



质量诚信报告

(2020 年)

浙江岭德重工有限公司（盖章）

2021 年 3 月



目 录

| | |
|-------------|------|
| 一、前 言 | (1) |
| (一) 编制说明 | (1) |
| (二) 董事长致辞 | (2) |
| (三) 企业简介 | (3) |
| 二、企业质量管理 | (4) |
| (一) 企业质量理念 | (4) |
| (二) 质量管理机构 | (4) |
| (三) 质量管理体系 | (5) |
| (四) 质量诚信管理 | (7) |
| (五) 企业文化建设 | (9) |
| (六) 企业产品标准 | (11) |
| (七) 企业计量水平 | (11) |
| (八) 认证认可情况 | (12) |
| (九) 产品质量承诺 | (12) |
| (十) 质量投诉处理 | (13) |
| (十一) 质量风险监测 | (13) |
| 三、报告结束语 | (13) |

一、前 言

（一）编制说明

本报告为浙江岭德重工有限公司，以下简称为“本公司”或“公司”）首次公开发布的《企业质量诚信报告》，系根据中华人民共和国国家标准 GB/T 29467-2012《企业质量诚信管理实施规范》和 GB/T 31870-2015《企业质量信用报告编写指南》的规定，结合本公司 2020 年度质量诚信体系建设情况编制而成。

本公司保证本报告中所载资料不存在任何虚假记载、误导性陈述，并对其内容的真实性、准确性承担责任。

报告范围：

本报告的组织范围为浙江岭德重工有限公司。本报告描述了 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日期间，公司在质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的理念、制度、采取的措施和取得的绩效等。

报告发布形式：

本公司每年定期发布一次质量信用报告，本报告以 PDF 电子文档形式在本公司网站向社会公布，欢迎下载阅读并提出宝贵意见。

（二）总经理致辞

我代表"岭德重工"向一直以来关心和支持"岭德重工"发展的社会各界和客户朋友表示衷心的感谢！

浙江岭德重工有限公司（以下简称岭德重工或公司）始创于 2011 年（原温岭市德克机械有限公司），公司立足于工程机械行业，专注于液压破碎锤的研发和制造的生产型企业。产品 100 多个品种，2020 年产值 3.95 亿元人民币。公司拥有 54 项技术专利，“国家高新技术企业”，历年被评为“市级重点工业企业”、“纳税大户”、“浙江省工商局重合同守信用单位”。

十多年的奋斗拼搏，缔造了一个朝气蓬勃的活力"岭德重工"，意义非凡。"岭德重工"不仅从弱到强，始终保持良好的发展态势，而且走出一条既符合市场经济规律又具有"岭德重工"特色的可持续发展之路。有效整合资源，开拓创新，科学管理，进一步推进品牌建设，发挥产业经营与资本经营互动提升的优势，聚力培育现有主业的核心专长，狠抓人才队伍建设，力争把"岭德重工"打造成为一家拥有创新能力和可持续性的全球一流的属具供应商。

（三）企业简介

浙江岭德重工有限公司（以下简称岭德重工或公司）始创于 2011 年（原温岭市德克机械有限公司），公司立足于工程机械行业，专注于液压破碎锤的研发和制造的生产型企业。产品 100 多个品种，2020 年产值 3.95 亿元人民币。公司占地面积 2 万平方米，员工 240 多人。其中工程技术人员 10 多人，高级职称 4 人，技术力量雄厚，加工制造设备先进，检验测试设备齐全。公司拥有 54 项技术专利，“国家高新技术企业”，历年被评为“市级重点工业企业”、“纳税大户”、“浙江省工商局重合同守信用单位”。

公司致力于产品的质量提升，于 2020 年通过 ISO9001、ISO14001 及 ISO45001 三体系认证，欧盟 CE、GS 认证，并且公司的自有品牌“德克 DAEKKO”。在市场上，天空蓝的 DAEKKO 产品已广泛应用于各个工程领域，通过我们的不断努力和追求为广大客户提供优质的产品与性能、以完善的售后服务赢得了国内外用户的一致认可。多年来，岭德凭借自身丰富的研发经验、企业战略管理和人才优势，不断探索前行，致力于推进工程事业的健康发展。

“客户第一、艰苦奋斗、至诚守信、持续学习”的岭德人，将在专业化和多元化并行轨道上稳健、持续地前行。为建树起辉煌的工程事业而奋斗，为锻造国内破碎锤产业丰碑而永远向前。

