

质量诚信报告

浙江三凯机电有限公司

2019年7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、法规等进行撰写。报告中关于公司质量诚信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。

浙江三凯机电有限公司

组织范围: 浙江三凯机电有限公司

报告时间: 本报告涵盖的时间范围为 2018 年 7 月 1 日至 2019 年 6 月 30 日, 本报告为浙江三凯机电有限公司第 1 份质量诚信报告。

发布周期:一年

报告获取方式:通过公司网站<http://www.chinasankai.com/>下载

目录

郑重声明.....	2
企业简介.....	5
第一章 质量理念.....	7
1.1 企业文化.....	7
1.2 质量、环境、职业健康安全、质量诚信方针.....	7
第二章 质量内部管理.....	8
2.1 质量管理机构.....	8
2.1.1 质量管理机构图.....	8
2.1.2 管理者代表.....	9
2.1.3 品质部.....	9
2.2 质量管理体系.....	10
2.2.1 质量管理体系目标.....	10
2.2.2 质量教育.....	11
2.2.3 质量法规及责任制度.....	11
第三章 质量诚信.....	14
3.1 质量诚信管理.....	14
3.1.1 完善质量体系，加强质量管理.....	14
3.1.2 严密节点控制，重视过程管理.....	14
3.1.3 建立监督机制，执行责任管理.....	15
3.1.4 鼓励全员参与，实现质量改善.....	15
3.1.5 升级信息传递，强化指标监控.....	15
3.2 质量诚信教育.....	16
3.2.1 诚信教育.....	16
3.2.2 诚信自律.....	16
3.2.3 企业文化.....	16
第四章 质量管理基础.....	18
4.1 专利、创新项目.....	18
4.2 计量水平.....	18
4.3 认证认可情况.....	18
4.4 特种设备安全管理.....	18
第五章 产品质量责任.....	20
5.1 产品质量承诺.....	20
5.2 生产许可情况.....	20
第六章 质量风险管理.....	21
6.1 质量投诉.....	21
6.2 质量风险监测.....	22
6.2.1 质量控制点.....	22
6.3 应急管理.....	22
结束语.....	23

企业简介

浙江三凯机电有限公司成立于 2007 年，注册资金 1000 万元。企业位于中国东南沿海浙江省台州市，交通便捷。公司前身台州市三凯机电有限公司，是一家集科研、生产、销售与一体的动力传动装置专业制造商，产品销售至全国各地，出口东南亚、欧美等国家与地区。经过多年兢兢业业的务实经营，已成为全球知名的传动行业创新者。

公司生产的减速机产品齐全，主导产品有：精密行星减速机、NMRV 系列铝合金蜗轮蜗杆减速机、UDL 系列无级变速器、SRC 系列斜齿轮减速机，SKM 斜齿-准双曲面齿轮减速机、（K、R、F、S）系列硬齿轮减速机、PC 斜齿轮减速机等。产品广泛应用于自动化产业、工业机器人、冶金矿山、啤酒饮料、烟草轻工、环保工程、仓储物流、塑料机械、起重运输、立体停车、汽车制造、纺织、食品、陶瓷、等领域中。

商潮涌动、傲立潮头；风起云涌、英雄并起。三凯秉承着锐意进取、敢为人先的企业理念，目前三凯传动的产品已拥有范围广阔的市场占有率，采用先进的检测设备和手段，建立了 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系、OHSAS18001 职业健康安全管理体系。公司也将一如继往，争做传动行业的佼佼者。

英雄凯旋、凯歌高亢、奏凯而归！三凯象征着英雄的品格、进取的精神和胜利的喜悦！三凯人始终本着“敬业、求实、创新的经营理念；坚持“质量第一、信誉第一”的宗旨，为广大用户提供优质的减速器和服务；“以质量求生存、以顾客为中心、以管理求效益、以市场求发展”是公司

的经营方针，" 致力创新、永不满足 " 是本公司永恒的主题，三凯凝聚一批有理想、敢拼搏、勇争先的高素质的专业技术人员，致力于开发生产高效、节能、环保型传动产品。决心以更加优质、及时、快捷的服务，以敢为人先、艰苦创业的敬业精神与国内外朋友精诚合作，共同发展！

