2022年度企业质量诚信报告

八达机电股份有限公司

二〇二三年二月

郑重声明

本公司出具的质量诚信报告，是依据国家有关质量法律、法规、规章及相关行业质量标准、规范等进行撰写。报告中关于公司质量诚信和质量管理情况是公司现状的真实反映，本公司对报告内容的客观性负责，对相关论述和结论真实性和科学性负责。

八达机电股份有限公司

组织范围：八达机电股份有限公司

报告时间：2022年1月至2022年12月

发布周期:一年

报告获取方式:通过公司网站http://www.bada.com.cn/下载

董事长致辞

公司发展的历程中，每一点业绩，每一步发展都离不开全体员工的信任支持，同心合力，鼎力相助，如果没有全体员工坚忍不拔，奋力拼搏、风雨同舟、患难与共、团结如一的精神，就没有八达公司今天的发展和进步；二十多年来，八达公司发生了很大的变化，取得了一定的成绩和荣誉，但变的只是数量和时间，不变的是我们心中的那份坚持和原则，那就是“务实”和“诚信”四个字！看起来十分简单又非常平常的四个字，但八达人为此整整支持了二十多年。也正因为有这份“务实”和“诚信”的坚持，八达公司才能得到社会各界的认同，才能铸就今天辉煌。

今天的八达与二十年前比，员工多了、部门增了、厂房大了，但我希望下一个十年、二十年我们的效率会更高、发展会更快、更好！所以，我为八达人的字典里再增加二个字，那就是“高效”。我们不但要继续发扬“风雨同舟、艰苦奋斗、励精图治”的创业精神，坚持诚信的职业操守，务实的工作作风，更要把坚持高效率的决策、高效率的工作、高效率生产和服务作于公司发展的新理念、新精神、新目标！最后，让我们携起手来，为八达公司的经营发展实现新的跨越，共创新的辉煌的明天再作贡献！再立新功！

企业简介

八达机电股份有限公司成立于 1993 年 11 月，注册资本 5000 万元,坐落于浙江省瑞安经济开发区毓蒙路 8 号,是一家集研发、生产、销售及服务为一体的企业。公司主要生产微型电动葫芦、电动绞盘、电动锚机等轻小型起重设备，产品销往欧美等 50 多个国家和地区，广泛应用于工农畜牧业、建筑业、部队、工厂车间和家庭、码头及仓储物流搬运、吊装、拖拽拉、起重等抢险救援施工作业场所，同时是机械设备、流水线、车辆等优选配套产品。系国家高新技术企业、国家专精特新“小巨人”企业、重点“小巨人”企业、浙江省“隐形冠军”企业、浙江省科技型中小企业、瑞安市领军企业。

公司属“中国机械行业《钢丝绳电动葫芦》标准 JB/T9008.1—2014（第 1 部分）、JB/T9008.2—2015（第 2 部分）”的起草单位之一，被授于“浙江省企业技术中心”和“浙江单相电动葫芦研发中心”。公司生产的 PA 系列微型电动葫芦于 2002 年就已列入“国家重点新产品”和“国家级星火计划项目”，现被认定为“浙江名牌产品”和“浙江出口名牌”，已申请授权 52 项国家专利,并分别通过了欧盟“CE”和“EMC”、德国“GS”、美国“ETL”、加拿大“CETL”认证及欧盟“WEEE”、“RoHS”绿色双指令认证，多数产品通过 TUV 的 FFU 测试。

公司通过了 ISO9001、ISO14001 和 GB/T45001“三标一体”管理体系认证审核，现为“高新技术企业”、“浙江省绿色企业”、“省级模范职工之家”、“温州市活力和谐企业”、“温州市劳动关系和谐企业”、“温州市专利示范企业”等。公司的“八达（机电）”商号和 商标先后分别被认定为“浙江省知名商号”和“浙江省著名商标”、“驰名商标”。