公司遵循“以品质求生存、以科技求发展、以服务求信誉，努力实现客户、团队与企业共赢”的企业宗旨，实施技术创新和管理创新战略，促进企业持续进步，做大做强。

二、企业质量管理

(一) 企业质量理念

公司成立之初，便致力于打造高质量产品，将产品质量视为企业生存和发展的重要基石，公司通过了 ISO9001 质量管理体系认证，严格按国际质量管理体系执行，使企业产品的质量得到有力的保障，从而使企业的质量方针得以顺利推行。为从根本上加强质量管理，提高公司经营质量，公司更以卓越绩效模式的导入为契机，推行全面质量管理，运用 FMEA、SPC 等质量统计工具，通过内部审核、自我评价、第三方审核或评价、QC 小组活动，不断寻找改进机会和持续改进的方式，迈向卓越的绩效。自建厂以来，公司从未出现过重大质量投诉，在历年接受各级质量技术监督部门的抽检中，合格率均达 100%。

表 1：公司的企业文化及质量文化

| 文化 | 文化内容 |
|-------------|---|
| 企业宗旨 | 锐意进取，质量为先 |
| 经营理念 | 专业决定品质，品质决定成败；品德成就品质，价格优于价值；专业创造价值，品质铸就品牌 |
| 企业愿景 | 成为一家拥有创新能力和可持续性的全球一流的属具供应商 |
| 企业使命 | 以品质和服务成就客户 |
| 核心价值观 | 客户第一，艰苦奋斗，至诚守信，开放进取，自我批评，持续学习 |
| 质量方针 | 精致制造 质量可靠 持续改进 顾客满意 |
| 环境及职业健康安全方针 | 节能降耗、预防污染、净化工作环境 以人为本、安全生产、降低职业风险 |

(二) 质量管理机构

本着对产品质量的高度重视，公司成立品质部，制定了各材料零件、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。

- 管理者代表及高管团队——负责全面质量管理资源配置、全员意识提升，向全体员工宣贯质量理念的遵旨；
- 综合管理部——负责制定公司人力资源战略规划并组织实施，负责人事管理，负责公司内部行政管理、后勤管理等开展工作；
- 生产部——负责产品实现过程的策划、生产计划的制订与监督，负责生产的全面运行管理，以及对生产交期、成本、质量、技术、工程设备、安全等进行全面管控；

- 采购部——负责公司所需物料、设备的采购管理和物料收、发、存的运行管理，确保外购和外协件源头产品质量，负责公司物料采购的审定价与产品销售的定价，以及供应商开发、评定与管理；

- 技术部——负责产品技术研发和技术应用，负责新产品开发统筹（包括从产品可行性开始直至成功量产后的技术转交与支持），负责项目小组的日常管理；

- 销售部/市场部——负责制定销售计划和策略，销售任务的跟进与改善，销售团队管理，收集市场信息和客户与工厂之间的沟通、协调；

- 财务部——负责公司的财务管理工作，参与公司的战略规划、投融资作业内控体系建设等；因对产品和服务质量安全的重视，公司总经理履行了如下的职责：

- 1) 参与品质战略的制订、评审确定品质战略；
- 2) 参与每月质量例会；
- 3) 参与重大产品质量评审和质量改进活动；
- 4) 参与质量表彰活动，为 QCC 活动颁奖；
- 5) 参与质量月活动，普及质量安全教育；
- 6) 建立明确的质量事故问责制、质量安全追溯制度。

（三）质量管理体系

公司自引入 ISO9001 质量管理体系以来，以“精致制造 质量可靠 持续改进 顾客满意”为质量方针，围绕液压破碎锤的设计、生产和销售过程，按 ISO9001:2015《质量管理体系要求》建立质量管理体系，形成了质量手册、程序文件和其他质量文件等，加以实施和保持，并持续改进有效性。

1、质量管理体系方针与目标

从导入 ISO 9001 质量管理体系，坚持产品质量的“精致制造 质量可靠 持续改进 顾客满意”，到导入卓越绩效管理新模式，推行全面质量管理，坚持“客户第一，艰苦奋斗，至诚守信，开放进取，自我批评，持续学习”，公司建立了以战略为核心，以 GB/T19580 卓越绩效模式为框架的整合型全面质量管理体系，满足了顾客、股东、员工、供应商、社会五大利益相关方的要求，在公司各层次建立了相应的战略规划、质量目标，并以公司绩效考核体系为依托，设立了质量考核 KPI 和质量问责制。

2、质量教育

在体系运行过程中，公司运用各种科学、有效的方法，测量、分析、改进，基于 PDCA 的系统方法，不断持续改善。公司运用多种工具，改进各部门、各层次的绩效，并采用标杆对比和学习的方式，不断修正个人工作思路和方式，确保实现个人和公司整体目标。公司积极与外部进行沟通交

