

德森克电梯 (中国) 有限公司

2022 年度质量诚信报告

2023 年 4 月 25 日

目 录

第一部分 前言	02
1、报告编制说明.....	02
2、企业简介.....	03
第二部分 企业质量诚信报告	04
1、诚信守法的环境.....	04
2、企业质量理念.....	04
3、企业质量管理.....	05
4、质量诚信管理.....	09
5、质量管理基础.....	11
6、产品质量责任.....	13
第三部分 结束语	19

前 言

德森克电梯（中国）有限公司质量诚信报告编制说明：

德森克电梯（中国）有限公司的质量诚信报告本着客观、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，报告内容包括了提高企业员工的质量意识、质量组织管理体系、质量理念等。

报告发布周期 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日，为年度报告，报告内的数据真实、准确。

公司地址：浙江省湖州市南浔区向阳西路 1888 号

电 话：0572-3875808

传 真：0572-3635923

公司网址：www.dskelevator.com

电子邮箱：dsk@desenk.com.cn

邮政编码：313009

企业简介



德森克电梯(中国)有限公司创建于2014年06月19日,位于浙江省湖州市南浔区南浔镇经济开发区。是苏州众奥电梯有限公司与德森克电梯控股有限公司共同组建成立的,是一家专业致力于电梯生产、安装、维保、旧电梯改造等服务的现代化生产企业,厂区占地面积120亩、一期建筑面积6万多平方米、其中有3.36万余平方为厂房面积、拥有产品生产中心、研发设计中心、客户服务中心,电梯运行速度可达8.0m/s的试验塔高度108米、现有员工近150人,其中设计工程师20余人、注册资金3800万美金。依托合资优势,在先进的管理和创新技术鼎力支持下,整合优势资源,提升实力,引领行业。

公司集产品设计开发、生产销售、安装、维保于一体、产品涵盖、无机房电梯、有机房电梯、住宅电梯、观光电梯、医用电梯、载货电梯、汽车电梯、自动扶梯、自动人行道等十余个产品系列,依靠完善的售后服务和体贴入微的维保理念赢得广大客户的好评,为进一步提高产品质量打下坚实基础,公司现已具备年生产20000台电梯生产能力,引进世界先进的萨瓦尼尼柔性钣金生产线等高科技设备和生产技术,以精优的部件生产和整机装配能力雄踞世界一方。

德系优品,服务全球。德森克电梯征用国际化的产品标准和操作经验为中国的地标建筑提供优质服务。我们将致力于打造世界一流的电梯生产基地,为市场提供并满足超越顾客所需的产品和服务为中国电梯行业的发展贡献力量

不断创新,持续共赢。这是德森克电梯的经营理念,公司将面向市场、面向客户、面向未来,以创造客户的最大化满意为方向,不断提升产品品质和服务能力,在电梯行业中树立起新的品牌高度。

企业质量诚信报告

一、营造诚信守法的环境

公司高层领导恪守国家法律法规，倡导诚信经营，坚守对顾客及相关方的承诺，并通过自身的模范作用影响广大员工。公司接受董事会的监督，保证组织行为符合诚信准则等道德规范。同时，公司针对中高层领导多次分批、分类组织参加培训，邀请法律顾问单位、行业领导等专家进行授课，使公司上下形成学法、懂法、用法、守法的氛围。公司设置了廉政奖，鼓励员工诚信守法。

1.1 营造员工主动改进和创新的氛围

德森克电梯高层领导知道要使员工对公司的事业尽心尽力，并在此过程中保持高度积极性，最有有效的办法之一就是让员工参与进来。首先，公司积极制定各种制度和规范（例如公司制定了《员工提案管理制度》），并通过专项授权、内部晋升、流程讨论及合理化建议等多种方式，为员工的主动参与奠定制度基础。

德森克长期致力于“科技创新”和“管理创新”，努力提高服务能力和服务水平，公司高层领导重点关注在顾客服务能力、信息化建设、技术创新和内部管理能力的提升上。从最高管理层开始挖掘有没有做得更好的可能，把可能性转化为现实性，不断创新。

