

京马电机有限公司  
Jeamo Motor Co., Ltd.

2017 年度质量诚信报告

二〇一八年三月十六日

编制：王寿根 沈菊良

批准：朱春富

# 目录

前 言.....	1
(1) 报告范围.....	1
(2) 报告内容客观性声明.....	1
<b>企业质量诚信报告.....</b>	<b>3</b>
一、企业质量理念.....	3
二、质量管理.....	3
2.1 质量管理机构.....	3
2.2 质量管理体系.....	3
三、企业质量诚信.....	4
3.1 质量诚信管理.....	4
3.2 质量文化建设.....	4
四、企业质量基础.....	5
4.1 企业产品标准.....	5
4.2 企业计量水平.....	5
4.3 认证认可情况.....	5
4.4 企业检验水平.....	6
4.5 特种设备安全管理情况.....	6
五、产品质量责任.....	6
5.1 产品质量承诺.....	6
5.2 产品售后责任.....	7
5.3 企业社会责任.....	7
5.3.1 安全管理.....	8
5.3.2 环境保护.....	9
六、质量风险管理.....	9
(一) 事前预防，做好生产前的准备工作.....	9
1. 订单评审。.....	9
2. 产前会议。.....	9
3. 小批试制。.....	9

(二) 严格管控，将质量风险降到最小化.....	9
1. 设计开发阶段。.....	9
2. 产品生产环节。.....	10
3. 质量检验阶段。.....	10
(三) 积极响应，及时处理质量投诉.....	10
<b>报告结语.....</b>	<b>11</b>

# 前 言

## 一、报告编制规范

《京马电机有限公司公布的质量诚信报告》回顾了京马电机有限公司在质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的理念、制度、措施以及取得的成效。关于本报告的披露内容，说明如下：

### (1) 报告范围

报告的组织范围：京马电机有限公司

报告的时间范围：2017年1月至2017年12月

报告的发布周期：本报告为年度报告

### (2) 报告内容客观性声明

本报告完全依托公司生产经营实际情况而编写，内容客观公正，绝无虚假信息，定期公布，以接受社会的监督指导。

## 二、公司总经理致辞

尊敬的政府质监部门、各界朋友及同仁：

京马电机有限公司衷心感谢社会各界广大用户的厚爱、支持与合作！我公司拥有先进的生产工艺和设备，建立了严格的质量控制体系和完善的售后服务体系，致力于发展成为与国际同步乃至领先的，以先进制造技术为核心的电机制造商。

公司始终本着“市场导向，诚实守信，以人为本，科学管理，技术领先，服务至上”的经营理念，坚持“以诚立信，以信致远”的企业精神，秉承“成为中国电机第一品牌”的公司愿景及“团结拼搏，求实创新”的核心价值观，不断为广大客户提供节能、环保、可靠的优质产品。

公司自创立以来，得到了各级领导和各界朋友的关心和帮助，得到了国内外客户的信赖和支持，在此，我谨代表公司全体员工向关心和支持过我们公司发展的各位领导、各界朋友和全体新老客户表示最诚挚的谢意！

三、企业简介：公司创建于1979年，靠5000元借款，7个人起家，发展到目前专业制造高效节能空调、洗衣机、油烟机、微波炉和浴霸系列用电器产品的企业。

公司拥有总资产10.3亿元，1320多名员工，包括143名中、高级技术人员；公司占地面积约11.7万多平方米，建有省级研发中心和省级技术中心。公司拥有雄厚的技术研发能力，精良的设备，先进的生产工艺和完善的检测手段。拥有从日本AIDA公司引进的高速精密200吨冲床3台，日本黑田公司双列自扣级进模具18套，电机端盖自动生产线5条、自动绕嵌线流水线20条、总装微机自动检测流水线11条等国际水准的技术装备，年生产能力达到2500万台。产品主要为三星、LG、松下、东芝、日立、夏普、惠而浦、老板、海尔、奥克斯、美的、奥普、德意等国内外著名品牌公司（企业）专业配套，并出口到泰国、印度、马来西亚、韩国、墨西哥、波兰、南非、台湾等国家和地区。凭借优良的产品质量和售后服务，历年来，被杭州松下公司评为“品质自主保证AAA级企业”、LG公司、惠而浦公司的“质量优秀企业”，被日立公司评为“质量优秀奖”和三星电子的“优秀配套业体”，韩国三星电子的“全球最佳优秀奖”等荣誉称号，产品受到国内外广大客户的一致好评和赞誉。

