
企业质量信用报告



江苏坤泰机械有限公司

二〇二一年一月

目 录

前言	1
编制说明	1
总经理致辞	2
企业简介	3
报告正文	
一、企业质量理念	4
二、企业质量管理	4
1、质量管理机构	4
2、质量管理体系	6
3、质量安全风险管理	7
三、质量诚信管理	8
1、质量承诺	8
2、运作管理	9
3、营销管理	9
四、质量管理基础	9
1、标准管理	9
2、计量管理	10
3、认证管理	10
4、检验检测管理	10
五、产品质量责任	11
1、产品质量水平	11
2、产品售后责任	14
3、企业社会责任	14
4、质量信用记录	14
结束语	16

前 言

编 制 说 明

江苏坤泰机械有限公司为履行产品质量主体责任，提高企业质量诚信意识和质量法制意识，推动社会公众监督，成立了《企业质量信用报告》编制小组，由公司总经理陆顺勇任组长，公司副总经理王忠任副组长，负责编制报告及实施落实工作。

1、报告内容客观性声明：江苏坤泰机械有限公司《企业质量信用报告》是本着客观、公正的态度进行编写，报告内容真实、有效，符合企业实际情况，报告内容包括了企业质量理念、企业质量管理、质量诚信管理、质量管理基础、产品质量责任等方面的理念和制度及措施等，定期公布，以接受社会的监督指导。

2、报告组织范围：江苏坤泰机械有限公司所有生产经营活动。

3、报告时间范围：2020年1月至2021年1月。

4、报告发布周期：本报告为年度报告，下次发布日期2022年1月。

5、报告数据说明：本报告所有数据均来自公司实际情况或调查数据。

6、报告的获取方式：本报告以文件形式发布。

2021年1月15日

总经理致辞

十五年艰苦创业，十五年风雨锤炼，十五年解放思想抓机遇，负重奋进求发展，铸就了坤泰人十五载自强不息、拼搏进取的历程，实现了坤泰机械十五载可持续、跨越式的大发展。

以人为本、合作共赢、追求卓越、服务社会，唱响着坤泰人的价值取向；严管、实干、优质、高效是坤泰的管理标准。德才兼备、以德为先、任人唯贤、人尽其才，传承着坤泰人的用人理念。我们秉承“客户为上，诚信为本，明确目标，实现自身价值；开放，创新，激情，团结”的发展宗旨，坚持“外抓营销树形象、内抓管理创效益、优质服务立信誉、持续改进求发展”的质量方针，确立了“空谈误企，实干兴业”的坤泰精神，建立了一套科学完整的现代企业管理制度，营造了一种团结和谐、忠诚敬业的公司氛围。

公司致力于打造涵盖机械、医疗用品、膜材研发为一体的集团上市公司，建成国内一流的大型制造企业。

忆往昔，峥嵘岁月稠；看明朝，坤泰伟业兴。我坚信，在全体员工的共同努力下，在社会各界的大力支持下，江苏坤泰机械有限公司一定会蒸蒸日上，前程似锦！

总经理：陆顺勇

2021年1月15日

企业简介

江苏坤泰机械有限公司，成立于 1992 年 12 月，是专业研发制造柔性材料复合、裁断一体化智能设备的“国家高新技术企业”，获中国第四届、第五届科技创新创业大赛“优秀企业”、盐城市“瞪羚企业”称号。

企业奉行“质量第一”、“信誉第一”、“用户至上”的原则，愿竭诚为国内外广大客户提供质优价廉的产品和服务。

企业与东南大学、意大利帕多瓦大学等高校深入开展产学研合作，建有“江苏省柔性材料复合工程技术研究中心”、“江苏省企业研究生工作站”、“江苏省外国专家工作室”等研发平台，先后开发了用于环保行业的膜/玻纤复合机、用于军工行业的防水透湿膜复合机、用于汽车行业的 SBR 卷片材复合机、用于医疗行业的活性炭清洁过滤材料复合机、用于服饰行业的热熔胶喷湿定型热压贴合机、用于热电、化工行业的耐高温覆膜滤材热压复合机等江苏省高新技术产品。

