

2021 年度质量诚信报告

凯泉集团有限公司

报告编制说明：

Preparation of this Report

凯泉集团有限公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

本公司出具的质量诚信报告，是依据国家有关质量法律、法规、规章及相关行业标准、规范等进行撰写。报告中关于公司质量诚信和质量管理情况是公司现状的真实反映，本公司对报告内容的客观性负责，对相关论述和结论真实性和科学性负责。

目录

董事长致辞

关于我们

企业质量理念

内部质量管理

1 质量管理机构

2 质量管理体系

3 质量安全风险管理

4 质量投诉处理

5 遵守法律法规

质量诚信管理

1 质量承诺

2 运作管理

3 营销管理

质量管理基础

1 标准管理

2 知识产权管理

3 认证管理

4 检测检验、计量管理

5 特种设备管理

产品质量责任

1 产品质量水平

2 产品售后责任

3 企业社会责任

结语

董事长致辞

Chairman's Statement

日月交替，世事变迁。今天，人类已傲然地站在二十一世纪的热土上，倍感全球化、信息化的时代潮所送来的阵阵热风。凯泉泵业集团御风而行，聚合了所有凯泉人的心智和汗水，砥砺意志，拼搏进取，使凯泉的事业蒸蒸日上，已然成为全国泵行业的头部企业。

我一直坚信企业和客户是一对极其和谐的共生现象，我也十分赞赏“企业就是社会公器”的妙论。凯泉泵业集团秉承“泵业报国，永续经营”的企业宗旨，在注重企业发展的同时，更关注提高企业的社会参与程度，以及与社会同步协调发展。“真心为人，诚信经营，人性管理”是我们立企业之本。瞻望前程，我们将以凯泉人的豪迈和自信，飞棹击水，乘风破浪，永往直前，通过思维创新、管理创新、科技创新、营销创新、服务创新去构建社会、客户、企业和员工的美好未来。躬逢盛世，与时俱进。我们凯泉人将致力于“泵、水、人”三位一体的有机结合，为振兴民族工业、中华民族的再一次复兴而奋斗。于此，我诚邀社会各界朋友莅临凯泉泵业集团参观指导，携手共赴锦绣前程，共铸经天纬地的事迹。

关于我们

About Us

1 公司简介

凯泉集团有限公司是集设计、生产、销售泵、给水设备及泵用控制设备于一体的大型综合性泵业公司，深耕中国泵行业多年，是以技术创新为导向的国家高新技术企业，主要生产单级泵、多级泵、潜水排污泵、双吸泵、消防泵、给水设备等产品。凯泉集团以“精心制造，尽心服务，追求一流品质”的质量方针为准则，已通过 ISO9001 质量管理体系认证、ISO45001 职业健康管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证。公司现有员工 216 人，其中研发人员 24 人，形成了具有创新思维的梯队型人才结构。公司注册资金为 10182 万元，占地面积 63 亩，厂房建筑面积 23678 平方米，总资产达 55046.89 万元。先后获得国家高新技术企业、浙江省科技型中小企业、永嘉县巨龙企业、永嘉县功勋企业、温州市领军型工业企业等多项荣誉。自 2018 年起，凯泉集团实施数字化工厂改造，投资 1 亿多元，打造智能工厂，有力提升了公司运营管理能力。

面向未来，凯泉集团有限公司将继续以“引领中国泵工业的崛起”为发展战略，不断深化水力研究与泵及水相关系统的技术引领，用绿色技术创新带来高效率的生产模式，直接降低水资源利用的成本，带动产业体系的能效升级，全力塑造民族品牌。

