

## 质量诚信报告

**前言：**诚信是企业立足之本，质量是企业发展之纲，质量诚信是企业安身立命的资本。

1、公司本着客观、真实的态度进行编写，旨在反映公司质量诚信整体现状。报告内容真实、有效，符合企业实际情况。

2、报告发布周期：2022年1月至2022年12月。

本报告由华丽电器制造有限公司产品品质部与管理部共同采编。

报告编写日期：2023年1月

## 目录

- 一、公司简介
- 二、提高企业员工的质量意识
- 三、质量组织管理体系
- 四、质量理念
- 五、内部质量管理
- 六、企业文化建设
- 七、法规保证体系
- 八、设备保证体系
- 九、积极采用国际标准及国外先进标准
- 十、产品认证认可体系
- 十一、质量控制体系
- 十二、售后服务承诺
- 十三、质量投诉处理
- 十四、质量风险监测
- 十五、结束语

## 一、公司简介

华丽电器制造有限公司地处素有“萤石之乡，温泉之城”的浙江省武义县，是集研发、生产、销售于一体的制造型企业，主营角磨、电锤、电镐、电钻、型材切割机等专业电动工具及配件。公司创建于1999年，20年来，华丽始终专注于电动工具研发、生产、营销、售后服务领域，专注于电动工具的成套化高端电动工具领域，目前已形成角磨、云石机、电钻、钢材机、电锤、电镐、锯铝机七大产品线，其中角磨、电钻、钢材机等连续9年国内市场占有率遥遥领先。坚持“专业、高端、负责”的战略定位和“工匠”制造精神，业已成为一家电动工具一体化解决方案提供商，华丽不断通过自身的努力为全球用户提供领先设计和卓越品质的产品和优质的售后服务体验，倡导健康环保生活方式，让千万劳动者享受工作的快乐，华丽也立志成为中国乃至全球电动工具领导企业。

华丽公司自成立以来，始终坚持“顾客的需求和期望是我们永恒的追求”为宗旨进行生产、销售和售后服务，并建立了质量诚信体系。2015年，华丽电器制造有限公司响应政府《关于进一步加快质量诚信体系建设的指导意见》的通知，进行了质量诚信体系建设，对包括《消费者权益保护法》、《中华人民共和国环境保护法》在内的60余部法律法规进行收集和更新，保障了公司有现行有效的法律依据可循。

质量管理上，公司一直以标准化管理、计量检测体系管理和质量保证体系管理三个体系共同运作来保障产品质量，并在生产过程中采用质量追溯制度，保证产品质量有据可循。且在质量技术监督局抽检项目中，华丽公司在近三年内无产品质量不合格监察记录。

公司一直秉承“高品质、差异化、不对称创新”的经营竞争策略，以顾客为关注焦点的市场定位，以诚信树品牌，以质量求发展的战略导向，争做电动工具的领军企业，带领同行走可持续发展的质量诚信之路。

## 二、提高企业员工的质量意识

产品质量关系企业生命，质量是企业的旗帜，是企业实力的展现。企业要在激烈的竞争中寻求发展，要打败强劲的对手，站稳脚跟，最重要的武器就是产品质量。对企业而言，质量其实是一个系统工程，它不仅涉及企业的所有职能部门，贯穿研发、生产、销售、采购等各个环节，而且涵括人员意识、质量体系、生产经营行为乃至机器设备等硬件。

要使企业的质量体系高效运转，资源优化配置，从而生产出高质量的产品，就必须首先让全体员工在思想上牢牢确立高品质、高质量的意识，忽视这一点，再好的设备，再健全的机制也难以发挥应有的效用。这种意识的确立自然有它存在的价值，它会使员工在生产经营过程中，自觉地遵守操作规程，不会因为“没有人监督，没有人看见，大家都这么干”等外在因素的影响而放弃本来的职责，这已经不仅仅是一种客观上的要求和约束，而是比职业道德更高一层的追求。

