2021 年度企业质量信用报　告

江苏金彭集团有限公司

2022 年 3 月

2021 年度企业质量信用报告

江苏金彭集团有限公司

2022 年 3 月

前 言

1、报告编制规范

《江苏金彭集团有限公司质量信用报告》回顾了江苏金彭集团有限公司在质量管理、产品质量安全责任、质量诚信管理等方面的理念、制度、措施以及取得的成效。关于本报告的叙述内容，说明如下：

1.1 报告范围

报告的组织范围：江苏金彭集团有限公司

报告的时间范围：20221 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日

报告的发布周期：1 次/年

1.2 报告内容客观性声明

公司本着依法经营、规范管理、科学发展、环境保护、安全生产、顾客至上、质量第一等信息，旨在使社会各界了解公司的社会责任理念和质量工作开展情况，听取各界意见，接受监督和改进工作，本报告完全依托公司生产经营实际情况而编写，内容客观公正，绝无虚假信息，愿对本报告 内容真实性负责。

1.3 报告数据说明

本报告所有的内容均来自公司运营实际真实情况或数据。

1.4 报告发布形式

公司将以公司官网为载体，发布《企业质量信用报告》，并供阅读。

1.5 本报告由集团科技专利部和品质中心共同完成

编制:王伦侠　　审核：姚欢

2、董事长致辞

江苏金彭集团有限公司（以下简称金彭或公司）注重产品质量，以工匠精神对待每一个产品、每一个零部件和每一个细节；凭借着公司对质量的重视以及“真金品质”的产品赢得了良好的市场口碑，公司未来的发展目标是以技术为驱动，努力成为绿色轻型交通工具领导者；深耕电动车产业继续做大做强，实现全产业链布局，并且立足中国市场的同时征战国际市场。

随着新国标的出台，行业越来越规范，形成了更为严苛的竞争格局，公司以质量求生存、以信誉促发展为方针，坚决落实企业质量主体责任，严格遵守相关质量法律法规，始终以高于国家标准的内控标准来严格要求自己，健全产品质量、服务追溯体系，切实履行企业质量主体责任，依法承担质量损害赔偿。为确保质量诚信体系的有效运行，从制度上加以规范，从考核手段上加以落实约束，从质量文化上加以引导，从努力改进和积极实施名牌战略上加以提高和升华，大力营造和创建质量诚信工作氛围和体系，不断努力提升公司产品的使用性能，切实服务用户。质量为基，诚信为本，江苏金彭集团有限公司将一如既往努力践行质量第一、诚信经营的社会责任，持续打造精品，向质量求效益，以质取胜。

鹿守光

江苏金彭集团有限公司董事长

3、公司简介

江苏金彭集团有限公司，成立于 2004 年，注册资金 1 亿元人民币，是专业从事轻型绿色交通工具研发、生产、销售与一体的高新技术企业，总部位于江苏省徐州市，在江苏、河南、河北、四川、湖北、山东、天津 7 省市建有 14 个生产基地，占地面积近 4000 亩，员工 8000 余人，年产值 50 亿元。

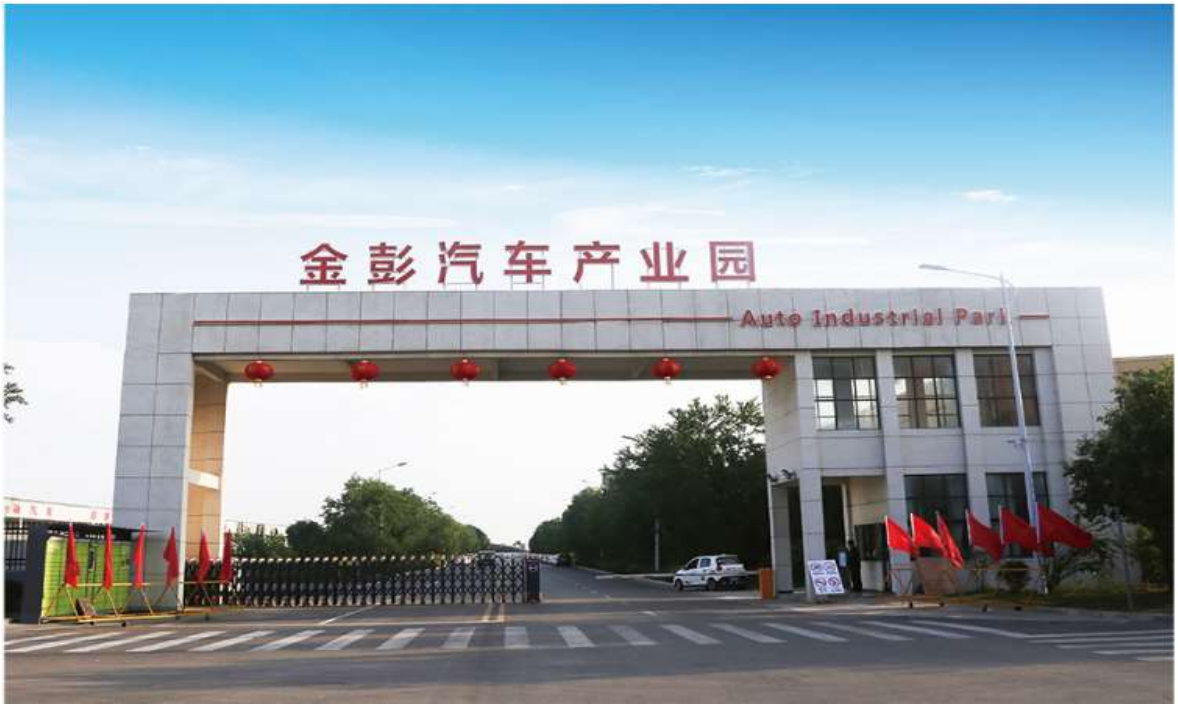
公司始终坚持“成为全球轻型绿色交通工具领导者”的企业愿景，专业致力于生产适用于人们交通骑乘、运输载物、休闲娱乐等功能的新能源电动车、电动三轮车、电动自行车、快递专用车、电动叉车、电动扫地机等产品，充分满足不同消费群体的各种需求，是国内首家获得工信部“电动三轮摩托车生产准入”资质的企业。全球销售网点 20000 余家，出口美国、德国等 60 多个国家和地区，累计销量 1400 万辆，连续 13 年全球销量第一。