流，适时邀请专家对公司员工进行专项培训。公司定期对各级员工开展质量教育，对质量控制点进行专项管理，确保制造过程产品质量的一致性。

为牢固树立全体员工的诚信意识，公司每年年初制定本年度的教育培训计划。各部门负责人根据公司要求，编制教育培训计划和内容，认真组织下属的教育培训。各车间主任负责班组长及员工的诚信宣传教育工作。公司通过专题培训、书面文字进行张贴或传达、质量诚信先进员工经验交流、利用图片展示等多种方式对企业员工实施质量诚信教育。

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，公司制定了《浙江岭德重工有限公司 质量奖罚方案》，对产品质量控制明确责任，遵循对质量事故不放过原则。

表 2：公司所遵守的质量标准和其他相关法律

| 类别 | 内容 |
|---------------|--|
| 员工权益 社会责任 | 《劳动法》、《工会法》、《消费者权益保护法》、《环境保护法》、《安全生产法》、《职业病防治法》、ISO9001、ISO14001 标准、ISO45001 标准等 |
| 产品标准 执行与制定 | 产品执行相关国家、行业或浙江制造团体标准 |

公司制定了《内部审核管理程序》、《改进控制程序》，并培养内审员团队，为确保体系运行的有效性和持续改进，安排了内审、过程审核和质量稽查。对于审核中发现的不符合项，由责任部门分析原因，制定纠正或预防措施，落实整改，并验证整改效果，最终形成内部审核报告，对体系的整改及不符合项的预防提出建议，并作为管理评审的一个重要输入，报告最高管理者。

公司制定了《不合格品控制程序》、《改进控制程序》对不合格品进行了严格管控。公司所有的产品都经过在线检查，合格后方可流入下道工序或出厂。任何不合格产品均有明确的标识、记录、隔离和处理等要求，各种不合格产品返工、返修后必须经过重新检验合格后才能进入下道工序。

同时，根据《外部提供的产品、过程和服务程序》、《与顾客有关的控制程序》等，对于所有出现的不合格，均有详细记录，并由专人进行统计分析后，由责任单位依据《改进控制程序》制定纠正预防措施并进行整改，评估纠正预防措施有效之后方能关闭问题项。

此外，公司还制定了《管理手册、程序文件》、《外部提供的产品、过程和服务程序》、《资源管理控制程序》、《培训管理制度》等制度，对出现的质量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 QC 小组、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。

(四) 质量诚信管理

1、质量承诺

a) 诚信守法

高层领导遵循“锐意进取，质量为先”的经营宗旨，严格遵循《公司法》、《经济法》、《合同法》、《产品质量法》、《安全生产法》、《环保法》、《劳动法》以及机械行业的相关法律法规，加强员工法律知识培训，配合政府部门开展普法教育活动，鼓励表彰员工的“正能量”，使诚信守法的作风深入公司全体员工的意识和行为。公司合同主动违约率为零，从不拖欠银行贷款，逾期应收账款降至合理范围，公司高层、中层领导都没有违法乱纪纪录，员工违法次数为零，在顾客、用户、公众、社会中树立了良好的信用道德形象。

b) 满足客户需求

公司高度重视技术研发，加强了研发力量的投入，以客户需求为中心，积极听取客户关于功能、质量、配置等方面的意见和建议，开展产品改进和创新活动，满足客户对产品和交期的需求。在产品质量方面，公司严格执行 ISO9001 质量管理体系，通过开展技术攻关、质量改进、QC 小组等活动，保障产品质量安全。

2、运作管理

a) 产品设计诚信管理

本公司按顾客要求及顾客提供的产品图样、样板及加工技术要求等进行加工产品，产品均有相应的国家标准，不需进行产品的设计开发。

b) 原材料或零部件采购诚信管理

公司根据物料对产品质量的风险程度，将物料分为关键物资、重要物资、一般物资、辅助物资、办公类物资五类。对关键、重要类物料供应商，除了必须符合法定的资质外，还要定期进行现场审计。对一般物资、辅助类物料的供应商，企业首先要对该种物料进行风险分析，视供应商提供物料的质量情况决定是否需进行现场审计。对办公类物料的供应商，一般只考虑审计其资质。企业对物料供应商进行资质审核及现场审核后，如符合要求同意购进的物料供应商应当建立质量档案。对采购的原材料批批全检，凡未达到规定标准的原材料一律不得入库是使用。

