

2024 年度

质量诚信报告

浙江金华文瑞机电有限公司

2025年1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。

浙江金华文瑞机电有限公司

报告组织范围：浙江金华文瑞机电有限公司

报告时间范围：2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日，部分数据超出以上时间
以实际为准

报告发布周期:一年

报告获取方式:本报告以电子文档形式发布于公司网站

<https://www.jhwinner.com>下载

企业简介

金浙江金华文瑞机电有限公司创建于 1997 年，注册资本 1000 万，总投资人民币 5000 万元。是一家专业从事起重机械研发与制造的国家级高新技术企业，2021 年通过了浙江省高新技术企业研发中心的认定。公司技术力量雄厚，拥有职工人员 109 人，其中大专以上学历及中级职称以上人员 23 人，占职工总数的 21.10%，直接研发人员 17 人，占职工总数的 15.60%，其中大专以上学历专职研发人员 10 人，占研发人员的 58.82%，技术研发人员稳定，专业学科分布合理，具有较高研发能力。公司的主要产品有日本、德国系列液压搬运车，专业搬运用小坦克，全电动、半电动和手动堆高车，油桶搬运专业装备，电信电设用紧线器，电动升降平台以及起重专业索具。技术上在国内行业中保持领先地位。各项基础设施、实验条件完备。我公司通过成功学习国外先进同类产品，加上自主研发技术的投入，为今后批量生产提供了有利的技术保证。通过努力，成功开发了高性能称重式电动搬运车，并申请授权发明专利 1 项，实用新型专利 2 项。从国内外市场销售趋势来看，由于产品性能稳定，产品的主要技术性能指标均已达到同类产品的标准，具有较高的产品性价比，极具市场竞争优势，深受客户的欢迎，市场前景看好。公司还获得了“国家高新技术企业”，“浙江省研发中心”，“浙江省专精特新企业”，“浙江省知识产权优势企业”，“金华市数字化车间”等荣誉。

目录

第一章 质量理念	1
----------------	---

1.1 使命	1
1.2 愿景	1
1.3 价值观	1
1.4 质量、环境、职业健康安全方针	1
第二章 质量内部管理	1
2.1 质量管理机构	2
2.2 质量管理体系	3
第三章 质量诚信管理	5
3.1 质量诚信管理	5
3.2 质量文化建设	9
第四章 质量基础	11
4.1 产品标准和专利	11
4.2 计量水平	8
4.3 认证认可情况	8
4.4 特种设备安全管理	8
第五章 产品质量责任	8
第六章 质量风险管理	14
6.1 质量投诉	14
6.2 质量风险监测	14
6.3 应急管理	15
结语	13

第一章 质量理念

1.1 企业使命

通过改善货物搬运的安全性和舒适性来提升工作效率和生活质量。

1.2 企业愿景

在人口增长与生活方式变革的当下，仓储配送面临新挑战。文瑞机电秉持科技与时俱进的理念，精准把握行业需求，以创新推动仓储配送能力升级，立志成为行业领航者，让高效物流惠及各方。