公司注重与国内著名大学的产学研机构合作，广泛交流，共享外部知识，提升技术实力。公司先后获得国家高新技术企业、国家知识产权优势企业、五星售后服务认证企业、五星品牌认证企业，是行业首家获得“双五星”认证的企业；拥有江苏省工程技术研究中心、江苏省工程研究中心、江苏省企业技术中心、江苏省工业设计中心、以及 CNAS 实验室等技术研发平台、省博士后创新实践基地等。先后获得江苏省管理创新优秀企业、中国驰名商标、江苏省著名商标、江苏省名牌产品等荣誉称号；获得 40 多项省、市科技进步奖及技术专利奖，拥有近 20 项高新技术产品，先后参与制定国家、行业标准 8 项，授权专利 400 余项，其中授权发明专利 30 件，PCT 专利 2 件，软件著作权 11 件。

公司注重产品品质提升，以工匠精神对待每一个产品、每一个零部件和每一个细节；凭借着公司对质量的重视以及“真金品质”的产品赢得了良好的市场口碑，产品销售连年快速增长，公司通过长期对质量的重视，通过了 ISO 国际质量、环境、职业健康安全体系、能源体系认证、测量管理体系、江苏精品认证，获徐州市市长质量奖、江苏质量信用 AA 企业、全国百佳质量诚信标杆企业、守合同重信用企业、全国质量检验稳定合格产品、中国十大最具影响力品牌、标准化示范合格单位等荣誉。

“绿水青山就是金山银山”，经过 17 年的艰苦创业，电动三轮车产业扩展到有资质的高速电动汽车，在电动三轮车领域独占鳌头，荣登销量冠军的宝座。展望未来，新能源产业作为国家重点支持的战略性新兴产业，在缓解城市交通拥堵、减少空气污染、蓝天保卫战、改善民生等方面发挥巨大作用，前景十分广阔。追求卓越，金彭充分发挥行业龙头作用，紧密贯彻落实习总书记调研徐州的指示精神，紧跟国家新能源战略发展步伐，加快高质量产业转型和产品升级，成为中国新能源行业转型升级的榜样、中国电动车行业的标杆企业和产业名

片。



4、报告目录

第一部分　报告前言

1、报告编制规范

2、高层致辞

3、公司简介

4、报告目录

第二部分　报告正文

1、企业质量理念

2、内部质量管理

3、质量诚信管理

4、企业质量基础

5、产品质量责任

第三部分　报告结语

1、未来展望

2、报告自评价

3、报告参考

4、读者意见

报告正文

1、企业质量理念

公司以顾客为导向，以质量求生存，创名牌求发展的经营理念和质量第一,追求卓越，为顾客提供优质的产品和满意的服务的质量管理方针，将质量作为企业生存和发展的根本，以过程质量控制为重点，以顾客满意为宗旨，以技术改造和严格的过程质量奖惩为手段，树立下道工序就是用户和打造艺术品的精益生产目标，将质量管理理念融入企业整个生产经营中各个环节，质量意识深入每一位员工心中并落实到具体的工作中。

近年来，在创建质量诚信体系中，公司注重强化品质管理的核心地位，严格过程标准，加强过程监督和考核，实施质量一票否决制，不合格物料不予进厂，不合格产品不予出厂，始终将产品质量作为企业的第一生命线，以打造卓越品质为目标，以持续改进为手段，不断完善质量诚信体系，通过努力打造和树立质量诚信意识，全面提升产品质量。

金彭一直努力为消费者提供“真金品质”的产品，同时大力传承和发展客户文化、专业文化、创新者文化、奋斗者文化，从零起步，从无到有，分阶段持续深化金彭的使命、愿景和价值观，逐步形成了金彭的特有的企业文化。

