



# 质量信用报告

苏州飞驰环保科技股份有限公司

2024



# 目 录

前 言 .....	2
0.1 报告编制规范 .....	2
0.2 总经理致辞 .....	3
0.3 企业简介 .....	4
报告正文 .....	5
1 企业质量理念 .....	5
2 企业质量管理 .....	6
2.1 质量管理机构 .....	6
2.2 质量管理体系 .....	9
2.3 质量安全风险管理 .....	11
3 质量诚信管理 .....	12
3.1 质量承诺 .....	12
3.2 运作管理 .....	12
3.3 营销管理 .....	13
4 企业质量基础 .....	15
4.1 标准管理 .....	15
4.2 计量管理 .....	15
4.3 认证管理 .....	16
4.4 检验检测管理 .....	16
5 产品质量责任 .....	16
5.1 产品质量水平 .....	16
5.2 产品售后责任 .....	17
5.3 企业社会责任 .....	18
5.4 质量信用记录 .....	19
报告结语 .....	20

# 前 言

## 0.1报告编制规范

本报告是苏州飞驰环保科技股份有限公司向社会公开发布的质量信用报告，反应公司坚持履行社会责任，切实维护质量信用，实现可持续发展的综合绩效，为各利益相关方提供便捷的沟通渠道。

### （一）报告组织范围

报告组织范围：苏州飞驰环保科技股份有限公司

### （二）报告时间范围

报告时间范围：2023年1月--2023年12月

### （三）报告发布周期

以后报告执行的发布周期为每年一次，时间选定在每年的3月份，根据实际情况动态更新报告内容。

### （四）报告编写原则

本报告遵循客观性时效性、简便性、完整性、可验证性、可对比性和各利益相关方参与的原则。本报告所填数据及提供资料客观、真实、准确、有效，符合国家相关规定。

### （五）报告参考标准

本报告按照GB/T31870-2015《企业质量信用报告编写指南》编制。

### （六）报告获取方式

本报告定期在公司门户网站上发布，供下载阅读；还可以书面形式向消费者、供应商、经销商和监督部门等各利益和责任相关方发布。

## 0.2 总经理致辞

公司自创立以来，一直秉承着“诚恳务实、严谨开放、成就客户”的核心价值观，致力于为客户提供最优质的产品和服务。经过多年的不懈努力，我们已经发展成为行业内颇具影响力的企业，赢得了广大客户的信赖与支持。

我们的公司始终坚持以市场为导向，以技术为驱动，不断创新和突破。我们紧跟时代的步伐，关注行业的最新动态，积极引进先进的技术和设备，提升产品的质量和性能。同时，我们也注重与合作伙伴的紧密合作，共同推动行业的进步和发展。

“百舸争流，破浪者领航；千帆挺进，奋勇者当先”。我们既要做好当前、又要谋划长远，一鼓作气、一气呵成、一张蓝图绘到底，早日把公司做大做强，我们将继续弘扬“诚信、务实、开拓、进取、创新”的精神，坚持“创名牌、产业报国；出精品、造福人类；铸诚信、服务社会；讲创新、走向世界”的经营理念，我们将以雄厚的资金实力、高素质的人才队伍、先进的生产设备和高科技手段，过硬的产品质量创造中国名牌，推动企业向国际化迈进。

在未来，我们将继续秉持着“客户至上”的服务理念，不断提升服务质量和客户满意度。我们将进一步加强团队建设，优化管理流程，提高工作效率，为客户提供更加高效、便捷的服务。同时，我们也将积极拓展新的业务领域，寻求更多的合作机会，为公司的发展注入新的动力。

稳健发展中的苏州飞驰环保科技股份有限公司将以可靠的质量，满意的服务，不断满足市场的需求，以“不用扬鞭自奋蹄，只争朝夕”的创新精神，抓住市场机遇，不断拓宽业务领域，推动公司业务全面发展。

苏州飞驰环保科技股份有限公司衷心感谢社会各界、广大用户的厚爱、支持与合作！

### 0.3企业简介

苏州飞驰环保科技股份有限公司成立于2000年，现有职工300余人。致力于水域生态环境综合治理，总公司位于“江海交汇第一湾”——中国张家港，是国家专精特新小巨人企业、高新技术企业、国家知识产权优势企业。多次荣获国家火炬计划、星火计划。针对各类水环境问题，提供一体化解决方案。打造集水面清漂、生态修复、水下清淤、水华防治、水质提升、智能监测、智能运维于一体的水环境综合治理及运维技术体系，2015年1月新三板已挂牌上市，生产总面积近7万平方米。2006年，公司自主研发成功的第一艘水面清漂船，拥有自主知识产权，推动了中国水环境治理模式再上新台阶。获CCTV新闻联播专题报道。参与制定多项国家标准：《内河水面清扫船尺度系列和作业设备》(GBT37475-2019)、《海面漂浮物清扫船技术要求》(GBT37615-2019)、作为主要起草单位编制《上海水面清扫船技术要求》(LHSR02-2012)。“全自动水面清洁船”入选水利部颁发的《2014年度水利先进实用技术重点推广指导目录》。拥有超百余种国家授权专利。