在设备和零部件采购方面，对供应商的相关资质进行严格审查。在采购设备和零部件时，能够使用标准件的一律采购和使用标准件；需特殊加工的，需对使用效果进行充分验证，确保达到我公司要求。所有设备在使用前必须经过设备验证，确保符合产品工艺要求。

c) 生产过程诚信管理

公司生产部具体负责各品种生产管理和技术管理工作。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。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，持证上岗，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，严格执行对不合格品的“不生产、不接收、不流转”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，专职检规程，严格批记录的管理规程，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。

生产记录由生产部负责审核、印制和保管。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。每批生产结束后，车间统计员把记录汇总、复核，及时上交生产部，经审核无误后，按批号整理归档，由专人管理。

公司根据行业特点及实际情况，加强生产过程信息化建设水平，应用生产管理模块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，并挖掘内部潜力，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，对薄弱环节进行技术攻关；生产员工上岗前要经过培训及考核，建立全员培训档案，通过集中培训、班前会培训、“传、帮、带”、目视化等多种方式进行培训，强化其工作技能和质量意识。生产员工严格遵守车间纪律。

公司推行精细化生产组织模式以缩短生产和交货周期，快速适应市场订单品种和数量高低起伏的变化，在降低库存基础上满足客户需求，满足了客户对摩托车链轮及制动盘产品性能的全面了解和产品质量的进一步认可，订货率也随之提高，并且在很大程度上解决了售后质量问题，减少了售后服务工作人员的工作量，使售后服务工作安排更加柔性化。

3、营销管理

公司根据战略要求，对市场进行细分，以提高资源和运作的有效性针对性。公司确定顾客的需求与期望，针对其需求与期望来确定适当的方法，建立相应的体系与团队，建立各种渠道和方法，针对性的进行顾客需求与期望的了解。

公司通过展览会、行业会议、行业标委会、公共媒体、互联网、外部机构等渠道，以问卷调查、面对面或电话访谈、观察查询、外部委托等方法，了解客户的需求和期望。

公司各部门定期搜集顾客信息，解析后确定的顾客需求信息按照不同细分市场进行分类梳理总结，形成不同顾客群的需求与期望数据库，并从中归纳出针对不同细分市场顾客群总体需求特点的汇总资料，供产品规划、产品开发设计、过程控制等决策时参考。

公司以“专业决定品质，品质决定成败；品德成就品质，价格优于价值；专业创造价值，品质铸就品牌”的经营理念，要求业务人员对于任何一位客户，不论他下单与否，都要做到热情、周到，

都要尽量满足他们的所有合理需求。制订了《与顾客相关的过程控制程序》等，从各方面增加业务人员的技能和素质，提升了顾客成交率。

公司采取顾客自愿形式，记录顾客联系电话、产品规格型号、订购时间等相关信息，每年进行顾客满意度调查或进行电话回访，并适时推介新款，提升顾客满意度。

公司建立及时反馈处理用户投诉意见的快速反应机制，投诉/应急处理的响应时间一般不超过2小时，对不可预测的变化，及时采取应对措施。

（五）企业文化建设

1、质量情况

—管理体系

通过 ISO9001 体系认证、ISO14001 环境体系认证及 ISO45001 职业健康安全管理体系认证，达到业内先进水平。

—产品检测

（1）产品质量的跟踪

- ①样件、生产中均进行评估，改进存在的风险和缺陷；
- ②交付前进行测试，记录测试结果；
- ③交付后跟踪客户对产品质量的反馈信息；
- ④定期对产品开展全项目检验；
- ⑤在顾客满意度调查问卷中进行产品质量调查。

（2）服务质量的跟踪

- ①登记顾客需求信息，服务后进行回访，跟踪服务有效性；
- ②收集分析服务质量信息，对服务质量进行改进；
- ③在顾客满意度调查问卷中进行服务质量调查。

—质量追溯

公司每年组织进行管理评审会议，评审质量、环境、职业健康安全等管理体系的适宜性、充分性和有效性，达到持续不断完善管理体系，确保公司体系方针和目标的实现，满足相关方要求。

—质量分析

公司通过统计口径、财务报表、专题会议等多种渠道全面收集、整理和测量产品质量的数据和信息，并对数据和信息进行分析，制定相应的改进措施。

2、品牌情况

公司在行业内品牌形象上佳，产品和服务得到用户认可，近三年来，顾客满意度一直处于上升趋势。公司在顾客与市场方面的绩效结果，包括顾客满意和忠诚都表明岭德重工液压破碎锤产品正处于稳步上升期。

