



企业质量信用报告

中船重工鹏力（南京）智能装备系统有限公司

二零二一年七月



前 言

编 制 说 明

中船重工鹏力（南京）智能装备系统有限公司为履行产品质量主体责任，提高企业质量诚信意识和质量法制意识，推动社会公众监督，成立了《企业质量信用报告》编制小组，由公司总经理任组长，公司副总经理任副组长，负责编制报告及实施落实工作。

1、报告内容客观性声明：中船重工鹏力（南京）智能装备系统有限公司《企业质量信用报告》是本着客观、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，报告内容包括了企业质量理念、企业质量管理、质量诚信管理、质量管理基础、产品质量责任等方面的理念和制度及措施等，定期公布，以接受社会的监督指导。

2、报告组织范围：中船重工鹏力（南京）智能装备系统有限公司所有生产经营活动。

3、报告时间范围：2020 年 06 月至 2021 年 06 月。

4、报告发布周期：本报告为年度报告，下次发布日期 2022 年 10 月。

5、报告数据说明：本报告所有数据均来自公司实际情况或调查数据。

6、报告的获取方式：本报告以网络版形式发布，可在我公司网站获取。



企业简介

作为中船重工集团第七二四研究所专注发展先进制造智能化装备的科技产业公司，中船重工鹏力（南京）智能装备系统有限公司从 1988 年自主研发国内第一条知名品牌家用空调生产线开始，进入工业自动化装备领域，现已发展成为集研发、制造、销售、服务为一体，能为用户提供系统解决方案的系统集成商。为家电、汽车、船舶、海洋工程、工程机械、石油石化、铁路车辆、核电、风电等行业提供大中型智能装备集成服务，现已广泛应用于西门子、惠而浦、史密斯、大金、海尔、格力、恩布拉科、加西贝拉、前卫克罗姆、大连船厂、新港船厂、外高桥船厂、南车集团、奔驰、上汽、福特、马自达、法雷奥、东机工、恩坦华等国内外企业集团，完成重大技改项目千余项。中船重工鹏力（南京）智能装备系统有限公司向替代进口的高科技、全自动的工业智能化装备领域发展，已逐步成为行业的领军者，并致力于成为数字化工厂系统集成服务商的领军企业

中船重工鹏力（南京）智能装备系统有限公司始终以市场竞争机制与科技创新为动力，以江苏省企业技术中心、江苏省钣金成型与装焊自动化工程技术研究中心、江苏省博士后工作站为技术支撑，拥有百余人的科技创新团队，和东南大学、大连理工大学、江苏科技大学、江苏省先进焊接技术重点实验室等机构建立了产学研基地，为中国焊接协会理事成员单位。

近年来，中船重工鹏力（南京）智能装备系统有限公司成功突破了自动物流输送、自动加工成型、精密装配、智能焊接制造、智能检测、质量追溯系统等多项核心技术。在家电与汽车领域，研制成功家电、压缩机、发动机等智能化装配与检测系统、钣金自动化成型等系统装备；突破了机器人开发集成应用的关键技术，研制成功白车身机器人自动焊装生产线、汽车零部件机器人装配生产线以及柔性化多功能机器人工作站等大型系统装备；在中厚板焊接领域，成功突破了多自由度专业机械手多层多道焊接、焊缝自动跟踪、焊接参数优化集成及焊接过程数字化控制等关键技术，研制成功具有国际卓著水平的大型箱形结构智能化焊接成套设备、船舶平面及曲面分段焊接自动化成套装备、管道自动化装焊成套设备



等；在石油石化、铁路车辆、工程机械等领域，成功开发出激光、等离子等适应多种材料先进焊接工艺的机器人集成系统。

中船重工鹏力（南京）智能装备系统有限公司承担国家重大基础制造装备专项、智能制造装备专项等国家 863 及重大科技项目，在精密机电一体化、机器人开发与集成应用、智能化焊接与精密成型、智能化装配与检测等装备工程技术领域具有国内精优水平，拥有百余项专利技术与软件著作权，多项产品填补了国内空白，被评为南京市高成长科技创新型百优企业和高新技术企业。