公司产品应用在全国各大江河湖泊，为生态环境治理做出重要贡献。产品助力国内外重要活动及赛事的保障任务，持续参与长江清漂行动、高原湖泊水质脱劣、内陆河道湖泊蓝藻爆发、沿海浒苔清理、内河水域水葫芦治理等国内重大项目治理，如洪湖、异龙湖、滇池、太湖、三峡、呼伦湖、阳澄湖、珠江、巢湖、洞庭湖、鄱阳湖、洪泽湖、南海等重点水域治理项目。目前，公司正服务全国2000多个省市级区域水利部门、水电站、环保、水利风景区、近海域管理部门，产品远销东南亚等国家。产品包括无人船、内河海域清漂船、各类藻类处理船、水生植物打捞船、生态清淤设备、水陆两栖船、漂浮物推拖船等各类配套船舶、设备；生态坝、河道垃圾桶、活水推流器、微纳米曝气、底泥修复毯、水生态系统构建等产品系列，产品应用领域覆盖自然面域水体有害物质清理及资源化利用等全系列设备，包括水生植物，漂浮垃圾，藻类等收集及资源化利用，河湖油污及污染物应急处理等。

# 报告正文

## 1企业质量理念

本公司的企业质量理念是：创新驱动发展、品质赢得市场。建立追求卓越的质量理念，着力引导全员参与质量管理，积极发挥领导作用，致力追求整体卓越绩效。从源头上把控，从细节上着手切实做好每个环节、每个岗位的质量工作，零缺陷，一次做好。

全面提升企业的管控能力、企业员工的质量责任感，体现企业存在的意义和价值，才能实现企业可持续健康发展。质量是一种信誉，是一种责任。以顾客为关注焦点，在实现产品的整个流程中，即市场开拓、生产到产品交付后的服务的整个过程中，均贯穿“顾客为关注焦点”的思想理念，紧扣每一个环节，让员工充分认识、理解，并能够在工作中得以充分体现，在生产过程中，我们加强工序之间的控制和管理，建立了“下道工序就是顾客”的指导思想，即让职工充分重视生产的每一个环节确保产品质量不留漏洞。

领导作用，公司领导层每年主持开展内部审核、管理评审等质量活动，对质量管理体系的充分性、适宜性、有效性进行评价，并持续改进。在过程管理层，运用技术改进、质量改进、管理改进等方法，不断创新与改进，持续提高产品质量。

全员参与，我为人人，人人为我，组织中每个成员的有共同的组织目标，共同的价值观，共同的奋斗目标，每个人都有参与感，每个员工内心都有份责任感，遇到问题解决问题，不逃避责任不推诿，每个人每件事都可以做到“零缺陷，一次干好”。在岗位执行层，开展QC小组、合理化建议、全员提案改善等活动，提高员工参与度。

