



企业质量信用报告



徐州徐工随车起重机有限公司

2022年10月

目 录

第一部分 报告前言	2
一、编制说明.	2
二、总经理致辞	3
三、企业简介	4
第二部分 报告正文	5
一、企业质量理念	5
二、企业质量管理.	6
三、质量风险管理.	10
四、质量诚信管理	11
五、质量管理基础	16
六、产品质量责任	18
七、报告结束语	26

第一部分 报告前言

一、编制说明

徐州徐工随车起重机有限公司（以下简称为“徐工随车”或“公司”）为履行产品质量主体责任，提高企业质量诚信意识和法律责任意识，推动社会公众监督，结合公司质量诚信体系建设情况编制而成。

1、报告内容客观性声明本公司保证本报告的内容真实、准确、完整，所载资料不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，力求客观、全面的披露公司在质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的理念、制度、措施以及取得的绩效等。

2、报告组织范围：徐州徐工随车起重机有限公司所有生产经营活动。

3、报告时间范围：2022年10月1日—2023年9月30日。

4、报告发布周期：本次报告为首次发布，下年度报告日期为2023年10月。

5、报告数据说明：报告内所涉及数据来源于公司，数据真实、有效。

6、报告获取方式：本报告以书面形式发布，在徐州市经济技术开发区市场监督管理局进行了备案。欲获取本报告，请联系公司品质管理部（0516-87892811）获取。

二、总经理致辞

2022年是徐工随车在新体制、新机制下开启珠峰登顶新征程的第二年，我们以“助力城市运营精准施工，让城市更文明，让生活更美好”为企业使命，秉承“担大任、行大道、成大器”的核心价值观，牢牢锚定“技术领先、用不毁，做成工艺品”产品理念，以奋斗为本，以创新为魂，开拓进取，勇往直前，全面促进产业链“三高一可”高质量发展“再提速”，做强做优做大城市运营专用车产业，引领行业快速、健康、持续发展。

徐工随车系统推进技术、营销、质量、生产、管理体系向“三高一可”高质量发展转变，以创新驱动和国际化发展为两大战略重点，以结果导向为指南，向内严抓各体系以客户为中心的思维，向外强化国内、国外市场；以保增长、提产能、控质量、优管理为工作核心，公司履行产品质量主体责任，建立质量诚信自律机制，践行企业质量承诺，全面将工作与热情合二为一，全力将“成为城市运营专用车细分领域的龙头和定制领域的首选，打造独具价值创造力的国际化企业”的追求转化为推动快速发展的动力。

展望未来，新的机遇、新的挑战就在面前，我们将更好的开展企业质量诚信管理，主动发布企业质量信用报告，积极向社会公开产品质量状况和质量承诺信息，发扬“严格、踏实、上进、创新”企业精神，以高昂的斗志、饱满的热情、决胜的信念投入到市场竞争中，不断完善产品阵容，提升产品实力，提高产品质量，提供更多超越对手、领先同行的高品质产品，持续擦亮高质量发展的“金字招牌”，为公司在新一轮的发展和竞争中杀出重围，做出新的努力，为徐工珠峰登顶伟大目标的实现，做出新的贡献！

总经理：孙小军

三、企业简介

徐州徐工随车起重机有限公司（以下简称“徐工随车”）是徐工重点培育的全资子公司，成立于 2002 年，成立 20 年来始终致力于随车起重机、桥梁检测车、高空作业车以及清障车专业化研发、制造及营销服务。现有 4 大类、40 多个系列、400 多种型号产品，成功打造“随车、高空、桥检”三个中国第一产品系，成为工信部制造业单项冠军示范企业。成功打造“随车、高空、桥检”三个中国第一产品系，成为工信部制造业单项冠军示范企业。随车起重机连续 18 年国内销量第一，连续 11 年市场占有率保持 50%以上，2021 年市场占有率 56.9%；桥梁检测车市场占有率提升到 55.3%，产品综合技术达到国际先进水平，与高校联合申报的项目已评通过“国家科技进步奖二等奖”评审；高空作业车形成折叠臂、伸缩臂、混合臂三大系列产品群，市场占有率提升至 28.1%，跃居行业第一；清障车具有全系列产品型谱，大吨位产品常年出口日本，吊拖分离型产品保持国内第一。

身为“国家火炬计划重点高新技术企业”，徐工随车具备深厚的技术积淀。由 1 名博士领衔、53 名硕士担纲的百人研发团队依托徐工国家级技术中心，与江苏徐州工程机械研究院强强联合，在搭建关键技术研究、零部件可靠性试验、产品性能检测等基础研发体系的同时，又构筑了以三维设计系统、自主知识产权力学分析系统和产品数据管理系统为标志的产品研发平台。主持起草了《起重机随车起重机安全要求》国家标准，《随车起重机》《桥梁检测车》行业标准，目前公司已获得授权专利 309 件，其中发明专利 69 件，实用新型 216 件，外观专利 24 件，已获得软件著作权 10 项，在行业内具有名副其实的领先地位，先后荣获“国家高新技术企业”、“江苏省管理创新示范企业”、“江苏省举升类专用车辆工程技术研究中心”等荣誉称号，牢牢占领城市运营专用车行业的技术制高点。

公司借助徐工强大品牌、资金、渠道等资源优势，建立了覆盖全国的营销体系和服务网络，依托国内 33 个办事处、110 余家经销（代理）商、100 余家服务站和备件中心，及时高效地提供全生命周期服务。在深耕国内市场的同时，公司放眼全球，依托徐工集团进出口公司的海外办事处，积极拓展国际市场，将公司产品远销至 100 多个国家和地区。全面践行“15 分钟响应、24 小时完工、72 小时回访”的服务承诺，确保精细化、标准化、人性化、专业化的徐工服务，有效

满足全球用户高要求、高标准、差异化的服务需求。

第二部分 报告正文

一、企业质量理念

徐工随车经过 20 年产业深耕和文化积淀，逐渐走出一条适应城市运营专用车领域的高质量发展之路，公司坚定打造“三个中国第一产品系”，在徐工的正确领导与徐工大器文化的指引下，致力于提供满足客户需求的卓越精品及超值服务，效力于行业高质量发展与社会进步，促动全员促动全员、全价值链将“技术领先、用不毁”做成工艺品的技术质量战略融化在血液里、落实在行动上，努力塑造“视质量如生命，视品质为尊严”的优秀职业素养和行为习惯，建立了质量诚信体系和以质取胜的理念。

二、企业质量管理

公司持续在研发、生产、销售及售后服务等经营管理环节中全面、全员、全过程贯彻和落实“大质量”理念，实施诚信质量经营，以卓越绩效为平台，精益管理为基础，全面对标为核心，工业化和信息化为支撑、六西格玛管理为推力，营造诚信经营的良好质量环境；从文化浸润、体系优化、质量改善三大行动着手，制定分解计划并明确考核机制，确保全员、全过程的质量提升、输出行业精品。