质量意识是一个企业从领导决策层到每一个员工对质量和质量工作的认识和理解，这对质量行为起着极其重要的影响和制约作用。质量意识体现在每一位员工的岗位工作中，也集中体现在企业最高决策层的岗位工作中，是一种自觉地去保证企业所生产的交付顾客需求的产品——硬件、软件和流程性材料质量、工作质量和服务质量的意志力。质量意识是通过企业质量管理、质量教育和质量责任等来建立和施加影响的，并且通过质量激励机制使之自我调节而一步步地、缓慢地形成起来的。

企业在全体职工中进行有针对性的质量意识教育，从以下几方面提高员工的质量意识：1、今天的质量的好坏，决定明天的市场占有。2、抓质量要从现在抓起，从我抓起。3、要比其他竞争对手做的更好，最重要的

是产品质量比别人更高，服务态度要比别人好。4、质量由标准衡量，但反映的是企业的信用和诚信。5、抓质量是对企业、社会乃至员工自己负责。6、质量不仅仅是技术问题，最终反映的是员工和企业的素质问题。7. 企业以创品牌为目标，加强品牌意识教育。在企业内形成了人人关心质量，人人争创品牌的良好氛围。企业还通过广泛开展生动活泼的质量意识活动，加速企业转变全体员工的陈旧质量观念，增强员工的竞争意识和责任感，在职工中牢牢树立爱岗敬业精神，追求顾客满意度不断提升。

企业只有在质量意识的教育和活动中，培养职工的团队精神，才能真正把全面质量管理落到实处，才能让企业质量意识的得到贯穿和提高。

### 三、质量组织管理体系

我公司质量管理组织机构由副总经理领导，由总经理统一抓，品管部负责实施，保证全过程质量统一管理，统一规划、统一安排。这种统一管理模式有利于全员技术水平和人员素质的提高，有利于实现科学管理，达到提高产品质量的目的。

组织机构由专职质量工程师、各工序质量员和具有中级以上技能人员组成，各自都有职责权。在这个体系中每一级人员（实验室、过程巡检、成品检验）的思想素质与技术素质是至关重要的。为了提高检验人员的素质，我们采取了思想素质与技术素质一起抓，高中低级人员培训一起抓的方针。从2003年开始，公司一直培训专职检验员、内审员及初级、中级、高级技工。另外，对全员进行质量检验职业教育、外聘质量检验工程师进行业余培训达500人次，900多学时，并举办各种类型的技术考核等。期

间企业涌现出一大批优秀质量管理工作者，全员的质量管理水平和技术素质得到了大幅度的提高。

#### **四、质量理念**

华丽始终坚持“满足顾客要求，持续改进质量，诚信构建业绩，精品塑造品牌”的质量管理方针，把品牌建设作为企业生产经营的大事来抓，提出了“安全有序促生产、品牌创建谋发展、科技创新赢未来”的工作思路，争创中国休闲行业领先品牌。

#### **五、内部质量管理**

##### **1、质量管理体系建立**

公司早在创立之初就通过了 ISO9001 质量管理体系认证，迄今为止已达十多年之久。后来又通过 ISO14001 环境管理体系、ISO45001 职业健康安全管理体系认证。公司建立了一套全面、详尽、严格的质量、环境管理规章制度和保障文件，这些文件涵盖了产品设计开发、生产管理、设备管理、人员管理、物料管理、生产工艺管理、质量标准管理、质量检验、销售管理、服务管理等各环节，实现了“全面、全员、全过程的”质量管理，做到一切用数据说话，一切工作都有章可循，真正体现了质量管理的科学化、系统化、规范化，使华丽的产品质量和管理水平都有了质的提高。

为监视和测量质量体系的有效运行，管理部除按计划每年组织一次内部审核和一次管理评审外，还采用滚动式方法每个月对各个部门进行监督检查，对审核中发现的问题及时制定纠正措施进行改进，同时按企业的《绩效考核办法》进行处罚和考核。在历次的外部审核中均未出现严重不符合

项。在监视质量体系有效运行的同时，企业管理部门加强对实物质量的监督检查力度。除每季度对各部门抽查一次，还增加了每月对各生产工序的抽查，发现问题及时责令限期整改，并作为下次抽查的重点。在采购、生产过程、质量检验、用户反馈等方面应用统计技术，每季度将出现或隐含的质量问题，制定纠正或预防措施进行整改。

