

**SUNWARD**

# 2020 年度企业质量信用报告

山河智能装备股份有限公司



二〇二一年一月



# 目录

第一部分 报告前言 .....	1
1 报告编制规范 .....	1
2 总经理致辞 .....	2
3 企业简介 .....	4
第二部分 报告正文 .....	6
1 企业质量理念 .....	6
1.1 全面性的质量管理 .....	6
1.2 全过程的质量管理 .....	7
1.3 全员参与的质量管理 .....	8
2 企业质量管理 .....	8
2.1 质量管理机构 .....	8
2.2 质量管理体系 .....	11
2.3 质量风险管理 .....	13
3 质量诚信管理 .....	15
3.2 质量文化建设 .....	15
4 企业质量基础 .....	16
4.1 企业产品标准 .....	16
4.3 认证认可情况 .....	17
4.4 质量检验情况 .....	17
5 产品质量责任 .....	18
5.1 产品质量水平 .....	18

5.2 产品售后责任 .....	18
5.3 企业社会责任 .....	19
5.4 质量信用记录 .....	19
第三部分 报告结束语 .....	21

# 第一部分 报告前言

## 1 报告编制规范

为履行企业产品质量主体责任，建立健全质量诚信自律机制，主动向社会、消费者公开产品质量状况和质量承诺信息，接受社会监督，根据湖南省质量技术监督局《企业质量信用报告》一般要求的规定，按照客观性、时效性、简洁性、可验证性结合企业的实际情况，特编制本报告。

本报告本着客观、公正的态度进行编写，报告所涉及的内容真实、有效，符合企业实际情况，资源对企业有关情况进行公示，接受社会监督。

本报告的阻值范围为山河智能装备股份有限公司，内容包括企业质量理念、企业质量管理、质量诚信管理、企业质量基础、产品质量责任等方面。

本报告的时间范围为 2020 年度，即 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日，本报告所涉及的数据真实、有效。

获取方式：本报告有纸质版和电子版，请分别从公司品管本部和公司网站（<https://www.sunward.com.cn/>）获取。

## 2 总经理致辞

山河智能由衷感谢社会各界人士的支持与合作！

1、以“一点三线”、“一体两翼”战略助推高质量发展。山河智能聚焦装备制造业，在工程装备、特种装备、航空装备三大领域全面发展，并以湖南、广东为两大战略要地，不断推出具有世界影响力的产品，诚信经营和产品品质是公司在市场生存和发展的根本。山河智能以优良的产品品质和真诚服务回报顾客的忠诚。

2、先导式创新是山河发展的内核。先导式创新相较市场跟随式创新是一种更复杂、更艰难的全过程产品研发模式，是一种更高境界的自主创新，是当下实现由中国制造走向中国创造的主要途径！山河智能除保证自身能获得最大的经济效益外，还从社会和产品寿命循环全过程的角度考虑经济效益问题。山河智能的起家产品——液压静力压桩机，施工时无噪音、无震动、无油烟飞溅，具有非常明显的环保性，在核心专利技术的基础上，公司逐年对液压静力压桩机系列进行升级换代，在降低故障率、提高可靠性，改善维修性能和人机工程等方面推陈出新、持续改进，延长了产品寿命，推动了行业发展。

3、秉承“为客户创造价值就是为自身创造价值”的服务理念。全体员工牢固树立“以顾客为关注焦点”的思想，坚持技术驱动的发展路线，各产品线有着严格的以客户需求为中心的技术路线图，通过创新的产品和解决方案帮助客户提升盈利能力，持续为客户创造价值。公司本部建立了强大的营销服务平台，客户呼叫中心 24 小时运营。目前公司在国内有近 30 个办事处，100 多家代理商。在国外建立自主的服务中心，并与 60 多个国

际代理商建立了友好合作关系。山河智能积极沟通并努力开拓市场，在日趋竞争的市场中不断提高顾客满意度和市场占有率，始终保持产销量位居同行前列，使山河品牌深入人心，屹立不倒。