第一章 质量理念

1.1 企业文化

企业文化是企业的思维方式和做事方式，是植根于企业内部的精神的载体，它可以促进组织的管理发展，经过几十年的发展，三凯逐步提炼形成了独具三凯特色的企业文化体系。

【企业使命】：创造精密可靠的传动产品, 提供无限可能的解决方案

——三凯相信为客户创造精密可靠的传动产品, 提供无限可能的解决方案，就是为企业创造业绩，全体员工应了解并超越客户的需求，主张公司和客户互动协调、和谐共荣。

【企业愿景】：传动行业领跑者

——通过开展技术创新、管理创新，保持行业领先地位，确保企业长盛不衰。

【企业核心价值观】：客户至上、以人为本、高效协作、精益求精。

1.2 质量、环境、职业健康安全、质量诚信方针

质量为本、务实创新、诚信守约、用户至上；

以人为本，恪守法规，安全环保，服务社会；

第二章 质量内部管理

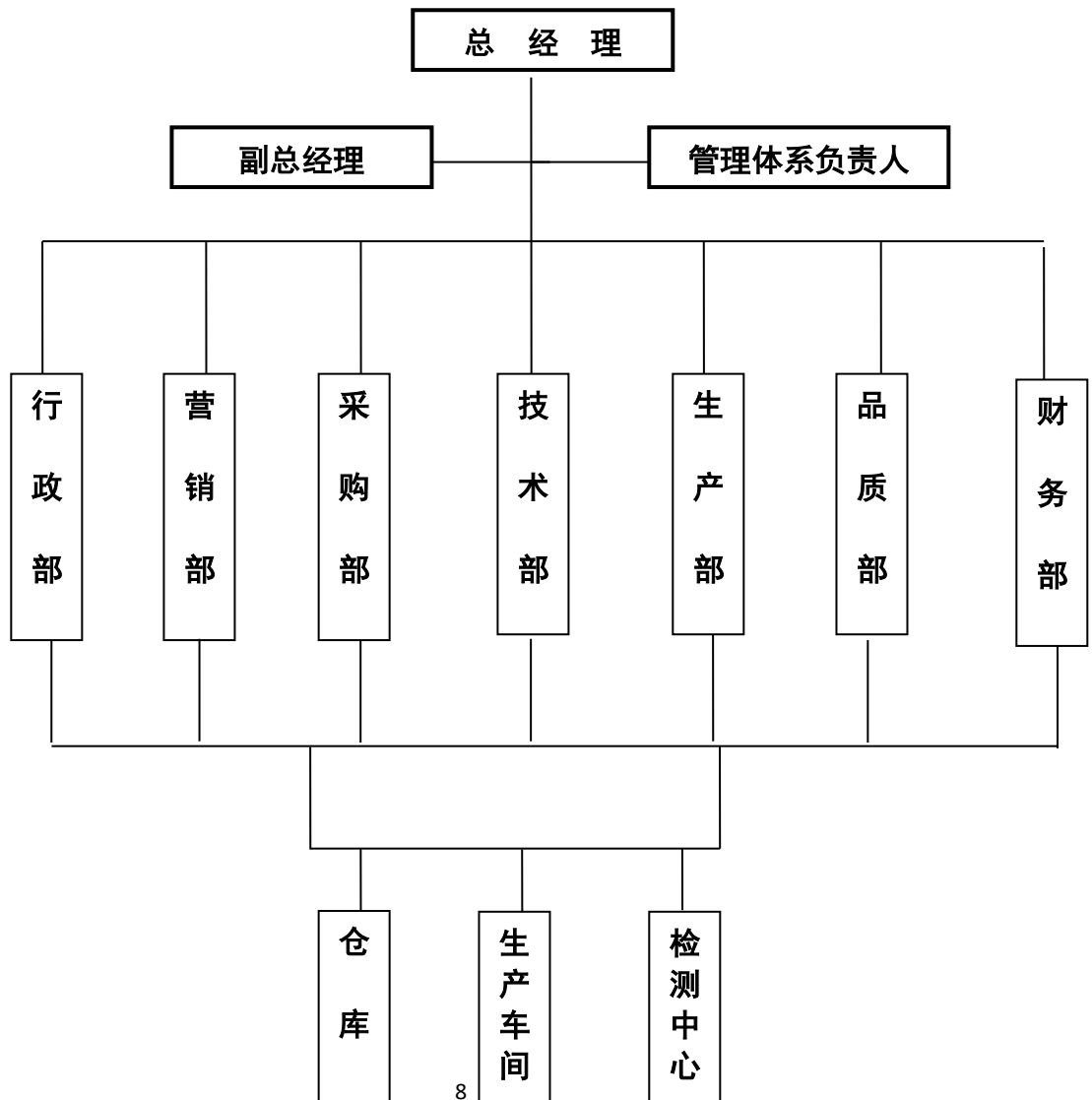
2.1 质量管理机构

本着对产品质量的高度重视，公司建立质量负责人制度，制定了各料件、部件、产品的检验标准，并各司其职、相互沟通配合，从研发、采购、生产等各过程，加强产品质量把控。

2.1.1 质量管理机构图

公司按照《公司法》及公司章程组建并规范运作，公司组织机构图见图2.1。

图 2.1 公司组织架构图



2.1.2 管理者代表

管理者代表经公司总经理任命、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：

- 负责按管理方针和GB/T 19001、GB/T 24001、GB/T 28001、DB33/T 944.2管理体系标准及产品认证要求，确保建立、实施、保持并持续改进管理体系。；
- 组织采取各种活动确保在公司内部提高满足顾客、产品标准、法律法规要求的综合意识；
- 定期向最高管理者汇报综合管理体系和产品认证的运行状况及其改进建议；
- 定期组织并实施综合管理体系和产品认证内部审核及协助最高管理者组织管理评审；
- 负责产品卫生质量及相关卫生标准的制定、实施及改进；
- 确保加贴认证标志的产品符合认证标准要求，确保不合格品和获证产品变更后未经认证机构确认，不加贴认证标志；
- 负责相关方对获得认证产品的投诉处理；
- 负责综合管理体系和相关产品认证事项的对外联络，及时向认证机构申报有关获证产品变更的信息；
- 负责组织实施公司综合管理体系认证和产品认证工作

2.1.3 品质部