多年来公司以精细化、项目管理和现代企业管理为核心，以信息化为手段，建立了高效的管理团队和体系，为客户提供精专的产品和服务。沿着开拓者的足迹，以人为本，共同发展；紧扣时代发展的脉搏，创造价值，共享成果，引领行业前进的步伐，致力发展成为全球数字化工厂系统集成服务商中的领先者！

地址 (ADDRESS)：南京市江宁经济技术开发区长青街 32 号

(No.32, Changqing Street, Jiangning development Zone, Nanjing City, China)

邮编 (Post code)：211106

电话 (TEL)：(025)87173418

传真 (FAX)：(025)87173413

E-mail: wangll@724pride.com

质量信用报告

一、企业质量理念

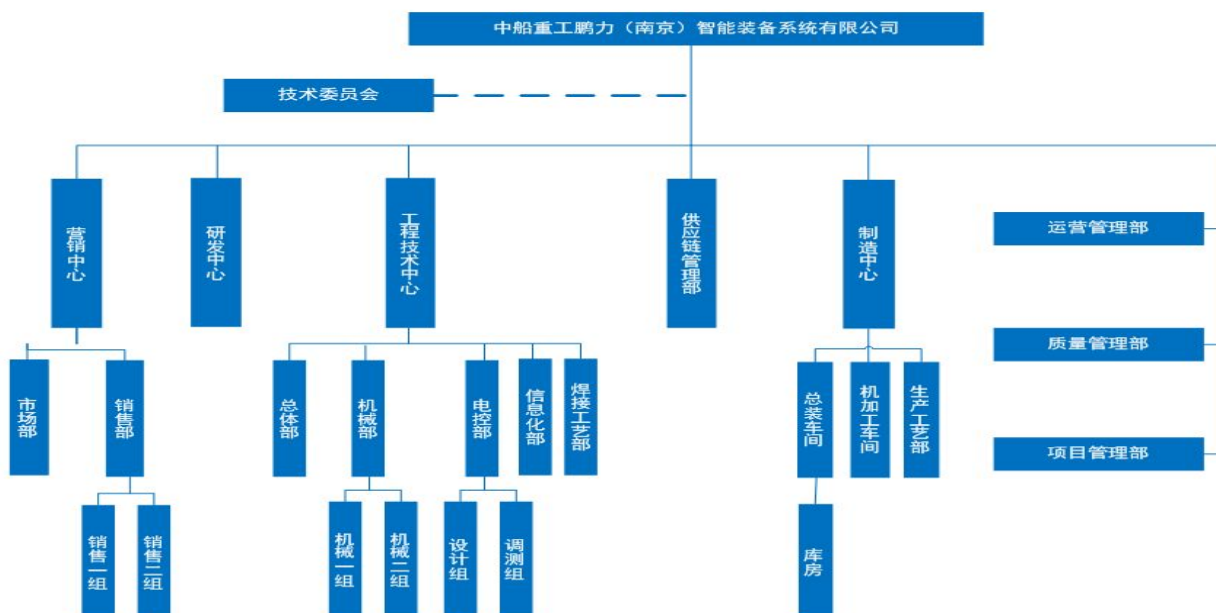
企业的质量理念是“品质第一，顾客至上，以优质的产品满足顾客的需求”。“领先超越、优质高效、诚信服务、持续改进”是企业的质量方针。企业要在激烈的竞争中寻求生存、发展，站稳脚跟，最重要的武器就是产品质量。它不仅涉及企业的所有职能部门，贯穿研发、工程、采购、生产、销售等各个环节，而且涵括人员意识、质量体系、生产经营乃至机器设备等硬件。