（一）质量管理机构

公司设立独立的安全、质量管理部门，对质量策划、质量控制和改进等各方面进行协调、组织、管理和监督，贯彻最高层面的质量决策。明确各级管理者及各岗位员工的质量职责和权限，明确产品各环节的质量标准、质量控制和质量改进，坚持提高产品质量，持续不断强化质量意识，并通过合理化建议、建立全员参与的奖励制度激励全体员工致力于质量建设和改进。公司推行 5 大中心板块，设立 19 个部室，组织机构图见图

徐州徐工随车起重机有限公司组织机构图

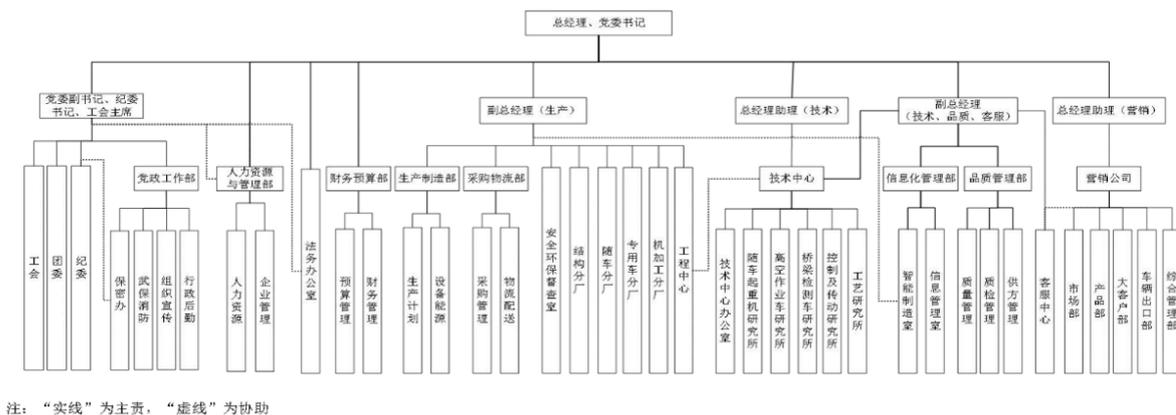


图 1 公司组织机构图

1.1 职责分工

公司秉持“以市场为导向、以客户为中心”的质量经营理念，依托质量管理体系，建立健全质量责任体系。在《管理手册》和《组织机构设置与责权配置管理制度》中明确各部门的质量管理职责，《岗位说明书》中明确了所有人员的质量职责。其中，总经理直接抓质量经营，是质量管理的第一责任人，品质管理部作为公司的质量管理的职能部门，全面监管体系运行。公司配备了包括首席质量官、质量和生产部长、企业管理师、质量管理师、体系管理专员、质量工程师、检验工程师、工艺工程师、质量员、工艺员和质量检验员在内的 90 多人的专业质量管理队伍，以及覆盖各部门的体系运行、精益推进、合理化建议管理、六西格玛管理等兼职质量管理团队，确保质量管理工作和质量责任实现横向到边，纵向到底的全覆盖，形成全员全过程的质量管理组织及责任机制。

1.2 考核机制

1) 绩效目标

公司依据战略目标、经营目标，制定 KPI 奖惩指标，通过组织各职能部门负责人进行面谈和沟通，与各部门负责人签订经营责任状，以关键 KPI 的方式将绩效指标分解至各职能部门。

各部门负责人依据员工岗位职责、个人职业生涯规划，针对工作目标、效率提升、素质培养等多方面沟通确定员工个人可量化的 KPI 指标，形成员工月度考

核量表。

2) 绩效实施与管理

为强化绩效应用过程的监督和有效运行，公司以《重点工作计划及目标绩效管理制度》为支撑，建立了“公司级”、“部门级”、“员工级”的三级绩效考核办法，充分锻炼和发挥部门领导经营管理才能，负责对绩效指标的执行情况进行过程监督、统计和分析。借助绩效评价结果反馈和应用，督促员工对绩效进行持续改进，提升公司整体绩效。

中层管理者采取高层评价、中层互评、下级评价、职工代表评价、自我评价等方式进行年度、月度考评。

主管和基层员工通过部门绩效指标评价、“岗位绩效合约”中的标准、直属上级评价、自我能力提升、临时工作任务完成情况等维度进行年度、月度考评。

为全方位提升公司整体运营效率，保障公司各项事务安全、有序进行，公司制定了生产、质量、安全、管理、劳动纪律等过程考核办法，每月以月报、通报的方式传递至人力资源与管理部，并在月度绩效考核中进行及时兑现。

3) 绩效评价结果应用

绩效评价结果为员工月度绩效薪酬的核算、发放以及薪级调整提供依据，对应绩效考核的三个层级，绩效结果应用依据公司绩效系数、部门绩效系数以及个人绩效系数，对于不同层级的管理者，公司及部门绩效系数与部门浮动工资挂钩，员工个人奖惩按照各部门绩效管理方案和二次分配方案执行，为管理者和员工提供沟通机会，加强团队凝聚力，提高管理的效率和穿透力；另一方面，有效结合员工的职业生涯规划 and 培训计划，使员工清晰自我认知，明确努力方向。公司对于绩效优秀的员工，采取薪酬调级、调整至更重要岗位、外出培训、学历晋升等方式形成 PDCA 闭环管理，支持公司绩效目标实现。

(二) 质量管理体系

① 质量管理框架

公司质量管理根据战略规划要求在 GB/T19001 质量管理体系的基础上，融入了测量管理体系 (AAA) GB/T19022、装备承制单位资格 (GJB9001C)、特种设备认证等全价值链质量管控体系，在公司内形成了一套系统化、程序化、可操作的

自我完善和自我发展科学管理体系；对辨识出的各类危险源、因素进行风险评价，有针对性地制订防范措施，持续改进；逐步建立了符合公司特色的质量管理体系，围绕质量管理体系建设、质量持续改进提升、质量信息化大数据应用分析（内外部客户质量信息、零部件可靠性数据）、质量绩效提升机制、质量管理团队建设、实验室能力建设等方面管控，促进内部持续改进。

