

天奥电梯（中国）有限公司

质量诚信报告

报告日期：2020年5月

目 录

一、前 言	(1)
(一) 编制说明	(1)
(二) 总裁致辞	(1)
(三) 企业简介	(2)
二、企业质量管理	(3)
(一) 企业质量理念	(3)
(二) 质量管理机构	(3)
(三) 质量管理体系	(4)
(四) 质量诚信管理	(6)
(五) 企业文化建设	(10)
(六) 企业产品标准	(12)
(七) 企业计量水平	(15)
(八) 认证认可情况	(15)
(九) 产品质量承诺	(15)
(十) 质量投诉处理	(16)
(十一) 质量风险监测	(16)
三、展望	(17)

一、前 言

（一）编制说明

本报告为天奥电梯（中国）有限公司（以下简称为“本公司”或“公司”）首次公开发布的《企业质量诚信报告》，系根据中华人民共和国国家标准 GB/T 29467-2012《企业质量诚信管理实施规范》和 GB/T 31870-2015《企业质量信用报告编写指南》的规定，结合本公司 2018 年度质量诚信体系建设情况编制而成。

本公司保证本报告中所载资料在质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的理念、制度、采取的措施和取得的绩效等不存在任何虚假记载、误导性陈述，并对其内容的真实性、准确性承担责任。

报告组织范围：天奥电梯（中国）有限公司

报告发布时间：2019 年 5 月 1 日至 2020 年 5 月 1 日期间

报告发布周期：1 次/年

报告数据说明：报告内所涉数据来源于公司，数据真实有效。

报告获取方式：公司网站（<http://www.tenau.com.cn/>）

（二）总经理致辞

尊敬的政府质监部门、各界朋友及同仁：

天奥电梯（中国）有限公司衷心感谢社会各界广大用户的厚爱、支持与合作！

我公司拥有先进的生产工艺和设备，建立了严格的质量控制体系。

公司始终本着“以人为本，客户至上”的经营理念，坚持“弘扬紫檀文化 传承匠心精神”企业核心价值，秉承“成为紫檀家具的领跑者”的使命，不断为广大用户提供安全、环保、丰富、可靠的优质产品。

公司自创立以来，得到了各级领导和社会各界朋友的关心和帮助，得到了各位经销代理商和供应商朋友的可贵支持，在此，我谨代表公司全体员工向关心和支持过我们公司发展的各位领导、各界朋友和全体新老客户表示最诚挚的谢意！

（三）公司简介

天奥电梯（中国）有限公司（以下简称“天奥”或“公司”）源自德国，是一家专业化的综合性电梯制造企业，集设计、研发、制造、营销、安装与售后服务于一体，公司传承 150 余年来世界先进电梯技术精髓，以安全和环保为己任，以提供全方位的智能电梯服务为经营方式，以缔造世界一流的电梯品牌为目标，以最专业的精细化服务为理念，以引领中国超高速电梯技术的高远战略布局于市场，致力为全球客户提供更安全、更环保、更先进、更智能化的电梯生态系统。

公司坐落于沪、宁、苏、杭经济圈中心、千年文化古镇——南浔，总投资 9000 万美元，引进现代化制造设备和电梯部件的检测设备以及萨瓦尼尼柔性钣金生产线、美国诺信喷涂流水线等世界先进水平的制造设备，168 米高电梯试验塔可实现 13 米/秒高速电梯研制，在超高速电梯领域的研发制造能力已达到国际领先水平。产品类别涵盖乘客类电梯、载货类电梯、自动扶梯/人行道等三大系列十余种产品，包括低速梯、中速梯、高速梯以及超高速电梯产品的多样化及设计研发制造能力均已达到行业先进水平。

