

# 浙江亿力清洁设备有限公司

## 质量诚信报告

## 目录

<b>第一部分</b>	<b>前言</b> .....	<b>1</b>
	<b>一、编制规范</b> .....	<b>1</b>
	<b>二、致辞</b> .....	<b>2</b>
	<b>三、公司简介</b> .....	<b>3</b>
<b>第二部分</b>	<b>报告正文</b> .....	<b>5</b>
	<b>一、企业质量理念</b> .....	<b>5</b>
	<b>二、企业内部质量管理</b> .....	<b>6</b>
	<b>三、质量诚信管理</b> .....	<b>11</b>
	<b>四、企业质量基础</b> .....	<b>12</b>
	<b>五、产品质量责任</b> .....	<b>14</b>
<b>第三部分</b>	<b>结束语</b> .....	<b>16</b>

## 第一部分 报告前言

### 一、报告编制规范

«浙江亿力清洁设备有限公司发布的质量诚信报告»回顾了公司在质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的理念、制度、措施及取得的成效。本公司保证报告所公布的质量诚信体系建设情况不存在任何误导性陈述及虚假情况,并对其内容的客观性、真实性负责。

报告组织范围：浙江亿力清洁设备有限公司

报告时间范围：2017年1月-2017年12月

报告发布周期：1次/年

报告数据说明：报告内所涉及数据来源于公司，数据真实、有效。

## 二、致辞

以“创新设计，精细制造，持续改进，为全球客户提供一流产品，一流服务”为质量方针，坚决落实企业质量主体责任，严格遵守相关质量法律法规，始终以高于国家标准的内控标准来严格要求自己，健全产品质量、服务追溯体系，切实履行企业质量主体责任，依法承担质量损害赔偿。

为确保质量诚信体系的有效运行，从制度上加以规范，从考核手段上加以落实约束，从质量文化上加以引导，从努力改进和积极实施名牌战略上加以提高和升华，大力营造和创建质量诚信工作氛围和体系，不断提升非国家质量标准的使用性能，切实服务客户。

市场是瞬息万变的，市场的需求也是在不断随着科技创新和技术应用而发生着变化，我们要不断深挖用户需求，不断努力去提高产品质量，用严格的质量管理和敬业精神，不断追求卓越品质，为用户提供高品质的产品；创新是我们成长和发展的基因，已经是公司的发展方向，不断为我们的用户提供卓越的产品和服务

### 三、公司简介

浙江亿力清洁设备有限公司是 2009 年 12 月于嘉善县罗星街道灵秀路 111 号注册成立的一家民营企业，注册资金 12800 万元，是一家专业从事高压清洗机等清洁设备的研发设计、生产及销售于一体的科技型企业。公司现有员工 1512 人，现直接从事研发的科技人员 196 人，占公司员工比例为 12.96%，我公司有一支尖端的专业技术人才队伍。公司主导产品有直动式高压清洗机、高效节能型高压清洗机、超耐用低噪音高压清洗机及其配套产品在内的三大系列数十多个品种，产品广泛应用于农业、航空航天、汽车业、石油化工、运输业、船舶业等行业。我公司十分注重科技创新，建有标准的试验机构和完善的研发核算体系，2017 年我公司被认定为国家高新技术企业和嘉善县高新技术研发中心。每年有多项新专利和新技术的研制成功，运用到产品中，给公司带来较好的经济效益。公司 90% 以上的产品已通过了 GS、CE、CSA、EMC 等产品国际认证，远销德国、英国、法国、意大利、瑞典、美国、加拿大、墨西哥、阿根廷等欧美发达国家及新加坡、马来西亚、泰国、香港等东南亚国家和地区。公司还与丹麦 Nilfisk-ALTO、意大利 AR、美国 CompBell、美国 Black&Deck、香港 TTI 等众多国内外知名品牌建立了战略供应合作关系，为其长期提供高压清洗机及配套产品和服务。凭借国内领先的研发实力、严格可靠的质量保证、快速高效的客户服务和为顾客创造价值的经营理念，



