质量诚信报告

杭州誉煌传动设备有限公司

2026 年 2 月

目录

第一部分 前 言 3
1.1 编制说明 3
1.2 总经理致辞 4
1.3 企业简介 6
第二部分 报告正文 7
第一章 质量理念 7
第二章 质量管理 8
第三章 质量诚信管理 11
第四章 质量管理基础 17
第五章 产品质量责任 18
第三部分 结语 24

第一部分 前 言

1.1 编制说明

本公司出具的质量诚信报告，依据国家有关质量法律法规、规章及相关行业质量标准、规范等进行编制。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负责，现将有关情况说明如下：

（1）报告范围：杭州誉煌传动设备有限公司

（2）报告时间：2025 年 1 月至 2025 年 12 月，部分数据超出以上时间以实际为准

（3）报告发布周期：一年

（4）报告获取方式：www.hzyuhuang.com

1.2 总经理致辞

公司 2009 年成立至今，全体员工凭着坚定的理想和信念，执着追求，开拓进取，取得了一定的成就。多年的发展之路，我们脚踏实地，诚信为本、锐意进取，叙写下公司绚丽的发展篇章。在公司取得的荣誉和业绩背后，饱含着各级政府和主管部门的关心和帮助，饱含着各界人士和朋友的关爱与鼓励，饱含着合作伙伴和协作企业的信赖和支持，特别是全体员工的辛勤耕耘和无私奉献。

誉煌传动始终以“顾客至上，锐意进取”为准则，坚守质量底线，筑牢品牌根基，用行动践行对消费者和行业的责任担当。我们以客户需求为导向，以技术创新为驱动，以管理体系为保障，在产品质量、服务品质、供应链透明化等方面持续发力，交出了一份值得信赖的答卷。

公司关注企业在竞争环境中生存状况，以。“精密耐用、高效节能、安全可靠”的要求，一切围绕为客户提供满意的产品与服务。公司秉承“精工铸信，协同致远”的企业精神。坚持“质量为本，精益求精；绿色制造，节能减排；预防为主，安全健康；遵规守法，持续改进”的质量环境安全方针力求更好。

回首公司的发展历程，我们在欣喜和振奋中，更感受到新的激励与挑战。展望公司的发展，我们对它美好的未来充满信心。我会带领全体员工在新的征程上，勇于奋进、开拓创新，以更高的标准和要求挑战自我，超越自我。让我们携手共进，为客户提供有竞争力的产品和服务，持续为客户创造最大价值，打造誉煌传动品牌，共同努力。

总经理：陈建灿

2026 年 2 月

1.3 企业简介

杭州誉煌传动设备有限公司公司是一家集开发、研制、设计、制造为一体的专业生产厂家，拥有一流的科研，技术人才。公司位于举世闻名的旅游胜地—杭州。经过多年来的艰苦创业，持续不断的改进，企业生产规模日益壮大，品种日趋完善，已形成八大系列、30000 余种规格型号的减速机，是国内生产蜗轮、齿轮减速机规模宏大，品种最全的厂家之一。

公司为了进一步提升产品品质，满足日益增长的市场需求，提高企业管理整体素质，誉煌公司在国内同行中又率先导入并实施 ISO9001：2015 质量管理体系。公司拥有高素质的员工队伍，先进高效的加工设备，严格的质保体系，完善的售后服务，赢得了国内外用户的广泛信赖，销售营销网络遍布全国各大省市，产品远销美国、加拿大、日本、韩国及东南亚等多个国家及地区。誉煌人对未来满怀信心，必将以更严的要求，更高的起点，给予客户最满意的产品和最优的服务 。

本公司秉承“顾客至上，锐意进取”的经营理念，坚持“客户第一”的原则为广大客户提供优质的服务。公司以专业生产减速机设备，潜心致力于开拓行业领域产品的创新，全心全力创建同行业最优质产品、最优质服务。为提高竞争力及品质需求，工厂引进先进设备，聘请专业人才，完善了质量保证体系，形成了高效的管理模式。已成为国内外多家知名品牌的指定供应商、合作伙伴。

公司自创办以来，以“客户第一”为准则，以诚信为基奠，得助于广大客户的信赖，短期内扩大了生产规模及涉及领域。公司理念：诚信基奠，客户实现获益，企业得以生存。公司为客户设立增值服务→为客户开发研制新产品，与客户共建市场份额。