2 企业文化与价值观

使命：引领中国泵工业的崛起

企业宗旨：泵业报国、永续经营

企业价值观：客户满意、追求企业合理的利润、维护员工全面利益

凯泉人特质：“才、德、能、拼”兼备

凯泉人精神：团结、协作、敬业、创新

企业质量理念

Enterprise quality concept

凯泉集团有限公司长期以来秉承“精心制造、尽心服务，追求卓越品质”的质量方针，视产品质量为企业的生命，始终以品质卓越的产品和诚恳的态度服务于市场客户。重视产品质量管理和提升，注重产品生产的工艺改进和产品质量出厂把关。公司实施创新驱动战略，通过科技创新，不断提升产品质量，引领行业技术进步。公司将产品质量提升放在品牌培育和建设首要位置，加强商标保护，为维护自己的品牌信誉而努力提高产品及服务的质量。

凯泉集团有限公司意图通过打造智能工厂，提升质量管理能力，通过MES+WMS系统的建构，建立了数字化工厂管理模型，同时，还实现对设计端CAD、PDM的实施，销售端的CRM、ERP实施，以及MES系统的应用，集成WMS仓储管理与SRM供应商系统，实现产品从计划、调度、生产、检测、设备、仓储配送、质量等的数字化管理以及生产制造现场物流与物料的精准管控。

坚持产品的创新是凯泉集团发展的源动力，公司始终坚持技术创新，推进传统产业改造升级，加快产品更新换代，让企业的产品质量处于产业链高端，处于市场前沿。

公司成立三十年多年来，始终以坚定的信念严把质量关，加强质量管理，为实现引领中国泵工业的崛起而不断努力。

内部质量管理

Internal quality management

1 质量管理机构

凯泉集团有限公司由总经理作为第一责任人，组织确定公司的质量方针，指导制定企业的质量发展战略；作为管理者代表对公司产品质量工作全面负责，组织制定公司质量目标、年度质量工作计划、质量保证措施和质量体系改进计划。按照 ISO9001:2015 质量管理体系，同时参考 ISO14001:2015 环境管理体系、ISO45001:2018 职业健康安全管理体系，建立了完善的质量管理制度，确定了各级人员的质量职责。公司充分利用质量管理工具分析组织实施质量改进、小改小革、质量攻关等全员参与的质量管理活动，严格质量成本管理，多渠道多形式开展质量教育培训，持续深化建设企业质量文化。

质量管理部是公司质量管理和产品检验的专门机构，其中员工精干专业、素质高、责任心强，负责从原材料、外购件入场验证、产品制造过程监控、产品全性能测试、出厂检验等全过程、全寿命周期的质量控制。各环节严格岗位作业规范并进行工作质量考核，产品质量实行“零缺陷”制度，确保出厂交付的产品品质可靠。

2 质量管理体系

凯泉集团有限公司严格按照 ISO9001 标准建立质量管理体系并持续至今，从未中断，体系的符合性、适宜性、有效性得到了加强。

公司质量管理，全面接受“预防为主”以及“一次成功”的理念，单级泵产品通过质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证等，公司充分吸收和应用上述体系标准，在产品的设计开发、物资采购、生产过程、批次管理、交付、不合格品控制以及故障模式及危害性分析等环节梳理了流程，构筑了产品质量的防洪堤。

质量管理体系建设离不开顾客的关注指导，公司通过信息披露、各种行业报刊、洽谈会、座谈会、招标会、订货会、宣传册(光盘)、电子邮件、电话、走访、问卷等形式与供方、顾客等相关方进行沟通，传达企业的价值观、经营理念等，征询供方、顾客等合作方的意见，宣传企业产品、技术、服务、品牌、管理等信息。同时，公司具有丰富专业技术和实际应用经验的技术支持专家，可以对不同层面的用户进行技术支持与培训，为用户提供全套解决方案。

3 质量安全风险管理

(一) 质量风险检测

公司按照 ISO9001 质量管理体系建立风险管理程序，对产品全寿命周期与产品质量形成的各个环节，包括设计、生产、交付使用管理、验证和确认、技术状态控制、供应商评价、让步使用等，在质量风险体系下进行风险识别、评价、控制、沟通和审核。通过对产品全寿命周期风险的系统管理，最大限度地降低了产品的质量风险。

