

浙江晨龙锯床股份有限公司
——企业质量诚信报告



2022 年 8 月

第一部分 报告前言

一、 报告编制说明

本报告为浙江晨龙锯床股份有限公司（以下简称为“晨龙”或“本公司”）的《企业质量诚信报告》，是根据国家标准 GB/T31870-2015《企业质量信用报告编写指南》的规定，结合本公司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。本报告的组织范围为浙江晨龙锯床股份有限公司。本报告描述了2021年8月至2022年8月期间公司在经济责任、社会责任、环境责任等方面的理念、制度、采取的措施和取得的绩效等。本公司一至二年定期发布一次质量诚信报告，本报告以PDF 电子文档形式在本公司网站<http://www.chenlong.com>向社会公布。

二、 企业高层致辞

我们生为创造价值而来，今天我们有幸生活在这个剧烈变革，发展的速度连我们自己也时常诧异的伟大时代，唯一衡量我们生存意义的就是有我们这一群人与否究竟会有什么不同！如果没有什么差别，或者甚至是不具积极意义的呈现，那我们岂不是苟且偷安而生，而这样无疑将被我们全体视为极大的耻辱，绝非我们所能忍受，因为这是对我们群体人格的侮辱，我们的生命中已燃烧着热血、激情，凝聚着我们强大会合后的强大力量，奔涌着我们无比的智慧，我们的眼神中喷射而出的是足以穿透任何障碍、阻扰的利器般的神光、高而远……

伙伴们，为怀抱的火热向往，我们将珍惜每日每分每秒，哪怕是浪费些微的时间，都视为对生命的不敬和犯罪，我们将把每分每秒用在我们向异常清晰明确的方向挺进的征途当中，进军的号角永不停歇，并且波涛激昂。我们视用户的发展为我们最大的快乐，为此，我们全心倾听用户的意见，以最普通却最了不起的认真关注，完善每一个细节，并且持续进行，永不松懈，同时，我们凝聚而成的惊人智慧还不断在探索和挖掘一切对用户有益的创新之举，我们将之视为我们神圣、不可推卸的职责！

三、 企业简介

浙江晨龙锯床股份有限公司创办于2000年，是一家集高端智能锯切成套装备研发、生产、销售和服务于一体的国家高新技术企业，公司占地面积5万平方米，员工总数420人，拥有年产万台带锯床的综合生产能力，是国内智能锯切装备生产龙头企业，全球锯切技术驱动者。

公司是全国金属切削机床标准化技术委员会锯刨床分会秘书长单位、中国锻压协会下料装备委员会主任委员单位、中国机床工具工业协会锯床分会副理事长单位，是锯床行业首家“国家知识产权示范企业”、“全国文明单位”、“浙江省第一批制造业云上企业”，近年来相继被认定为“国家高新技术企业”、“浙江省隐形冠军”、“浙江省专精特新中小企业”、“浙江省清洁生产企业”、“浙江省专利示范企业”、AAA“守合同重信用”企业和AAA级资信企业。“晨龙”牌商标被评为“中国驰名商标”、“浙江省著名商标”。

公司始终坚持“以人为本”理念，以“高精专特”为产品标准，设有锯床行业内首个国家级博士后科研工作站，省级锯切装备研发中心、浙江省晨龙智能锯切装备企业研究院、浙江省级高新技术企业研究开发中心、浙江省级企业技术中心等科研平台，公司先后承担国家级、省级课题 9 项（其中国家创新基金 1 项、国家火炬计划 1 项、国家重点新产品 2 项），省重大科技专项、主持或参与 28 项行业标准的制修订工作（其中行业标准 15 项，社团标准 8 项），获授权 172 项（其中国内发明专利 31 项，国际 PCT 专利 4 项，实用新型专利 134 项），获得国家、省级各类创新奖 4 项（其中高铁受电弓碳滑板自动化加工设备关键技术获评为 19 届中国专利优秀奖）。创造了高度 2.5 米的立锯、方料 3 米卧锯、曲轴专用锯床及西门子 840D 五轴联动技术的应用等多项“全国首台套”纪录，开发了全球首条高端地下装备轨排流水线、首条塔机下料智慧车间、首套高铁受电弓碳滑板自动化加工设备等，突破卡脖子技术，替代进口，成为国内锯切装备行业的领军企业。近年来，晨龙锯床产品多次获得国家重点新产品、浙江省科技进步二等奖、省装备制造业重点领域首（台）套、浙江制造精品等荣誉。

公司多年来注重与高校、科研院所的产学研合作，晨龙与浙江大学、浙江工业大学、杭州电子科技大学本着优势互补、互惠互利、相互支持、共同发展的原则，共同建立“浙大、浙工大、杭电—晨龙研究院”以及下属的智能制造装备中心、智能控制技术中心、自动化设计中心。在技术研发、人才培养、学术交流、成果转化，资源共享等方面开展卓有成效的全面合作，近年来进行产学研合作项目达 30 多项，合作金额逾 2000 万元。

公司注重服务质量，深受客户信赖。在全国各地设有 100 多个营销网点，300 余位专业人员随时准备为客户提供售前、售后服务。

近三年销售增长率均在 20% 以上，产品不仅在中国重汽、航空航天、上重、武钢、鞍钢、中原特钢、郑煤机以及三一重工等国家大型企业中使用，还远销美国、德国、意大利、印度、泰国、俄罗斯等 20 多个国家和地区。公司研制的智能锯切成套装备，已为中铁“高端地下装备制造项目轨排流水线”、中联重科“智能工厂制造执行系统（MES）”、山西建投等多家大型公司提供“机器人整体解决方案”，并替代进口。

公司以引领中国锯切行业为愿景，让顾客都用上好锯床为使命，将坚定不移地推进企业的数字化改革，围绕“产业大脑+未来工厂”的核心架构开展先试先行，为锯床行业在以“未来工厂”为引领的、以数字化车间和智能工厂为主体的新智造群体发展添砖加瓦，完成从传统制造企业向绿色化、数字化、高效化的智造企业转变。

二部分 报告正文

一、 企业质量理念

晨龙公司一贯视产品质量为企业的生命，坚持弘扬“精益求精，顾客满意；节能减排，遵守法律；以人为本，降低风险；预防在先，持续改进”的管理方针和“全方位质量控制、全体系质量管理、全过程质量把控”的质量理念，以优质产品彰显质量诚信，努力发展成为世界一流企业，为全球用户提供一流的带锯床产品和服务。2020年，在公司战略引导下，本公司实施以顾客满意、质量信息化管理为核心的品质改善和管理体制，不断改善市场质量流程，持续改进，从而最大程度地满足顾客对带锯床的高标准要求。