4、以体系建设为抓手，实施全面质量管理。公司 2000 年建立质量管理体系并通过了中国质量认证中心的首次认证。2006 年，取得了环境、职业健康安全管理体系认证，公司以过程方法将众多质量管理工作的影响因素系统地控制，包括质量管理体系的策划、公司各层领导的作用、相应的人财力等资源的提供，设计和开发的策划及运行、生产制造与品质管理、售后服务及市场营销等。导入科学的管理方法，确保对产品和服务质量、工作质量进行全面控制。公司以推行一体化管理体系为契机，全面提升员工素质和管理水平，并根据公司的实际运营情况，持续改进管理体系。全体员工应积极参与，不断进取，持续满足顾客及相关方的需求和期望，形成具有山河智能特点的管理方法，以更好的业绩回报顾客、员工、社会。

### 3 企业简介

山河智能装备股份有限公司（以下简称“山河智能”或“公司”）前身为长沙山河工程机械有限公司，成立于 1999 年 7 月 29 日，由中南大学智能机械研究所所长、博士生导师何清华教授领衔创办，是一家产、学、研相结合的先进制造企业。山河智能依靠革命性创新产品——液压静力压桩机起步，现已发展为以上市公司——山河智能装备股份有限公司为核心，以长沙为总部，在国内外具有一定影响力的国际化企业集团。

公司经湖南省地方金融证券领导小组办公室湘金证字（2001）01 号文批准，由长沙山河工程机械有限公司以整体变更方式设立，并于 2006 年 11 月 29 日经中国证券监督管理委员会核准，首次向社会公众发行人民币普通股 3320 万股，于 2006 年 12 月 22 日在深圳证券交易所上市（公司股票简称山河智能，股票代码：002097）。

山河智能总部位于长沙经济技术开发区凉塘东路 1335 号，总占地面积约 1700 亩。公司总资产近 190 亿元，员工 7500 余人，公司战略定位于“一点三线”、“一体两翼”，聚焦装备制造业，在工程装备、特种装备、航空装备三大领域全面发展，并以湖南、广东为两大战略要地，不断推出具有世界影响力的产品。公司现为国内地下工程装备龙头企业之一，全球工程机械制造商 50 强、全球支线飞机租赁企业 3 强。

先导式创新是山河发展的内核。先导式创新相较市场跟随式创新是一种更复杂、更艰难的全过程产品研发模式，是一种更高境界的自主创新，是当下实现由中国制造走向中国创造的主要途径！山河智能前瞻性地创立了先导式创新模式与体系，给企业带来差异化的发展先机，并把创新作为



一种“基因”植根于企业的生命之中，形成了具有鲜明山河特色、差异化显著的产品群。

公司已在地下工程装备、全系列挖掘机、现代凿岩设备、特种装备、矿山装备、起重机械、液压元器件和通用航空装备等十多个领域，成功研发出两百多个规格型号，具有自主知识产权和核心竞争力的高端装备产品，批量出口全球 100 多个国家和地区。“SUNWARD”商标已在全球数十个国家注册。

公司已获得专利技术 1000 余项，承担国家“863”计划、国家科技支撑计划、强基工程等国家级项目 23 项，获得国家科技进步二等奖、湖南省技术发明一等奖、湖南省科技进步一等奖等各种奖励数十项。

公司作为国家高新技术企业的优秀代表，被授予或获批设立了“国家认定企业技术中心”、“国家技术创新示范企业”、“国家创新型企业”、“国际科技合作基地”、“国家工程机械动员中心”、“中国驰名商标”、“国家博士后科研工作站”、“机电产品再制造单位”、“院士专家工作站”、“国家 863 成果产业化基地”、“湖南省岩土施工装备与控制工程技术研究中心”、“现代工程装备节能关键技术湖南省重点实验室”、“地下工程装备湖南省工程研究中心”、“湖南省山河智能工业设计中心”等荣誉称号或创新平台。

公司以“修身、治业、怀天下”为核心价值观，以“做装备制造领域世界价值的创造者”为使命和愿景，先导式创新成果获得国内外领导和专家的高度认可。党和国家领导人习近平、李克强、温家宝等先后视察山河智能。

## 第二部分 报告正文

### 1 企业质量理念

全面质量管理（Total Quality Management, TQM）是指“一个组织以质量为中心，以全员参与为基础，目的在于通过让顾客满意和本组织所有成员及社会受益而达到长期成功的管理途径。”山河智能结合企业发展实际情况，将全面质量管理融入经营管理的各个环节，形成了独具山河智能特色的全面质量管理经验，山河智能特色的全面质量管理主要有以下几个特点：

