

永康市南天工贸有限公司

2021 年度

质量 诚信 报告

目录

第一部分 报告前言

1.1 报告编制规范

1.2 高层致辞

1.3 企业简介

第二部分 报告正文

2.1 企业质量理念

2.2 企业质量管理

2.2.1 质量管理机构

2.2.2 质量管理体系

2.2.3 质量安全风险管理

2.3 企业质量诚信管理

2.3.1 质量承诺

2.3.2 运作管理

2.4 企业质量基础

2.4.1 标准管理基础

2.4.2 计量管理基础

2.4.3 认证管理基础

2.4.4 检验管理基础

2.5 产品质量责任

2.5.1 产品质量水平

2.5.2 产品售后责任

2.5.3 社会责任

2.5.4 质量信用记录

结束语

第一部分 报告前言

1.1 报告编制规范

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。

报告的组织范围：永康市南天工贸有限公司。

报告时间范围：2021 年 1 月——2021 年 12 月。

报告发布周期：本公司以 1 年为周期，并将根据实际情况动态更新报告内容。下期报告发布时间为 2022 年 1 月。

报告数据说明：报告公布了基本的企业信用信息数据项，包括基本信息、经营管理信息、财务信息、银行往来信息、提示信息和其他信息。这些均来自于对企业相关记录的整理、收集和分析。因此信息质量可靠，经得起审核验证。

报告获取方式：消费者、供应商、经销商、监管部门等各类利益和责任相关方，可以登录公司网站 <https://www.zjnantian.com/>，或者拨打我公司服务热线：0579-87515821 联系本公司获取书面形式的报告。

1.2 高层致辞

在现代经济社会中，诚信不仅是一种道德规范，也是能够为企业带来经济效益的重要资源，质量诚信更是赢取客户的核心要素，南天企业文化要求全体员工讲诚信，以诚立身，塑造诚信文化，提升企业核心竞争力，努力打造最受顾客欢迎使用放心的以汽油机为动力的便携式割灌机和割草机等园林工具。

“诚信”是南天公司成长的“根”，“质量”是南天公司发展之“本”，我将始终不渝的带领南天全体员工坚持根本、转变观念、科学发展、与时俱进、开拓创新，不断提升企业实力，走出一条独具特色的可持续发展的产业化之路，做最负责任的民营企业。企业对消费者负责，靠的不是便宜的价格，一个好的企业是不依靠价格来引导市场的，而是产品的品质和技术。我们公司的发展规划是向国内一流水平、国际领先水平看齐。我们的员工是一支勤勤恳恳、奋发向上、不屈不挠的队伍，管理层团结一致，有信心也有决心实现发展规划目标。

回首昨天，我们问心无愧，面对今日，我们倍加珍惜，展望明天，我们信心百倍，让我们一起开创更加美好的明天！

——公司总经理：吕晓鹏

1.3 企业简介

永康市南天工贸有限公司是一家实力雄厚，集研发、生产、销售为一体的园林工具、电动工具生产企业。公司总部位于中国五金之都—浙江永康。工厂占地面积 10000 平方米，厂区环境优美，交通便利，物流发达。

本公司拥有先进的生产设备，锐意创新的技术骨干，技术娴熟的生产工人。自始至终以科技为依托，以市场为导向，大胆创新，全身致力于提高绿化水平，以美化园林为己任，以跨越平凡创新无限为经营理念，深受广大客户的信赖，是当地发展较快的企业之一。

永康市南天工贸有限公司以“占领”品牌为依据，立足“站稳脚跟，领先一步”、“诚信创新，铸造品牌”的思路。依靠先进的科学技术，不断拼搏进取，能够根据客户的要求，保质保量完成各种订单，企业重视品质管理，品牌建设，讲求良好的信用，产品严格选用优质的材料，竭诚欢迎广大经销商前来洽谈合作，携手共创辉煌事业。