1.3 核心价值观

以使用者的角度看问题，不断持续改进，让客户满意；

发扬团队精神，快速、简捷地做每一件事；

工作业绩决定机会和回报；

诚实可信和透明合作。

1.4 质量、环境、职业健康安全方针

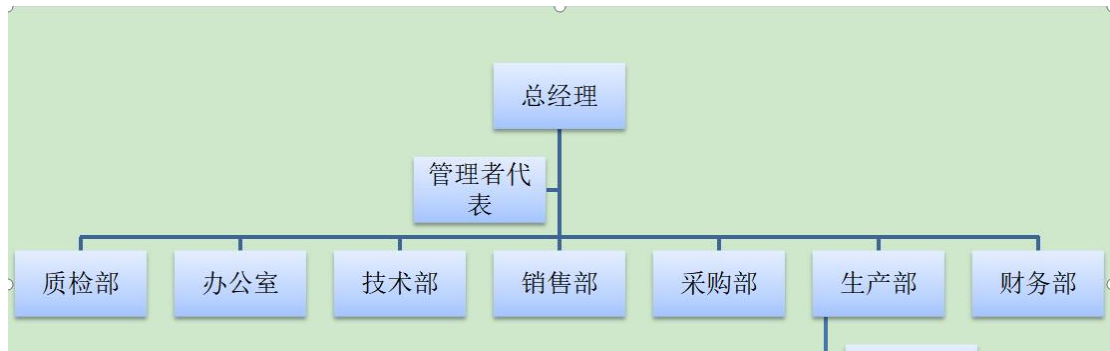
1) 把握市场靠质量客户满意靠真诚。

2) 坚持走可持续发展之路，倡导绿色环保思想，遵守法律法规，从产品生产到服务的全过程中，实行污染预防和持续改进。

3) 保障健康、安全生产、以人为本、永续发展、遵守法规、持续改进。

第二章 质量内部管理

2.1 质量管理机构



2.1.1 最高管理者

公司的质量管理由最高管理者（总经理）亲自挂帅，主要负责：

- 对本公司产品质量工作全面负责；
- 组织制定公司质量发展战略、质量目标、年度质量工作计划和质量保证措施。
- 制订各级人员的质量职责与考核；
- 组织一年一度的管理评审，实施质量改善、质量攻关等活动。

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 9001:2015《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；
- 督促各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 质检部

-
- 贯彻执行本公司质量/环境/职业健康安全方针、目标，按质量/环境/职业健康安全管理体系文件所规定的职责和权限做好工作，以保持质量/环境/职业健康安全管理体系有效运行；在公司经理的直接领导下履行好质量管理和质量检测的工作职能，并具有质量检验工作的独立性，以保证检验结果的科学性和公正性；
 - 负责质量管理体系的建立、贯彻实施、持续改进工作，定期形成报告报管理者代表；
 - 编写或修订质量/环境/职业健康安全手册，负责编写或修订程序文件的相关内容；
 - 配合内部审核组做好审核工作，对出现不合格项采取纠正措施/预防措施的实施和评价；
 - 负责供应商的调查和评定工作；负责原材料、成品的质量检验和产品生产过程中控制，做出是否合格的判定，制订检验规范，并组织实施检查；
 - 负责不合格品的管理，并对不合格品的最终处置结果审批；
 - 负责本部门检验和测量设备的正确使用及日常维护和保养；
 - 负责参与供方的评审工作；参与有特殊要求的生产计划单评审。
 - 负责产品纠正措施和预防措施的控制，做好纠正措施和预防措施的实施控制；
 - 负责与产品质量有关的法律、法规与其他要求的获取与识别；
 - 负责与部门职责有关的环境因素、危险源的识别、更新、评价与日常控制；
 - 负责顾客满意分析，做好客户信息反馈工作。
 - 协助产品标识和可追溯性的控制，并督促实行；
 - 负责做好本部门资料记录的归档和保存；

2.2 质量管理体系

2.2.1 文瑞机电视质量为本，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。公司按照标准要求建立了 ISO9001 质量管理体系认证，将其形成文件，加以保持和实施，通过导入各种先进的管理模式，持续提升质量管理水平和用户满意度。为此应做到下述要求：

- a) 确定质量管理体系所需要的过程及其在整个组织中的应用，并根据这些过程对产品品质的影响大小及复杂程度进行相应的控制；
- b) 确定过程之间的内在联系、顺序和相互作用；
- c) 确定所需的准则和方法，以确保这些过程的运行和控制有效；
- d) 确保可以获得必要的资源和信息，以支持对这些过程的运行和监视；
- e) 监视、测量（适用时）和分析这些过程，以了解过程运行的趋势及实现策划结果的程度，并根据分析对过程采取必要的措施，以实现持续的改进；
- f) 本公司确保对任何影响产品符合要求的外包过程加以识别，并实施控制。本公司涉及公司外包过程是产品运输服务过程。