公司定期对产品质量进行监控风险以及审核，每月坚持执行工艺纪律检查、质量检查、计量器具检查等，以确认设计的稳健性、工艺的可行、现行质量标准的适用性，及时洞悉不良趋势，确定产品及工艺改进的方向，消除质量隐患，确保产品质量始终稳定受控。

(二) 应急管理

为了提高公司对突发事件和险情的应急能力，确保在发生重大事故时，指挥高度畅通，人员、设备、物资能够及时到位，确保员工的生命、财产和环境安全，把事故损失及其影响降到最低，依据《中华人民共和国安全生产法》、《生产安全事故应急预案管理办法》等相关法律法规，结合公司实际制定了事故应急预案。公司定期组织员工进行应急演练以达到应急救援能够准确及时响应的目的，同时对演练过程中存在的问题进行闭环管理，对演练结果进行评估，不断改进完善，以最终达到突发事件发生时，能够及时的启动应急预案，规避风险减少危害的效果。

4 质量投诉处理

公司建立了《产品合同控制程序》和《顾客满意及反馈控制程序》，明确了用户在合同执行前后的沟通以及包括顾客投诉处理的流程。公司售后服务部负责与客户沟通联系，并根据用户投诉情况和建议，与公司各生产职能部门一起调查并予以解决，并最终由用户确认结果，所有投诉均需闭环处理，并保持相关记录。

5 遵守法律法规

公司严格遵守合同法、产品质量法、计量法、安全法、环境保护法等国家的法律法规。重视员工的法律意识、质量意识、安全意识教育。公司制定了相应的管理制度，通过内部管理监督机制，严格落实法律法规的要求，做到依法经营，信守合同、诚信服务。

质量诚信管理

Quality integrity management

1 质量承诺

坚持以顾客为中心，视顾客为上帝，把满足顾客需求作为企业的最高追求，重视人才队伍建设，并以此引导企业的价值取向，形成了“打造精英团队，以现代化管理为客户提供良好服务，不断满足消费者不断变化的消费需求，诚信立足，创新致远”的企业价值观。带出了一支艰苦奋斗、勤勉敬业、勇于创新的高素质员工队伍。

坚持以质量求生存，以科技进步求发展的原则，带领员工开展技术创新，管理创新，制度创新。以创新为动力，以制度求规范。公司在以下方面公开承诺：

1、我方保证提供的货物是全新的、未使用过的，采用优质材料和先进工艺制造的，并在各个方面符合合同规定的质量、规格和性能要求。

2、我方保证所提供的货物经过正确指导安装、合理操作和维修保养，在货物寿命期内具有满意的性能。

3、我方保证在合同规定的质量保证期内，对因提供的设计、工艺、制造、安装、调试或材料缺陷等所有因卖方责任引起系统的损坏负责。如出现上述情况，我方保证收到买方通知后 12 小时内，免费负责修理或更换有缺陷的零部件或整机。对造成的损失买方保留索赔的权利。

4、我方保证所提供货物的技术规格与投标文件技术规格规定的标准相一致或优于投标文件技术规格。

5、我方保证买方使用我方设备时，不受到第三方关于侵犯设计、工艺、方案、技术资料、软件、商标、专利、外协产品等一切方面的指控。

2 运作管理

以诚信为先导，科学发展以人为本，体现在质量管理体系建设的各个过程中，

凯泉集团有限公司在质量管理体系策划和实施时，融入管理的各环节、各要素。设计和开发，各参与人员认真评审、积极建言，比对以往开发成功和失败经验，不讳言，不推脱设计责任，切实抓住产品质量标准的正确性，降低质量风险。采购过程不仅是要保证产品质量的符合性，更在于建立共赢基础上的合作伙伴关系，公司在采购份额、结算等环节鼓励诚信、严惩失信，以自身行动引导双方共建诚信，产品和用户服务，明确支持早发现问题、汇报问题以及严禁交付不合格产品，公司利用专题会、例会、公示栏等发布典型案例，形成了质量诚信的浓厚氛围。