金彭的企业文化：

企业愿景
ENTERPRISE VISION

成为全球轻型绿色
交通工具领导者

企业使命
CORPORATE MISSION

用科技创造美好出行
以创新驱动企业成长

核心价值观
THE CORE VALUES

坚持客户至上　崇尚专业精神
以创新者为荣　与奋斗者共赢

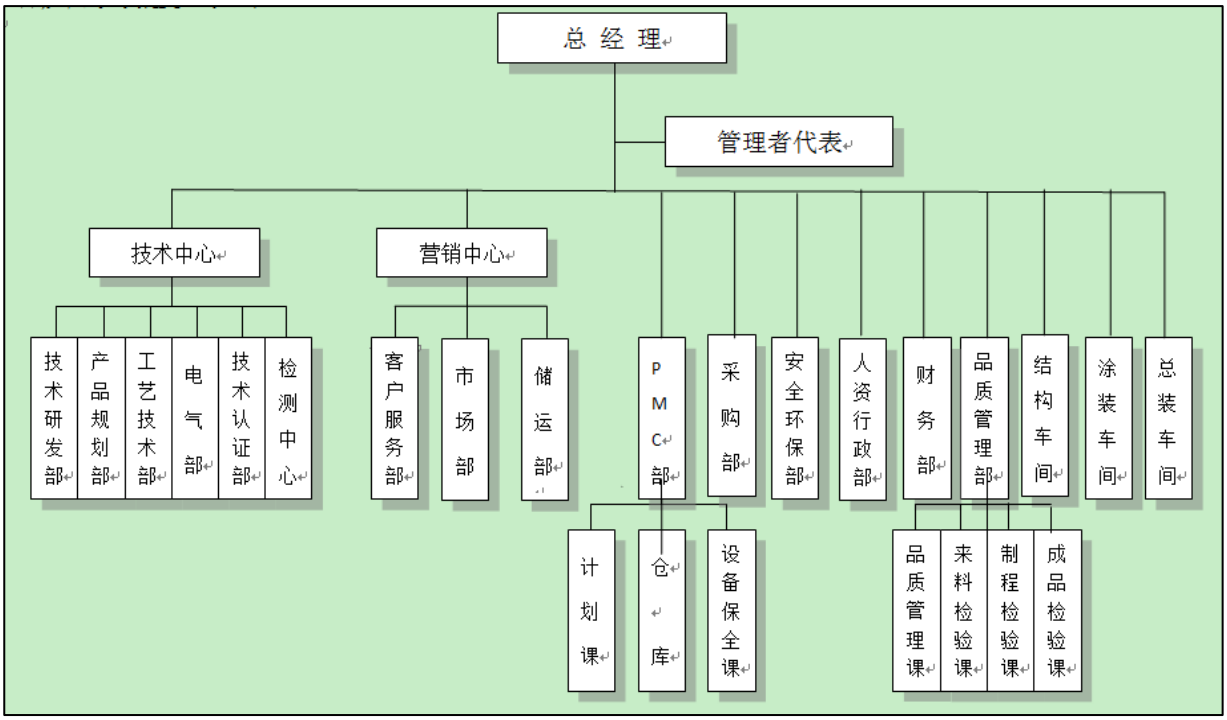
2、企业质量管理

2.1 质量管理机构

公司依据 GB/T19001-2016《质量管理体系要求》、GB/T24001-2016《环境管理体系 要求及使用指南》和GB/T45001-2020《职业健康安全管理体系要求及使用指南》、CQC-C1102:2014《强制性产品认证实施细则摩托车》、CNCA-C11-02: 2021《强制性产品认证实施规则摩托车》结合公司电动正三轮轻便摩托车、电动正三轮摩托车、电动两轮摩托车的设计、制造和销售实现的全过程和公司管理体系的实际运行情况建立了质量、环境和职业健康安全一体化管理体系。管理手册描述了公司的管理方针和管理目标、一体化管理体系范围、过程和过程方法、顺序及其相互作用，规定了公司质量/环境、职业健康安全管理体系的结构、管理职责和过程的控制要求，以证实本公司有能力稳定地提供满足顾客和适用的法律法规要求的产品，是公司一体化管理体系法规性文件，是建立、实施一体化管理体系及开展各项管理活动的纲领性文件和行为准则。质量管理体系文件，包含 1 个《质量管理手册》，40 个程序文件，321 个三层文件，2102 个记录表单。

公司将以顾客和相关方为关注焦点，树立科学先进的管理理念、采取并实施切实可行的措施，确保一体化管理体系持续有效地运行，严格按照规定的要求开展各项质量、环境和职业健康安全活动，规范管理和作业行为，确保公司管理方针和管理目标得到贯彻和执行、管理体系有效运行、确保满足顾客及相关方要求、确保持续增强顾客及相关方满意程度。

质量管理体系组织机构：

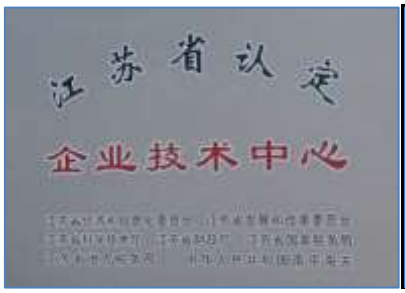


公司设置独立的质量管理机构和首席质量官，质量管理和产品安全工作由总经理挂帅，为第一责任人，总经理和首席质量官对本公司产品质量安全工作全面负责，组织制定企业质量发展战略、年度质量工作计划和质量安全保障措施；建立并实施先进质量管理体系和管理方法；组织实施质量改进、 质量攻关等质量活动；实施质量成本管理，加强质量统计分析；开展质量教育培训及活动；建设并推进企业质量文化等。

2.2 质量管理体系

公司自始至终坚持品质至上，以科学系统的质量管理赢得市场，公司积极进行管理体系建设与推广，于 2013 年通过 ISO9001 质量管理体系认证； 2017 年通过五星级服务管理体系认证和两化融合管理体系认证；2018 年通过五星级品牌认证和能源管理体系认证；2019 年通过 ISO14001 环境管理体系和 OHSAS45001 职业健康安全体系认证，2021 年 5 月通过江苏精品认证，2022 年 2 月通过 ISO10012 测量管理体系认证。

公司严格执行工信部和 3C 生产一致性和产品一致性,公司被评为 A 类企业。 公司在原有 ISO9001 质量管理体系要求的基础上，从 2016 年起相继开展实验室管理体系认证工作，分别于 2017 年 7 月份通过 CNAS 许可并获得相关证书。



2.2.1 质量管理方针、目标

质量目标是企业在质量方面追求的目的，企业质量目标的建立为企业全体员工提供了其在质量方面的焦点，同时，质量目标可以帮助企业有目的地、合理地分配和利用资源，已达到策划的结果。一个有魅力的质量目标可以激发员工的工作热情，引导员工自发地努力为实现企业的总体目标作出贡献，对提供产品质量、改进作业效果有其他激励方式不可替代的作用。

质量、环境、职业健康安全管理方针：

诚信守法，精品交给顾客；

清洁生产，强化环境保护；

关爱生命，保障员工健康；

以人为本，创建和谐企业。

质量、环境、职业健康安全管理目标、指标：

合同履约率 100%；

顾客满意度≥92%；

产品出厂合格率 100％；

废水、废气排放达标率 100%；

废弃物分类存放合理处置率 100%；

环境污染事故为 0；

职业病发病率为 0；

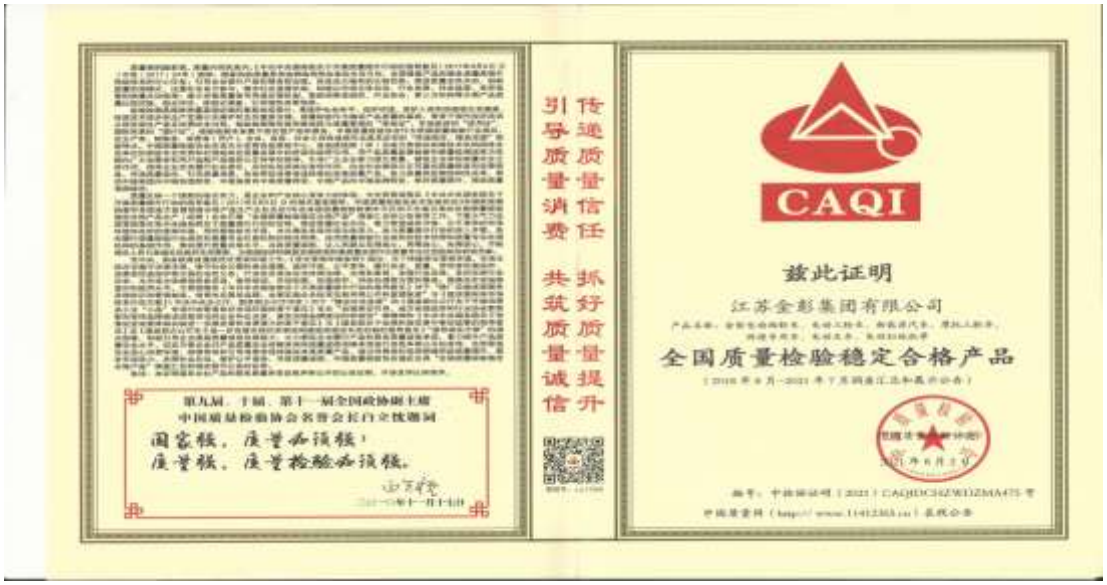
火灾、重伤以上事故为 0；

公司质量、环境和职业健康安全方针和目标、指标是公司对质量、环境和职业健康安全

的承诺，是全体员工的行为准则，各级人员必须正确理解，认真贯彻执行。同时，也可为我们的客户和其他相关方所获取。

通过不断的努力，金彭在质量管理领域取得一定成绩，先后获得全国百佳质量诚信标杆企业、全国电动车行业质量领先品牌、全国质量检验稳定合格产品、全国新能源汽车行业质量领先企业等荣誉。