公司设立技术部、品管部，并结合顾客的需求做好产品的设计开发。如：采用专业的设计软件，结合人体工程学设计带锯床工业造型及功能结构。

公司重视强调对每一个产品、每一个服务细节都精益求精，从多方面为产品和服务的质量安全提供保障，以实实在在的、优质的产品和服务体现质量责任和质量诚信。晨龙产品从研发设计到客户使用全过程都经过了质量策划、质量保证、质量检验和质量改善4个环节，每个环节都具备规范化的、标准化的流程和制度，确保全员和产品全流程具备高水平的品质保证能力，保证晨龙产品的高质量。顾客价值是品牌的核心价值，关注顾客需求，满足顾客愿望，不断提升产品和服务所带给顾客的实际利益，是我们经营产品、塑造品牌的根本原则。晨龙自成立以来，就建立起相对完善的新产品质量评审体系、供应质量控制和改善体系、制造质量控制和改善体系、售后服务体系、客户服务体系以及持续改进体系。

图表 1使命、愿景和价值观

使命	让顾客都用上好锯床
愿景	引领中国锯切行业
价值观	诚信、务实、奉献、创新；

公司成立以来，凭借强大的规模和实力优势，在专精道路上孜孜以求，不断以“高标准、高品质、高服务”的产品及服务创造出市场奇迹。2021年度公司主营业务收入超28亿元。

严格、科学的质量管理体系，推动了晨龙产品质量不断提升，使晨龙得以在行业内的品牌影响力、美誉度持续攀升，同时获得了各级政府、行业团体和消费者的不断认可。

晨龙自成立以来就非常重视企业文化建设。公司董事长把文化比作土壤，把人才比作种苗，把机制比作环境，把企业的经营管理比作耕耘，从土壤、种苗、环境和耕耘的辩证关系来认识企业的发展基础与经营管理之间的关系。通过不懈耕耘，形成了强劲的以“文化+人才+机制”为核心的企业发展源动力，奠定了晨龙坚实的发展基础。

2021年，为深入推进企业文化建设，引导全体员工深入领会和贯彻学习，使之持续稳定发展并助推公司战略、“全面建设晨龙名牌企业”提供良好的战略管理需求和精神能源动力，在公司总经理的领导，在全公司开展了如火如荼的企业文化宣贯推广活动，形成领导者引领、执行者组织、实践者参与的三

位一体互动体系，促进企业文化建设不断深入。

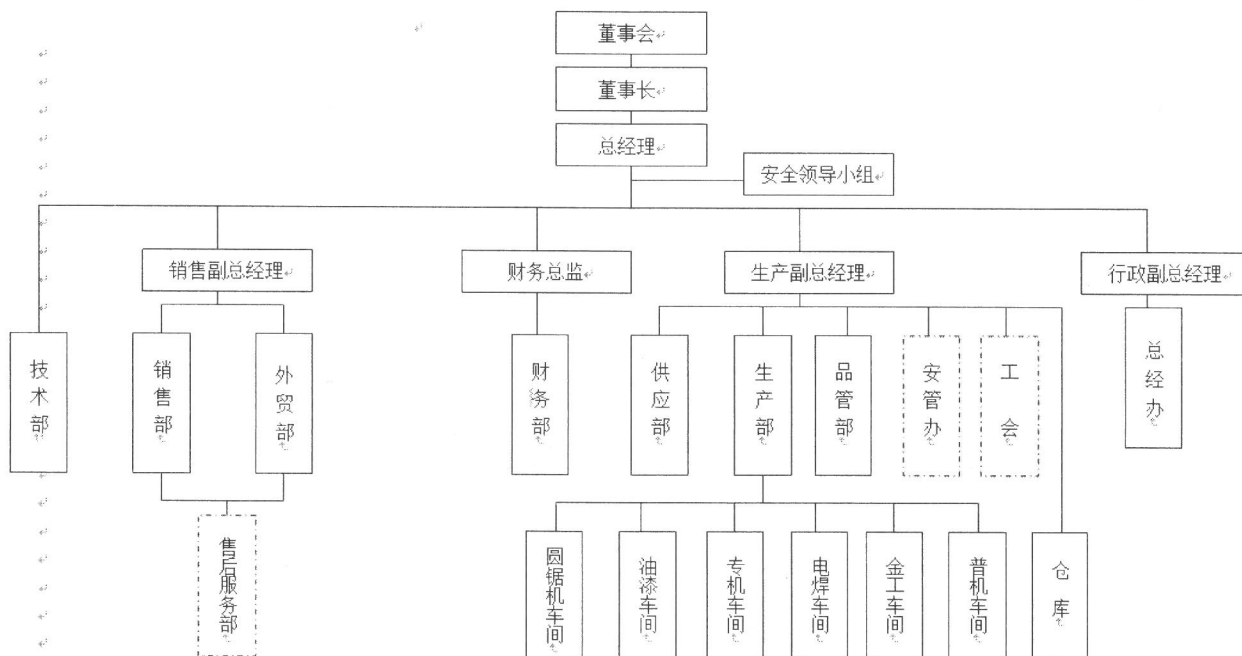
二、企业质量管理

全球锯切技术驱动器，晨龙始终贯彻全面质量管理模式。在产品研发、原材料、生产、销售、售后、服务等各环节力求做到全过程的质量管理；全员参与的质量管理；全面综合的质量管理。一切为用户，一切以预防为主，一切依据事实与数据，一切按规范办事。从质量体系、质量流程、质量培训、供方管理等四大方面进行质量保证。

（一）质量管理机构

公司设立有由总经理直接负责的、独立的质量管理部门，对质量策划、质量控制、质量保证和质量改进各方面进行领导、协调、组织、管理和监督，贯彻实施晨龙最高层面的质量决策。公司在董事长和总经理的领导下，整体划分为营销线、制造线、公共职能线，采用直线职能制的管理，公司设置了专门的品管部负责质量管理，并在全公司范围内明确了各级管理者及各岗位员工的质量职责和权限，明确了产品各环节的质量标准、工艺标准、质量控制和质量改进的方法，坚持不懈地提高产品质量，持续强化全体员工的质量意识，并通过合理化建议活动、品质监督管理制度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。

图表 2 质量管理体系组织机构图



（二）质量管理体系

公司通过 ISO9001:2015 质量管理体系认证、ISO14001:2015 环境管理体系认证、ISO45001:2018 职业健康安全管理体系认证，公司主要法规政策环境可参见图表 5。

图表 3 主要相关法律法规和认证

分类	主要法律法规和认证
----	-----------

经营方面	《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国反不正当竞争法》、《中华人民共和国商标法》、《中华人民共和国专利法》等等。
安全环保	《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国安全生产条例》、《工业场所安全使用化学品规定》、《水污染防治法》、《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《消防法》等。
管理体系	ISO9001：2015质量管理体系、ISO14001：2015环境管理体系、ISO45001:2018职业健康安全管理体系、GB/T19580-2012《卓越绩效评价准则》。

公司始终以顾客为先，做一流的产品，提供一流的服务。晨龙人追求完美的精神体现在了晨龙的质量方针之中，晨龙人对质量水平不断提升的追求和不断改进的精神也体现在了晨龙的质量目标之中

