

质量信用报告

江阴标榜汽车部件股份有限公司

二〇二五年四月

目 录

前 言	2
0.1 报告编制规范	2
0.2 总经理致辞	3
0.3 企业简介	4
报告正文	4
1 企业质量理念	5
2 企业质量管理	6
2.1 质量管理机构	6
2.2 质量管理体系	9
2.3 质量安全风险管理	11
3 质量诚信管理	12
3.1 质量承诺	12
3.2 运作管理	12
3.3 营销管理	14
4 企业质量基础	15
4.1 标准管理	15
4.2 计量管理	15
4.3 认证管理	15
4.4 检验检测管理	15
5 产品质量责任	15
5.1 产品质量水平	15
5.2 产品售后责任	16
5.3 企业社会责任	17
5.4 质量信用记录	17
报告结语	18

前 言

0.1报告编制规范

本报告是江阴标榜汽车部件股份有限公司向社会公开发布的质量信用报告，反应公司坚持履行社会责任，切实维护质量信用，实现可持续发展的综合绩效，为各利益相关方提供便捷的沟通渠道。

（一）报告组织范围

报告组织范围：江阴标榜汽车部件股份有限公司

（二）报告时间范围

报告时间范围：2024年1月--2024年12月

（三）报告发布周期

以后报告执行的发布周期为每年一次，时间选定在每年的3月份，根据实际情况动态更新报告内容。

（四）报告编写原则

本报告遵循客观性时效性、简便性、完整性、可验证性、可对比性和各利益相关方参与的原则。本报告所填数据及提供资料客观、真实、准确、有效，符合国家相关规定。

（五）报告参考标准

本报告按照GB/T31870-2015《企业质量信用报告编写指南》编制。

（六）报告获取方式

本报告定期在公司门户网站上发布，供下载阅读；还可以书面形式向消费者、供应商、经销商和监督部门等各利益和责任相关方发布。

0.2 总经理致辞

多年来，我们共同见证江阴标榜汽车部件股份有限公司从小变大、从弱变强、从默默无闻到行业领先。近年来，安全环保，提质降耗已发展成公司的永恒主题。一路走来，我们一刻也没有懈怠，点滴做起，追求卓越，公司始终以“帮客户建设理想工厂、助员工实现人生梦想”作为企业使命，通过标准化、差异化、超值化的服务帮助客户提升效率、降低成本，提高客户赢利能力和产品价值，打造江阴标榜服务品牌竞争力，引领行业服务趋势。江阴标榜以完善的服务平台及快速的响应机制，在最短时间内满足客户需求。

没有新的思维，就难以有新的发展、新的突破。商场如战场，逆水行舟，不进则退。在当前的形势下，必须增强发展的意识，增加发展的紧迫感，用变革思维创造价值型企业。树立一种“敢于变革，勇于创新，永不懈怠”的壮志情怀和魄力，坚决破除“得过且过”的思想，促使企业提档升级、脱胎换骨、做大做强。

“百舸争流，破浪者领航；千帆挺进，奋勇者当先”。我们既要做好当前、又要谋划长远，一鼓作气、一气呵成、一张蓝图绘到底，早日把公司做大做强，我们将继续弘扬“诚信、务实、开拓、进取、创新”的精神，坚持“创名牌、产业报国；出精品、造福人类；铸诚信、服务社会；讲创新、走向世界”的经营理念，我们将以雄厚的资金实力、高素质的人才队伍、先进的生产设备和高科技手段，过硬的产品质量创造中国名牌，推动企业向国际化迈进。

面对百年未有之大变局、中华民族伟大复兴战略全局、在未来的三到五年，公司将外抓经营，内抓运营，聚焦以“精品战略”和“精明增长”为核心的“双精”战略不动摇。公司将深入推行以目标管理为核心的企业经营管理模式，深化落实以人员选育要精兵将强为核心的人力资源领先战略，纵深推进以节拍化生产为核心的卓越运营模式，高质量贯彻IPD模式的项目管理，全面发力，全链条行动，进一步做好企业的技术创新和精细化管理工作。

江阴标榜汽车部件股份有限公司衷心感谢社会各界、广大用户的厚爱、支持与合作！

0.3企业简介

江阴标榜汽车部件股份有限公司成立于2009年，位于长三角经济活跃区江阴市。公司长期致力于汽车尼龙管路制造，为细分行业内具有较强技术优势和产品优势的专业汽车流体管路制造商，并于2022年2月在深交所创业板挂牌上市，股票代码301181。

