**企业质量信用报告**

大连金马衡器有限公司

二零二零年一月

目录

[前言 2](#_Toc26374_WPSOffice_Level1)

[总经理致辞 3](#_Toc20128_WPSOffice_Level1)

[企业简介 4](#_Toc17282_WPSOffice_Level1)

[质量信用报告 6](#_Toc21305_WPSOffice_Level1)

[一、企业质量理念 6](#_Toc4010_WPSOffice_Level1)

[二、企业质量管理 6](#_Toc13189_WPSOffice_Level1)

[三、质量诚信管理 8](#_Toc10398_WPSOffice_Level1)

[四、质量管理基础 10](#_Toc8907_WPSOffice_Level1)

[五、产品质量责任 11](#_Toc30092_WPSOffice_Level1)

[结束语 14](#_Toc4190_WPSOffice_Level1)

# 前言

大连金马衡器有限公司为履行产品质量主体责任，提高企业质量诚信意识和质量法制意识，推动社会公众监督，成立了《企业质量信用报告》编制小组，由公司总经理周欣任组长，公司销售总监王川任副组长，负责编制报告及实施落实工作。

1、报告内容客观性声明：大连金马衡器有限公司《企业质量信用报告》是本着客观、公正的态度进行编写，报告内容真实、有效，符合企业实际情况，报告内容包括了企业质量理念、企业质量管理、质量诚信管理、质量管理基础、产品质量责任等方面的理念和制度及措施等，定期公布，以接受社会的监督指导。

2、报告组织范围：大连金马衡器有限公司所有生产经营活动。

3、报告时间范围：2019年1月至2020年1月。

4、报告发布周期：本报告为年度报告，下次发布日期2019年5月。

5、报告数据说明：本报告所有数据均来自公司实际情况或调查数据。

6、报告的获取方式：本报告以网络版形式发布，可在我公司网站获取。

2020.01.06

# 总经理致辞

二十年艰苦创业，二十年解放思想抓机遇，负重奋进求发展，以成为百年企业为目标，不断开拓创新、锐意进取。以人为本、合作共赢、追求卓越、服务社会，严管、实干、优质、高效是金马衡器的管理标准。德才兼备、以德为先、任人唯贤、人尽其才，是金马衡器的人才理念。我们秉承“打造国际一流的物联网服务企业”发展宗旨，坚持“把精品送到客户手中，把人品留在客户心中”的质量服务理念，营造团结和谐、忠诚敬业的公司氛围。

公司致力于把企业发展成为高科技、高品质的衡器物联网称重系统企业，为员工、企业、社会创造更高的价值。“让名族衡器品牌享誉世界”是金马人崇高的历史使命与光荣责任。

忆往昔，峥嵘岁月稠；看明朝，金马伟业兴。我坚信，在全体员工的共同努力下，在社会各界的大力支持下，大连金马衡器有限公司一定大展宏图！

总经理：周欣

2020.01.06

# 企业简介

大连金马衡器有限公司创建于1998年，注册资金6000万元。是一家专业从事自动衡器、非自动衡器、智能称重管理系统设计、开发、生产、销售、售后为一体的国家高新技术企业。

 公司响应国家智能制造2025发展战略，以振兴民族衡器工业为己任，努力打造民族衡器精品品牌，汇聚一批高精尖的专业技术人员，引进国内先进的试验、检测、开发、生产设备，用于企业产品研发及优化升级，为社会提供优质服务。

 公司重点在移动互联、电子商务、云计算、大数据、称重物联网等领域与工业产品相结合，增加产品附加值，提高产品智能化程度，研发出汽车衡智能称重系统、全流程称重管理系统、汽车衡防作弊系统、多元化接口产品解决方案等面向多行业的技术解决方案，涵盖云计算、大数据、移动终端，由后台到前台，可实现私有云到客户端的方案整个技术架构体系、应用方案体系的构建。