质量、环境、职业健康安全方针：

质量创优，顾客满意；节能减排，遵规守法；

以人为本，科学管理；预防在先，持续改进。

晨龙的质量目标：

- 1、产品全厂合格率 $\geq 95\%$ ；
- 2、重大质量事故0件；
- 3、顾客满意率 $\geq 95\%$ 。

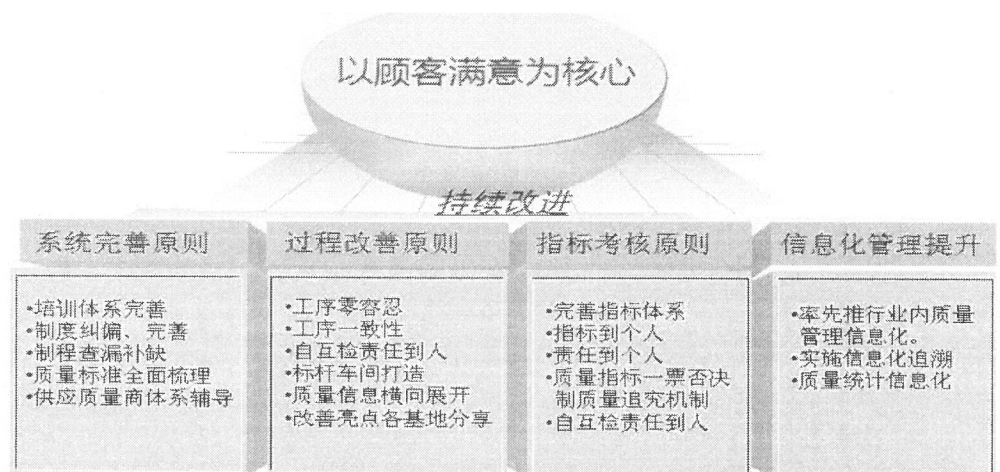
公司从高层领导到基层员工，施行的是质量管理责任制，以组织保障、资源保障、体系保障、制度保障、绩效保障、培训教育六个方面确保质量管控到位。

组织保障：晨龙实行质量安全总经理负责制，建立了完善的质量管理架构。

技术与资源保障：公司实验室配置专用检测设备，包括带锯床接地电阻测试仪、里氏硬度计、宽座角尺、耐电压测试仪、红外线测温枪、转速表、万用表等

体系保障：通过 ISO9001：2015 质量管理体系认证、ISO14001：2015 环境管理体系认证、ISO45001:2018职业健康安全管理体系认证、安全生产标准化机械二级达标企业认证，2021 年开始导入并坚持推行卓越绩效管理模式，通过对这些体系的自评、内审、外审和管理评审，确保过程的符合性和有效性，为晨龙的产品和服务质量安全提供了坚实的基础保障和优化机制。

图表 4品质改善创新和管理体制



制度保障：公司制定了各级制度和操作规范，如《设计开发控制程序》、《顾客满意程度测量程序》、《检测设备控制程序》、《产品的监视与测量程序》、《采购控制程序》、《生产过程控制程序》、《产品标识及可追溯控制程序》、《客户投诉处理控制程序》、《不合格控制程序》、《产品召回控制程序》、《来料检验规程》、《首件控制程序》、《制程检验规程》、《出货检验规程》、《装配全检检验规程》、《人力资源控制程序》、《计划和物料控制程序》、《纠正和预防措施控制程序》等一系列质量管理体系文件，强化员工质量培训和质量责任，应对质量投诉和质量事故，并规定了质量事故的级别判定、责任判定和质量事故理赔处理流程。公司每年推行标准化项目专案、质量课题改善项目专案、QC 小组活动、质量技能培训提升活动、卓越现场 5S 活动、质量系统提升活动等质量管理方法和活动，建立了全面的制造过程监控、外购原材料检测、产品出厂检验以及定期将产品送国家权威机构检验的质量管控机制。

绩效保障：公司非常注重对产品和服务质量的测量和考评，如测量顾客对公司产品质量和服务质量的客户满意度、产品合格率等并纳入考核，形成了《重大质量事故管理规定》、《绩效考核管理制度》、《先进集体优秀员工评选制度》等制度文件，并与车间主任以上人员实施岗位责任制，分解质量目标，对车间管理实行质量一票否决制。同时实行月度遗留检讨激励机制，对市场遗留率进行月度跟踪改善。

培训教育：公司非常重视员工对于质量的培训教育，设置了专门的培训部门对员工培训教育进行管理和培训体系的研究，并在每个员工的绩效管理中纳入了培训项目。公司行政部根据公司人力资源的发展规划落实对公司内部人员的培训，如组织对全员进行专门的制度、工艺、产品知识和质量的培训，并制定了《人力资源控制程序》等对培训体系进行了标准化和制度化。公司各部门根据实时的管理与生产技术的需要向行政部提出人员培训的需求，同时部门内部还组织各类专门的培训活动，必要时公司层面聘请外部培训机构老师进行专题培训，并定期外派优秀员工出外培训。

1) 公司行政部培训活动：制造体系培训活动、制造体系储备人才选拔活动、现场6S 提升培训活动、各产品品质交流学习活动等。

2) 专项质量技能培训活动：如品质保证专项培训活动、质量意识培训活动等与质量相关的专项培训等；

3) 外聘内训活动：《MES 技术信息化软件》、《三体系内审员培训》等。

（三）质量安全风险管理

顾客的满意是我们前进的动力，顾客的不满是我们改进的基础。积极主动地为顾客提供各类沟通渠道、打消其在产品购买前后的各种顾虑及障碍、解决产品使用中的各类疑难问题、保证产品使用中的安全和可靠性。公司始终对倾听、满足、解决顾客诉求，超越其期望值以提高其对品牌粘度、忠诚度，提升晨龙“中国带锯床领跑者”的社会认知度以及良好口碑，自始至终从影响甚至决定公司长远发展的战略高度去思考与管理。

为了确保产品的正常使用和对于重大质量安全事故的监测和风险评估，公司成立了以公司董事长为核心的战略领导和统筹机构，快速有效地应对各种风险。公司在客服体系中建立完善的危机性质量安全

事故的跟踪和处理机制，时刻识别产品在策划、设计、制造、运输和使用等过程中的质量安全风险点，从根本上杜绝质量安全风险的发生。上述各项风险的处理和管控有专门的制度保证、专职的部门和领导负责、有标准的操作流程，迅速高效，把控有力。公司自成立至今，未出现过大风险和危机事件，在行业内享有盛誉。

为了及时、有效地为顾客解决各类问题咨询、投诉，保证持续、高水平的顾客满意度，建立稳固的顾客关系，促进晨龙品牌美誉度的长期提升，公司专门建立了客户服务中心、应对顾客的服务热线、建立与终端顾客的联系，实时为顾客解决各类服务问题。公司客户服务中心通过服务热线电话、官网在线、微信、语音留言、官网邮箱等渠道获得的客户对产品服务的要求及投诉信息。

同时，公司在国内和国际营销部门分别建立了售后服务小组，负责顾客遗留问题和遗留订单的跟进工作，配合公司各部门处理客户投诉。对已处理完毕的质量事故，公司会由品管部负责主导，成立质量改善小组，联合技术部、供应部、工厂（供应商）以及其它相关部门，分析事故产生的深层原因，并组织实施纠正预防质量改善活动。