公司是经江苏省科学技术厅、江苏省财政厅、国家税务总局江苏省税务局认定的高新技术企业，先后被评为江苏省科技型中小企业、江苏省民营科技企业、江阴市专精特新科技小巨人企业、无锡市准独角兽企业，公司技术中心被认定为江苏省认定企业技术中心，公司研究中心被认定为省级工程技术研究中心。

经过多年的技术积累和市场开拓，公司已发展成为少数可广泛配套于大众、奥迪等知名品牌供应商体系的内资尼龙管路及连接件制造企业之一，并与诸多优秀汽车零部件制造企业建立了良好的长期合作关系。未来公司将继续紧跟汽车零部件行业节能环保、轻量化、进口替代和新能源的发展趋势，践行双赛道发展战略，在巩固传统燃油车市场的同时大力开拓新能源市场，通过加大资本、研发、人力等方面的投入，与国内外知名汽车整车厂和优秀汽车零部件制造商保持紧密合作，不断丰富产品品类、提升产品技术含量和质量水平，进一步扩大市场占有率，力争成为自主研发能力强、产品结构优化的汽车尼龙管路行业领先企业。

报告正文

1企业质量理念

本公司的企业质量理念是：创新驱动发展、品质赢得市场。建立追求卓越的质量理念，着力引导全员参与质量管理，积极发挥领导作用，致力追求整体卓越绩效。从源头上把控，从细节上着手切实做好每个环节、每个岗位的质量工作，零缺陷，一次做好。公司对内严格把控产品质量，建立健全的检验制度，并对产品严格把关，确保产品质量100%合格后予以出厂。公司要求每一位员工都树立起以客户为中心，以市场为导向的价值观。公司内部不定期开展相关培训，树立主人翁观念，培养良好的服务意识，依靠良好的服务，打造一流的品牌。设有专门的售后服务机构和专职的售后服务技师，现场问题应急处治。

全面提升企业的管控能力、企业员工的质量责任感，体现企业存在的意义和价值，才能实现企业可持续健康发展。质量是一种信誉，是一种责任。以顾客为关注焦点，在实现产品的整个流程中，即市场开拓、产品设计、生产到产品交付后的服务的整个过程中，均贯穿“顾客为关注焦点”的思想理念，紧扣每一个环节，让员工充分认识、理解，并能够在工作中得以充分体现，在生产过程中，我们加强工序之间的控制和管理，建立了“下道工序就是顾客”的指导思想，即让职工充分重视生产的每一个环节确保产品质量不留漏洞。

领导作用，公司领导层每年主持开展内部审核、管理评审等质量活动，对质量管理体系的充分性、适宜性、有效性进行评价，并持续改进。在过程管理层，运用技术改进、质量改进、管理改进等方法，不断创新与改进，持续提高产品质量。

全员参与，我为人人，人人为我，组织中每个成员的有共同的组织目标，共同的价值观，共同的奋斗目标，每个人都有参与感，每个员工内心都有份责任感，遇到问题解决问题，不逃避责任不推诿，每个人每件事都可以做到“零缺陷，一次干好”。在岗位执行层，开展QC小组、合理化建议、全员提案改善等活动，提高员工参与度。

2企业质量管理

2.1质量管理机构

公司成立有质量管理中心，作为质量规划、质量战略、质量决策、质量管理的最高机构。质量管理中心负责质量工作的日常管理，负责直接执行产品质量的检验和中控、各类原材料的检验以及出厂产品的检验工作。另外公司成立质量委员会，由公司总经理担任组长，各部门质量负责人为成员，每月召开一次例会，分析总结质量管理的经验以及解决出现的质量问题。

公司编制了《质量管理手册》和《程序文件》，制定各类质量管理体系和产品标准，明确从公司领导、中层管理人员和员工的质量职责和管理流程，并按照公司《质量管理文件》对质量工作情况进行检查、考核，并实施奖惩。