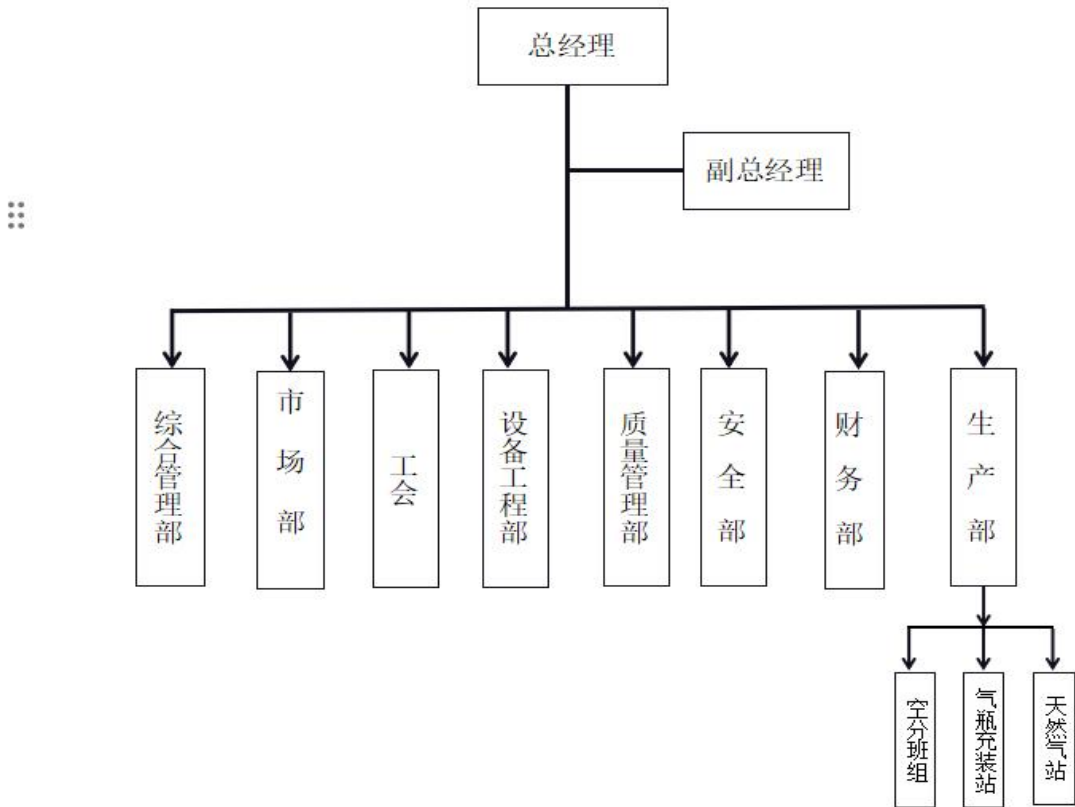
## 2 企业质量管理

### 2.1 质量管理机构

公司成立有质量管理部，作为质量规划、质量战略、质量决策、质量管理的最高机构。质量管理部负责质量工作的日常管理，负责直接执行产品质量的检验和中控、各类原材料的检验以及出厂产品的检验工作。另外公司成立质量委员会，由公司总经理担任组长，各部门质量负责人为成员，每月召开一次例会，分析总结质量管理的经验以及解决出现的质量问题。

公司编制了《质量管理手册》和《程序文件》，制定各类质量管理制度和产品标准，明确从公司领导、中层管理人员和员工的质量职责和管理流程，并按照公司《质量管理文件》对质量工作情况进行检查、考核，并实施奖惩。

公司组织机构图



图一质量管理组织机构图

质量管理中心是公司质量管理的专门机构，在管理者代表领导下独立行使职权，具体负责公司质量管理全面贯彻实施ISO9001质量管理体系、ISO14001环境管理体系、ISO45001职业健康安全管理体系、GB/T29490-2013企业知识产权体系、GB/T 23331-2020/ISO 50001:2018 能源管理体系和GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系，协助总

经理和管理者代表管理体系标准要求，策划、建立、完善公司的质量管理手册，协调、指导、监督、检查、考核、实施质量体系各部门的质量管理、质量计划、质量目标及各项质量改进措施的实施和实现。负责本公司产品质量管理工作严格监督执行公司各类质量标准，确保及提升产品质量，营造持续改进品质的质量文化。

下面介绍质量管理职责分工情况。

### **总经理**

- a) 负责《管理手册》的发布、批准；
- b) 主持管理评审；
- c) 负责批准管理评审报告；
- d) 负责审批培训计划；
- e) 批准年度内审计划；
- f) 负责公司紧急状态及公司内一切人员及物资的调配，预防及应急准备的监控；
- g) 负责批准一般危险源清单、重大危险源清单及管理方案。

### **管理者代表**

- a) 负责程序文件及其他文件的审核；
- b) 负责管理手册的审核；
- c) 领导层负责组织编写管理手册，并定期对文件评审；
- d) 相关部门负责编写程序文件，部门经理审核；
- e) 各部门负责各自职能范围的有关的文件控制；
- f) 负责制定《管理评审计划》；
- g) 审核《管理评审报告》；
- h) 全面负责内审工作；
- i) 选定审核组长和审核员,并审核年度内审计划；
- j) 审批内审实施计划和内审报告；
- k) 组织各部门按制定的周期对风险和机遇进行评审，以验证其有效性。

### **综合管理部**

- a) 负责组织编制控制产品销售进展；
- b) 负责控制技术的指导；



- c) 负责控制各环节的质量;
- d) 负责组织控制产品的质量评定和验收;
- e) 负责销售所用产品的采购、贮存、保管、使用的控制;
- f) 组织监督仓管人员做好产品标识工作;
- g) 负责对所购产品的验证和标识工作;
- h) 负责分项产品标识记录的归档工作等。

## 市场部

- a) 负责制定、更改和实施本程序;
- b) 负责对客户要求的识别;
- c) 负责组织投标前后的对产品要求的评审, 领导层、综合管理部等部门配合;
- d) 负责与客户沟通;
- e) 及时掌握客户信息, 广泛收集信息, 为拓展市场做准备;
- f) 组织有关部门在合同签订前对产品要求进行评审, 评审结果有总经理或授权人审批;
- g) 负责保存管理《产品要求评审表》、合同及其他相关文件;
- h) 将相关文件根据各部门的需求发到相关部门;
- i) 负责合同执行情况的监督, 根据需要与信息与客户沟通;
- j) 负责与客户或其代表认真协商, 达成共识, 并形成文件, 双方签字确认;
- k) 组织有关部门对修改后的合同内容进行评审, 作好评审记录; 并将修改后的合同内容书面通知有关部门, 保证按修订后的内容实施。