公司引进国际先进技术和世界一流的管理系统，严格执行 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系及 ISO45001 职业健康与安全管理体系，在以人为本的人才激励机制下，构建了强大的专业团队，为自身实现快速成长提供了强有力的保障。同时，公司根植于现在，着眼于未来，在全国各地及韩国、美国、俄罗斯、意大利、德国、印度、土耳其、马来西亚、巴西等世界各大洲七十多个国家和地区建立了成熟的服务网络和经营中心。

二、企业质量管理

（一）企业质量理念

公司成立之初，便致力于打造高质量产品，将产品质量视为企业生存和发展的重要基石，公司先后通过了 ISO9001、ISO14001 和 ISO45001 管理体系的认证，产品实物质量达到国际领先水平。天奥的专业、热情、与高效、散发闪亮光芒、服务之星、让您更闪亮。天奥不但在意产品的质量、更会在意产品的服务。客户的需求，竭尽满足、客户的意见，耐心聆听，孜孜不倦地为客户提供贴身服务。严格按该国际质量管理体系执行，使企业产品的质量得到有力的保障，从而使企业的质量方针得以顺利推行。为从根本上加强质量管理，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，通过内部审核、自我评价、第三方审核或评价、不断寻找改进机会和持续改进的方式，迈向卓越的绩效。

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%。

在多年的发展历程中，公司高层领导充分挖掘企业内在文化要素，多次提炼、升华，构建了系统的企业文化，其中主要内容如下：

使命：以品质提升价值 服务全球客户；

愿景：致力于成为缔造世界一流电梯品牌的百年老字号企业；

核心价值观：诚信为本、客户优先、精诚合作、建立积极求胜的主人翁精神

公司通过会议、宣传栏、企业网站、微信公众号对企业文化、质量理念进行宣传。

（二）质量管理机构

公司遵循质量管理“三不原则”：不接受不合格品、不制造不合格品，不流出不合格品。本着对产品质量的高度重视，公司建立质量负责人制度，制定了各料件、部件、产品的检验标准，并各司其职、相互沟通配合，从研发、采购、生产等各过程，加强产品质量把控。