1.2 现场 5S 管理意识

公司对生产现场的环境进行全局性的综合考虑，并实施可行的措施，即对生产现场实施规范化管理，以保证在生产过程中有一个干净、美观、整齐、规范的现场环境，继而保证员工在工作中拥有较好的精神面貌和保证所生产产品的质量水平。

二、企业质量理念

公司自创立至今，便致力于产品质量的管控。始终秉持产品质量是企业生存和发展的基石，是占领市场和赢得顾客的先决条件，质量源自于我心，企业依存于顾客的质量理念，不断的完善和提升公司的质量管理水平。公司自从通过质量管理体系认证公司始终坚持“制造优质产品，提供优质服务，创造优质品牌。”的质量方针，严格按相关法律法规要求、质量管理体系标准要求、质量手册要求、程序文件要求等执行，使企业的

质量管理体系得到有效运行，使产品质量得到有力的保障和不断的提升，从而使企业各项质量目标基本得以达成。为从根本上加强和提升质量管理，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，运用项目管理，通过内部审核、自我评价、第二方审核、第三方审核或评价、质量月等活动，不断寻找改进的机会改进质量管理，逐步实现卓越绩效。公司自建立以来，公司从未出现过重大产品质量投诉，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%。

企业使命：为城市楼宇创造高效、安全的交通

企业愿景：打造电梯明星企业，铸就百年历史品牌。

核心价值观：勤奋、创新、诚信、团队。

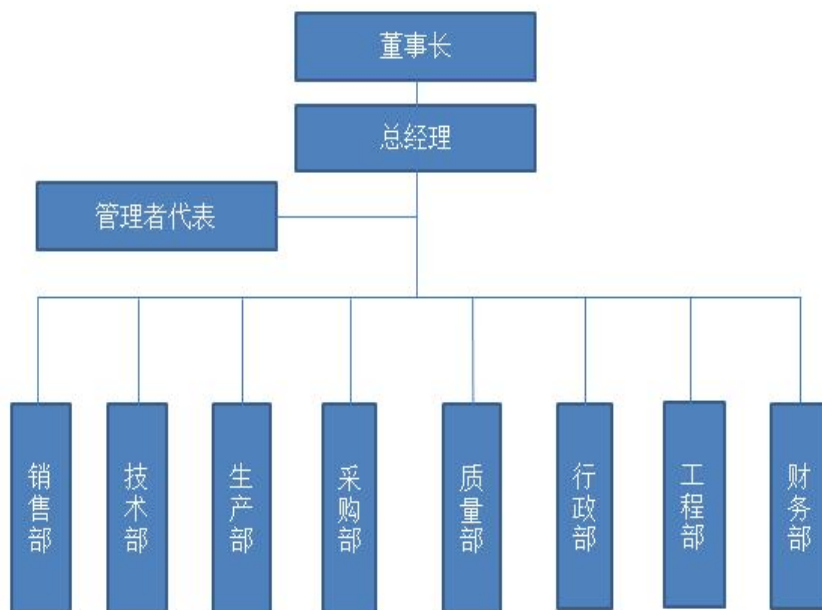
企业精神：没有最好，只有更好。

三、企业质量管理

（一）质量管理机构

产品是过程的输出或结果。产品的质量是由过程质量决定的，过程的质量是由系统的质量决定的。为确保系统、过程、产品的质量，公司依据质量管理体系标准要求，运用管理的系统方法、过程方法，识别了所需的过程及其接口关系，建立了公司的质量管理架构。

公司质量管理体系组织机构图。



公司同时设立了质量保证负责人，确定质量负责人的职责和权限，对质量实行一票

否则，全面建立公司质量文化。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) 向本组织传达满足顾客要求和法律法规要求的重要性；
- 3) 制定质量方针；
- 4) 确保质量目标的制定；
- 4) 进行管理评审；
- 5) 确保资源的获得；
- 6) 亲自参与每月质量例会；
- 7) 参与重大产品质量评审和质量改进活动；
- 8) 参与质量表彰活动；
- 9) 参与质量月活动，普及质量安全教育；
- 10) 建立明确的质量事故问责制、质量安全追溯制度。