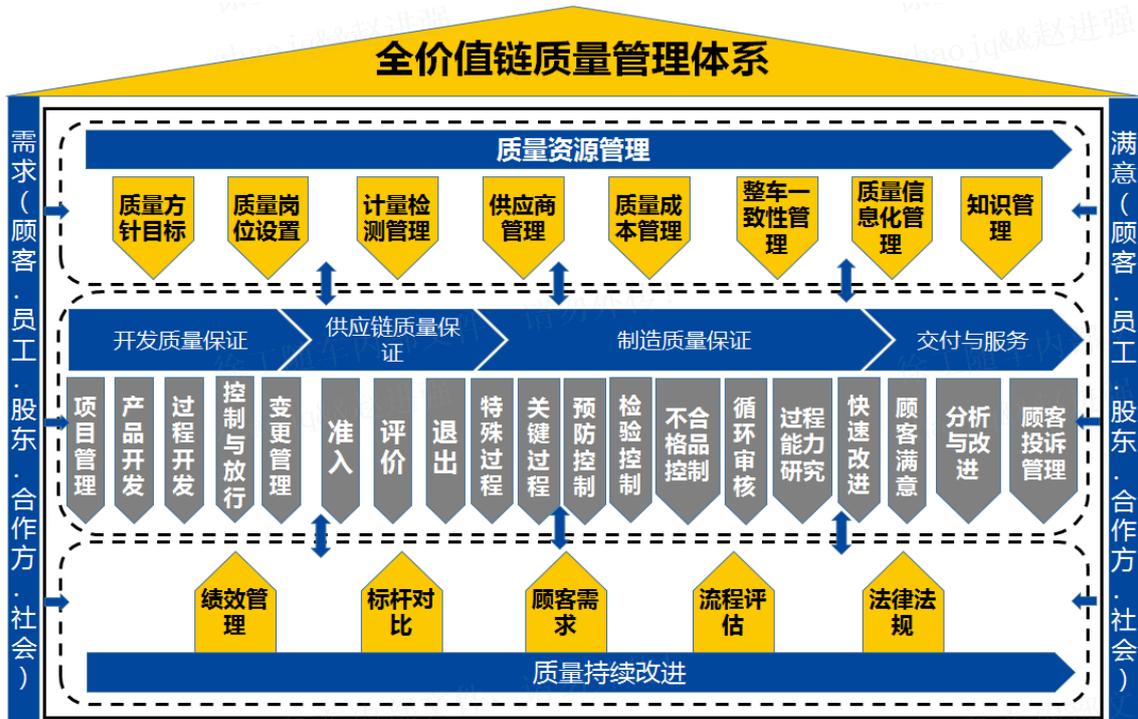


图 2 全价值质量管理体系框架

②质量方针

以人为本 安全环保 可靠领先

成为城市运营专用车细分领域的龙头和定制领域的首选，打造独具价值创造力的国际化企业。

③质量目标

序号	质量目标及目标值		2022 年度
1	主导产品早期故障反馈率(%)	随车起重机	6.0
		高空作业车	7.8
		桥梁检测车	6.5
		清障车	7.8
2	主导产品平均首次	随车起重机	≥1110

	无故障工作时间 (h)	高空作业车	≥ 1105
		桥梁检测车	≥ 1105
		清障车	≥ 1108
3	成品抽查合格率		100%
4	关键零部件抽查合格率		$\geq 99\%$
5	产品质量满意度		≥ 93
6	质量损失率		$\leq 0.33\%$
7	JP 平均无故障工作时间		1135 小时

④ 质量管理体系

公司形成了一套完整的管理体系，包含 1 个《管理手册》，20 个程序文件及 123 个三层次文件及 506 个记录类表单；



图 3 质量管理体系构架图

全价值链多标准管理体系融合贯通，形成了以总经理作为体系运行第一责任人的活动管理机构；组建由徐工随车为组长，供应商、经销商作为组员的团队进行日常运行及工作对接，保证标准在全价值链的高效运作；并为企业培养了首席质量官、卓越绩效自评师、体系内审员、内训师等共计 120 余人，不断提升相关方需求，提升各相关方管控应对能力，全面落实“谁干谁负责、一把手负全责”的质量责任制，保证了整个价值链始终处于稳步、健康、可持续发展状态。

三、质量风险管理

公司建立了包括供应商交付、产品设计、制造过程、顾客投诉等全过程质量

风险管理机制。

◆ 供应商交付质量风险管理

在防范企业风险的同时，高层领导关注防范产业链质量风险，制定监控、预警、管控供应商重大股权变更、股东及其它关联人变动等重大事项，防范供应商供货渠道风险。规范供应商供货质量风险并前移管控，为供应商提供技术支持和质检在线支持；常态化检查供应商质量风险控制点并管控整改，提升质量内控管理，推动厂商共同持续经营和发展。

◆ 设计质量风险管理

通过设计方案论证、研发设计、制造过程及使用过程等全过程设计风险策划，制定产品研发的可靠性指标，从系统观点出发，对产品三维建模、PDM 等相关工具进行优化，形成集成性全方位可靠性设计模式。

◆ 制造过程质量风险管理

公司制造过程结合 MES、ERP、D-QMS 等信息化系统的应用，实现质量异常的实时报警和质量记录的自动生成，从而提升产品质量，消除内部质量隐患。

◆ 顾客投诉质量风险管理

① 与徐工集团呼叫中心深入对接，建立预投诉处理机制，在与客户常规接触中识别客户是否存在抱怨或不满情绪，并进行信息共享，客服中心专人对信息进行落实，主动联系客户安抚并处理，降低客户投诉。

② 针对通过媒体、网络等形式发布的不满及抱怨言论，第一时间执行危机事件管理制度，消除影响，赢得客户。

③ 持续策划组织实施主动走访服务活动（如：质量万里行活动）。

通过不断完善、创新上述举措，近三年公司未发生过造成人员伤亡和产生重大影响的质量安全事故，也未出现客户、供应商及消费者大规模投诉举报情况。

四、质量诚信管理

公司践行“诚信正直、客户导向、追求卓越、团队协作”的徐工信条，把诚信作为企业的软实力，将诚信贯穿于公司战略、企业经营、员工行为、产品设计、制造到营销服务的全价值链过程。

公司认真践行“以市场为导向、以客户为中心”的经营理念，严格履行道德准则，诚实守信、依法经营、依法纳税，在顾客、供方、行业和社会中树立良好的信用道德形象，连续多年获得“企业信用评价 AAA 级信用企业”。

4.1 基于产品诚信过程的诚信管理

(1) 产品生产工艺设计和研发

公司持续加强质量设施建设，加大设施费用投入，确保专用车产品的研发、生产、销售和服务等方面进行针对性设计，按照精益的思维对全价值链的各项管理活动进行确认，识别公司支撑战略的关键过程，对识别的关键过程提出高标准的管理要求，对调研、设计、样机、鉴定、验收等主要节点以及所需要的评审和确认，对各项目的全过程实施监控；同时对关键过程的管理风险进行评估，明确风险管控的关键点，设计过程并建立量化评价指标体系。

(2) 采购过程

采购件为产品质量控制的关键环节，公司严格以供应链管理系统等信息平台为依托，从供应商管理、采购价格管理、采购业务过程和采购库存管理等四方面对采购管理过程进行质量管控，公司在质量诚信建设过程中建立了完善的供应商管理体系，制订了《供应商管理办法》《采购价格管理办法》《采购管理流程》《采购合同管理办法》《配套件 ABC 类分级管理办法》《仓储管理制度》等原料采购、仓储管理等职责控制文件，不断传递质量诚信信息，确保采购过程的有效性。

公司严格进行对采购件的质量控制，并把质量管理延伸到供方现场，对供应商质量体系运行情况进行二方审核，找出其在生产管理、质量控制的薄弱环节，并进行针对性的培训、指导，帮助供应商提升其综合实力。公司建立科学高效的供应商绩效评价体系，根据供应商质量、服务、供货等情况，对供应商进行绩效评价，并根据评价结果对供应商做出奖惩，确保供应商队伍的良性发展。

制定了外协件质量反馈率、关键液压元器件交验合格率等KPI考核指标，采购部门对生产计划及时分解，并对配套物料进行跟踪调度；同时制定合理的采购批量和库存期量标准，构建新型的物流配送体系，实施对物料的准时化配送，充分体现供应链的集成化管理和“共赢”思想。