企业先后通过了 ISO9001、ISO14000、CE 认证、SGS 认证、安全生产标准化认证，主持制定国家行业标准 1 项。拥有有效授权专利 121 件，其中发明专利 19 件，申请 PCT 专利 8 件。拥有国内外注册商标 9 个，其中省著名商标 1 个，国际注册商标 2 个（已通过欧、美、日等 50 个国家注册）。

公司始终坚持“质量是企业的生命”，以 ISO9000 为基础建立了复合企业自身特点的质量管理体系。公司秉承“客户为上，诚信为本，明确目标，实现自身价值；开放，创新，激情，团结”为宗旨，坚信“空谈误企、实干兴业”，制订了“外抓营销树形象、内抓管理创效益、优质服务立信誉、持续改进求发展”质量方针和质量体系保证。

质量信用报告

一、企业质量理念

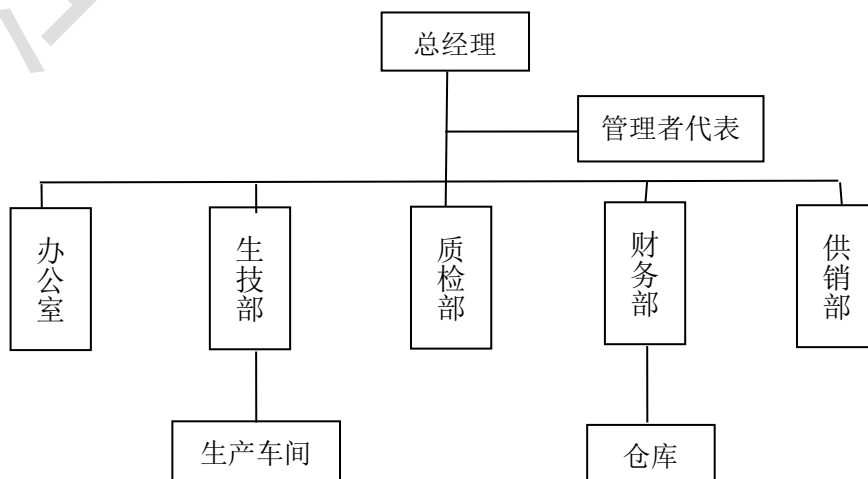
企业的质量理念是“品质第一，顾客至上，以优质的产品满足顾客的需求”。“外抓营销树形象、内抓管理创效益、优质服务立信誉、持续改进求发展”是企业的质量方针。企业要在激烈的竞争中寻求生存、发展，站稳脚跟，最重要的武器就是产品质量。它不仅涉及企业的所有职能部门，贯穿研发、采购、生产、销售、服务等各个环节，而且涵盖人员意识、质量体系、生产经营乃至机器设备等硬件。

从领导决策层到每一个员工对质量和质量工作的认识和理解，这对质量行为起着极其重要的影响和制约作用。质量意识是通过企业质量管理、质量教育和质量责任等来建立和施加影响的，并且通过质量激励机制使之自我调节而缓慢地、循序渐进地形成起来的。坤泰机械视品质为生命，严格把控产品质量关，从原材料的采购到生产的全过程严格把控，每个环节都做到一丝不苟。高品质产品让客户放心、满意，企业品牌的知名度和信誉度才会不断得到提升，企业才能立于不败之地。

二、企业质量管理

1、质量管理机构

1.1 公司组织结构图



1.2 责任权限

公司实行总经理负责制，总经理代表公司确定公司的质量方针与质量目标，负责确立公司的使命、愿景和价值观，保持对客户及其它相关方的关注，营造授权、主动参与、创新、快速反应和学习等方面的经营环境，完善公司的管理，主持评审公司的管理业绩，履行各方面的社会责任，为公司的第一质量责任人。