## 安全部

- a) 各类事故的统计, 并主管、协调或监督各类事故的调查报告和处理工作, 确保该程序的有效运行;
- b) 组织职业病原因的调查工作, 必要时成立调查组。对职业病的发病原因、病情、防范或应急措施等提出书面报告。报管理者代表、最高管理者或上级主管部门;
- c) 根据禁忌症的要求, 对职业病患者安排合适的工作岗位, 并办理相关手续;
- d) 组织各部门对遵守法律、法规及其它要求情况进行评审, 编写法律法规及其它要求遵循情况报告。

## 2.2质量管理体系

公司通过了ISO9001质量管理体系、ISO14001环境管理体系、ISO45001职业健康安全管理体系、GB/T29490-2013企业知识产权体系、GB/T 23331-2020/ISO 50001:2018能源管理体系和GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系认证。通过几年的不懈努力，逐步形成了科学、网状、高效的质量安全控制体系，同时通过建立专门的组织机构对目标指标的制定和实施进行监测，并对各目标指标系统进行不断完善更新。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、整理各单位及所有层次、过程的绩效数据和信息。公司采用了基于PDCA循环的系统、全面的改进方法来管理改进过程。公司倡导并采用了多种工具来改进公司各部门、各层次的绩效，并根据测评结果采用学习和创新方式，不断修正战略目标和计划，坚持改进和调整。确保公司长、短期战略目标地实现，也成为公司卓越品质的根本保证。

**2.2.1质量方针**—— 满足要求、回报四方；  
节能减排、重在预防；  
诚信守法、持续改进；  
安全第一、预防为主；  
以人为本、诚信为根。

公司的质量方针： 1.以顾客满意为追求,为达到顾客的要求和期望提供超值的服务；

2.坚持以人为本,以科技为导向,以卓越的建筑安装质量、更高的工作效率保持公司的竞争力,实现以“顾客为中心”的承诺；

3. 坚持安全的全过程控制，预防控制危险源；

4. 以环境标准要求共同推动，持续改进环境状态；

5. 以上方针与公司的经营方针相适应、相协调,它是公司经营方针的重要组成部分,体现了满足顾客、法律法规要求和持续改进管理体系的承诺；

6.以上方针贯穿于公司经营生产全过程,通晓于公司全体员工及相关方并结合管理评审定期评审其适宜性。

**2.2.2质量目标**——以质量安全目标为主线，完善考核评价机制

公司制定2023年质量目标如下：

- 1、产品一次交验合格率95%以上；
- 2、顾客满意度 $\geq 92$ 分

每年年初，根据为实现质量方针和质量目标必须解决的主要问题以及现状和目标之间存在的差距等，进行年度质量目标策划，并确保分解到公司与质量管理体系有关的职能部门及层次中，年度质量目标应经总经理批准后发布实施。质量目标应包括满足产品要求所需的内容，是可测量的，并与公司质量方针保持一致。产品出厂合格率、零件检验合格率等质量目标每月度统计考核，顾客满意率每季度/特殊产品测量一次，并进行分析和评价，对影响质量目标达成的原因及时采取改进措施。

### 2.2.3 质量教育——重在员工的质量意识教育

质量教育是一个潜移默化的过程——特别是质量意识的教育，公司非常重视员工的质量意识教育，在质量管理中做到：始于教育、终于教育。抓员工质量意识教育主要包括以下方面。

#### （1）质量的责任感

加强员工质量责任感教育，使企业员工必须意识到，在产品、服务质量上对国家、对民族、对社会、对消费者所承担的职业责任。教育必须用“假如我是消费者”的态度来对待质量，把生产满足消费者要求的产品作为每个员工的根本任务。为了加强质量责任感，在加强员工质量意识教育中，建立起了严格的质量责任制，使每个部门、每个岗位、每个员工都严格履行自己的质量职责。

#### （2）质量的紧迫感

加强员工质量的紧迫感教育，是来自于激烈的市场竞争和消费者对产品更高、更新、更美的高质量要求；教育使员工明白：要在竞争中立于不败之地，就必须有强大的实力；质量是企业经济实力的重要标志，企业要高速发展，就必须高速提高质量；教育员工要有危机感、紧迫感，只有具有危机感和紧迫感，才能转化为迅速提高产品质量的强大动力。

#### （3）质量的荣誉感

树立质量的荣誉感，就是要求企业每一个员工都做好自己的本职工作，在工作中一丝不苟、严格要求，高标准地完成自己的任务。树立质量的荣誉感，一方面要加强质量意识教育，用实际的事例来教育员工；另一方面要有相应的奖惩措施，使员工真正体验到生产高质量品牌的光荣。荣誉使人上进，惩罚使人猛醒。有了质量的荣誉