亿力产品享誉海外市场，国内市场占有率为 8.7%、国际市场占有率在 1.24%，位居国内同行业前列。

2015 年实现销售收入 55354.67 万元，利润 1649.64 万元，税收总额 2305.35 万元。

2016 年实现销售收入 71212.56 万元，利润 4929.77 万元，税收 4715.49 万元。

2017 年实现销售收入 102686.07 万元，利润 8988.26 万元，税收 5709.52 万元。

## 第二部分 企业质量诚信报告

### 一、企业质量理念

“创新设计，精细制造，持续改进；为全球客户提供一流产品，一流服务。”为质量方针，以“诚实、协作、求真、务实”为企业价值观，以“客检一次通过率 95%以上、订单交期达成率 98.9%以上、进料检验一次合格率 95%以上、采购交期达成率 96%以上”为质量目标，将质量管理理念融入企业管理经营整个过程，质量意识深入每一位员工心中并在实际工作中稳步实施。

近年来，公司注重强化品质管理的核心地位，不断提升品质管理部门的综合管控水平，将“质量就是企业生命”、“下道工序是上道工序的客户”等质量责任感和使命感贯穿于整个生产控制中，落实在各个岗位工序上，切实营造了良好的齐管共抓、常抓不懈的全员质量管理氛围，通过努力打造和树立质量诚信意识，全面提升产品质量。在顾客和市场的需求、期望方面高度关注，始终以顾客为关注焦点，建立“诚信合作、共利双赢”的战略合作伙伴，并以此调整和改进生以先进的制造技术和优良服务、满足并超越用户不断增长的期望，创造行业知名品牌。公司未来的发展思路：积极抓住机遇，努力开拓市场，加强企业管理，努力提高公司的综合实力和核心竞争力，不断将公司打造成为一个“资源节约型、环境友好型、质量效益型”企业。

## 二、企业质量管理

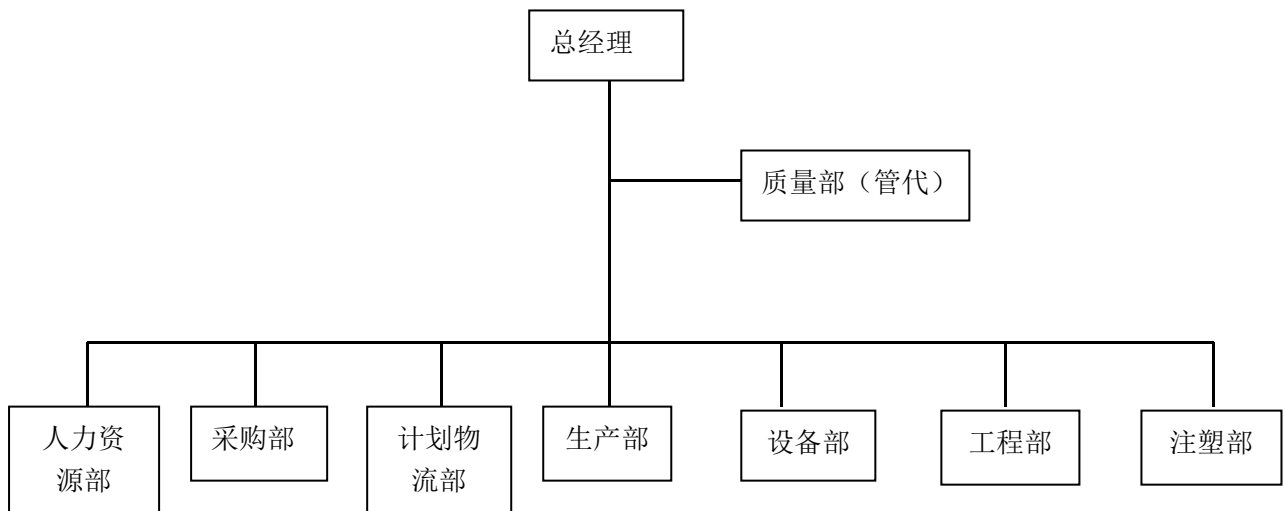
### (一) 质量管理机构

公司以总经理和质量组织为主体对公司的质量管理和产品质量负责。同时负责建立企业组织架构，确定职能部门及各级管理者的职责、权限；建立考核激励机制等质量保障措施；组织制定企业质量发展战略、年度质量工作计划和质量目标；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。