1996年通过ISO9001质量管理体系认证；2000年通过ISO14001环境管理体系认证；2016年通过OHSAS18001职业健康安全管理体系认证；2016年通过浙江制造认证；京马牌电机产品通过了CCC、CE、UL及VDE等认证，2003年至今参与了4项国家标准的制订、修订工作，公司连续三年产销量名列全国第五位，全省第二位。

通过公司全体员工三十八年的不懈努力，企业已获得了政府有关部门和社会高度评价。公司连续四年被桐乡市委、市政府授予“十大贡献企业”，浙江省绿色企业、浙江省企业管理示范企业、浙江省质量效益型企业、省技术进步优秀企业、国家高新技术企业、全国质量管理先进单位等称号。京马电机于2005年9月被国家质量监督检验

检疫总局认定为“国家免检”产品；2006年9月被国家质量监督检验检疫总局认定为“中国名牌”产品；2007年10月“京马”牌商标又被认定为“中国驰名商标”，同年11月被浙江出入境检验检疫局列入出口商品检验“一类管理”企业和电子监管快速核放企业。

## 企业质量诚信报告

### 一、企业质量理念

#### 公司质量理念是

“提供一流的产品和服务是企业的最高宗旨，让顾客百分之百的满意是我们唯一的心愿。”

品质是公司的创业之本、兴企之基。强化品质意识、落实品质责任是贯彻品质理念的首要工作。谁生产谁负责，谁受益谁担责作为基本观念在全公司广泛展开宣贯，得到全面实施。特别是经营者和管理者，主动树立品质意识、主动承担品质责任。

### 二、质量管理

#### 2.1 质量管理机构

公司总经理亲自主持以质量为核心的经营战略的调查、研讨和制订。公司副总及品质部对本公司的产品质量安全工作全面负责，组织制定企业质量发展战略、年度质量工作计划和质量安全保障措施；建立并实施先进质量管理体系和管理方法；组织实施质量改进、质量攻关等群众性质量活动；配备相应人员并规定其职责、权限和关系，确保质量管理体系得到建立和保持，并推动持续改进。

#### 2.2 质量管理体系

质量是企业的生命，从电机制造的第一天起，公司总经理就把产品质量当作第一件大事来抓。在质量管理工作中，高瞻远瞩，制定切合企业实际发展的质量方针和质量目标。

争做没有最好，只有更好，以细致出精品、以专业铸品质，永远追求以更好的质量赢得客户的超值满意。

公司最高领导关注顾客、重视产品质量和体系的保持、完善，员工的质量意识普遍较高。公司领导关注基础设施的建设，逐年投入资金购置生产和检测设备及对相关设施进行改造；同时招聘充足的专业技术人员，增强了科研技术的保证能力，资源配置满足当前科研技术的需求。在日常的实际工作中，对体系不断地进行完善、更新和改进，认真组织和部署好体系每年的内审和管理评审工作，通过每年的内审、管理评审以及外部监督审核，对体系实施持续改进，保证我司质量管理体系运行的充分性和有效性，很好的保证了产品质量。