三、质量诚信管理

公司坚持不懈的把质量诚信建设摆在突出位置，坚持“统筹规划、循序推进、自己自律、社会监督”的公开原则，全力推进公司质量诚信体系建设。公司不断完善质量诚信标准体系；建立健全的企业内部质量信用奖惩机制；加强质量诚信文化建设。2021—2022年，在公司总经理的领导下，开展了“践行岗位文化 弘扬企业精神”公司岗位文化建设活动，要求全体员工要建立具有显著岗位特色的价值观念、职业道德、行为规范和准则。

（一）质量承诺

诚信守法是公司走向成功的基础，也是持续经营之本。坚持发扬“以客户满意为己任”的客户观，“超前意识、超强品质”的产品观，实现员工“诚实守信、专业进取”的人才观就是诚信守法的最好诠释。正是靠着“品质与信誉”的法宝，公司才从小到大、由弱变强，虽然在前进的路上历尽了艰辛，但依然一路披荆斩棘，大胆探索，成功打造了晨龙品牌，成就了今日带锯床行业的领先地位。公司成立以来，公司牢固树立了“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。公司一直严格遵守《产品质量法》、《标准化法》等法律法规，重合同，守信用、严格执行产品标准、杜绝虚假宣传、坚决抵制假冒伪劣、欺诈消费者等失信行为，不侵害其他企业的合法权益。同时，不断加强全员、全过程、全方位的质量管理，推行先进质量管理方法，完善计量保证体系、标准化体系和质量保证体系，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。随着物质生活的不断改善，消费者对于产品的需求层次也在逐步提升，随着网络信息的增加，公司领导层和技术部对消费群体的变化、市场产品发展趋势、产品基础配置、产品结构等一直高度关注，并进行各方面市场和行业数据信息的对比，从而了解甚至超越顾客的要求，与时俱进，不断提供产品的安全性能，推出满足顾客需要的新产品和创意。

公司各职能部门已全面建立起了对内部员工、上下游各个利益相关方的诚信评估与管理系统。晨龙人敢于剖析自己、敢于批评与自我批评，同时也敢于承担社会责任。在规范完善内部的同时努力带动上

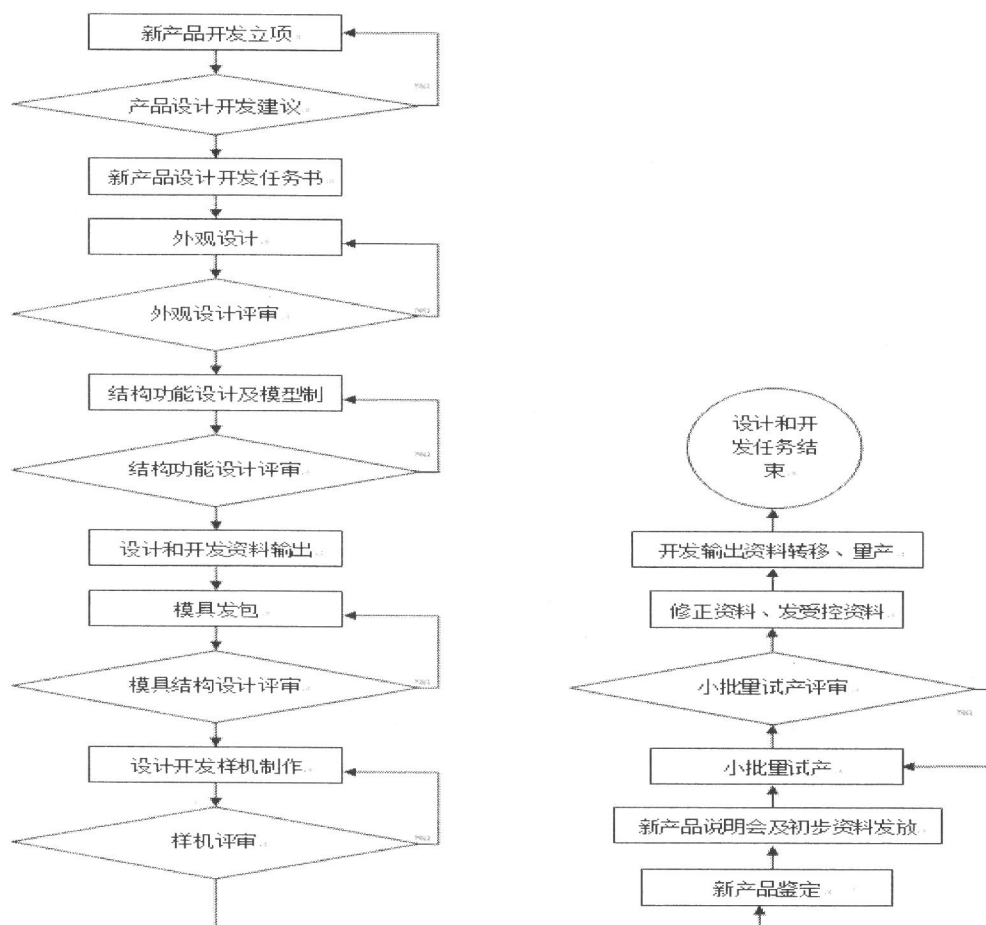
下游供应商、经销商、合作伙伴共同维护社会经营环境的诚信。公司遵循公平、公开、公正的竞争原则，遵守市场规则，开展有序竞争，构建诚信经营、公平竞争的市场环境。同时，发现假冒伪劣产品后，及时向有关部门举报。晨龙始终把顾客放在第一位，承诺诚信经营、文明服务、维护消费者合法权益。自觉接受社会、群众、新闻舆论的监督检查。