从领导决策层到每一个员工对质量和质量工作的认识和理解，这对质量行为起着极其重要的影响和制约作用。鹏力装备人视品质为生命，严格把控产品质量关，从原材料的采购到生产的全过程严格把控，每个环节都做到一丝不苟。高品质产品让客户放心、满意，企业品牌的知名度和信誉度才会不断得到提升，企业才能立于不败之地。“致力于发展成为全球数字化工厂系统集成服务商中的领先者”是鹏力装备人崇高的历史使命与光荣责任。

二、企业质量管理

1、质量管理机构：

1.1 公司组织结构图：



1.2 责任权限：

公司实行总经理负责制，总经理作为公司管理者代表，代表公司确定公司的



质量方针与质量目标，负责确立公司的使命、愿景和价值观，保持对客户及其它相关方的关注，营造授权、主动参与、创新、快速反应和学习等方面的经营环境，完善公司的管理，主持评审公司的管理业绩，履行各方面的社会责任，为公司的第一质量责任人。

公司质量管理部部门经理负责公司质量管理体系的建立、实施和保持，并及时向总经理报告质量体系运行的符合性和有效性；组织、协调、监督质量管理体系的实施，有权制止和纠正不符合规定的行为；有权验证质量记录及报告的真实可靠性；执行总经理指令，监督各部门是否完成总经理下达的各项工作；在整个公司内促进顾客要求意识的形成；向总经理报告质量管理体系的业绩，包括改进的需求；有权代表公司就认证、咨询等事宜与外界进行联络。

质量管理部在集团对口职能部门和质量管理委员会的专业指导下，负责公司质量、环境以及职业健康安全管理体系的策划、实施、监督和评审工作。根据有关技术文件编制对应质量检验标准和质量控制规范，全面落实就公司技术标准化、设计评审、外协件入厂、机加工工序、组装装配以及专机出厂等过程的质量控制及检验工作，实现公司质量的改进与提升。

营销中心下辖市场部、销售部（销售一组、销售二组），全面负责公司的市场需求调研、品牌推广、产品销售、客户关系维护等工作，规划公司产业方向。

研发中心依据公司战略目标，牵头现有产品线的全生命周期发展规划，制定技术发展路线，牵头进行新技术、新产品的储备开发。

工程技术中心下辖总体部、机械部（分机械一组、机械二组）、电控部（分设计组、调测组）、信息化部、焊接工艺部。全面负责项目从承接到验收全过程技术管理工作，根据营销、项目计划完成各项技术设计工作，负责解决项目全过程中各类技术问题，对设计质量、成本负责。

供应链管理部在集团供应链委员会的专业指导下，全面负责组织开展公司的供应商开发和管理，比价谈判，合同签订、执行和变更，付款预算编制等业务活动，参与核价管理，根据项目计划进度要求完成物资的采购供应工作。

制造中心下设总装车间、机加工车间、生产工艺部，全面负责公司的生产管理，根据项目计划进度，完成机械加工、生产装配、安装调试等工作，负责设备维护和库房管理等工作，贯穿落实安全标准化工作。



运营管理部全面负责公司的人力资源管理、行政管理（图纸档案管理）、内控管理工作，提高公司运营管理水平，并协助公司总经理进行重点工作的跟进，提升组织绩效。

项目管理部负责公司项目的整体控制及过程监控，制定并实施具体项目计划，对项目实施进度、质量、成本进行管控，组织监督与项目相关的各项工作，负责项目验收，做好项目预决算管理。

在这个体系中每一级人员的思想素质与技术素质是至关重要的。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，并对全员进行质量检验职业教育，并举办各种类型的技术考核、竞赛等。把岗位竞争与技术考核直接与个人经济效益挂钩，大大促进了学习技术的热潮。全员的质量管理水平和技术素质得到了大幅度的提高。

2、质量管理体系：

质量是企业的生命，产品质量一直是企业的主等大事，企业通过了GB/T19001-2016 标准质量体系认证，在质量管理工作中公司高层高瞻远瞩，制定出切合企业实际发展的质量方针和质量目标。