 金马衡器致力成为中国衡器行业领军企业、国内一流的汽车衡服务企业、称重系统解决方案的核心企业。高起点、高标准、高质量严格要求自身，以卓越的成就赢得了业内认可和客户信赖。企业荣获国家高新技术企业、省级企业技术中心，先后通过质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证，连续6届获辽宁省名牌产品称号，国家四级衡器装配调试工技师职业资格培训基地、国家级和省级质监系统大型衡器计量人员培训基地等荣誉。

我们用一流的产品质量、精准的计量性能、领先的技术优势、完善的服务体系与客户共同发展，共创美好未来！

# 质量信用报告

## 一、企业质量理念

企业的质量理念是“质量第一，用户至上，以优质的产品满足顾客的需求”。“以完善体系制造优质的产品，用优质的服务确保顾客满意”是企业的质量方针。

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缓慢地、循序渐进地形成起来的。金马衡器严格把控产品质量关，从原材料的采购到生产的全过程严格把控，每个环节都做到一丝不苟。高品质产品让客户放心、满意，企业品牌的知名度和信誉度才会不断得到提升，企业才能立于不败之地。

二、企业质量管理

1、质量管理机构：



2、质量管理体系：

质量是企业的生命，产品质量一直是企业的主等大事，企业通过了ISO9001标准质量体系认证，在质量管理工作中公司高层高瞻远瞩，制定出切合企业实际发展的质量方针和质量目标。

公司质量方针：突出过程管理、科学诚信服务、追求顾客满意。

公司质量目标：产品一次交检合格率达到99%以上；顾客满意度达到85%以上；每年开发一个新产品并投放市场。

公司建立了一套全面的、完整的、详尽的、严格的质量管理和质量保障的规章制度和质量保障体系文件，这些文件含概了市场调研、产品开发、生产管理、设备管理、人员管理、质量管理、生产工艺管理、质量标准管理、质量检验、销售管理、售后服务管理、市场信息反馈等各环节，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，使企业产品质量和管理水品都有了质的提高。

公司的每个员工肩上都负有质量责任，为监视和测量质量体系的有效运行，企管部除按计划每年组织一次内部审核和管理评审，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，在历次的外部审核中均未出现严重不符合项。

3、质量安全风险监测：

在监视质量体系有效运行的同时，公司加强了对实物质量的监督抽查力度，成立了“产品质量抽查小组”，每天对已交库的产品详细抽查，发现问题及时责令限期整改，保证了“产品出厂合格率达100%”的质量诚信目标的实现。

针对产品销售的实际情况，销售人员遍布全国，且配备售后服务人员及车辆，通过服务网络监控，及时发现用户现场问题，在30分钟内响应，24小时内到达用户现场（特殊情况除外）。

公司非常注重客户对产品的满意程度，产品交付后，公司会通过电话回访、用户使用调查单的方式征集客户对产品质量的意见和投诉，妥善处理顾客抱怨，并根据情况及时改进，以取得顾客的持续满意。客户对产品的意见或投诉，可以通过公司的满意度调查表或者直接拨打公司的销售热线进行相关事宜的确定与沟通。公司会通过收集到的顾客信息反馈，确定顾客对产品及服务的满意程度，及时进行统计分析，确定顾客的需求和期望以及公司改进方面的措施。

三、质量诚信管理

1、质量承诺：

我公司郑重向全社会承诺，并以此自律：

1.1牢固树立“质量第一”的思想，不断增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，满足顾客对高质量产品的期待和个性化需求，增强顾客的购买信心。

1.2人无信不立，业无信难兴，我公司保证文明经商，诚信为本，按章纳税，依法经营，严格履行承诺，重合同，守信用，树立诚信品牌。

1.3严格遵守《产品质量法》、《标准化法》、《计量法》等法律法规，严格执行产品标准，满足顾客要求，杜绝虚假宣传，坚决抵制伪劣、欺诈顾客等失信违法行为，不侵害其它企业的合法权益，遵循公平、公开、公正的竞争原则，遵守市场规则，开展有序竞争，构建诚信经营、公平竞争的市场环境。