（二）质量管理体系

1、质量管理体系方针与目标

本司建立并实施的质量管理体系，制定了“制造优质产品，提供优质服务，创造优质品牌。”的质量方针；并以：1) 年度调查，顾客满意度 $\geq 95\%$ ；2) 成品一次交验合格率 $\geq 99\%$ 为质量目标。

为持续改善公司质量管理体系，公司每年均制定计划，实施质量管理体系每步审核。通过内部审核，寻找改善的机会。同时，公司也会充分利用二方审核、三方审核的机会，改进质量管理体系的有效性。

导入卓越绩效管理模式，推行全面质量管理，使公司质量管理体系从持续改进，向追求卓越看齐，建立了以公司战略为核心，以 GB/T19580 卓越绩效模式为框架的整合型全面质量管理体系。满足顾客、员工、供应商、社会和合作伙伴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。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，公司基于 PDCA 的系统方法，运用各种科学、有效的工具，测量、分析、改进质量管理体系的有效性及各部門、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想和意识，确保实现个人和公司整体目标。公司内部建立培训师制度，根据公司的具体情况，开展各项教育培训工作；对外，积极与顾客和政府职能部门及各类培训机构外部进行沟通交流，适时邀请专家对公司员工进行专项培训。公司定期结合体系运行情况和质量实际表现情况，对各级员工开展有针对性的质量教育，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质量诚信教育培训计划。实行三级质量诚信教育培训。由公司组织一级教育工作。各部门负责人根据公司要求，编制教育培训计划和内容，认真组织实施下属的教育培训。各班组长负责员工的诚信宣传教育工作。公司通过网站、企业微信群进行传达，利用早会等多种方式对企业员工实施质量诚信教育。公司对在质量诚信教育培训中成绩优异的人员给予一定的奖励，通过培训后在工作岗位上起着模范带头或成绩突出的员工也给予一定奖励，同时在员工中宣传和推广经验。对不按时参加质量诚信教育培训或未通过培训考核的员工，给予一定的处罚。

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（部分产品指标高于行业标准要求），从产品技术上践行社会责任。同时，公司制定了《质量奖罚管理标准》、《质量考核管理办法》等，对产品质量问题进行责罚，遵循对质量事故不放过原则。

表 1 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》、ISO9001:2015、ISO14001: 2015、OHSMS18000:2007 标准等。
产品标准执行与制定	主要执行“浙江制造”团体标准 T/ZZB0055-2016 曳引驱动乘客电梯

公司制定了《内部审核程序》、《管理评审程序》，并培养了内审员团队。为确保体系运行的有效性和持续改进，安排内审、过程审核和产品审核，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《不合格品输出管控程序》、《纠正、预防与改进措施管控程序》，对不合格品进行了严格管控。公司制定了检验标准，产品经过自检、互检、在线检查、专检，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，各种不合格产必须经过重新检验合格后才能进入下道工序。

同时，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《纠正、预防与改进措施控制程序》制定纠正措施并进行整改，评估纠正措施有效之后方能关闭问题项。

此外，公司对出现的质量问题进行问责和教育，并在日常开发、生产作业中，强调标准化，通过品管圈、持续改善等活动及质量功能展开，充分应用 PDCA 循环，持续改善，追求卓越。

（三）质量安全风险管理

公司所有产品和过程，均按 APQP 实施设计和开发，运用 FMEA 技术，对产品特性和过程特性实施潜在失效模式及后果分析，对风险顺序数高的环节，采取必要的措施，降低风险。依据 FMEA 编制控制计划、作业指导书等文件，对每项产品要求和过程环节进行风险分析。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。