第二部分 报告正文

2.1 企业质量理念

公司自成立以来始终坚持质量第一的观念，将产品质量看作企业的命脉。公司领导深信质量是企业的生命，公司的发展要靠过硬的产品质量来支撑，为此公司制订了质量发展战略，设置独立的品质部，公司不断引入先进适宜的管理理念与工具，公司通过了 ISO19001 质量管理体系认证，制定了“求实创新，质量第一，顾客满意，持续改进”质量方针，通过内部审核、自我评价、第三方审核或评价、QC 小组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。永康市南天工贸有限公司在近三十年发展实践过程中，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。

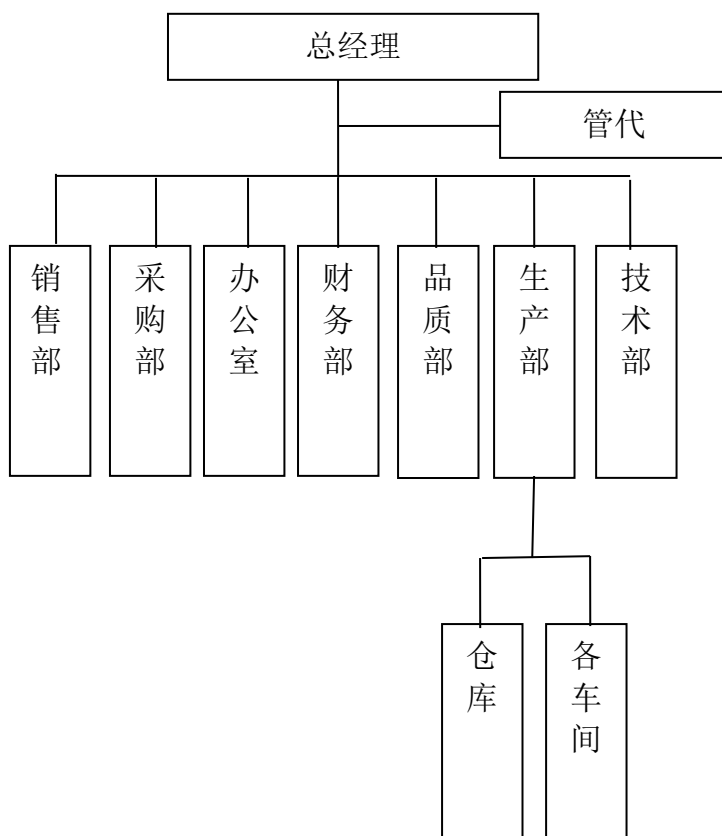
公司连续开展了“质量服务意识”主题教育活动。公司开展了质量服务意识培训。由于公司全体员工的积极参与，公司采取激励措施发挥员工的主动性、责任性、主人翁精神，在公司创名牌创诚信经营活动中发挥了重要作用。我们一直用诚信社会的理念，保持着企业质量信用行为，承担企业质量信用责任。从不放弃对于社会责任的执守和追求，因为我们坚信只有真正为消费者提供高品质产品，才能使消费者享受到健康营养，企业品牌的美誉度才会不断得到提升，企业也因此才能立于不败之地。

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。

2.2 企业质量管理

2.2.1 组织架构

公司建立了适用于企业发展现状的组织架构，专门设置了品质部。



品质部在总经理领导下独立行使职权，具体负责公司质量管理，推动实施 ISO9001 质量管理体系，协助总经理和管理者代表，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。

品质部是具体负责产品质量的专门机构，在总经理领导下独立行使职权，专门负责采购品（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。

品质部实行经理负责制，下设高素质、专业化的管理员队伍（大中专以上学历，并取得专业资格证书）。以产品执行标准（产品标准、管理标准）和顾客满意（第三方现场审核、验收和客户使用反馈）为事实依据，严格执行产品一次检验合格率 $\geq 92\%$ ；顾客满意率 $\geq 90\%$ 的质量目标。

2.2.2 质量管理体系

2.2.2.1 质量方针和目标

公司视质量为企业之本，竞争之源，长期坚持质量管理体系建设，致力于满足市场需求的研发项目，积极吸纳先进管理方法。公司长期以来，有效贯彻并整合 ISO9001、ISO14001、ISO45001 等管理体系，持续提升质量管理水平和用户满意度。