1.4我公司严格履行以上承诺，如有违反，接受将失信违法行为纳入不良信用记录并向社会公开；主动接受政府、各行业及社会各界的监督。

2、运作管理：

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，完善质量保证体系、标准化体系和计量保证体系，严格原材料、生产过程、产品出厂和储运销售全过程的质量控制。 加强质量诚信体系建设，切实保证产品质量，完善服务体系，随时准备为顾客提供售后服务，为顾客提供一切方便。

3、营销管理：

诚信是市场的黄金规则，市场经济愈发达愈要讲求诚信，这是市场经济的内在要求，也是文明的基石和标志。因此，企业为了消费者和的长远利益，也为了企业自身的生存和，从产品诚信、价格诚信、服务诚信等方面实施诚信营销。

产品诚信：产品的质量是企业的生命，因此公司产品的性能、寿命、安全等指数在符合国家技术标准或行业标准的同时，产品从原材料、零配件均选用国内外优质品牌，关键部件均要求配套企业经通过ISO9000、ISO14000等质量认证，生产过程中严格按照图纸及工艺文件要求精细化生产，有效地保证了产品的合格性。

价格诚信：价格是企业赢得市场的有效武器，企业在定价及报价中应遵循诚信原则，避免利用价格欺骗消费者。企业产品定价应公开、公平，实行透明化原则，一是一，二是二。

服务诚信：用心服务，用真心、用真诚去传情达意，才能使彼此的交流更为顺畅、更为高效、更为精彩，员工与客户之间心与心最惬意的沟通就是客户的满意和赞扬。心为客户所用，情为客户所系；急客户之所急，想客户之所想；想于客户未想之，耐心做到客户满意为止，与客户建立起牢不可破、长期共荣的相互关系，从而引导需求，满足需求。

# 四、质量管理基础

1、标准管理：

面对国内外市场的激烈竞争，我公司在严格按照国标及行业标准进行生产管理及质量控制。从产品原材料采购、生产加工、组装及试验、售后服务这一条龙的生产管理上，公司秉承“过程环环控制、质量人人把关、产品持续改进、服务用户满意”的原则，严格控制生产流程每道工序，确保产品质量。

2、计量管理：

企业建立完善的监视和测量设备控制程序，目前拥有检测、计量的设备仪器80余台套，如超声波测厚仪、探伤仪、M1级砝码等，设备精度及准确性能满足公司产的监视和测量。

3、认证管理：

公司先后通过质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证。

4、校准管理：

公司建立了校准设备台账，对校准设备制定了相应的保养计划，并定期进行检定。所有操作人员均经过培训熟练掌握JJG539-2016的检定要求，保证按照规程进行产品检定。

# 五、产品质量责任

1、产品质量水平：

1.1质量承诺：

我公司生产的产品从设计、生产、校准到产品包装，运输及售后服务各环节，产品质量严格按照国标要求进行出厂检验，不合格产品决不出厂。原料采购：为确保原材料质量，我公司均在严格评审的合格供方采购。进厂原材料经检验合格后方能入库，确保入库合格率达到100%。各主要材料优先采购国家重点和定点企业优质产品，实行层层把关检测审核制度。

生产：为确保产品质量，对生产各环节严格进行控制，工装过程中实行质量跟踪卡制度，当产品质量出现质量问题时可追溯班组和个人，并及时采取纠正和预防措施，使进入下一道产品合格率达100%。目前，我公司已引进先进设备和生产工艺，为确保生产优质的产品打下了坚实基础。

校准：公司对产品的校准进行严格控制，确保未经校准的产品不投入使用和出厂。由质检部的技术人员，对产品生产过程中的工序及成品严格按照产品的技术条款，设计图纸和有关标准及质量规格进行质检，公司产品从设计研发、生产检验，原材料、零配件采购等方面参数指标均符合国家、行业相关标准要求，建立了产品的监视和测量程序，确保产品质量过关。