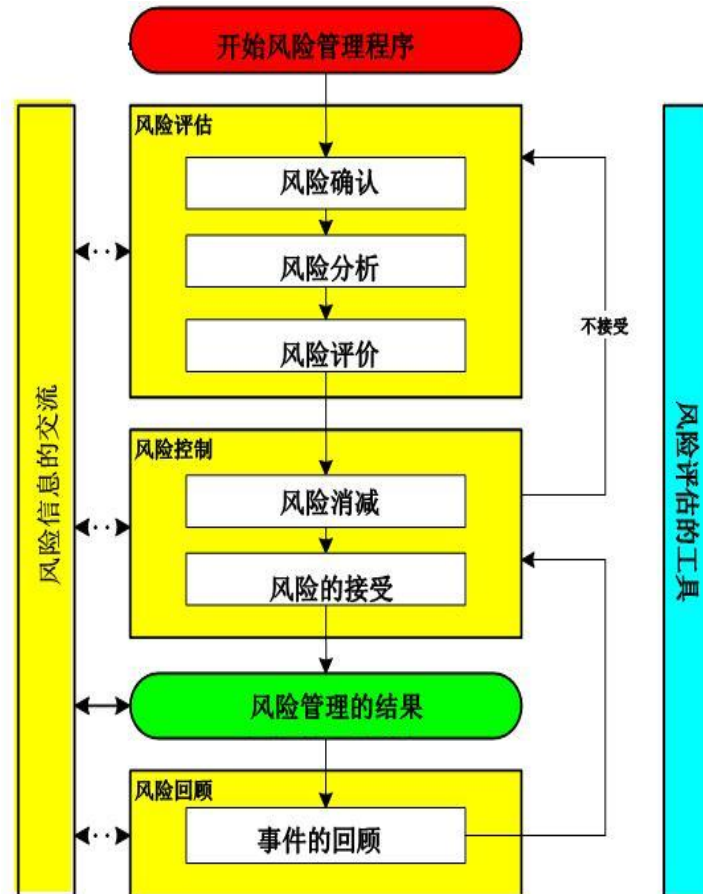
公司还对特殊工序实施控制。

在工序，实施三检制，即自检、互检、专检，对产品质量进行严格把控。在整个流程中，设置检验站，如进货检验、过程检验、最终检验，进行层层把关。并根据需要，开展质量管理体系审核、过程审核、产品审核等工作。

公司在质量管理和控制上，建立了评审放行制度，防范质量安全风险。公司制定了质量安全应急预案，成立了以总经理为组长，质检技术部主管、销售经理为副组长，销售部、生产管理部、质检技术部、生产管理部、财务部为组员的应急领导小组。并明确了应急领导小组及各相关部门职责。

公司为快速反应，有效的降低风险，还建立了《生产过程质量异常反馈处理流程》等有关制度，防范和降低质量安全风险。

下图为风险管理流程图。



四、质量诚信管理

(一) 质量承诺

1) 诚信守法

高层领导遵循“依法经营、诚信经营”的管理理念，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，并建立实施了质量、环境、职业健康安全管理体系，并都通过了认证。实施了员工法律知识培训，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、供方、员工、社会中树立了良好的信用道德形象。公司已被湖州市 AAA “重合同守信用单位”、湖州市诚信企业、AAAA 标准化企业。

2) 满足客户需求

公司高度重视技术研发，通过自主研发，开发了家用电梯（DSK-J400/0.4-JXW）产

品，提升产品质量，以较高的性价比为客户提供高水平的产品。公司加强研发力量的投入，以客户需求为中心，积极听取客户关于功能、质量、成本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。

多年来，公司在整个经营活动中，严格遵守与各有关方签订的保密协议，获得了顾客的高度评价，并经常被顾客约请参与顾客新项目的开发工作。

（二）运作管理

1) 产品设计诚信管理

公司产品设计与研发严格依照《产品开发管理程序》，从研发立项、过程各类活动记录、研发过程总结、管理考评控制研发相关的整个过程。尊重他人知识和参与践行保护知识产权是我司设计开发工作的重要内容之一。