欢迎各界朋友莅临杭州誉煌传动设备有限公司参观、指导和业务洽谈。

第一章　质量理念

1.1　企业理念：

客户第一。

1.2 企业精神：

精工铸信，协同致远。

1.3 企业愿景：

以信任、负责、不断突破为基石，为客户提供专业驱动解决方案。

1.4 企业核心价值观：

诚信、品质、创新、责任、共赢。

1.5 企业使命：

以产品质量为中心，专注于为客户创造价值。

1.6 产品理念：

精密耐用、高效节能、安全可靠。

1.7 经营理念：

顾客至上，锐意进取。

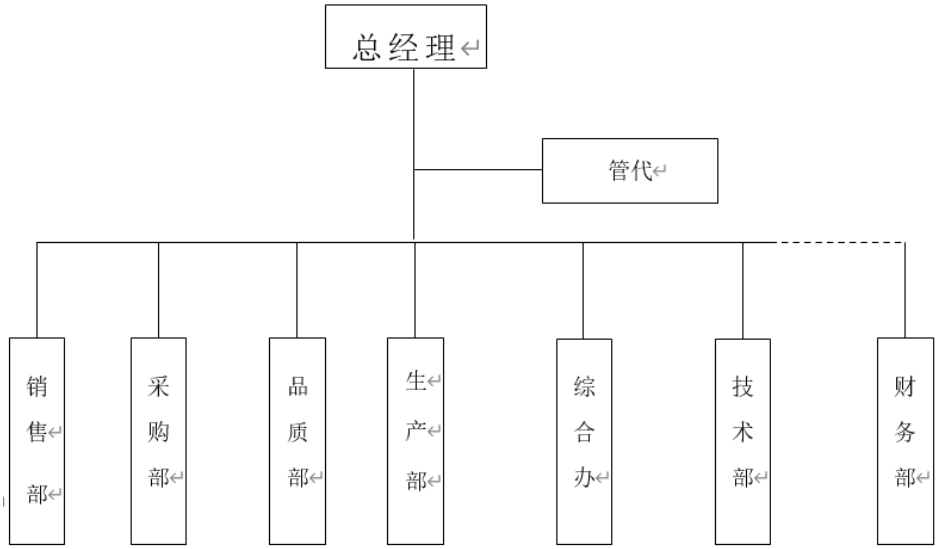
1.8　质量环境安全方针

质量为本，精益求精；绿色制造，节能减排；预防为主，安全健康；遵规守法，持续改进。

第二章　质量管理

2.1 质量管理机构

2.1.1管理组织架构图



公司质量管理由最高领导者亲自挂帅，副总对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。制订了各级人员的质量职责，组织一年一度的管理评审，实施质量改善、质量攻关等活动。品质部是公司质量管理的独立部门，质量目标为：一次交验合格率≥97%；顾客满意度达到≥96 分。