感，就能在产品质量上提高广大员工的自觉性、积极性和创造性。

#### 2.2.4管理制度——建立以质量体系内审和管理评审为核心的体系评价、改进机制

为提高产品质量管理体系的运行质量，公司建立《质量手册》、《程序文件》等，包括对原材料的检验与验收，中间体的控制指标及检验标准，产品标准，对过程开展定期、定时、全方位的检查、考核，进行全过程监控并实施奖惩，以过程质量保证过程管理的有效性。

同时建立《内部审核》、《管理评审》等控制程序，年初制定内部审核方案，规定审核时间、审核范围、审核方法，对年度内部审核工作进行策划。组建专业化的内部审核队伍，严格对产品检验、生产过程、产品销售、售后服务实施全过程审核，寻找改进空间，制定改进措施予以改进。开展管理评审对质量管理体系、质量方针、质量目标适宜性、有效性进行评审，制定年度持续改进计划实施改进，提高体系运行有效性。

### 2.3质量安全风险管理

顾客的满意是我们前进的动力，顾客的不满是我们改进的基础，积极主动地为顾客提供各类沟通渠道，解决其在产品购买前后的各种顾虑及障碍，产品使用中的各类疑难，保证产品使用中的安全和可靠性，公司始终把倾听、满足、解决顾客诉求，超越其期望值以提高其对品牌粘度、忠诚度，提升公司的社会认知度以及良好口碑，始终至终从影响甚至决定公司长远发展的战略高度去思考与管理。

为了确保产品的正常使用和对于重大质量安全事故的监测和风险评估，公司制定一系列的制度，成立了以领导为核心的战略领导和统筹机构，快速有效地应对各种风险。公司在客服体系中建立完善的危机性质量安全事故的跟踪和处理机制，并成立专门的重大事故处理小组负责质量安全事故的全程跟进和处理，并时刻识别产品在策划、设计、制造、运输、安装和使用等过程中的质量安全风险点，从根本上杜绝质量安全风险的发生。上述各项风险的处理和管控有专门的制度保证、专职的部门和领导负责、有标准的操作流程，迅速高效，把控有力。公司自成立至今，未出现过大大风险和危机事件，在行内享有盛誉。

为了及时、有效地为顾客解决各类问题咨询、投诉，保证持续、高水平的顾客满意度，建立稳固的顾客关系，促进品牌美誉度的长期提升，公司专门建立了客户服务中心，并配置专业的客服人员，建立与终端顾客的关系，实时为顾客解决各类服务问题。

### 3质量诚信管理

质量诚信是企业的立足之本。苏州飞驰环保科技股份有限公司始终重视企业质量诚信管理，不断完善企业质量诚信体系建设，加强质量诚信宣传，大力开展群众性质量活动，把“质量至上，诚信为本”理念贯穿到整个产品中，着力引导全员参与质量管理，致力追求整体卓越绩效。

#### 3.1质量承诺

诚信，就是诚实守信。人无信不立，商无信不盛。“立其诚，守其信，言必信，信必诺”，以诚信正身，以诚信立业，正所谓“立诚守信”。负责，就是担当责任。责任承载使命，责任贵在担当。知责明责、履责尽责、担责问责。以担当律己待人，以责任做事成事，正所谓“责任心决定执行力”。诚信负责，意味着结果为要、以果励人。市场是无情的，竞争是残酷的，结果是衡量成败优劣的首要标准。规划结果是一种能力，赢得结果是一种荣誉，承担后果是一种风格。我们主张做事要以终为始、结果为要，不含糊、不放任；待人要以结果为依据、以结果论英雄，不找任何借口。我们力求以结果导向强大自我、激励他人，规划结果、追求成果、预防后果。我们相信，结果为要则纲正纪明，以果励人则无往不胜。

#### 3.2运作管理

##### 3.2.1产品设计

在产品设计时，始终坚持以高效、环保为基础，所有产品均经过试验验证，使产品质量与自身宣传以及消费者预期完全一致。

在产品设计时，公司严格执行法律法规要求，并设置专门机构进行审核控制，保护消费者利益。

在产品标识标注方面，产品设计均符合国家相关标准要求，不作任何虚假宣传，避免消费者受到误导，坚持诚信发展。

##### 3.2.2原材料采购

###### （1）物料检验

为确保供应商严格按照公司的要求提供产品，保证原材料供货渠道的稳定，兑现质量诚信承诺，从供应商资质和材料产品检验等方面严格管理。公司每年对供应商的供货业绩、产品质量保障能力等进行资格评审，并要求供应商积极按国家标准建立、健全危险货物包装材料质量安全保障制度，提供的产品符合相关国家标准及本公司制定的相关企业标准。