### 三、企业质量诚信

#### 3.1 质量诚信管理

作为一个企业，持续健康发展的前提是以诚立信，以信致远。京马电机的产品之所以具有良好的口碑，经得起时间的考量，完全得力于我公司诚信经营。多年来，公司一直本着对客户、对员工的高度责任感进行生产经营。从管理层到一线员工，始终坚持以产品质量为先，视质量为企业的生命，从设计开发、采购、生产过程控制、产品检测、售后服务等方面都严格按国家标准及相关法律法规要求执行，实现从设计开发-采购-生产-售后，全过程的跟踪监测及管理，以便为顾客提供满足需求与期望的产品。公司通过教育培训、发放《员工手册》等形式向全体员工宣传公司“质量是企业的生命，质量是品牌的基础”的核心价值观。

#### 3.2 质量文化建设

质量文化是企业文化的一个重要组成部分，是企业的质量方面追求的宗旨、观念和道德行为准则的综合体现。现代企业的核心竞争力不是产品和服务，而是优秀的企业文化。公司在企业内部形成了人人关心质量，创品牌人人有责的良好氛围。

公司还通过广泛开展生动活泼的质量意识活动，加速转变全体员工的陈旧质量观念，增强员工的竞争意识和责任感，在员工中牢牢树立爱岗敬业精神，追求满足客户的要求。员工在自己的岗位上，时刻

警示自己，在产品实现的整个环节，从设计开发、采购、生产、检验到售后服务，你的每一步操作和决定都直接影响到产品的质量，影响到产品的市场信誉。严把质量关，已成为员工的自觉意识。质量意识的提高，使全员参与质量管理的热情高涨。

公司在质量文化的建设上，除了做好资料体系建设、增强自身技术实力、提高核心竞争力外，还非常重视员工的教育培训工作。公司根据各岗位中员工需求，每年制定详细的员工培训计划并组织实施，年中如果部门根据需要提出培训申请也尽量安排。培训方式多种多样，聘请外部或公司内部工程师授课，不断更新知识与技能，使其跟上不断发展变化的社会与市场，同时对培训效果进行评估。

公司除了外聘或引进人才外，更注重从内部发现和培养人才，敢于从一线员工发现和提拔技术和管理人才，既看文凭，又看水平，并注意新老结合，以老带新，保持队伍的活力和连续性。通过多年的培养和调整，公司现有的管理和技术人才队伍，关键岗位上形成了良好的管理梯队，奠定了质量管理良性发展的人力基础。

## 四、企业质量基础

### 4.1 企业产品标准

我公司遵照顾客要求，设计和生产制造过程中积极采用国家标准、国际标准、客户标准。如采用国际标准化组织标准(ISO)，国家标准(GB)、行业标准等，大大提高了产品的质量，促进了公司国内外市场的发展。

### 4.2 企业计量水平

按规定要求将监视测量设备送到具有检定或校准资质的部门校准或检定，或对照能溯源到国际或国家的计量标准，按规定的时间和程序要求由公司组织校准。对校准或检定状态标识明确，并保存好校准或检定记录。

### 4.3 认证认可情况



公司先后通过了 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、浙江制造等认证，所有这些认证确保了产品的高质、维护了清洁无污染的生产环境、保证了员工的职业健康安全，确保各项生产经营活动规范、标准。

#### 4.4 企业检验水平

公司严格执行《中华人民共和国计量法》等文件法规，建立《监视和测量设备的控制程序》，品质部全面负责公司的计量设备管理工作，配备专职计量管理人员负责公司的在用计量设备管理和定期校检工作。同时，公司加强对计量管理人员的专业培训，为公司的计量设备管理的规范化、标准化提供了有力的保障。公司计量器具的配备根据客户要求、检验标准等进行配备。对采购的检测设备进行验证、核对，登记，分类保管。

#### 4.5 特殊设备安全管理情况

公司目前使用到的特种设备主要有：载货电梯、叉车等。根据《中华人民共和国特种设备安全法》，严格按照法律法规的要求进行管理。公司制订了《设备管理办法》，建立《特种设备管理台账》，制定了特种设备的使用、校验、操作人员的资质、维护与保养、应急预案等规范。根据要求，公司定期进行保养，请有资质的专业机构进行年检，并获取校验报告；对操作人员必须经过专业培训，获得专业机构颁发的证书后，方能上岗。