传递质量信任
引导质量消费
抒好质量提升
共筑质量诚信
CAQI
兹此证明
江苏金彭集团有限公司
全国电动车行业质量领先品牌


传递质量信任
引导质量消费
抒好质量提升
共筑质量诚信
CAQI
兹此证明
江苏金彭集团有限公司
全国质量检验稳定合格产品

传递质量信任
引导质量消费
抒好质量提升
共筑质量诚信
CAQI
兹此证明
江苏金彭集团有限公司
全国新能源汽车行业质量领先企业

2.3 质量安全风险管理

2.3.1 质量投诉及服务处理

在产品销售后，都有一些质量或产品操作指导方面的问题需要处理。公司在全国范围内布局 20000 余家售后服务网点，对于顾客的服务需求，能够更为快速的给予处理，同时公司设有专职的售后服务部以及 400 服务热线，品质机构设有专职的工程师，根据顾客反馈情况，给予快速及时解决，并登记投诉内容及处理结果。公司每年对客户做每一季度进行一次顾客满意度调查问卷，调查的范围及内容逐年更新改进，力求做到抽样范围广，内容更贴近用户的需求。对抽样结果进行数据分析，提出意见及建议报公司领导决策。

2.3.2 质量风险监测

公司具有完善的产品安全风险监测及信息收集制度，对于产品安全的监测、验证，从研发阶段至出厂前有着完善的产品实验、验证程序，具备完善的监测测量设备以及有 CNAS 资质的检测中心，收集产品安全风险监测信息，及时发现产品安全潜在问题，把事后型的"亡羊补牢"变为事前型的预防,即由"事后监督"向"事前预防"转变， 从而避免产品安全事故的发生。

2.3.3 应急管理

为建立健全应对突发产品质量事故或重大质量问题的补救体系和运行机制，提高我公司对突发产品质量事故处理的能力，规范和指导应急处理工作，最大限度地减少质量事故的危害，促进公司持续健康发展，制定《事故应急预案》，并定期演练。

在公司各级领导、部门的指导下，按照“分级管理、明确职责、落实责任、科学决策、加强 监督、及时反映、快速行动”的原则，迅速开展工作，将事故危害降至最低。

3、企业质量诚信

3.1 质量诚信管理

多年来，公司一直本着对客户、对员工的高度责任感进行生产经营。从高管到一线员工，始终坚持以安全生产为先，视质量为企业的生命，从原材料采购、辅料管理、生产过程控制、产品检测、产品销售、售后服务等方面都严格按国家标准及相关法律法规要求执行，实现从采购→生产→销售→售后，全过程的跟踪监测及管理，以便为客户提供外观高端大气、性能稳定、质量更优的产品。

公司注重全体员工的安全、质量、诚信教育培训以及诚信经营理念的灌输。同时公司还开放式宣传诚信经营理念，如对所有来公司调研或参观的各级领导，公司均向其展示详解生产原材料、工艺流程、产品质量、服务质量等方面信息，以助于更加切身体会到我公司产品流程化、可视化的品质特性。其次公司每年不定期邀请经销商及客户代表来公司参观产品生

产现场，向其讲解产品主要 生产技术及工艺，传播我公司打造最具创新和服务能力的绿色企业集团的企业愿景。

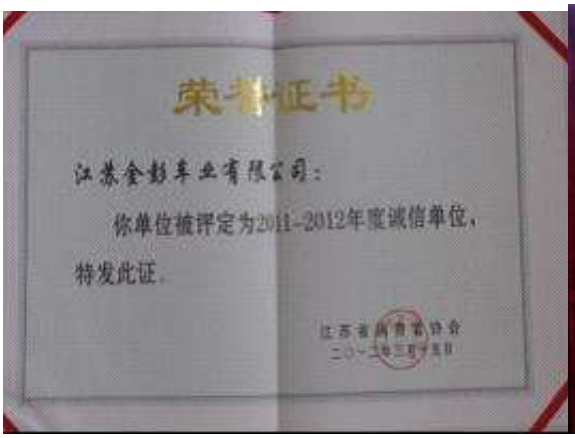
3.2 质量文化建设

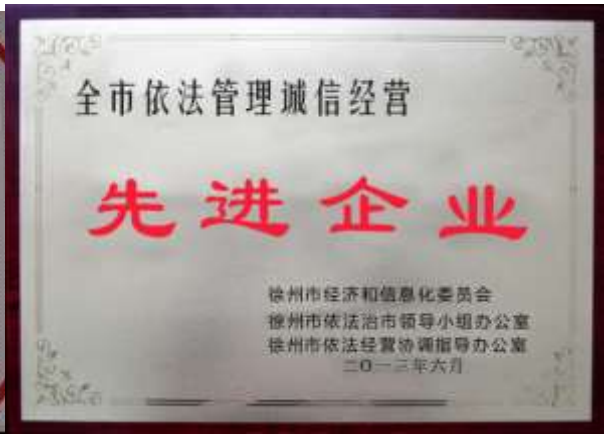
质量文化是企业文化的一个重要组成部分，是企业在质量方面追求的宗旨、观念和道德行为准则的综合体现。

我公司在质量文化的建设上，除了做好质量安全体系建设、增强自身技术实力、提高核心竞争力外，还非常重视员工的教育培训工作。一方面加强技术培训，提高从业人员的技术素质，因此公司的产品品质打下了更坚实的基础。同时加强对从业人员法律法规知识及诚信意识的培训。特别是定期组织员工学习国家颁布的国家标准和行业标准要求、国家产品质量要求、地方产品质量标准等相关文件，同时公司质量管控部门，制定了完善的质量管理制度和流程。并定期组织相关的质量活动，积极参与国家的“315”以及“质量月”活动的推行，将质量意识宣贯至每个员工的心中，提高员工的整体法律意识和诚信意识，真正做到公司上下懂法、知法、守法，实现业务流程化、流程制度化、质量在我心，并在实际生产过程中严格贯彻落实并实施。

3.3 质量奖励

公司先后荣获徐州市市长质量奖、全国质量稳定合格产品、全国产品和服务质量诚信示范企业、全国产品和服务质量领先企业、全国百佳质量诚信标杆示范企业、江苏省质量标杆企业、标准化良好行为企业、中国高新技术企业、江苏省管理创新优秀企业、江苏省机械行业创新型先进单位、江苏省民营科技企业、中国驰名商标、江苏省名牌产品等荣誉，董事长鹿守光先生荣获徐州市十佳优秀企业家和全国机械工业优秀企业家称号。





