



企业质量信用报告



徐州海伦哲专用车辆股份有限公司

报告日期：二〇一七年五月十日

目录

董事长致辞	第 1 页
企业简介	第 2 页
一、企业质量理念	第 3 页
二、企业质量管理	第 4 页
(一) 质量管理机构	第 4 页
(二) 质量管理体系	第 5 页
(三) 质量安全风险管理	第 7 页
三、质量诚信管理	第 8 页
(一) 质量承诺	第 8 页
(二) 运作管理	第 8 页
(三) 营销管理	第 8 页
四、质量管理基础	第 9 页
(一) 标准管理	第 9 页
(二) 计量管理	第 10 页
(三) 认证管理	第 10 页
(四) 检验检测管理	第 11 页
五、产品质量责任	第 13 页
(一) 产品质量水平	第 13 页
(二) 产品售后责任	第 13 页
(三) 企业社会责任	第 14 页
(四) 质量信用记录	第 15 页
六、总结	第 15 页

前言

徐州海伦哲专用车辆股份有限公司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。我们依据GB/T31870-2015（企业质量信用报告编写指南），按照真实性、时效性、可读性、完整性原则，结合企业的实际情况，特编制本报告。

1. 报告内容客观性声明：

公布的质量信用报告本着客观、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，报告内容包括了提高企业员工的质量意识、质量组织管理体系、质量理念等。

2. 报告组织范围：

徐州海伦哲专用车辆股份有限公司（注：报告中“海伦哲”“公司”均指“徐州海伦哲专用车辆股份有限公司”）

3. 报告时间范围：2016年5月9日至2017年5月10日

4. 报告发布周期：本报告为年度报告，每年定期发布公司上一年度的履行质量信用信息。

5. 数据信息来源：公司正式文件、统计报告以及所属各部门履行质量信用责任的情况汇总和统计，所有信息均经过公司管理层以及公司各相关部门的审核。

6. 报告获取方式：

报告的获取详查我公司网站：<http://www.xzhlz.com>，或致电：0516-68782032、电邮：dongmin@xzhlz.com 索取，联系人：董敏



董事长致辞：

二〇〇五年三月我们海伦哲公司成立，经过全体员工十多年的顽强拼搏，海伦哲成长为高空作业车行业唯一的上市公司，成为行业的绝对领先者。现在我们海伦哲不止拥有高空作业车产品，同时还有各类电力保障车辆、消防车、消防机器人、军用车辆、LED 智能控制电源和工业集成自动化制造生产线，成为跨行业、跨地区的高科技企业集团。

海伦哲公司衷心感谢社会各界、广大用户的支持与厚爱！我们奉行以“顾客的成功为己任”的经营理念，倡导“老老实实做人，踏踏实实做事”的工作作风，努力创造“诚实、信任和相互尊重”的企业文化氛围，坚定实施技术领先的差异化发展战略，充分利用资本市场优势，坚持内生式增长与外延式发展并举的发展战略，实施“国际化”的发展战略，依靠严格有效的规章制度使公司运行程序化、规范化、科学化。

公司通过实施严格、高效、科学、精益的管理方法，提高全员质量意识、提升产品质量和服务品质，快速开发满足市场需求的高新技术产品，使企业得到快速发展，为社会创造价值、为股东创造财富、为员工创造生活。

我们将继续以雄厚的资金实力、高素质的人才队伍、先进的生产设备和高科技手段，创造中国名牌和世界名牌产品，推动企业向国际化迈进。

“客户成功”是我们为之奋斗的目标！

董事长：丁剑平

日期：2017 年 5 月 10 日

企业简介



徐州海伦哲专用车辆股份有限公司是引进国际先进技术与外资合资成立，专业生产以高空作业车为主的专用车辆的国家定点企业。公司总部占地面积为 138272 m²，注册资本 102856 万元。公司坐落于国家级经济技术开发区——徐州经济技术开发区，是国家高新技术企业，江苏省名牌产品，与中国科学院自动化研究所、东南大学、大连理工大学、中国矿业大学、江苏大学等建立了长期合作关系，并与 CTE、TEREX、BIZZOCCHI 等国际知名企业建立长期合作关系，引进欧美最先进的产品和技术。

公司非常重视行业协会工作，是行业协会的副理事长单位，是高空作业车、高空作业平台等国家标准主要起草单位，为行业发展做出应有贡献。

公司现有员工 413 人。其中硕士研究生学历 22 人，大专以上学历 259 人，各类中高级专业技术职务 60 人，江苏省 333 高层次人才培养工程首批中青年科学技术带头人 5 人，徐州市拔尖人才 4 人，徐州市优秀专家 1 人。

经多年积累，已形成折叠臂、伸缩臂、混合臂、绝缘臂、自行式五大系列高空作业车产品，作业高度 7~45 米、近 40 个规格。产品广泛应用于电力、路灯、交通、园林、交警、高速公路、有线电视、机场、港口、船厂、高校、大型企业等领域，并实现出口。近年来，公司不断开发新产品，拓展产业领域，除了主打产品高空作业车之外，公司又研发了电力系统车载式成套应急装备，形成电源车、电力抢修车、工程抢险车等三大系列专用车辆产品。公司不断扩展全新领域产品的研制发，研制了适用于消防行业的涡喷消防车、破拆消防车、排烟消防车等系列消防装备。拥有行业最多的专利技术共 119 项，其中发明专利 15 项，软件著作权 6 项，使公司产品技术在国内同行业处于领先水平，并引领行业技术进步。