公司质量目标为：

- a) 产品平均成品合格率 $\geq 98\%$ （不包括出口类产品）；
- b) 产品出厂合格率 100%；
- c) 顾客满意度 ≥ 85 分；
- d) 合同履约率（顾客因素除外）100%达成；

2.2.2 公司推行了 ISO9001: 2015 质量管理体系、ISO14001:2015 环境管理体系和 ISO45001:2018 职业健康和安全管理体系，并有效导入到各岗位，提升各部门的综合管理水平，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。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。

第三章 质量诚信管理

公司的质量诚信贯穿产品设计与生产、售后服务的全过程，建立了相关制度，加强员工的质量责任感和质量诚信教育，开展质量承诺活动。建立了质量事故报告制度和全流程可追溯制度，保障产品的质量安全。

3.1 质量诚信管理

3.1.1 产品设计诚信管理

公司规范设计开发，尊重知识产权。根据公司的整体战略规划，制订新产品的开发计划。在设计工作过程中充分考虑每个过程的内外环境，认真识别过程的输入与输出要求，设立相适应的职能部门，确立部门的内外部职责和相互协作关系，设定并控制过程的结果。为确保满足关键要求，对承担过程管理的相关部门设立了考核指标，对各岗位人员进行考核，以保证过程的长期有效性。公司在设计工作过程时充分考虑了新方法、新技术、新知识的应用以及灵活性，并对过程中的时间周期、生产效率以及成本控制等要求予以设计控制。

在科技成果方面，公司目前已获得了 25 项专利，其中发明专利 1 项，实用新型专利 24 项。

3.1.2 原材料、设备及零部件采购诚信管理

公司规范采购制度，完善管理体系。根据采购管理中的成本效益、质量优先、进度配合、公平竞争、“同等质量比价格、同等价格质量比服务、同等服务比实力”等原则，制定了《采购物资制度》、《不合格品控制程序》《纠正和措施控制程序》等相关程序制度文件，对采购相关工作进行制度规范。企业根据物料对产品质量构成的风险程度，将物料分类管理。对物料供应商，除了必须符合法定的资质外，还要定期进行现场查验。并对特种物料进行风险分析，每年定期对供应商进行评审。并对供应商应当建立清单及质量档案。对采购的原材

料分批次进行检验，凡未达到规定标准的原材料一律不得入库使用。

公司按照软管标准要求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 生产过程诚信管理

公司制定并逐步完善了各种生产管理制度、工作标准、岗位操作规程和各类工艺规程、管理规程。采用车间集中培训和班前、班后会对各岗位操作人员进行全面的岗位技能培训，并采用多种方式进行督查、考核，增强员工质量意识，提高操作水平，在生产过程中，各级管理人员严格履行管理职责，及时检查，及时纠正差错，保证生产秩序的稳定。

对生产所需的原料、辅料、包装材料进行投料前复核，把好中间产品、成品的质量，严格执行“不生产不合格品，不接收不合格品，不流转不合格品”的“三不原则”，关键工序设质量控制点，执行监控核查规程，严格记录的管理，做到领用、发放和核对相统一。对每一生产步骤进行物料平衡，保证物料的投入和产品的产出数量与工艺要求相一致，确认无潜在质量隐患，符合账、物、卡一致的要求。

生产记录由生产部负责编制、审核和保管。员工操作必须按要求及时填写生产记录，做到字迹清晰、内容真实、数据完整，操作人及复核人签名确认。生产结束后，组长把记录汇总、复核，及时上交生产部，经生产部或品质部审核无误后，按批号整理归档，由专人管理。

产品批号根据《产品标识和可追溯性程序》由品管部进行培训编制方法，并在生产下达生产指令单编制，QC 人员现场进行检查和督促，各工序按照规定批号进行生产并记录，保证产品批号的准确性和产品生产过程质量的可追溯性。