在检验控制方面，制定了《进料检验作业规范》并按照相关标准要求对进货包装材料进行安全性能检测，生产车间材料检验员对进货包装材料进行检验或验证。

#### (2) 生产原材料——供应商质量诚信管理

在采购过程中，公司建立供应商管理流程，供应商必须通过严格评审和签订诚信经营承诺书才能成为公司的合格供应商。公司通过不定期邀请供应商参观洽谈，通过发放原材料质量标准、通知等形式将公司的经营理念、质量方针、目标向供应商宣贯。通过各种形式提高供应商的质量管理能力，保证采购原料质量。

### 3.2.3 生产过程

生产是产品实现的主要环节，为保证产品质量，公司以工艺文件作为生产的根本宪法，一切生产管理都是以工艺文件为出发点和落脚点，保证了大生产过程的有序进行，保证了产品质量的提升。公司针对产品生产的特点，加强了对生产过程的有效检查、监督，有效控制了生产过程中影响产品质量的各个因素，推动了公司生产质量的提高。

#### (1) 过程控制

为使产品质量保持稳定，公司对生产过程中影响质量的各个因素，包括工艺参数、人员、设备、材料、加工和监视测量方法、环境等都加以控制。对生产过程关键工序设置工序控制点，进行重点质量控制。同时，严格控制接触产品的储罐、管道等做到专料专用，确保产品在贮存、转运过程中的质量安全。

#### (2) 可追溯管理

公司生产过程管理从投料到产品生产全过程进行识别，实现原辅料、半成品的可追溯管理。在从第一道工序开始时，就编定特有的批号，批号均可追溯，并及时登记汇总，哪一批产品由于原料或中间体不合格造成产品质量问题时，都可以及时发现，对不合格品及时采取纠正措施。

### 3.2.4 成品储存运输

合格成品批量生产之后，需要经过储存、和运输，最终从销售渠道送到消费者手中。为了保证储存和运输过程中成品的质量，制定了相关制度，对成品的储存能力要求、运输要求等方面都做出了细致的规定。

## 3.3 营销管理

#### (1) 产品宣传营销

公司把产品宣传营销作为质量诚信管理的关键环节，把公司对外宣传、广告、产

品包装说明、各类深入消费者的公开活动等都将作为公司对消费者的质量承诺，在产品宣传方面主动遵守国家法律法规，按照国家标准开展营销活动，做到不误导顾客的选择和不辜负消费者的信任。

#### (2) 产品交付实行全程监管

本次采购的作业船只购置符合苏州海事部门的相关要求和船用产品按照《船用产品检验规则》的相关标准配备，并取得地方海事局颁发船舶检验合格证书，在船体交付采购方同时一并交付船舶检验证书。协助采购人办理船舶检验证书、产权证书、国籍证书等相关事项。

#### (3) 售后服务

为加强公司产品、商品的售后服务，促进以顾客满意度为导向的方针的实现，推动企业质量诚信制度的建设，公司制定了《售后服务制度》，确保做到产品使消费者满意。

#### (4) 售后服务效果

公司售后服务中的退货、换货、返工、赔偿，按《消费者权益保护法》等相关法规并与消费者协商处理，让消费者满意度最大化。

为保障消费者权益，公司制定具体的售后服务原则：

1、我单位自本船验收合格之日起提供 12 个月的免费上门维修服务。船舶及系统若发生故障,我单位在2小时内响应，48 小时内派员到达现场进行维护，72小时以内完成采购单位提出的维修要求,其保修范围指我单位在制造设计及配套件造成采购单位不能正常运转的所有部件将免费按三包条例服务,不在保修范围内的有燃油、易损件(包括:机油、滤芯、保险丝等)。非产品本身的机械故障或者质量缺陷，是操作不当或者碰撞等人为造成的损坏，我公司可按国家标准收取工时费和材料费，进行维修工作，保障产品的顺利运行，需积极响应配合使用方尽快的处理好维修事宜。

2、免费保修期后,采购单位送货至我单位指定地点(采购单位所在地便于我单位维修保养的地点),我单位将进行该货物的检查与维修保养,并按国家标准收取相应的工时费，材料费按成本价收取，产品升级所补充的部件按其成本价格收取。

3、培训:采购单位在认为可以培训的前一周向我单位书面推荐介绍接受培训人员名单;我单位根据设计货物的实际情况安排培训计划、提供资料，使采购单位接受培训人员在培训后能熟练操作、了解构造原理、日常维护、排除一般故障。

4、我公司将对采购方使用的我公司产品进行终身升级换代，只收取所增加使用的

部件材料成本费。即使产品不再批量生产，也将随时有备品备件提供，并提供终身技术服务。

5、船舶证书要求:本次采购的作业船只购置符合苏州海事部门的相关要求和船用产品按照《船用产品检验规则》的相关标准配备，并取得地方海事局颁发船舶检验合格证书，在船体交付采购方同时一并交付船舶检验证书。协助采购人办理船舶检验证书、产权证书、国籍证书等相关事项。