2) 原材料或零部件采购诚信管理

企业根据物料对产品质量构成的风险程度，将物料分类管理。对物料供应商，除了必须符合法定的资质外，还要定期进行现场查验。并对特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查。并对物料供应商应当建立质量档案。对采购的原材料批批进行检验，凡未达到规定标准的原材料一律不得入库使用。

3) 生产过程诚信管理

公司生产管理部具体负责各品种生产管理和现场流程管理工作。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，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“不生产不合格品，不接收不合格品，不流转不合格品”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，执行监控核查规程，严格记录的管理，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，符合账、物、卡一致的要求。

生产记录由生产管理部负责审核、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。生产结束后，

组长把记录汇总、复核，及时上交生产管理部，经生产管理部或质检技术部审核无误后，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，加强生产过程的信息化建设水平，在应用 ERP 系统对整个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。同时，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，成立技术攻关小组，对薄弱环节进行技术攻关，完成了多项技术攻关工作和防错设计及自动化设计制作；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。

（三）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。公司将顾客分为不同类型。针对不同类型顾客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。

公司树立“以客户需求为导向”的服务理念，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《顾客满意度测量控制程序》、《合同评审程序》等相关流程，从各方面增加业务人员的技能和素质，提升了顾客成交率。

公司建立顾客走访制度，及时了解顾客需求和满意情况，以提升顾客满意度。

公司建立及时反馈处理用户投诉意见的快速反应机制解决问题的规定。对顾客的投诉意见，2 小时内做出响应和回馈；2 个工作日内制定并实施临时措施；14 个工作日内完成永久措施并实施。

五、质量管理基础

（一）标准管理

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。

（二）计量管理

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，强化现场检查和监管，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的计量基础。

在设计和开发阶段，就对关键特性实施测量系统分析，确保了测量结果的有效性。每种新的测量系统，都是在系统分析并满足要求后，方可投入使用。

（三）认证管理

目前公司已通过 ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证，国际 CE 认证，并开展“浙江制造”品牌认证流程，公司严格按国际标准运行改进体系，使企业产品的质量得到有力的保障，从而使企业“制造优质产品，提供优质服务，创造优质品牌。”的质量方针得以顺利推行。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%。

（四）检验检测管理

公司通过对进货的检验，以保证销售部、生产管理部提供的原辅材料符合规定的要求。质检技术部负责编制进货检验规程，负责原辅材料进货的检验；销售部、生产管理

部负责不合格原辅材料的处理；仓库负责点收原辅材料的进货数量、名称等。

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《产品试验和检验管控程序》、《不合格品输出管制程序》开展严格的过程检验。质检技术部负责制订过程及最终检验和试验规程，设立最终检验的检验点，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；各生产操作工负责自检、互检工作。公司配备了先进的检测设备，见下表：