公司不断加强技术进步，提高生产能力和管理水平，采用 3D、有限元分析、ERP、PLM 等先进的计算机技术进行设计开发、工艺、生产、质量、营销等业务的管理。有各类焊机、弯管机、清洗机、行车等生产设备及测速仪、倾角测量仪、噪声测量仪、油漆厚度测量仪、液压油清洁度检测仪、三坐标测量仪、高压电力试验室、整机可靠性试验室等试验检测设备，为新产品、新工艺、新技术的研究开发和生产提供了齐全完善的硬件保证。

公司具有完善的质量保证体系，通过 CCC 强制性产品认证，通过了 ISO9001: 2008、ISO14001: 2004、GB/T28001-2011、GB/T29490-2013 等体系认证并保持持续有效运行，将为公司在质量提升、环境保护和员工职业安全与健康、不断开发满足市场需求的高新技术产品，使企业得到快速发展、更大可能地为社会创造价值、为提高公司综合竞争能力和品位等方面打下坚实基础。

一、企业质量理念

1. 企业文化

使命：让海伦哲成为智能装备制造的领跑者！

愿景：专业成就行业领先，诚信创造社会快乐。

核心价值观：我们奉行“以客户的成功为己任”的经营理念。“客户成功”是我们为之奋斗的目标。

2. 公司战略

指导思想

公司继续充分利用资本市场优势，坚持“内生式增长”与“外延式发展”并举的发展策略，持续进行并购重组；坚定实施“技术领先型的差异化”发展战略，拓展智能制造新产业；依托智能制造研究院，提高全公司产品和生产过程的智能化水平；与重点大客户的战略合作取得突破性进展。

战略定位

- 1) 企业定位：技术领先型的高新技术企业
- 2) 行业定位：高空作业车及电力专用车
- 3) 研发定位：自主研发为主，引进消化吸收为辅
- 4) 市场定位：国内市场为主，大力开拓国际市场
- 5) 产品定位：中⁺、高端市场

战略实施任务分解

关键点	任务分解
制造能力提升	<ol style="list-style-type: none">1. 继续推行精益生产2. 实行工艺指导生产3. 建设智能化车间4. 提升企业资源计划软件
打造世界级的研发团队	<ol style="list-style-type: none">1. 持续提升研发能力，提高科技成果水平2. 建立国际合作开发模式，提高国际影响力3. 着力打造高水平技术团队
培养优秀的管理团队	<ol style="list-style-type: none">1. 人才梯队建设2. 建设海伦哲培训学员3. 干部内外部交流任职4. 引进管理人才
实现世界级的质量水平	<ol style="list-style-type: none">1. 提高全员质量意识2. 导入精益六西格玛3. 推进提升供应商产品质量4. 完善质量信息系统

3. 质量管理理念

1) 公司以提高产品质量为核心，不断提升品牌知名度和客户满意度，加强质量文化建设，提高全员质量意识。坚持质量第一的原则，让质量成为企业的核心竞争力、成为企业持续发展的推动力。坚信产品的“质量是设计出来的”、“质量是制造出来的”，将质量的控制重点放在了设计和制造阶段，而不是事后把关。为了做好产品设计的质量管控，公司推行“精益研发”，学习 APQP、FMEA 等质量工具来提高产品设计质量，运用品质解析、8D、焦点课题等方法解决质量问题。2017 年将学习开展六西格玛项目，改善质量流程管理，降低质量成本。

2) 公司坚持“共赢”的经营理念，尊重、维护供应商的合法权益，坚持“培养一批、发展一批、淘汰一批”的原则，并指导、支持供应商进行质量方面的提升，以谋求共同发展。

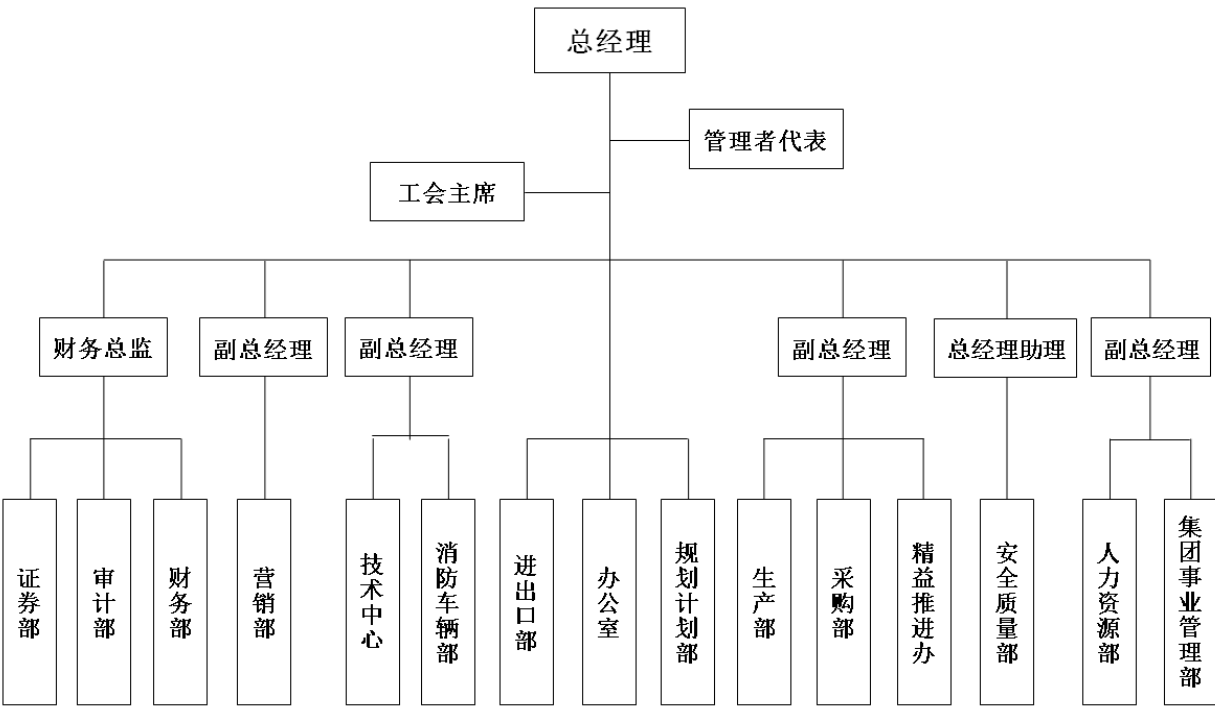
3) 公司以“客户成功”为己任，为客户提供优质的产品，通过满足各层次顾客的需求和主动、完善的服务体系，赢得和保持顾客的满意度和忠诚度，最终实现顾客和公司的共同成功。