质量意识与经营思想决定企业文化的走向与发展。在激烈的市场竞争中，产品质量是企业赢得市场的关键，优质的产品能为企业取得良好的市场信誉，进而博得用户的亲睐。因此在塑造企业文化的过程中，最高管理者提出了“质量安全就是企业生命”的经营理念，从思想上，对全体员工贯彻“质量就是市场、声誉就是生命”的观念和产品“出厂门就是出国门”的质量意识，并要求员工在生产的每一道工序中，时刻警示自己，你的每一步操作都直接影响到产品的质量，影响到产品的市场信誉。所以，严把质量关，上道工序为下道工序负责，已成为员工生产过程中的自觉意识。质量意识的提高，使全员参与质量管理热情高涨。

## **2、加强质量管理，充分发挥质量检验的作用**

为保证质量管理体系持续有效运行，确保产品质量稳步提高，企业确定了质量管理的主题是“加强科学管理，纠正不良习惯，强化过程控制，提高工作质量和效益”。为巩固质量管理的成果企业又确定了质量效益的主题是“效益就是企业的生命，要向产品质量要效益，严格控制产品成本，向采购质量要效益，大幅度降低采购成本，向制造质量要效益，提高效率，减少损失，向工作质量要效益，全面提高管理工作水平”。在质量和效益两主题的运行中公司重新制定和完善了企业的各项管理规章制度，规范产

品生产程序，有效控制了产品质量，相继出台了“质量考核制度”、“质量指标统计规定”、“售后服务管理办法”等系列十余种管理标准，建立了一整套内部质量控制管理体系，把企业的各项质量管理工作提升到一个新的水平。

### 3、计量工作管理

加强了计量管理工作，自公司创立以来，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，购置了分光光度计、生化培养箱、甲醛测试箱等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、质量检验方面管理

实验室建立了检测设备档案，并整理分类，将重要的精密仪器以及重要项目、关键参数的检测设备进行重点管理。管理的关键内容是：进行校准或检查，以便检测数据的有效溯源，持续维持设备的良好运行和准确度。针对不同种类、型号的检测仪器、设备，实验室的管理者还应制定相应的保养计划，并落实到人以保持该设备应有的技术状态。内容包括：润滑、清洁、紧固、线路、调整水平、校准数据等，定期对维护情况进行监督检查，重要的设备应对其运行情况进行记录，以便定期对其工作状态作整体评价，检验设备的使用人员必须经过专业培训，考核合格后方可上岗。实验室人员还定期交流在检测中遇到的各种问题，以便针对问题及时制定纠正措施，提高实验室管理水平及工作质量，达到企业质量零缺陷的目标要



求，各种制度、岗位职责、仪器操作规程、安全常识、注意事项等上墙，以便执行。

切实加强供应商供货的质量检查验收，督促供应商依法履行质量责任，严把原材料入库质量关，严格工艺纪律，严格生产全过程的质量控制，加强质量监督队伍建设，加强对监督人员的教育和培养，不断提高其素质，完善监督手段，提高质量改进能力，增强其权威性和有效性。

## **5、定期召开质量例会，加快质量问题解决速度**

公司定期召开质量会议，深入开展质量振兴活动，发现质量问题时，要积极受理并加快办事效率，解决期限。建立质量审核制度，财务部门把产品的制造和销售过程中所发生的直接质量成本以及间接质量成本列入统计项目。在例会中有惩罚也有奖励，不能只奖不罚，也不能只罚不奖，建立了质量激励机制，明确各岗位的质量规范、质量责任，实行“质量否决权”并认真考核，把考核结果作为对职工调动、晋级、提升、奖励或处罚的重要依据，发动职工积极参加质量管理活动。

总之，企业牢固树立“质量第一”的观念，把质量作为企业和产品的生命，用以质取胜的发展战略落实到车间的生产经营管理活动的全过程，鼓励技术创新，加强技术改造，不断提高产品的质量和档次，使企业在竞争中立于不败之地。

