

质量诚信报告

浙江乾麟缝制设备有限公司

2019年8月

郑重声明

本公司出具的质量诚信报告，是依据国家有关质量法律、法规、规章及相关行业质量标准、规范等进行撰写。报告中关于公司质量诚信和质量管理情况是公司现状的真实反映，本公司对报告内容的客观性负责，对相关论述和结论真实性和科学性负责。

浙江乾麟缝制设备有限公司

组织范围: 浙江乾麟缝制设备有限公司

报告时间: 本报告涵盖的时间范围为 2018 年 1 月 1 日至 12 月 31 日,

本报告为浙江乾麟缝制设备有限公司第 1 份质量诚信报告。

发布周期: 一年

报告获取方式: 通过公司网站<http://www.cheering1993.com/>下载

企业简介

浙江乾麟缝制设备有限公司创建于 1993 年，主要从事缝制设备及其动力源研发和生产，是丽水市第一批国家高新技术企业、丽水市专利示范企业，公司先后获得省级高新技术企业研发中心、省科技型中小企业、浙江省绿色企业称号。公司近几年与浙江大学、复旦大学、北京邮电大学等高校建立了紧密的产学研关系，具有丰富的研制开发动力设备方面的经验。

公司座落在素有浙江绿谷、天然氧吧之称的美丽城市—丽水市和平路 69 号。以生产微型大扭距伺服控制系统、家缝电机、工缝节能电机、缝纫裁剪机和智能电脑缝纫机等缝制设备为主。公司产品除了在国内销售外还销往美国、中东南美、南非、非洲，东南亚及俄罗斯等五十多个国家和地区，赢得较广泛的市场和好评。

公司相继通过了 ISO9001 质量管理体系、ISO14000 环境管理体系和 OHSAS18001 职业安全健康管理体系认证，同时产品通过了 CCC 强制性产品认证、CE 欧盟认证。

公司近年自主研制开发的电子调速直流伺服电机、高速平缝机、电剪刀被列入省级试制新产品计划，并确定为高新技术产品。“工业缝纫机永磁节能调速电机研发及应用项目被列入 2008 年厅市会商重大项目。“智能直驱无刷节能电机”于 2010 年获得浙江省重点产品质量赶超项目，并被省经信委列入应对世界贸易技术壁垒攻关项目并顺利通过验收。‘年产 30 万套工缝永磁调速节能电机被国家列入 2009 年第四批资源节约和环境保护项目并顺利通过验收。智能高效圆刀裁剪机列入省工业新产品目录。

另外，公司研发智能无刷伺服节能电机*列入浙江省节能技术、产品推广导向目录。如果在工业缝纫机领域通过该产品替代 1 亿台交流离合器电机。则可年节电 425 亿度以上相当于 522 万吨标煤，生产该产品可节约铜材、铝材等资源 50% 以上。

公司于 2013 年导入卓越绩效管理模式，2015 年获得丽水市政府质量奖。

质量诚信报告

1 目的

通过提高质量信用水平，兑现质量承诺，使顾客相信企业能稳定地持续提供满足顾客要求和适用的法律法规要求的产品。

通过有效实施质量诚信管理，规避或降低来自企业内外部的质量信用风险。

2 报告单位

本报告为浙江乾麟缝制设备有限公司第1份质量诚信报告。

3、报告周期

本报告涵盖的时间范围为 2018年1月1日至 12月31日。

4 质量诚信管理要求

4.1通用要求

公司按GB/T29467《企业质量诚信管理实施规范》开展了质量诚信管理，并持续改进其有效性。公司主要做到以下几方面：

- 1) 识别、分析并确认了公司内外部的质量承诺；
- 2) 策划了公司质量诚信方针、目标和管理职责，开展了质量文化建设并提供了必要的资源支持；
- 3) 在公司产品实现和营销过程中，遵守了质量诚信管理的要求，建立了必要的管理机制；
- 4) 检查、分析和改进了质量管理的过程；
- 5) 开展了质量信用评价和声明。