生产技术副总经理为公司的管理者代表，负责公司质量管理体系的建立、实施和保持，并及时向总经理报告质量体系运行的符合性和有效性；组织、协调、监督质量管理体系的实施，有权制止和纠正不符合规定的行为；有权验证质量记录及报告的真实可靠性；执行总经理指令，监督各部门是否完成总经理下达的各项工作；在整个公司内促进顾客意识的形成；向总经理报告质量管理体系的业绩，包括改进的需求；有权代表公司就认证、咨询等事宜与外界进行联络。

质检部负责产品的检验/验证，正确履行鉴别、报告、把关的检验职能；负责监视和测量设备的归口管理工作；组织不合格品评审，对重大产品质量问题及隐患应及时上报总经理；负责公司产品质量信息的管理，及时向总经理报告产品质量动态，出现质量异常或质量事故时，应及时进行信息传递，并召开质量分析会议。

技术部负责产品实现过程的策划；负责产品设计、工艺技术文件设计及其管理工作；负责认证产品申报、变更工作，组织工艺纪律检查工作；为生产、采购、检验和服务等部门提供技术支持和相关方面的协助；负责确定关键工序、特殊工序以及控制方法，及时解决现场工艺技术问题。

供应部负责外购、外协件的采购供应，保质、保量、按时组织采购实施；负责供方的选择、评定、复审和日常管理，及时进行供方产品

质量信息反馈:负责仓储物资的验收、贮存、防护、保管工作。

生产部负责对生产过程、现场安全的控制工作,做到安全生产、文明生产;负责设备管理工作,维护保养好生产设备、工装;负责生产过程中产品防护管理;协助完成售后服务工作。

市场营销部负责市场需求预测,做好产品促销宣传及网点管理;负责合同评审、合同签订、合同管理;负责顾客接待,售前、售中服务工作;负责外部市场信息的反馈,做好产品的交付管理工作负责顾客满意度的调查。

办公室负责人力资源管理,做好各类人员的培训工作,负责经济责任制考核;负责公司基础设施(除设备外)、环境、绿化管理;组织编制、管理体系文件,协助管理者代表组织内部质量审核、强制性认证标志管理。

客户服务部负责售后服务的归口管理工作;对售出产品的进行电话咨询或组织现场服务;及时将服务过程中发现的问题向相关部门反馈,督促进行改进。

在这个体系中每一级人员的思想素质与技术素质是至关重要的。为了提高检验人员的素质,我们采取了思想素质与技术素质一起抓,并对全员进行质量检验职业教育,并举办各种类型的技术考核、竞赛等。把岗位竞争与技术考核直接与个人经济效益挂钩,大大促进了学习技术的热潮。全员的质量管理水平和技术素质得到了大幅度的提高。

2、质量管理体系

质量是企业的生命,产品质量一直是企业的主等大事,企业通过了 ISO9001 标准质量体系认证,在质量管理工作中公司高层高瞻远瞩,制定出切合企业实际发展的质量方针和质量目标。

公司质量方针:外抓营销树形象、内抓管理创效益、优质服务立信誉、持续改进求发展。

公司质量目标:产品一次交检合格率达到 95%以上;顾客满意度达

到 85%以上;每年开发一个新产品并投放市场。

公司建立了一套全面的、完整的、详尽的、严格的质量管理和质量保障的规章制度和质量保障体系文件，这些文件含概了市场调研、产品开发、生产管理、设备管理、人员管理、质量管理、生产工艺管理、质量标准管理、质量检验、销售管理、售后服务管理、市场信息反馈等各环节，实现了“全面、全员、全过程的”质量管理，做到一切用数据说话，一切工作都有章可循，真正体现了质量管理的科学化、系统化、规范化，使企业产品质量和管理水平都有了质的提高。

公司的每个员工身上都负有质量责任，为监视和测量质量体系的有效运行，企管部除按计划每年组织一次内部审核和管理评审，还采用滚动式方法每个月对各个部门进行监督检查，对审核中发现的问题及时制定纠正措施进行改进，在历次的外部审核中均未出现严重不符合项。