3 营销管理

市场经济就是以市场为导向，企业的一切经营活动都是为了市场，凯泉集团有限公司的快速发展首先得益于积极的市场开发，也正是市场的推动，企业才能得以发展，市场经济条件下销售的积极作用，在公司得到充分体现。

第一，为了适应市场经济需要，在激烈的市场竞争中站稳脚跟，集团打破了传统的领导体制，任命了多名副总经理抓销售，充分发挥了市场开发的先导作用，大大加强市场开发领导力量，提高了对市场的掌控力度和对市场反馈的应对能力，增强了驾驭市场适应市场的能力。

第二，实行厂家直销，减少中间环节，缩短与市场的距离，为此公司建立了强大的销售队伍，以懂技术的开发型人才担当组成面向全国各行各业的市场开发小组，建立了完善的销售网络。

第三，制定科学的销售政策，充分调动销售人员的积极性与主动性，企业承担全部销售费用，不实行销售包干制，全力做好销售人员的后盾，既有前期市场开发的技术支持，又有完善的售后服务，使他们轻装上阵，积极开拓市场。

第四，建立起运行有效的市场情报体系，公司每月召开一次与业务员的直接对话会，有目的、系统地收集市场情报资料，为企业产品开发、市场开发、货款回收提供决策依据。

质量管理基础

Fundamentals of Quality Management

1 标准管理

公司高度重视标准化建设，设有标准化管理办公室组织指导整个公司的标准化管理工作。定期对主要产品标准查新并及时组织内部相关人员学习、贯彻新的标准，保证产品全面执行国际、国家、行业、企业标准，降低产品开发风险。企业重视产品标准化建设，已参与起草了 5 份现行的标准文件。

企业制定标准明细

序号	标准名称	标准编号	制定年度	标准种类	主持/参与
1	KQB 05-2020 KQH/KQWH 系列单级立式/卧式化工泵	Q/KQB 05-2020	2020-11-02	企业标准	主持
2	KQH/KQWH 系列单级单吸化工离心泵	Q/KQB 04-2020	2020-10-27	企业标准	主持
3	KQ 系列单级单吸离心泵	Q/KQB 01-2019	2019-07-09	企业标准	主持
4	KQD 系列立、卧式多级离心泵	Q/KQB 02-2017	2017-12-22	企业标准	主持
5	KQH/KQWH 系列单级单吸化工离心泵	Q/KQB 04-2017	2017-12-22	企业标准	主持

2 知识产权管理

知识产权管理已成为市场竞争力的核心要素，公司对知识产权的重视和保护程度越来越强，公司制定了专门专利管理制度，充分保证知识产权的独有性，激励更多员工参与科技创新，提高企业自主创新能力。公司积极开展知识产权方面工作，利用专利、商标、著作权等知识产权为公司产品保驾护航，提高知识产权管理和运用水平，防范风险。

3 认证管理

公司通过体系认证工作加强质量管理、环境保护管理及安全生产管理、职业健康管理，公司通过了 GB/T19001-2016/ISO9001: 2015 质量管理体系认证、GB/T 24001-2016/ISO14001: 2015 环境管理体系认证、GB/T45001-2020/ISO45001: 2018 职业健康安全管理体系认证等。

4 检测检验、计量管理

公司通过不断提高检测检验、计量设备水平，保证产品质量。公司自 2018 年实施数字化工厂改造以来，凯泉投资 1 亿多元，通过 DMG MORI 卧式加工中心、马扎克立式车削中心等先进的自动加工设备及装配测试包装一体式流水线等设备的引进，测试整体达到国内前沿水平。特别是自主研发的一体化全系统检测平台，保证产品出厂 100%性能测试，大大增强了产品质量的可靠性。