4.2 文件要求

公司的质量诚信文件包括：

- 1) 形成文件的质量承诺和质量诚信目标；
- 2) 质量诚信管理管理工作职责和权限分配表；

- 3) 为确保公司质量诚信管理活动的有效策划、运行、控制所需文件;
- 4) 履行质量诚信管理、实现质量诚信目标必备的质量信用记录。

5 质量承诺

5.1. 总则

公司建立了质量承诺识别、分析确认机制,明确企业应该发行的质量承诺为:

- 1) 本企业严格遵守《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国产品计量法》、《中华人民共和国标准化法》等相关法律法规,依法诚信经营。
- 2) 本企业依法管理和生产,落实质量安全主体责任。建立健全各项管理制度,完善各项记录和台账。
- 3) 在产品研发及加工过程决不剽窃他人技术、专利、工艺等知识产权。
- 4) 本企业周围环境、生产现场符合国家法规的要求。
- 5) 本企业严格执行原辅材料检验制度,所用的原辅材料及包装材料符合相应的国家标准、行业标准及其相关规定。
- 6) 不允许假冒伪劣原材料进厂,不使用检验不合格原材料进行生产。
- 7) 保证不生产加工假冒伪劣产品,承诺产品出厂产品批批检测,未经检验的产品绝不出厂。
- 8) 检验不合格的产品绝不出厂,决不以不合格品冒充合格品出厂。
- 9) 所采用的仪器设备严格按照国家法定要求进行检定,检定不合格的仪器设备绝不用于产品检测。
- 10) 保证所生产的批批产品都能进行追溯,如生产日期、班次,生产原料、生产过程、检验人员等等。
- 11) 质保及服务承诺

本产品自出厂之日起,使用单位在正常使用无人为损坏情况下,两年内免费更换。

客户在产品使用过程中如有服务需求,可通过电话、函件等现代通讯方式告知本企业,本企业在8小时内响应客户,24小时作出处理回复。

公司郑重承诺,如果公司产品出现质量问题,在经过公司与有关部门共同调查以后证实确实是公司责任时,公司将严格按《产品质量法》、《客户权益保护法》等相应的法律法规执行,并在法律框架内按照客户的意愿,对公司的产品实行包退、包换、包修,并对客户致以诚挚的歉意。

公司分析了质量承诺与产品实现过程的关系,并确定所需的规则和方法,明确了关

键岗位、熔炼、晶化，并对这些关键岗位制订了作业指导书。

公司将确认的质量承诺内容向所在的供应链的上下游企业进行了传递和宣传，保持了与营销过程质量承诺的一致性。

公司将确认的质量承诺内容形成了文件，向社会公开并广泛宣传。

5.2 企业质量承诺的识别。

公司质量承诺的内容主要从三个层面进行识别：一是法律法规层面，这是最基础的质量承诺内容，主要从与生产产品或提供服务相关的法律法规及标准明确规定企业需遵守的各项要求来识别；二是公司自主发布层面，这是质量承诺的核心，也是企业质量承诺最主要的方面，主要从企业主动对外发布或声明的内容上识别，包括识别企业的营销广告、合同条款、宣传倡议等，以及营销过程中贸易公司等的质量承诺内容；三是合理期望层面，这是通过企业提供的产品和服务形成的顾客合理期望和潜在需求，是企业不断追求卓越的质量承诺体现。

公司根据顾客类别，如直接顾客、间接顾客等，来识别处于供应链不同位置的顾客需求，以法律责任为依据，适当划分顾客需求的先后次序。

5.3 质量承诺的分析和确认。

通过初步识别出的企业质量承诺，公司根据企业自身的生产经营能力客观分析各项承诺履行的可行性，评估并判断承诺履行的难易程度，从而确认质量承诺的有效性。分析的依据可以有以下几方面：产品设计研发能力、需求；企业筛选合格供应商及采购内容、供货能力、检测项目；企业所在供应链上其他企业对质量承诺的影响要素；企业生产经营环境、设备、技术条件；企业仓储和运输物流条件；企业营销策略、营销方式、营销渠道；企业售后服务能力、应急机制等。