4) 公司将环境保护作为企业可持续发展战略的重要内容，加大环保方面的投入，践行环境友好及资源节约型发展，注重履行企业环境保护的职责。

二、企业质量管理

(一)质量管理机构

1. 组织机构图



2. 质量管理职责

总经理

- 1) 根据公司所处的内、外部环境，识别风险和机遇，作出 swot 分析；
- 2) 制定并批准本公司的质量方针、目标和管理方案，全面负责公司质量工作；
- 3) 调动公司员工积极性，增强公司的凝聚力，提高公司质量水平；
- 4) 确定各部门、岗位的职责和权限，向顾客、全体员工和相关方作出管理承诺，配备适当的人力资源、专项技能、基础设施、技术和财力资源，确保管理体系的持续有效运行；
- 5) 定期主持管理评审、技术质量例会，确定质量管理过程中改善项目；
- 6) 任命管理者代表决定组织机构设置，聘任各级干部。

管理者代表

- 1) 负责综合管理体系所需过程的建立、实施和保持，向总经理汇报体系运行情况，业绩及改进需求；
- 2) 确保在整个公司内提高顾客、相关方满意的意识；
- 3) 确保加贴强制性认证标志的产品符合认证标准要求；
- 4) 主持重大质量事故问题的解决与质量改善。

副总经理

- 1) 负责协助总经理制定本公司的质量方针、目标和管理方案负责分管范围内质量管理的监督；

- 2) 负责参与公司质量重大项目的策划，领导分管职能部门开展质量改善工作。

安质部部长

- 1) 助管理者代表建立和完善企业一体化管理体系，并监督和实施，保持体系有效运行；
- 2) 负责组织过程和产品的监视和测量，对产品质量符合性负责，对车辆产品生产一致性负责；
- 3) 负责不合格品识别、标识、隔离和评审的控制；
- 4) 负责统计技术的推广应用和数据分析结果的评价处理，并组织制订相应的纠正措施，监督责任部门实施；
- 5) 负责收集、传递和处理有关产品质量信息，组织调查分析质量事故，针对质量问题提出纠正措施，掌握产品质量动态；
- 6) 负责公司生产设备的采购、管理、验收；
- 7) 负责组织进行设备维护和保养，使设备在生产过程中处于完好状态。

中层干部

- 1) 负责部门质量体系的运行，开展质量管理活动，完成质量目标；
- 2) 制止违反产品技术要求、忽视产品质量的现象；
- 3) 组织收集、分析本部门的质量相关的数据信息，持续改善所负责的产品质量。

(二) 质量管理体系

1. 质量方针

设计—安全可靠 制造—一丝不苟 服务—及时有效 追求—顾客满意

设计—安全可靠：设计和开发时产品实现过程中的一个关键过程，通过设计和开发将顾客以及相关法律法规要求准确有效地转换到产品特性或产品规范中。产品的技术水平、档次、适用性和可靠性，杜绝先天不足。在设计开发过程中，要适时做好设计评审工作，确保设计出的产品安全可靠。

制造—一丝不苟：对制造过程进行一丝不苟的“过程控制”。从工艺、工序、策划、采购、制造、装配、调试、试验、储存、搬运以及设备、工装、监视和测量装置的控制等，均应做到一丝不苟。

服务—及时有效：及时是指按照公司《顾客服务规范》的承诺范围，以最快的速度到达服务现场，做到及时服务。有效是指以最好的态度、最优的质量为顾客服务，解决顾客的后顾之忧，保证顾客满意。

追求—顾客满意：要使顾客满意，就要为顾客创造价值。顾客满意是企业为之奋斗的目标，只有顾客的满意，才有企业的成功。我们不是卖产品，是在全方位实现顾客的需求，是在推动顾客成功。

2. 质量目标

序号	质量目标	目标值	监测部门
1	顾客满意度	≥98.5%	营销部
2	产品交付满意率	≥98 %	营销部
3	早期故障反馈率	≤4%	安质部
4	员工满意度	≥98 %	人力资源部
5	涂装一次交验合格率	≥85 %	安质部
6	试验一次交验合格率	≥90%	安质部
7	终检一次交验合格率	≥96%	安质部

3. 质量教育

公司重视质量知识的学习培训，采用请进来，派出去的方式进行培训。请进来，我们请中国矿业大学老师给我们讲《现代质量管理学》；质量管理体系专家做ISO9001:2015 版标准的培训；优秀企业的质量管理人员讲解 FMEA、制造过程质量控制、供应商质量管控；专业的咨询公司推进“精益研发”项目，以提升设计开发质量。派出去，派员工参加各种质量知识培训班，派出各部门的人员去国外同行的优秀企业参观学习。