#### 1.1 全面性的质量管理

山河智能特色的全面质量管理包括三个方面的内容：

##### 1.1.1 管理对象的全面性

公司的质量管理不仅包括了产品的质量，还包括服务质量、工作质量。对产品和服务质量有直接影响的部门/人员需在部门/岗位说明书中明确质量职责，与公司签订绩效承诺书中必需包括产品或服务相关绩效指标或重点工作；对产品和服务没有直接影响的部门/人员需在部门/岗位说明书中明确工作质量和工作绩效相关职责，与公司签订绩效承诺书中必需包括工作质量或工作绩效相关指标或重点工作。由人力资源部定期对各项工作质量的完成情况进行评估，根据评估结果进行激励或考核。

##### 1.1.2 管理方法的全面性

公司 1999 年成立，2000 年建立质量管理体系并通过了中国质量认证中心的首次认证。公司以质量管理体系的过程方法将众多质量管理工作的影响因素系统地控制起来，包括质量管理体系的策划、公司各层领导的作用、相应的人财力等资源的提供，设计和开发的策划及运行、生产制造与品质

管理、售后服务及市场营销等。导入质量管理体系的科学管理方法，确保对产品和服务质量、工作质量进行全面控制。

### 1.1.3 经济效益的全面性

山河智能除保证自身能获得最大的经济效益外，还从社会和产品寿命循环全过程的角度考虑经济效益问题。山河智能坚持技术驱动的发展路线，各产品线有着严格的以客户需求为中心的技术路线图，通过创新的产品和解决方案帮助客户提升盈利能力，持续为客户创造价值。公司打造了挖掘机民族品牌，经历了国际化、智能化、自主化、节能化的过程，特别是在智能化、节能化方面走在了世界前列。

## 1.2 全过程的质量管理

山河智能根据国家质量方针“以人为本，安全为先，诚信守法，夯实基础，创新驱动，以质取胜”的指引，制订了公司质量方针“精准设计、精益制造、精心服务、精细管理”。质量源于设计，公司追求高精度的设计，通过科学的技术研究，翔实的数据积累，确定最佳的设计方案与生产工艺；推行 JIT 精益化生产模式，减少浪费，降低成本，以过程质量控制创造价值；提供优质服务，持续提高顾客满意度，超越顾客的期望；细化管理流程，分解落实质量管理目标和质量职责，持续改进，追求顾客满意的质量经营理念，向顾客提供满意的产品和服务。以体系建设为抓手，完善制度流程，严控过程质量，将产品质量产生、形成和实现全过程的各种影响因素和环节都纳入到质量管理的范畴，从产品的市场调查、设计开发、生产制造、市场营销及售后服务等环节进行总体过程质量管控。公司引进卓越绩效管理模式，所有产品全面贯彻质量管理体系，严格执行特种设备品质保证要