(3) 产品生产过程

生产过程的质量管理直接影响到产品质量的实现，直接决定企业能否提供优

质产品，能否兑现质量承诺和质量诚信经营目标。

产品制造体系

公司紧紧围绕信息化发展战略，结合产品多品种、小批量的需求特点，加快信息化建设步伐，生产计划、物料需求采用ERP系统管理，利用MES/D-QMS将信息化延伸到车间工段，做到对生产进度及质量进行实时监控和动态管理。产品制造体系是基于智能化制造，致力于实现全过程价值的无障碍流动，结合企业的信息化建设与智能化制造技术，使精益管理与信息化、智能化实现深度结合。通过全面流动的理念对制造业务流程进行优化，使整个制造过程流动起来；通过加强工业化智能装备和信息化应用，消除因人为因素引起的质量不稳定；从而全面提升全过程的质量控制能力。

精益生产，实施现场管理改善

为不断提升公司精益生产能力和现场管理水平，公司将“6S”现场管理与精益生产有机结合。通过调整工艺布局和优化工艺路线，对生产线设备进行重新组合、平衡，确保工序间均衡生产，合理控制人、机、料、法、环、测因素，确保现场管理水平得到整体提升，同时为产品质量提供有力保障。

过程质量控制

强化质量体系运行过程的监视和测量，确保体系运行的有效性；制造过程以关键过程和质控点为重点控制环节，通过改进制造工艺与工装、在线质量检测等方面与信息化技术相结合，确保过程的质量稳定；通过推行二级技术质量管理体系建设，建立下道工序对上道工序负责的流程制度，并把外部市场反馈作为对制造质量的评价标准。

(4) 营销和服务

公司设立了营销公司客服中心，坚持以客户为中心，通过制定实施《售后服务管理规定》《备件管理规定》《客服中心管理规范》等一系列制度流程，着力提升产品服务及时率，保证客户满意度和忠诚度，以24小时完工率为主线，优化服务资源配置，加强服务投入，加快服务渠道建设，从人员、备件、服务网点、服务车辆等方面，增加配置等完善的优化业务流程及管理规范，采取“区域负责制”，加强业务技能培训及激励考核，确保顾客质量信息在第一时间得到确定和快速服务处理。

加强后市场技术服务中心服务水平建设

以专业高空桥检大修为依托，保障包内、外备件及时供应，搭建大客户全生命周期服务平台。完善制度流程，形成《后市场包外维修管理规定》《后市场备件库存管理规定》等管理制度作为过程实施保障。不断提升维修技能，针对大修厂维修工开展专业技能培训，培养电、液、钳质量的复合人才，培养一人多能，独立解决复杂问题的能力，并持续加强服务保障，分析备件销售和维修车辆结构，针对不同产品建立对应备件库存，提高发货及时性，第一时间满足客户需求。售后服务措施一览表、售后服务流程图如下：

序号	举措	实施	实现效果
1	实行“全天全年无休服务、15分钟响应，24小时完工”的服务标准	统一的服务标准	提高服务水平，提升客户满意度
2	全生命周期服务	1、严格执行服务标准 2、完善的顾客信息管理档案	1、提供优质服务体验 2、提升客户信息标准化、规范化管理水平
3	智能化服务信息平台	以徐工集团400客服热线为基础，整合传真、邮件、网络等多种信息渠道，整合到CRM系统。	为客户提供统一的信息平台，方便公司获取各类顾客信息
4	服务过程管控 见图4.5.3-2	以移动CRM、GPS定位系统等服务信息终端，实现对服务全过程的管控和监督	1、100%信息闭环管理，提升响应速度及效率 2、服务过程透明化，方便信息查询
5	远程专家坐席	1、故障信息远程会诊指导 2、疑难问题资源全力保障	提高服务效率，确保服务质量



表 4 售后服务流程图

4.2 企业质量文化建设

全员质量意识培训

公司质量经营工作的顺利开展，得益于全员质量意识的培育和提升。随着全面质量管理、卓越绩效管理、精益和六西格玛管理方法的深入推进，公司紧扣“大质量观”，围绕产品质量、工作质量、管理质量、服务质量全过程，持续开展“追求‘技术领先、用不毁’做成工艺品要通过标杆引领更深入人心，变成全体徐工人珠峰登顶的动力和行动”活动。通过评选“6+1”最佳团队、知识管理项目之星、最佳“五小”等荣誉奖项，大力培植“视质量如生命、视品质为尊严”的标杆个人和团队，以点带面、以面促体，发挥标杆引领示范作用。

贯彻落实质量责任

通过有针对性的分类培训教育，使全体员工都树立了质量诚信意识，掌握了所需质量知识技能，切实履行了各自岗位的质量责任。公司的《管理手册》、《组织机构设置与责权配置管理制度》和《岗位说明书》中明确了各部门人员的质量职责。同时，结合公司目标绩效管理体系，对各部门及员工质量责任的落实执行情况考核，考核结果与部门、员工绩效进行挂钩，实现责任与收入的有效链接和融合。

全员参与质量活动

常态化整理产品典型质量案例，对案例进行深层次的原因剖析，召开“敬畏质量·追求卓越”全员、全过程质量提升动员大会，开展穿透式的警示教育，让各层员工对质量有敬畏之心、戒惧之心；发布徐工随车“质量十项不可为”负面行为清单及“员工质量十条”禁令，围绕清单及禁令组织全员、全价值链进行深度透视辨析，审视自身思想意识和行为方式开展自纠自查；组织员工签名承诺、媒体平台宣传等活动唤醒员工质量意识，营造人人都是检验员的良好氛围。



图5 “质量十项不可为”负面行为清单通知



图6 “敬畏质量·追求卓越”全员、全过程质量提升动员大会

五、质量管理基础

公司始终如一地坚持以质取胜的理念，一以贯之视产品质量为企业的生命，实行质量、安全总经理负责制。公司建立了全面的生产过程监控、外购原材料检测、产品出厂检验、售后服务和客户服务机制，以及定期将产品送国家权威机构

检验的质量管控机制，从企业标准管理、认证管理、检验检测管理等方面进行质量基础管理。

（一）标准管理

公司积极推进产品标准建设，坚持引领行业发展，主持起草了《起重机 随车起重机安全要求》国家标准，《随车起重机》《桥梁检测车》行业标准，公司生产技术水平处于行业领先地位，产品性能指标均达到国际先进水平。

公司建立了《企业标准化管理办法》，明确标准化工作开展各项规则，指导建立起以技术标准为主体，以管理标准为支撑，以工作标准为保障的企业标准体系，充分发挥标准化工作对公司各项生产经营活动的规范、支撑和引领作用。公司成立了徐工随车标准化管理委员会，下设管理和工作标准化委员会、技术标准化委员会、徐工随车标准化管理委员会秘书处，各层次管理机构职责明确、关联有序，形成管理合力，保障标准体系运行有效性。

（二）计量管理

在计量设备质量控制方面，公司配置了满足产品质量检验和生产控制要求的仪器设备，2012年获得了“计量保证确认证书”，2018年获得了“测量管理体系（AAA）证书”，配备了785件测量设备，将所有设备分为A、B、C三类，进行分级管理；制定了计量手册及相应的计量操作规范，对每台仪器设备建立设备档案，包括设备名称、规格型号、编号、生产厂家、出厂日期、合格证、使用说明书及使用规程中维修、检定（校准）等记录和检定证书等内容，保证仪器设备性能安全可靠。设置了专职人员对仪器设备进行专门管理，所有人员都参加了培训并持证上岗。