目前，公司具有优秀的员工队伍、和谐的企业文化、科学的管理机制、诚信的经营理念、求精的质量意识及创新的研发思维、一流的工艺装备、过硬的产品质量、良好的售后服务，可有效地保证企业稳定可持续发展。

目录

第一章质量理念 1
1.1 公司使命 1
1.2 企业愿景 1
1.3 核心价值观 1
1.4 质量方针 1
1.5 环境方针 1
1.6 职业健康安全方针 1
第二章内部质量管理 2
2.1 质量管理机构 2
2.2 质量管理体系 4
第三章质量诚信 6
3.1 质量诚信管理 6
3.2 质量文化建设 7
第四章 质量基础 9
4.1 产品标准 9
4.2 计量水平 9
4.3 认证认可情况 9
4.4 特种设备安全管理 10
第五章产品质量责任 11
5.1 产品质量承诺 11
5.2 生产许可情况 11
第六章营销管理 12
6.1 营销策划管理 12
6.2 销售渠道管理 13
6.3 售后管理 13

第七章质量风险管理.....14
7.1 质量投诉.....14
7.2 质量风险监测.....14
7.3 质量监督审核.....15
结束语.....16

第一章 质量理念

1.1使命

让人类工作更轻松，生活更健康!

1.2愿景

全球轻小型起重行业领导者!

1.3 核心价值观

务实诚信 拼搏创新 和谐感恩 基业长青

1.4 质量方针

品质为根 品牌为本 精益制造 科学创新

1.5 环境方针

节能降耗 清洁生产 科学环保 和谐共存

1.6 职业健康方针

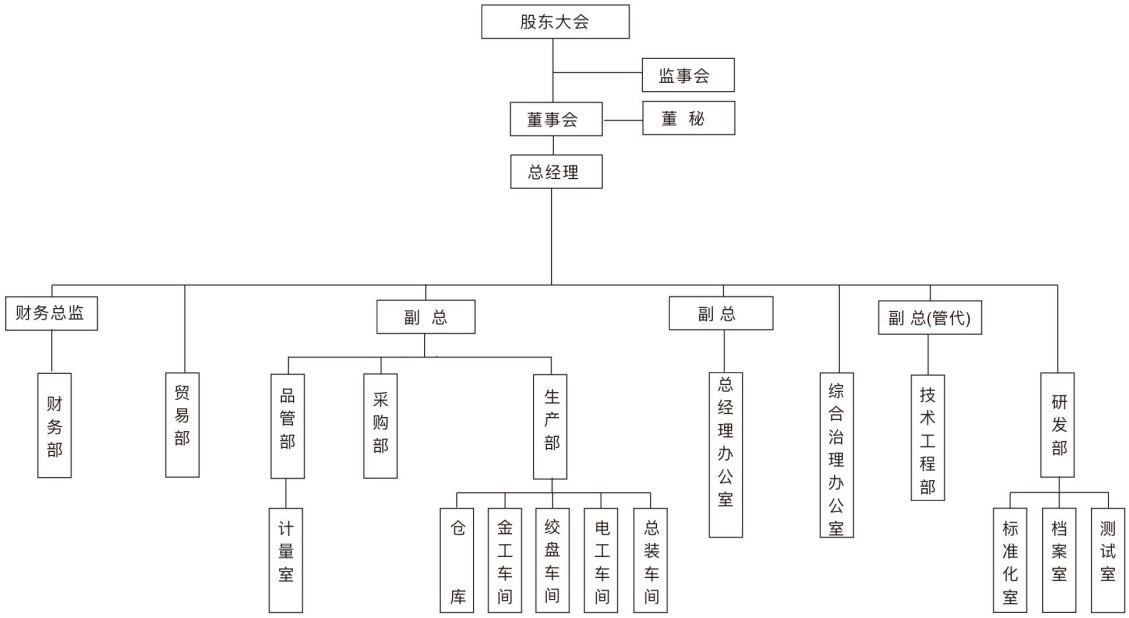
安全第一 预防为主 全员定责 综合治理

第二章质量内部管理

2.1 质量管理机构

2.1.1 组织架构图

八达机电股份有限公司组织机构图



2.1.2 管理者代表

经公司最高管理者任命、并授权其在质量管理体系方面指挥和控制系统。负责推动公司质量方针、目标、战略的具体实施、评价和改进。具体职责包括:

--按照ISO 9001:2008《质量管理体系要求》标准，建设和完善公司质量管理体系，提升质量管理水平;

--根据公司发展的战略需要，组织更改、修订和完善《质量手册》和相关文件;

--宣传、贯彻公司质量方针，并对各单位质量管理体系运行情况进行监督、考核；

--督促业务部门质量改进计划实施和质量意识的提升，改善质量管理体系运行效果；

--代表公司就质量管理的有关事宜与外部联络和沟通；

--向公司汇报质量管理体系的业绩，包括改进的要求。

2.1.3 总经办

--组织质量方针、目标和《手册》的宣贯；

--根据公司发展战略及质量目标，组织分解至公司各职能部门、各事业部，并负责督导、协调各部门目标分解执行情况；

--协助管理者代表进行质量管理体系监视和测量的策划及持续改进的策划；

--协助管理者代表组织内部质量体系审核，负责第二方、第三方审查的组织、协调、跟踪、验证等工作；

--协助做好管理评审准备工作和输出报告执行情况的跟踪验证；

--负责对各事业部、职能部门质量考核的落实、执行；

--负责组织指导数据分析方法的应用并监督；

2.1.4 品管部

--负责质量管理体系文件、记录的归口管理；

--制定质量管理制度，不断提高质量管理水平，开展质量改善活动；

--组织实施产品出厂监督抽查测试、新品试验评价测试、客户验货等各项工作；

--根据产品标准和技术要求，进货、过程和最终检验标准的批准；

--负责对质量检验数据的汇总、统计和分析，以及所采取纠正措施实施的跟踪验证；

--负责协调、组织解决事业部及各部门之间的工艺、质量问题；

--负责对质量事故的调查、处理，跟进验证整改措施结果；

--参与新产品试制、试产的测试及评审，验证其性能及工艺性；

--负责质量事故的调查和提出处理意见；

--负责客户投诉处理与督导责任单位改进；

--负责对特殊工序、关键工序进行控制、监督和检查；

--负责参与供应商的评审、评定、绩效汇总，对供应商有最终的否决权；

--负责产品各项认证检测工作；

--负责公司质量成本的统计、汇总和分析；

--负责监测装置的登帐、编号、标识、周检、维修、建档等管理；

--负责编制在用监测装置的周检计划，并组织实施；

--根据各监视测量仪器的重要度及特性编制操作规范；

--负责建立满足产品强制性认证实施规则要求的质量管理体系，并确保其

实施和保持；

--负责对认证产品一致性的监视，确保产品的一致性；

--负责认证产品标志的管理。

2.2 质量管理体系

1、八达视质量为发展之本，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。公司于2017年10月通过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认证。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。

质量目标为：

a）产品的一次交检合格率≥98%；

b）产品的出厂合格率≥100%；

c）顾客满意度≥85%；

d）质量有效投诉率<25%；

e）合同履约率≥95%；

f）顾客反馈信息有效处理率达 100%。

2、公司领导清楚的认识到如今市场竞争归根结底是人才的竞争，公司持续不断加大对职工进行产品质量教育和业务能力培训的力度。采取请进来、走出去等多种方式来完善员工教育培训体系，坚持培训与考核相结合，从公司发展和员工需要两方面，精心合理地安排培训内容，开展多层次、多形式、多渠道、差异化的培训，充实员工在内部管理、业务能力、综合素质等方面的知识。通过完善的培训体系，不仅提高了员工的业务能力，而且大大提升了员工的主人翁意识和对企业质量文化的理解。

