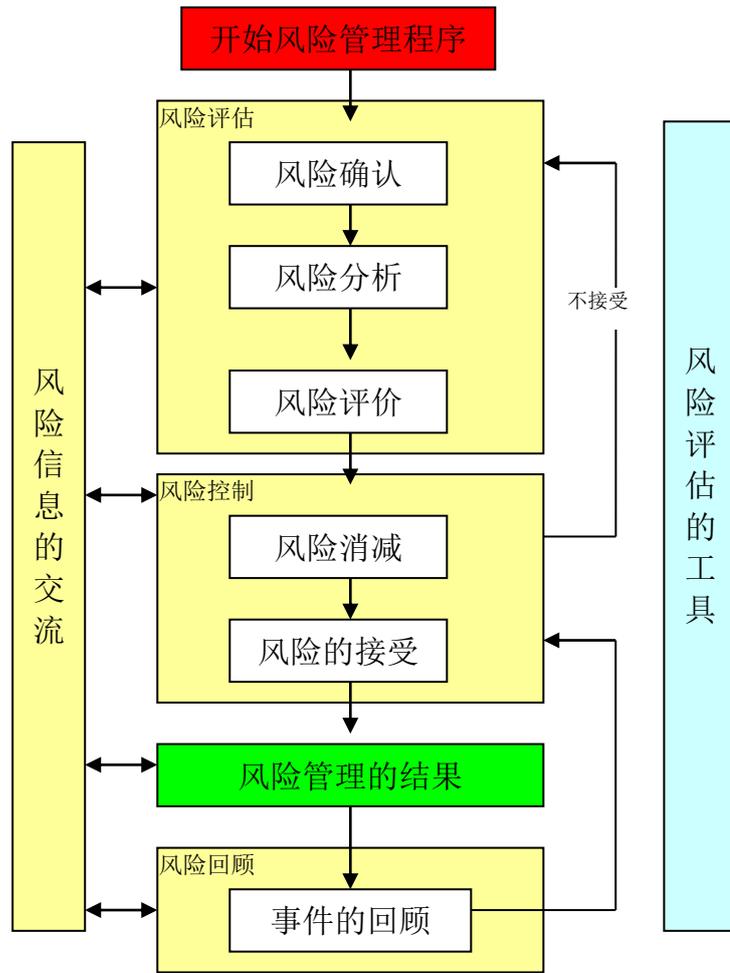
### **（三）质量投诉处理**

公司建立了《售后服务、产品三包管理制度》，明确客户投诉处理程序，售后服务部与客户沟通联系，根据客户投诉情况和建议，与公司各生产管理相关部门一起调查并给予解决，并逐一记录投诉的内容及处理结果。

公司制定了纠正预防措施管理规程，以消除不合格的原因和潜在不合格的原因，防止不合格的再发生与发生。对于体系中的不合格情况，各有关部门认真分析，制定切实有效的纠正、预防措施并认真实施，以便持续改进质量体系的有效性。

### **（四）质量安全风险管理**

#### **1、质量风险监测**



公司根据《产品生产质量管理规范》的要求建立了风险管理规程。对产品整个生命周期中与产品质量有关的各个环节，包括生产及使用管理、确认和验证、物料供应商审计、偏差处理等，在质量风险管理体系下进行风险识别、评价、控制、沟通和审核。通过对产品生命周期中质量风险的评估、控制与审核操作行为，最大限度地降低了产品的质量风险。

公司每年通过对产品进行质量回顾分析和质量审核，确认工艺的稳定可靠，以及原辅料、成品现行质量标准的适用性，及时发现不良趋势，确定产品及工艺改进的方向，消除质量隐患，确保产品质量始终处于稳定状态。

## 2、应急管理

为了提高公司对突发事件和险情的应急能力，确保在发生重大、特大事故时，指挥调度畅通，人员、设备、物资能够及时到位，事故一旦发生，能够及时有效的控制，保护员工的生命、环境和财产安全，把事故损失降到最低点，依据《中华人民共和国安全生产法》、《生产安全事故应急预案管理办法》等相关法规，结合公司实际情况制定了事故应急预案。为了达到应急救援能够准确及时响应，公司定期组织员工进行应急演练，并对演练过程中存在问题进行改进完善，对演练结果进行评估，以确保突发事件发生时，能够启动应急预案，规避风险减少危害。