（二）运作管理

为满足关键过程要求，完成公司战略目标，基于公司卓越绩效管理模型以及标准化良好行为等管理体系，我们对产品设计、原材料采购、生产过程、售后服务等关键过程进行了设计。

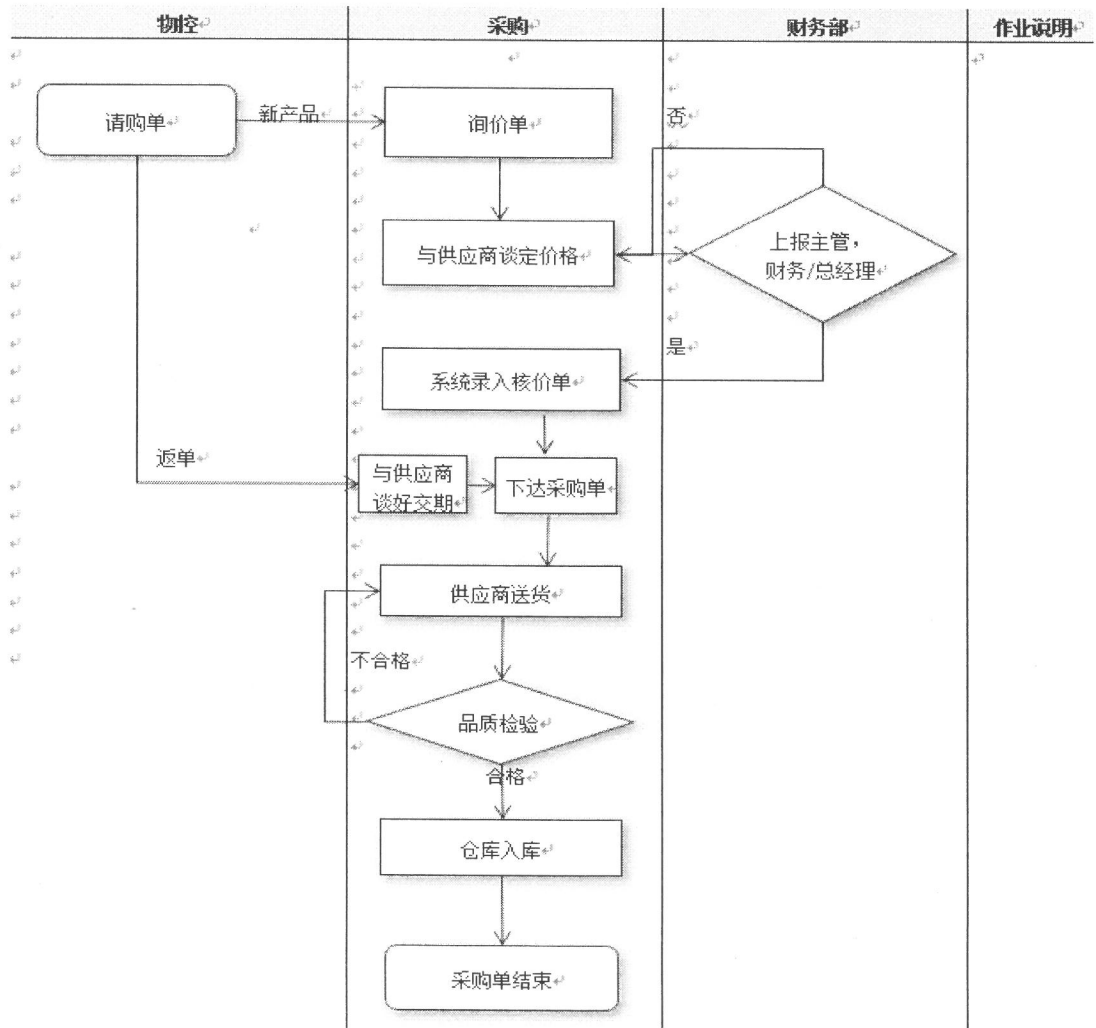
公司拥有专业和资深的技术队伍进行新产品、新工艺的研究和开发，通过运用产品设计过程 APQP、PDCA 等方法，注重工艺技术和市场信息的应用，对研发过程系统的设计、管理和改进，按研发过程的不同阶段、节点进行评审和确认，并设立指标进行测量和控制，制定并执行《设计开发控制程序》。

图表 5 产品设计开发过程



公司设立 供应部，和生产紧密联动，采取比价采购、战略合作采购、与供应商合作开发等方式，对原材料价格及上游材料价格的动态监控等形式，按照《采购控制程序》等制度，开展主辅材料的采购，以及供应商的管理工作。

图表 6 采购过程设计



公司严格按照《采购控制程序》规定的实施对供应商的评价，PMC部通过《供方调查表》进行对方的资质证明、品质系统、技术水准、机器设备、经营管理及环境管理等内容进行评估调查，当调查结果符合公司要求时，由PMC部主管召集技术部、品管部及相关部门负责人进行供应商评审，并将结果填写在《供方调查表》上，需交总经理核准。合格供方重新评价内容由质量得分（40分）、交期得分（40分）、服务得分（20分）三部分组成，满分100分，供方总评分低于80取消其合格供方资格，降为备选供方，进入整改期；

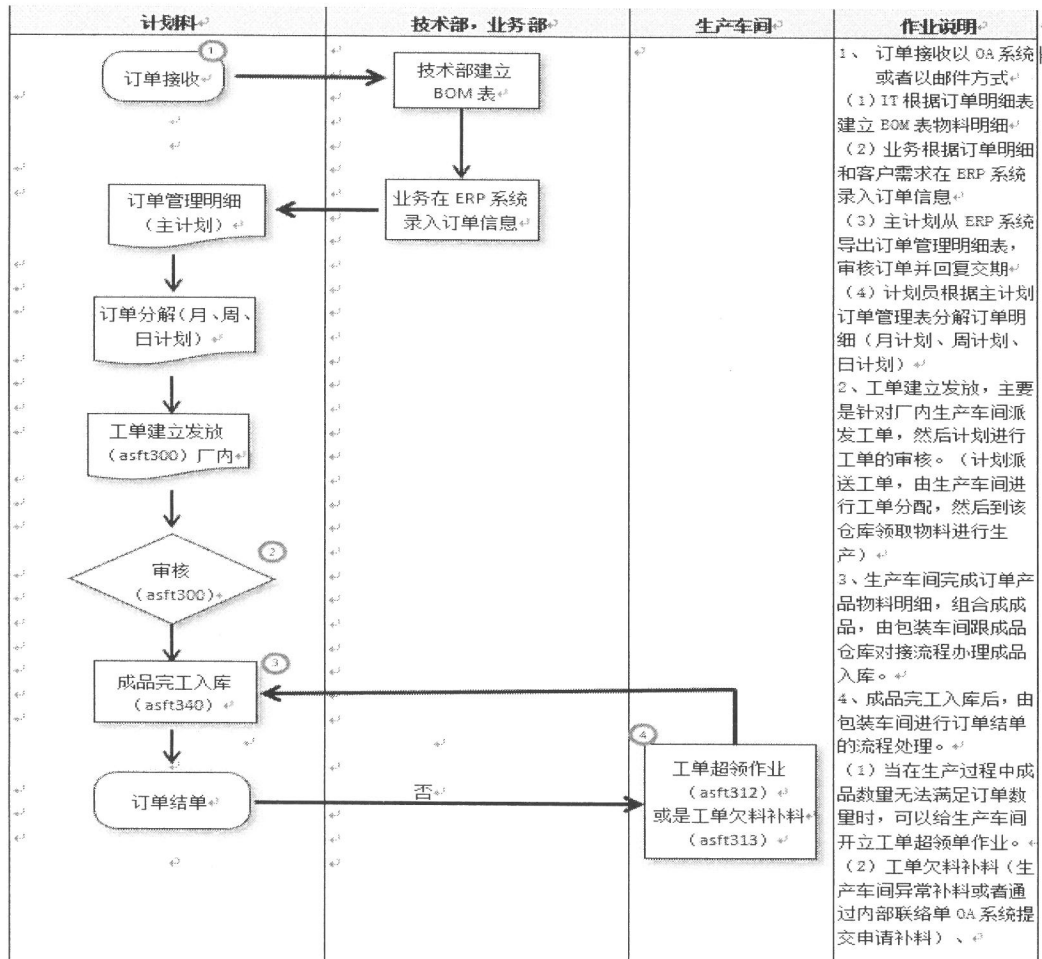
PMC部每年根据顾客要求、第三方验厂要求、产品和服务实现过程要求，组织认证工程师、采购科、品管部、技术部等对合格供方进行跟踪复评，填写《供方业绩复评表》，评价合格后由PMC部重新列入《合格供方名录》，对评价不合格的供应商由PMC部通知系统管理员从ERP系统中《供应商信息》删除。