第三章质量诚信

3.1 质量诚信管理

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，通过消化吸收国际和国家标准、浙江制造标准，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。同时，导入卓越绩效管理模式，这一切，在很大程度上促进了工作质量和产品质量的提高。

3.1.2 严密节点控制，重视过程管理

公司按照相关国家标准、行业标准、地方团体标准设立有关键点，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方法。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。

3.1.3 建立监督机制，执行责任管理

公司制定质量管理考评管理制度，对制造中心进行定期监督检查。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，避免出现质量、客诉问题后不纠正、不改进的现象。

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，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、QC小组、技术革新等措施，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。

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事业部及职能部门。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。

3.2 质量文化建设

3.2.1 诚信教育

公司通过《人力资源控制程序》和《培训管理规定》，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。

3.2.2 诚信自律

公司在欧、美、香港、台湾等18个国家和地区注册了“BADA”牌商标。随着“BADA”品牌先后获“中国驰名商标”、“浙江省出口名牌”、“浙江省名牌产品”、“浙江省著名商标”、“浙江省质量奖”、“温州质量奖”等荣誉，在品牌知名度不断提升的同时，公司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。

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、作风硬的高素质员工队伍。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。

第四章 质量基础

4.1 产品标准和专利

公司一贯重视标准化建设，具体由技术部负责此项工作。并积极参与各种标准的制订，截至目前公司共负责和参与制订了行业标准、浙江制造地方团体标准 5 项；获授权发明专利 5 项。其中行业标准 JB/T9008.1-2014、JB/T9008.2-2015 和 T/ZZB 0268-2017《微型电动葫芦》等，具有国际先进、国内一流水平，为八达的产品质量提供了可靠保证。

4.2 计量水平

公司按照国家法律和法规建立了有效的测量保证体系，由品质部负责该项管理工作。为保证检测测量仪器的准确性和可靠性，公司配备了拥有超高精度电枢检验仪、接地导通电阻测试仪、耐压测试仪、电参数测试仪、直流电机校验台等60多台检验试验的专用仪器、设施，对产品技术和质量的准确度、功能的分析研究提供了最具说服力的论证。通过有效的测量体系来控制生产、指导生产、塑造品牌，取得了很好的经济效益和社会效益。产品多次经第三方机构抽查监督检验，均为合格，获得了一致好评。

4.3 认证认可情况

公司于 2022 年 10 月通过了 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（复审）认证。

4.4 特种设备安全管理

公司按照国家有关法律、法规、规章、标准等要求，建立和完善了安全生产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。公司特种设备操作人员100%持证上岗。

围绕“人、机、环境、管理”四大要素，公司建立和完善了安全生产责任制，健全了自我约束和自我完善的安全管理长效机制，夯实了企业安全管理基础。2011年被浙江省安全生产监督管理局认证为“国家二级安全生产标准化企业”。并先后获得“温州市安全文化建设示范企业”、“安全生产工作先进集体”等荣誉称号。