质量部是公司质量管理机构，在总经理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，协助总经理，按照质量管理体系标准要求，策划、建立、完善公司的质量管理体系，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。负责采购品(含原辅材料、零配件、标准件和外协产品)的入厂检验、验收；产品的过程检验、试验(含各生产加工工序及半成品检验)和成品入出库检验，并保存质量检验记录，编制产品质量报告，从原辅材料入厂到生产过程检验、半成品及成品入库检验，对产品质量负直接责任。以产品执行标准和顾客满意为事实依据，严格执行产品质量追究和质量考核制度，严格实施企业岗位质量规范、质量标准管理，确保出厂产品全部合格。



附：质量管理机构图



## （二）、质量管理职责

### 1、质量管理组织的职责

- (1) 编制适合本企业的质量管理体系文件；
- (2) 组织制定企业的质量方针和质量目标；
- (3) 负责和监督企业质量管理体系的有效运行；
- (4) 制定质量奖惩制度，负责协调各部门的质量责任，考核工作质量；
- (5) 组织企业内部质量审核；
- (6) 负责重大质量事故的分析处理；
- (7) 组织开展群众性质量活动。

### 2、质量部的职责和权限

#### (1) 质量检验

按照有关标准和规定，对原材料、半成品、成品进行检验。按规定做好质量记录和标识，及时提供准确可靠的检验数据，掌握质量动态，保证产品检验的可追溯性。

## (2) 质量控制

根据产品质量要求，制定原材料、半成品和成品的企业内控质量指标，组织实施过程质量控制，运用数理统计方法掌握质量波动规律，不断提高预见性与预防能力，并及时采取纠正措施、预防措施，使生产全过程处于受控状态。

## (3) 出厂产品合格确认和验证

严格按照相关产品检验标准，杜绝不合格产品的出厂。

## (4) 质量统计和分析

利用数理统计方法，及时进行质量统计，做好分析和改进工作。

## (三)、质量管理体系

近年来，我们通过实施 ISO9001 质量体系标准，不断优化资源整合，修订、完善公司管理流程，建立健全适应本企业实际的质量管理体系，扎实有效地落实了管理工作中的各项责任、各项目标，确保质量管理体系有效运行，推进公司可持续发展。

在总经理领导下，企业将《质量手册》作为本公司实施质量管理开展质量策划、质量控制、质量保证和质量改进的纲领性文件，同时也作为对顾客的承诺；将《程序文件》作为公司现行管理标准按照质量手册和程序文件的规定要求实施质量管理。开展质量管理教育培训，建立了讲师队伍，分别对管理、技术、生产工艺、质检、计量、生产及质量安全，按年度培训计划和月度实施计划进行全员培训。为确保体系运行的有效性和持续改进，根据体系审核规定公司每个月对各部门进行体系抽样检查，每年开展覆盖全公司范

围的体系内审，对于审核发现的不符合项，公司组织各责任部门进行分析原因，制定纠正措施与预防控制措施，责任部门根据纠正预防措施落实整改，并评价整改效果，各问题整改验证合格后关闭。最终形成内部审核报告，对体系的整改及不合格项的预防提出建议，并作为管理评审的一个重要输入，向管理层报告。

公司制定了《不合格控制程序》、《改进控制程序》，对不合格品进行了严格管控。公司所有的产品必须通过质量部判定合格贴合格标示后方能流入下道工序或出厂。任何不合格产品均有明确标识记录、评价、隔离和处理等要求，各种不合格产品返工、返修必须经过重新检验合格后才能进入下道工序。

#### **（四）质量风险管理**

##### **1、质量投诉管理**

为保证不断提高产品质量，提升公司质量服务水平，公司制定了《售后服务控制程序》、《顾客满意测量控制程序》、《客户投诉处理作业指导书》等制度，建立健全了受理和处理产品质量和售后服务质量投诉的控制程序。销售部门（外贸中心、品牌事业部）、研发中心、质量部负责客户售前、售中、售后一切投诉接待，对顾客抱怨、投诉等信息进行责任落实，对顾客潜在不满进行分析，并将整改落实到责任部门。通过加强定期走访客户，主动与客户交流沟通，对顾客抱怨进行及时改进与沟通来提高顾客满意度。

公司每年年底对顾客满意度进行问卷调查，填写《顾客满意

度调查表》，调查内容包括产品质量、交货期、服务等方面，由顾客对产品要求和期望的各个方面内容做出评价，然后进行数据统计以确定下一步质量性能优化升级方向和销售服务质量的提升目标。