4、质量管理基础

4.1 标准管理

公司的主要产品电动三轮摩托车、二轮电动摩托车、新能源电动四轮车，产品质量优良，各项指标均现行国家相关要求，均严格按照国家标准执行。公司始终将社会责任和客户利益放在首位，为此，我们制定了高于国家标准要求的产品质量企业标准，我们承诺并保证出厂的每台车辆均是质量合格的。多年来，参与国标和行业标准起草 8 项。

表 1　企业主持或参与国家、地方和行业标准清单及文件

序号	标准名称	标准编号	发布时间	实施时间
1	《电动摩托车和电动轻便摩托车续驶里程及残电指示试验方法》	GB/T 24157-2017	2017.12.29	2018.7.1
2	《摩托车和轻便摩托车术语 第 1 部分：车辆类型》	GB / T 5359.1-2019	2019.3.25	2019.10.1
3	《正三轮摩托车和正三轮轻便摩托车货箱技术条件》	QC/T 974-2014	2014.6.18	2014.9.1
4	《快递专用电动三轮车技术要求》	YZ/T 0136-2014	2014.10.14	2015.4.1
5	《电动道路型轮椅车》	T31/0107001-C002-2015	2015.9.15	2015.12.1
6	《动力电池行业售后服务要求》	T/CGCC52-2021	2021.4.26	2021.5.1
7	《快递专用电动三轮车》	T/ZEIA1001-2021	2021-04-12	2021-05-01
8	《电动摩托车和电动轻便摩托车用 DC_DC 变换器技术条件》	QC/T1152-2021	2021-08-21	2022-02-01

4.2 企业计量管理

公司下属检测中心负责计量器具的管理工作，公司于 2017 年获得 CNAS 认证，于 2018 年获得计量合格确认证书、2022 年 2 月获得测量管理体系认证证书。检测中心对计量器具和检验设备每年定期按照检定周期进行检定，保证产品检验的质量。产品质量让用户放心，让客户满意，产品荣获全国质量检验稳定合格产品、人国电动车行业质量领先品牌。

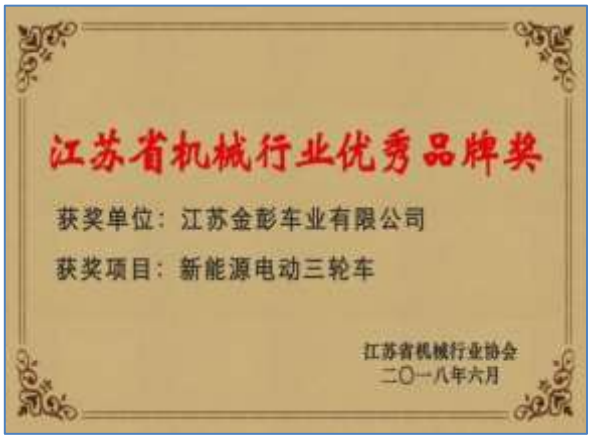
测量管理体系认证（AAA）证书
江苏金彭集团有限公司

能源管理体系认证证书

计量合格确认证书
CERTIFICATE FOR MEASUREMENT CONFORMITY

CNAS
中国合格评定国家认可委员会
认可决定书

CNAS
中国合格评定国家认可委员会
实验室认可证书


江苏省机械行业优秀品牌奖
获奖单位：江苏金彭车业有限公司
获奖项目：新能源电动三轮车
江苏省机械行业协会
二〇一八年六月

中国电动三轮车产业联盟
副理事长单位
江苏金彭车业有限公司

高新技术产品认定证书
产品名称：JP5000DZH 电动正三轮摩托车
产品编号：120305G0070N
承担单位：江苏金彭车业有限公司

高新技术产品认定证书
产品名称：JP800DZK 四轮电动车
产品编号：120305G0080N
承担单位：江苏金彭车业有限公司

4.3 认证认可管理

公司自始至终坚持品质至上，以科学的质量管理赢得市场，公司积极进行管理体系建设与推广，于 2013 年通过 ISO9001 质量管理体系认证； 2017 年通过五星级服务管理体系认证和两化融合管理体系认证；2018 年通过五星级品牌认证和能源管理体系认证；2019 年取得 ISO14001 和 OHSAS18001 体系认证证书。

公司拥有专业的技术研发团队，一直和国内某些著名高等院校、专业科研机构等保持着密切的良好合作关系。公司的研发创新能力在全国同行业处于遥遥领先地位。

多年来，公司坚持走品牌化经营之路。“金彭牌”电动正三轮轻便摩托车先后获得“中国驰名商标”“江苏省名牌产品”“年度推荐商品”、“知名商标”、 “全国质量诚信承诺优秀企业”、“全国质量诚信标杆企业”、“全国新能源汽车行业质量领先企业”、“全国电动车行业质量领先品牌”、“全国质量检验稳定合格产品”、“徐州名牌产品”、“徐州市市长质量奖”、 “江苏省民营科技企业”“江苏精品”等荣誉。近年来，江苏金彭集团有限公司已进入了快速发展期，面临着前所未有的战略发展机遇，发展势头极为强劲。在业务经营、市场拓展、产品研发、机制创新等方面锐意进取、稳步前进，在当今群雄逐鹿的电三轮市场竞争中，金彭集团已经逐步奠定了在行业内的领军地位。

4.4 检测检验管理

公司在检测设备和特种设备管理方面建立了完善的管理制度，包括：检测设备管理制度、检测人员和特种作业人员培训制度、特种设备检测制度、各种设备维护保养制度等。

公司安环部设专职人员检验设备和负责特种设备管理和巡查工作。按国家使用要求定期进行检测。发现隐患立即排除，并做好维护保养记录。作业人员全部持证上岗，各自负责自己使用的设备维护保养。

5、产品质量责任

5.1 产品质量水平

公司自始至终把质量作为企业生存和发展的根本，高度重视质量管控，树立了“诚信守法、精心设计、严格工艺、追求卓越品质；强化管理、开拓创新、持续改进、追求顾客满意”的企业方针，以推进产品结构调整和优化 升级为主线，坚持“瞄准轻型、绿色低碳”的发展思路，以“用科技创造美好出现，以创新驱动企业常驻”为企业使命，以“成为全球轻型绿色交通工具领动者” 为企业愿景，形成了布局合理、特点鲜明、配套齐全、监管完善的产业体系，完善的产品质量控制制度体系，保证了出厂产品合格率 100%，公司产品近三年的省、市级技术监督部门抽检合格率 100%。