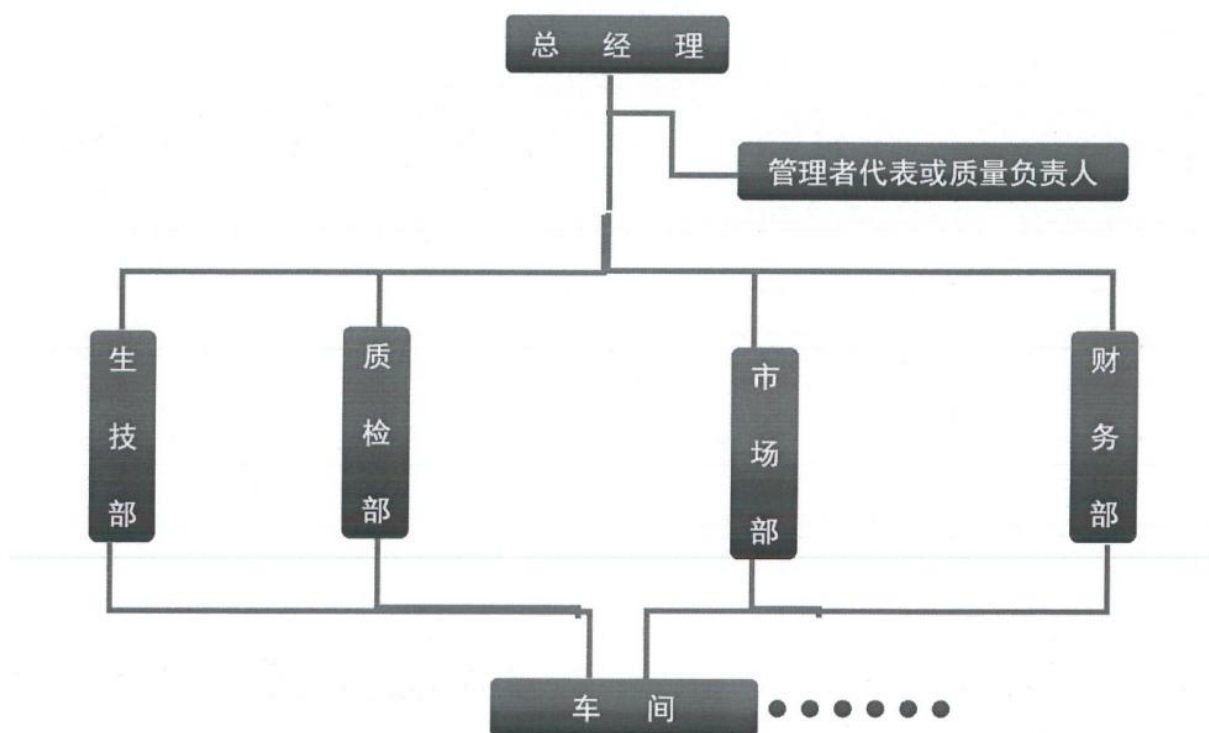


图1 质量管理组织机构图

质量管理中心是公司质量管理的专门机构，在管理者代表领导下独立行使职权，具体负责公司质量管理全面贯彻实施ISO9001质量管理体系、ISO14001环境管理体系、ISO45001职业健康安全管理体系和GB/T 23331-2020能源管理体系，协助总经理和管理者代表管理体系标准要求，策划、建立、完善公司的质量管理手册，协调、指导、监督、检查、考核、实施质量体系各部门的质量管理、质量计划、质量目标及各项质量

改进措施的实施和实现。负责本公司产品质量管理工作严格监督执行公司各类质量标准，确保及提升产品质量，营造持续改进品质的质量文化。

下面介绍质量管理职责分工情况：

总经理

- 1)全面领导本公司日常工作，向全体员工传达满足顾客和法律法规要求的重要性；
- 2)制定方针和目标；以文件的形式颁布，采用有效方式宣传企业的方针，保证本公司各级人员都理解方针，并坚持贯彻执行；
- 3)主持管理评审，对管理体系运行的有效性负最终责任；
- 4)确保持续管理体系运行所必要的资源配置；
- 5)对质量、环境、职业健康安全有影响的各职能部门、各岗位，用文件规定其职权以及其相互关系；要求各部门和岗位之间通过各种形式（如会议、培训等）相关了解有关职责和权限；
- 6)任命管理者代表，并为其有效地开展工作提供必要的条件。