2.1.1 管理者代表

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

a）组织制定企业质量发展战略，做好中长期质量管理、环境管理和职业健康安全管理等相关体系的工作规划；

b）组织建立、实施质量、环境和职业健康安全一体化管理体系并持续改进；

c）组织引进、推行各种先进的管理方法，实施质量成本管理，加强各类统计工具的应用和分析；

d）建设公司的质量文化，并开展各类质量、环境、职业健康安全方面的培训教育，不断提高员工意识；

e）向最高管理者报告一体化管理体系的业绩，包括改进需求；

f）负责一体化管理体系运行中有关事宜的外部联络；

g）行使和履行公司总裁规定的其他与管理体系和产品认证管理相关的职责和权限；

h）保护工作人员不因报告事件、危险源、风险和机遇而遭受报复；

i）确保组织建立和实施工作人员的协商和参与的过程；

j）支持公司健康安全相关组织的建立和运行。

2.1.2 品质部

a） 负责按照公司战略制定质量管理战略，并按照公司综合体系目标要求，结合实际工作制定本部门的目标指标并实施；

b） 负责识别本部门管理过程中经营风险，评价风险程度并采取相关控制措施

c） 负责对本部门工作涉及的法律法规进行定期识别和合规性评价，并组织开展公司级法律法规识别评价工作；

d） 负责全面管理、协调各类体系推进的各项工作，包括管理体系手册的和基础、通用程序文件的汇编和管理；

e） 负责对公司各类产品质量水平的监督管理，对重大质量事故或客户投诉组织及时处理，并监督后续整改情况；

f） 负责组织实施公司新供应商的开发和资格认可，制订主要供应商的日常业绩考核管理制度并汇总考核结果，同时监督各产业对核心供应商定期审核的实施；

g） 负责按照国家认可实验室管理体系的要求做好正常运行；

h） 负责按照测量管理体系要求做好公司测量管理体系的正常运行；

2.1.3 综合办

a）负责协助管理者代表建立、实施并保持符 ISO 9001 标准的质量管理体系及符合 ISO 14001 标准的环境管理体系、符合 ISO 45001 标准的职业健康安全管理体系，组织进行管理体系策划；编写一体化管理手册和程序文件及有关管理标准、规范等，负责体系运行中必要的协调工作。

b）负责协助总经理建立管理职责体系、组织进行管理评审，制定/修订质量和环境、职业健康安全方针、目标和指标并予以宣贯和分解，检查其执行和实现情况。

c）负责内部审核的组织实施。

d）负责文件和记录的控制及规范工作。

e）负责体系类纠正和预防措施的组织实施和控制。

f）负责一体化管理方面的信息交流及沟通所需的协调工作。

g）向总经理/管理者代表报告一体化管理体系运行情况。

h）负责公司职业健康安全各项具体工作的管理。

i）负责人员的配备。

j）负责公司人员招工/招聘、培训和解聘管理。

k）负责对职工健康检查的组织和管理工作。

l）负责各类应急准备和响应的控制。

m）负责公司废弃物排放及处置的控制。

负责按照标准化体系要求做好各类文件的规范化管理，及时将公司各类文件上传知识库以便于共享查询。

j） 负责组织相关部门对外部顾客满意度的定期测定，并对外部满意度报告内容进行汇总和分类对比分析。

k） 负责与科技园发展事业部、人力资源部、审计监察部等相关部门共同对体系运行过程适时检查，并及时发布检查结果。

l） 负责识别与本部门工作相关的环境因素、危险源，必要时制订相应管理方案并实施，同时做好环境、职业健康安全管理体系的过程运行控制，并负责组织公司级环境因素、危险源的辨识评价工作。

m） 负责做好公司综合预案相关演练及准备，做好应急物资的配备及维护。

n） 负责危险化学品中间库管理，以及各产业危险化学品使用安全监督检查，易制毒化学品采购审批工作（如有）。

o） 负责组织安全事件的调查及处理，并采取纠正预防措施。

p） 负责公司环境绩效、职业健康绩效的测量和监视监测。

q） 负责对公司各单位采购的产品信息进行整理，完成公司招标、议标管理目录发布，并根据各单位实际生产模式完善招投标管理制度和流程。

2.1.4 其他部门及人员

根据公司《管理手册》及相关文件规定，承担各部门及岗位的质量责任。

2.2 质量管理体系

1、公司以 ISO 9001 质量管理体系标准要求为基础，结合卓越绩效模式和客户的相关要求，形成了完整的誉煌传动质量管理标准体系。并通过内审、外审和管理评审，推进质量管理体系的不断完善，持续改进其有效性。为此应做到下列要求：

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加工过程加以识别，并实施控制。对外包过程的控制，按 ISO 9001：2015 标准的 8.4 条款要求进行控制。

最高管理者组织确定在组织的相关职能和各层次上的质量目标和衡量方法，公司的质量目标和衡量方法包含在经营计划中。质量目标必须是可达成、可测量的，且与质量方针保持一致。

质量目标包括满足产品要求所需的内容，并且落实顾客期望；目前公司质量目标项目为：

1）成品一次交验合格率≥97%；

2）顾客满意度≥96 分；

以上项目在每年年度计划时定出实际目标值。

公司运行了 ISO 9001：2015 质量管理体系、ISO 14001:2015 环境管理体系和 ISO 45001：2018 职业健康和安全管理体系认证，并有效导入到各岗位，提升各部门的综合管理水平。

2.3 质量安全风险管理与控制

质量安全与风险监控方面。根据相关质量法规要求，建立了《环境因素识别与评价控制程序》、《危险源辨识及风险评估与风险控制程序》、《生产和服务提供控制程序》及产品检验规范等相关的管理制度，管理与控制产品质量关键特性。通过设立质量控制点对质量控制点的人员能力、设备、作业指导书、环境等策划，使得产品质量关键特性、重点特性存在的风险处于控制中。