公司设立各种员工激励制度，主要有风雨同舟奖、优秀员工奖、乔吉拉德奖、合理化建议奖、新产品开发奖、技术比武等奖项，激励员工创新、上进，公司实施绩效管理制度，奖励先进、鞭策落实。

3、质量安全风险监测

在监视质量体系有效运行的同时，公司加强了对实物质量的监督检查力度，成立了“产品质量抽查小组”，每天对已交库的产品详细抽查，发现问题及时责令限期整改，保证了“产品出厂合格率达 100%”的质量诚信目标的实现。

针对产品销售的实际情况，公司在全国大中型城市都设有特邀服务站处，形成了一支庞大而反映灵敏的高效网络。配备技术人员进行技术指导和培训，可在第一时间对用户出现的问题进行处理，做到 24 小时到达作业现场。

公司非常注重客户对产品的满意程度，产品交付后，公司会通过各种方式征集客户对产品质量的意见和投诉，妥善处理顾客抱怨，并

根据情况及时改进，以取得顾客的持续满意。客户对产品的意见或投诉，可以通过公司的满意度调查表或者直接拨打公司的销售热线进行相关事宜的确定与沟通。公司会通过收集到的顾客信息反馈，确定顾客对产品及服务的满意程度，及时进行统计分析，确定顾客的需求和期望以及公司改进方面的措施。

公司建立了重大质量安全应急预案、产品召回管理制度，成立了以总经理为组长的产品重大安全事故领导小组，规范和指导应急处理工作，有效预防、积极应对、及时控制产品安全或质量事故，高效组织应急补救工作，最大限度地减少安全质量问题事件的危害，保障消费者的权益，降低公司损失，确保产品出现重大问题得到及时有效的处理。

三、质量诚信管理

1、质量承诺

我公司郑重向全社会承诺，并以此自律：

1.1 牢固树立“质量第一”的思想，不断增强质量意识和社会责任意识，保证和提高产品质量，落实企业质量主体责任，满足顾客对高质量产品的期待和个性化需求，增强顾客的购买信心。

1.2 人无信不立，业无信难兴，我公司保证文明经商，诚信为本，按章纳税，依法经营，严格履行承诺，重合同，守信用，树立诚信品牌。

1.3 严格遵守《产品质量法》、《标准化法》、《计量法》等法律法规，严格执行产品标准，满足顾客要求，杜绝虚假宣传，坚决抵制伪劣、欺诈顾客等失信违法行为，不侵害其它企业的合法权益，遵循公平、公开、公正的竞争原则，遵守市场规则，开展有序竞争，构建诚信经营、公平竞争的市场环境。

1.4 我公司严格履行以上承诺，如有违反，接受将失信违法行为纳入不良信用记录并向社会公开；主动接受政府、各行业及社会各界的

监督。

2、运作管理

加强全员、全过程、全方位的质量管理，推行先进质量管理方法，完善质量保证体系、标准化体系和计量保证体系，严格原材料、生产过程、产品出厂和储运销售全过程的质量控制。加强质量诚信体系建设，切实保证产品质量，完善服务体系，随时准备为顾客提供售后服务，为顾客提供一切方便。

3、营销管理

诚信是市场的黄金规则，市场经济愈发达愈要讲求诚信，这是市场经济的内在要求，也是文明的基石和标志。因此，企业为了消费者和的长远利益，也为了企业自身的生存和，从产品诚信、价格诚信、服务诚信等方面实施诚信营销。

产品诚信:产品的质量是企业的生命，因此公司产品的性能、寿命、安全等指数在符合国家技术标准或行业标准的同时，产品从原材料、零配件均选用国内外优质品牌，关键部件均要求配套企业经通过ISO9000、ISO14000等质量认证，生产过程中严格按照图纸及工艺文件要求精细化生产，有效地保证了产品的合格性。