## 五、产品质量责任

### 5.1 产品质量承诺

质量诚信承诺：公司郑重向全社会承诺，并以此自律：

#### 1、建立质量诚信教育和奖惩制度。

组织员工按照制度要求学习质量诚信规范，提高质量诚信意识，并做好相关记录；结合员工的岗位职责落实质量诚信责任，形成质量诚信绩效评价和奖惩机制，推动员工积极参与企业质量诚信建设。

## 2、建立质量诚信检验制度。

按照有关规定配备具有资格或相应能力的检验人员；对原材料和外购、外协件进行严格的检验或验证，并按规定保存相关的检验或验证记录；配备必需的出厂检验设备，按照标准要求对最终产品进行严格的质量检验，确保不合格产品不出厂，并按规定保存产品出厂检验记录；对在用的检验检测设备定期进行检定或校准，确保检验检测设备符合要求。

## 3、建立售后服务制度。

建立顾客档案；建立售后服务体系，在承诺的时间内帮助顾客解决产品使用过程中遇到的问题，妥善处理顾客对产品质量的抱怨和投诉，努力使顾客满意；开展顾客满意度调查，了解顾客需求，持续改进质量。

4、本企业涉及对人体健康和人身、财产安全的产品，建立有效的召回和追溯制度。

对发现存在缺陷的产品，能够及时召回；对出现产品质量事故，能够及时妥善处理，并追究相关责任人的责任。

## 5、开展用标识明示质量等形式的质量诚信自律活动。

对产品使用的原材料、质量性能或质量等级反映产品质量状况的特性进行明示或作出公开承诺。如果本企业产品质量问题导致国内外通报，退货或销毁的，本企业自愿接受国家和相关条约按规定要求作出的相关处理。

### 5.2 产品售后责任

公司制订了一整套严密成熟的售后服务制度，当出厂产品存在质量、安全等隐患时，能够有效迅速地追溯、修理、更换、召回等，确保相关的隐患产品顺利准确召回且得到有效处理。公司郑重承诺，如果公司产品出现质量问题，在经过公司与有关部门共同调查以后证实确实是公司责任时，公司将严格按《产品质量法》等相应的法律法规执行，并对客户致以诚挚的歉意。今年来公司从未因产品质量安全事故而发生实际召回。

### 5.3 企业社会责任

### 5.3.1 安全管理

为保证本公司安全生产投入的有效实施，公司成立安全生产管理委员会，实行分层负责分层管理的安全生产管理岗位责任制度，签署安全生产责任书、组织安全培训、配备消防安全设备、定期进行全公司安全生产大检查、制定应急预案、执行安全“三同时”等。公司建立各职能部门的安全职责，建立各级各类人员的安全生产责任制。公司还制定以下规章制度：

- (1) 安全生产检查制度；
- (2) 安全生产教育培训制度；
- (3) 安全生产考核、奖惩制度；
- (4) 工伤事故管理制度；
- (5) 设备设施安全管理制度；
- (6) 现场安全管理制度；
- (7) 电气安全管理制度；
- (8) 劳动防护用品管理制度；
- (9) 安全投入保障制度；
- (10) 安全例会制度；
- (11) 消防安全管理制度。

同时，为从业人员交纳工伤保险费，为从业人员提供符合国家标准或行业标准的劳动防护用品。对新入职员工进行三级安全教育、特种作业人员进行外部培训教育。建立工伤事故统计报告制度，工伤事故按“四不放过”的原则进行处理。

公司建立健全了岗位安全操作规程，对操作人员培训了本岗位的安全操作规程。公司本着“持续改进、确保员工安全、健康”的职业健康安全方针，充分依靠科学管理，坚持以安全第一，预防为主，不断改进管理体系的有效性，最大限度消除各种危险源和隐患，避免和减少员工及所有进入工作场所人员的健康安全及公司财产的损失，努力提高公司管理水平。