实行产品线班组负责制，产品线班组对所管理的产品质量，从投入到产出、再到交付后使用全权负责，一站式服务。

型式试验方面，公司质量管理严格遵守国家法规和标准，实施并通过 ISO 9001 质量管理体系认证，不断完善质量管理过程，通过技能比赛、推荐考核等程序，进行内部检验团队专业技术培训与提升。同时，把质检人员分配到车间各工序，实行定人定岗定责，并将质量考核作为车间和车间员工月绩效考核评比的重要内容。

应急管理方面，为预防突发事件的发生及发生突发性事件后的有序应对，公司成立了安委会和应急小组，制订了相应的应急预案，对火灾、断电和可能造成质量事故的事项有相应的应急预案，每年定期举行消防演练和各种灾害应急演练，确保突发事件发生后，各级部门都能有效应对处置。

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、产品全生命周期质量诚信管理

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部环境，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 2 项发明专利、8 项实用新型专利。

3.1.2 原材料或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《外部提供产品、服务和过程控制程序》、《不合格输出控制程序》等相关程序文件，对采购相关工作进行制度规范。

实施供方绩效评价体系，按照供应商提供材料的重要性和质量要求将供应商进行分类管理。同时，根据供应商管理相关制度对供应商的交付、质量、服务、过程审核等项目按月进行考核评分，考核的结果与供应商的配套比例和货款的支付挂钩。根据供应商的意愿，强化供方的帮扶力度，通过对供方质量管理及检验人员进行培训等方式，为供应商提供协助，提升供应商质量管理水平，确保来料质量的持续稳定。

3.1.3 生产过程诚信管理

公司结合战略目标进行过程设计，通过导入卓越绩效管理、加强自动化投入和信息化建设，提升产线的系统效率与稳定性，并制定了《设计开发控制程序》、《不合格输出控制程序》以及《改进控制程序》等程序文件进行系统管控，规范生产过程，对影响产品质量的相关要素进行控制，使生产过程按确定的程序在受控状态下进行，确保产品质量符合要求。

人员管理：人员上岗前均进行岗前培训，关键岗位人员通过考试取得操作证后才能上岗，人员换岗应经培训合格后经品质部确认。车间管理人员或者质量经理定期对员工进行质

量改进等相关培训，提高操作员工的质量意识，要求车间工人严格按照规定进行生产操作。

设备管理：每年制订设备的维护保养计划并按计划执行，每天对设备进行点检，涉及安全性能的设备每天按规定进行确认，确保设备的正常运行。

材料管理：严格进行材料标识管理，通过系统管控、员工自查、巡检督查方式进行控制。品质部对不合格的物料进行锁定和标识、隔离，未经解绑，发不出锁定的物料。

控制方法：遵循“不接收、不制造、不流转不合格品”的“三不”原则，由员工进行自检、互检。专职检验员严格执行首件检验、巡检及成品检验，切实保证终端产品质量。车间严格执行产前会议制度，产品上线前均组织生产、质量、工程等相关岗位人员明确产品要求及历史问题点，提前做好应对的准备和明确过程质量的控制重点，对于现场发现的可立即处理的质量问题，车间主任或检验员及时组织相关人员改进；对于由长期数据统计发现的质量问题，则通过召开周质量例会或组织质量攻关小组进行跟进直至完成闭环整改。

现场与安全管理：公司建立了现场管理指标，并严格按照 6S 标准执行。每周组织巡厂和现场管理检查，对发现的问题及时进行通报并限期整改，并每月进行现场管理评比及奖励活动。安全管理方面，公司制订了有关安全管理制度及应急预案，落实三级安全教育制度，对员工进行安全知识及技能培训，定期组织安全消防演练等应急预案演练。

测量设备管理：每年制订测量设备的周期检定计划并严格执行。对涉及安全性能检测的设备，利用检测设备（或好样\坏样)每天进行确认点检，确保测量设备的有效性。

3.1.4 产品售后质量诚信管理

公司根据客户需求，展开售后服务责任。

1）对产品质量及时进行跟踪，销售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质部。

3）品质部应定期拜访客户，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。

公司建立并实施了相应的营销策略，本着诚实守信的原则，与客户建立长期良好的战略合作关系，客按照公正公平、互惠互利的原则实现了共同发展；在顾客需求的识别上，公司尽最大可能了解顾客需求，建立并实施了《生产和服务提供控制程序》、《产品标识和可追溯性控制程序》；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。