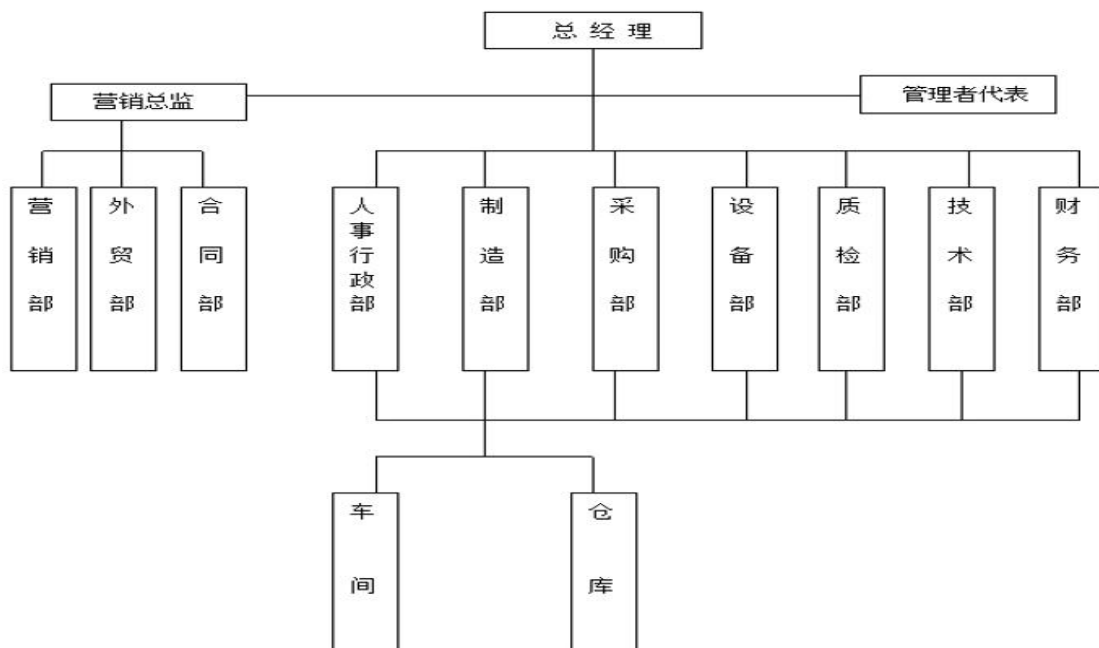


图 1：质量、环境、职业健康安全管理体系组织架构图

（三）质量管理体系

公司自引入 ISO9001 质量管理体系以来，“领先技术，卓越质量，顾客至上，持续改进；健康安全、遵规守法、风险预控、持续发展、营造绿色环境”为质量方针，设计、开发生产和销售过程，按 GB/T 19001-2016《质量管理体系要求》建立质量管理体系，形成了质量手册、程序文件和其他质量文件等，加以实施和保持，并持续改进有效性。

1、质量管理体系方针与目标

从导入 ISO 9001 质量管理体系，坚持产品质量的“安全可靠，持续改进”，到导入卓越绩效管理模型，推行全面质量管理，公司建立了以战略为核心，以 GB/T19580 卓越绩效模型为框架的整合型全面质量管理体系，满足了顾客、股东、员工、供应商、社会和合作伙伴六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，并以公司绩效考核体系为依托，设立了质量考核 KPI 目标和质量问责制。

1.1 质量方针：

领先技术，卓越质量，顾客至上，持续改进

健康安全、遵规守法、风险预控、持续发展、营造绿色环境

1.2 质量方针理解：

a) 强调对产品的质量要求必须以顾客和法律法规的要求为依据。

b) 强调产品质量是通过对顾客要求和法律法规要求的深入分析之后，设计（包括产品设计和工艺设计）并制造出来的，而不是检验出来的。

c) 强调系统管理的思想，通过对过程因素的识别和控制，来保证产品的质量。

d) 对过程的结果进行记录和分析，找出改进方向，落实改进措施，不断改进过程业绩。

1.3 质量诚信方针：

领先技术，卓越质量，顾客至上，持续改进

健康安全、遵规守法、风险预控、持续发展、营造绿色环境

2、质量教育

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、改进，基于 PDCA 的系统方法，不断持续改善。公司运用多种工具，持续改进各部门、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路和方式，确保实现个人和公司整体目标。公司积极与外部进行沟通交流，适时邀请专家对公司员工进行专项培训。公司定期对各级员工开展质量教育，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教育培训计划。各部门负责人根据公司要求，编制教育培训计划和内容，认真组织下属的教育培训。各车间主任负责班组长及员工的诚信宣传教育工作。公司通过专题培训、书面文字进行张贴或传达、质量诚信先进员工经验交流、利用图片展示等多种方式对企业员工实施质量诚信教育。

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（部分指标超过外部要求），从产品技术上践行社会责任。同时，公司制定了《年度质量、环境、职业健康安全目标》，对产品质量控制明确责任，遵循对质量事故不放过原则。

公司编制《合规义务识别及评价控制程序》，积极识别收集法律、法规、行业与产品标准、定期对期合规性进行评价，以满足法律、法规以及客户的要求与期望。

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》、SA8000、ISO14001: 2015、ISO45001:2018 标准等
产品标准 执行与制定	GB/T 24478-2009 电梯曳引机 GB 7588 电梯制造与安装安全规范 GB 8903 电梯用钢丝绳 GB/T 10058 电梯技术条件 GB/T 10059 电梯试验方法