根据制造过程要求和绩效指标，公司设立生产部、技术部、品管部、PMC部、销售部等，公司持续改进的柔性化精益管理理念，以及产品个性化制定的特殊要求来设计产品制造过程。

公司将新工艺、新技术、各类生产经营信息，全面融合到整个制造过程中，借助综合订单管理系统平台，以及深厚的行业实践经验和技术能力，优化流程持续提高产品过程流价值，满足客户的质量、交期、成本的要求，近三年来晨龙产品的交货准时率都保持在90%以上，得到了客户高度的好评和

信赖。

图表 7 主要生产过程设计



在售前到售后服务的整个过程贯彻“以客户满意度为关注焦点”的理念，为客户提供“健康、便携、智能的带锯床，以绿色环保、实用生活为导向”为使命，使得企业形象不断得到升华。

为了快速、高效响应顾客投诉，公司特制定了《与客户有关的过程控制程序》、《顾客满意程度测量程序》、《客户投诉处理控制程序》和《售后服务工作流程及管理规定》，明确规定对于顾客投诉和调查意见的响应、跟进、处理、回复、改进的责任部门/人以及跟进流程，通过多年来专业带锯床生产、销售经验，建立起了一套完善的投诉快速响应、处理及改进机制，保证顾客投诉渠道畅通的同时，更重要的是及时、专业地为其解决投诉等售后服务问题，收集顾客意见与建议，整理反馈至相关责任部门进行改进，以提升顾客满意度。

(三) 营销管理

晨龙公司为了强化产品终端营销中的质量管控和质量责任，确保消费者的产品安全，践行晨龙提出的“全方位质量控制、全体系质量管理、全过程质量把控”的质量理念，在与各级经销商的合作中把产品质量安全放到了第一位。为了保证消费者权益，公司将产品质量和服务质量通过法律合同的形

量管理、认证管理、检验检测管理等方面全面对质量基础进行管理。

（一）标准管理

带锯床执行T/ZB 0371-2018 浙江制造团体标准 智能锯切卧式带锯床，将公司产品推向另一高度，促使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。同时公司通过了 ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001环境体系认证、ISO45001职业健康安全体系认证。2021年开始导入并坚持推行卓越绩效管理模式，通过对这些体系的自评、内审、外审和管理评审，确保过程的符合性和有效性，为公司的产品和服务质量安全提供了坚实的基础保障和优化机制。公司每年研究和推行各类质量管理方法和活动，建立了全面的供应商质量控制、制造过程监控、外购原材料质量控制、产品市场质量保证等质量管控体系，凭借这些体系的建立和维护，晨龙得以成长为中国带锯床工业发展的风向标，并逐步成长为带锯床行业的佼佼者。

（二）计量管理

编制并执行《检测设备控制程序》，根据国家和公司的要求配置了满足产品质量检验和生产控制要求的仪器设备。设备管理和使用我们做到“三好”（管好、用好、完好）、“三防”（防尘、防潮、防震）、“四会”（会操作、会保养、会检查、会简单维修）、“四定”（定人保管、定人养护、定室存放、定期校验），保证仪器设备性能安全可靠。并对每台仪器设备建立了设备档案，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、设备的维护保养计划等内容。设置了专门的工程师对仪器设备进行专门管理，并建立仪器设备自校规程和自校记录，做好自校记录。

（三）认证管理

公司通过 ISO 9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、ISO45001职业健康安全管理体系认证和知识产权管理体系认证，每年实施监督审核，持续改进完善，不断优化工艺技术改造，提升核心技术，促进技术改革与创新引领行业进步。

图表 8 晨龙部分认证证书



（四）检验检测管理

公司建立完善的外购原材料检测、产品出厂检验、以及定期将产品送国家权威机构检验的质量管控机制。公司引进领先的生产线，原材料采购选取行业顶尖供应商，从源头确保质量安全。不断加大投入，添置大量先进的仪器设备，对原材料、半成品、成品实行严格的质量检测。

公司高度重视技术研究和产品检测，除设备本身装备的检测设备外，另外先后投资建设品管部。设备总资产数百万元，主要用于带锯床制造线、原材料、半成品、成品的理化性能测试。公司配套实验设备达 20 余台，可满足公司内部从原料到成品所有过程试验和检测的需求，试验检测技术水平已

式加以明确，并通过企业保障和客户保障等方面进行保证。

公司制定并执行企业保障：公司制定了《客户投诉处理控制程序》、《与客户有关的过程控制程序》、《售后服务工作流程及管理规定》、《产品安全风险评估控制程序》、《产品召回控制程序》、与代理商经销商签订协议等一系列关于产品安全及售后服务制度文件，从产品设计、定价、生产、运输、售后服务等各方面对代理商终端营销进行制度明确，强化各级代理商、经销商重视客户产品质量和产品用户感受，做到制度上规范产品管理，理念上提倡产品质量管理，绩效上考核产品质量管理，让消费者在使用晨龙产品时，真正做到舒心，便利，感受到高品质的产品质量服务

客户的保障：代理商在与客户完成产品设计和产品计价后，会签订由公司统一制定的购货合同书，该合同一式两份，双方各执一份，具有同等法律效力。以法律合同的形式来保证消费者的合法权益。此外，为保证消费者在购买我公司产品之后，对带锯床产品结构与技术要求、带锯床性能、带锯床安装与检验、带锯床保养及维修等有一个清晰和标准的理解，我公司会配套赠送客户《产品使用说明书》，保证客户的产品知情权，做到细节服务和用心服务。客户在购买整个带锯床的过程中，除享受我公司代理商的服务，还可以就特别问题和服务问题电话咨询我公司。为了进一步提升客户服务，专门设置了客户服务热线，客户可以在公司网站、产品使用说明书、包装外盒等位置看到客服热线和客服邮箱，方便客户查询。用我们的心做到客户满意，用我们的行动保证产品生产质量，公司将沿着为客户生产优质产品，用客户提供优质服务，用客户提供贴心帮助的企业理念，服务好客户。

公司通过公司网站、微信公众号、专用 QQ、邮件、电话回访、短信调查、服务热线电话、代理商经销商的走访等多种形式，全面收集顾客的意见、投诉，通过全国各个销售点，为全国顾客提供最优质、最准时、最周到的售后服务体验和感受。公司网站是公司客户服务的重要通道，不仅全天提供信息查询，而且能为顾客提供个性定制及订单查询，客户也可以直接通过网络与本公司客服人员取得联系，及时告知顾客需求与相关信息，能第一时间帮助顾客解决及反馈相应的需求信息。同时，公司使用最先进的 OA、ERP、MES 管理软件管理订单流程，通过标准化、系统化管理销售过程，全面记录订单信息，对销售和服务过程的预期收益进行及时的测量和评估，以此不断改进销售和服务过程。不断完善售后服务体系。公司建立了遍布全球的售后服务网络，从服务受理、准备、勘查现场、问题处理到跟踪服务全程跟进，做到快速收集客户的反馈意见，及时处理客户的质量异议，为客户解决各种售后服务问题。