公司不断壮大“精、专、新”的工艺研发队伍，持续改善产品技术水平和质量性能，近三年来产品多次获得客户和同行认可。

表 3 主要产品和服务绩效

| 指标项 | 单位 | 2018年 | 2019年 | 2020年 |
|-----------|----|-------|-------|-------|
| 原料进厂检验合格率 | % | 99.7 | 99.8 | 99.9 |
| 过程检验合格率 | % | 99.8 | 99.9 | 99.9 |
| 成品出厂检验合格率 | % | 100 | 100 | 100 |
| 客诉受理数 | 件 | 5 | 4 | 4 |
| 客诉及时受理率 | % | 100% | 100% | 100% |
| 顾客满意度 | % | 92.6 | 93.0 | 93.2 |

（六）企业产品标准

公司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，均制定了相关标准。从而使产品从原辅材料进厂到成品出厂的整个生产过程都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良好的基础。

（七）企业计量水平

公司严格执行《中华人民共和国计量法》等文件法规，从原材料采购、过程管理、生产设备、检验设备、工序检验、成品检验等环节建立了一整套管理文件和控制方法。设有专兼职计量人员负责公司的在用计量设备管理、配备和定期校检工作，注重对计量管理人员的专业培训，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，在产品生产工艺中严格过程控制，对生产工艺过程中的原辅材料等加强计量管理，确保计量设备的正常运行和计量的准确性。

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，有检定合格证方可投入使用；对在用的计量器具严格按周期检定，强化现场检查 and 监管，掌握其使用情况，发现问题及时处理；对存在问题部门提出整改意见，采取积极有效措施进行整改，为生产优质产品奠定了坚实的计量基础。

公司通过对进货的检验与试验，以保证供应商提供的物资符合规定的要求。品质部负责编制进货检验与试验规程，负责物资进货的抽检；仓库负责不合格物资，材料仓负责点收物资的进货数量、名称和重量等。

为保证所有产品在生产过程中都通过规定的检验后才能进入下一道工序，公司制定《不合格品控制程序》、《改进控制程序》、《监视和测量资源控制程序》开展严格的过程检验和试验。品质部负责制订过程及最终检验和试验规程，设立极最终检验的检验点，并负责组织过程检验工作；质检员负责检验点的检查、半成品、成品的检验；各生产车间操作工负责自检工作。

（八）认证认可情况

目前公司已通过 ISO9001 质量管理体系认证，并准备开展“浙江制造”品牌认证，公司将严格按国际质量管理体系执行，使企业产品的质量得到有力的保障，从而使企业“精致制造 质量可靠 持续改进 顾客满意”的质量方针得以顺利推行。

（九）产品质量承诺

自建厂以来，公司从未出现过重大质量投诉。

（十）质量投诉处理

公司建立并实施顾客投诉处理流程，确保及时有效地处理客户投诉。客户投诉由专职人员处理，每个投诉，均严密监控，根据客户投诉类型与程度的差异，以客户为中心并注重收集和解决客户的反馈，并采取必要的纠正/预防措施，以防止类似问题的重复发生。以电话回访的方式跟踪投诉处理过程，了解顾客的满意度。

同时，公司品质部对客诉信息定期监测，并由各生产部设立售后服务组，对市场重复发生及影响客户满意度和产品体验的问题进行集中收集，并加以分析，形成报告。每月组织内部各部门召开产品质量会议、组建 QC 小组、跨部门产品质量改善团队、同时联动上游供应商及相关合作伙伴，对重大产品质量问题进行攻坚改善，消除质量风险，提升产品质量满意度。

（十一）质量风险监控

公司制定常规产品生产运行控制流程，做到每一个环节严格控制，严格把关，确保每个零件的生产都符合相关要求，确保最终产品质量的合格。公司还运用三检制，即自检、互检、专检，对产品质量进行严格把控。其中自检包括了产品生产全过程，员工对自己所生产出来的产品，按照图纸或要求自行进行检验，并作出是否合格的判定且在检验记录上做好相关的自检记录。单元化模块化的生产模式，使产品关键质量环节得以暴露和控制，进而保证产品质量安全，防范质量安全风险。

三、报告结束语

质量是企业生存之根本，质量水平的高低体现企业综合实力，企业要在激烈的市场竞争中立于不败之地，就要狠抓质量，不断提升质量管理水平。

公司始终坚持“专业决定品质，品质决定成败；品德成就品质，价格优于价值；专业创造价值，品质铸就品牌”的经营理念，以创新推动技术进步为前提，以实施精益生产、确保优质高效为关键，以建立先进管理方法和检测系统为品质保障，从而建立一个高效的质量管理系统，树立全员质量观念。在质量管理过程中，树立新的质量观念，严格把控质量关，推进质量文化建设，做好质量宣传工作，提高员工质量意识，坚持“不接收不良品、不制造不良品、不流出不良品”的原则，为“浙江制造”国内领先、国际一流的目标持续努力。