类别	内容
	GB/T 10060 电梯安装验收规范
	GB/T 12347 钢丝绳弯曲疲劳试验方法
	GB/T 22562 电梯T型导轨
	GB/T 24474 电梯乘运质量测量
	GB/T 24478 电梯曳引机
	GB/T 24477 适用于残疾人员的电梯附加要求
	GB/T 31821 电梯主要部件报废技术条件
	GB 50310 电梯工程施工质量验收规范
	JG/T 5072.2 电梯T型导轨检验规则
	JG/T 5072.3 电梯对重用空心导轨
	TSG T7007 电梯型式试验规则
	DB33/T 771 电梯能源效率评价技术规范
	EN 81-1:1998/A2:2004 电梯制造与安装安全规范 第1部分:电梯 第2号修改件: 机器和滑轮空间

公司制定了《内部审核程序》、《管理评审程序》，并培养内审员团队，为确保体系运行的有效性和持续改进，安排了内审、过程审核和质量稽查。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《不合格输出控制程序》、《不符合纠正及持续改进控制程序》对不合格品进行了严格管控。公司所有的产品都经过在线检查，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，各种不合格产品返工、返修后必须经过重新检验合格后才能进入下道工序。

同时，根据《产品和服务要求的确定与评审程序》、《产品和服务监视测量控制程序》等，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《不符合纠正及持续改进控制程序》制定纠正预防措施并进行整改，评估纠正预防措施有效之后方能关闭问题项。

此外，公司还制定了《管理手册》、《外部提供的产品和服务控制程序》、《人力资源控制程序》、《能力意识和培训管理程序》等制度，对出现的质量问题进行问责和教育，并在日常研发、生产作业中，强调系统化，通过品管圈、持续改善等活动及质量工具的展开，充分应用 PDCA 循环，持续改善，追求卓越。

（四）质量诚信管理

1、质量承诺

a) 诚信守法

高层领导遵循“合作重于竞争”的经营理念，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，加强员工法律知识培训，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、用户、公众、社会中树立了良好的信用道德形象。

b) 满足客户需求

公司高度重视技术研发，加强了研发力量的投入，以客户需求为中心，积极听取客户关于功能、质量、配置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 ISO9001 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。

2、质量管理

—产品检测

（1）产品质量的跟踪

- ① 设计、生产中均进行评估，改进存在的风险和缺陷；
- ② 交付前进行测试，记录测试结果；
- ③ 交付后跟踪客户对产品质量的反馈信息；
- ④ 定期对产品开展全项目检验；
- ⑤ 在顾客满意度调查问卷中进行产品质量调查。

（2）服务质量的跟踪

- ①登记顾客需求信息，服务后进行回访，跟踪服务有效性；
- ②收集分析服务质量信息，对服务质量进行改进；
- ③在顾客满意度调查问卷中进行服务质量调查。

—质量追溯

公司每年组织进行管理评审会议，评审质量、环境、职业健康安全等管理体系的适宜性、充分性和有效性，达到持续不断完善管理体系，确保公司体系方针和目标的实现，满足相关方要求。

—质量分析

公司通过统计口径、财务报表、专题会议等多种渠道全面收集、整理和测量产品质量的数据和信息，并对数据和信息进行分析，制定相应的改进措施。

3、运作管理

a) 产品设计诚信管理

公司产品设计与研发严格从研发立项、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。

b) 原材料或零部件采购诚信管理

企业根据物料对产品质量的风险程度，将物料分为 A、B、C 三类。对 A 类物料供应商，除了必须符合法定的资质外，还要定期进行现场审计。对 B 类物料的供应商，企业首先要对该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计。对 C 类物料的供应商，一般只考虑审计其资质。企业对物料供应商进行资质审核及现场审核后，如符合要求同意购进的物料供应商应当建立质量档案。对采购的原材料批批全检，凡未达到规定标准的原材料一律不得入库是使用。

在设备和零部件采购方面，对供应商的相关资质进行严格审查。在采购设备和零部件时，能够使用标准件的一律采购和使用标准件；需特殊加工的，需对使用效果进行充分验证，确保达到我公司要求。所有设备在使用前必须经过设备验证，确保符合产品工艺要求。

c) 生产过程诚信管理

公司生产部、技术部具体负责各品种生产管理与技术管理工作。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，持证上岗，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，严格执行对不合格品的“不生产、不接收、不流转”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，专检规程，严格批记录的管理规程，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。