公司自始至终坚持品质至上，以科学的质量管理赢得市场，我们深知“质量是企业的生存之本”，质量责任重于泰山。

公司郑重承诺：

自觉地依照法律、法规和国家标准组织生产，诚信经营，对社会和公众负责，保证产品合格，接受社会监督，承担社会责任，向社会和公众提供安全、优质、可靠的车辆。让客户放心，让消费者满意。

5.2 产品售后责任

5.2.1 不合格品的控制

公司制定了一整套严密成熟的《产品控制程序》及制度，以避免不合格品或具有隐患的产品出厂，在程序和制度中规定了产品的标识、追溯、批次等管理并严格执行，当出厂产品存在质量、安全等隐患时，能够有效迅速地追溯、召回，确保相关的隐患产品顺利准确召回且得以有效处理。 公司确保不符合产品要求的产品得到识别和控制，以防止其非预期的使用或交付。不合格品控制以及不合格品处置的有关职责和权限应在《不合格品控制程序》中予以规定。

公司通过以下几种途径处置不合格品：

1) 采取措施，消除已发现的不合格；

2) 采取措施，防止其原预期的使用或应用;

3) 拒收、返工、返修、拆解、退货等。

公司保持不合格品的性质及随后所采取的任何措施的记录，在不合格品得到纠正之后对其进行再次验证，以证实符合要求。

当在交付使用或开始使用后发现产品不合格时，本公司采取与不合格的影响或潜在影响程度相适应的措施。公司建立并保持《不合格品控制程序》，由品质管理部组织实施以确保对不合格品的正确处理和控制。

公司 2018 年通过五星级售后品牌认证，设立专业的售后服务部门，有专人负责售后服务体系的维护和监督，公司并设立专项的售后服务资金，具备完善的售后服务制定及评价体系，体系中包含产品返修服务、产品退换货控制、召回补救赔偿、客户投诉管理、服务改进控制、服务人员能力评价等控制程序，对于公司技术、品质、售后、营销全员，均围绕此开展优质的售后服务，客户的诉求、投诉，服务需求，售后部门协同全国 20000 家以上售后服务网点，进行快速响应，快速处理，全年无重大售后服务失误。

5.2.2　售后服务建设

金彭公司借助网络这一新潮流，利用微信公众平台为依托，直面终端用户，开展上门维修服务。顾客只需在手机端提出服务请求，金彭服务人员就会在最短时间内做出回应，根据问题严重程度采取不同处理措施，并由顾客对本次服务进行打分评价，不断来提升产品质量和服务。

先后开发了金彭快修服务平台、金掌通 APP、蓝牙解锁、金彭快修微信程序，实现了部门点评、服务点评、问题反馈等功能，能够更直接、快速的了解售后服务的质量及市场上存在的问题，达到“快速反馈，高效处理”的目的。

图 1 互联网+售后服务平台

图 2 金掌通 APP

同时在行业内率先开启了“以整车销售日期”作为“三包起算日期”的新三包政策的先河，切实保障了顾客的切身利益，同时对整车质量提升提出了更高的要求。同时运用大数据思维，通过对数据的应用及分析，无论对整车质量的提升与改进、售后工作效率的提升以及客户满意度的提升具有重大战略意义。通过实施以销售日期作为三包起算日期进行质保的新三包政策，促进了销量增长，也获得了消费者的一致好评。

金彭集团建立了多元化与客户沟通的渠道，特别是互联网反馈渠道。通过互联网反馈产品质量、售后服务等，快速及时的了解客户在产品质量、服务等方面的需求及建议，通过数据分析来指导产品的研发方向、质量提升的重点、售后服务质量的提升，为切实提升顾客满意及忠诚度夯实了基础。使得售后服务的质量和顾客满意度显著提升。

5. 3 顾客投诉管理

为了能及时接收和处理顾客投诉，提高顾客满意度，公司制订了《客户投诉管理标准》，建立完善了顾客投诉处理机制，设立专人 24 小时接听来自顾客的有关投诉和咨询，对客户的问题及时解答。对投诉进行分级管理。

客服科是客诉处理的主责部门，配置客服专员，受理客户投诉。

接受和处理客诉时，应详细记录客诉的内容，处理措施、过程和结果，并维护到客户管理系统，形成完整的客诉档案。

发生一般和严重客诉时，应由售后服务管理师负责处理，与客户充分沟通，耐心调解，征得客户的谅解，促使事件得到有效处理。

售后服务管理师有权决定适时启动产品召回、先行赔付流程，以及基于人情、道义、法律的特殊赔偿，经营销总裁批准后予以实施。

表 3　2021 年客诉结单率完成情况统计表

月度	KPI 指标	目标值	总数	实际完成	结单率
1	客诉接单率	95%	256	248	96.88%
2	客诉接单率	95%	8	8	100.00%
3	客诉接单率	95%	340	326	95.88%
4	客诉接单率	95%	305	298	97.70%
5	客诉接单率	95%	365	353	96.71%
合计			1274	1233	96.78%

表 4　质量问题投诉处理

问题分类	赔偿金额数	处理速度
一般质量问题	赔偿金额 1000 元以内（含 1000 元）	1 个工作日内回复
重大质量问题	赔偿金额在 1000 元至 5000 元以内（含 5000 元）	3 个工作日内回复

特大质量问题	赔偿金额 5000 元以上	6 个工作日内回复质量

积累和分析投诉信息，确定共性问题、根本原因及改进的重点，品控部每月形成总结分析报告。通过调度会和质量会，及时制定改进方案并由技术部组织落实整改。必要时用于供应商的改进，达到从源头上消除投诉起因，最终达到提高顾客满意度的目标。

5.4 企业社会责任

公司履行社会责任包括安全管理、环境保护、资源节约、道德行为和公益支持等方面的做法。

5.4.1 公共责任

首先，落实国家有关安全、环保、消防各项法律法规，防止和减少生产安环事故，保障员工和公司财产安全，动员公司全体员工重视环境保护，采取有效措施以保护环境，实现清洁生产；依据《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国消防法》等相关安全、环保、消防法规及结合公司实际，制定各项安环管理制度、规定。

其次，推行ISO14000环境管理标准，对企业环境实行系统的管理，识别产品过程的重大环境因素，并予以监控。此外严格控制“三废”，公司在环保、节能方面投资1000余万元建立了VOCs处理设施，使废气达标排放，减少对大气层臭氧的破坏，并且公司积极推行GB/T2331-2012能源管理体系，积极降低能源消耗、提高能源利用效率，推动行为节能。