四、质量管理基础

公司始终如一地坚持以质取胜的理念，一贯以来视产品质量为企业的生命，实行质量安全制造总经理负责制。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，并建立了公司实验室，不断加大投入，配备了大量先进的仪器设备，对原材料、半成品、成品实行严格的质量检测。公司通过了 ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证；职业健康安全体系认证。公司从企业标准管理、计

经达到国家实验室标准。

图表 9 实验主要设备

量具名称	规格 (mm)
千分尺	0-25
千分尺	25-50
千分尺	50-75
里氏硬度计	TH110
宽座角尺	315
万用表	MF47
接地电阻测试仪	DZ2600
耐电压测试仪	YD2670A
塞尺	0.02-1
红外线测温枪	ST632
百分表	0-10
转速表	N0000.779C

(五) 研发管理

公司对新产品研发及自主知识产权保护工作十分重视，目前，共获得各类授权专利179件，其中实用新型专利150件，外观专利13件，发明专利16件。实现了对各个系列产品自主知识产权（专利）全覆盖。

(六) 产品质量责任

公司弘扬“质量创优，顾客满意；节能减排，遵纪守法；以人为本，科学管理；预防在先，持续改进”的管理方针，以及“全方位质量控制、全体系质量管理、全过程质量把控”的质量理念。晨龙始终如一地追求以质取胜，一贯视产品质量为企业的生命，坚持“同一个晨龙，同一个标准”的发展理念，努力发展成为世界一流带锯床企业，为全球用户提供一流的带锯床产品，从而更好地实现为企业创效益。

(一) 产品质量水平

公司通过质量管理体系建设和持续改善、综合利用失效模式分析、QCC 工具等质量改进活动提升质量管理水平。公司生产技术水平一直处于行业领先地位，产品性能指标均达到国际先进水平。在生产规模、产品品种和生产工艺上，与国内及国际同行相比，公司目前都具有领先的竞争优势。近三年公司产品质量保持稳定提升，健身车产品出厂合格率多年保持 100%，客户满意率每年不断提升。

图表 19 近三年晨龙客户满意率水平

序号	年份	目标满意率	实际满意率
1	2019	90%	93%
2	2020	92%	94%
3	2021	95%	96%

通过公司统一及完善的售后服务体系，确保达成顾客满意的承诺，通过质量攻关和工艺攻关以及信息系统在车间加工工程中的应用，工厂错误也逐年降低。通过选用质量稳定而优秀的材料，使产品销售后保

修期内发生不良的比例也在持续下降。

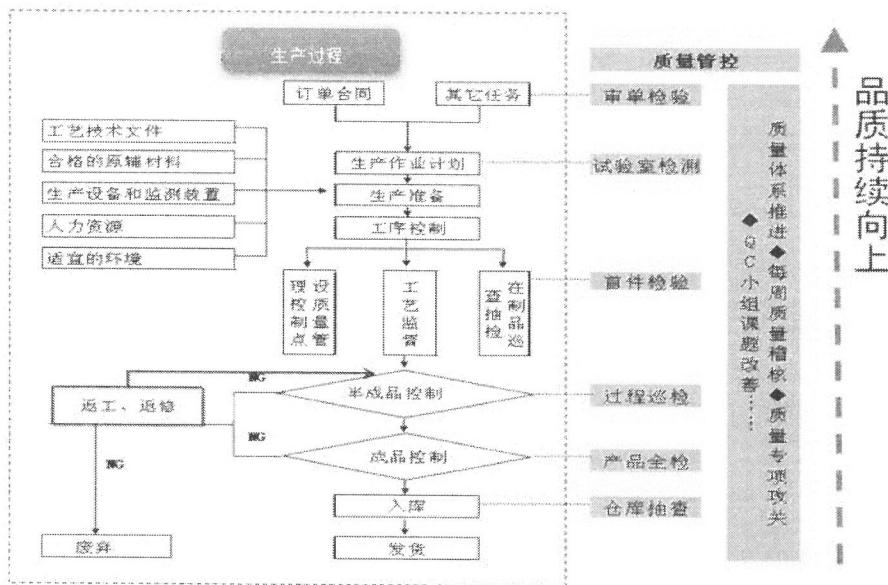
公司通过信息化改造传统制造行业，使用综合订单管理系统，在生产各环节使用条形码扫描技术，使生产管控实现了精细化和精确化。

带锯床产品主要材料及辅助材料均采用进口材料生产加工，品质稳定，绿色环保安全，并使用先进的自动化生产设备加工，加工精度高，产品质量效果好，质量稳定，公司产品和服务绩效在国内行业第一梯队中始终处领先地位。

在国际行业中，公司通过开展浙江制造，在引用先进的浙江制造团体标准的同时满足产品的设计、材料、生产、工艺、检验等方面的要求，确保产品满足团体标准，达成国际领先，国内一流的产品要求。产品与行业国内先进厂家进行对比，具有不同的优势公司健身车在满足国家标准的同时参照浙江制造团体标准T/ZB 0371-2018 浙江制造团体标准 智能锯切卧式带锯床进行生产，满足其标准的要求，产品品质提升为国际先进、国内一流。公司产品多样化，产品一体服务，服务更集中合理，提高工作效率，满足客户的需求。

公司的产品从原材料进货到制造，再到出货和安装，都建立了严格的过程质量监控体系，通过质量月会、质量指标改善活动、QC 改善活动、重点质量问题改善会、攻关项目专项活动等质量保证活动，不断改进产品质量，持续提升顾客满意度。

图表 10 公司生产过程质量管控体系



(二) 产品售后责任

顾客的满意是我们前进的动力，顾客的不满是我们改进的基础，积极主动地为顾客提供各类沟通渠道，解决其在产品购买前后的各种顾虑及障碍，产品使用中的各类疑难等，同时收集顾客在产品使用后的意见及建议，为此建立了自上而下，多渠道顾客关系网络，与各类顾客建立良好的顾客关系，公司始终把倾听、满足、解决顾客诉求，超越其期望值以提高其对品牌粘度、忠诚度，提升晨龙“中国带锯床领跑者”的社会认知度以及良好口碑，放在影响甚至决定公司能否长远发展的战略高度去思考与管理。

为及时、有效地为顾客解决各类问题咨询、投诉，保证持续、高水平的顾客满意度，建立稳固的顾客

关系，促进晨龙品牌美誉度的长期提升，公司专门建立了面向全国顾客的服务中心，并配置专业的客服人员，建立与终端顾客的关系，设置专业质检人员确保服务细节的完善，实时为顾客解决各类服务问题；同时，通过对代理商、经销商经营管理考核机制以及业务督导支部的全国巡防，以保证代理商对于终端客户的服务质量，提高终端顾客的满意度，最大化调动各地的代理商资源建立起一套全国性的顾客关系网络。

通过多年来专业带锯床生产、销售经验，建立起了一套完善的投诉快速响应、处理及改进的机制，保证顾客投诉渠道畅通的同时，更重要的是及时、专业地为其解决投诉等售后服务问题，收集顾客意见与建议，整理反馈至相关责任部门进行改进，以提升顾客满意度。