### 三、企业质量诚信

#### （一）质量诚信管理

公司怀揣“争创机械行业第一”的远大理想，始终坚持“诚信是企业的基石，质量是企业的生命”的核心理念，严格贯彻质量诚信方针和质量目标，促进质量管理体系和产品质量的持续改进，实现顾客满意。公司严格遵守《产品质量法》等法律法规，严格执行产品标准，满足顾客要求，杜绝虚假宣传，坚决抵制失信违法行为，不侵害其它企业的合法权益，遵循公平、公开、公正的竞争原则，遵守市场规则，开展有序竞争，构建诚信经营、公平竞争的市场环境。

公司生产部、质检部、技术部具体负责各生产管理和技术管理工作。制定并逐步完善了各种生产管理制度、工作标准、岗位操作规程和各类工艺规程、管理规程、标准操作规程。采用车间集中培训和班前、班后会对各岗位操作人员进行全面的岗位技能培训，持证上岗，并采用多种方式进行督查、考核，增强员工质量意识，提高操作水平，在生产过程中，各级

管理人员严格履行管理职责，及时检查，及时纠正差错，保证生产秩序的稳定。

对生产所需的原料、包装材料进行投料前复核，把好成品的质量，严格执行“不生产不合格品，不接收不合格品，不流转不合格品”的“三不原则”，关键工序设质量控制点，督促员工做好自检、互检，执行监控核查规程，严格批记录的管理规程，做到领用、发放和核对相统一。对每一生产步骤进行物料平衡，保证物料的投入和产品的产出数量与工艺要求相一致，确认无潜在质量隐患，符合要求。

## （二）质量文化建设

公司在质量文化的建设上，除了做好质量安全体系建设、增强自身实力、提高核心竞争力外，还非常重视员工的培训工作。公司针对生产经营情况及企业发展要求，采用知识讲座、岗位培训、外出培训等多种形式分层次、分阶段地对全体员工进行管理知识、专业技术、操作技能、法律法规、职业道德等方面的培训。通过培训向全体员工宣传了公司重视质量，视质量为生命的诚信经营理念，提高了各级人员的理论知识和专业技能，增强了员工的质量意识，规范了员工的操作行为，保证了公司质量管理工作的顺利开展。

## （三）运作管理

2018年，机械行业竞争激烈，保龙机电除了面临与诸多企业一样的营改增等因素外，还将面临订单多而急、转型提升等诸多困难。当然，机遇与挑战并存。保龙机电以“加快改革创新，推进转型升级，实现提质增效”为抓手，团结齐心，以干克难，顽强拼搏，抓好生产经营、财务管控、企

业管理和全员培训，加快推进干部队伍年轻化，重视企业稳定，关心善待员工，确保了产品质量和企业运行质量，很好地完成了各项年度目标任务。

#### **（四）营销管理**

公司要求业务人员紧盯市场，每年知名的国内、外展销会，技术人员和销售人員一起参加，通过了解更多的市场信息，为客户设计更多符合客户需求、质量更好的新产品。

想要更好的营销自己的产品，你必须了解自己的产品。必须全面地了解它，用自信而权威的口吻谈论它。还必须完全了解自己的对手，在强调自己的优势时能够正确地评论对手。保龙产品以“更好、更优、更强”的使命，以“开拓拼搏、务实高效、团结奋进、创新发展”的核心价值观，准确地传送到广大客户心中，并广泛接受客户的监督。

### **四、企业质量管理基础**

#### **（一）标准管理情况**

严格的质量管理成就高品质的产品，保龙机电的产品完全符合国家标准，公司还对每个产品，制定了高于国家产品标准的企业内控标准并在检验中严格执行，每批产品经质量管理员严格审核、质量负责人批准后放行。

#### **（二）计量管理情况**

##### **1.重视计量管理工作，机构健全**

公司严格执行《中华人民共和国计量法》等文件法规，优化管理体系，责成质检部全面负责公司的计量设备管理工作，并负责公司的在用计量设备管理、配备和定期校检工作。同时，公司加强了对计量管理人员的专业

培训，及时派员参加各类专业培训，为公司的计量管理的规范化、标准化提供了有力的保障。

## 2. 计量器具管理规范，定期检定、校验

为确保产品质量，在产品生产工艺中严格过程控制，定期对公司所有可控计量设备进行维护、保养、校准等，对生产工艺过程中的原材料、零部件等加强计量管理，确保计量设备的正常运行和计量的准确性。