生产记录由制造部负责审核、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。每批生产结束后，车间统计员把记录汇总、复核，及时上交制造部，经审核无误后，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，加强生产过程信息化建设水平，对公司整个生产过程实行系统化管理，并挖掘内部潜力，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，对薄弱环节进行技术攻关；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。

公司推行精细化生产组织模式以缩短生产和交货周期，快速适应市场订单品种和数量高低起伏的变化，在降低库存基础上满足客户需求，满足了客户对电扶梯产品性能的全面了解和产品质量的进一步认可，订货率也随之提高，并且在很大程度上解决了售后质量问题，减少了售后服务工作人员的工作量，使售后服务工作安排更加柔性化。

4、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。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。

公司以“**诚信为本、客户优先、精诚合作、建立积极求胜的主人翁精神**”为核心价值观，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，从各方面增加业务人员的技能和素质，提升了顾客成交率。

天奥始终践行为顾客提供设计、制造、安装、维修、保养等全方位服务。公司产品出口多个国家和地区，拥有完善的国内、国际服务网络，贯穿于销售、技术、制造、安装、维修、保养等全过程，统一员工、合作伙伴的思想观念。建设经营服务型营销网络，创造出不同于竞争对手的独特价值，进一步提升顾客满意度和忠诚度，强化品牌价值和市场形象。

公司设立了 400-1628-588 电话，在前线强化“**顾客为中心**”的理念，建设经营服务型营销网络，创造出不同于竞争对手的独特价值，进一步提升顾客满意度和忠诚度。

② **提出了互惠互利、实现共赢、共同发展的观念。**在市场形势对企业有利的时候，对长期合作伙伴在产品和服务方面给予优惠政策；在产能过剩、市场需求下降的时候，与战略顾客共同承担降价风险。

③ **REM-X 远程监测系统。**通过 REM-X 远程监测系统提供的预警和故障记录等数据报告，我们的维保技师会提前对可能发生故障的部件或机构进行修理和更换，更加有效减少停梯时间。通过该系统：

- 1) 可以实时故障报警，并对所有在线电梯进行周期性巡检；
- 2) 可以协助现场人员进行远程的故障分析及处理；
- 3) 可以进行故障的早期预告；
- 4) 可以进行故障记录与统计，同时可对电梯的保养情况进行监督；
- 5) 可以进行电梯运行频率、停靠层站、呼梯楼层、开关门情况等数据的统计，为预防性保养提供依据。

（五）企业文化建设

在多年的发展历程中，公司高层领导充分挖掘企业内在文化要素，多次提炼、升华，构建了系统的企业文化，其中主要内容如下：

使命：以品质提升价值 服务全球客户；

愿景：致力于成为缔造世界一流电梯品牌的百年老字号企业；

核心价值观：诚信为本、客户优先、精诚合作、建立积极求胜的主人翁精神；



表 2：公司的质量理念

项 目	内 容
使命	以品质提升价值 服务全球客户
愿景	致力于成为缔造世界一流电梯品牌的百年老字号企业；
核心价值观	诚信为本、客户优先、精诚合作、建立积极求胜的主人翁精神；
经营理念	诚信为本、客户优先

2、品牌建设情况

高层领导认识到品牌的生命力在于一个品牌所展现出来的价值观，以及拥有这个品牌的产品和服务所带来并享受到的价值。

品牌故事：

伴随着第三次工业革命的发展，微电子技术、新能源技术、新材料技术等诸多领域的兴起和发展为电梯行业实现颠覆性变革创造了优越条件。而互联网的发展改变了电梯行业在“生态”环境，在二十世纪九十年代，被誉为欧洲理工院校的常青藤的德国工科院校联盟 TU9 工程师团队投身于电梯领域，成立了德国天奥电梯有限公司，专门从事现代高端电梯产品的研发、设计、制造和服务，目前在德国已拥有全球领先的核心部件生产工厂和技术研发实验室。