## 2、质量风险监测

公司建立企业质量档案，不断完善和健全质量风险监测，定期总结、分析阶段性的质量状况，采取有针对性的解决方案，不断优化和改进质量管理的手段和关注点，开展质量安全风险监测和分析评估，为生产质优、价优、稳定的优质产品提供系统保障，全面降低了质量安全风险。

## 3、应急管理

### (1) 重大质量事故应急预案

根据有关规定，出厂产品重大质量事故必须按相关的产品标准严格检验和控制，我们按要求制定了相关检验制度，产品经检验合格后方可出厂。我们参与制定了高于国标、行标的企业标准，严把工序过程质量关，做到了事前有效控制，出厂产品严格按照产品标准执行，经检验不合格品坚决不予出厂。

围绕影响不合格品的因素我们进行层层控制，分别制定了操作规程，当出现不合格时，立刻停机查明不合格原因，待查明原因通过整改符合要求才能恢复生产。

### (2) 重大质量事故报告与处理

重大质量问题发生后，应立即向公司总经理及分管经理汇报，

并有效组织有关人员<sup>对</sup>事故进行认真分析，找出原因，积极采取补救及预防措施，并进行责任追究和处理，杜绝事故再次发生。

### **三、质量诚信管理**

#### **(一) 质量诚信管理**

以“创新设计，精细制造，持续改进；为全球客户提供一流产品，一流服务。”为质量方针的经营理念，公司高层领导高度重视产品质量，要求从管理层到一线的每一名员工始终坚持品质为先，视产品质量为企业的生命，从采购、生产过程控制、产品检测、售后服务等方面都严格按照国家标准、客户标准及相关法律法规要求执行，实现从设计开发-采购-生产-售后，全过程的跟踪监测及管理，以便为顾客提供满足需求与期望的产品。

通过建立内部质量审核、质量考核和奖励等质量管理过程控制，减少重复性问题的发生。合理配备检测器具，加强培训，提高检验效率和检验有效性，提高工作效率，保证产品检测报告的质量。

以高品质的产品、服务奉献给全球客户；与经销商、供应商结成战略伙伴关系，实现多方共赢的局面；慎重决策、竭力所为，为股东创造最大价值；坚守信用和道义，依法纳税，构建和谐社会，主动承担企业公民责任，为国家、社会做出贡献。

#### **(二) 企业质量文化**

在亿力公司企业文化中，质量文化占据核心位置，植根于公司“实”文化，亿力公司形成“质量第一、顾客满意”为核心的质量文化。

在理念层面，“质量第一、顾客满意”、“第一次就把事情做对”、“三不

政策”、“下工序就是客户”的质量意识形成了共识；以“专业制造 成就价值”为使命，以“成为全球清洁器具的一流供应商”为愿景，以“以质量求生存 靠创新求发展”为企业宗旨，以“创新设计、专业制造、持续改进、客户满意”为质量方针。

在制度层面，通过绩效引导，规章制度，质量责任制的落实，确保质量文化得到有效的固化，通过公司内部刊物、每周品质例会、质量标兵竞赛等一系列活动，保证质量文化的传承与发展。

在质量管理绩效考核上，强调领导作用、全员参与以及过程方法的运用，以“第一次就把事情做对”为导向，基于质量管理的过程及结果综合设立指标，实行月度考核机制，通过考核机制的建立，保证了公司质量目标的有效达成

在质量控制上，始终严格维护质量检验队伍的独立性和质量否决权，并形成了“代表法律法规、代表客户、代表公司尊严”的质量控制原则。

## **四、企业质量基础**

### **（一）企业产品标准**

公司本着追求卓越品质的高要求，针对不同类型的产品和零部件，不断提高企业技术标准要求，以保证企业标准的先进性。参与制定了严于国家标准、行业标准、地方标准的企业内部标准，建立远比国标、行标更为严格的质量可靠性控制手段，如进料、制程、出厂等检验规范。

在标准化管理方面，通过认真组织学习标准化法规和标准化管理

基础知识，将企业标准化贯穿于生产全过程，从原辅材料、包装材料的采购、半成品、成品检验等各个环节，均制定了相关标准。从而使原辅材料进厂到成品包装出厂的整个生产过程都处于标准化规范管理之中，对稳定产品质量、提高企业管理水平奠定了良好的基础。

