

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：2021年1月至2021年12月。

本报告由武义鑫泰工具有限公司品质工程部与行政中心共同采编。

报告编写日期：2021年7月12日

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、企业宗旨、质量/环境/职业健康安全方针和目标质量承诺
- 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、绩效考核办法
- 十三、企业文化
- 十四、团队稳定
- 十五、售后服务承诺
- 十六、结束语

一、公司简介

武义鑫泰工具有限公司坐落于有“温泉名城”之称的浙江省武义县桐琴五金机械工业园区，公司创建于 2002 年，是专业研发、生产、销售电动工具的企业，公司占地面积 10000 平方米，拥有标准厂房 10000 平方米。公司现已通过 ISO9001：2015 质量体系认证、ISO14001：2015 环境体系认证、ISO45001：2018 职业健康安全体系认证、浙江制造认证，公司产品取得 GS/CE/EMC 证书，部分产品拥有 ETL/3C 认证证书。公司的主要产品有修边机、角磨机、冲击钻、雕刻机、电圆锯、直流产品等，产品远销欧洲、美洲、东南亚等国家和地区。

公司现有员工 260 多人，公司下设压铸、金工、注塑、电机、装配包装车间，年生产能力达 100 多万台。

公司自成立以来，始终坚持“以市场为导向、五星级服务、全员创新、没有任何借口—快速执行、有效沟通、简单化”的经营理念，以专业的队伍、严谨的管理、先进的设备，生产质量过硬的产品赢得客户。

2015 年，武义鑫泰工具有限公司积极响应政府《关于进一步加快质量诚信体系建设的指导意见》的通知，在总经理带领下，建立了质量诚信体系，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 30 余部法律法规进行收集、学习和更新，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，并在生产过程中严格执行生产工艺标准、利用质量可追溯管理工具，保证产品质量有据可循。公司近三年内在质量技术监督抽检项目中无产品质量不合格记录。

公司一直秉承“诚信、务实、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和工艺标准，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实到实处，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总经理直接领导，品质部负责具体实施，保证产品全过程处于受控状态。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。

组织机构由专职品质工程师、检验员、实验员和具有中级以上技能人员组成，各负其责。在这个体系中每一级人员（实验室、来料检验、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 2006 年开始，公司一直非常注重员工的技能和品质意识培训。截至目前工培训已达 500 人次，1000 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

鑫泰工具始终坚持“增强预防为主意识，提高过程控制能力”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，争创中国电动工具行业领先品牌。

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 环境管理体系认证和 ISO45001 职业健康体系认证、浙江制造认证。公司建立了一套全面、详尽、严格的质量、环境、职业健康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、设备、人员、物料、生产工艺、质量标准、检验、销售、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，使鑫泰工具的产品质量和管理工作都有了质的提高。

为监视和测量质量体系的有效运行，行政中心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抽查力度。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”的品质理念，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“来料检验管理办法”、“制程控制管理办法”、“售后服务管理办法”“产品测试管理办法”等系列十余项管理办法，

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

计量工作是公司产品质量的有力保障，由品质部统一负责实施管理。公司非常重视计量工作，自公司创立以来，先后购置了电参数测量仪、耐压测试仪、红外线测速仪、硬度计等检测设备，并定期进行校准，确保计量设备处于有效期内，建立了一整套管理文件和控制方法，大幅提高了产品的检验能力。

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，

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、企业质量/环境/职业健康安全方针和目标质量承诺

1、质量方针：增强预防为主意识、提高过程控制能力

环境方针：控制污染、减少排放、优化环境、服务社会

职业健康安全方针： 保障健康 安全生产
以人为本 永续发展
遵守法规 持续改进

质量诚信方针：

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。

保持管理体系有效运行，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

公司质量管理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、检验标准、生产工艺、技术规程及各项管理规定等 20 余项，作为对全公司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、ISO45001:2018 职业健康、浙江制造等一些列认证，产品已通过 GS、CE、EMC、EMF、ETL 等国际认证，同时符合 ROHS、PAHS、RECAH 等环保指令要求。建立了完整的质量管理流程，并且严格按照该流程执行。完善的质量为鑫泰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，相关部门及管理者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。

十二、绩效考核办法

俗话说：没有规矩，不成方圆，企业管理同样如此。公司对每个岗位制定了《绩效考核办法》，对工作量、准确性、及时性、所管理设备的保养情况、出勤、及工作方法的创新等方面制定量化标准。一切以数据综合评定为准，避免偏袒任何人，并在岗位工资的基础上以考核结果发放效益工资，不仅体现多劳多得，更重要的是引导员工开动脑筋，努力创新并调动大家的积极性。否则年复一年，重复地做相同的事情，将会抹杀大家的工作激情，企业人员将会很快遭到淘汰。

十三、企业文化 注重质量理念

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——鑫泰工具产业园，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。

十四、团队稳定 择优凝聚人心

企业凝聚力、团队精神与质量保证能力关系密切，凝聚力越强，企业部门及成员之间的关系越融洽，企业的整体目标和质量目标越容易实现。要加强企业凝聚力，必须注重企业成员之间的相互沟通。通过沟通，可以促进信息在成员之间的流动，使成员之间加强了解，促进成员之间的相互接纳，提高企业成员之间的团队合作精神。

质量管理不是一个部门的事，需要所有涉及的部门通力合作。质量信息的反馈与传递尤为重要，公司实施了从原材料进厂到成品出厂整个流程的内部管理，通过信息反馈单、内部电话、例会、专题会等方式，让所有相关部门都能了解到产品各个过程的质量信息，保证了部门之间的有效沟通。另外，公司高层领导形成了深入车间的良好习惯，每天最少在整个生产线转一到两圈，随时了解当天的生产情况，员工有问题建议也能直接上达，提高了效率和亲和力。

员工的待遇是关系到团队稳定的关键问题，公司根据岗位的重要性的和每个员工的具体表现，逐渐拉大在岗人员工资差距，使关键岗位、表现优异者的积极性得以持久，而低收入者向他们看齐，形成一种奋发向上的局面。

公司除了外聘或引进一些人才外，更注重从内部发现和培养人才，敢于从一线员工发现和提拔技术和管理人才，既看文凭，又看水平；并注意新老结合，以老带新，保持队伍的活力和连续性。通过多年的培养和调整，公司现有的管理和技术人才分明，关键岗位形成了良好的梯队，奠定了质量管理良性发展的人员基础。

十五、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国家批批检合格放行。

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：0579-89089785

十六、结束语

在激烈的国内外市场竞争中，鑫泰工具要想立于不败之地，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。