（三）认证管理

公司在2003年开始导入GB/T19001质量管理体系，2004年开始导入GB/T24001环境管理体系、GB/T45001职业健康安全管理体系；并通过GB/T19022测量管理体系（AAA）、GJB9001C等体系认证，主导产品通过强制性产品认证，并结合国家强制性产品认证、武器装备承制资格和特种设备制造许可的要求，搭建了全价值链

质量管理体系，在公司内形成了一套系统化、程序化、可操作的自我完善和自我发展科学管理体系；制订了《环境与职业健康安全管理制度》《事故防范及责任追究管理制度》《安全分级管理制度》《环境保护管理制度》等18个制度，对辨识出的各类危险源、环境因素进行风险评价，有针对性地制订防范措施，持续改进。先后荣获2019/2020年度徐工集团安全生产先进单位、2017年国家安全生产标准化二级企业（机械）证书、2018年通过了“清洁生产企业”的验收审核。



图7 公司获得的部分管理体系证书

（四）检验检测管理

公司按国家标准及相关方需求建立了《不合格品控制程序》《产品的监视和测量管理程序》《关键零部件检验、验证程序》等流程文件，并建立了“三级质量管控”为核心的质量检验模式、以“和谐共赢”为导向的供应链管理模式、以“可靠性提升”为目标的质量改进模式等机制；自主研发D-QMS质量管理体系，对外购件进货、制造过程、整机完工等环节质量状态全方位检测，并对不合格品进行处置、追溯，并实施纠正及预防措施。

六、产品质量责任

公司坚持弘扬“对标改进 突出策划 真抓实干 追求卓越”的质量理念，始终如一地追求以质取胜，一贯视产品质量为企业的生命，聚焦“行业领导者品牌

建设”，不断积累客户口碑和行业信誉，赢得客户和相关方对产品质量认可，持续提升品牌价值。

（一）产品质量水平

公司严格遵守《产品质量法》《环境保护法》《安全生产法》等法律法规，在公司运营过程中，连续多年被评为市级、省级“重合同守信用企业”，也从未出现因严重违法被司法机关处罚的情形，公司坚持采用国家标准，遵守行业标准，主要产品技术指标达到行业领先水平。各项绩效指标主要趋势均呈良好态势，2021年随车起重机早期故障反馈率，专用车（高空车、桥检车、清障车）早期故障率均有下降，客户产品质量满意度达到了94.38%。

（二）产品售后责任

售后服务

1、公司建立和完善了售后服务体系，公司以直销、代理相结合的复合营销模式为基础，建立了覆盖全国大部分省、市的销售及服务体系，并积极推进“营销、服务、备件”一体化经销商的建立，积极实施主动服务、积极稳妥地实施服务领先战略，从而提升了品牌形象，提高产品市场竞争能力。

2、本着敬畏客户、服务超值、关爱全程、塑造品牌的服务理念，公司拥有一支技艺精湛、恪守职业道德的服务团队，为产品的售中、售后服务提供了可靠的保障。目前，公司通过内外部资源整合，在国内设立了33个办事处，截至2021年底，公司国内33个办事处、110余家经销（代理）商、100余家服务站和备件中心。服务半径平均控制在250公里以内，为客户提供及时、高效的优质服务。依托徐工集团进出口公司的海外办事处和海外代理商网络，全面拓展国际市场，目前产品已远销100多个国家和地区。

售后服务（三包、召回等处置）

1、公司产品三包期基本上为一年，结构件终身维修，并对缺陷产品实施了召回政策。

2、公司建立了售后服务绿色通道，各部门为服务部门提供及时、准确地技术支持及服务支持。

对消费者意见的处理情况

1、公司建立了以品质管理部为首的用户满意度提升小组，公司在销售每台产品时，会随合格证等资料发放一份《徐工集团用户满意度调查问卷》，由品质管理部每月对用户反馈意见进行统计分析。

2、公司依托徐工集团建立的全国统一服务热线 400-110-9999，针对消费者的意见处理达到 15 分钟响应，24 小时解决，并有专员对信息的处理过程进行全程监控。

3、对于用户反映的产品质量问题，品质管理部进行月度汇总分析，对重大问题或共性问题，组织各部门进行讨论分析，提出解决方案，制定改进措施并落实。

（三）企业社会责任

公司积极履行社会责任，以更具社会责任感的组织行为增强企业竞争优势，自愿承担起公共责任，自觉履行道德行为，自愿开展公益支持，致力于成为卓越的企业公民，为地方经济的发展做出积极贡献，把发展经济和履行社会责任有机统一起来，把承担相应的经济、环境和社会责任作为自觉行为，把企业社会责任作为提高竞争力的基础，赢得了各级政府、社会各界和广大消费者的认可。

公共责任

公司按照“LEC 法”，“过程方法”和“PDCA 循环”手段，识别出重要危险源和重要环境因素；对照检查表，排查各类事故隐患和环境隐患；通过能源审计，查找非经济运行状态的变配电设备和国家淘汰设备，最大限度减少环境污染，防止给工种带来危害，保证员工安全，降低资源消耗，提高物料综合利用率，在取得较高经济效益的同时保证良好的社会效益。制订了《环境与职业健康安全管理制

图 8 公共影响控制一览表

控制项目	理念	体系	制度	措施	责任部门
环境保护	达标排放	环境管理体系	《环境保护管理制度》、《环保设施管理制度》、《环境与职业健康安全管理制度》、《建设项目“三同时”安全环保管理制度》	定期保养环保设施，运转有效；开展清洁生产审核；规范危险废物贮存场所；职业安全卫生、环境保护技术措施和设施，应与主体工程同时设计、同时施工、同时投入生产和使用；环境监测	安全环保督查室
安全生产	十大理念	职业健康安全管理体系	《安全分级管理制度》、《安全风险抵押金管理制度》、《安全技术设计及操作管理制度》、《安全生产“五同时”管理制度》、《安全作业管理制度》、《各级人员安全监督制度》、《工伤事故调查处理规定》、《机动车辆交通安全管理制度》、《事故防范及责任追究管理制度》、《相关方服务和施加影响管理制度》、《隐患治理管理规定》、《危险物品安全管理制度》	逐级签订安全生产责任状，缴纳安全风险抵押金，实施安全培训，规范班前班后会管理，安全隐患排查、相关方协议签订、外来人员入厂安全须知告知、危险化学品规范管理、防雷设施定期检测	安全环保督查室
公共卫生	卫生健康	职业健康安全管理体系	《环境与职业健康安全管理制度》、《劳动保护管理制度》	按照国家规定配备劳保用品、年度职业健康体检、应急处置、作业场所职业危害因素定期检测	安全环保督查室
产品安全	可靠先进	标准	《设计和开发管理程序》	设计理念培训、强化、可靠性试验等	各相关部门
能源消耗	节能降耗	能源管理体系	《能源管理制度》	绿色照明，变频改造，能源审计，节能检查与考核等	能源保障相关部门
综合利用	绿色制造	能源管理体系	《能源管理制度》《能效管理制度》	产品更换燃料品种，采用清洁能源天然气	各相关部门