市场部

- 1)负责公司的环境、质量、职业健康安全方针和本部门环境、质量、职业健康安全目标的贯彻和实现；
- 2)负责组织对供方（包括外包方）进行调查、评价、重新评审，编制合格供方名录，并负责对相关方施加环境、职业健康安全方面的影响；
- 3)负责组织编制采购计划并组织实施；
- 4)负责组织识别，确定与顾客有关要求；
- 5)负责组织合同评审工作；
- 6)做好市场调研，组织与顾客进行沟通，包括处理顾客的意见、投诉等；
- 7)负责公司顾客满意度情况的监测、实施调查统计；
- 8)负责合同履约及资金回笼；
- 9)负责对顾客的财产控制和管理；
- 10)负责仓库贮存产品的防护工作，包括标识、搬运、包装贮存、保护工作。

生技部

- 1)负责公司的质量、环境、职业健康安全方针和本部门的质量、环境、职业健康安全目标的贯彻和实现；

- 2)负责收集与本公司质量、环境、职业健康安全有关的法律、法规和其他要求;
- 3)负责体系文件及人力资源的控制和管理;
- 4)负责内外部信息交流、协商和沟通工作,并负责公司管理体系变动的协调工作;
- 5)负责公司劳动防护用品的发放和管理工作;
- 6)负责产品实现的策划及技术文件的编制。;
- 7)负责基础设施的控制和管理,组织进行必要的维护和保养;
- 8)负责对生产和服务所需的工作环境要求进行识别,提供和管理工作环境,抓好安全文明生产和优质服务,保证工作环境满足本公司产品生产和服务的要求;
- 9)负责对环境因素的识别和评价,环境管理方案的归口管理;
- 10)负责对危险源辨识、风险评价和风险控制、职业健康安全管理方案的归口管理;
- 11)负责本公司环境因素、职业健康安全运行管理。对相关方施加环境、职业健康安全方面的影响;
- 12)负责公司环境、职业健康安全应急响应工作,负责对重大安全、环保事故的分析处理工作。

质检部

- 1)负责公司的质量、环境、职业健康安全方针和本部门的质量、环境、职业健康安全目标的贯彻和实现;
- 2)负责公司的监视和测量设备的控制和管理工作;
- 3)负责本公司进货、外包、过程、最终产品的检验和试验工作;
- 4)负责本公司产品的标识和可追溯性的控制和管理;
- 5)负责对产品不合格品的控制和管理;
- 6)负责公司数据收集和分析工作;
- 7)负责组织策划和实施内部审核活动,保存内审资料;
- 8)负责对质量管理体系的过程的监视和测量;
- 9)负责对环境职业健康安全目标、环境职业健康安全管理绩效进行监视和测量;
- 10)负责本公司质量、环境、职业健康安全不符合、纠正、预防措施,持续改进的落实及实施。

财务部

1)负责公司的质量、环境、职业健康安全方针和本部门的质量、环境、职业健康安全目标的贯彻和实现；

2)负责公司管理体系所需资金的计划安排和落实工作，及财务核算与结算。

车间

1)负责本部门的质量、环境、职业健康安全目标的贯彻和实现；

2)负责本部门的环境因素和危险源辨识及风险控制措施的具体实施；

3)负责按生产计划和技术文件要求组织生产，保证按质按量完成生产任务，对生产形成的产品质量负责；

4)负责对生产现场进行定置管理，搞好安全文明生产，规范作业人员行为，检查工作中各种不符合因素，制止违章违纪行为，消除隐患，对管辖区安全文明生产、环境卫生保护负责；

5)加强生产设备和检测设备维护保养，保证持续的过程能力；

6)负责生产中的防护工作；

7)负责制订实施有关纠正措施和预防措施。

2.2质量管理体系

公司通过了ISO9001质量管理体系认证、ISO14001环境管理体系认证、ISO45001职业健康安全管理体系认证和ISO50001能源管理体系认证。通过几年的不懈努力，逐步形成了科学、网状、高效的质量安全控制体系，同时通过建立专门的组织机构对目标指标的制定和实施进行监测，并对各目标指标系统进行不断完善更新。在体系运行过程中，公司运用各种科学、有效的方法，测量、分析、整理各单位及所有层次、过程的绩效数据和信息。公司采用了基于PDCA循环的系统、全面的改进方法来管理改进过程。公司倡导并采用了多种工具来改进公司各部门、各层次的绩效，并根据测评结果采用学习和创新方式，不断修正战略目标和计划，坚持改进和调整。确保公司长、短期战略目标地实现，也成为公司卓越品质的根本保证。