公司坚持应用 ISO9001 质量管理体系的基本管理原则，实施全面质量管理，通过“意识养成”、“目标管理”、“过程管理”、“持续改进”、“机制创新”等有效管理模式和方法、等管理方法的有效运用，公司上下建立了一致的大质量观，公司确定了“求实创新，质量第一，顾客满意，持续改进”的质量方针，并以质量方针为框架确定了质量目标，质量目标是：

——产品一次检验合格率 $\geq 92\%$ ；

——顾客满意率 $\geq 90\%$ 。

2.2.2.2 质量教育

公司通过目标管理体系的构建与推行，不断强化员工的质量意识，为解决“认证”

和“管理”两张皮的问题，公司通过大量的员工培训、外出参观学习、质量知识竞赛等方式丰富员工在质量管理方面的知识，同时充分利用第二方审核和第三方审核等机会加强员工能务提升。公司还经常聘请行业内专家，对员工实施专项培训。

公司还针对不同的管理层次，展开有针对性的专项学习与培训，特别是对运营层的员工多进行操作层面的技术培训，对管理层的员工多进行管理知识和管理工具的培训，对领导层多进行企业风险应对方面的管理培训，培训的指向与质量目标的实现直接相关。

作为一个割草机等园林工具制造企业，持续健康发展的前提是守法经营、诚实守信。南天之所以具有良好的口碑，经得起时间的考量，完全得力于我公司切实实施四精制造理念，精心设计，尽量选材，精工制造，精准服务，不断创新的经营理念。多年来，公司一直本着对消费者、对员工的高度责任感进行生产经营。从高管到一线员工，始终坚持以产品质量为先，视质量为企业的生命，从原材料采购、加工、质量的确认、生产过程控制、产品检测、售后服务等方面都严格按国家标准及相关法律法规要求执行，实现从采购—生产—售后，全过程的跟踪监测及管理，以便为消费者提供合格、满意的产品。

公司通过教育培训、职代会、发放《管理手册》，宣贯质量管理方针和南天企业文化，向全体员工宣传公司重视质量、视质量为生命的诚信经营理念。同时公司还开放式宣传诚信经营理念，如对所有来公司调研或参观的各级领导和客户，公司均向其展示详解产品原料、工艺流程等方面信息，以助于更加切身体会到我公司产品的质量保证。其次公司每年都请客户代表来公司参观产品生产现场，向其讲解产品主要生产技术及工艺，传播我公司产品诚信经营的企业理念和精神。

2.2.2.3 质量法律与质量责任

公司识别了本行业相关的法律、法规、标准等合规性要求，并在国家相关法律法规允许的范围内展开公司的经营行为，如：①遵循《公司法》、《会计法》、《审计法》、《产品质量法》、《环境保护法》、《安全生产法》、《劳动合同法》、《职业病防治法》。②全面贯彻执行 ISO9001 质量管理体系和全面质量管理，并建立和运行 ISO14001 和 ISO45001 体系，重视对员工的劳动、安全保护。③认真落实适用于本行业的、特定的法律法规及国家和行业的相关标准，如：

T/ZZB 0449—2018 以汽油机为动力的便携式割灌机和割草机

GB/T 5390 林业机械 便携式动力机械噪声测定规范 工程法（2 级精度）

GB/T 5395 林业机械 便携式动力机械振动测定规范 手把振动

GB/T 14176—2012 林业机械 以汽油机为动力的便携式割灌机和割草机

GB/T 18961 林业机械 割草机 词汇（ISO 7112:2008, IDT）

GB 19725.1 农林机械 便携式割灌机和割草机安全要求和试验 第 1 部分：侧挂式动力机械

GB 19725.2 农林机械 便携式割灌机和割草机安全要求和试验 第 2 部分：背负式动力机械

GB 26133—2010 非道路移动机械用小型点燃式发动机排气污染物排放限值与测量方法(中国第一、二阶段)