生产技能比赛



公司开展“质量月活动”，提高全员质量意识；关注制造出质量，开展“生产岗位技能大赛”、“检验技能比武”活动，提升员工岗位技能；重视质量改善，举行“自主改善之旅”、“工装改进之旅”、“品质解析大赛”等，集中呈现改进成果；为持续推进质量提升，鼓励在质量工作中做出突出贡献的员工，设有自主改善奖项，月度/年度质量奖和科技进步奖；每月召开技术质量例会、早期故障问题分析会，每周召开质量改进专项调度会，攻克影响产品质量的难题，提高产品良品率。

公司开展“质量月活动”，提高全员质量意识；关注制造出质量，开展“生产岗位技能大赛”、“检验技能比武”活动，提升员工岗位技能；重视质量改善，举行“自主改善之旅”、“工装改进之旅”、“品质解析大赛”等，集中呈现改进成果；为持续推进质量提升，鼓励在质量工作中做出突出



工装之旅

2017 年，公司正筹备请六西格玛项目管理咨询公司做辅导，选定并实施六西格玛项目，培养公司内部的绿带、黑带人员，熟悉了解六西格玛实施的逻辑、灵活运用六西格玛 DMAIC 所有重要工具。借助统计工具训练及培养团队的逻辑思维和解决问题的方法，将质量控制向前端移、改善流程、减少过程质量控制的变异。将六西格玛作为贯穿公司上下的一个持续改进及降低成本的流程管理和改善的方法。

4. 质量法规

产品主要执行的标准

序号	标准号	标准名称
1	GBT9465-2008	高空作业车
2	GB 25849-2010	移动式升降工作平台 设计计算、安全要求和测试方法
3	GB/T 27548-2011	移动式升降工作平台 安全规则、检查、维护和操作
4	GB 1589-2016	道路车辆外轮廓尺寸、轴荷及质量限值
5	GB 15741-1995	汽车和挂车号牌板(架)及其位置
6	GB 7258-2012	机动车运行安全技术条件
7	GB 11567.1-2001	汽车和挂车侧面防护要求
8	GB 11567.2-2001	汽车和挂车后下部防护要求
9	GB 4785-2007	汽车及挂车外部照明和光信号装置的安装规定

10	GB 18099-2013	机动车及挂车侧标志灯配光性能
11	GB 18408-2001	机动车及挂车后牌照板照明装置配光性能
12	GB 11564-2008	机动车回复反射器
13	GB 23254-2009	货车及挂车 车身反光标识
14	GB 25990-2010	车辆尾部标志板
15	GB 15052-2010	起重机 安全标志和危险图形符号 总则
16	JG 5099-1998	高空作业机械安全规则
17	JB 8716-1998	汽车起重机和轮胎起重机安全规程

5. 质量责任赔偿制度

公司编制了《质量追溯管理制度》，明确公司内外部质量问题追溯流程和方法，实施质量责任追究制度，并成立质量委员会负责特殊情况处理、争议问题及申诉的仲裁。内部质量问题指在产品形成过程中各环节发生的质量问题，外部质量问题指因供应商产品质量产生的质量问题。

为向客户承担质量责任，公司编制了《不合格品控制程序》、《客户投诉管理制度》《顾客服务规范》，明确了质量赔偿责任和售后服务事项。

(三) 质量安全风险管理

1. 质量风险监测

公司坚持质量控制必须以预防为主，建立质量风险识别、评价、应对机制，防患质量安全风险于未然。编制了《应对风险和机遇措施控制程序》，运用基于风险的思维，确定可能导致过程和质量体系偏离策划结果的各种因素，采取预防控制，应对风险和利用机遇，最大限度地降低不利影响，并最大限度地利用出现的机遇，从而提供质量体系的有效性、实现改进结果。编制《研发风险管理控制程序》，识别研发过程中可能产生的风险，通过评价确定需要控制的风险；针对需要控制的风险制定措施；实施措施，并对可能产生的残余风险予以控制；评价这些措施的有效性。

风险要素的确定

依据风险发生的可能性（P）一般包括四级：高、中、低、极小

引发风险条件发生的频次（F）一般包括三级：严重、中等、较小

风险发生的后果（C）一般分为四级：高、中、低、无

风险发生的可能性、引发风险条件发生的频次和风险发生的后果（PFC）等级汇总表

P 危害发生的概率			F 引发风险条件发生的频次			C 风险发生的后果		
高	4	危害很可能发生	高	3	经常发生	高	4	很严重
中	3	危害可能发生	中	2	不定期发生	中	3	较严重
低	2	危害不太可能发生	低	1	偶尔发生	低	2	严重
极小	1	危害发生的可能性极小				无	1	不严重

风险的计算方法： $RPN = P \times F \times C$

风险等级划分标准

风险指数（RPN）	风险评价	处置措施
48~24	高风险	必须采取措施，降低风险
23~8	中等风险	采取必要措施，降低风险
7~1	低风险	风险可接受，不需要降低

2. 质量安全事故应急预案

公司坚持以预防第一，尽量避免产品质量安全事故的发生。质量安全事故发生后，事故第一发现人立即通报部门负责人并反馈至质量部门，由质量部门调查质量安全事故情况，给出解决事故的临时措施，组织分析质量安全事故的原因，制定纠正和预防措施。

三、质量诚信管理

(一) 质量承诺

公司严格按照相关法律法规进行产品研发设计、生产经营等相关活动。在产品实现过程和营销过程中，遵守质量诚信管理的要求。通过质量管理体系的《供方管理与采购控制程序》、《供方开发管理规定》控制采购产品和帮助供方稳定质量，并每年召开供应商管理大会，加强公司与供方的合作关系，并确定共同的质量目标。编制《生产一致性控制计划》，以保证生产过程、采购的零部件、最终的产品符合 CCC 一致性强制要求。