公司质量方针：领先超越、优质高效、诚信服务、持续改进。

公司质量目标：公司制定了详尽全面的质量目标管理机制，从公司经营改善、部门提升、闭环管理等多个维度策划形成了公司级质量目标，详见附件：“2021年中船鹏力（南京）智能装备系统有限公司质量目标汇总表”。

公司建立了一套全面的、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体系文件，这些文件含概了产品开发、生产管理、设备管理、人员管理、质量管理、生产工艺管理、质量标准管理、质量检验、销售管理、售后服务管理、市场信息反馈等各环节，实现了“全面、全员、全过程的”质量管理，做到一切用数据说话，一切工作都有章可循，真正体现了质量管理的科学化、系统化、规范化，使企业产品质量和管理水平都有了质的提高。

公司的每个员工肩上都负有质量责任，为监视和测量质量体系的有效运行，企管部除按计划每年组织一次内部审核和管理评审，每月还通过对质量目标的达成情况进行跟踪监视实现对各部门部门质量绩效。

3、质量安全风险监测：



在监视质量体系有效运行的同时，公司加强了对实物质量的监督检查力度，鉴于目前公司项目产品均为非标，公司在专机生产制造过程中强力推行“三检制”，增强生产操作人员的责任意识和主人翁观念，“我的工作我负责、我的工作请放心”是每位鹏力装备人的心声。强有力的过程质量管控，有效保证了公司质量目标的实现。

针对产品销售的实际情况，公司在青岛、芜湖、深圳等几个大客户集中的城市长期派驻服务跟踪人员，形成了一支庞大而反映灵敏的网络。配备技术人员进行技术指导和培训，尽可能在较短时间对用户出现的问题进行处理，做到 24 小时到达作业现场。

公司非常注重客户对产品的满意程度，产品交付后，公司会通过各种方式征集客户对产品质量的意见和投诉，妥善处理顾客抱怨，并根据情况及时改进，以取得顾客的持续满意。客户对产品的意见或投诉，可以通过公司的满意度调查表或者直接拨打公司的销售热线进行相关事宜的确定与沟通。公司会通过收集到的顾客信息反馈，确定顾客对产品服务的满意程度，及时进行统计分析，确定顾客的需求和期望以及公司改进方面的措施。

公司建立了重大质量安全应急预案，总经理为重大质量安全管理工作的最高管理者也是第一责任人。规范和指导应急处理工作，有效预防、积极应对、及时控制产品安全或质量事故并组织应急补救工作，尽可能地减少安全质量问题事件的危害，保障消费者的权益，降低公司损失，确保产品出现重大问题时得到及时有效的处理。

三、质量诚信管理

1、质量管理：

我公司郑重表示，并以此自律：

1.1 牢固树立“质量第一”的思想，不断增强质量意识和社会责任意识，保证和提高产品质量，落实企业质量主体责任，满足顾客对高质量产品的期待和个性化需求，增强顾客的购买信心。

1.2 人无信不立，业无信难兴，我公司保证文明经商，诚信为本，按章纳税，依法经营，重合同，守信用，树立诚信品牌。

1.3 严格遵守《产品质量法》、《标准化法》、《计量法》等法律法规，严格执



行产品标准，满足顾客要求，杜绝虚假宣传，坚决抵制伪劣、欺诈顾客等失信违法行为，不侵害其它企业的合法权益，遵循公平、公开、公正的竞争原则，遵守市场规则，开展有序竞争，构建诚信经营、公平竞争的市场环境。

1.4 我公司严格履行以上内容，如有违反，接受将失信违法行为纳入不良信用记录并向社会公开；主动接受政府、各行业及社会各界的监督。

2、运作管理：

加强全员、全过程、全方位的质量管理，推行先进质量管理方法，完善质量保证体系、标准化体系和计量保证体系，严格原材料、生产过程、产品出厂和储运销售全过程的质量控制。加强质量诚信体系建设，切实保证产品质量，完善服务体系，随时准备为顾客提供售后服务，为顾客提供一切方便。