LY/T 1035—2001 便携式割灌机 切割附件 单片金属刀片

IEC 60695-11-10:2013 着火危险试验 第 11-10 部分：50W 水平和垂直火焰的试验方法 (Fire hazard testing - Part 11-10: Test flames - 50 W horizontal and vertical flame test methods)

UL 94-2013 设备和器具部件用塑料材料易燃性的试验 (Standard for tests for flammability of plastic materials or parts in devices and appliances) 等标准。

公司深入加强对员工的培训不断强化法律意识和质量意识，公司不断的动态更新与掌握行业内的法规及标准变化，首先保障有效的履行企业的合规性承诺。

公司以顾客为关注焦点，识别了产品实现相关的重要相关方及相关方的需求。公司制定了《产品需求合同评审程序》、《生产和服务提供控制程序》，专门用于及时了解顾客需求，并及时的处置顾客投诉等。公司制定了考核管理办法等，对产品质量问题进行责罚，遵循对质量事故不放过原则，始终以满足客户要求为出发点和立足点。

公司把质量改进与质量提升做为自身发展的最大责任，如公司积极采用 QC 小组的模式进行质量改进活动。公司严格按照 QC 小组活动流程组织 QC 活动，以提升质量、降低消耗，提高经济效益为宗旨，激发员工的积极性和创造性。在实践中，公司采取头脑风暴法、曲线图、鱼骨图、分布图、柱状图等方法解决质量、成本等问题。

2.2.3 质量安全风险管理

2.2.3.1 质量投诉

公司始终关注顾客要求，贯彻“质量第一”的宗旨，将顾客满意视为我们永远追求的目标，并把顾客满意度列入公司质量目标。为方便顾客投诉公司成立了由专人负责投诉接待。遇有投诉，接待人员严格按照投诉处理流程，热情接待、及时处理、并做好记录、及时反馈。

2.2.3.2 质量风险监测

(1) 质量控制点

公司对产品质量关键特性、关键部位、薄弱环节存在的风险进行重点控制并采取适宜的管理措施和方法，制订了《工艺管理规定》。通过对质量控制点的人员能力策划、设备策划、物料策划、作业指导书策划、环境策划、评比策划，使得产品质量关键特性、关键部位、薄弱环节存在的风险处于控制中。

(2) 质量监督检查

公司设置品质部，通过质量检验专员对各生产现场进行监督，对各生产车间的生产过程、工艺纪律执行情况进行监督检查。依据公司考核管理制度，对质量监督检查所发现问题点的整改情况进行督促，确保其及时有效的整改。

(3) 可靠性验证试验

为试验批产产品可靠性指标量值是否达到规定指标，公司严格出厂检验管理，并依据国家标准和浙江制造标准编制了《出厂检验规程》，对产品的质量可靠性风险进行监测。对试验过程暴露出设计和制造中的薄弱环节，提出可靠性增长的相关要求。

2.2.3.3 应急管理

为了提高本公司对突发事故和险情的应急能力，保证在发生重大、特大事故时，指挥调度畅通，人员、设备、物资能及时到位，确保本公司在发生事故时能够及时有效地控制，保护员工的生命、环境和国家财产安全，把事故损失降到最低点，依据《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国突发事件应对法》、《生产安全事故应急预案管理办法》等有关规定，结合我公司实际情况制定生产安全事故应急预案。

公司应急预案是公司组织管理、指挥、协调相关应急资源和应急行动的整体计划和程序规范，公司还分类制定了专项应急预案，作为总体预案的组成部分，针对不同的突

发事故的行动方案和保障方案。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的地方进行改进完善，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。

2.3 企业质量诚信管理

2.3.1 质量承诺

2.3.1.1 完善质量体系，加强质量管理

多年来，公司始终坚持以顾客为关注焦点，持续改进质量管理工作，不断完善质量管理体系，通过消化吸收国际、国家标准，优化生产流程与工作流程，建立起了比较完善质量管理网络。质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系等多体系在企业内部的高效运行，在很大程度上促进了工作质量和产品质量的提高。