## **(二) 企业计量水平**

为确保产品质量，在产品生产工艺中严格过程控制，按照《测量设备控制程序》，公司定期每年对要求强检的计量仪器和检验仪器进行检定和校验，确保计量设备的正常运行和计量的准确性。2018年建立自己的计量实验室，陆续配置了齐全的检验设施设备，更好地对开发及过程质量进行管控。

## **(三) 认证认可情况**

为全面提升产品质量，确保各项生产经营活动规范、标准，通过了质量管理体系认证 GB/TI9001-2016/ISO9001:2015。

## **(四) 质量管控过程**

公司在质量管理体系的基础上，为了保证公司产品制造质量可靠稳定和安全，并符合国家法规的要求，质量管理的过程严格按照国家、行业标准、企业标准，从产品检验特点出发，制定了相关的检验规程和规定，包括进料检验规程、制程检验规程、出厂检验规程等检验方面的指导文件。

依据质量管控过程的主要要求，通过质量目标检查、过程的监视和测量、内部质量审核、质量考核和奖励、质量班组评选、工艺纪律检查等方式，保证质量体系的符合性和有效性。通过组织品质周例会、

质量改进、管理评审、质量分析会、第三方审核等活动，确保质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。

## **五、产品质量责任**

### **(一) 产品质量承诺**

以“客检一次通过率 95%以上、订单交期达成率 98.9%以上、进料检验一次合格率 95%以上、采购交期达成率 96%以上”为目标推动公司质量管理。公司每年对质量管理职责、生产资源提供、人力资源要求、技术文件管理、过程质量管理、产品质量检验、安全防护和其他要求进行全面自查、整改，并持续改进。为构建诚信经营、公平竞争的市场环境加强质量诚信体系建设，切实保证产品质量，维护消费者的合法权益，推动建设“质量兴企”作如下承诺：

- 1、牢固树立“质量第一”的思想，不断加强质量意识和社会责任意识，保证和提高产品质量，落实企业质量主体责任，增强消费者消费的信心。
- 2、加强全员、全过程、全方位的质量管理，推行先进质量管理方法，完善计量保证体系、标准化体系和质量保证体系，严格控制原材料、生产过程、产品出厂和储运销售过程的质量控制。
- 3、建立质量安全事故主动报告制度，严格落实质量安全责任追究制度，完善产品质量追溯体系，及时解决消费者的质量投诉，自觉履行质量召回、“三包”等服务承诺。

### **(二) 产品售后服务承诺**

为履行企业质量主体责任，以维护顾客利益，我们扎实开展产品售后服务，售后人员应按要求完成售后服务及产品质量信息反馈工作



并进行定期回访，对售后服务反馈信息中的服务质量投诉和产品质量投诉，部门负责人应立即做出响应，并组织协调，积极解决服务质量和产品质量问题。迄今为止，尚未出现因产品质量问题出现赔偿、纠纷，客户满意度较高。

### **（三）重大质量应急处理**

质量部以《不合格报告》的形式书面通知责任部门，同时由公司组织相关部门，对事故进行认真分析，找出原因，采取补救及预防措施，并进行责任追究和处理，杜绝事故再次发生，并及时将事故原因及处理方案反馈给质量部，质量部验证其结果，并报公司分管领导审批。同时向上级主管部门作出书面检查报告，并追究相关领导和责任者的责任，严肃处理。

### 第三部分 结束语

质量管理是企业的软实力，信用是企业的根本，也是制约企业发展的根本因素之一，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，需要优秀的服务维系，未来公司将以强烈的责任感和高度的使命感来扎实推进质量管理，稳固维系企业信用。以卓越的产品质量占领市场，以良好的信誉留住客户，推进质量管理体系的持续改进和高效运行，全面强化全员维护名牌形象、打造精品的质量意识，将“质量就是生命”、“信用就是根本”的工作理念内化于心，外付诸于行动，通过进一步开展降本增效、管理提升活动，落实在过程质量监管上，不断提高工作责任心和管控力度，为广大客户提供优质产品和服务，坚决履行企业的质量主体责任，以质量为基、信用为本，向质量要效益、促发展，真正达到诚信经营、以质取胜。