价格诚信:价格是企业赢得市场的有效武器，企业在定价及报价中应遵循诚信原则，避免利用价格欺骗消费者。企业产品定价应公开、公平，实行透明化原则，一是一，二是二。

服务诚信:用心服务，用真心、用真诚去传情达意，才能使彼此的交流更为顺畅、事为高效、事为精彩，员工与客户之间心与心最惬意的沟通就是客户的满意和赞扬。心为客户所用，情为客户所系;急客户之所急，想客户之所想;想于客户未想之，耐心做到客户满意为止，与客户建立起牢不可破、长期共荣的相互关系，从而引导需求，满足需求。

四、质量管理基础

1、标准管理

面对国内外市场的激烈竞争，我公司在严格按照国标及行业标准进行生产管理及质量控制的同时，积极采用国际标准及国外标准，每种产品均建立了公司自己的企业标准。从产品原材料采购、理化分析及试验、生产加工、组装及试验、售后服务这一一条龙的生产管理上，公司秉承“过程环环控制、质量人人把关、产品持续改进、服务用户满意”的质量方针，严格控制生产流程每道工序，确保产品质量。目前参与行业标准修订的 1 项、企业标准多项大大提高了公司的管理水平及产品质量，得到了广大国内、外客户的充分认可。

2、计量管理

企业建立完善的监视和测量设备控制程序，目前拥有检测、计量的设备仪器 30 余台套，如偏摆议、洛氏硬度计、泄露检测仪、气分析仪、工频耐压试验仪、发动机测试系统、喷油泵试验台、粗糙度仪、燃油油耗仪、卧式凸轮检查仪等，设备精度及准确性能满足公司产的监视和测量。

3、认证管理

公司通过 ISO9001:2015 质量管理体系认证，目前公司进行职业健康安全与环培管理体系的认证。

4、检验检测管理

公司建立了检测设备台账，对检测仪器、设备制定了相应的保养计划，并定期进行鉴定。检验设备的使用人员必须经过专业培训，考核合格后方可上岗。质检人员还定期交流在检测中遇到的各种问题，以便针对问题及时制定纠正措施，提高检验水平及工作质量，达到企业质量零缺陷的目标要求，各种制度、岗位职责、仪器操作规程、安全常识、注意事项等上墙，以便执行。加强质量监督队伍建设，加强对监督人员的教育和培养，不断提高其素质，完善监督手段，提高质量改进能力，增强其权威性和有效性。

五、产品质量责任

1、产品质量水平

1.1 质量承诺

我公司生产的产品从设计、生产、检测到产品包装，运输及售后服务各环节，产品质量严格按照国标、行标和企标要求进行出厂检验，不合格产品决不出厂。不定期邀请有关专家来公司监督、指导工作，严把质量关。

原料采购:为确保原材料质量，我公司均在严格评审的合格供方采购。进厂原材料经检验合格后方能入库，确保入库合格率达到 100%。各主要材料优先采购国家重点和定点企业优质产品，实行层层把关检测审核制度。

生产:为确保产品质量，对生产各环节严格进行控制，工装过程中实行质量跟踪卡制度，当产品质量出现质量问题时可追溯班组和个人，并及时采取纠正和预防措施，使进入下一道产品合格率达 100%。目前，我公司已引进先进设备和生产工艺，为确保生产优质的产品打下了坚实基础。

检验:公司对产品的检验进行严格控制，确保未经检验的产品不投入使用和出厂。由质检部的技术人员，对产品生产过程中的工序及成品严格按照产品的技术条款，设计图纸和有关标准及质量规格进行质量检公司产品从设计研发、生产检验，原材料、零配件采购等方面参数指标均符合国家、行业相关标准要求，建立了产品的监视和测量程序，确保产品质量过关。