2.3.1.2 严密节点控制，重视过程管理

公司按照标准设立有质量网络检测节点，实现检测项目全覆盖，生产过程层层把关。采取定岗定责、过程检查、质量考核、责任追究、质量追溯、数据统计分析等一系列行之有效的办法，做到关键工序重点控制、普通工序规范操作，通过对生产过程的全面控制和对关键节点的有效监督，提高了工作质量，保证了产品质量。

2.3.1.3 建立监督机制，执行责任管理

公司制定绩效考核管理制度，对各生产车间进行定期监督检查，贯彻实施“谁制造谁负责”的管理理念，鼓励责任部门和管理人员对体系运作、监督、客诉出现的问题进行快速反应、积极整改，彻底有效地执行纠正措施，约束出现质量、客诉问题后不纠正不改进的单位和责任人。

2.3.1.4 鼓励全员参与，实现质量改善

公司重视质量文化建设，把人品决定产品、产品决定企业作为质量培训教育的核心。引导全员参与质量管理，通过不断深入开展合理化提案、日常质量改善、QCC 品管圈、专业质量改善等措施，使广大员工充分参与到质量改善的每一个环节，提升产品质量、分享改善成果。

2.3.1.5 升级信息传递，强化指标监控

公司在质量方针要求的前提下，每年度对下一年度的质量目标进行策划，并将总目标层层分解至各职能部门，各部门对受控目标任务进行分解、统计、分析、改进，以确保公司总目标的实现。为提高质量信息传递的准确性和及时性，公司升级了质量信息化系统。通过 ERP 系统，实现了信息的实时传递以及快速准确统计。

2.3.2 质量文化建设

2.3.2.1 诚信教育

公司通过《人力资源控制程序》和《培训管理制度》，对质量诚信教育制定培训方案，通过培训评价对培训效果进行验证，在全公司范围内推广和宣传质量诚信的精神。对包括企业产品设计、生产、采购、销售、服务等所有产品领域的质量控制、企业诚信文化的建设、宣传及活动组织、环境与职业安全健康等方面进行系统培训。

2.3.2.2 诚信自律

公司在品牌知名度不断提升的同时，始终将企业质量诚信建设视为重要的一环。树立先进的企业价值观和正确的经营理念，守法经营，自觉接受有关部门的监督管理。公司严格按照有关法律法规的规定，真实、准确、及时、完整地披露信息；同时，公司通过加盟者互动平台、消费者热线、互动邮箱等多种方式与消费者进行沟通交流。

2.3.2.3 企业文化

公司注重利用企业文化建设，提高广大员工诚实守信的道德素质，建设了一支讲诚信、业务精的高素质员工队伍。公司始终以遵章守法为前提，以消费者需求为中心，以优质服务的手段开展生产经营活动，使诚实守信渗透到企业经营的各个环节。

2.3.3 运作管理

2.3.2.1 生产过程诚信管理

公司针对生产产品制定了详细的工艺流程，为了保证各工序工段的有序衔接，确定了《工艺文件》、《设备操作规程》、《过程作业指导书》等工艺文件和操作程序。公司还制定了工艺检查制度，对每道工序进行检验。

公司制定了严格的过程管理制度，加强生产过程的监视与测量，实行生产计划管理制度。公司生产运行由品质部负责，主要是公司的生产计划的下达、生产运行的协调、产品的过程控制和产品出厂质量的监管。

2.3.2.2 采购诚信管理

在原材料采购方面，制定了原辅材料、标准件、理化指标标准，采购时严格按照标准筛选合格供应商；对采购的原材料实行每批检验，凡是未达到标准要求原材料一律不得入库。

在设备和零部件采购方面，对供应商的相关资质进行严格的审查。在采购设备和零部件时，能够使用标准件的一律采购和使用标准件；需特殊加工的，须对使用效果进行充分验证，确保达到我公司质量标准需求。