公司向外部发布的营销广告、产品标签、合同条款等不做任何虚假内容宣传，保证产品技术参数、性能等信息有效性、真实性。

公司编制和实施《与顾客有关的过程控制程序》，对顾客需求进行识别并确认，为顾客提供满意产品。

(二) 运作管理

公司质量管理体系中编制了《设计和开发控制程序》、《供方管理与采购控制程序》、《生产过程控制程序》等文件，纳入了质量诚信管理的要求，公司在整个生产运营过程中关注诚信管理。

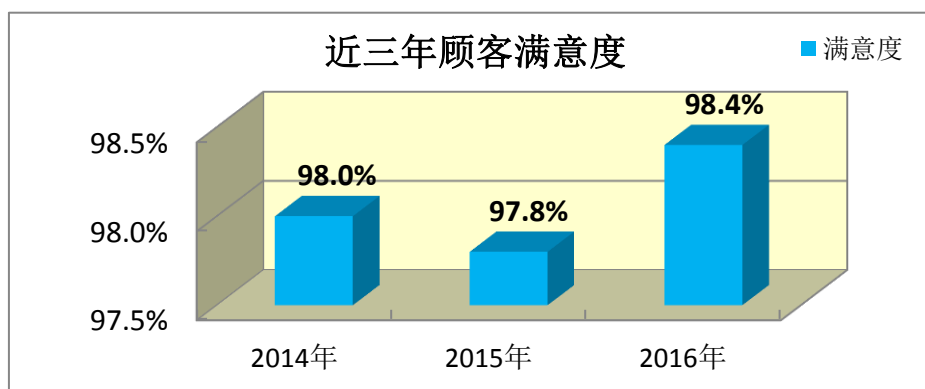
产品设计和开发过程中的质量诚信管理：质量是设计出来的，因此公司重视产品设计质量，并推行精益研发，做到设计开发的策划、申请立项、输入、输出、评审、验证等全过程标准化控制，实现研发管理系统化、研发技术规范化和产品技术路线流程化和研发信息标准化。

采购过程质量诚信管理：供应商准入流程正按照 PPAP（生产件批准程序）推行，以样件验证结果来确定供应商生产过程满足质量的能力水平，严把新样件入厂关。按照合格供应商评价计划，组织团队至供应商处做现场评审，审核供应商生产过程质量控制水平。公司按照“发展一批、培养一批、淘汰一批”合作共赢的供应商战略，选择培养供应商，共同改善提高供货质量。

生产过程质量诚信管理：公司推行精益生产管理理念，均衡生产等手段提升管理水平，促进生产效率和质量的提升。坚持“工艺指导生产”，编制“QC 管理工程图”，其包含为实现产品质量所必须的使用设备、工装、量检具等，以及必须遵循的加工步骤和必需检验控制的要点，确保生产过程中每个过程的质量都可控。

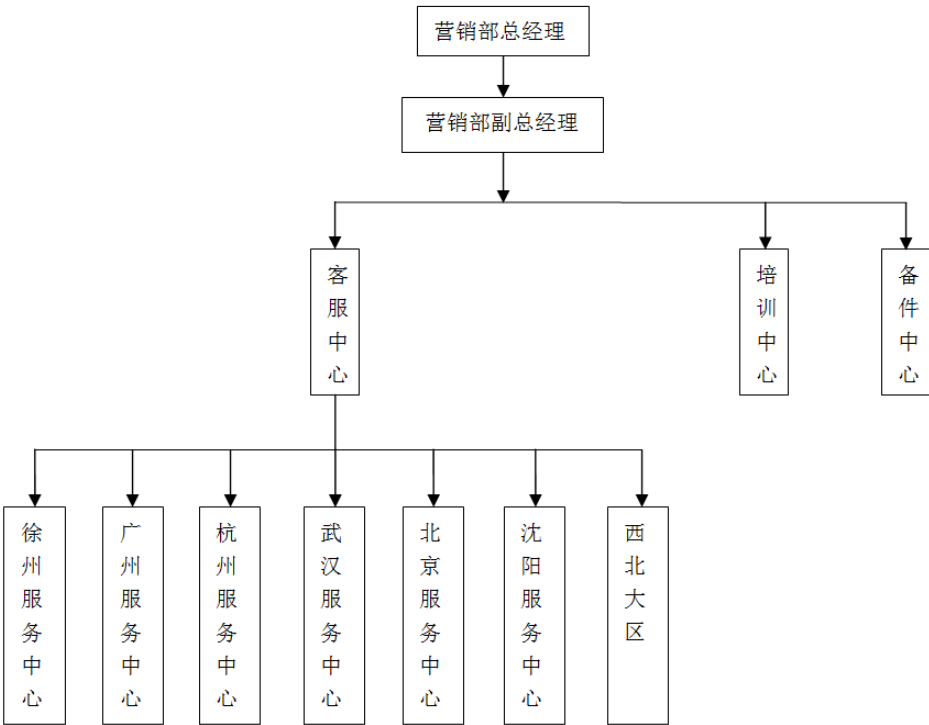
(三) 营销管理

公司推行 CRM 业务模式开展各项营销活动，通过对以“客户为中心”的业务流程重新组合和设计，形成不断优化的满足客户需求的解决方案，以提高客户的满意度、忠诚度，最终实现业务操作效益的提高和利润的增长。



公司编制《营销系统渠道管理细则》，以优化公司营销系统网络、规范公司的营销渠道管理、保证渠道业务畅通运行、完善对渠道的日常工作管理、加强渠道与公司之间的协作关系。

公司设立客服中心、培训中心、备件中心，满足产品售后管理需求。售后服务管理体系组织机构如下：



四、质量管理基础

(一) 标准管理

公司作为全国升降工作平台标准化技术委员会委员单位，一直以来都非常重视标准化在企业产品研发、生产经营过程中的作用。

积极采用国际标准，主要有：ISO16368:2003 移动式升降工作平台 设计计算、安全要求和测试方法、ISO18893:2004 移动式升降工作平台 安全规则、检查、维护和操作、ISO20381:2009 移动式升降工作平台 操作者控制符号和其他标记等。