再次，推行 OHSAS45001 职业健康安全管理体系，识别生产过程中的重大职业健康因素，并予以监控与测量，确保管理体系的系统和有效。此外公司还对一些控制设备及生产线设置隔栅及防护栏、建光幕保护装置、隔热罩等，来保证员工职业健康和安全生产。

公司在实施 IS014000 环境管理体系、OHSAS45001 职业健康安全管理体系过程中分别针对法律法规要求、对产品、服务和营运的相关风险的关键过程、测量方法和目标指标做出规定，并细化到具体的部门和分厂。总体而言，实施三级管理：公司层面针对关键的过程有具体的监测测量管理办法、环境方案和职业健康方案和目标指标；而具体的部门、生产基地有自己细化的管理规定或操作手册以及相应管理方案；中间执行层面有主管部门予以监控，主要是针对部门、生产基地的执行检查和必须由主管部门才能解决或监测的过程或问题。

应对公众对组织的产品、服务和运营所产生的负面社会影响的隐忧：公司通过正式和非正式途径来预测公众对于电动车产品在当前和未来对环境保护、能源资源消耗、资源综合利用、安全生产、产品安全和公共卫生等方面的关注和担忧。战略计划过程包含了公司领导层对当前和未来新能源汽车制造和使用的社会关注点的评估。

图 3　公司网站信息公开

公司在做好各项体系的同时，积极践行社会责任，严格执行垃圾分类制度，存储、转运等全过程管理。

图 4　公司严格执行垃圾分类

公司注重和关心公众所密切注视的公共问题，并把分析预测和收集到的危险数据，体现在产品、服务和运输的改进之中，综合解决环保、节能、安全生产、公共卫生等方面问题。

表 5　公共影响控制一览表

主要要求	指标	2021年目标值	测量方法	频次	责任部门
杜绝重伤及以上事故	安全生产间隔天数	365	安全生产天数	每月一次	各部门
杜绝职业病危害事故	职业健康体检（疑似）职业病人数	0	职业健康体检	每年一次	安环及设备各分厂

污染物达标排放	废水，废气，厂界噪声等污染物排放浓度/强度限值和排放总额限值严格控制在（排放污染物许可证）规定范围内	达标排放	政府生态环境部门监测	每年一次	安环及设备各分厂
危险废物，安全处置	安全处置率	100%	转移联单	每月二次	安环及设备各分厂

公司在生产、服务和运营过程中优先考虑社会影响。明确了应遵守的法律法规，建立了公司应遵守法律法规清单，并通过从政府有关职能部门或网络获取其有效版本。识别风险，确定关键指标，见下表。

表 6　企业主要责任风险、关键过程和绩效指标

责任类别	法律法规	关键过程	存在风险	绩效指标
产品质量安全	《产品质量法》	产品质量检验过程	若操作不当，存在产品质量不符合国家标准的可能性。	产品出厂合格率100%，市场抽检合格率 100%。
安全生产	《安全生产法》、《消防法》	生产过程	发生安全生产事故，给员工造成身体和心理上的伤害；火灾造成人员、财产损失，可能波及周边民众。	重大生产安全事故零发生，无任何火灾事故。
环境保护	《环境保护法》、《清洁生产促进法》	生产及辅助过程	可能引发环境污染事件。	废水、废气、废渣等符合国家及行业排放标准，无环境投诉事件。
节能资源综合利用	《能源节约法》	生产及辅助过程	造成能源和资源的浪费。	单位产品能耗指标稳定下降。
依法纳税	《税法》	企业	存在财务人员对相关法律、法规理解有偏差，导致企业不能依法纳税的可能性。	国家税务部门处罚事件为零。

公司注重和关心公众所密切注视的公共问题，并把分析预测和收集到的危险数据，体现在产品、服务和运输的改进之中，综合解决环保、节能、安全生产、公共卫生等方面问题。

绿色环保：金彭集团秉持“成为全球轻型绿色交通工具领导者”的企业愿景，积极响应国家绿色环保号召，为持续打造好金彭公益品牌形象，金彭致力于绿色研发、绿色环保、绿色制作等环境保护要素管理。

从三年前的使用简单的“活性碳棉”进行过滤处理，而后改进为“颗粒活性炭吸附”，再后继续提升为“水喷淋+三级过滤+蜂窝活性在线吸附+脱附+催化燃烧”，最后再提升为“沸石转轮+RTO”，将废气处理效率提升至 98%以上，高标准执行，超低排放。金彭集团通过不断提升资源利用率，深入推荐节能、环保清洁、低碳，实现碳中和，大力发展循环经济，努力

实现经济效益、环境效益、社会效益的最大化。

公共责任方面的结果：

企业一贯十分重视环境保护，废水、废气全部高于国家标准处排放，并根据政府环保部门的要求，安装 24 小时自动监测系统。固体废弃物和少量化学危险品都有明确严格的管理程序规定，严格按照环保认证标准执行。2015-2020 年重大安全事故为 0，职业健康事故为 0，无产品质量安全事故。

5.4.2 道德行为

5.4.1 遵守诚信准则，建立信用体系.

诚信是做人的基本准则，是立业之本，诚信是金彭与社会，消费者建立互利、互信的良性互动关系的道德准则，依靠诚实守信来发展立业，依靠诚信的文化，推动企业持续健康的发展。为实现对供应商综合能力的全面评估，对供应商从质量、成本、交付、服务等方面的能力进行评价，按照评价的依据对供应商各评价模块的成绩进行计算，依据最终的分数对其做出的等级评定，进行信用等级划分并指导帮扶。

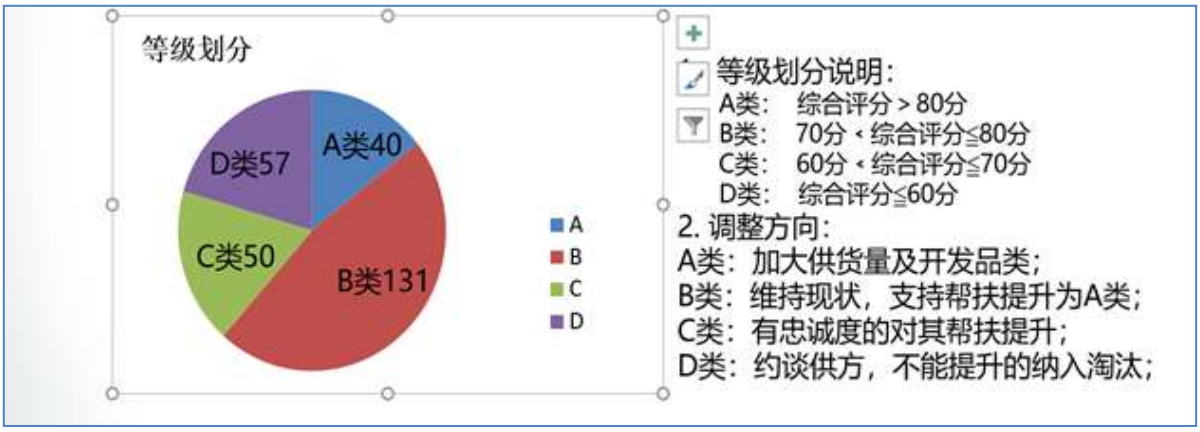


图 5　供方信用等级划分

公司突出领导干部在道德规范方面的模范带头作用，要求所有领导干部在工作和生活中遵守道德的规范，并鼓励广大员工通过公司总裁信箱、监察部专线电话对领导干部的言行予以监督。