3、营销管理：

诚信是市场的黄金规则，市场经济愈发达愈要讲求诚信，这是市场经济的内在要求，也是文明的基石和标志。因此，企业为了消费者和的长远利益，也为了企业自身的生存和，从产品诚信、价格诚信、服务诚信等方面实施诚信营销。

产品诚信：产品的质量是企业的生命，因此公司产品的性能、寿命、安全等指数在符合国家技术标准或行业标准的同时，产品从原材料、零配件均选用国内外知名品牌，关键部件均要求配套企业经通过 GB/T19001-2016、GB/T24001:2015、GB/T45001-2020 等认证，生产过程中严格按照图纸及工艺文件要求精细化生产，有效地保证了产品的合格性。

价格诚信：价格是企业赢得市场的有效武器，企业在定价及报价中应遵循诚信原则，避免利用价格欺骗消费者。企业产品定价应公开、公平，实行透明化原则，一是一，二是二。

服务诚信：用心服务，用真心、用真诚去传情达意，才能使彼此的交流更为顺畅、更为高效、更为精彩，员工与客户之间心与心最惬意的沟通就是客户的满意和赞扬。心为客户所用，情为客户所系；急客户之所急，想客户之所想；想于客户未想之，耐心做到客户满意为止，与客户建立起牢不可破、长期共荣的相互关系，从而引导需求，满足需求。

四、质量管理基础

1、标准管理：



面对国内外市场的激烈竞争，我公司在严格按照国标及行业标准进行生产管理及质量控制的同时，积极采用国际及国外先进标准。同时，在公司领导的全力推动下，公司正策划建立企业标准化库，总结经验汇聚成果，通过对长期的积累成果的标准化汇编，实现成果的持续传承。从产品原材料采购、理化分析及试验、生产加工、组装及试验、售后服务这一条龙的生产管理上，公司秉承“领先超越、优质高效、诚信服务、持续改进”的质量方针，严格控制生产流程每道工序，确保产品质量。目前采用国家及行业准 50 余项，拥有企业标准 2 项，目前正在参与 4 项行业标准的修订工作，旨在提高公司的管理水平及产品质量的同时，同步推动行业标准优化工作。

2、计量管理：

企业建立完善的监视和测量设备控制程序，目前拥有检测、计量的设备仪器 330 余台套，如三坐标检测仪、影像测量仪、减压器等，设备精度及准确性能满足公司产的监视和测量。

3、认证管理：

公司先后通过了质量、环境及职业健康安全管理体系认证，在规范项目专机质量的同时，负有极强的社会责任感：对企业员工负责、对子孙后代负责。

4、检验检测管理：

公司配有计量室，设置专职计量管理人员进行公司计量检测仪器仪表和设备的跟踪管理。公司建立了检测设备台账，对检测仪器、设备制定了相应的保养计划，并定期进行鉴定。内容包括：润滑、清洁、紧固、线路、调整水平、校准数据等。不断完备的计量管理工作计划保证了计量管理工作的全方位有序开展，检验检测管理工作得到了较好的保持。

五、产品质量责任

1、产品质量水平：

1.1 质量把控：

我公司生产的产品从设计、生产、检测到产品包装发货，运输及售后服务各环节，产品质量严格按照国标、行标和企标要求进行出厂检验，不合格产品决不出厂。不定期邀请集团专业人士来公司监督、指导工作，层层质量把关。

原料采购：为确保原材料质量，我公司均在严格评审的合格供方采购。进厂



原材料经检验合格后方可入库，实行层层把关检测审核制度。

生产：为确保产品质量，对生产各环节严格进行控制，工件流转过程中实行工艺卡片跟踪制度，当产品质量出现质量问题时可追溯班组和个人，并及时采取纠正和预防措施，确保合格产品进入下一道工序。

检验：公司对产品的检验进行严格控制，确保未经检验的产品不投入使用和出厂。由质检部的技术人员，对产品生产过程中的工序及成品严格按照产品的工艺过程卡片条款要求进行过程质量管控，确保产品质量过关。