- 贯彻执行本公司质量/环境/职业健康安全/质量诚信方针、目标，按质量/环境/职业健康安全/质量诚信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/质量诚信管理体系有效运行；
- 在公司总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/环境/职业健康安全/质量诚信管理体系的建立、贯彻实施、持续改进工作，定期形成报告报管理者代表；

--配合企管部编写或修订质量/环境/职业健康安全/质量诚信手册，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；

--按规定的保存期限对质量记录予以保存，需要时供查阅，过期质量记录由品质部统一进行处理。

2.2 质量管理体系

公司通过建立完善的质量管理体系和过程管理体系、实施各种质量控制手段、建立完善的售后服务体系等措施来确保产品和服务的质量。

2.2.1 质量管理体系目标

三凯一直以来以“客户至上、以人为本、高效协作、精益求精”为价值

观，产品质量与企业诚信作为企业生根发展的基本点，公司一直以来都坚持质量管理体系的完善与建设，以灵敏的嗅觉去感知市场的需求和未来的走向，创造出能满足市场需求的新产品，积极学习国内外的管理方法。公司行业内较早通过质量管理体系认证并一直持续改进，向追求卓越看齐。一直以来，有效贯彻并整合 ISO9001、ISO14001、OHSAS18001、质量诚信等管理体系，满足顾客、股东、员工、供应商、社会和合作伙伴六大利益相关方的要求，持续提升质量管理水平和相关方满意度。

- 公司质量总目标为：**1) 产品完工交检一次合格率达98%；**
2) 产品保修期内返修率小于2%；
3) 客户满意度达90%以上。；

公司质量诚信目标：**产品出厂合格率100%；。**

2.2.2 质量教育

为加强生产过程质量控制和提高员工质量意识，公司不定期组织相关质量意识、工艺要求、设备知识等技能培训以及学历培训，由公司内培训师或外聘讲师负责技能培训。形式、方法多样，以提高培训效果。根据培训情况后续持续关注培训效果并作效果评估。

2.2.3 质量法规及责任制度

公司通过收集法律法规及其它标准、要求，制定内部相关标准，使产品达到国家法律法规和国家、行业标准的要求（部分产品指标超过外部要求），从产品技术上践行社会责任。同时，公司制定并实施《不合格控制程序》，对不合格品和不符合项进行识别和控制，防止不合格品的非预期使用或交付；对不符合项进行处理调查，采取纠正或预防措施减少其产生的影响。