### （三）认证管理情况

公司通过 ISO9001：2015 质量管理体系认证，贯彻认证工作的开展实施，每年实施监督审查，持续改进完善，不断优化工艺技术改造，提升核心技术，促进技术改革与创新引领行业进步。2016 通过海关一般认证企业，2018 年通过了计量保证确认，通过了质量信用评价 AA 级。

### （四）特种设备管理情况

公司按照《安全生产法》、《特种设备安全监察法》等国家法律法规的要求，为加强特种设备的安全管理，提高特种设备管理人员、作业人员的安全意识和操作技能，保证特种设备的安全运行，制定了特种设备管理制度，并在日常管理工作中严格按照制度规定执行。目前公司使用的特种设备操作和管理人员持证上岗，按时行检测发证，确保特种设备在检测有效期内、安全、规范运行。

## 五、产品质量责任

### （一）产品质量水平

公司严格遵守法律法规要求，保证诚信经营，生产加工、销售、品牌宣传、售后服务等各项活动，诚信守法、不弄虚作假，建立并不断完善质量档案。

公司按照质量管理体系，展开产品的所有管理活动、持续改进，完善产品质量的档案管理。对关键过程进行严格控制，严格质量检验和计量检验。所有质量检验活动严谨有效，并通过质量活动的记录，保证其具有可追溯性。通过内部自检及管理评审，推动公司的质量管理水平不断提升，保证产品质量。

公司承诺以顾客为关注焦点，完善售后服务管理体系，切实做好售后服务，以客户满意为企业的行为准则。

### （二）产品售后责任

公司制定《售后服务、产品三包管理制度》，以“注重质量、创名牌，力求行业领先；最佳服务、重信誉，确保顾客满意”的质量方针，全体员工同心同德，努力实现“提供产品一次交检合格率 95% 以上；确保产品性能安全、有效，接到用户反馈信息 24 小时内答复，5 日内保证解决；用户满意度 90% 以上”的质量目标为宗旨。

### （三）企业社会责任

江苏保龙积极参加社会公益事业，以实际行动对内提升员工素质，对外履行社会责任。

在安全生产职业健康方面，依据行业标准法律制度，建立健全安全管理体系，定时清理各种危化品，做好职业危害检测身体，加强和完善安全、消防队伍的建设，增加巡检力度，消除安全隐患，如 2019 年 6 月份公司组织“安全生产月”活动，全面普及教育生产安全常识，组织演练“火灾”“触电”等紧急情况的处置等活动。

在慈善公益方面，自 2007 年起公司向溧阳市慈善总会连续十年捐款 10 万元，累计达 100 万元。自 2013 年起公司每年中秋、春节向周边村庄年满 60 周岁的老人发放节日礼品，并走访慰问周边村庄老人活动室，现已累计达 30 万元。自 2018 年起春节期间派公司代表走访扶贫对接困难家庭，发放慰问金和礼品。

公司的公益事业仍然走在路上，如在职业健康方面，关怀员工健康，公司与当地医院合作，组织医院医生来公司，现场为了公司特殊工种的员工进行免费体检活动，每年组织员工参加中关村的献血活动等。

#### **（四）质量信用记录**

凭着对卓越品质的孜孜追求，公司获得了江苏省著名商标、江苏省名牌产品、中国驰名商标、质量、信誉双保障示范单位。公司获得的各类奖项是公司自我评价和持续追求的一个反映，更是迈向新征途的一个更高的起点。公司发展至今从未因产品质量问题而受过处罚和通报，也无其他不良信用。

通过不断推进质量管理体系有效运行，产品设计、采购、生产制造、检验各环节均得到了有效的管控，产品质量水平得到不断提升。

### 第三部分 报告结束语

质量管理是企业的生命，信用是企业的根本，质量诚信建设虽然任重道远，品牌企业却是长期受益。在新的起点上，我公司将全面落实科学发展观，以可持续发展为目标，紧跟市场需求，加大自主创新，加强质量管理。保龙机电将不断完善质量诚信体系建设的规章制度，巩固质量诚信建设所取得的成效，建立长效机制，科学实施，常抓不懈。打造品质企业，以更优质的产品和服务回报广大关心和支持我们的客户。