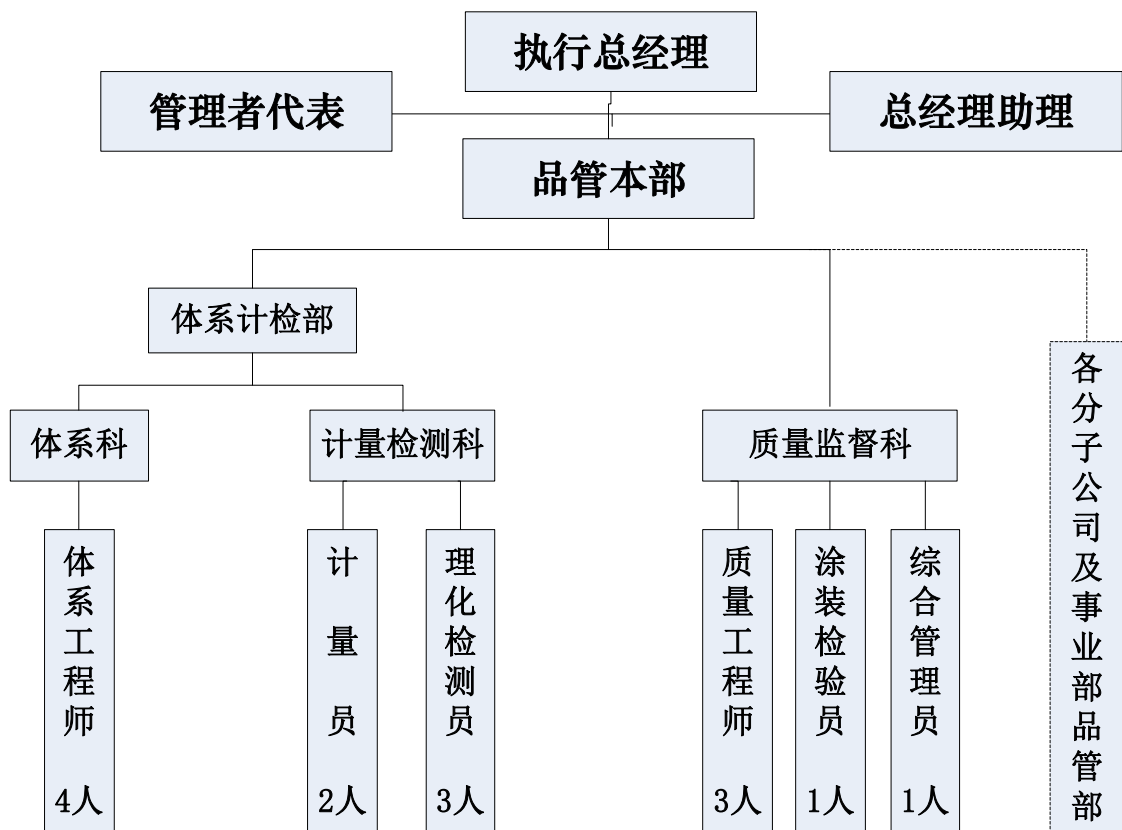
求，精心打造“好用、管用、耐用、实用”的精品装备。

### 1.3 全员参与的质量管理

山河智能全体员工根据各自的岗位特点，为提高产品质量、加强质量管理尽各其责，公司依托绩效管理体系对各员工的岗位质量职责及重点工作进行评估，通过激励与考核手段保证执行力。公司要求全体中高层管理人员发挥领导作用，提供相应支持，要求与产品和服务质量直接相关的人员共同参与质量管理工作，建立健全质量责任制，每月通报改善提案，每年组织开展 QC 活动，每年开展质量月主题活动，培养全体员工的质量管理意识，人人关心产品质量，个个对质量负责。

## 2 企业质量管理

### 2.1 质量管理机构



品管团队成员共计 170 人，40 岁以下人员占比近 70%，近三年引进较多大中专院校专业技术人才，大中专以上专业技术人才占比达 64%，年轻的技术人才汇集，形成了团队的中流砥柱；3 年以上老员工占比达 40%，员工忠诚度高，工作经验丰富，专业基础扎实，师带徒式传授经验与技能。

76 人通过内审员培训获内审员证书，3 人拥有中国认证认可协会注册审核员资质，计量理化人员持专业技术人员资格证书，无损检测人员通过认可取证，符合无损检测 2 级的要求，所有检验员经两阶段六个月绩效考核合格后持证上岗，对检验员进行技能等级评定，提升专业技能水平。

### 2.1.1 品管本部的主要职责

目标指标管理。制订公司级目标指标责任制，对达成情况统计与考核、跟进后续整改，对各事业部上报的目标指标情况进行稽核。

体系管理。质量、环境、职业健康安全管理体系、实验室管理体系、特种设备质保体系、两化融合管理体系、汽车产品 3C 认证、海关认证体系的建立、取证、维护；进行内部审核，接受外部审查。

计量管理。公司计量建标；计量器具周期检定和维修；现场进行计量巡检，跟踪验证责任部门整改情况；

理化检测。金属材料成份分析、力学性能检测；零部件进行盐雾试验；清洁度检测；原材料密度检测；其他原材料和零部件性能委外检测。对检测项目的重大不合格项，督促事业部制订纠正和预防措施。

涂装质量控制。公司涂装检验标准的制定及修改；涂装外协供方质保能力评价及帮扶；涂装过程质量监督抽查及性能检测；涂装质量异常处理；新涂料产品开发工作；涂装质量统计分析。

质量改善。编制公司年度质量改善计划并按计划实施改善；管理公司QC活动；组织开展质量信得过班组建设；代表公司参加外部质量政策制定、质量提升、质量咨询诊断、质量评审评比及质量奖申报活动。

质量监督与绩效评价。制定公司质量品牌战略和规划，组织开展质量宣传、竞赛、评比等活动，推进质量文化建设；对集团各分子公司、事业部品管部门实行矩阵式管理，对其质量策划、质量控制、质量改善活动进行指导和监督管理；对重特大质量事故调查和处置；负责质量人才教育培训和技能等级评定工作；参与集团供应链质量管理等。