6 企业质量诚信管理的实施策划

公司的质量诚信管理策划包括制定质量诚信管理的方针、目标、管理职责、文化建设和资源需求等。

6.1 质量诚信方针

经公司反复研讨，公司确定质量诚信方针为：

以质取胜、诚信至上

质量诚信方针是公司质量诚信管理工作实施的方向和指引，总经理应确保企业质量诚信方针适合于企业活动、产品或服务的性质和规模，并且纳入公司已建立的质量方针中。

公司将质量诚信方针形成文件并传达到全体员工，以确保付诸实施，且要求质量管理部门确保为公众所获取。

6.2 质量诚信目标

公司以实现质量诚信为导向，按照识别的质量承诺内容，建立并保持了质量诚信目标：

- 1、成品一次交检合格理率 $\geq 95\%$ ；
- 2、顾客满意率 $\geq 90\%$ ；

6.3 质量诚信管理职责

6.3.1 职责与权限

公司总经理制定了质量诚信管理制度，确保公司内质量诚信管理的职责、权限和沟通。

6.3.2 质量诚信负责人

总经理任命方炳平为质量诚信负责人，负责策划、实施、评审和改进质量诚信管理工作，向最高管理者报告质量诚信管理工作的实施效果和任何改进的需求，确保在企业内提高履行质量承诺的意识。

6.3.3 质量诚信管理

公司由品管部负责质量诚信管理工作。主要工作包括：

- (1) 策划并确定企业质量诚信管理总体架构；
- (2) 制定企业质量诚信管理制度、专项管理方案，设计各项质量诚信管理工作的操作流程；
- (3) 确保企业内从事质量诚信管理的相关人员，其职责、权限及相互关系得到规定和沟通；
- (4) 制定企业关键岗位质量诚信管理的内控目标及改进措施等；
- (5) 推动实施质量诚信管理的各项具体工作；
- (6) 推进企业质量文化的建设，提高全体员工的质量诚信意识；
- (7) 采集信用相关方的质量信用信息，评估企业自身和信用相关方的质量信用风险和履约能力，制定各项质量信用风险专项管理方案；

(8) 处理与质量失信有关的问题，监控并持续改进企业的质量诚信管理。

6.3.4 内部沟通

为确保质量诚信管理的有效性，公司在企业内建立适当的信息沟通机制，及时将企业识别或获取的与质量信用相关的涉及内、外部事件和活动的信息传递给员工，以便员工能正确领会并履行各自的质量诚信职责。

6.4 质量诚信文化建设

质量诚信文化建设是做好质量诚信管理工作的内生力，是一项树立和凝聚企业核心价值观的长期工作。公司通过加强质量文化建设，逐步增强质量诚信意识，树立“以质取胜、诚信至上”质量诚信方针，不断加强企业的凝聚力，提升企业形象，促进企业履行社会责任，实现企业的可持续发展。

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《产品质量法》、《计量法》、《企业质量诚信管理实施规范》等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。

6.5 质量诚信资源需求

公司确定并提供企业质量诚信管理所需的各种资源，包括必要的人力资源、财力资源、基础设施、技术资源和工作环境等。

公司是“浙江制造”标准《直驱圆刀裁剪机》（T/ZZB0788-2018）和《台式钻床用直接驱动电机》（T/ZZB0786-2018）的主起草单位。这两个标准实施后，对直驱圆刀裁剪机和台式钻床用直接驱动电机产业浙江制造推动到了巨大的促进作用，同时对行业的发展定会起到更大的作用。

同时，公司通过参与浙江制造标准制修订，使我们能够及时准确的了解行业的最前沿信息行业话语权，大大提高了我公司的技术水平和科研能力，为新德宝的健康持续发展提供了强有力的技术保障。