### 5.3.2 环境保护

公司在日常管理中识别了适用的环境法律法规，并严格贯彻执行国家、省、市的环保相关法律法规。主要污染物为生活污水，公司每年委托桐乡市环境监测站对公司产生的污水、厂界噪声及废气无组织排放进行检查，检测结果均符合相关标准，无超标排放现象。公司生产过程中产生的固废，均委托有资质的企业进行回收处置，无污染环境事件发生。公司积极响应国家号召，节约资源，推行清洁生产，减少污染物排放。

## 六、质量风险管理

### （一）事前预防，做好生产前的准备工作

凡事预则立，不预则废。在产品正式投产前，必经整套标准流程。

#### 1. 订单评审。

公司对每个订单、每份合同都组织评审会议，以确定公司的产能能否达到，材料能否采购到，价格是否合理，尤其是质量，能否满足客户需求，能否经过测试。

#### 2. 产前会议。

每分订单生产前，都组织技术部、质检部、生产部、采购部等进行讨论，主要是对产品的结构、款式、规格、材料性能、制造工艺等进行研讨，以确定技术能否达到，生产是否有风险，质量问题能否掌控等。

#### 3. 小批试制。

产品在量产前，都进行小批量的生产，真正从实践中检验理论的可行性，最终确定产品能否大批量上线，及时发现并解决质量问题。

### （二）严格管控，将质量风险降到最小化

做好质量管控，坚持从设计开发-原材料采购-生产-检验的一条龙监管，将质量风险降到最低。

#### 1. 设计开发阶段。

公司始终坚持产品质量是设计出来的理念。按照《设计开发程序》，努力做好产品立项、设计评审、设计验证工作。根据设计要求，把关样品的制作，在实践中发现质量问题，攻克质量难关，找出质量问题易发点。

## 2. 产品生产环节。

高质量的产品是要靠标准规范的生产来实现。公司秉承“第一次就把事情做对”的生产理念，坚持“三不”原则。生产线根据技术部的技术文件制定了各工序的作业指导书，每个操作工严格按技术文件和作业指导书操作，并始终坚持全面质量管理原则、方法，建立了首检、自检、抽检、终检（全检）制度，确保生产环节的质量保证。

## 3. 质量检验阶段。

质量检验是产品高质量的最终保障。建立了进料检验-半成品检验-巡检-最终检验-出货检验的检验环节，每个环节严格按照检验标准执行。

### （三）积极响应，及时处理质量投诉

1. 为保证不断提高产品质量，提升公司质量服务水平，提高顾客满意度，公司依据 ISO9001 质量管理体系要求，建立了《投诉处理程序》。投诉处理流程为：业务收到可能是产品投诉的信息时，应立即对信息进行评审或评估。这些信息可能是此事件的唯一信息，应写入到投诉记录当中；确定信息是否构成一个产品投诉，如果信息并不能构成产品投诉，则不需要进一步的措施；把投诉的详细信息写入记录中；调查产品投诉，不管是否有根本原因，对投诉应进行调查，以确定是否已发生了不合格，以及与该投诉相关的纠正/纠正措施是否恰当。

2. 公司每年对顾客满意度进行问卷调查，调查内容包括产品质量、交货期、服务等方面，由顾客对产品要求和期望的相关内容做出评价，然后对数据统计分析，以确定下一步质量性能优化升级方向和销售服务质量的提升目标。

## 报告结语

质量是企业生存之根本，质量水平的高低是体现企业综合实力的晴雨表。企业要在激烈的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。

京马电机始终秉持“成为中国电机第一品牌”的愿景，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，以建立先进的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。

在品质管理过程中，树立新的品质观念，严格把控质量关，推进质量文化建设，做好质量宣传工作，提高全员品质意识，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。