## **六、企业文化**

华丽公司经过近二十年的快速发展，形成了独特的企业文化。华丽公司的企业文化是华丽核心竞争力的重要组成部分，是华丽公司发展的灵魂，

是全体华丽人核心价值观的体现，同时又是衡量华丽管理能力、制度建设、行为准则和企业形象的重要标准。

### 企业文化理念体系

项目	内容诠释
企业使命	智造优质的产品，用工具改变世界，助力用户更加方便的工作和生活。
企业愿景	立志成为中国乃至全球电动工具领导企业
核心价值观	务实 创新 诚信 感恩

企业文化是企业个性化的根本体现，它是企业生存、竞争、发展的灵魂。如果一个企业要追求效益，没有积极向上的精神和良好的文化氛围，那么这个企业就不能健康发展，当然决不能成为一流企业。

公司领导意识到制度和收入调节虽然是主要的管理手段，但仅仅靠这些硬管理是远远不够的。“员工是企业的财富”，员工的积极性与创造力关系到企业的未来。作为组成企业的每个人，他在企业中形成的质量观、道德观直接影响着日常工作的态度。因此，企业要树立良好的文化内涵，就要注重员工精神方面的培养。

公司历来重视厂内的厂容厂貌，年年投入，花大力气整治工作场所的环境卫生。许多职工开始不理解，认为只要搞好质量产量就可以了，费那个劲干啥。但他们看到了厂区宽敞整洁，年年有新的变化，环境好带来心情好，工作效率相应提高了。

公司每年要制定详细的职工培训计划，中途如果部门根据需要提出培训申请也尽量安排。如果员工自己外出充电，公司领导都是非常鼓励的，尽量提供工作和学习上的方便。这样保证每个有需要的员工都能得到提高自身素质的机会。培训的方式也是多种多样，聘请公司内外高级工程师系统授课、委外机构培训，观看教学光盘，寓教于乐的文体活动，内容涉及质量、生产技术、安全等多方面。另外安排专人办公司宣传资料—— 华丽产业园，期期都有新气象新发展，职工看到工厂的高速发展和强大的公司支撑，信心更足了。厂内还有定期的画廊海报，横幅标语，着重宣传质量法规和质量知识，这些全方位持久的宣传教育在潜移默化中增强了职工的质量意识和责任感，意识到位，就能逐渐变成“要我做好”为“我要做好”，抛弃还凑合、差不多等与追求高质量相违背的观点，从而产生质量效益，提高产品质量。

### **三体系管理体系方针：**

质量方针：矢志不渝，精细制造，为全球客户提供一流产品，一流服务

环境方针：遵守法律，防治污染，节能降耗，持续环保；

职业健康安全管理方针：保障健康 安全生产 以人为本 预防为主 遵守法规 持续改进

### **质量诚信方针：**

加强质量意识，端正质量态度；规范质量行为，树立质量风气。

## **2、质量/环境/职业健康安全承诺：**

从全面质量管理的基础入手，牢固树立“质量第一、信誉第一、用户至上”的生产经营指导思想，狠抓生产现场关键工序的质量控制，保证产品质量符合国家标准和广大消费者的要求。

保持管理体系，采取有效措施持续改进，对任何偏离质量/环境/职业健康安全方针和质量/环境/职业健康安全目标的行为予以纠正和预防。

全体员工务必遵循本公司的质量/环境/职业健康安全方针、质量/环境/职业健康安全目标和承诺，以一流的管理，优质的产品，满意的服务不断地提供高科技产品服务于市场。

## 七、法规保证体系

公司质量法规保证系统主要包括：（1）国家、部、省级条例、标准（GB）及规定。如：《劳动法》、《标准化法》、《计量法》等（2）ISO、ASTM 等国际标准。（3）品质部制定的内控标准、检验工艺、技术规程及各项责任制定等 20 余种。作为对全厂产品质量控制和确保检验质量的法规依据。

