

## 2018 年山东德鲁克起重机有限公司企业质量信用报告

### 第一部分 报告前言

报告内容客观性申明：

本报告内容真实可靠，经公司会议专题审议通过。

报告组织范围： 山东德鲁克起重机有限公司。

报告时间范围：2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 30 日，为保持报告连贯性与可读性，部分内容延伸出上述时间范围。

报告发布次数及周期： 本年度报告为第一次发布，2017 年起每一年度一次，若无变更，延续使用。

本报告的内容包括企业质量诚信文化、质量诚信管理基础建设、质量诚信管理、质量诚信绩效等方面。

解答报告及其内容方面问题的联络人及联络方式：

刘敏女士，联系电话 15020807558

总经理致辞：

山东德鲁克起重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。

“诚信”是德鲁克成长的“根”，“质量”是德鲁克发展之“本”，我将矢志不渝的带领德鲁克全体员工始终坚持科学发展、与时俱进、开拓创新、不断提升的企业精神，走出一条独具特色的可持续发展的产业化之路，致力于做百年企业、创世界名牌。德鲁克起重机能为企业的物料搬运提供高效、更加安全的设备，能为工业发展创造出成绩就是我们的满足。

公司牢固树立“质量第一”的方针，坚持标准化管理，建立了以产品质量标准为核心，以技术标准为主体，以管理标准、工作标准为保障的企业标准化管理体系，通过实施标准化管理，规范企业管理；建立完善的质量管理体系，严把质量关，通过了国家起重机质量监督检验中心的特种设备生产条件评审，取得了欧式双梁桥式起重机的生产许可。

我们保证将严格按照标准的质量体系要求，严格程序，科学生产，保证出厂产品做到产品质量优异，服务水平一流。如果我们公司产生有关产品质量、服务问题，我公司愿意承担一切经济责任。

## 企业简介

山东德鲁克起重机有限公司成立于 2009 年 6 月，公司主要生产各种欧洲标准的桥式、门式起重机和轻小型起重机，采用国际先进

的制造技术和生产工艺，产品在全国同行业中处于领先地位，填补了省内空白，是山东省内专业生产欧标起重机的重点企业。公司于2012年注册商标“DLK、德鲁克”，专注于欧式双梁桥式起重机的制造，建立了良好的品牌发展战略，打造“DLK、德鲁克”品牌知名度，让“DLK、德鲁克”成为用户认可、企业认可、社会认可的知名品牌，逐步打造“DLK、德鲁克”为“山东名牌”“中国名牌”。公司于2013年获得了北京中物联联合认证中心颁发的质量管理体系认证证书（GB/T19001-2008 idt ISO 9001:2008），严格按照标准运行质量管理体系执行。公司产品不管是生产还是销售，均按照《起重机械分类》（GB/T20776-2006）、《起重机 术语 第1部分：通用术语》（GB/T 6974.1-2008/ISO4306-1:2007）、《特种设备制造、安装、改造、维修 质量保证/质量管理体系 要求》（DB37/T 1647-2010）等标准和要求贯彻执行，规范生产流程和加工工艺等，控制产品质量，使出厂产品合格率达到100%，确保了产品的质量以及公司的信誉。

公司现有职工120人，技术人员38名，占总人数32%，其中高级工程师2名，中级工程师8名，首席质量官1人，良好的技术研发团队，为我们公司的不断发展奠定了坚实的基础。公司依托省级技术研究中心强大的技术研发实力，与西安交通大学、山东大学、山东省科学院、济南大学、山东省机械设计研究院等院校及科研机构建立了合作关系。目前公司已取得国家发明专利4项、实用新型

专利 7 项、省级科技成果鉴定 1 项。其中“欧式双梁桥式起重机”通过山东省科技厅组织的科技成果评价，项目整体技术达到国内领先水平。2015 年，“欧式双梁桥式起重机”获得泰安市科学技术奖和泰安市节能奖。

公司成立以来，通过不断地创新与发展，取得了令人瞩目的成绩，公司被评定为“高新技术企业”，是中国重型机械工业协会理事单位。授予“新泰市先进单位”、“山东省中小企业公共服务平台”。