经过二十余年的稳步发展，面对全新产业升级，德国天奥电梯率先接轨工业 4.0，完成智能化工厂的改造，并通过互联网技术研发“tenau 天眼”系统，实时全方位的监控电梯的运行，改变了电梯行业的业态环境。并在 2014 年正式与中国投资方合作成为天奥电梯（中国）有限公司，把“tenau”高端品牌引入中国，在南浔建立全球最大的智能化生产基地，和国际领先技术接轨。作为城市楼宇交通的创新者和引领者，始终提供领先于时代的高端智能化上下交通服务是天奥电梯的信仰与坚持。

为努力打造中国电梯行业“百年老字号企业”和“百年品牌”，天奥通过与国内外企业的精诚合作、多方共赢，把与世界同步发展的电梯高新技术、新概念与近代中国工业制造发祥地的厚重文化相融合，并植根于中国江南水乡文化，打造新时代中国民族工业和制造业优秀国际品牌。

为此，天奥电梯提出发展三句话总要求为统领：新时代、新理念、新技术、新动能，提升美好生活需要，共享三奥发展成果。

公司不断壮大“精、专、新”的研发队伍，持续改善产品技术水平和质量性能，近三年来产品多次获得客户和同行认可。

序号	类型	专利名称	专利号	申请日	授权日
1	发明专利	含轿底轮的电梯下梁结构	ZL201610676006.X	2016.08.17	2018.11.27
2		一种控制屏检测装箱系统	ZL201710464886.9	2017.06.19	2019.03.08
1	实用新型专利	一种轿厢托架	ZL201620958322.1	2016.08.29	2017.02.15
2		轿顶轮安装结构	ZL201621283290.6	2016.11.28	2017.07.04

表 3: 质量管理水平相关绩效结果

指标项	单位	2017年	2018年	2019年
客户满意度	%	100	100	100

(六) 企业技术水平

1、标准制修订

公司积极参与地方、行业、团体标准的制定，具体如下

标准参与

序号	标准名称	标准号	主持或参与
1	既有住宅加装电梯工程技术标	T/ASC 03-2019	参与
2	既有多层住宅加装电梯实施指南	DB330503/11-2020	参与
3	既有多层住宅加装电梯工程技术规范	T/HZDT 001-2020	参与

公司倡导各种创新改进，并鼓励申报专利。现累计取得各项专利 69 项，其中发明专利 3 项，实用新型 66 项，此外，还取得软著 1 项，充分彰显了天奥深厚的技术研发和持续创新的能力。