## 八、设备保证体系

设备是生产产品的必备工具，良好的设备状态是保证产品质量的前提条件，其完好率和精度是保证产品质量的关键。公司具体做法是：

1. 对影响产品质量的关键设备进行技术改造；
2. 建立设备维护保养制度，定人、定责、定期进行维护；
3. 成立检测中心，引进先进检验设备，完善各项检测手段；

4. 对检测仪器、仪表进行定期计量检定，确保仪器、仪表处于完好状态等等。

## 九、积极采用国际标准及国外先进标准

面对国内外市场的激烈竞争，我公司积极采用国际标准及国外标准，即采用国际标准化组织（ISO）以及经国际标准化组织确认并公布的其他国际组织所制定的先进标准。企业依据国际标准进行内部标准制定，采用严于国际标准的内控标准来控制产品参数生产，大大提高了产品的质量，促进了公司国内外市场的发展。

## 十、产品认证认可体系

公司高度重视质量管理体系的建设，在实践中不断开拓创新，积极进取。已通过 ISO9001:2015 质量管理体系、ISO14001:2015 环境管理体系、OHSAS45001:2018 职业健康安全管理体系等一些列认证，建立了完整的质量管理流程，并且严格按照该流程执行。完善的质量为华丽进一步开拓市场提供了可靠的质量保证。

## 十一、质量控制体系

1. 定期召开质量例会，由总经理牵头，副总经理、相关部门及管理代表负责收集近期质量信息，及时整改确保质量体系得到有效运行；

2. 从原辅材料进厂开始，对来料进行每批次检测检验，确保按原材料检验规范和采购管理制度的落实；

3. 在全厂特殊过程设立质量控制点，及时掌握各工序产品质量信息，将不合格品消除在萌芽状态；

4. 建立产品质量综合性能台帐，进行质量统计、质量分析，对影响质量的因素及时整改，及时调整生产工艺。

将会抹杀大家的工作激情，企业人员将会很快遭到淘汰。

## 十二、售后服务承诺

为使客户放心使用我公司产品，现将我公司产品质量、售后服务等给客户一个可靠而有效的承诺：

1. 公司保证所提供的制品全部经检验合格放行。
2. 我公司保证按合同要求进行生产、包装、交付，并提供产品质量保证书。如客户对产品有新的要求，我公司有雄厚的设计、科研能力，愿为您提供全方位的服务。
3. 一旦合同签订，我公司将按合同要求及时交货（同时按用户要求递交相应的证明文件）。
4. 我公司可提供有关产品的技术咨询。
5. 品质部联系电话：0579-87712369

## 十三、质量投诉处理

公司建立并实施顾客投诉处理流程，确保及时有效地处理客户投诉。客户投诉由专职人员处理，每张投诉单，均应严密监控，根据客户投诉类型与程度的差异，以客户为中心并注重收集和解决客户的反馈，并采取必要的纠正/预防措施，以防止类似问题的重复发生。以电话回访的方式跟踪投诉处理过程，了解顾客的满意度。

同时，公司品质部对客诉信息定期监测，设立售后服务，对市场重复发生及影响客户满意度和产品体验的问题进行集中收集，并加以分析，形成报告。定期组织内部各部门召开产品质量会议。组建品管圈、跨部门

产品质量改善团队、同时联动上游供应商及相关合作伙伴，对重大产品质量问题进行攻坚改善，消除质量风险，提升产品质量满意度。

#### 十四、质量风险监测

公司制定常规产品生产运行控制流程，做到每一个环节严格控制，严格把关，确保每个零件的生产都符合相关要求，确保最终产品质量的合格。公司还运用三检制，即自检、互检、专检，对产品质量进行严格把控。其中自检包括了产品生产全过程，员工对自己所生产出来的产品，按照图纸或要求自行进行检验，并作出是否合格的判定且在检验记录上做好相关的自检记录。单元化模块化的生产模式，使产品关键质量环节得以暴露和控制，进而保证产品质量安全，防范质量安全风险。

公司制定了质量控制体系，成立了以总经理为最高领导人，明确了质量控制体系结构及各相关部门职责。

#### 十五、结束语

在激烈的国内外市场竞争中，华丽公司要想立于不败之地，在很大程度上取决于企业的产品质量，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工作，对我们推进产业结构优化升级，加快经济增长具有重大意义，质量振兴的路，要一直走下去。