不合格品的控制:不合格品的控制我公司实行三检制度(自检、互检、专检)，以防止不合格。采取有效的纠正和预防措施，消除实际和潜在的不合格因素，防止类似质量问题发生。

包装与运输:对产品成型过程中影响质量的搬运、包装和交付各环节进行控制，以防产品损坏，在产品最终验收合格后根据所签合同的

运输方式及有关要求，对产品进行包装和防护，确保完好无损地将产品运输到目的地。

1.2 产品质量水平

近年来，公司主导产品销售业绩与产品的各项指标均保持较高水平，并不断的提高，通过对比，设备主要性能达国内领先水平，具体指标见下表。

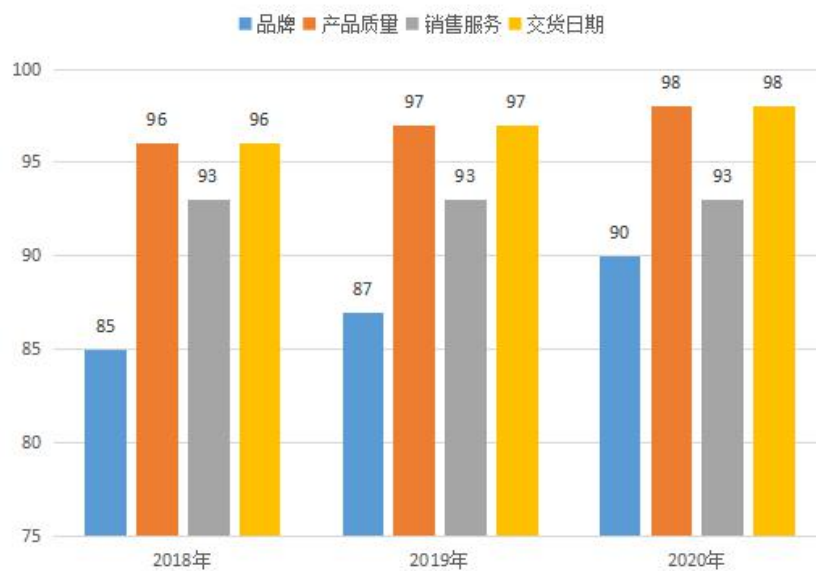
产品名称	执行标准	主要技术指标	本企业水平	国内同行业最佳水平	国际先进水平
全自动刀模横移循环带式裁断机	行业标准 QB/T 5241-2018《制鞋机械 聚氯乙烯面材保压成型机》	额定裁断力 100-1000KN	1000	1000	1000
		最大行程 150mm	150	145	150
		最大裁断速 100mm/s	100	90	100
		系统压力 10-25Mpa	25	24	32
		预加热温度 102-180℃	175	170	180
		保压时间 5-10s	8	8	8
KT-LC 高性能烟气过滤材料热压贴合机	企业标准 Q/320903YKT036-2019《KT-LC 高性能烟气过滤材料热压贴合机》	复合温度 130~160℃	145	145	145
		压合温度 300~350℃	350	230	320
		温差-导热油加热辊±5℃；	±5	±6	/
		温差-电磁加热辊±2℃	±2	±2.5	±1.3
		上胶量 8~12g/m ²	10	15	/
		齐边精度±5mm	±3	±5	±3
		复合速度 30-45m/min	45	40	38
KT-HZ-2500型全自动厚质卷片材精密定型复合机	企业标准 Q/320903 YKT035-2019《KT-HZ-2500	复合温度 180~260℃	260	255	265
		卷材复合速度 30~45m/min	45	40	38
		片材复合速度 20~30 次/min	30	/	/