2.2.1质量方针——公司质量工作的指南

公司的质量方针：规范管理、信誉至上、满足顾客需求

节能降耗、控制污染、强化环境保护

预防为主、防患未然、保障健康安全

遵纪守法、全员参与、追求持续改进

2.2.2 质量目标——以质量安全目标为主线，完善考核评价机制

公司制定中长期（5~10年）的质量目标，2023年质量目标如下：

- 1) 顾客满意率 $\geq 96\%$;
- 2) 产品一次交检合格率 $\geq 98\%$;
- 3) 固体废弃物分类收集、处理率100%;
- 4) 年度万元产值电消耗比上年降低1%;
- 5) 厂界噪声达标排放;
- 6) 年轻伤为零，重伤为零;
- 7) 年火灾事故为零;
- 8) 年职业病发生率为零。

每年年初，根据为实现质量方针和质量目标必须解决的主要问题以及现状和目标之间存在的差距等，进行年度质量目标策划，并确保分解到公司与质量管理体系有关的职能部门及层次中，年度质量目标应经总经理批准后发布实施。质量目标应包括满足产品要求所需的内容，是可测量的，并与公司质量方针保持一致。产品出厂合格率、零件检验合格率等质量目标每月度统计考核，顾客满意率每季度/特殊产品测量一次，并进行分析和评价，对影响质量目标达成的原因及时采取改进措施。

2.2.3 质量教育——重在员工的质量意识教育

质量教育是一个潜移默化的过程——特别是质量意识的教育，公司非常重视员工的质量意识教育，在质量管理中做到：始于教育、终于教育。抓员工质量意识教育主要包括以下方面。

（1）质量的责任感

加强员工质量责任感教育，使企业员工必须意识到，在产品、服务质量上对国家、对民族、对社会、对消费者所承担的职业责任。教育必须用“假如我是消费者”的态度来对待质量，把生产满足消费者要求的产品作为每个员工的根本任务。为了加强质量责任感，在加强员工质量意识教育中，建立起了严格的质量责任制，使每个部门、每个岗位、每个员工都严格履行自己的质量职责。

（2）质量的紧迫感

加强员工质量的紧迫感教育，是来自于激烈的市场竞争和消费者对产品更高、更新、更美的高质量要求；教育使员工明白：要在竞争中立于不败之地，就必须有强大的实力；质量是企业经济实力的重要标志，企业要高速发展，就必须高速提高质

量；教育员工要有危机感、紧迫感，只有具有危机感和紧迫感，才能转化为迅速提高产品质量的强大动力。

（3）质量的荣誉感

树立质量的荣誉感，就是要求企业每一个员工都做好自己的本职工作，在工作中一丝不苟、严格要求，高标准地完成自己的任务。树立质量的荣誉感，一方面要加强质量意识教育，用实际的事例来教育员工；另一方面要有相应的奖惩措施，使员工真正体验到生产高质量品牌的光荣。荣誉使人上进，惩罚使人猛醒。有了质量的荣誉感，就能在产品质量上提高广大员工的自觉性、积极性和创造性。

2.2.4管理制度——建立以质量体系内审和管理评审为核心的体系评价、改进机制为提高产品质量管理体系的运行质量，公司建立《质量手册》、《程序文件》等，包括对原材料的检验与验收，中间体的控制指标及检验标准，产品标准，对过程开展定期、定时、全方位的检查、考核，进行全过程监控并实施奖惩，以过程质量保证过程管理的有效性。

同时建立《内部审核》、《管理评审》等控制程序，年初制定内部审核方案，规定审核时间、审核范围、审核方法，对年度内部审核工作进行策划。组建专业化的内部审核队伍，严格对产品检验、原辅料采购、生产过程、产品销售、售后服务实施全过程审核，寻找改进空间，制定改进措施予以改进。开展管理评审对质量管理体系、质量方针、质量目标适宜性、有效性进行评审，制定年度持续改进计划实施改进，提高体系运行有效性。

2.3 质量安全风险管理

顾客的满意是我们前进的动力，顾客的不满是我们改进的基础，积极主动地为顾客提供各类沟通渠道，解决其在产品购买前后的各种顾虑及障碍，产品使用中的各类疑难，保证产品使用中的安全和可靠性，公司始终把倾听、满足、解决顾客诉求，超越其期望值以提高其对品牌粘度、忠诚度，提升公司的社会认知度以及良好口碑，自始至终从影响甚至决定公司长远发展的战略高度去思考与管理。