3.2 质量文化建设

3.2.1 员工教育

公司将员工学习和发展视为“投资”，把创建学习型组织，营造全员学习的氛围作为长期发展战略的重要组成部分。随着公司规模的扩大和全球化发展战略的实施，公司将员工培训工作提到了议事日程，短期培训班已不适应公司发展的要求，公司急需对全体员工进行有计划、系统地进行培训，以提高员工的整体素质，公司建立并实施了培训相关文件。公司每年针对实际和市场形势，识别各部门的培训需求，制定员工培训规划和年度计划，开展职工教育培训，包括质量意识、质量知识、质量管理制度、专业知识等培训内容。公司每年制定并下发了《年度培训计划》等，对质量诚信教育进行了安排布置。

表 3.2-1 公司培训系统

培训级别	培训载体	典型代表	师资系统	教材系统
一级	各类院校、社会培训机构、国内外企事业单位、教学站等	行业协会等	外部讲师	课件库、网络
二级	公司各职能部门	生产部、品质部等部门	公司讲师	自编教材、各类出版教材
三级	各部门内部、班组	各部门职能岗	公司讲师	自编教材、文件、资料、各类出版教材

根据公司教育培训系统及计划对全体员工进行了质量诚信和质量管理意识方面的教育培训，做到有计划，有安排，有检查，有考核，有总结，确保了培训效果和质量。

3.2.2 诚信自律

公司在品牌知名度不断提升的同时，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。真实、准确、及时、完整地在网上披露信息，确保所有投资者都能够及时的获取公司发布的信

息；同时，公司通过投资者互动平台、投资者热线、互动邮箱等多种方式与投资者进行沟通交流。

3.2.3 企业文化

高层领导为使员工和相关方了解组织价值观等企业文化，通过多种方式和途径（表3.2.3-1），全方位、多角度的向员工、顾客、供应商、政府及社会组织进行沟通，实现评价，达到推介企业，促进企业文化不断繁荣、发展。

表3.2.3-1 企业文化的传播方式

对象		宣传渠道	宣传内容	效果	评价机制
内部	员工	通讯平台、微信公众平台年会、培训、优秀文化案例等	文化制度、活动展示、优秀文化案例、优秀员工事迹、高层讲文化与自身创业故事	提高员工企业文化认知度、认同度、满意度	员工满意度调查、标杆员工等
外部	顾客	信息窗、文化墙、文化案例传播、员工培训等	文化动态、优秀文化案例、文化讲解、成果展示	提高客户公司文化认同度	满意度调查、企业文化认同等
	供方	微信公众号、供应商会等	质量文化、效率文化	质量承诺书的签订	提高交付效率和质量、文化落地情况和效果
	社会	文化交流、企业文化交流等	社会贡献、企业使命、企业愿景、党建文化	文化之旅、党建文化访问、企业文化访问	提升社会知名度、交流接待数量

3.3 营造诚信守法环境

3.3.1 恪守诚信

公司恪守商业道德，坚持诚信经营和公平竞争原则。公司从多年的经营实践中总结提炼的价值观就是“诚信、品质、创新、责任、共赢”，并以此为准绳奉行不止，高层领导带头学习《公司法》、《产品质量法》、《环境保护法》、《劳动法》等法律法规培养对客户讲诚信，重合同，守信用；对社会讲诚信，守公德，行公益的行为准则。针对销售业务，公司从不违约，也从不因为价格、质量、交货期、收付款等问题与客商发生过纠纷，深受国内外客户的信赖。