	型全自动厚质卷片材精密定型复合机》	上胶量 4~15g/m ²	13	15	/
		齐边精度 ±0.3mm	±0.2	±0.25	±0.15

1.3 售后服务质量水平

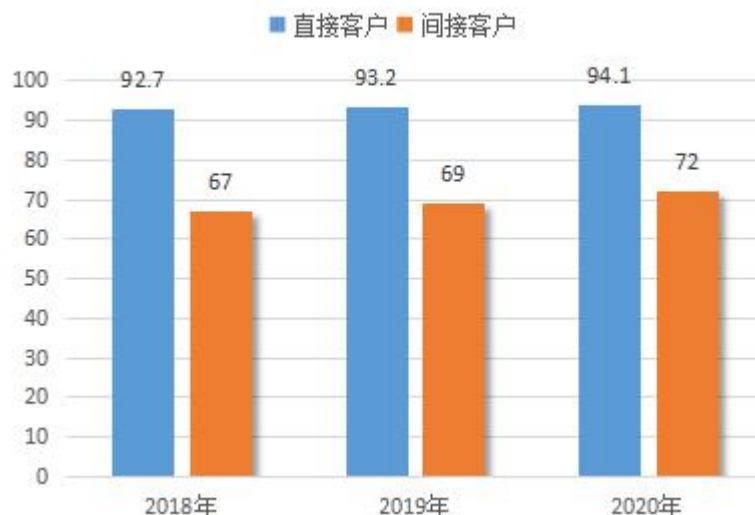
公司成立十多年来，坚持精细化、专业化、规模化、持续改进等管理方式，各项业绩均取得良好的发展，近三年，在产销量不断提高的同时，也赢得了客户的满意与信赖。公司销售部负责总结客户满意度与忠诚度的测量及分析，近三年发展呈上升趋势。近三年结果如下图：

顾客满意度--坤泰机械



注：顾客满意度平均分别为：95.8、96.4、97.1。

顾客忠诚度--坤泰机械



2、产品售后责任

公司有专门的售后服务团队，在广州、上海、大连、青岛、福建、舟山等地均设有服务网点。制定了《产品售后服务管理制度》，对国内沿海地区承诺客户 72 小时内到达指定地点进行售后服务，对产品实行全生命周期服务。同时公司制定了专门针对售后服务的应急响应机制和定期顾客意见征询机制，确保及时收集顾客意见，为顾客提供高效优质的售后服务。

3、企业社会责任

公司通过宣传贯彻环境保护知识，提高所有员工的环保意识，倡导人人保护环境，建设节约型社会的理念。生产过程中对环境污染排放物的控制，力求建立“清洁、优美、安静”的生产环境。

公司积极参与慈善事业，支持开展党建活动、农村建设活动。近几年，为创建幸福企业，每年用于为员工和社会办 20 件实事好事的费用都在 50 万元以上，另有公益慈善事业的支出超过 10 万元。公司在努力创造企业经济效益的同时，也不忘回报社会，不断追求高绩效的企业社会责任感，积极支持公共福利事业和科学、教育、文化和卫生事业。

4、质量信用记录

企业坚持“以顾客为关注焦点”的经营理念 and 诚信友好互利原则处理好与顾客的关系，每年以走访调查和问卷方式，从质量、功能、价格、交货期、包装、投诉处理等方面测定顾客满意度，近三年来顾客满意度水平呈平稳上升状态，表明公司对顾客综合服务水平的成熟和稳健。公司一直重视并致力于客户满意度的持续发展。

2014 年获得“国家高新技术企业”荣誉称号，先后承担国家科技型中小企业技术创新基金项目、国家高端外国专家引进计划、省企业重点创新导向计划、省重点研发计划、省知识产权战略推进计划、省

国际合作项目等省部级项目 16 项，获省部级科技进步奖 2 项、市级科技进步奖 8 项，国家和省科技创新创业大赛奖 3 项；获盐城市“瞪羚企业”称号。

公司成立至今，从未因产品质量问题而受到处罚和通报，也无其它质量信用不良记录。

江苏坤泰机械有限公司

结束语

公司未来发展定位全球市场，争做行业翘楚。大力发展新型数字化机械，提高我国机械关键设备自主化水平。“打造世界智能化柔性材料复合机制造基地”是公司根据国内、国际市场行情制定的发展重点。公司坚持不懈把质量诚信建设摆在突出位置，紧紧围绕行业升级换代不断创新开发，创造高品质产品，满足和超越顾客期望而服务。在未来的质量责任、质量诚信管理工作中，江苏坤泰将不断完善质量诚信标准体系，不断改善企业内部质量信用奖惩机制，推进质量诚信文化建设。实干为本，德者同行，在未来的发展中公司必将克服困难，坚定信心，为当地经济发展，为振兴民族装备工业而努力前行！