为了确保产品的正常使用和对于重大质量安全事故的监测和风险评估，公司制定一系列的制度，成立了以领导为核心的战略领导和统筹机构，快速有效地应对各种风险。公司在客服体系中建立完善的危机性质量安全事故的跟踪和处理机制，并成立专门的重大事故处理小组负责质量安全事故的全程跟进和处理，并时刻识别产品在策划、设计、制造、运输、安装和使用等过程中的质量安全风险点，从根本上杜绝质量

安全风险的发生。上述各项风险的处理和管控有专门的制度保证、专职的部门和领导负责、有标准的操作流程，迅速高效，把控有力。公司自成立至今，未出现过重大风险和危机事件，在行内享有盛誉。

为了及时、有效地为顾客解决各类问题咨询、投诉，保证持续、高水平的顾客满意度，建立稳固的顾客关系，促进品牌美誉度的长期提升，公司专门建立了客户服务中心，并配置专业的客服人员，建立与终端顾客的关系，实时为顾客解决各类服务问题。

3质量诚信管理

质量诚信是企业的立足之本。江阴标榜汽车部件股份有限公司始终重视企业质量诚信管理，不断完善企业质量诚信体系建设，加强质量诚信宣传，大力开展群众性质量活动，把“质量至上，诚信为本”理念贯穿到整个产品中，着力引导全员参与质量管理，致力追求整体卓越绩效。

3.1质量承诺

诚信，就是诚实守信。人无信不立，商无信不盛。“立其诚，守其信，言必信，信必诺”，以诚信正身，以诚信立业，正所谓“立诚守信”。负责，就是担当责任。责任承载使命，责任贵在担当。知责明责、履责尽责、担责问责。以担当律己待人，以责任做事成事，正所谓“责任心决定执行力”。诚信负责，意味着结果为要、以果励人。市场是无情的，竞争是残酷的，结果是衡量成败优劣的首要标准。规划结果是一种能力，赢得结果是一种荣誉，承担后果是一种风格。我们主张做事要以终为始、结果为要，不含糊、不放任；待人要以结果为依据、以结果论英雄，不找任何借口。我们力求以结果导向强大自我、激励他人，规划结果、追求成果、预防后果。我们相信，结果为要则纲正纪明，以果励人则无往不胜。

3.2运作管理

3.2.1产品设计

在产品的设计时，始终坚持以高效、低毒、环保为基础，所有产品均经过试验验证，使产品质量与自身宣传、产品包装标识以及消费者预期完全一致。

在产品包装设计时，公司严格执行法律法规要求，并设置专门机构进行审核控制，保护消费者利益。

在产品标识标注方面，产品设计均符合国家相关标准要求，不作任何虚假宣传，避免消费者受到误导，坚持诚信发展。

3.2.2 原材料采购

原材料采购是产品质量控制的关键环节，公司原材料采购主要分为包装材料采购和生产原材料采购两部分。

（1）包装材料

为确保供应商严格按照公司的要求提供产品，保证包装材料供货渠道的稳定，有效防止产品泄漏等安全危害的产生，兑现质量诚信承诺，从供应商资质和包装材料产品检验等方面严格管理。公司每年对供应商的供货业绩、产品质量保障能力等进行资格评审，并要求供应商积极按国家标准建立、健全危险货物包装材料质量安全保障制度，提供的产品符合相关国家标准及本公司制定的相关企业标准。

在检验控制方面，按照相关标准要求对进货包装材料进行安全性能检测，生产车间包装材料检验员对进货包装材料进行检验或验证。

（2）生产原材料——供应商质量诚信管理

在采购过程中，公司建立供应商管理流程，供应商必须通过严格评审和签订诚信经营承诺书才能成为公司的合格供应商。公司通过不定期邀请供应商参观洽谈，通过发放原材料质量标准、通知等形式将公司的经营理念、质量方针、目标向供应商宣贯。通过各种形式提高供应商的质量管理能力，保证采购原料质量。

3.2.3 生产过程

生产是产品实现的主要环节，为保证产品质量，公司以工艺文件作为生产管理的根本宪法，一切生产管理都是以工艺文件为出发点和落脚点，保证了大生产过程的有序进行，保证了产品质量的提升。公司针对产品生产的特点，通过对“人、机、料、法、环、测”六个产品质量影响因素的分析，加强了对生产过程的有效检查、监督，有效控制了生产过程中影响产品质量的各个因素，推动了公司生产质量的提高。