### 2.1.2 事业部及分子公司品质管理部门的主要职责

各事业部内部二级质量目标分解制定与统计、考核。按体系要求执行，保持相关运行记录，接受内外部审核并整改关闭问题。在事业部内部开展过程审核，体系成熟度自评等体系工作。申报需求，购置、使用、维护计量设备和器具；根据周期定检通知及时送检所用计量设备和器具；接受巡检，及时整改关闭检查发现的问题。根据检验规程取样送检；对检测报告进行确认和分析评价，对检测不合格项目进行相应的处置；必要时，对不合格责任单位发出品质异常通报书/8D报告，要求制订纠正和预防措施，并跟踪验证责任部门整改情况；涂装生产过程检验及转序检验；重大异常时制订纠正和预防措施，并跟踪验证责任部门整改情况；各事业部内部开展QC小组活动及质量信得过班组活动、内部评比后推送到集团发表；配合开展质量政策制定、质量提升、质量咨询诊断、质量评审评比及质量奖申报活动。组织开展分子公司、事业部内部质量文化活动和质量宣传培训教育工作；配合开展检验员技能资格评定；综合考虑品管本部有关本事业部品

管负责人员聘用考察和绩效考核建议。质量检验按照有关标准和规定，对原材料、半成品、成品进行检验。按规定做好质量记录和标识，及时提供准确可靠的检验数据，掌握质量动态，保证产品检验的可追溯性。根据产品质量要求，制定原材料、半成品和成品的企业内控质量指标，组织实施过程质量控制，运用数理统计方法掌握质量波动规律，不断提高预见性与预防能力，并及时采取纠正措施、预防措施，使生产全过程处于受控状态。出厂产品合格确认和验证，质量统计和分析等。

## 2.2 质量管理体系

公司于 2001 年首次获得 ISO9001 质量管理体系认证证书，这些年来共通过了 ISO14001 环境管理体系，ISO45001 职业健康安全管理体系认证，ISO17025 实验室管理体系认证，起重机产品通过 TSG 07-2019 特种设备制造许可认证。

公司总经理付向东为最高管理者，任命了副总经理张大庆为管理者代表，根据公司一点三线和一体两翼发展战略，考虑了公司内外部因素、相关方、公司宗旨和发展方向等，确定了“精准设计，精益制造，精心服务，精细管理”的质量方针。

公司每年年初根据上一年质量目标达成情况,以适当的改进幅度制定《质量目标分解及考核方案》，按责任进行分解到各事业部、部门，签订各事业部、部门质量责任状，由品质管理本部每月进行统计。对各事业部、部门（第一负责人）进行相应考核，设置正负激励制度。各事业部、部门应就质量目标指标进行分解至下属二级相关部门，并形成相关激励、考核制度。公司每年年中根据《目标指标与管理方案控制程序》评估是否需修

订质量目标，并进行后续动作。

公司领导重视质量体系工作，严格按标准要求建立了质量管理体系，按规定编制了质量手册及质量体系程序，共建立程序文件 35 个，三级文件 139 个，规章制度 295 个，质量管理体系的策划考虑了组织环境、相关方的需求和期望、内外部风险与机遇等，符合公司实际，体系文件齐全。

公司于 2021 年 1 月 27 日至 30 日进行了内部审核，2021 年 3 月 22 日进行了管理评审，对管理体系的符合性进行了检查，对管理体系及过程控制的适宜性、充分性和有效性进行了评价，对内部审核和管理评审中提出的问题和改进措施及时落实，确保了管理体系的正常运行。2021 年 5 月 19 日至 20 日，接受了中国质量认证中心的质量、环境、职业健康管理体系再认证审核，保持了证书的有效性。

公司将“两参两改四结合”写入“山河基本法”，即参与基层活动、参与市场运作；改善管理、改善产品；市场、研发、制造、管理人员四结合。公司各层管理人员以身作则，始终坚持参与各项基层活动，倡导运用山河基本法的精神进行经营管理、研发制造、品质控制、营销服务等。在公司高层领导的指导与支持下，品管本部每年组织开展 QC 活动，2011 年至 2020 年共注册 QC 课题数量 961 个，取得成果的 QC 课题 768 个，员工通过参与 QC 活动，多个小组获得全国、省一、二等奖。从看中学，学中想，相互启发，思考自身工作的创新和完善。其中，公司财务中心携同品质管理部开展的《控制质量成本损失》管理 QC 活动取得了令人瞩目的成绩，降低总质量成本达 3380.98 万元。