公司建有完善的计量检测体系。

7 质量诚信的管理实现

7.1 运作管理

公司建立了质量诚信日常运行管理机制，通过及时了解企业质量诚信管理的运行状态，识别出已经发生和潜在的各种景程质量承诺的问题，并采取了相应的措施加以改进和完善。

公司在产品设计、原材料采购、生产、运输、销售、售后等环节，严格按质量诚信管理体系要求进行管理，确保了这些过程能够提供满足质量承诺要求的产品和服务。

7.2 营销管理环节的质量诚信管理

营销管理环节要确保销售过程的宣传内容、售后服务与企业对顾客的质量承诺内容一致。公司主要从从营销策划管理、销售渠道管理和售后服务管理三个方面加强质量诚信管理。

在营销策划管理方面，公司编制了成文程序，对销售宣传进行控制，以确保对外发布和使用的广告内容真实，不欺骗和误导顾客，不含有虚假的内容，并符合法律法规和道德的要求。除此之外，还需对企业的产品说明、标识、标签和包装等明示质量承诺内容进行控制，以确保对外发布和使用的产品说明、标识和标签等内容真实、合法、有效，与产品质量相符，避免误导或不合理的暗示。

在售后服务管理方面，公司对售后服务进行控制，确保质量承诺的实现。对于把售后服务外包的情况，企业应对外包方予以监控并确保售后服务达到质量承诺的内容和要求。企业要在满足法律法规要求的基础上，通过长期提供满足顾客需求和期望的产品，以取得顾客信任，提高顾客满意度。

7.3 质量诚信管理的应急准备和响应处置

建立保持企业诚信管理的应急准备和响应处理机制是为了减少突发质量失信事件的不良影响，及时针对潜在的质量失信事件或紧急、突发事件，做出快速、及时的响应。公司针对可能造成质量失信事件的薄弱环节，加强了监督管理，同时，提前准备相对应的应急预案，根据质量失信产生的不同后果及时启动不同级别的应急响应机制，最小化减少质量失信事件带来的损失和不良影响。

在日常管理工作中，公司对具体的应急准备和响应方案定期演练并进行必要的评审，保持应急准备和响应处置工作的有效性，尤其是在质量失信事件或紧急、突发事件发生后应及时进行评审。同时，建立了质量失信事件报告制度，当发生质量失信事件时，及

时向相关方报告，做好必要信息的及时公布和有效沟通。

8. 质量诚信管理的检查分析

8.1 总则

公司策划并以下方面所需的监视、检查、分析和处理过程：

- (1) 确保质量诚信管理的充分性、适宜性、有效性；
- (2) 收集质量诚信管理活动中的信息，调查质量失信原因，进行数据分析，以便持续改进。

8.2 质量诚信管理的监视和检查

公司通过对质量承诺的兑现情况进行监视和检查，并确定获取和利用这些信息的方法，用以分析质量诚信管理工作的目标实现情况。公司把监视和检查达到质量诚信目标的程度作为一项日常管理内容，通过规定必要的方式，对质量诚信管理工作的效果进行监视，并在适当时进行检查。这些监控活动包括对公司质量诚信目标实现情况的监视和对质量诚信管理实施过程的检查，如检查质量诚信管理实施过程是否符合质量诚信管理方案、运行准则和适用的法律法规的要求，检查质量失信事件的历史记录等。

通过监视和检查，2018年公司质量诚信目标全部达到规定要求。

8.3 质量失信的评估和处置

公司针对质量失信事件的评估和处置活动，编制了形成文件的程序，对活动进行控制，同时，明确规定了相关被授权人员的职责和权限。

质量失信的评估和处置要由经公司授权的人员进行，公司确定的授权人员不仅具备评估了质量失信产生的总体影响和采取适宜纠正措施的能力，同时还具有调动相关资源的权限。

所采取的任何纠正措施或预防措施，要与所面临的质量信用风险程度相适应。当质量失信事件发生时，经授权人员能够及时地处理和调查质量失信行为，确定质量失信的原因，评估质量失信的不良影响和损害后果，根据评估结果采取适当措施，持续改进质量信用状况，确定和实施所需的纠正措施或预防措施，同时记录并评估所采取纠正措施或预防措施的有效性等。