6、验收要求:货物是原厂生产的、全新的(包括零部件)，并完全符合原厂质量检测标准和国家质量检测标准、行业标准(提供第三方认证的图纸手续):提供的船舶能满足采购人的需求，如供货与报价所述配置不符,采购人有权利拒收货物。协助采购人办理船舶检验证书、产权证书、国籍证书等相关事项。

## 4企业质量基础

### 4.1标准管理

#### (1) 参加标委会活动

公司积极参加相关组织的标准化委员会，如《海面漂浮物清扫船技术要求》(GB/T 37615-2019)以及《内河水面清扫船尺度系列和作业设备》(GB/T 37475-2019)两项国家标准。

截止目前，公司主导和参与起草并发布2项国家标准。

主持/参与标准制定汇总表

序号	标准号	文件名称	备注
1	GB/T 37615-2019	海面漂浮物清扫船技术要求	合规
2	GB/T 37475-2019	内河水面清扫船尺度系列和作业设备	合规

### 4.2计量管理

公司建立完善的计量管理制度，为了保证计量器具的准确、完好，公司专门建立了计量器具台账，规定了计量检测设备的检验周期，所有计量检测设备均在国家认可的机构进行校准和检定，保证了量值的准确可靠。



为加强计量管理，从原材料采购、过程管理、生产设备、检验设备、工序检验、成品检验等进行检定、校验、使用监督、流转管理，建立了一整套管理文件和控制方法，购置了一批精密的计量检测设备，大幅提高了产品的检验能力。卓有成效的计量管理为产品质量的稳定提高提供了良好的保证手段。

#### **4.3认证管理**

ISO9001质量管理体系、ISO14001环境管理体系、ISO45001职业健康安全管理体系、GB/T29490-2013企业知识产权体系、GB/T 23331-2020/ISO 50001:2018 能源管理体系和GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系认证。

#### **4.4检验检测管理**

公司建立了完善的外购原材料检测、产品过程检验、产品出厂检验的质量管控机制。公司成立专门的质量管理部，分别做对关键元器件及原材料的进货检验，对钣金加工的零件及喷涂半成品进行过程检验，对生产完成的成品进行出厂测试检验以及包装检验。要求检验人员对所有待检半成品、成品进行登记，按照相关标准和规定及技术指标，对产品进行检验，并填写检验记录。

### **5产品质量责任**

#### **5.1产品质量水平**

公司自始至终都把产品质量责任放在企业发展的首位，为进一步保证消费者权益，公司在产品质量、售后服务等方面做出多项承诺。

##### **5.1.1产品质量承诺**

1、所有出厂产品均进行外观检测和内在质量指标检测，符合法律法规、企业标准或国家标准要求产品交付合格率为100%；

2、产品的制造和检测均有质量记录和检测报告。

##### **5.1.2售后服务承诺**

公司对产品的售后服务做出如下承诺：

###### **(1) 质保期享受售后承诺**

产品在质保期内享受售后承诺。

###### **(2) 遵规守法**

认真贯彻执行《消费者权益保护法》、《产品质量法》、《标准化法》、《计量法》等法律法规。

###### **(3) 独立售后服务**

设立独立的售后服务机构，形成营销一线、售后服务、质量管理部门密切协作体系，实行首问制制度，做到有诉必接、有问必答、耐心解释、及时解决。

#### (4) 服务目标

热心服务质量，赢得用户认可，达到顾客满意。

#### (5) 服务效率

公司接到消费者投诉后，将在24小时内给予满意答复，与消费者沟通后并由售后服务人员前往消费者所在地进行处理，出厂产品质量承诺。

### 5.2 产品售后责任

秉承“快捷、专业、品质、实力”的服务理念，诚信为本，以客为尊实践先进性，争当排头兵。大力倡导服务之风，强化服务意识和责任意识，完善服务机制和服务流程，努力服务一线、服务基层。大力倡导廉洁之风，遵纪守法，廉洁自律，努力建设廉洁型机关、争做廉洁型员工。一、建立和健全服务工作的三大机制 1、建立自下而上的服务工作推动机制 2、建立服务责任追究制度 3、建立营销服务协同机制二、全面提升服务途径为保障客户的权益，本着对客户负责的态度，我公司对客户比提供优质服务。在售后服务方面，有专业的客服人员负责对我公司承办的各类业务进行全方位跟踪，为客户提供可信赖的售后服务。三、强化内部管理，持续改进服务质量

1. 本着以“客户为中心”的服务理念，强化执行《服务人员岗位培训制度》、《前台人员服务规范》等规范，进一步完善服务质量监督机制，配合专业的培训及相关的考试制度来不断提高服务人员的服务水平，为客户提供优质的服务。