系列举措推动质量管理体系不断提升和有效运行，降低产品和服务质



量风险，持续增强顾客满意。通过落实全员质量管理、全员营销活动，营造全员主动参与、持续改善的质量氛围，以《山河基本法》为手段督导工作作风的根本转变，在行业中形成了独具特色的质量管理模式。

## 2.3 质量风险管理

### 2.3.1 质量投诉处理

公司设立了专门的售后服务部门和客服中心，明确了职责，合理设置了岗位，建立了国际一流的配套服务体系，国内各主要省会城市建设了保障中心，五大中心仓库、四级供应体系（总部配件仓库、区域中心仓库、服务网点仓库、终端用户寄销库），可快速满足客户的多样化需求。公司坚持“441”渠道发展规划，建有超过 300 个营销服务网点，覆盖全国主要城市。着力培养一批专业化、专营化、规模化、可持续发展的渠道经销商。公司建立了高效规范的服务监管体系，创新升级的全球领先呼叫中心、24 小时在线的 400 呼叫服务，DMS 销售服务管理系统、山河云平台、大数据运营平台等，对每一个销售与服务人员、每一个客户、每一台设备实施远程全方位信息化管理，数字化营销和服务让客服工作更快捷高效，同时服务监管进一步强化了服务质量。公司提供了足够的经费保障，拥有一支技术过硬、经验丰富的营销服务团队和技术支持团队，追求将客户服务做到极致，在业内获用户“金口碑奖”。每年开展服务万里行，由服务、研发与品管人员分为若干个小组，怀着“为客户创造价值，才能为自身创造价值”的服务理念，走访各新老用户，在检查设备、售后服务、提供培训的同时，收集新老客户的心声与建议，全面实现了服务的智能化、贴心化和高价值，让客户无后顾之忧。

### 2.3.2 质量风险监测

公司品质管理部门能够独立行使职权，员工质量意识较强，公司品管本部设立质量监督科，对来料质量、过程质量控制、关键控制点、成品出货记录、质量文件的执行、质量指标的达成等进行过程监控和监督检查，对监控和抽查结果按制度进行考核。目前产品研制生产修理过程受控，质量管理活动有序，计量检测器具合格，产品实物质量稳定，未发生严重及以上质量问题；能够及时收集处理顾客反馈意见，做好售后服务保障工作。公司质量管理体系具备自我完善和持续改进的能力。

### 2.3.3 应急管理

当紧急情况和事件发生后，各部门、车间依据《应急预案》采取应急响应措施。事故发生人员首先采取应急措施（如关闭电源、切断火源、关闭阀门等）后立即向环境安全办报告。环境安全办启用《应急预案》，组织应急分队人员，采取应急措施控制事故发展，进行自救。发生火灾、爆炸、危险化学品泄漏时，各部门组织自救的同时，应报告环境安全办和应急领导小组，公司应急领导小组和环境安全办应立即赶赴现场，组织进行抢救。若事故不能控制需外部求助，环境安全办立即拨打消防电话 119、急救电话 120 等进行报警，详细报告事故地点、事态状况，并派人到路口接警。公司应急领导小组，组织事故发生部门密切配合专业队伍进行急救，协助现场指挥、救护、疏散人群等工作。事故和紧急情况处理结束后，事故发生部门应保持事故现场完整和原始状态，待环境安全办事故调查结束后，方可清理现场。环境安全办负责填写上报【重大事故紧急情况处理记录】。

### 3 质量诚信管理

#### 3.1 质量诚信管理

公司编制了《诚信管理制度》，规范了诚信管理的内容和实施，提出了相关风险，提高了公司诚信意识和诚信管理水平，加强了自律，营造了诚信经营、公平竞争的市场环境，促进了公司的健康发展。公司生产使用的原料均按照相应的质量标准采购，生产的产品均按照既定的工艺规程、操作规程进行生产操作，中间控制与成品控制按照公司制定的质量标准进行。每年公司进行客户满意度调查，其中包括了对产品质量、售后服务等项目的评价。