表 2.1 所遵守的质量标准和其他相关法律

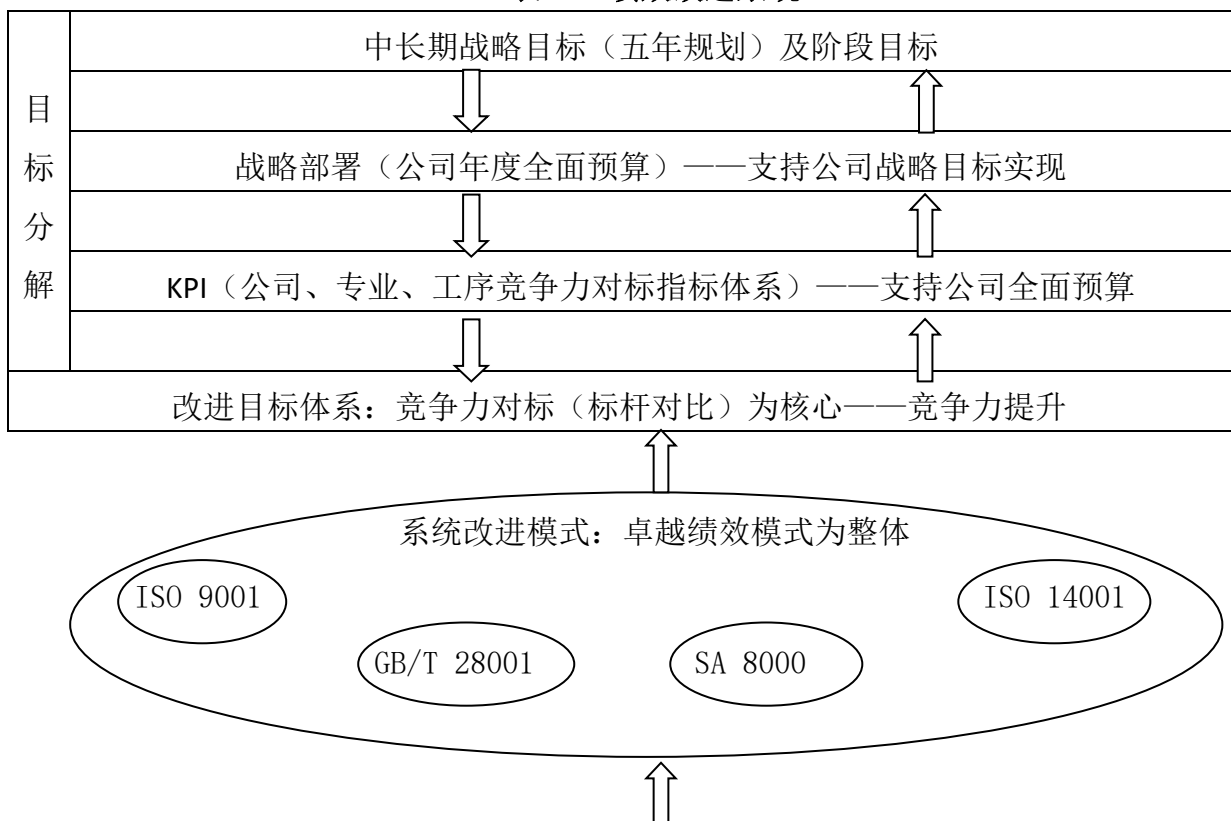
类 别	内 容
公司规范治理	《公司法》、《会计法》、《会计准则》、《财务通则》、《合同法》、《企业所得税法》、《产品质量法》、《出口工业产品企业分类管理办