5 特种设备管理

公司按照《安全生产法》、《特种设备安全监察法》等国家法律法规的要求，加强特种设备安全管理。通过建立特种设备管理制度、定期参加政府主办的特种作业人员培训并获得资格，强化作业人员的安全意识和操作技能；定期对特种设备进行专业检定并每月巡查监督使用情况，保证了防治隐患，杜绝了重大安全事故的发生，全年未发生一起特种设备造成的安全故障和生产事故。

产品质量责任

Product quality responsibility

1 产品质量水平

公司严格遵守和执行《产品质量法》、《消费者权益保护法》等有关法律法规要求，保证诚信经营、兑现对客户及相关方的质量承诺，定期在国家认可的或行业权威的实验室进行产品检测，不定期接受省市质量技术监督部门的抽检，衡量公司产品质量水平的指标如一次交验合格率、市场反馈数量，均反映了公司产品质量水平在不断提高，并处于国内行业先进水平。

2 产品售后责任

在致力于增加客户附加值的同时，凯泉集团运用先进 ERP 系统、CRM 系统全力控制订单流程，售后服务网点覆盖全国，保证兑现“三包”，如出现问题，实施“蓝色舰队”服务和 4 小时快速反应机制，随时响应用户需求。免费为用户培训操作、维护和保养人员，在质保期后，公司长期保存用户档案记录。服务人员定期到用户走访，督检用户使用、维修、保养情况。

3 企业社会责任

（一）企业安全管理

公司高度重视安全管理工作，成立安全管理管理小组。公司建立了完善的三级安全管护体系，明确了各层级安全管理的责任、任务及业绩考核。公司贯彻预防为主的原则，为防火、防汛、防突发事件制定了应急预案，做到制度、人员、组织全部到位。定期参加市行政部门组织的安全教育培训，积极宣传安全生产并不定期举办应急训练，每月、每周的干部例会上，均将安全放在第一位，布置任务，近年来安全生产未发生一例重伤以上事故。

（二）环境保护

公司积极贯彻“绿水青山就是金山银山”的发展理念，把环境保护放在突出位置，按照环境管理体系要求，进行环境因素识别，找出重要环境因素，制定目标指标和管理方案进行环境改善，通过合规性评价，确保公司环境达标排放。对新上项目、技术改造项目进行环境影响评价；注重厂区环境建设，植树种花，绿化环境，创办花园式工厂；对三废物质集中按环保流程交有资质单位处置，全面降低对周边环境的不良影响。

（三）资源节约

配合永嘉县政府《永嘉县工业百企节能改造行动方案（2021-2023年）》，确定了合理利用能源、提高资源管理水平，推动我县工业节能改造，促进工业经济低碳绿色高质量发展，把节能工作贯穿整个生产过程中。

（四）公益支持

企业的发展不忘所肩负的社会责任，公司每年积极参与爱心捐助活动，为永嘉县各阶段学生提供资助，多次捐助特困学子，响应政府全面建成小康社会的号召，积极开展结对帮扶活动，助力美丽乡村建设。遇到特殊情况如自然灾害、扶危、助困、助残等，公司也根据具体情况给予适当捐助，每年定期组织走访困难职工、困难党员。2021年新冠肺炎疫情爆发并迅速在全球蔓延，企业积极克服疫情冲击，复工复产，稳定就业。

结语

Epilogue

凯泉集团有限公司自成立以来坚持以质量求生存，以科技进步求发展，不断提升产品质量和品牌信誉，积极应对行业发展环境的变化，使企业能够保持健康持续发展。质量诚信建设永无止境，我们将不断适应社会和市场客户的需求，聚焦新技术、新产业、新业态、新模式，加速产业智慧化、智慧产业化、跨界融合化、品牌高端化，以“四新四化”为动力，不断提高发展质量，加快新旧动能转换，向社会和客户提供更优质的产品和服务，推进质量诚信建设再上新台阶。