（1）过程控制

为使产品质量保持稳定，公司对生产过程中影响质量的各个因素，包括工艺参数、人员、设备、材料、加工和监视测量方法、环境等都加以控制。对生产过程关键工序设置工序控制点，进行重点质量控制，确保产品在贮存、转运过程中的质量安全。

（2）可追溯管理

公司生产过程管理从投料到产品生产全过程进行识别，实现原辅料、半成品的可追溯管理。在从第一道工序开始时，就编定特有的批号，直到最终产品入库，批号均

可追溯，并及时登记汇总，那一批产品由于原料或中间体不合格造成产品质量问题时，都可以及时发现，对不合格品及时采取纠正措施。

3.2.4成品储存运输

合格成品批量生产之后，需要经过储存、和运输，最终从销售渠道送到消费者手中。为了保证储存和运输过程中成品的质量，制定了相关制度，对成品的储存能力要求、成品库管理制度、运输要求等方面都做出了细致的规定。

3.3营销管理

（1）产品宣传营销

公司把产品宣传营销作为质量诚信管理的关键环节，把公司对外宣传、广告、产品包装说明、各类深入消费者的公开活动等都当作公司对消费者的质量承诺，在产品宣传方面主动遵守国家法律法规，按照国家标准开展营销活动，做到不误导顾客的选择和不辜负消费者的信任。

（2）产品交付实行全程监管

公司产品交付物料和客户收货反馈工作。为保证交货质量和时效，运输车辆采取防盗、加固、防雨等措施；车辆装货完毕均填写《发货清单》，并签订合同，核对货运人信息，货物到达后，由用户和销售人员进行验货，保证货品的真实性；产品交付后发现有破损或对产品有疑问，由公司专职部门进行调查处理，确保交付顾客的产品货真价实。

（3）售后服务

为加强公司产品、商品的售后服务，促进以顾客满意度为导向的方针的实现，推动企业质量诚信制度的建设，公司制定了《售后服务制度》，确保做到产品使消费者满意。

为保障消费者权益，公司制定具体的售后服务原则：

——产品在正常运输、仓储、销售过程中因外在因素所造成包装破损等可退货、换货、返工。

——对出现重大质量问题的产品，与消费者协商后，免费召回、更换或按订货价全额退款。

——对于因产品瑕疵需要更换，原则上在消费者所在地进行。

——对售后服务投诉中的假冒产品，由公司配合当地执法单位为消费者维权，并告知消费者购买正品产品的渠道。

——对消费者在使用过程当中对使用方法不清楚的，公司无偿派遣技术人员前往客户所在地进行技术指导。

（4）售后服务效果

公司售后服务中的退货、换货、返工、赔偿，按《消费者权益保护法》等相关法规并与消费者协商处理，让消费者满意度最大化。

4企业质量基础

4.1标准管理

（1）制定国家/行业标准

截止目前，公司参与行业标准JB/T12936-2016《旋转补偿器》编写制定。

4.2计量管理

公司建立完善的计量管理制度，为了保证计量器具的准确、完好，公司专门建立了计量器具台账，规定了计量检测设备的检验周期，所有计量检测设备均在国家认可的机构进行校准和检定，保证了量值的准确可靠。

为加强计量管理，从原材料采购、过程管理、生产设备、检验设备、工序检验、成品检验等进行检定、校验、使用监督、流转管理，建立了一整套管理文件和控制方法，购置了一批精密的计量检测设备，大幅提高了产品的检验能力。卓有成效的计量管理为产品质量的稳定提高提供了良好的保证手段。

4.3认证管理

公司通过了ISO9001质量管理体系认证、ISO14001环境管理体系认证、ISO45001职业健康安全管理体系认证和 ISO 50001:2018能源管理体系认证。

4.4检验检测管理

公司建立了完善的外购原材料检测、产品过程检验、产品出厂检验的质量管控机制。公司成立专门的质量管理中心，分别做对关键元器件及原材料的进货检验，对钣金加工的零件及喷涂半成品进行过程检验，对生产完成的成品进行出厂测试检验以及包装检验。要求检验人员对所有待检半成品、成品进行登记，按照相关标准和规定及技术指标，对产品进行检验，并填写检验记录。