不合格品的控制：不合格品的控制我公司实行三检制度（自检、互检、专检），以防止不合格。采取有效的纠正和预防措施，消除实际和潜在的不合格因素，防止类似质量问题发生。

包装与运输：对产品成型过程中影响质量的搬运、包装和交付各环节进行控制，以防产品损坏，在产品最终验收合格后根据所签合同的运输方式及有关要求，对产品进行包装和防护，确保完好无损地将产品运输到目的地。

1.2产品质量水平：

公司所生产产品满足GB/T7723-2017《固定式电子衡器》、GB/T7722-2005 《电子台案秤》、GB/T21296-2007《动态公路车辆自动衡器》、GB/T15561-2008《静态电子轨道衡》、GB/T 11885-1999《自动轨道衡》、GB/T 7721-2007《连续累计自动衡器（电子皮带秤）》、

GB/T28013-2011《非连续累计自动衡器》、GB/T27738-2011《重力式自动装料衡器》

1.3售后服务质量水平：

公司成立20年来，坚持精细化、专业化、规模化、持续改进等管理方式，各项业绩均取得良好的发展，近三年，在产销量不断提高的同时，也赢得了客户的满意与信赖。公司销售部负责总结客户满意度与忠诚度的测量及分析，近三年发展呈上升趋势。

2、产品售后责任：

2.1产品质量的服务范围

凡本公司生产的产品，用户在规定的保用期限内，严格按照《使用说明书》正常操作保养、使用下由本公司负责保修、保退、保换。

质量保修期内，下列情况不予受理：

1) 未按《使用说明书》规定使用、维护和保养的；

2) 使用、维护、保养不当，人为造成零部件损坏的；

3) 发生交通事故及重大事故，用户或交警部门认为与产品质量有关，在处理前未通知本公司查证现场的；

4) 用户自行改装或拆除任何零部件所发生的一切问题；

2.2售出产品质量问题处理原则

1）客户服务部在接到客户反映的产品质量问题后，第一时间（一般是当天）进行初步分析，简单的问题电话告知客户解决，复杂的问题及时召集相关部门开会，分析原因、制定纠正措施，并安排实施。

2）通过客户反馈的相关信息，公司相关部门不能分析出具体原因或不能出具纠正方案的，由客户服务部安排技术、质检或客户服务部人员到现场解决，或现场出纠正方案再维修（一般24小时内）。

3）通过客户反馈的相关信息，公司相关部门能分析出具体原因并出具纠正方案的，由客户服务部直接安排工人维修（一般为24小时内）。

4）针对维修工作量大，或维修难度较高的产品，客户服务部可根据实际情况安排返厂维修，时间双方协商。

3、企业社会责任：

公司领导采取多种方式方法履行公共责任、公民义务及恪守道德规范。企业来自社会，也必须回馈社会，这是一种新形势下的社会关系。

企业作为构成社会有机整体的基本单位，不仅要追求利润，也必须考虑社会的整体利益和长远发展，并承担相应的社会责任，它不仅包括积极投身于社会公益事业、协办各种大型活动，同时也包括合法经营、照章纳税、爱护资源、保护环境、重视安全、关爱员工、创造条件、扩大就业、融入社会、共同富裕等。

 4、质量信用记录：

公司保证自身行为符合诚实守信的道德规范，公司连续六届被评为辽宁省名牌产品，2015年被评为省守合同重信用企业，公司在近三年销售的产品，在质保期内均为出现质量问题。

# 结束语

大连金马衡器有限公司把质量之根深植于企业发展全过程，把诚信之本贯穿于生产经营的各个环节，将质量管理切实贯彻到企业管理中，提升企业竞争力，提升效益、节约成本，通过卓越的过程实现卓越的结果。未来，金马衡器将以团结实干的工作态度，文明诚信的工作作风，昂扬的斗志，巨大的热忱，通过自身的努力与拼搏，向着打造百年企业、成为行业领跑者的目标迈进。