表 2 先进测量设备举例

序号	仪器名称及型号	检测项目	先进水平
1	电梯限速器测试仪 FCE06-C	电梯的限速	高端水平
2	电梯加速度测试仪 AETE03	电梯舒适感	高端水平

六、产品质量责任

（一）产品质量水平

本公司不断壮大“精干、专业、创新、高效”的设计开发团队，持续改善产品技术水平和质量性能，目前已被全球顾客和行业的认可。

诞生于上世纪美国的德森克电梯，自品牌创立之初便以创新技术为核心基础，孜孜苛求产品品质，并率先将全球最佳服务体系融入电梯产业，造就了独一无二高端电梯品牌。

如今，德森克电梯（中国）有限公司一脉传承美国德森克电梯品牌精神，整合全球优势资源，站在新的时代舞台，以更高的姿态和理念为全球客户提供卓越不凡的电梯产品与服务。

表 3 前三年获奖情况

序号	获奖名称	颁奖部门	获奖时间
----	------	------	------

1	高新技术企业证书	浙江省科学技术厅/浙江省财政厅/国家税务总局浙江省税务局	2018.11
2	守合同重信用	湖州市南浔区市场监督管理局	2018.12
3	能源管理体系认证证书	兴原认证中心有限公司	2019.03
4	安全生产标准化证书	湖州市安全生产监督管理局	2016.12
5	采用国际标准证明	湖州市南浔区市场监督管理局	2019.7
6	浙江省绿色企业	浙江省经济和信息化委员会	2015.10
7	电梯能效证书	国家电梯质量监督检验中心	2016.06
8	ce 认证证书	Ente Certificazione Macchine	2018.09
9	工业企业规模前百强	南浔区人民政府	2021.2
10	工业企业税收前百强	南浔区人民政府	2021.2
11	南浔区消防工作先进单位	南浔区消防安全委员会	2020.11
12	知识产权贯标认证	中知（北京）认证有限公司	2020.04
13	湖州市专利示范企业	湖州市市场监管局	2020.01
14	湖州市工业设计中心	湖州市经济和信息化局	2020.11
15	湖州市企业技术中心	湖州市经济和信息化局、湖州市住房和城乡建设局	2020.09
16	国际互认证书	杭州万泰认证有限公司	2020.07
17	浙江制造认证证书	杭州万泰认证有限公司	2020.07
18	知识产权管理体系证书	中知（北京）认证有限公司	2020.04
19	两化融合管理体系评定证书	泰尔认证中心有限公司	2020.10
20	AAAA 标准化良好行为企业	广汇联合（北京）认证有限公司	2021.06
21	五星级售后服务认证证书	广东中认联合认证有限公司	2022.03



22	浙江省科技型中小企业	浙江省科学技术厅	2020.10
23	消防工作先进单位	南浔区消防安全委员会	2020.11
24	省级企业研究院	浙江省科学技术厅	2021.12
25	实验室认可证书	中国合格评定国家认可委员会	2022.09
26	浙江省“守合同重信用” AA级	湖州市市场监督管理局	2022.09
27	工业企业规模前百强	南浔区人民政府	2023.01

（二）产品售后责任

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，每次投诉，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，公司质检技术部门对客诉信息定期监测，对市场重复发生及影响客户满意度和产品调试的问题进行集中收集，并加以分析，形成报告。定期组织内部各部门召开产品质量会议，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。

（三）企业社会责任

公司在企业不断发展的同时积极履行公共责任、公民义务及恪守道德规范。在公共责任方面，公司把环境保护和员工职业健康安全及减少能源消耗作为工作中的重点，积极创新，持续改进，取得了显著成果；在品德行为方面，公司提出了“培养和成长”的人才观，并兼顾顾客方、公司员工、政府等相关方的利益；在公益支持方面，高层领导率先垂范，员工积极参加，积极回报社会。

1) 公共责任

公司谋求企业与环境的和谐发展，在取得合理利润与经济效益之下，积极投入先进设备和技术。通过对公司在企业运营中可能给社会造成的危害影响进行风险识别，并严格遵照各种相关的法律和法规，采取各种有效的治理措施，使之达到法律法规要求，维护社会公共利益。

公司产品及生产、运营过程对环境污染、社会风险不良影响较小，但公司仍非常重视环境影响控制，严格贯彻国家相关法律法规，建立和实施了环境管理体系和职业健康安全管理体系，制定并实施了《突发事件应急预案》等制度和管理办法，每年组织签订安全管理目标责任书；建立安全预警机制和安全事故应急处理机制；每年定期开展消防演练、紧急集合演练活动，实现环境和安卫目标；同时公司制定了节能管理制度，制定资源回收利用制度，对可利用资源进行回收利用。公司环境、安全、能源消耗等测量指标、方法、控制过程见下表。

表 4 公共责任指标测量与控制方法

项目	关键指标	目标	控制措施	测量方法
环境保护	废气	《GB16297-1996 大气污染物综合排放标准》中二级排放标准（15m排气管）：	<ol style="list-style-type: none"> 1. 严格控制各类材料的储存、领用，加强工艺过程控制。 2. 维护排气装置，确保完好。 3. 每年委外检测，确保废气排放合格 	委外监测
	噪声	GB12348-2008《工业企业厂界环境噪声排放标准》中 3 类标准。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 做好生产设备的维修保养，降低噪音。必要时，采用降音消音装置。 2. 加强车间门窗管理，确保完好，非使用时关闭状态。 3. 加工厂区绿化，以美化厂区并降噪。 4. 加强车辆管理，并禁止乱鸣喇叭。 	委外监测
能源	水、	能耗降低目标	采用节能设备，推动工	统计分析