2.3.2.3 营销管理

售前保障：公司优化合格供应商、重视用户所需的产品质量和用户感受，做到制度上规范产品管理，理念上提倡产品质量管理，绩效上考核产品质量管理，切实保证用户使用高品质、高性能、高质量的产品及服务。

售后保障：公司为用户提供产品检验合格证书，以确保用户能使用公司的合格产品。公司保证出厂的产品均按国家有关标准检验，产品的生产和检测均有质记录和检测资料，不合格产品绝不出厂。公司承诺：

——在正确搬运、存放和使用的情况下，产品自销售之日起保质期为 6 个月。在保质期内因制造质量问题引起的产品损坏或不能正常工作时，制造商提供“三包”服务。

——产品在使用过程中出现任何问题，制造商接到客户电话或传真后应在一个工作日内作出响应，并为客户提供技术指导。

2.4 企业质量基础

2.4.1 标准管理基础

公司始终贯彻标准化管理，并成立了标准化委员会，制定了《标准化管理手册》委员会主任由董事长担任，各部门主任是领导小组成员。

公司认真落实适用于本行业的、特定的法律法规及国家和行业的相关标准，如：
T/ZZB 0449—2018 以汽油机为动力的便携式割灌机和割草机

GB/T 5390 林业机械 便携式动力机械噪声测定规范 工程法（2 级精度）

GB/T 5395 林业机械 便携式动力机械振动测定规范 手把振动

GB/T 14176—2012 林业机械 以汽油机为动力的便携式割灌机和割草机

GB/T 18961 林业机械 割草机 词汇 (ISO 7112:2008, IDT)

GB 19725.1 农林机械 便携式割灌机和割草机安全要求和试验 第1部分:侧挂式动力机械

GB 19725.2 农林机械 便携式割灌机和割草机安全要求和试验 第2部分:背负式动力机械

GB 26133—2010 非道路移动机械用小型点燃式发动机排气污染物排放限值与测量方法(中国第一、二阶段)

LY/T 1035—2001 便携式割灌机 切割附件 单片金属刀片

IEC 60695-11-10:2013 着火危险试验 第11-10部分:50W水平和垂直火焰的试验方法 (Fire hazard testing - Part 11-10: Test flames - 50 W horizontal and vertical flame test methods)

UL 94-2013 设备和器具部件用塑料材料易燃性的试验 (Standard for tests for flammability of plastic materials or parts in devices and appliances)等标准。

公司不断强化标准执行,持续推进生产工艺,产品出厂合格率100%;顾客满意率 $\geq 95\%$ 。

2.4.2 计量管理基础

公司投入巨资建立了自己的检测实验室,经过不断的发展和软硬件升级,目前已成为行业内以技术先进、设备齐全、标准完善著称的园林工具检测中心,可以对产品的重要部件和关键指标进行科学检测和分析,确保公司产品各项性能均有可靠的质量保证。

2.4.3 认证管理基础

公司自建立初期便引入了质量管理体系,通过了ISO9001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。

2.4.4 特种设备管理基础

公司按照国家有关法律、法规、规章、标准等的要求,建立和完善了安全生产管理制度、管理制度和安全操作规程,并悬挂上墙。加强对职工的宣传教育,狠抓制度的落实工作,确保了各项制度的贯彻落实,有效杜绝了“三违”现象发生。

为了有效防范重、特大事故的发生，公司加强了对特种设备和特种作业人员的安全管理，完善了特种设备和特种作业人员的安全管理制度，对特种设备定期进行保养和检测，及时整改存在的问题，确保设备保持良好的运行状态。公司的特种作业人员，经过上级主管部门培训并考试合格后，持证上岗，规范操作，确保了作业安全。

2.4.5 检验管理基础

南天作为集设计研发、生产、销售服务于一体的电气企业，拥有含水率检测设备。可以对产品的关键指标进行科学检测和分析，确保公司产品性能均有可靠的质量保证。

公司高度重视产品质量检验和控制，在检验检测管理方面，公司严格执行公司制定的管理手册中的各项规定，对出厂产品严格执行半成品和成品检测。产品检测各个过程均应形成记录，记录除了记录分析结果外，还记录分析时间、分析人等信息，使产品检测具有可追溯性。对出场的产品还规定复检制度，保证产品出厂合格率 100%。形成了多层面对产品质量的控制网络，保障公司产品质量符合客户、法律法规和标准要求。