对产品的品牌建设，依法管理，加强品牌培训，是企业的立足社会之本，也是企业发展的保证，几年来通过培训、学习和改进，产品质量在同行业中占领先地位，顾客满意度达百分百。

## 第二部分 报告正文

### 一、企业质量理念

#### 1、企业文化

公司始终坚持“诚信、创新、求实、奉献”的经营理念，“创新实干，持之以恒”的企业精神，高效、迅捷地为用户提供产品的售前咨询、设计制造、安装运输、维修保养等完善的售后服务体系，不断提升产品品质，以优质的产品和完善的售后服务，回报新老客户。

#### 2、公司质量目标

为实现以顾客满意为目标，确保顾客的需求和期望得到满足，并转化为公司的产品和服务要求，本公司 2018 年质量目标如下：

(1) 创新设计、精细制造、无瑕疵出厂、一流服务、誓做百年品牌企业，出厂合格率 100%；

(2) 合同履约率 100%，顾客满意度 100%；

(3) 产品质量达到行业先进水平，杜绝重大质量事故。

## 二、企业质量管理

### 1. 质量管理机构

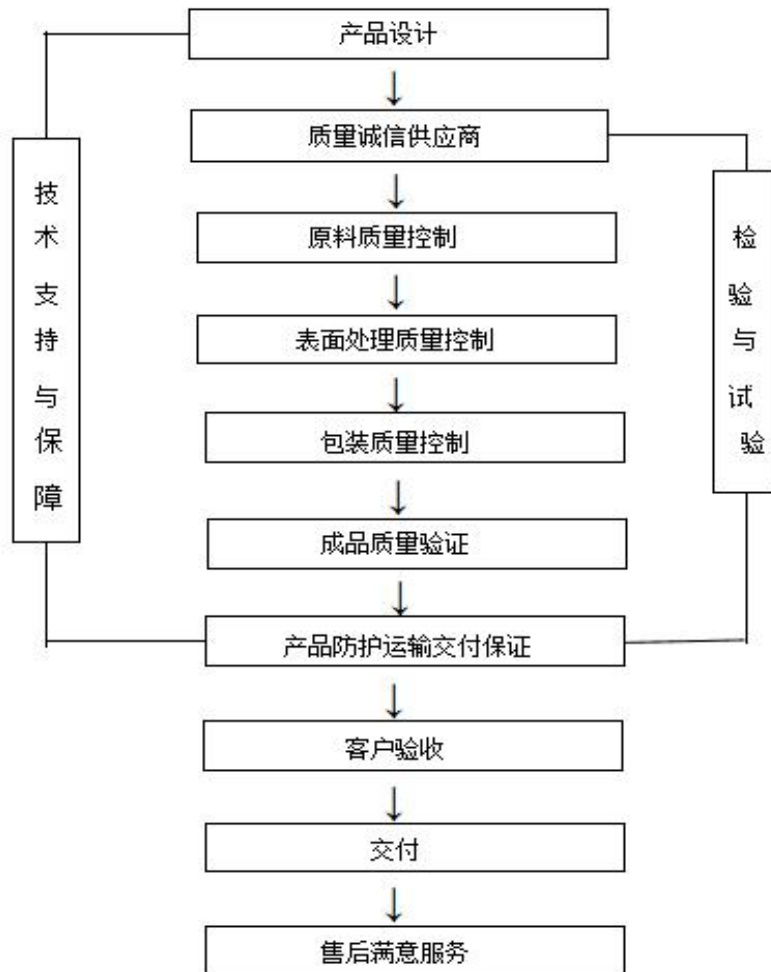
公司的质量管理机构是由公司总经理直接负责的质量决策、领导和推进机构，设置了首席质量官。公司具有健全的质量保证体系，明确了质量职责和权限及相关的激励措施等，确保了质量战略的实施。公司举办各种类型的技术考核、竞赛等，把岗位竞争与技术考核与个人经济效益相结合，企业涌现出一大批优秀质量管理工作者。