公司严格遵守国家、省、市法律法规、规定和标准，紧紧把握政策方向，通过评价、评估等多种方式，预见、识别当前和未来公众对产品和运营中对环境保护、能源消耗、资源综合利用、安全生产、公共卫生等方面的隐忧，建立应对措施。预见和应对隐忧一览表见表

图 9 预见和应对隐忧一览表

因素	预见途径/方式	隐忧	应对措施
环境保护	公众参与调查表/环境意向评价	相关方机动车辆进入公司内，车辆漏油	签订相关方安全环境协议/加强相关方检查
安全生产	风险评估/预测预警	危险化学品泄露	启动应急预案/及时发现预警信息
公共卫生	员工满意度调查	职业病及食物中毒	通风除尘/个体防护/启动食物中毒应急预案
产品安全	用户意见征求/国家标准修订	本质安全度不足以满意用户需求/机械产品存在作业盲区	国家 3C/欧盟 CE 认证/安装安全监控系统

公司确定环境保护、安全生产、产品安全、公共卫生、能源资源利用五个方面影响指标、风险识别、测量方法、控制过程和方法。控制过程和方法见表

图 10 控制过程和方法一览表

控制项目	影响指标	风险识别	相关法律法规要求及指标	公司内控标准及指标	测量方法	控制过程及方法
环境保护	废水排放	水体污染	《污水综合排放标准》(GB8978-1996) 三级标准: COD ≤500mg/L、SS≤400mg/L、NH3-N (无要求)、石油类≤20 mg/L	《污水综合排放标准》(GB8978-1996) 三级标准: COD≤500mg/L、SS≤400mg/L、NH3-N (无要求)、石油类≤20 mg/L	市环境监测部门监测	环境管理体系有效运行, 污水处理设施有效运行, 安装COD在线监测, 开展清洁生产审核。
	废气排放	空气污染	《大气污染物综合排放标准》(GB16297-1996) 表2标准: 甲苯≤40mg/m3、二级苯≤70mg/m3	《大气污染物综合排放标准》(GB16297-1996) 表2标准: 甲苯≤40mg/m3、二级苯≤70mg/m3	市环境监测部门监测	环境管理体系有效运行, 废气处理设施有效运转, 定期更换滤芯。
	噪声	影响居民生活	《工业企业厂界噪声排放标准》(GB12348-2008) 3类: 昼间: ≤65dB(A)、夜间: ≤55dB(A)	《工业企业厂界噪声排放标准》(GB12348-2008) 3类: 昼间: ≤65dB(A)、夜间: ≤55dB(A)	市环境监测部门监测	环境管理体系有效运行, 种植树木, 必要时建立隔声屏。
	危险废物	水体、土壤污染	《国家危险废物名录》	危险废物分类管理、贮存	交有相应资质单位处置	统一收集, 建有贮存设施。
安全生产	各类工伤、交通、设备和火灾事故等	人员伤亡、财产损失、影响社会稳定	《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国消防法》、《工伤保险条例》、《中华人民共和国道路交通安全法》、《生产安全事故报告和调查处理条例》、《火灾事故调查规定》等。	生产安全事故死亡、重伤人数为零	定期检查	按照《安全生产标准化考核评级标准》、《职业健康安全管理体系要求、排查治理各类事故隐患, 加强未遂事故及行为规范管理、培训工作, 提高企业本质安全度。
公共卫生	涂装废气、电焊烟尘、噪声等	导致职业病的发生: 电焊工尘肺、苯中毒、锰及其无机化合物中毒、噪声性耳聋等。	《中华人民共和国职业病防治法》、《工作场所所有害因素职业接触限值 第1部分化学有害因素》、《工作场所所有害因素职业接触限值 第2部分物理因素》。电焊烟尘 4mg/m3	职业危害因素检测合格率93.6%, 接触职业病危害因素作业人员健康体检率100%, 焊接烟尘排放浓度≤1.88 mg/m3	江苏通标环保科技有限公司检测, 由徐州市职业病医院承担职业健康体检	加强职业病危害防护设施和个体防护管理, 按照检查周期对接触职业病危害因素作业人员进行职业健康体检, 健全职业健康监护档案, 定期作业场所职业病危害因素检测
质量安全	噪声、尾气	产生环境噪声、排放汽车尾气影响空气质量	《汽车加速行驶车外噪声限值及测量方法》、《工程机械噪声限值》	质量安全	噪声和尾气	产生环境噪声、排放汽车尾气影响空气质量
能源资源利用	钢材、各类、电、水等	增加生产成本, 浪费能源、影响科学发展	《节约能源法》、《清洁生产促进法》、《循环经济促进法》等, 行业优秀水平: 万元产值综合能耗≤0.082tce	万元产值综合能耗≤0.015tce	统计分析	建立三级能源管理体系, 推广利用节能技术、新材料、新工艺、新设备, 开展“节能型企业”竞赛活动。

道德行为

公司秉承徐工集团“担大任、行大道、成大器”的核心价值观, 严格履行道德准则, 诚实守信、依法经营、依法纳税、在顾客、供方、行业和社会中树立良好的信用道德形象, 连续多年获得“企业信用评价 AAA 级信用企业”。道德行为测量指标及测量方法见表

图 11 道德行为测量指标及测量方法

测量对象	主要过程	指标	测量方法	责任部门
高层领导	廉洁奉公、率先垂范	违法违规事件	内、外部监督审计	集团人力资源与管理部、集团纪委
员工	诚信准则检查遵守道德规范	公司信用等级, 工资按时发放率, 福利承诺兑现率, 员工违纪违法人次	评价内外部审计	工会、人力资源与管理部
治理系统	内部监管、主管部门检查	资产的保值、增值, 决策失误或失职造成损失	集团公司考核、内、外部监察审计	董事会、人力资源与管理部
顾客	顾客关系管理	顾客满意度	顾客满意度调查	品质管理部
供方	供方合同	供方货款支付及时率	供方合同绩效评估、接收投诉	采购物流部

公益支持

公司秉承“让世界更美好”的普世情怀，在做好实业报国，振兴经济的同时，勇担社会责任。精准锁定抗震救灾、教育助学、扶贫济困、行业发展、绿色环保五大公益领域，整合内外部公益资源渠道，推动实施“方仓医院建设”、“同心同德 共创未来”钢铁同盟军帮扶、“希望工程手拉手”、“一日捐”、“服务万里行”等公益项目。公司注重建立自己的公益品牌，成立“爱随车行”公益组织，培育“爱随车行”公益品牌，通过全媒体、立体式推广渗透，向受众传递“徐工，让世界更美好”的公益理念；除此之外，积极实施半楼小学“微心愿”活动，“绿色环保行”、“我为文明驾驶点赞”、“九九重阳节 浓浓徐工情”重阳节敬老、“书送梦想 让爱随行”六一爱心赠书等活动，持续培植优秀公益项目标杆，持续塑造良好国际化企业公民形象，公益计划见下表。