积极执行国家先进产品标准（如 GB/T 9465-2008 高空作业车）、基础标准、安全标准、试验标准、工艺、工具标准、车辆行业标准、机械行业标准、电力行业标准、建筑工业行业标准等。

积极参加国家和行业标准制、修订工作，参与的标准共 9 项，具体如下：

序号	标准号	标准名称
1	GB/T 9465-2008	高空作业车
2	GB 25849-2010	移动式升降工作平台 设计计算、安全要求和测试方法
3	GB/T 27548-2011	移动式升降工作平台 安全规则、检查、维护和操作
4	GB/T 33081-2016	移动式升降工作平台 操作者控制符号和其他标记
5	JB/T 12483-2015	臂架式升降工作平台
6	JB/T 12482-2015	线杆综合作业车
7	JB/T 12786-2016	升降工作平台 术语与分类
8	20100922-Q-604	升降工作平台安全规则(报批中)
9	20131156-Q-604	举升式升降工作平台安全使用规程（报批中）

积极开展企业标准化管理工作，严格、规范标准化管理，目前公司设有专业的标准化室进行企业标准化管理工作，主要工作如下：

- 1) 企业标准的制定、修订和复审。积极承担国家标准、行业标准制定、修订任务；
- 2) 组织实施标准及其监督检查；
- 3) 参与新产品开发、产品改进、技术改造、技术引进中的标准化工作，提出标准化要求、负责标准化审查、标准化技术服务等；
- 4) 积极推动产品的三化（系列化、通用化和标准化）、组合化、模块化及成组技术等的应用；
- 5) 参与企业生产、经营过程中相关的标准化工作；
- 6) 参与企业信息技术的标准化工作；
- 7) 企业标准体系的建立与运行；
- 8) 标准化信息管理与服务；
- 9) 标准化宣传和培训等。

积极进行企业产品标准备案工作，目前在徐州市质监局备案的产品标准有 11 项，具体如下：

序号	企业标准号	标准名称
1	Q/320307JAN01-2014	高空作业车
2	Q/320307JAN03-2014	工程车
3	Q/320307JAN04-2016	臂架式升降工作平台
4	Q/320307JAN05-2016	线杆综合作业车
5	Q/320307JAN06-2015	智能型高空作业车
6	Q/320307JAN07-2014	电源车
7	Q/320307JAN09-2016	移动箱变车
8	Q/320307JAN10-2016	旁路作业车
9	Q/320307JAN11-2015	墙面清洗车
10	Q/320307JAN13-2016	电源半挂车

(二) 计量管理

公司于 2011 年通过计量保证体系，获得江苏省计量保证确认证书。计量手册中规定计量器具的采购申请、到货验收、领用/借用、停用/启用、降级/限用/报废、保养/维修、登记台账、检定计划等相关制度要求。

计量器具的日常管理，校验工作由安质部负责。安质部建立全公司计量器具总台账、检定计划等计量记录，按照检定计划日期要求收集各部门的计量器具，统一送至徐州市计量技术测试所进行检定、校准，检测合格贴合格证发往使用部门。

(三) 认证管理

公司通过第三方认证机构——中国质量认证中心（CQC）全方面的检查和认证，符合《汽车强制性产品认证实施规则》要求，获得了 CCC 强制性认证；符合 ISO9001: 2008、ISO14001: 2004、GB/T28001-2011、GB/T29490-2013 标准条款要求，获得质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、知识产权管理体系认证证书，正按照 DB32/T2771-2015 企业研发管理体系要求建立研发流程。

(四) 检验检测管理

1. 检验试验管理

公司设立质量检验处，对进货、装配/试验、整机调试/终检三个过程产品依据检验规范

实施质量监控；设有材料试验室和理化检测中心，高压电力试验室等，全面监控原材料、高压绝缘零部件以及整车可靠性。公司备有测速仪、倾角测量仪、噪声测量仪、三坐标测量仪、油漆厚度测量仪/色差仪/光泽度仪、超声波探伤仪、风速仪、红外线测温仪、液压元件清洁度检测仪器、力矩扳手在线检测仪等试验检测设备仪器近 400 台套，为零部件和整车检验提供了充足的硬件设施。公司还与江苏汽车质量监督检验鉴定试验所签订技术服务合同，与徐州汽车综合性能检测中心签订合作协议，为公司的产品试验检测工作提供充足的检测试验手段。

2. 研发试验管理

为提高公司产品研发质量，充分进行先期试验，建立了试验检测中心。试验检测中心由 5 个试验室、1 个路试试验场、2 个专用试验台组成。具体如下：

1) **零部件试验室**：主要设备有高低温试验箱和液压试验台，可进行低温试验、高温试验、寿命试验、恒定温热试验、交变湿热试验、油缸试验、泵试验、马达试验、阀试验。