图表 11 顾客接触的主要方式

沟通平台	关注点	顾客期望	现状
公司网站 行业品牌网站	了解公司情况、产品品质、品牌形象等	登录、查找方便，反馈及时	销售部门和外部合作网站服务公司负责
	新品上市情况、公司动态、客情维护	管理方便，信息传递及时	销售部门维护，全公司互动参与
总经理热线/信箱	投诉、建议、洽谈	安全送达	行政部专人负责
终端服务	满足顾客需求、异议处理	到达方便，接待热情	全国多家经销网点热情服务
座谈会/交流会	提出建议、了解顾客需求、评价售后服务	专人接待	召开多次营销会议
主动走访、电话访问经销商	产品市场信息、顾客期望	领导重视，经销商能执行	销售部能真实记录经销商需求
产品说明会	了解产品的特点、发展趋势	方便、创新	多次到顾客现场进行产品说明

公司在售前到售后服务的整个过程贯彻“以客户满意度为关注焦点”的理念和“诚信、高效、创新、超越”的价值观，使得企业形象不断得到升华。

（三）企业社会责任

多年来，晨龙切实履行着社会责任，一直在做富有社会责任感的企业，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、广大消费者和社会各界的认可。

1、公益支持

公司积极参与各种社会公益活动，扶危济困，支持文化教育，为文化教育事业出钱出力，为灾区捐钱捐物等。近几年来，公司赞助马拉松比赛、提供就业岗位等，累计投入近1000万元。针对家庭有困难的员工，公司通过永康市阳光慈善基金以及公司工会予以大力帮助和支持，董事长亲自出面联系优质医疗资源、教育资源，视员工为亲人，不断提升员工归属感。

图表 11 公司近三年公益活动参与情况

序号	重点支持领域	公益支持项目	选择理由	金额（万元）
1	教育	丽水职业技术学院教育发展基金	关爱困难学生和教育发展	1
2	慈善	缙云县慈善总会	担当社会责任	4.8

3	妇女儿童	省妇女儿童基金会	关爱妇女儿童	1
4	文学艺术	壶镇文学艺术界	关注文学艺术提高精神文明	3

2、员工人文关怀

公司在谋求自身发展额同时，也时刻不忘为公司做出贡献的员工，公司领导心系员工需求，切实把企业对员工的关心、关怀传递给每一个员工，让全体员工共享企业发展的成果。

a) 困难员工帮扶与工伤探访：公司每年都会在公司内部对困难员工展开摸底调查，建立并不断更新困难员工数据库，不断加大帮扶工作力度。此外，公司对因在工作岗位受伤的员工非常重视和关心，积极开展探访和主动帮扶活动，对有重大生活经济困的员工积极发起募捐。

b) 员工健康管理：公司根据员工级别设施员工健康管理方案，针对年度优秀员工、管理人员进行的全身全项目的健康体检，并建立专属保密档案，每年健康管理的费用支出为 15-20 万元。每月邀请外部艾曼健康管理专家对我公司全体员工进行身体健康管理培训。并为永康首家与疾控中心建立长期合作的私营企业单位以关注员工身体健康。

3、企业文化环境营造

企业文化环境建设是现代企业文化建设的重要体现，晨龙非常重视对企业文化环境进行营造，从而为员工提供更好的工作空间，搭建企业文化传播的平台，展示企业的对外形象和文化。

4、文娱活动

公司注重平衡员工的工作和生活，倡导有效的工作方式和健康的生活理念，将员工文化活动常态化、制度体系化，并融入到企业的日常管理中。公司每年会以工会牵头定期为员工开展文体体育活动以及对外联谊活动，主要包括春节晚会、职工才艺比赛、趣味运动会、篮球赛、户外拓展等，此外公司每年也积极组织举办相关的工艺技能比赛，让生产工艺在浓郁的精益求精的生产创新中，保证了企业产品质量的工艺技能基础，同时也在全面提高员工素质、活跃企业文化生活以及维护企业稳定等方面发挥着重要作用。

5、职工社团建设

晨龙社团建设主要包括两大类，即文艺社团，目前已经建立的文演社团则主要有舞蹈队、拉拉队等。各职工社团定期进行训练和组织活动，对员工的文化教育、技能培训等方面发挥着潜移默化的作用，做到了寓学于乐、综合提升的效果，同时也进一步丰富了企业文化的内涵。

6、工作、生活环境建设

公司坚持以人为本，全面关注员工的各种诉求，为员工营造良好的工作和生活氛围。在工作上，公司注重对员工的职业生涯管理进行规划，加强对员工个人素质的培养，定期为员工开展培训，具有完善

的人才培养体系与绩效考核体系等，为员工提供成长机会和发展通道。在生活方面，公司设有健身房等各种球类运动场地，每半年定期组织员工开展体育运动，丰富员工业余文体生活。

（四）质量信用记录

通过销售人员的问卷调查、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呈平稳上升的状态，表明公司对顾客综合服务水平的成熟和稳健。公司一直重视并致力于客户满意度的持续改进。公司获得国家“高新技术企业”称号。培养与提升顾客的忠诚度是公司在市场拓展中重要的影响因素。公司借助良好的品牌形象，通过不断提升产品和服务的质量水平，公司已培养了一大批忠诚的顾客，远远领先于对手。近三年来顾客忠诚度一直保持较高水平。一方面说明公司的核心顾客群非常稳定和忠诚；另一方面也说明公司近年来加大了对新客户新项目的开拓，未来顾客忠诚度将继续走高。

公司历来要求与保证的是将顾客投诉 100%及时响应，并规定①在正常运输、贮存、使用条件下，自消费者购买之日起，7日内产品及配件出现非人为质量问题，制造厂商应为消费者免费退货或换货，1个月内产品及配件出现非人为质量问题，制造厂商应为消费者免费更换配件。②当收到消费者反馈产品问题后，公司应在 48 小时内做出响应。建立了比较完善的售后服务体系（公司网站、服务热线、公司管理员和售后服务人员、销售售后服务），及时处理客户售服问题，客户投诉处理满意率保持在较高的水平。

六、报告结束语

晨龙公司坚持不懈的把质量诚信建设摆在突出位置，坚持“统筹规划、循序推进、自己自律、社会监督”的公开原则，全力推进晨龙质量诚信体系建设。在未来的质量责任、质量诚信管理工作中，晨龙将不断完善质量诚信标准体系；逐步完善企业质量信用档案；不断改善的企业内部质量信用奖惩机制；推进质量诚信文化建设；持续改进晨龙质量诚信自律机制。

如今的晨龙，配置了先进的生产线，拥有高端的带锯床行业的高端的技术人才。通过不懈研发，严格的生产控制和先进的营销管理铸就了晨龙在带锯床市场的领先地位。晨龙依据自身对带锯床制造工艺的深厚造诣，不断进行精细化，以满足不同人群的不同需要。

自动化、信息化、精细化三管齐下，公司成功实现个性化产品标准化生产的制造奇迹。销售一体化、服务一体化，晨龙向一体化解决带锯床所有需求的梦想大踏步迈进。2023 年，在公司信息化战略和大家居战略的引领下，晨龙将走上未来之山巅。

晨龙，担当中国带锯床行业的先锋，正在迈向全球的舞台，去完成从区域名牌到中国名牌的蜕变，去实现中国带锯床晨龙造的梦想。