在 2020 年 9 月质量活动月期间，品管本部邀请了外训老师，依据《质量信得过班组建设准则》(T/CAQ 10204-2017)团体标准，组织公司各班组长进行了系统性的培训，促进各班组通过 PDCA 循环查找工作短板、建立目标指标，推动班组改进，公司重视“质量信得过”班组建设，持续提升产品、服务质量，提升核心竞争力。

#### 3.2 质量文化建设

产品质量是企业立足之本，公司长期以来坚持以质量为本，对外与客户达成良好质量反馈机制，对内与员工进行质量经验交流、培训，将质量相关的法规、公司制度以及客户需求及时的传达。每年 9 月份是国家规定的“质量月”，也是山河智能的质量月，公司品管本部为质量月统筹主办部门，每年策划系列质量月活动，落实国家质量方针，提高产品质量、服务质量，全面提升公司全员质量意识和整体质量管理水平。2020 年 9 月，品管本部策划了 8 项质量月活动，强化了员工质量意识，充实了员工质量

知识储备，贯彻了质量标准，改进了工作质量，提升了产品质量水平，赢得了客户口碑，打造了公司质量金字招牌。

## 4 企业质量基础

### 4.1 企业产品标准

山河智能技术中心为国家级技术中心，经过不断改进，技术中心建立了数据化、精细化、科学化的研发管理平台，设置了综合管理部、项目管理部、知识产权与标准化管理部，配备了多名专职标准化工程师，编制了《企业技术标准化奖惩制度》，明确了制定、修订国家、行业、地方或团体标准奖励金额，鼓励员工编制企业标准。通过标准全文信息系统管理与更新，每季度发布标准更新通报和标准化审查情况通报，开展产品质量的提升和标准化、6S 管理、计量器具管理标准化等管理优化工作。按体系文件要求，严格顾客导向过程执行标准化作业，促进了公司技术积淀和标准化工作的开展，提升了员工标准化意识，过程监控，减少浪费，降低成本，推行质量管理“四严”，以过程质量控制创造价值。

### 4.2 计量检测能力水平

公司自有计量器具 2000 余件，获游标类、测微类、指示表类、扭矩扳手类、压力表类五大类计量标准证书，具有五大类计量器具自行检定能力。公司具有专业理化检测设备，进行表面处理件的盐雾试验和液压元件的清洁度检测，对金属材料的理化性能（材质、硬度、金相）与力学性能（拉伸、弯曲、冲击功）进行专业检测，是保证材料、零件质量最重要手段，能力，通过检测技术的规范化，标准化，确保检测结果准确可靠，以保证产品品质。

### 4.3 认证认可情况

公司于 2001 年首次获得 ISO9001 质量管理体系认证证书，这些年来共通过了 ISO14001 环境管理体系，ISO45001 职业健康安全管理体系认证，ISO17025 实验室管理体系认证，起重机产品通过 TSG 07-2019 特种设备制造许可认证。

### 4.4 质量检验情况

公司实物质量控制主要分来料质量控制、结构件质量控制和过程及出货质量控制三大块。

#### 4.4.1 来料质量控制

根据《采购物料检验规程》对采购件进行质量检验。针对液压件制定清洁度检测计划，定期送检，并形成定例化，控制液压件清洁度，并组织召开清洁度月度会。制定重点物料定检计划，并按计划实施检验。新部品质量控制。制定年度供应商帮扶考察计划，并按计划实施。供应商 4M1E 变更控制。建立供应商“一户一册”档案。

#### 4.4.2 结构件制造质量控制

对关键结构件关键焊缝列出探伤计划并严格执行，对关键结构件的机加及形位尺寸的检测列出月度定检计划并执行，对机加过程每天进行巡查，对铆焊过程每天进行巡查，对新产品及参展机关键结构件组织现场评审管理。

#### 4.4.3 过程及出货质量控制

来料要求车间接收前对外观全部自检。检验员定期对液压件清洁度检查控制，液压钢管和胶管定期送理化室检测；检验员定期对结构件外观及

涂装质量进行检测控制；针对整机装配过程，不定期对现场工装、扳手、拧紧机等作业工具进行巡查，定期对螺栓、接头的扭力以及装配自检表等进行抽检；对整机涂装进行检查，对重品解除进行推进，定期召开专题会；随炉制作涂装样板，进行耐候试验和盐雾试验；整机清洁度检查；入库检查；库存机点检抽查；发货检查；抽查设变执行情况；组织过程审核、进行整机质量评审；对新产品质量控制。