5产品质量责任

5.1产品质量水平

公司自始至终都把产品质量责任放在企业发展的首位，为进一步保证消费者权益，公司在产品质量、售后服务等方面做出多项承诺。

5.1.1产品质量承诺

1、所有出厂产品均进行外观检测和内在质量指标检测，符合法律法规、企业标准或国家标准要求，出厂产品100%合格；

2、产品的制造和检测均有质量记录和检测报告。

5.1.2售后服务承诺

公司对产品的售后服务做出如下承诺：

（1）质保期享受售后承诺

产品在质保期内享受售后承诺。

（2）遵纪守法

认真贯彻执行《消费者权益保护法》、《产品质量法》、《标准化法》、《计量法》等法律法规。

（3）独立售后服务

设立独立的售后服务机构，形成营销一线、售后服务、质量管理部门密切协作体系，实行首问制制度，做到有诉必接、有问必答、耐心解释、及时解决。

（4）服务目标

热心服务质量，赢得用户认可，达到顾客满意。

（5）服务效率

公司接到消费者投诉后，将在24小时内给予满意答复，与消费者沟通后并由售后服务人员前往消费者所在地进行处理。

5.2产品售后责任

公司根据《产品质量法》、《消费者权益保护法》等法律法规的要求，为依法履行社会责任，保护消费者权益，对问题产品实施召回，防止不良后果的产生。公司建立《产品召回制度》，落实专门部门实施召回，制定严格的召回控制程序，明确相关部门职责，问题产品的处置要求，建立了严密、有效的召回控制系统。目前，公司未发生一例产品召回事件。

为维护消费者的权益，公司本着“客户第一，服务至上”的精神，履行产品“三包”责任，力求服务质量赢得用户满意，公司售后服务中的退货、换货、返工、赔偿，按《消费者权益保护法》等相关法规并与消费者协商处理。

5.3企业社会责任

公司秉承可持续发展理念，以推动做优做强，积极履行企业责任，创新发展和回报社会。公司把支持公益事业纳入到发展计划，确定支持公益事业的方针和重点，主动积极地参加公益活动。

公益支持项目

支持方向	支持项目
教育	江苏省研究生工作站
慈善	江苏省残疾人福利基金会定向捐赠
	困难员工帮扶
	员工关爱
卫生	组织义务献血
	组织疫情防护和捐款
环保	组织志愿者参加垃圾分类回收宣传活动
行业发展	支持行业发展和标准制定工作

5.4质量信用记录

公司是“守合同、重信用”企业，公司领导一直鼓励各种形式的持续改善和创新，不仅提质增效、降本增效，也由此营造更加有效的沟通氛围。公司开展QC小组、5S等活动，并对有成果的活动给予总结、表彰，同时经常与技术人员、管理人员进行沟通，引导课题、目标制定，提供保障措施，积极落实。公司通过与国际一流企业的对标，发现尚有欠缺之处，并不断完善，走高质量发展之路。公司通过不断创新，为企业快速发展和应对竞争环境的变化构建了良好环境。公司将始终专注于专、精、特、新补偿器的研发、生产，努力提供核心技术产品以及全面解决方案和系统集成服务，力争成为全国该行业制造技术的领跑者。

报告结语

在激烈的国内市场竞争中，要想在市场的洪流中不被忽视，要想立于不败之地，在很大程度上取决于企业产品的质量，取决于企业核心技术和自主创新能力，取决于品牌的培育和发展。进一步开展质量振兴，推进企业质量管理体系的升级，加快经济增长具有重大意义。我们会坚定不移的走质量振兴之路，“做最好的产品，提供最好的服务”是我们永远不变的信念！

质量管理是企业的永恒的主题，良好的信用是企业的根本，也是保障企业发展的重要因素之一，没有一劳永逸的质量，只有持续改进的质量管理系统，良好的信用需要卓越的质量支撑，需要优良的服务维系。未来，公司将以强烈的责任感和高度的使命感扎实推进质量管理，稳固维护企业信用。以卓越的产品质量占领市场，以良好的信誉留住顾客，推进质量管理体系的持续改进和高效运行，全面强化全员维护形象、打造精品质量意识。将“质量就是生命”、“信用就是根本”的工作理念，付诸于行动，通过进一步开展降低成本增加效益、管理提升活动，将《质量发展纲要》的精髓实践于整个企业生产工序中，落实在过程质量监管上，不断提高工作责任心和管控力度，为顾客提供优质产品和服务，坚决履行企业的质量主体责任，以质量为根、诚信为本，向质量要效益、促发展，真正达到诚信经营、以质取胜。