项目	关键指标	目标	控制措施	测量方法
消耗	电、材料等		艺革新，推广节能产品，鼓励管理与技术创新。	
安全生产	员工生命安全	重大安全事故为零	员工岗前培训、安全培训、安全评价、员工年度体检、职业病预防、员工工伤保险与意外保险。	统计分析
产品安全	产品质量	无因使用公司产品发生伤亡事故	原材料采购管理；产品设计、生产工艺严格按照标准执行；实行全面质量管理；提高制造与检测设备先进性、可靠性。	质量分析会、新产品鉴定会
公共卫生	水质	环境良好	5S 管理等	每月检查

公司通过每年的内部审核、二方审核、第三方监督审核等方式，分析评价公司对质量管理、环境保护、能源消耗、资源综合利用、健康与安全等方面的问题，采取措施，实施改善。

2) 道德行为

公司的道德行为主要表现为：在企业内部主要对高层领导、中层领导及员工负责；在企业之间主要对供应商负责；在企业外部主要对客户、股东、政府和社会等负责。

企业内部：对高层领导，每年进行一次民主测评，主要针对政治思想、领导艺术、业务等方面的评价；对中层领导，制定领导干部廉洁从业若干规定，以提高中层领导的道德及管理水平。对公司员工，有各项行政管理制度等约束性规范。

企业之间：对供应商，公司与之建有良好的合作伙伴关系，定期会晤交流。在日常的原辅材料采购环节，采购供应部严格按照《合同法》和《采购程序》操作实施，使合同违约率和索赔金额达到最低限度。



企业外部：对于顾客，确保质量、遵守合同。公司的产品在质量上主要执行三个标准，一个是相同于国家的质量法律法规，一个是行业内的质量标准，还有一个是企业自身的质量要求标准。就相对而言，因为公司在行业内的领军地位，使得自身的标准往往高于国家或行业标准，产品质量广受好评。同时在履行营销合同方面，公司一贯是按《合同法》操作，与广大客户无论大小均有良好合作。对于政府：依法纳税、廉洁自律。依法纳税是一个企业的基本道德底线，也是实现经济社会良性发展的重要保障。公司作为行业龙头企业，依法纳税是应尽的责任和义务。

3) 公益支持

公司强调企业的社会责任，真诚回报社会。董事长十分重视公益支持事业，大力倡导并以身作则，公司领导也将随着企业的不断发展坚持不懈的把公益事业发展下去。公司配合企业的战略每年规划公益支持的费用和公益支持的方向。

表 5 近三年公司公益捐款情况

时 间	支持领域名称	支持内容	金额（万元）
2022.07	支付区慈善工作	慈善总会捐赠	3
2021.9	支付区慈善工作	慈善总会捐赠	3
2021.7	支付文化下乡（敬老）	丰富乡下老年人文化生活	0.16
2021.7	支付区慈善工作	慈善总会捐赠	3
2020.11	支持区慈善工作	南浔区慈善总会捐赠	5
2020.01	支持贫困员工	贫困员工	2
2019.08	支持员工	送清凉、送温暖	1.32
2018.11	支付区慈善工作	慈善总会捐赠	5
2018.08	支持民工子女教育	民工子女教育	5
2018.02	支付文化下乡（敬老）	丰富乡下老年人文化生活	0.5