3.3.2 遵纪守法

公司高管带头认真学习《公司法》、《民法典》、《产品质量法》、《安全生产法》等有关法律，在国家规定的法令、规章、制度范围内进行生产经营活动，遵守企业的章程、决

议、制度，并通过签订保密协议、竞业协议、授权代理职务协议等方式，坚持合法经营，依法纳税，诚信为本，一切活动遵守中国的法律、法令和有关条例规定。

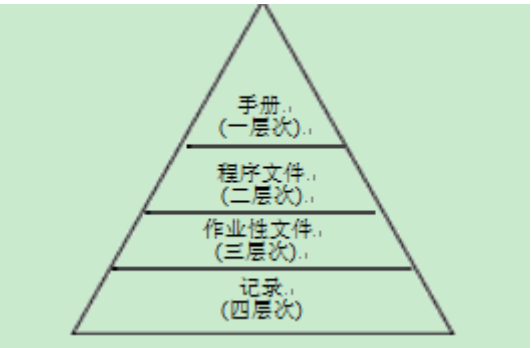
公司认真贯彻执行《劳动法》等国家相关法律法规，依法与所有员工签订劳动合同，成立了完善的工会组织，积极保障员工权益，并将涉及员工利益的薪酬、劳动安全、社会保险与福利、职业培训等内容进行具体规定，定期组织体检及健康培训，有效维护了员工的合法权益。公司导入职业安全健康体系认证，通过对公司的生产和管理活动进行有效控制，针对人的不安全行为和物的不安全状态及企业管理的缺陷等进行全员、全过程的安全管理，并积极组织开展质量管理、安全操作培训等一系列活动，此外积极进行生产区域产线改造，不断改善员工的生活和工作环境。

第四章　质量管理基础

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，形成了质量管理体系文件。

公司质量管理体系文件结构



公司建立了以技术标准为主体，层次分明、机构合理、覆盖各专业的标准体系。

4.2 计量管理

公司严格执行《中华人民共和国计量法》等文件法规，从进货检验、工序检验、成品检验的检测设备；生产过程的计量检测设备建立了系统的体系和控制方法。设有专职人员负责设备的选型、委外校准/检定、和确认。和在用检测设备的定期委外校准或检定工作，并增加内部定期核查的方法为公司的计量管理的规范化提供了有力的保障。

为确保产品质量，在生产工艺中严格过程控制，对操作工使用的检测工具、计量器具进行管理，按要求定时进行校准，确保计量设备计量的准确性。

对计量器具从采购、入库出库严格按照审批计划和管理程序执行，仓库有专人保管计量器具，建立台帐和登记手续，计量器具的领用出库必须通过检定或校准并经过计量确认方可投入使用；对在用的计量器具严格按周期检定/校准和确认，强化现场检查和监管，掌握其使用情况，发现问题及时处理。

4.3 认证管理

为全面提升产品质量和环境管理，确保各项生产经营活动规范及标准，公司先后通过 ISO 9001、ISO 14001 和 ISO 45001 管理体系认证。

公司坚持“质量为本，精益求精；绿色制造，节能减排；预防为主，安全健康；遵规守法，持续改进”的三体系方针，通过加强对生产全过程的污染控制，能源、资源的合理使用，不断降低能耗，节约成本，减少污染，以及倡导健康生活方式，关注员工职业健康，努力改善工作环境。为确保体系的高效运行、持续改进，采用内审加外审的体系运行模式，针对存在的问题和不足进行改进和完善，结合管理提升活动，对管理文件、记录进行梳理，真正实现闭环式管理和文件的标准化管理模式，确保公司体系运行的规范、科学、高效。

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、设备管理制度和安全操作规程。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

5.1 产品质量水平

本公司主要产品主要为 R 系列模块化减速机，产品达到“浙江制造”认证标准的水平。

产品的关键和重要特性必须经过 100%工序检测合格才进行转序。成品一次交验合格率≥97%。


CERTIFICATE OF REGISTRATION

凯新认证（北京）有限公司

质量管理体系认证证书

注册号：06923Q11349R2

兹证明

杭州誉煌传动设备有限公司

统一社会信用代码：91330100694552124Y

地 址：浙江省杭州大江东产业集聚区长风路 2777 号

管理体系符合

GB/T19001-2016 / ISO9001:2015 标准

认证覆盖范围

蜗轮蜗杆减速机和齿轮减速机的生产

换 证 日 期 ：2023 年 12 月 01 日

证书有效期至 ：2026 年 12 月 01 日

初 次 颁 证 日 ：2017 年 12 月 04 日

注：获证组织必须定期接受监督审核并经审核合格此证书方继续有效。自 2024-12-02 日起，本证书需与《保持认证注册资格通知书》一并使用。

ISO9001 KCB Certification

IAF

CNAS

中国认可 国际互认 管理体系 MANAGEMENT SYSTEM CNAS C069-M

图 5.1 质量管理体系证书

5.2 产品售后责任

公司根据客户需求，展开售后服务责任。

1）对产品质量及时进行跟踪，销售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）在与销售业务员电话沟通时，询问公司产品质量情况，并及时将情况反馈给品质部。