2) **盐雾试验室**：主要设备有人造盐雾试验机，可进行中性盐雾试验、铜盐加速盐雾试验。

3) **高车整机试验室**：主要设备有高车整机试验台，可进行高车可靠性循环试验、支腿反力试验、移动流量/压力测量。

4) **电车整机试验室**：主要设备有电车负载箱、局部放电试验台，可进行发电机组发电负载试验、电缆及连接器的耐压及局部放电测试（10kV）。

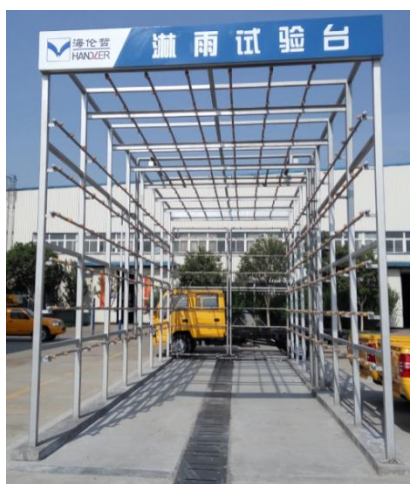


5) **电气试验室**：主要设备有振动试验台、往复性试验台，可进行零部件振动（水平、垂直）性能检测、管路输送机构检测。

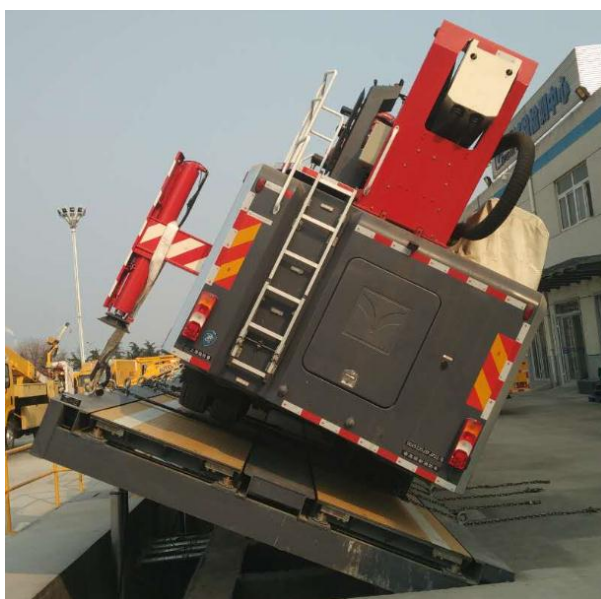
6) **路试试验场:** 由扭曲路、鱼鳞坑路、比利时路、制动路、坡道组成, 可进行车辆出厂的颠簸路面试验、制动距离检测和 30%爬坡能力试验。



7) **淋雨试验台:** 主要由电动控制的淋雨喷头组成, 喷头方向可 360° 调整, 可进行厢车、高车淋雨试验, 水源采用循环过滤使用, 节能环保。



8) **侧翻试验台:** 主要设备有侧翻试验台, 可进行 36T 以下车辆的 55° 范围内侧翻试验。



五、产品质量责任

(一) 产品质量水平

公司与国家军用工程机械质量监督检验中心、国家工程机械质量监督检验中心、国家汽车质量监督检验中心、江苏汽车质量监督检验鉴定试验所、中国电力科学研究院武汉分院等具有法定资质的检测试验机构长期保持合作，所有产品均通过检测试验合格后方可批准批量生产，试验检测的内容包括性能试验、可靠性试验和工业性考核，出厂的每一台高空作业车产品都要经过严格的超载循环试验方可出厂，每一台绝缘臂高空作业车都经过中国电力科学研究院武汉分院对整车的绝缘性能进行严格检测方可发往客户。

公司承担的“机器人化智能控制高空作业车产业化”项目被列为 2010 年国家火炬计划项目并已通过验收。公司产品设计全部采用计算机辅助设计，运用三维设计软件进行动态仿真设计，关键结构件进行有限元分析优化设计。公司还与东南大学、大连理工大学、华中理工大学、中国矿业大学、江苏大学等建立了长期合作关系，进行技术交流、产品合作研究开发及人才培养等合作。公司还与意大利 CTE、BIZZOCCHI 美国 TEREX 公司等国际著名公司建立长期合作关系，引进欧洲、美国最先进的伸缩臂和混合臂高空作业车产品。公司拥有各类专利 119 项，其中发明专利 15 项，软件著作权 6 项，使公司产品技术在国内同行业处于领先水平，并引领行业技术进步。

公司先后为中国人民解放军第二炮兵部队工程技术总队研制开发了自行式高空作业台车；与中国人民解放军后勤工程学院联合研制研究开发军用特殊混凝土抢修作业车，获得国家科技进步二等奖，解放军科技进步一等奖；公司研发设计的消防机器人获得 2012 年中国创新设计红星奖唯一至尊金奖；为北京电力公司研制开发的天安门广场和长安街专用的华灯检修车成为中华第一车，国内首家，国际领先；国内首台 33 米混合臂形式高空作业车。

(二) 产品售后责任

公司设有售后服务处，全面负责公司产品的售前、售中、售后服务工作。对用户在使用过程中服务需求，总部、销售经理、服务专员、服务站四方协同，随时解决服务需求，解决顾客的后顾之忧；承诺三包期内用户在产品维护上零投入，三包期外的产品，仍然进行电话跟踪和主动上门服务，为用户产品提供终身服务。推行扁平化服务，每一项客户投诉、服务需求均由客服中心统一接听、派工、回访。充分运用客户关系管理（CRM）系统的优势，使得服务的快速反应、技术服务水准、服务态度及个性化服务赢得了电力、市政、石化等行业众多用户的信赖，公司售后服务的品质显著高于同行业服务水平。并在质量管理体系文件中编制了《三包件管理规定》、《客户投诉管理制度》、“返厂车辆”维修流程等规范各项工作。

服务承诺：

- 1) 车辆售出后一星期，电话跟踪服务；
- 2) 车辆售出后一个月，服务专员主动上门服务；
- 3) 车辆售出三个月，服务专员保持跟踪服务；
- 4) 车辆售出半年，服务专员上门服务；
- 5) 车辆售出一一年，服务专员对整车进行检查保养；
- 6) 每年举办“高空作业车用户操作、维护与维修技术培训班”；
- 7) 三包期外，服务专员不定期进行电话跟踪服务，主动上门服务；
- 8) 为了解决用户在使用过程中出现的问题，我公司接到服务信息后 30 分钟内响应，公司本部、销售经理、服务专员、服务站四方协同，48 小时内到达用户现场，解决客户的后顾之忧。