#### (1) 质量管理机构图

公司组织机构图



企业质量诚信管理流程图



## (2) 质量管理职责和权限

总经理对公司组织机构及相互关系、各部门主要职能、职责和权限进行规定，并予以发布，要求各层次人员在工作中按规定各行其是，各负其责，以促进有效的质量管理。

### 2、质量职责和权限

公司总经理为组长的领导小组：确定企业的质量方针与目标，

保证企业质量管理体系的有效运行，对本企业的质量管理工作负领导责任。

公司质量负责人：贯彻执行公司经营理念和经营政策，制定激励政策，组织推行及完善公司全面质量管理体系，并保证与企业质量管理体系相关工作相关人员充分行使职权。

采购部：根据有关起重机械产品生产要求，经营质量管理的法律法规和公司的经营政策，保证所采购原辅材料的质量，建立供方信用档案管理体系并最大限度降低采购成本。

销售部：根据有关产品经营质量管理的法律法规和公司的经营政策，确保产品销售的合法性，负责质量查询。质量投诉和产品不良反应报告等质量管理工作在本部门的执行。

生产部门：根据本部门产品生产实际，组织建立与运行和公司经营情况匹配的质量管理方法和目标，并负责各项质量管理工作的实施控制和流程的改进。

质量管理员：执行、指导与监督公司的起重机械生产经营过程质量管理工作，促进质量管理工作的规范化经营服务的专业化。

### 3、质量目标

顾客满意率为 100%、顾客意见反馈处理率 100%、事故发生率为零、顾客投诉率为零。

公司设立了完善的售后服务机构，拥有专业的售后服务队伍，制订了《售后服务管理标准》《售后费用分摊管理办法》等制度，

明确了售后服务工作流程、标准和要求。在产品上、宣传样本、网站、微信及广告等醒目位置标注了质量投诉电话，方便用户及时向公司反馈产品质量问题。售后服务网点遍布全国各主要城市，省内 24 小时、省外 48 小时可到达现场，对售后服务档案进行完整记录并定期回访。

#### 4、质量管理体系策划

总经理委派管理者代表对公司建立、实施并改进质量管理体系进行策划以实现公司质量目标，策划的内容有：

- a. 确定与公司质量管理体系相关的过程及活动。
- b. 确定为实现质量目标要求而建立的过程中需要投入的总资源。
- c. 不断提高质量管理的有效性及其效率，定期评审质量目标的实现状况，寻找差距和改进的机会，保持质量体系的持续改进。
- d. 应对公司相关的组织机构、过程、资源等的变化作出判断，必要时按照计划进行适当调整或更改，并采取相应的措施，保持质量管理体系的完整性。

公司必须确保在不同的部门之间，不同的岗位之间，有关质量要求目标及其完成情况等信息以传递和沟通，办公室负责统筹策划提供适宜的沟通工具，如公告栏、书面通知、会议记录等促进公司内部的沟通，制定《内部沟通管理规定》。

#### 5、质量安全风险管理



质量守法合规，公司恪守国家各项法律法规，规范各项商业经营活动，按章纳税，严格按照《公司法》要求完善公司治理结构。同时，公司聘请了专业法律顾问，保证企业依法规范运作，并每月进行公司普法培训，有针对性的学习了《合同法》《劳动法》等，增强员工法律意识。

公司在日常经营活动中没有发生重大质量诉讼事项。

为了明确质量责任，公司制定了质量责任追究制度，对各级各类人员在其承担质量责任范围内出现的质量问题予以追究，以提高工作质量、和产品质量。

### 三、质量诚信管理

#### 1. 质量诚信管理总则

公司建立了质量诚信管理制度，覆盖了生产、服务、检验、仓储、运输服务全过程的质量诚信制度，加强员工质量责任感和质量诚信意识的教育，开展质量诚信承诺活动。

#### 2. 质量承诺

为构建诚信经营、公平竞争的市场环境，加强质量诚信体系建设，切实保证产品质量，维护消费者的合法权益，推动建设“质量强国”，本企业向全社会郑重承诺：

(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，保证产品质量，落实企业质量责任，满足客户对高质量产品的期待和需求，增强客户对我公司产品的信心。