3）销售部应定期拜访客户，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。

公司本着诚实守信的原则，与客户建立长期良好的战略合作关系，客户按照公正公平、互惠互利的原则实现了共同发展；在顾客需求的识别上，公司尽最大可能了解顾客需求，建立并实施了《产品标识和可追溯性控制程序》；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。

5.3 企业社会责任

公司在专注于经营发展的同时，也不遗余力地参与到慈善事业中，承担起自己的各项社会责任，公司具体在社会责任方面的作为，详见《社会责任报告》。

第六章　产品质量承诺

6.1 质量投诉处理

投诉的处理流程：销售部负责收集客户信息，接收和处理客户的投诉，流程见图 6.1 投诉管理流程。品质部的职责是：客户质量投诉、三包索赔、外部退/换货接收处理；业务员外部质量处理支持、重大售后服务的组织与落实；协助业务员做好质量信息的处理回复；客户质量要求识别输入与管理；与公司品质部等职能部门接口做好售后服务工作；外部质量运行、客户质量满意度分析与组织改善等。最大限度减少顾客不满和业务流失。

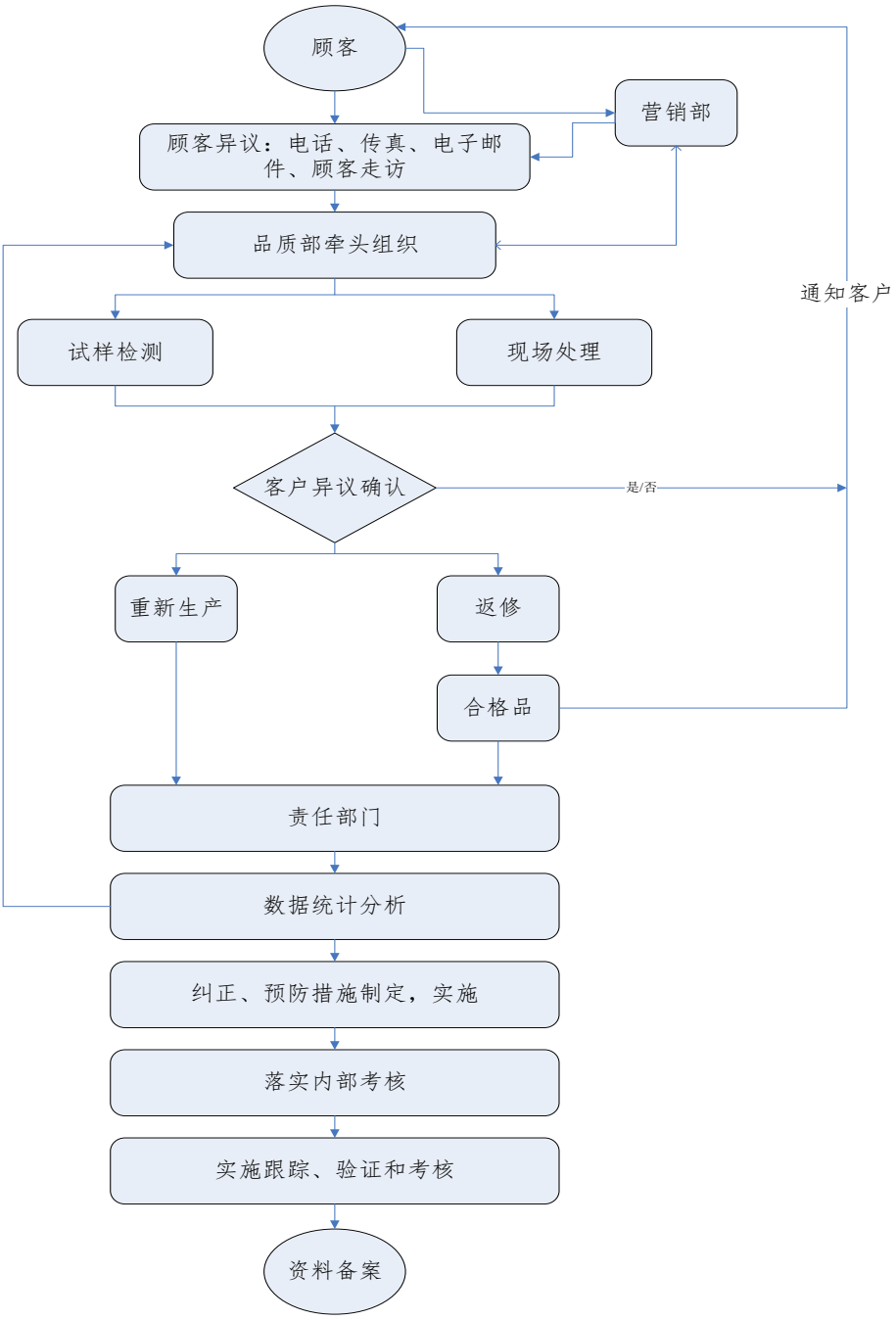


图 6.1 投诉管理流程

销售部负责接收、收集顾客的抱怨/投诉，将顾客的意见记录，通过客诉处理记录或顾客专用格式，将相关信息传递到品质部，品质部接到顾客投诉反馈信息后，立即组织相关人员对可疑产品进行区分隔离：①区分隔离的可疑产品包括在制品，成品仓库，发运的在途品，外库存，涉及到外协件和原材料的应包含原材料库和相应的分供方；②品质部组织相关人员根据异常情况，确定临时措施，对可疑不合格品进行检查、返工、返修或者报废处理；必要时，填写《重大信息处置记录》；③在 24 小时之内把相关信息返回到顾客。

若分析确认的结果是本公司的制造质量问题，品质部组织相关人员分析原因，以确定根本原因，提出纠正和预防措施并组织实施，适当采用与风险相适应的防错技术。品质部评价纠正和预防措施的有效性，防止问题的再次发生。

投诉信息的积累、分析。售后服务、品质部负责定期对顾客投诉情况进行统计。品质部负责对顾客反馈回的《重大信息处置记录》等单据和产品退回的情报展开分析，制订解决的措施，跟踪解决措施的有效性直至问题关闭。

6.2 产品质量承诺