图 12 公益计划

序号	公益领域	公益项目	内容
1	扶贫济困	美丽乡村 慈善超市	开展“一日捐”活动
		关爱之行	组织开展巾帼文明岗团队义务帮扶活动
			慰问孤儿组建随车爱心妈妈队伍
			感恩老前辈，节日送上温馨祝福
2	行业发展	全球好机手	开展对操机手身体健康关爱
			开展操机手技能关爱
			开展为机手赠送工作服活动
			开展道路清障车免费救援行动
3	教育助学	捐书活动	“书送梦想·让爱随行”捐书活动
		结对帮扶活动	“爱心手拉手”结对帮扶活动
		内外部服务能力 提升	内部服务队伍技能关爱
			外部服务队伍技能提升
4	绿色环保	专用车油耗优化	远程操控发动机点熄火及油门加减速，降低油耗，节约燃料，保护环境
		公益视频	拍摄“徐工，让生活更美好”公益短片
		环境友好型企业	打造环境友好型“蓝色”企业

（四）质量奖励

质量管理成果与成就

在全体员工共同努力下，公司取得多项质量管理成就与社会荣誉，公司在深入推行质量管理的过程中，始终坚持将产品质量安全作为企业生存和发展的基石，不断寻求持续改进、追求卓越绩效，取得的成效得到国家各级政府和社会团体的充分肯定，获得多项国家级或省级奖励（部分）

公司近三年获得的主要荣誉

序号	获奖名称	颁奖部门	获奖时间
1	制造业单项冠军示范企业 (2020年-2022年)	中华人民共和国工业和信息化部 中国工业经济联合会	2019年11月
2	工程起重机协会--行业贡献 企业	工程起重机协会	2019年11月
3	国家知识产权优势企业 (2018.08-2021.07)	国家知识产权局	2018年8月
4	高新技术企业	江苏省科学技术厅 江苏省财政厅 江苏省国家税务局 江苏省地方税务局	2017年11月
5	基于超大参数的桁架式桥梁 检测车产业化--江苏省科学 技术奖三等奖	江苏省人民政府	2019年3月
6	智能化桥梁检测车关键技术 研发及应用--徐州市科学技 术奖	徐州市人民政府	2018年2月
7	徐州市质量奖	徐州市市长质量奖评定委员会	2018年12月
8	纳税贡献奖	中共徐州经济技术开发区工作委 员会	2020年4月
9	XZJ5315JQJC5 桥梁检测车-- 高新技术产品认定	江苏省科学技术厅	2017年12月
10	XZJ5251TQZZ5 清障车--高新 技术产品认定	江苏省科学技术厅	2017年11月
11	XZJ5318JQJC5 桥梁检测车-- 高新技术产品认定	江苏省科学技术厅	2017年11月
12	XZJ5251JQJZ5 桥梁检测车-- 高新技术产品认定	江苏省科学技术厅	2017年11月
13	XZJ5071JGKQ5 高空作业车-- 高新技术产品认定	江苏省科学技术厅	2017年8月
14	XZJ5251JQJC5 桥梁检测车-- 高新技术产品认定	江苏省科学技术厅	2017年8月
15	XZJ5080JGKH5 高空作业车-- 高新技术产品认定	江苏省科学技术厅	2017年7月
16	XZJ5310TQZZ5 清障车--高新 技术产品认定	江苏省科学技术厅	2017年7月
17	XZJ5431TQZZ5 清障车--高新 技术产品认定	江苏省科学技术厅	2017年7月
18	不限幅高空作业车关键技术 研究及应用--中国机械工业 科学技术奖三等奖	中国机械工业联合会 中国机械工程学会	2020年11月

序号	获奖名称	颁奖部门	获奖时间
19	基于超大参数的桁架式桥梁检测车产业化--中国机械工业科学技术奖三等奖	中国机械工业联合会 中国机械工程学会	2017年10月
20	SQS500A 随车起重机--中国机械工业科学技术奖三等奖	中国机械工业联合会 中国机械工程学会	2016年10月
21	XZJ5312JQJC4 重载超宽平台桁架式桥梁检测车--中国机械工业科学技术奖三等奖	中国机械工业联合会 中国机械工程学会	2015年10月
22	MQH37A 侧面起重机--中国机械工业科学技术奖三等奖	中国机械工业联合会 中国机械工程学会	2015年10月
23	基于智能化控制技术的系列直臂随车起重机关键技术研究及应用--江苏省机械工业科技进步奖	江苏省机械行业协会 江苏省机械工程学会	2020年12月
24	基于多节臂双缸内置伸缩技术的高空作业车关键技术研究及应用--江苏省机械工业科技进步奖	江苏省机械行业协会 江苏省机械工程学会	2020年12月
25	基于高效率及安全性的随车起重机关键技术研究及应用--江苏省机械工业科技进步奖	江苏省机械行业协会 江苏省机械工程学会	2019年12月
26	轻型隧道应急救援装备关键技术研究及应用--江苏省机械工业科技进步奖	江苏省机械行业协会 江苏省机械工程学会	2019年12月
27	智能化桥梁检测车关键技术研究及应用--江苏省机械工业科技进步奖	江苏省机械行业协会 江苏省机械工程学会	2018年11月
28	XZJ5318JQJC5 桥梁检测车研发及产业化--江苏省机械工业科技进步奖	江苏省机械行业协会 江苏省机械工程学会	2017年11月
29	SQS500A 随车起重机--江苏省机械工业科技进步奖	江苏省机械行业协会 江苏省机械工程学会	2016年11月
30	XZJ5251JQJC4 桁架式桥梁检测车--江苏省机械工业科技进步奖	江苏省机械行业协会 江苏省机械工程学会	2016年11月
31	SQZ1000K 随车起重机--江苏省机械工业科技进步奖	江苏省机械行业协会 江苏省机械工程学会	2015年12月
32	XZJ5430TQZZ4 清障车--江苏省机械工业科技进步奖	江苏省机械行业协会 江苏省机械工程学会	2015年12月

序号	获奖名称	颁奖部门	获奖时间
33	GKS17AJ44 型高空作业车--中国工程机械年度产品 TOP50	工程机械与维修杂志社	2020 年 4 月
34	QJS18F 型桥梁检测车--中国工程机械年度产品 TOP50	工程机械与维修杂志社	2019 年 4 月
35	QZF15C 型吊托分离型清障车--中国工程机械年度产品 TOP50	工程机械与维修杂志社	2019 年 4 月
36	SQS300 型随车起重运输车--中国工程机械年度产品 TOP50	工程机械与维修杂志社	2018 年 4 月
37	XZJ5080JGKH5 伸缩臂式高空作业车--中国工程机械年度产品 TOP50	工程机械与维修杂志社	2018 年 4 月
38	国家火炬计划重点高新技术企业	科学技术部高技术产业开发中心	2017 年 11 月
39	中国工程机械工业协会理事单位	中国工程机械工业协会装修与高空作业车机械分会	2014 年 12 月
40	企业信用评价 AAA 级信用企业	中国工业合作协会	2019 年
41	守合同重信用企业公示证书	江苏省工商信用管理局	2017 年 12 月
42	守合同重信用企业公示证书	徐州市企业信用管理协会	2020 年 7 月
43	第二十四届国家级企业管理现代化创新成果一等	全国企业管理现代化创新成品审定委员会	2017 年 12 月
44	第二十三届江苏省企业管理现代化创新成果一等	江苏省企业管理现代化创新成品审定委员会	2017 年 12 月
45	第二十四届江苏省企业管理现代化创新成果一等	江苏省企业管理现代化创新成品审定委员会	2018 年 12 月
46	第二十五届江苏省企业管理现代化创新成果一等	江苏省企业管理现代化创新成品审定委员会	2019 年 12 月
47	第二十六届江苏省企业管理现代化创新成果二等	江苏省企业管理现代化创新成品审定委员会	2020 年 12 月
48	江苏省模范职工之家	江苏省总工会	2018 年 4 月
49	中华全国总工会授牌职工书屋	中华全国总工会	2020 年
50	江苏省管理创新示范企业	江苏省经济和信息化委员会	2015 年 1 月