(2) 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，不造假、不售假，杜绝虚假宣传，坚决抵制出售假冒伪劣、欺诈消费者等失信违法行为，不侵害消费者以及其它企业的合法权益。

(3) 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，完善计量保证体系、标准化体系和质量保证体系，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。

(4) 建立质量安全事故主动报告制度，严格落实质量安全责任追究制度，完善产品质量追溯体系，及时解决用户的质量投诉，自觉履行产品质量召回等产品质量责任和义务。本单位严格履行以上承诺。如有违反，愿意承担相应的法律责任，接受将失信违法行为纳入不良信用记录的事实并承担向社会公开的后果。

## 四、质量管理基础

### 1. 企业产品标准

公司认真贯彻执行国家、行业和地方有关的标准化的法律法规制度重视研究和跟踪国际标准，所有产品均执行有效的国家、行业标准，并积极采用国际标准和国内先进标准。我公司以国家标准为基础，制定了严格的内控标准，2016 年全面修订完善了公司的技术标准、管理标准和工作标准。

### 2. 计量管理

公司建立了比较完善的计量检测体系，公司检验部门对公司所

有使用的计量器具定期审验，定期委托主管部门的法定检验机构进行抽检，做到了公司产品生产经营活动中计量的合规性、准确性。

### 3. 检验检测管理

公司严格按照国家标准的生产工艺，实行班组自检、质检人员专检，质量督查小组定期督查等方式保证产品质量，推行等级品评定标准，鼓励班组制造精品。对原料、辅料、成品及半成品进行检验，为生产出合格优质的产品提供保证。对产品特性进行监视和测量，保证产品质量，确保满足顾客的要求，使出厂产品合格率达到100%。

### 4. 认证管理

质量管理体系情况：执行 ISO9001，最近一次审核通过的时间是2017年4月6日，证书有效期至2018年09月14日。

环境管理体系情况：正在进行申请中。

职业健康安全管理体系情况：正在进行申请中。



### 质量管理体系认证证书

## 五、产品质量责任

公司将质量指标确定为公司级 KPI, 作为主管副总、生产部、质检部等部门重要的考核指标。建立了质量激励机制, 对产品质量实行等级评定, 实行“质量否决权”并认真考核, 把考核结果作为对职工调动、晋级、提升、奖励或处罚的重要依据。

## 六、企业社会责任

我公司注重生产过程中, 对员工和环境的保护, 勇于履行企业公民的责任。

### 1、产品质量诚信宣传

公司通过电视广告、网站、微信、会议、培训、产品宣传页、企业宣传栏、售后服务卡等多种途径进行质量诚信宣传，强化员工的质量意识，接受社会各方的监督。

## **2、环境保护管理**

企业积极开展环境保护工作，定期对噪音、粉尘进行检测，废水、废气的排放均达到国家标准，未对周边环境造成破坏。

## **3、安全生产管理**

公司严格按照《安全生产法》中规定，确保安全设施、设备资金的投入。

## **4、职业健康管理**

企业积极开展职业健康安全管理，正在申请职业健康安全认证。严格按照规定提供劳动保护用品，工作期间要求必须佩戴到位，定期安排员工体检，防止出现危险时对员工造成伤害和职业病的发生。连续三年，公司实行了重伤、轻伤、死亡均未零的好成绩。

## **七、企业质量信用记录**

公司发展至今从未因产品质量问题受过处罚和通报，也无其它不良信用。公司申报的各类奖项只是作为公司自我评价和追求的一个脚印，是迈向新征途的一个更高的起点。

### 第三部分 结束语

在激烈的国内外市场竞争中，山东德鲁克起重机有限公司要想立于不败之地，在很大程度上取决于企业的产品质量，取决于企业核心技术和自主创新能力，取决于品牌的培育和发展。进一步开展质量振兴工作，对我们推进产业结构优化升级，促进经济增长具有重大意义！

山东德鲁克起重机有限公司

2018年7月28日