为构建诚信经营、公平竞争的市场环境，切实保证产品质量及服务质量，维护消费者合法权益，公司向社会做出郑重承诺：

依法依规做精品

严格遵守《产品质量法》、《消费者权益保护法》、《浙江制造标准》等法规和标准，严格执行相关质量标准，不制假，不售假，杜绝虚假宣传，坚决抵制假冒伪劣，欺诈消费者等失信行为。落实企业的质量主体责任，自觉接受监督，以匠心制造精品，满足消费者对高质量产品的期待和要求。

快速响应做服务

推进售后服务体系建设，落实三包措施及公司的各项承诺，对消费者及客户的投诉做出快速响应。并承诺，对于顾客的投诉：

1、质保期为设备运行后 12 个月或最后一批货物交付之日起 18 个月，以先到者为准。

2、制造企业对其产品实行终身维修服务制，并且 24 小时内响应用户遇到的售后服务问题。

3、在质保期内，因制造质量不良而发生损坏或不能正常使用时，制造商应负责保修或更换，非产品

质量问题造成产品故障时，制造商应根据用户的要求协助维修。

迈向目标零缺陷

加强全员、全过程、全方位的质量管理，推行先进的质量管理方法，完善质量保证体系，加强原材料、生产过程和产品出厂等全过程质量控制，向质量“零缺陷”的目标不断迈进。

第三部分　结　语

自公司成立以来，公司严格遵守《公司法》《劳动法》《劳动合同法》《产品质量法》和《消费者权益保护法》等法律法规，自觉履行公司章程及公司制度，坚持“客户第一”的理念，保障员工的合法权益。恪守“诚信至上，质量为主，优质高效”的质量宣言，“顾客至上，锐意进取”管理理念，创新品牌，共同努力打造我们自己的名牌产品。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，为实现“浙江制造”国内领先、国际一流的目标持续努力。

质量是每一个成功企业的永恒追求。随着行业的不断发展和消费者消费观念的成熟，对产品的质量要求将会不断提高。作为一个负责任的企业，誉煌传动在质量诚信体系建设上的脚步将永不停歇。我们将以浙江制造“品字标”认证为契机，认真夯实质量管理基础，推动企业的发展，持续完善管理体系，提升质量管理水平，以公司战略及“顾客至上，锐意进取；遵章守法、保护环境、控制污染、净化生存环境；以人为本、关爱生命、预防监控、降低职业风险”的质量环境安全方针为指引，努力夯实质量诚信基础，持续提升产质量竞争力，并向着“零缺陷”的目标不断迈进，为客户提供极具体验感的优质产品和优良服务！

杭州誉煌传动设备有限公司

2025 年 2 月