(五) 质量信用记录

通过围绕质量管理体系建设、全员质量意识提升、关键件质量改进、过程控制等质量管理措施，近三年省级质量监督抽查均合格，市场无客户投诉至主管部门和机构，无缺陷产品召回，通过售后服务人员的问卷调查、日常回访报告、定期调

查和专项调查进行顾客满意度的统计分析,近三年来终端顾客的满意度水平达到集团要求并保持稳定状态,产品质量得到了公众认可。

通过深化卓越绩效模式,在经营管理中坚持对各体系内部管理流程、管理机制进行深度优化,并建立了一体化的持续改进模式,总结出具有徐工随车特色的JMT经营管理模式。多年来,公司发展成绩斐然,获得制造业单项冠军示范企业、中国工业装备制造优秀企业、中国工程机械年度产品 TOP50 奖、江苏省质量标杆企业、徐州市质量奖、连续 4 年徐工先进企业;通过践行品牌和服务体系标准,增强品牌管理创新能力,提升售后服务水平,荣获“五星品牌”认证,品牌形象和产品竞争力得到进一步提升。

序号	申报单位	标杆名称	推荐单位	行业
1	江苏康缘药业股份有限公司	康缘药业桂枝茯苓胶囊标准化建设	连云港工业和信息化局	医药
2	徐州徐工随车起重机有限公司	以高效、精准、智能为核心的全价值链质量管理	徐州市工业和信息化局 徐州经济技术开发区发展和改革局	工程机械
3	江苏传艺科技股份有限公司	运用AI技术,强化质量管理效果	扬州市工业和信息化局	通信设备、计算机及其他电子设备制造业
4	江苏亚邦爱普森药业有限公司	生产、质量全过程数据完整性质量追溯体系的实践经验	盐城市工业和信息化局 响水县工业和信息化局	医药制造
5	无锡华光锅炉股份有限公司	“流程 匠心”双引擎驱动全面质量管理模式的经验	无锡市工业和信息化局	机械
6	扬州完美日用品有限公司	扬州完美日用品有限公司“追求完美”的生产过程质量管理体系	扬州市工业和信息化局	日用化学产品制造
7	南京巨鲨显示科技有限公司	基于“鲨鱼”全过程质量管理经验	南京市工业和信息化局	制造业
8	无锡统力电工股份有限公司	无锡统力电工股份有限公司实施文化系统建设提升企业品牌效益的经验	无锡市工业和信息化局	电线电缆
9	天合光能股份有限公司	天合光能原装电站的全流程质量控制EPM案例	常州市工业和信息化局	电气机械和器材制造业
10	英飞凌科技(无锡)有限公司	卓越质量3-2-1模式	无锡市工业和信息化局	半导体、集成电路
11	江苏亨通高压海缆有限公司	江苏亨通高压海缆有限公司以智能化提升全面质量管理的先进案例	苏州市工业和经济局	机械



图 13 公司经营获得认可的部分奖项及证书

六、报告结束语

一、未来展望

质量诚信是企业的信誉和生命，是企业赢得客户、赢得市场的关键要素，公司将继续推进落实质量诚信，本着务实的经营理念，在促进公司自身发展的同时，积极承担质量诚信和社会责任，努力推动地方经济建设。

公司将持续坚持总经理为质量第一责任人，切实履行企业质量诚信义务，秉持“以顾客为关注焦点”和“以顾客价值为导向”理念，不断规范服务流程、创新服务举措、提高服务技能、丰富服务内涵，持续创建“快速、专业、高效、满意”的服务品牌，持续发挥“沟通渠道短，响应速度快，保障技术强”的服务优势，不断提高企业的质量诚信意识和质量法制意识，积极履行产品质量主体责任，增强企业质量保证能力，持续兑现企业质量承诺，提供满足顾客需求和预期的产品，不断提高企业质量信用水平，实现可持续发展。

二、报告自我评价

一份耕耘一份收获，作为国内随车起重机连续多年国内销量第一的企业，公司持续贯彻“以市场为导向、以客户为中心”的质量经营理念，严格循法遵章，恪守社会公德，秉承“做质量就是做人”的质量道德观，建立了企业质量诚信管理制度，依托质量管理体系，建立健全质量责任体系，开展了包括产品设计、生产过程控制、产品检测、用户满意度调查、合同管理、供应商管理等涉及质量诚信管理的制度建设，将质量诚信管理融入企业生产经营全过程，形成诚实守信的自律机制，使诚信经营成为公司和全体员工的自觉行为。

公司以产品质量保持国际一流为目标，建立覆盖公司所有产品、服务和过程的大质量管理体系，通过持续开展培训宣贯，培育全员大质量意识：以质量经营为核心，健全产品全过程质量保证机制：重点实施改进项目，不断提高产品质量，满足个性化需求：持续推进精益管理，激发员工改善热情等举措，实现产品质量的全过程有效控制，确保产品质量过硬，保持行业领先，自主品牌得到市场和用户的高度认可和称赞。

公司始终将质量诚信建设列为培育用户满意和忠诚的产品品牌，提高产品和服务的市场美誉度的首要工作，经过多年的经营，公司逐步建立健全了质量诚信管理体系，不断提高产品和服务质量，积极履行企业质量承诺，夯实诚信经营体

系基础。

本次发布的企业质量信用报告是公司首次向社会、消费者和利益相关方,客观公布徐工随车公司在报告期内的质量诚信体系建设情况,接受社会监督。报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述重大遗漏,并对其内容的真实性、准确性承担个别及连带责任,报告中公布的信息,其收集、记录、整理、分析和公布经得起审核验证,力求客观、全面的披露公司在质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的理念、制度、措施以及取得的绩效等。

三、读者意见反馈

尊敬的读者:

感谢您阅读本报告!为了持续改进公司质量诚信工作,提高质量服务水平,我们真诚希望您能够对本报告给予评价,并给出您宝贵的意见,我们对此十分感谢!

您可以通过以下方式提供您的反馈建议:

书面信函: 徐州市经济技术开发区驮蓝山路 55 号, 品质管理部(收)

电话: 0516-87892811, 邮编: 221004

电子邮件: zhangzunwei@xcmg.com

公司更多详情请登录: 或致电: 400-110-9999

徐州徐工随车起重机有限公司

2022 年 10 月