南天高度重视产品质量，严格按照 ISO9001 质量管理体系认证的要求，设置专职检验员岗位，遵循“不接收、不制造、不流转”的“三不”原则，从原材料采购、生产到产品出厂的各个过程均设立检验点进行产品检验，生产过程中有力地落实“不做、不收、不给”不良品的品质“三不”政策，严格执行“三检”（首检、巡检、成品检）的质量控制。同时，公司各车间放置质量教育看板，并定期对员工进行质量改进相关培训，提高操作员工的质量意识，要求车间工人严格按照规定进行生产操作；对于现场发现的可立即处理的质量问题，车间主任或检验员及时组织相关人员改进；对于由长期数据统计发现的质量问题，则在质量例会上进行挖掘和整改。组成专题小组，查找统计数据所反映的生产过程中造成质量缺陷的内在原因，采取相应措施消除质量问题。

2.5 产品质量责任

2.5.1 产品质量水平

公司通过实行质量管理体系，综合利用 QC 工具、质量改进活动提升质量管理水平。近几年均实现了既定的质量目标，产品一次检验合格率为 92%以上，产品出厂合格率为 100%。产品实施过程受控，质量稳定，满足适用法律法规、产品标准要求，顾客对产品

质量和服务满意。

通过销售人员的问卷调查、日常回访报告、定期调查和专项调查进行顾客满意度的统计分析，近三年来顾客的满意度水平均保持在 90%以上，表明公司对顾客综合服务水平的成熟和稳健。公司一直重视并致力于客户满意度的持续改进。

2.5.2 产品质量承诺

公司对产品质量作出了以下承诺：

——在正确搬运、存放和使用的情况下，产品自销售之日起保质期为 6 个月。在保质期内因制造质量问题引起的产品损坏或不能正常工作时，制造商提供“三包”服务。

——产品在使用过程中出现任何问题，制造商接到客户电话或传真后应在一个工作日内作出响应，并为客户提供技术指导。

2.5.3 社会责任

积极参与社会公益事业，积极探索以价值增长为核心的企业持续有效较快发展之路。在为客户提供优质产品、为社会创造物质财富的同时，追求企业经济价值、政治价值和社会价值的增长，真诚守信地回报社会，确保企业基业长青。

长期以来，公司持续有效发展，得益于区域经济的全面发展和各级地方政府的大力支持，公司热心慈善，积极参与社会各项活动的捐赠。

2.5.4 质量信用记录

公司为保障产品的质量安全，在设计、开发初始阶段对产品的环境保护、安全及服务等方面进行了多方面的验证。公司通过了 ISO9001 质量管理体系，为企业的产品设计、生产过程中质量控制奠定了基础。品质部作为生产实施过程的监督部门深入分析当下质量管理中存在的问题，加强外协供应商管控，同时明确质量控制点，细化检验标准，严抓进货、过程、成品等环节的质量控制，及时处理各类异常反馈信息，确保交付客户产品的质量，降低客户投诉频次，为公司产品形象注入优秀基因，公司被评为高新技术企业，获得金华市品牌产品等荣誉。

结束语

公司自 2021 年开始以高标准引领打造“浙江制造”品牌，不仅主导制定浙江制造团体标准，更是相继完善了相关制度，认真贯彻落实，自觉接受有关部门的监督管理。质量诚信体系建设是一项长期的、系统的工作任务，要完善质量诚信体系建设的规章制度，巩固和深化企业质量诚信建设所取得的成效，必须建立长效机制，科学实施，常抓不懈。公司坚持持续改进质量管理体系，不断提升质量诚信水平，为消费者提供最好的以汽油机为动力的便携式割灌机和割草机类解决方案。