（四）质量信用记录

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%。

2、质量组织管理体系

我公司质量管理组织机构为质量部。组织机构图如下所示：

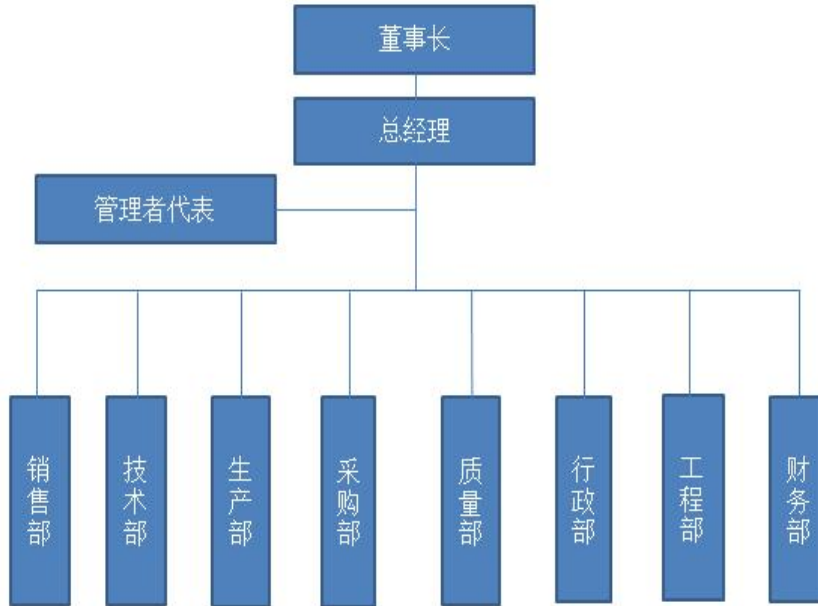


图 2. 1-3 质量管理体系

在这个体系中每个人的思想素质与技术素质都是至关重要的。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，各级人员培训一起抓的方针。

3、质量理念

企业的质量理念是：以质量求生存 以质量求发展 向质量要效益。加强质量文化建设的根本观念和执着追求，向全体员工灌输全面质量管理理念，全员改善，提高全体员工对产品质量重要性的认识度。

4、内部质量管理

(1) 质量管理体系建立

公司通过质量管理体系认证 GB/T28001-2011、GB/T19001-2016，GB/T14001-2016，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文件，这些文件涵盖了产品开发、生产管理、设备管理、人员管理、仓库管理、质量管理、生产工艺管理、销售管理、市场信息反馈各环节，实现了“全面、全员、全过程的”质量管理，做到用数据说话，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 实业的产品质量和管理工作都有了质的提高。

为监视和测量质量体系的有效运行，管代按计划每年组织一次内部审核和一次管理评审外，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。

质量意识与经营思想决定企业文化的走向与发展。在激烈的市场竞争中，产品质量是企业赢得市场的关键，优质的产品能为企业取得良好的市场信誉，进而博得用户的亲睐。公司要求员工在生产的第一道工序中，时刻警示自己，你的每一步操作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，上道工序为下道工序负责，已成为员工生产过程中的自觉意识。质量意识的提高，使全员参与质量管理热情高涨。

(2) 试验、计量工作管理

为加强计量管理，从采购、过程管理、生产设备、检验设备、工序检验、成品检验等进行检验，建立了一整套管理文件和控制方法，购置了大批检测设备，大幅提高了产品的检验能力。

(3) 定期召开质量例会，加快质量问题解决速度

公司每周召开质量会议，深入开展质量振兴活动，发现质量问题时，积极受理并加快办事效率。企业牢固树立“质量第一”的观念，把质量作为企业和产品的生命，用以质取胜的发展战略落实到车间的生产经营活动的全过程，鼓励技术创新，加强技术改造，不断提高产品的质量和档次，使企业在竞争中立于不败之地。

结 束 语

在市场经济日益发达的今天，质量对于一个企业的重要性越来越强，产品质量的高低是企业有没有核心竞争力的体现之一，提高产品质量是保证企业占有市场，从而能够持续经营的重要手段，一个企业想做大做强，在增强创新能力的基础上，努力提高产品和服务的质量水拼，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。

德森克电梯（中国）有限公司

2023年4月25日