公司根据行业特点及实际情况，加强生产过程的信息化建设水平，在应用信息系统对整个生产过程进行数据采集和监控，对公司整个生产过程实行系统化管理。同时，挖掘内部潜力，发挥技术骨干人员的力量，开展对现有设备进行持续性改造或科技创新工作，成立技术攻关小组，对薄弱环节进行技术攻关，完成了多项技术攻关工作和防错设计及自动化设计制作；生产员工上岗前要经过培训及考核，建立全员培训档案，强化其工作技能和质量意识。生产员工严格遵守车间纪律。

3.1.4 产品售后质量诚信管理

公司设立了完善的售后服务机构，拥有专业的售后服务队伍，，明确了售后服务工作流程、标准和要求。在产品上、宣传样本、网站、微信及广告等醒目位置标注了质量投诉电话，方便用户及时向公司反馈产品质量问题。

1) 对产品质量及时进行跟踪，市场营销部每年行一次客户满意调查。与业界伙伴开放合作，持续为客户和全社会创造价值。

2) 在与市场业务员电话沟通时，询问公司产品质量情况，并及时将情况反馈给品管部。

3) 营销部应定期拜访客户，其目的就是要了解客户对公司产品质量控制的评价，以便进一步改善我们的工作。

4) 每次拜访客户，都应写出书面报告并存档，并派出专业技术人员予以支持，并给出最佳的解决方案。

公司制定质量管理考评管理制度，对各部门进行定期监督检查，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。在顾客需求的识别上，公司尽最大可能了解顾客需求，重点确立顾客满意度指标并领先同行，增强了顾客对购买公司产品的信心。

3.1.5 产品信息化管理

公司在质量方针要求的前提下，升级信息传递，强化指标监控，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，公司升级应用了ERP信息化管理系统。

3.2 质量文化建设

3.2.1 诚信教育

公司通过《人力资源管理程序》，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。对包括企业产品研发、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

公司通过了ISO9001质量管理体系认证。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，通过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

一个真正有生命的企业是因为有着厚重的质量基础作保证，一个企业的质量形象是靠每一位员工精心打造出来的。质量是生产过程的积累，只有生产过程中做到层层把关，点点控制，所生产的产品才有可能保证质量，成为人们心目中信得过的产品。为切实营造一个良好的质量文化氛围，公司领导积极倡导，通过员工主动参与、潜移默化的方式沟通职工的思想，从而产生对企业质量目标、质量观念、质量行为规范的“认同感”，树立“质量第一，用户至上、精益管理、持续

创新”的理念。在质量文化所形成的氛围中，为实现企业的质量改进目标而努力工作，在自身技能提升的同时也有力促进了质量文化建设。

公司通过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 标准管理

公司注重标准化体系建设，将标准化工作作为企业的一项主要工作。建立了较为完备的企业标准化体系。质量管理标准方面，以 ISO 9001 质量管理体系要求为基础，结合公司的实际情况，将企业标准化贯穿于生产全过程，从原辅材料、包装材料的采购、半成品、成品检验等各个环节，制定相关制度标准。使产品从原辅材料进厂到成品出厂的整个生产过程处于标准化规范管理之中，对稳定产品质量、提高企业管理水平奠定了基础。

4.2 计量水平

公司按国家法律和法规建立了有效的计量保证体系，由质管部负责公司计量器具的管理工作为保证计量器具的准确性和可靠性，公司现有量具均采购自国内外知名品牌，并在检定校准时积极与法定计量机构进行合作。通过有效的计量体系得出准确可靠的测量数据来控制生产、指导生产，取得了良好的经济效益和社会效益。

4.3 认证认可情况

公司严格按照 ISO9001 质量管理体系要求进行品质管理、生产过程控制与出厂品质控制。同时，以项目管理方式进行产品开发，提高了产品开发效率，确保产品质量。目前，公司主要有 ISO9001 质量管理体系，ISO14001 环境管理体系，ISO45001 职业健康管理体系。