2. 开展自查自纠工作，发现问题及时整改，妥善处理好用户的申诉或投诉；重视群众意见，在已有服务规范基础上积极改善，完善监管、投诉途径。（1）质保期限，我公司保证不出现严重水质问题，可确保各项指标处于验收标准内，在此期间产生的一切费用由我公司承担。（2）质保内容，在质保期内，甲方需保证无外源生活污水汇入，我方将在此基础之上保证本项目水域的不黑不臭，维护水体各项指标在验收标准内。

售后服务能力：为使河道周围居民更好地享受良好水环境带来的幸福生活、营造人与自然和谐相处的生态环境，我们承诺在项目竣工后将继续维护本项目水域水质，保证良好的水环境。

售后培训：培训的目的是使每个参加培训的人员明知整个系统的构成和原理，熟悉系统的功能，能够熟练的操作系统并能排除常见故障。通过培训使客户能够对突发

问题进行应急处理，保证设备处于正常运转中。针对项目中常见的轻微故障，可以及时的排查故障，维持设备的正常运行和水质保障。

保内保外承诺：我公司将会在治理、维护期内为本项目提供水质保障和设备保障，质保期内我公司将会无条件提供技术支持，保证满足现场治理需求。

### 5.3企业社会责任

公司秉承可持续发展理念，以推动做优做强，积极履行企业责任，创新发展和回报社会。公司把支持公益事业纳入到发展计划，确定支持公益事业的方针和重点，主动积极地参加公益活动。

公益支持项目

序号	领域	公益支持项目	选择的理由	负责部门
1	捐助	参与各项捐助活动	积极响应政府相关号召	工会
2	慈善	关注社会老弱群体	符合公司“以人为本”的价值观	综合管理部、工会
3	公益	赞助各类公益活动	符合公司“以人为本”的价值观	人力资源部
4	公益	公司高层积极带头组织献血活动	符合公司“以人为本”的价值观	工会/党支部
5	慈善	资助困难学子	符合公司“以人为本”的价值观	人力资源部
6	捐助	大学生之家	符合公司“以人为本”的价值观	工会、人力资源部
7	公益	总工会电焊工、车工比赛	符合公司“以人为本”的价值观	工会、人力资源部
8	公益	单身青年相亲会、元宵、中秋、春节联欢晚会	符合公司“以人为本”的价值观	工会、人力资源部
9	公益	乡村书屋	符合公司“以人为本”的价值观	综合管理部
10	公益	瓷器文化科普馆	符合公司“以人为本”的价值观	综合管理部
11	公益	乐余福海书画艺术苑	符合公司“以人为本”的价值观	综合管理部

序号	领域	公益支持项目	选择的理由	负责部门
12	公益	飞驰党支部公益小组	符合公司“以人为本”的价值观	飞驰环保党支部
13	公益	在校大学生进企业实践交流活动	符合公司“以人为本”的价值观	综合管理部

#### 5.4质量信用记录

公司领导一直鼓励各种形式的持续改善和创新，不仅提质增效、降本增效，也由此营造更加有效的沟通氛围。公司开展QC小组、5S等活动，并对有成果的活动给予总结、表彰，同时经常与技术人员、管理人员进行沟通，引导课题、目标制定，提供保障措施，积极落实。公司通过与国际一流企业的对标，发现尚有欠缺之处，并不断完善，走高质量发展之路。公司通过不断创新，为企业快速发展和应对竞争环境的变化构建了良好环境。

#### 质量信用成果

诚信内容	荣获年份
苏州市质量奖	2019
中国机械工业科学技术奖	2015
张家港市质量管理优秀奖	2019
吴文俊人工智能科学技术奖	2016
国家专精特新“小巨人”企业称号	2020
环保	无重大环保事故

## 报告结语

在激烈的国内市场竞争中，要想在市场的洪流中不被忽视，要想立于不败之地，在很大程度上取决于企业产品的质量，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，推进企业质量管理体系的升级，加快经济增长具有重大意义。我们会坚定不移的走质量振兴之路，“做最好的产品，提供最好的服务”是我们永远不变的信念！

质量管理是企业的永恒的主题，良好的信用是企业的根本，也是保障企业发展的重要因素之一，没有一劳永逸的质量，只有持续改进的质量管理系统，良好的信用需要卓越的质量支撑，需要优良的服务维系。未来，公司将以强烈的责任感和高度的使命感扎实推进质量管理，稳固维护企业信用。以卓越的产品质量占领市场，以良好的信誉留住顾客，推进质量管理体系的持续改进和高效运行，全面强化全员维护形象、打造精品质量意识。将“质量就是生命”、“信用就是根本”的工作理念，付诸于行动，通过进一步开展降低成本增加效益、管理提升活动，将《质量发展纲要》的精髓实践于整个企业生产工序中，落实在过程质量监管上，不断提高工作责任心和管控力度，为顾客提供优质产品和服务，坚决履行企业的质量主体责任，以质量为根、诚信为本，向质量要效益、促发展，真正达到诚信经营、以质取胜。