2、专利情况

近五年内，公司共获得 4 项发明专利授权，2 项实用新型专利授权。

表 4: 近五年产品和技术所获荣誉

3	一种无机房控制屏	ZL201720712670.5	2017.06.19	2017.12.22
4	一种总空气开关的锁闭机构	ZL201720712676.2	2017.06.19	2017.12.22
5	一种免螺丝挂入式按钮操作板	ZL201720712211.7	2017.06.19	2017.12.22
6	一种具有补偿系统的电梯	ZL201720739303.4	2017.06.23	2017.12.29
7	一种无障碍外召板	ZL201720712207.0	2017.06.19	2017.12.29
8	一种单边举屏机	ZL201720712212.1	2017.06.19	2017.12.29
9	一种电梯井道底坑盒	ZL201720712208.5	2017.06.19	2018.01.19
10	一种控制屏生产流水线独轮旋转台	ZL201720711627.7	2017.06.19	2018.01.19
11	一种旋转折叠式护脚板	ZL201820777342.8	2018.05.24	2018.12.25
12	一种新型钢结构加装电梯	ZL201820777318.4	2018.05.24	2019.02.19
13	一种无机房对重后置电梯的轿顶轮结构	ZL201821251615.1	2018.08.06	2019.03.01
14	一种无机房对重后置结构	ZL201821251700.8	2018.08.06	2019.03.01
15	一种电梯轿架结构	ZL201821251701.2	2018.08.06	2019.03.08
16	一种安全插销结构	ZL201821570343.1	2018.09.26	2019.06.07
17	浅底坑式模块化加装电梯	ZL201821571590.3	2018.09.26	2019.06.21
18	一种无机房多角度旋转式对重装置	ZL201821576298.0	2018.09.27	2019.07.05
19	一种无机房轿架结构	ZL201821576308.0	2018.09.27	2019.07.19
20	一种轿厢隐藏式爬梯装置	ZL201821569642.3	2018.09.23	2019.10.15
21	一种电梯双重缓冲装置	ZL201920077364.8	2019.01.17	2019.09.06
22	一种带自救功能的电梯层门装置	ZL201920077362.9	2019.01.17	2019.09.06
23	一种无机房电梯承重梁布置结构	ZL201920075682.0	2019.01.17	2019.09.06
24	一种无机房曳引机防倾支架结构	ZL201920075681.6	2019.01.17	2019.09.06
25	一种轿厢定位防剪切事故装置	ZL201920077379.4	2019.01.17	2019.09.06
26	一种安全节能型电梯	ZL201920076953.4	2019.01.17	2019.11.22
27	一种全能型电梯轿架结构	ZL201920649117.0	2019.05.08	2019.12.31
28	一种一体式成型厅门门板	ZL201920649075.0	2019.05.08	2019.12.31

29		一种导轨安装的无机房机架体	ZL201920649233.2	2019.05.08	2019.12.31
30		一种电梯轿门护脚板结构	ZL201920649022.9	2019.05.08	2019.12.31
31		一种导轮角度可调式钣金对重框架结构	ZL201920649111.3	2019.05.08	2019.12.31
32		一种轿底减震装置	ZL201920076952.X	2019.01.17	2020.02.11
33		一种L型主机承重梁结构	ZL201920829945.2	2019.06.04	2020.02.14
34		一种无机房轿厢绳头座	ZL201920829956.0	2019.06.04	2020.02.14
35		一种电梯导轨端部固定装置	ZL201920650985.0	2019.05.08	2020.02.14
36		一种无机房救援用钢丝绳夹具	ZL201920648850.0	2019.05.08	2020.02.14
37		一种加装电梯缓冲器安装组件	ZL201921077480.6	2019.07.11	2020.04.24
38		一种低顶层的对重后置小机房电梯轿顶轮结构	ZL201921077358.9	2019.07.11	2020.04.24
39		一种小机房电梯轿顶轮减震结构	ZL201921086355.1	2019.07.12	2020.04.24
40		一种对重侧置小机房电梯的隐藏式轿顶轮结构	ZL201921077342.8	2019.07.11	2020.04.24
41		一种无机房三面开门电梯	ZL201920830407.5	2019.06.04	2020.05.26
42		一种紧凑型无机房电梯排布结构	ZL201921077417.2	2019.07.11	2020.05.26
1	软著	CageArea 效验软件 V1.0(一种适用于电梯有效面积比对的系统)	2019SR1158425	2019.08.12	2019.11.15

3、产品检验标准与水平

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。

表 5：质量管理水平相关绩效结果

指标项	单位	2017年	2018年	2019年
原料进厂检验合格率	%	99	99	100
车间一次报检合格率(均值)	%	100	100	100
交期达成率	%	100	100	100

主要产品绩效

主要技术指标（单位）	检测结果		
	2017年	2018年	2019年

运行中轿厢内最大噪声值	55dB(A)	53dB(A)	52dB(A)
Z轴振动的最大峰值	0.3	0.28	0.26
恒加速区域A95峰峰值	0.2	0.18	0.15
X轴和Y轴振动最大峰值	0.2	0.18	0.16