## 5 产品质量责任

### 5.1 产品质量水平

公司从原材料到成品出库，对每个过程进行了层层把关，每道工序需进行自检和互检，专业的检验员进行巡检和专检，所有新产品均需通过首件检验才能放行，公司的质量誓言中就明确“不接受不合格品、不制造不合格品、不流出不合格品”。产品结构件均进行打钢码，明确操作人员的工号，生产作业单随工序流转，记录了操作人员的姓名和检验人员的姓名等重要信息，每台整机设备都有专门的质量档案，由各事业部的品管部门归档保存，以便于质量追溯，责任到人。每台设备出厂前都经过品管部门严格的出厂检验合格才放行，公司承诺给客户发出的产品质量指标不低于合同的规定。

### 5.2 产品售后责任

公司质量管理体系文件包含有售后服务控制程序、退货管理制度、召回管理制度、客户投诉管理制度等。其中《售后服务控制程序》明确了售前服务、售中服务、售后服务的定义，明确的售后服务的归口管理部门，规范了售后服务流程，提出了故障处理时间要求，质量故障现场服务处理

的时限、售后服务人员的专业技能等要求，对售后发现的质量问题及客户投诉，分开机故障、早期故障、保内故障进行处理与考核，按公司售后制度的要求退、换货处理，由服务部门及时反馈给品管部门调查产生问题的原因，给出纠正预防措施，防止相类似事故的发生，同时给客户出具致歉书和完整的调查报告。

### 5.3 企业社会责任

山河智能秉承“修身、治业、怀天下”的企业精神，始终坚持做一个有社会责任心的企业，2004年起在中南大学设立“山河英才”奖励金，已持续支持16年。2008年参与南方抗冰救灾与5.12汶川抗震救灾。2012年为阿拉善生态基金会无偿捐助挖掘机械。2014年起成立“山河爱心基金”，主要针对内部员工扶贫帮困。近年来还关注了下乡老知青、抗战老兵、长沙县特殊教育学校、宁乡县竹山小学、宁乡抗洪救灾等，在员工和社会中形成了良好声誉。遵守社会公德情况：公司成立以来，始终坚持以遵守法纪法规为底线，诚信经营，维护市场的竞争生态平衡，未发生恶意扰乱市场的行为，受到客户及社会的好评，曾获得国家级、省级“重合同守信用”企业证书。公司近三年未发生重大质量和安全事故。公司产品以智能、节能为发展方向，获得多项相关专利并产业化。

### 5.4 质量信用记录

2000年获得了质量管理体系认证证书，2006年获得了职业健康安全认证证书和环境认证证书，至今一直有效持有证书，并不断扩展证书覆盖的产品范围。通过不断推进质量管理体系有效运行，产品设计、采购、生产制造、检验各环节均得到了有效的管控，产品质量水平得到不断提升。

公司产品质量稳定，服务及时，客户满意，每年进行客户满意度调查，及时了解顾客需求和期望，持续增强顾客满意。每年接受湖南省质量监督抽查等，未出现过产品质量不合格的情况。公司在报告期内没有政府部门关于产品质量、环境、职业健康安全等方面的处罚与投诉。公司 2012 年就经过了湖南省企业质量信用等级评定委员会的综合评定，被确认为湖南省质量信用 AAA 级企业。公司在质量工作中也荣获了诸多荣誉，如质量振兴工作先进集团、质量效益十佳企业、湖南省省长质量奖、质量标杆企业、质量诚信标杆企业等。



### 第三部分 报告结束语

公司将一如既往的持续加强质量信用工作，以独具山河智能特色的全面质量管理方法，创造更多效益。如培养质量技术人才，攻克系列质量技术难题，在解决就业、精准扶贫、安全生产、环境保护、应急救援、抗震救灾、节能减排、绿色环保方面继续作出贡献。山河智能将继续秉承“做装备制造领域世界价值的创造者”的使命愿景和“修身治业怀天下”的价值理念，推行山河特色的全面质量管理，在改善产品质量、工作质量和服务质量和为客户创造价值、为人类提高生活品位，不断推出具有世界影响力的产品等方面作出卓著的成绩，引领山河智能聚力于装备制造跨越式发展，为质量强省、质量强国奠定坚实基础、输出实在成果，致力于推动中国制造向中国创造转变、中国速度向中国质量转变、中国产品向中国品牌转变。