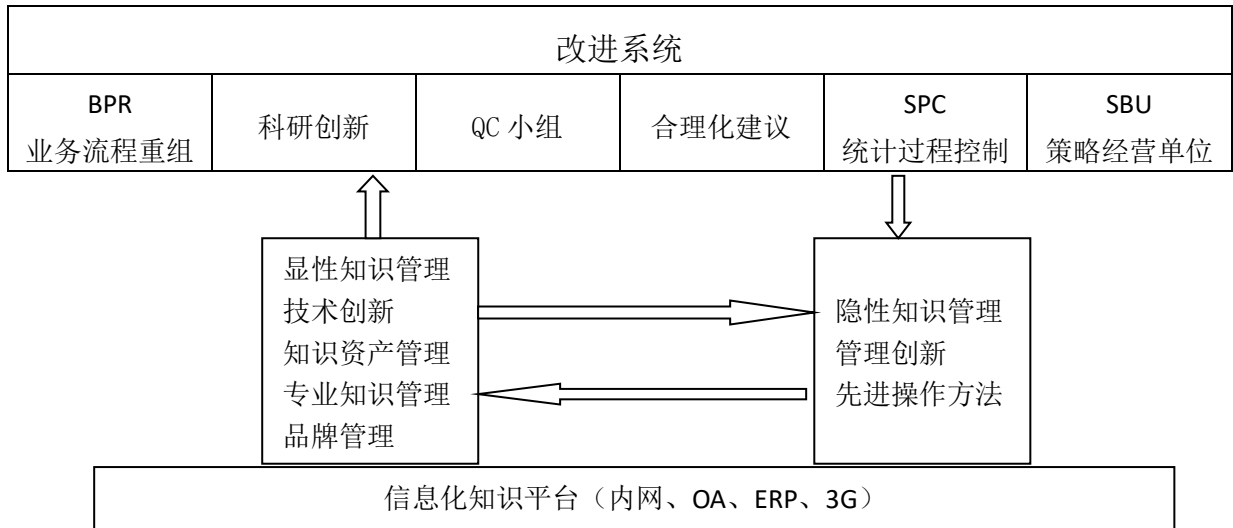
	法》、各类 TBT 法规等。
保障员工权益与社会责任	《劳动法》、《劳动合同法》、《工会法》、《环境保护法》、《安全生产法》、《职业病防治法》、《妇女权益保护法》、《工伤保险条例》、ISO9001 标准、ISO14001 标准、OHSAS18001 标准、SA8000 标准。
产品标准的执行	国内销售产品实行国家标准及行业标准，出口产品实行国外先进标准及法规，Q/SKJD 001-2017《精密行星齿轮减速机》、Q/SKJD 002-2017《SKM 斜齿-准双曲面齿轮减速机》、Q/SKJD 003-2017《SRC 斜齿轮减速机》、Q/SKJD 004-2017《蜗轮蜗杆减速机》等。

公司建立了“以竞争力对标为核心的改进目标体系，以卓越绩效模式为框架的系统改进模式、以 6S 管理为中心的整合改进方法”三位一体的绩效改进系统，并通过高层研讨和定期形势分析来实现绩效改进的高层推动，以提升管理精细化水平和核心竞争能力。

公司建立了企管部组织推进的，以知识资产管理和员工技术、管理、操作创新共享为核心的管理体系。绩效改进过程的数据，信息和获得的知识通过信息化平台在公司共享。绩效改进系统见表 2.2。

表 2.2 绩效改进系统





公司制定了《管理手册》、《程序文件》、三级文件等制度，对各过程进行识别、设计、控制、出现的问题进行问责和教育，并在日常研发、生产作业中，强调系统化，通过品管圈、持续改善等活动及质量工具的展开，充分应用 PDCA 循环，持续改善，追求卓越。

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

公司自从2014年开始实行了ISO9001质量管理体系，每道工序都制定了岗位职责和作业指导书，每道工序都有明确的质量控制点及工艺卡片的质量控制实施方法和要求并设立了严格的内控指标。质量控制和监督涵盖了产品形成的全过程。

多年来，公司始终坚持以顾客为关注焦点，持续改进管理工作，不断完善质量/环境/职业健康安全/质量诚信管理体系，通过消化国家标准、浙江制造标准，优化生产流程与工作流程，建立起了比较完善管理网络。质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全、质量诚信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、标准操作规程。对各岗位操作人员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，督促员工做好自检、互检，执行监控核查规程。

公司运用自己开发的软件从下单、生产、出货，进行过程管理，提升企业生产管理水平。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，对生产部进行定期监督检查，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、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。

围绕企业文化，公司建立了一整套道德规范体系，正确处理好企业与员工、社会等之间的关系，做到讲道德、依法纪。

1) 为规范员工职业行为，树立廉洁从业、勤勉敬业的良好风气，公司制订了一系列道德行为准则，组织员工认真学习《员工日常行为规范》、《员工手册》，遵守公司的职业道德和行为准则。

2) 从意识、行为上加以教育、引导，严格要求品行。

3.1.5 升级信息传递，强化指标监控

公司在质量/环境/职业健康安全/质量诚信方针要求的前提下，每年度对下一年度的目标进行策划，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，公司升级了质量信息化系统。

3.2 质量诚信教育

3.2.1 诚信教育

公司制定《人力资源控制程序》，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。

为加强生产过程质量控制和提高员工质量意识，公司不定期组织相关质量意识、诚信意识、工艺要求、设备知识等技能培训以及学历培训，由公司内培训师或外聘讲师负责技能培训。形式、方法多样，以提高培训效果。根据培训情况后续持续关注培训效果并作效果评估。

3.2.2 诚信自律

公司诚信经营，获得各级政府和社会各界的广泛好评，荣获了多种荣誉称号称号。

公司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。公司高层领导积极倡导诚信经营理念，将企业文化植入员工心里。高层带头遵守诚信引导企业走诚信经营道路，在企业中营造了良好的氛围。近年来，公司在“依法经营、诚实守信”方面取得了社会和用户的认可。