顾客主要服务绩效结果

序号	指标	单位	2017年	2018年	2019年
1	客户投诉受理数	次	507	1445	2206
2	客户投诉结案数	次	506	1445	2203
3	客户走访计划完成率	%	100	100	100

4、产品质量水平

积极主导和参与国家标准和行业标准的制定工作，突出公司在行业中有一定的影响力；实施技术与质量双轮驱动发展，进一步提高产品的技术含量和质量水平。

（七）企业计量水平

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。

表 7：公司采用的检测设备

设备设施		单位	数量	产 地	先进程度
检 测	试验塔	个	1	中国	国内领先
	接触器测试台	台	1	中国	国内领先
	按钮测试台	台	1	中国	国内领先
	光电开关寿命测试台	台	1	中国	国内领先
	门锁静态拉力试验机	台	1	中国	国内领先
	滚筒式滚轮测试台	台	1	中国	国内领先
	光幕寿命测试台	台	1	中国	国内领先
	扶手带疲劳测试台	台	1	中国	国内领先
	梯级链条拉伸测试机	台	1	中国	国内领先
	钢丝绳疲劳试验机	台	1	中国	国内领先
	随行电缆弯曲疲劳测试台	台	1	中国	国内领先
	电梯限速器测试系统 (不含提拉力)	台	1	中国	国内领先
	梯级负载测试台	台	1	中国	国内领先
	在线自动检测	套	1	中国	国内领先

(八) 认证认可情况

目前公司已通过 ISO9001 质量认证企业验收，并准备开展“浙江制造”品牌认证，公司将严格按国际质量管理体系执行，使企业产品的质量得到有力的保障，

从而使企业“领先技术，卓越质量，顾客至上，持续改进；健康安全、遵规守法、风险预控、持续发展、营造绿色环境。”的质量方针得以顺利推行。

—管理体系

通过 ISO9001、ISO14001 和 ISO45001 三体系认证，产品达到业内先进水平。

（九）产品质量承诺

公司提供售后服务，保障顾客的利益。公司建立了《顾客投诉处理程序》设立了 24 小时投诉电话，全天候接听并处理顾客投诉。工程部售后服务部负责牵头处理顾客投诉，报修投诉 2 小时内必须响应；如果不能在现场处理的，向顾客说明情况，回公司召集相关技术人员分析原因，制定解决方案，力争在 3 天内解决问题；若仍不能解决，作为重点特例，由公司组织专门力量进行攻关，确保让顾客满意。对于重大投诉，组织公司质检、技术、制造、质保及营销中心共同讨论解决方案和改进措施，一般均能在一周内解决问题。

（十）质量投诉处理

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，每张投诉单，均应严密监控，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，公司质检部门对客诉信息定期监测，设立售后服务部，对市场重复发生及影响客户满意度和产品体验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。组建品管圈、跨部门产品质量改善团队、同时联动上游供应商及相关合作伙伴，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。

（十一）质量风险监测

公司制定常规产品生产运行控制流程，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。公司还运用三

检制，即自检、互检、专检，对产品质量进行严格把控。其中自检包括了产品生产全过程，员工对自己所生产出来的产品，按照图纸或要求自行进行检验，并作出是否合格的判定且在检验记录上做好相关的自检记录。单元化模块化的生产模式，使产品关键质量环节得以暴露和控制，进而保证产品质量安全，防范质量安全风险。

公司制定了质量控制体系，成立了以总经理为最高领导人，明确了质量控制体系结构及各相关部门职责。

三、展望

多年来，我们坚定不移地走合作共赢的发展道路，与众多优秀合作伙伴开展全方位、多形式的合资与合作，在合作中学习，在合作中提高，追求长期发展和互利共赢。我们相信，通过智慧的联合，团队的协作，将帮助我们实现优势互补，开创“名族品牌、世界天奥”的宏伟蓝图。