实际操作培训现场



服务工程师与客户一对一教学沟通



(三) 企业社会责任

海伦哲公司的产品是高空作业车、电力应急车辆、消防车，这些产品都是与人民生活息息相关的，高空作业车服务的电网公司、市政的路灯管理部门，电力车辆的应急发电、带电抢修，消防车的灭火，都对社会的文明、社会的进步有着直接影响。

公司建立了以“诚实、信任和相互尊重”为核心的企业文化，倡导“老老实实做人，踏踏实实做事”的作风，明确了“专业成就行业领先，诚信创造社会快乐”的企业愿景，关注员工的工作、生活。公司建立了员工定期健康检查制度，尊重和维护员工的个人利益；为员工进行针对性的职业生涯规划，建立公平的用人机制，适时积极提供各种培训机会，实现员工与企业共同成长；注重安全生产、环境保护、劳动保护和员工身心健康的保护，改善员工的工作环境、工作条件，组织包括员工家属参与的文体活动，使员工能在良好的氛围中快乐工作、快乐生活；对于困难员工，除了公司工会给予关怀、支持外，公司管理层率先示范，倡导给有需要的员工进行捐助；公司定期进行员工满意度调查，倾听员工的意见和建议并积极采纳。

公司严格按照国家法律法规的规定，始终依法经营，积极纳税，为社会提供就业岗位，支持地方经济的发展。公司以“客户成功”为己任，持续进行质量专项改进，为客户提供优质的产品，并建立完善的服务体系，提高客户的满意度，树立良好的企业形象。公司坚持“共赢”的经营理念，充分尊重、维护供应商的合法权益，并指导、支持供应商进行质量、管理等方面的提升，以谋求共同发展。公司在经营规模扩大、生产任务紧张的前提下，仍紧绷安全生产这根弦，健全安全管理制度，强化现场管理，加强危险源识别与控制，建立健全事故预案和应急处理机制，不定期地对公司进行全面大排查，发现隐患及时整改，以保证安全处于可控状态；公司将环境保护作为企业可持续发展战略的重要内容，加大环保方面的投入，践行环境友好及资源节约型发展，注重履行企业环境保护的职责。

公司坚持“真情实意回报社会”。

2006年以来，公司和广大干部职工向社会捐助：

2007年1月“温情 博爱慈善募捐”活动，向开发区捐赠1万元；

2008年5月 在四川汶川发生8级强烈地震后的第三天，公司向红十字会捐款2万元，党员交特别党费1.385万元；员工个人捐款2.479万元；

2008年*月 企业员工李朋遇车祸重伤住院，员工自发捐款数千元；

2009年1月 企业支持贫困乡村，资助沛县小杨庄村2万元；

2010年4月 青海省玉树发生7.1级地震，员工个人捐款2.002万元；

2016年6月 企业员工患白血病，员工捐款18.08万元；

2016 年 7 月 盐城阜宁发生龙卷风，特殊党费数千元；

2006 年以来，公司赞助行业会议和培训人民币共计约 100 万元；

共青团、工会以及部分员工每年都组织慰问、看望福利院的孤寡老人和儿童；关爱小动物，每月向“爱心猫园救助团队”捐款 2000 元，用于救助流浪动物。

(四) 质量信用记录

公司无违法违规记录，近年来在国抽、省抽中均符合要求，无质量安全事故，未进行过产品召回。近年来获得多项政府和行业奖励与荣誉，具体如下：

获奖名称	获奖时间	颁奖部门
国家科学技术进步奖	2012 年 12 月	中华人民共和国国务院
高新技术企业	2013 年 9 月	省科技厅 省财政厅 省国税 省地税
全国用户满意产品	2013 年 11 月	中国工程机械、全国建设机械、中国质量协会
国家火炬计划项目验收证书	2013 年 12 月	科技火炬高技术产业研究中心
江苏省首台（套）重大装备及关键部件	2014 年 6 月	江苏省经济信息化委员会
海伦哲牌高空作业车获“江苏省名牌产品”称号	2008 年 12 月	江苏省名牌战略推进委员会
海伦哲牌高空作业车获“徐州市名牌产品”称号	2014 年 12 月	徐州市名牌战略推进委员会
XHZ5211JGK 高空作业车荣获三等奖	2014 年 12 月	徐州市人民政府
江苏省著名商标	2012 年	江苏省工商行政管理局
徐州市质量奖	2009 年	徐州市质量奖审定委员会
XHZ5210JGK（GKJZ25）型高空作业车获 2015 年度市科技进步二等奖	2016 年 3 月	徐州市人民政府
江苏省企业信用管理贯标证书	2013 年 10 月	江苏省社会信用体系建设领导小组
AA 级质量信用企业	2014 年 12 月	江苏省质量技术监督局 江苏省社会信用体系建设领导小组办公室
AAA 级资信等级证书	2015 年 1 月	江苏信诚资信评估有限公司

六、总结

公司将坚持持续改进，坚决按照质量管理体系文件要求开展各项工作，确保产品实现的每个过程得到有效的质量监控，保证发往社会的每一辆车都符合产品标准/法律法规的要求，对顾客负责；坚持清洁生产、污染物达标排放、环保设施正常运转、严格执行环境保护法；坚决贯彻落实企业安全生产主体责任、各级安全责任制、严格执行安全生产法。让我们的客户获得成功和快乐，让我们的员工获得成功和快乐，让我们的合作方获得成功和快乐，让我们的社会获得成功和快乐。