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、用得过的产品。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“为社会坚守责任，为员工创造平台，为客户满足需求，为伙伴分享价值。”的使命理念。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 质量管理基础

4.1 专利、创新项目

公司在发展过程中，重视知识积累，形成设计、操作和服务等方面的技术诀窍以及各类专利，并推广应用，逐步形成组织在技术方面的核心竞争力。建立多元投入机制，确保科技创新经费的投入，同时提高科技经费使用效率。

公司在技术方面成绩卓著，获得国家高新技术企业、省级高新技术企业研究开发中心的称号。

公司目前已获得目前公司已取得了 50 项专利，其中发明专利 4 项，22 项实用新型专利，24 项发明专利，整体技术水平达到行业领先。。

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，由品质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，委托具有相关资质的单位对公司的特种设备进行检测校准，并在检定校准时积极与法定计量机构进行合作。

公司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，公司先后通过 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系、OHSAS18001 职业健康安全管理体系等。

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，公司制定《特种设备应急预案》，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

5.1 产品质量承诺

1、本企业严格遵守《劳动法》、《安全生产法》、《职业病防治法》等相关法律法规，依法诚信经营。

2、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。

3、本企业周围环境、生产现场符合国家法规的要求。

4、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。

5、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。

6、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。

7、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。

8、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。

9、保证所生产的批批产品都能进行追溯，如生产日期、班次，生产原料、生产过程、检验人员等等。

5.2 生产许可情况

本公司生产加工场所、生产设备、设施、检测仪器、管理人员、技术人员等在同行业中处于先进水平，符合相关国家法律、法规要求，营业执照在有效期内。

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，公司制定了客户投诉流程，对公司产品质量管理，及时处理并答复客户反馈质量信息，营销中心受到客户质量反馈信息，及时传递到生产部和品质部，由品质部负责处理客户反馈问题。

a) 建立规范的顾客投诉管理程序

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《售后服务制度》，建立了完善的顾客投诉机制，并形成文件。

b) 加强顾客投诉基础管理，缩短处理周期

建立顾客投诉意见的快速反应机制。制定了售后服务工作流程，配置足够资源，建立奖惩机制，确保顾客投诉及时处理。

c) 注重收集、整合和分析投诉信息，并将其用于公司及其合作伙伴的改进，不断研究、改进与顾客关系的建立方法

公司业务部和品质管理部全面负责客户投诉管理，接到顾客投诉后，对投诉问题识别核实，会同生产部人员制订解决方案。在投诉处理上，一方面，制定问题处理方案，经顾客确认后，24 小时内组织实施。遇到特殊难处理问题，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，并组织实施，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。无投诉时，由专人负责巡查，尽量减少因为产品质量而造成的投诉。

同时，售后部每月都会对顾客的投诉进行汇总分析，并向公司报告。同时组织车间各技术人员对存在的共性问题进行分析，制定纠正预防措施进行改进并跟踪。

6.2 质量风险监测

6.2.1 质量控制点

公司配备了先进的检测设备，质量管理部门负责三大过程的质量控制和质量检验。公司出厂产品质量稳定，从未发生过质量事故，顾客满意度评价均满足要求。

6.2.2 质量监督审核通过建立完善的质量管理体系和过程管理体系、实施各种质量控制手段、建立完善的售后服务体系等措施来确保产品和服务的质量，每道工序都制定了岗位职责和作业指导书，每道工序都有明确的质量控制点及工艺卡片的质量控制实施方法和要求。并设立了严格的内控指标。质量控制和监督涵盖了产品形成的全过程。

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，公司通过制订如《应急准备和响应控制程序》等，每年不定期进行应急预案演习，并作演习效果评估，对演习中存在的问题进行整改，提高组织的应急能力及员工处理各种紧急情况的能力。公司还配备应急设备如照明设备、消防设备、通讯设备，发电机组，当可能发生危险情况和紧急状态（如火灾、洪水、台风等）时，迅速启动相应的应急预案，充分发挥应急小组的指挥作用，制订技术保障、物资准备措施，保障员工的利益及避免因事故造成停产而无法满足顾客对产品及时供给的需求。

结 束 语

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。公司承诺坚持持续改进质量管理体系，不断提升质量诚信水平，完成“为社会坚守责任，为员工创造平台，为客户满足需求，为伙伴分享价值。”的崇高使命而努力！