2018年，公司质量失信行为没有发生。

8.4 质量信用信息的收集、分析与评价

建立企业质量信用信息收集、分析和评价机制是为检查分析并持续改进企业质量诚信管理提供信息资源，及时掌握相关信用信息，不断完善和改进质量诚信管理工作。具体包括建立质量信用信息收集渠道、档案建设、信息处理与分析制度等，运用信息化手段，收集并分析必要的质量信用信息，保持质量诚信管理的适宜性和有效性，并评价在何处可以持续改进质量诚信管理的有效性。

信息的收集渠道包括来自企业建立的质量诚信管理监视和检查的结果以及其他有关来源的信息。对收集的信用信息进行及时的分析和评价，并将评价结果作为质量诚信管理决策的依据。同时，企业每年以发布质量信用报告的形式，定期向社会及相关方公布企业质量诚信管理的理念建设、诚信保障能力建设、诚信实践结果和未来工作发展方向等，建立质量诚信自律机制，接受社会的广泛监督。

9 质量诚信管理的持续改进

建立企业质量诚信管理的持续改进是实现企业质量诚信管理成效不断提升、持续发展的重要机制。公司结合企业的自身特点，建立了适合于本公司实际情况和实际需求的质量诚信管理持续改进机制，确保有关部门或人员的职责或权限对企业质量诚信管理的持续改进负责。

公司以检查分析的相关数据为基础，以分析评价的质量信用信息数据资源等为支撑，结合质量失信的相关记录和评估结果，围绕质量诚信管理实施的各个环节和过程，寻找和发现质量诚信管理的薄弱环节或潜在影响工作，及时对采取改进措施后的形成结果的有效性和整体实施效果进行评估。

附：

质量诚信管理工作职能分配表

职能部门 体系要求	总经理	质量 诚信负 责人	办 公 室	技 术 部	采 购 部	营 销 部	生 产 部	品 管 部	财 务 部
4.1 通用要求	△	▲	△	△	△	△	△	△	△
4.2 文件要求	△	△	▲	△	△	△	△	△	△
5.1 总则	△	▲	△	△	△	△	△	△	△
5.2 识别	△	△	△	△	△	△	△	▲	△
5.3 分析与确认	△	△	△	△	△	△	△	▲	△
6.1 方针	▲	△	△	△	△	△	△	△	△
6.2 目标	△	▲	△	△	△	△	△	△	△
6.3.1 职责与权限	△	▲	△	△	△	△	△	△	△
6.3.2 质量诚信负责人	△	▲	△	△	△	△	△	△	△
6.3.3 质量诚信管理	△	△	△	△	△	△	△	▲	△
6.3.4 内部沟通	△	△	▲	△	△	△	△	△	△
6.4 文化建设	△	△	▲	△	△	△	△	△	△
6.5 资源需求	▲	△	△	△	△	△	△	△	△
7.1 运作管理	△	▲	△	△	△	△	△	△	△
7.2.1 总则	△	▲	△	△	△	△	△	△	△
7.2.2 营销策划管理	△	△	△	△	△	▲	△	△	△
7.2.3 售后管理	△	△	△	△	△	▲	△	△	△
7.3 应急准备和响应	△	▲	△	△	△	△	△	△	△
8.1 总则	△	▲	△	△	△	△	△	△	△
8.2.1 质量承诺兑现	▲	△	△	△	△	△	△	△	△
8.2.2 过程的监视和检查	△	△	△	△	△	△	△	▲	△
8.3 质量失信的评估和处置	△	▲	△	△	△	△	△	△	△
8.4 信用信息收集、分析与评价	△	△	△	△	△	△	△	▲	△
9 持续改进	△	▲	△	△	△	△	△	△	△

▲ 为主要负责部门

△为配合部门