不合格品的控制：不合格品的控制我公司实行三检制度（自检、互检、专检），以防止不合格。采取有效的纠正和预防措施，消除实际和潜在的不合格因素，防止类似质量问题发生。

包装与运输：对产品成型过程中影响质量的搬运、包装和交付各环节进行控制，以防产品损坏，在产品最终验收合格后根据所签合同的运输方式及有关要求，对产品进行包装和防护，确保完好无损地将产品运输到目的地。

1.2 产品质量水平：

近年来，公司主导压缩机生产线、自动化仪表生产线、家电自动化生产线项目专机的各项指标均保持较高水平，并不断的提高，综合项目能力在行业内处于较高的水平。

1.3 售后服务质量水平：

公司自成立以来，坚持精细化、专业化、规模化、持续改进等管理方式，各项业绩均取得良好的发展，近三年，在产销量不断提高的同时，也赢得了客户的满意与信赖。公司营销中心负责总结客户满意度的测量及分析，近三年客户满意度水平均处于较高水平。

2、产品售后责任：

2.1 产品质量的服务范围

凡本公司生产的产品，用户在规定的保用期限内，严格按照使用说明正常操作保养、使用下由本公司负责售后维修。

2.2 售后服务体系

为确保公司对用户提供良好的服务和及时准确的信息反馈，不断提高产品质量和服务水平，公司建立完备的售后服务体系；服务人员在进行各项服务活动中遵



守公司的各项规定；产品质量售后服务必须由客户服务部认可。

2.3 项目专机质量问题处理原则

1) 客户服务部在接到客户反映的专机质量问题后，尽快（一般是当天）进行初步分析，简单的问题电话告知客户解决，复杂的问题及时召集相关部门开会，分析原因、制定纠正措施，并安排实施。

2) 通过客户反馈的相关信息，公司相关部门不能分析出具体原因或不能出具纠正方案的，由项目管理部协同工程技术中心、质量管理部、营销中心进行联合专项分析解决，或至项目现场提出纠正方案再维修（省内 24 小时内，省外 48 小时以内）。

3) 通过客户反馈的相关信息，公司相关部门能分析出具体原因并出具纠正方案的，由项目管理部直接安排工人维修，制造中心负责维修人员的配合调拨。

3、企业社会责任：

企业作为构成社会有机整体的基本单位，不仅要追求利润，也必须考虑社会的整体利益和长远发展，并承担相应的社会责任，它不仅包括积极投身于社会公益事业、协办各种大型活动，同时也包括合法经营、照章纳税、爱护资源、保护环境、重视安全、关爱员工、创造条件、扩大就业、融入社会、共同富裕等。

4、质量信用记录：

公司保证自身行为符合诚实守信的道德规范，采取各种手段监测公司内部、与主要合作伙伴之间、与客户之间，以及公司管理中行为道德的主要过程及测量方法和指标，如运营管理部内控人员及供应链管理部每年对订货合同、合同履约及违约情况等进行分析；质量管理部协同供应链管理部对供应商进行评价、分析和准入等。



结束语

中船重工鹏力（南京）智能装备系统有限公司把质量之根深植于企业发展全过程，把诚信之本贯穿于生产经营的各个环节，将质量管理切实贯彻到企业管理中，提升企业竞争力，提升效益、节约成本，通过卓越的过程实现卓越的结果。未来，鹏力装备人将以团结实干的工作态度，文明诚信的工作作风，昂扬的斗志，巨大的热忱，通过自身的努力与拼搏，向着打造百年企业、成为全球数字化工厂系统集成服务商的领导者奋进。

本报告展现了公司在质量诚信建设和实践中的成果，尽管还有不够完善的地方，但总体上可以看出企业对产品和服务的质量和诚信是令人满意的，无重大质量投诉、无质量安全重大事故的结果，诠释了企业质量诚信管理的成果。