第五章 产品质量责任

5.1 产品质量承诺

5.1.1 本公司严格遵守《产品质量法》等相关法律法规，依法诚信经营。

5.1.2 公司建立了健全的质量保障体系，各项质量管理制度完善，并得到了有序的运行和有效实施。

5.1.3 本公司周围环境、生产现场符合国家标准规定的要求。

5.1.4 公司在产品开发设计及制造过程，采用了国际先进水平，微型电动葫芦质量国内一流、国际领先。

5.1.5 公司对所开发、制造的微型电动葫芦符合相关要求。

5.1.6 公司严格执行原辅材料检验制度，所采购的原辅材料及包装各种技术指标符合相应的国家、行业标准及其相关规定。

5.1.7 公司保证不生产伪劣产品，检验不合格产品绝不出厂。

5.1.8 公司所制造销售的微型电动葫芦产品，其有害物质限量满足 IEC 62321 标准相关要求。

5.1.10 所采用的仪器、设备严格按照国家相关规定进行检定和校正。

第六章 营销管理

6.1 营销策划管理

6.1.1 公司建有健全的营销网络和服务体系，通过市场细分和各种方式了解顾客需求和期望，确保产品和服务持续符合顾客的要求。

6.1.2 公司制定与营销相匹配的品牌发展规划，把培育自主品牌当作营销网络拓展的重要目标和发展趋势。

6.1.3 公司坚持用户利益至上，以法律法规和道德要求为基础，通过各种渠道大力宣传八达品牌产品：

A.国内外展销会；

B.杂志、微信公众号；

C.户外灯箱广告、站点广告；

D.电视、网络平面广告；

6.1.4 公司编制了《产品标识控制规程》，确保了八达在产品销售过程广告宣传内容的真实、合法、有效，与产品质量相符，与公司实际相符，通过编印了《产品使用说明书》、《符合性声明书》和产品铭牌进行产品说明、标识、标签和包装的广告宣传。

6.2 销售渠道管理

6.2.1 公司根据行业特点、产品特点和市场研究分析的需要，从多维角度对市场与顾客进行细分管理。

6.2.2 通过《产品使用说明书》告知产品安装环境、使用操作安全、零配件更换、注意事项及其他相关事项，确保产品质量安全。

6.3 售后管理

6.3.1 公司确保产品的优质和客户的最大利益，建立完善的售前、售中、售后三者相结合的服务体系。

6.3.2 根据技术协议制定产品工艺。

6.3.3 开展产品质量使用情况跟踪和质量投诉处理反馈。

6.3.4 公司实行“一户一档”的质量服务，建立完整客户资料，长期存档。

6.3.5 公司实行质量服务承诺，①产品自交付日期起质保期为 18 个月（说明书标明的易损件除外）；②质保期内，产品因制造质量问题而不能正常使用时，应免费维修或更换。③制造商应无偿为用户提供安装、使用和维护等指导。

6.3.7 公司编制《协商和沟通管理程序》，每年进行一次顾客满意度调查与质量回访，定期与不定期地召开市场分析专题会，对顾客的满意度测评进行认真的评价与改进。

第七章 质量风险管理

7.1 质量投诉

为了能及时接受和处理顾客投诉、提高客户满意度，公司制订了客户投诉处理的相关制度，建立了比较完善的顾客投诉机制。

公司品质部全面负责客户投诉管理，接到顾客投诉后，针对客户问题填写《用户质量信息反馈表》。一方面，相关技术负责人和业务负责人对投诉问题识别核查，并于24小时内提出解决方案。遇到特殊难题，公司组织技术人员、质检人员赶到现场，帮助客户解决问题，直至顾客满意。另一方面，组织内部相关人员制定该问题的整改方案，及时组织实施，对内部整改计划和实施结果，根据顾客需要向顾客反馈，获得顾客的确认。其中，内部整改既包括公司内部的整改，也包括相关方的整改、验证。对相关方的整改要求，技术服务部下发《纠正预防措施》，由工程部传递各相关方并监督实施，整改效果最终由品管部组织验证。

7.2 质量风险监测

公司对产品质量关键特性、关键工序、薄弱环节存在的风险进行重点控制，采取适宜的管理措施和方法，制订了《质量控制点管理规定》和与之呼应的《生产控制单》，在《生产控制单》的关键看着点，对关键工序、关键指标进行了及时的及时的监测和严密的质量控制，使产品的质量关键特性、关键工序、薄弱环节等易于产生的风险始终处于控制状态。

7.3 质量监督审核

公司设置品管部，通过对各生产现场进行监督，对生产过程、工艺纪律执行情况进行监督检查。依据《质量管理考评管理制度》，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。

结 束 语

自2014年以来，浙江省以标准和认证为手段，以高标准引领打造“浙江制造”品牌，强调不断完善质量诚信标准体系、加快质量信用信息化建设。依据要求，公司相继完善了相关制度，认真贯彻落实，并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，让人类工作更轻松，让生活更健康。