4.4 特种设备安全管理

我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。

第五章 产品质量责任

本公司郑重承诺如下：

1、本企业严格遵守《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国产品计量法》等相关法律法规，依法诚信经营。

2、公司承诺自产品出厂之日起12个月内，在符合产品使用说明书要求的条件下，因产品的制造质量问题影响客户使用提供解决方案。

3、公司建立质量信息追溯系统，产品在使用过程中出现任何问题，制造商接到客户信息后应 2 小时内响应，24 小时内给客户提供解决方案。

4、产品具有可追溯性标识。

5、在产品研发及加工过程决不剽窃他人技术、专利、工艺等知识产权，绝不使用剽窃他人技术的原材料。

6、本企业严格执行原辅材料检验制度，所用的原辅材料及包装材料符合相应的国家标准、行业标准及其相关规定。

7、不允许假冒伪劣原材料进厂，不使用检验不合格原材料进行生产。

8、保证不生产加工假冒伪劣产品，承诺产品出厂产品批批检测，未经检验的产品绝不出厂。

9、检验不合格的产品绝不出厂，决不以不合格品冒充合格品出厂。

10、所采用的仪器设备严格按照国家法定要求进行检定，检定不合格的仪器设备绝不用于产品检测。

11、本企业周围环境、生产现场符合国家法规的要求。

第六章 质量风险管理

6.1 质量投诉

为规范顾客投诉处理流程，公司制定了《服务管理制度》，对公司产品质量管理，及时处理并答复客户反馈质量信息，营销部收到客户质量反馈信息，及时传递到生产部和品管部，由营销部负责处理客户反馈问题。

客户投诉处理流程如下：

记录客户投诉内容 → 判断客户投诉是否成立 → 确定投诉处理部门 → 分析原因并提出处理意见和方案 → 提交主管领导批示 → 实施处理方案 → 总结评价

营销部负责投诉的受理、传递，负责将处理结果与投诉客户沟通、解释，包括对客户投诉当时情绪的安抚。

品管部负责投诉处理的分类传递和呈报审批，组织投诉原因的追查、纠正预防措施的监督落实。

其他部分对投诉的原因进行分析与调查。

根据顾客投诉处理规范，编制《顾客意见处理单汇总》，对投诉信息进行收集、整合和分析，及时解决并加以反馈，将其用于公司及合作伙伴的改进，并对整改进行监督、评价。

信息收集、整合管理。通过顾客回访、网站发布信息、顾客反馈等方式收集投诉信息，受到投诉信息后，进行记录、分析和整理，并根据流程转发到相关部门进行处理。在分析投诉信息时，借助相关的统计分析工具；在分析一些技术类或人员素质的问题时采用头脑风暴等方法。

信息分析、共享，与改进管理。针对难以解决的投诉问题，由质检部把它列入专门台账，进行分析、整理后共享。对出现类似投诉后，按数据库的知识处理，提高投诉处理效率。

6.2 质量风险监测

6.2.1 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，制订了相应关键岗位作业指导书。通过对质量控制点的人员能力、设备、物料、作业指导书、环境、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。

6.2.2 质量监督审核

公司设置质检部，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，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。

6.3 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，依据国家《安全生产法》、《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。生产安全事故应急预案分综合应急预案和专项应急预案两个级别，综合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，专项应急预案是总体预案的组成部分，是针对不同的突发事故的行动方案 and 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。

结语

2024 年文瑞机电公司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。自成立以来，公司严格遵守《公司法》《劳动法》《劳动合同法》《产品质量法》等法律法规，自觉履行公司章程及公司制度，坚持“以人为本”的理念，保障员工的合法权益，恪守产品质量，创新品牌，学习世界级先进企业的管理模式，优化内部管理流程、整合管理方法。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。公司将夯实质量诚信基础，走质量效益之路，为成为提供高效解决方案及相关产品的优秀先进企业而努力。