图 6　审计监察举报热线及微信公示

多年来公司通过不断努力，在履行诚信等道德规范取得社会各界的广泛认同和高度评价，先后被评为“徐州市守合同重信用企业”、“全国产品和服务质量诚信示范企业”、“全国百佳质量诚信标杆示范企业”。

公司严格履行各类合同合约，无一起失信行为被政府有关部门记录。也无因严重失信行为被政府部门处罚或新闻媒体曝光的不良案例。

企业坚持“以德治企”，完善企业职业道德行为规范。制定了职业道德标准，明确职业纪律和职业道德素质要求、同时与用人制度结合起来，按照“德才兼备”的标准选拔、任用人才，并通过建立考核和奖惩机制，激励职工自觉遵守职业道德规范，约束不道德行为，培养良好的职业操守。

5.4.3 公益支持

公司一直积极地支持公益事业，重点支持了抗震救灾、教育助学、扶贫济困、行业发展、绿色环保等领域；高层领导及员工也在此过程中积极参与并为此做出贡献。

公司一直秉承“坚持客户至上 崇尚专业精神 以创新者为荣 与奋斗者共赢”的核心价值观，在实现快速发展的同事，积极主动承担相应的社会责任。投身社会公益事业，并结合金彭集团的特点，抗震救灾、教育助学、扶贫济困、行业发展、绿色环保等领域深耕，并成立了由总裁挂帅的公益规划实施组织体系。明确了公司工会、品牌运营中心、人资行政中心等部门的相关职责。把公益支持纳入年度全面预算，年底对执行情况进行检查。切实做到公司的经济效益与社会效益、自身发展与社会发展相结合。

抗震救灾：近年来，金彭集团十分重视公益事业，支持当地对口扶贫，多次为汶川、玉树、舟曲、云南等遭受自然灾害地区捐款。面对春节期间，新型冠状病毒感染的肺炎疫情，全国各地打响了“新冠病毒”的疫情防控阻击战，金彭也依托全国上万家网点，迅速响应号召，调配相关资源，在河南、山东、河北、甘肃、宁夏、江西、安徽、江苏、新疆、山西、

湖南等地区用自己的实际行动，为疫情防控阻击战助力。

荣誉证书

江苏金彭集团有限公司：

感谢贵单位发扬人道主义精神，向贾汪区新型冠状病毒感染肺炎疫情防控工作捐赠人民币捌拾万元整。

徐州市贾汪区红十字会

2020 年 2 月 7 日

驰援疫情，防控一线，金彭集团向贾汪区捐款 80 万元。新型冠状病毒感染肺炎疫情防控期间，金彭集团进一步贯彻落实习近平总书记关于新型冠状病毒感染肺炎疫情防控重要指示精神和党中央、国务院有关决策部署，同时为助力贾汪区政府抗击疫情，积极履行企业社会责任，打赢疫情防控阻击战，金彭特向贾汪区捐助人民币 80 万元。

2 月 9 日，位于湖北省公安县的金彭湖北基地向公安县新型肺炎防疫工作指挥部和公安县红十字会捐赠了 20 辆金彭电动三轮车，用于各个社区疫情的防疫指挥工作、和物资的运输。此举得到公安县新型肺炎防疫工作指挥部和公安县红十字会的高度认可，并向金彭发放了荣誉证书！

四川长宁地震后 金彭第一时间赶到现场救援！2019 年 6 月 17 日 22 时 55 分，四川省宜宾市长宁县（北纬 28.34 度，东经 104.90 度）发生 6.0 级地震，震源深度 16 千米。在地震发生后，公司第一时间联系当地经销商，询问受灾情况，并紧急采购方便面、矿泉水等生活日用品，会同当地经销商驱车赶赴救灾慰问受灾群众。 “一方有难，八方支援”，金彭有责任和义务为灾区提供力所能力的帮助。

从赞助央视《最美孝心少年》活动，到资助中国农村留守儿童免费午餐，在公益的道路上，金彭步伐坚定，绝不犹豫。金彭定向捐助的免费午餐开餐学校目前已达 12 所，遍布四川、云南、皖南等地偏远山区。

添彩计划：2019 年，值六一儿童节来临之际，金彭再次为爱出发。金彭集团“添彩计划”儿童节特别活动走进河南省南阳市卧龙区龙王沟风景区陈家岗学校。本次活动，金彭特别邀请到了知名漫画家丁一晨老师现场授课。丁一晨和志愿者现场教授孩子们色彩对于生活的意义，向孩子们讲述画画可以给大家带来什么。丁一晨说：“这些小朋友从没上过美术课，但都表现出对美术的极大热爱。热爱生活、保持微笑，对世界保持永远的好奇，这也是孩子们今天给我上的完美一课。”

扶贫济困：

目前，中国还有很多地方暂未脱贫，解决贫困问题也是全社会所关注的问题。金彭集团一直倡导关爱文化，关注贫困人口、残疾人群等弱势群体，大力保障和改善民生问题，促进社会和谐发展。其中资助因病致贫的贫困户 30 万、赞助紫庄镇 20 万等

金彭集团董事长鹿守光表示，履行企业公民责任，热心社会公益事业，是金彭应尽的责任和义务，金彭不仅要成为全球最好的电动车品牌，更要成为全行业最温暖的品牌，**有爱，就有金彭。**

脱贫攻坚和生态保护 2018 年 12 月 21 日，贾汪区&太白县对口扶贫协作新能源电动车捐赠仪式在太白县举行，金彭集团向太白县捐赠首批 8 辆新能源汽车，助力太白县脱贫攻坚和生态保护。

据了解，贾汪区对口帮扶太白县是苏陕协作、徐州市对口帮扶宝鸡市的重要内容之一。金彭集团向太白县捐赠 8 辆最新的金彭新能源汽车，支持苏陕协作和秦岭生态保护。目前，全国已有多个城市，如山东济宁、河南封丘、江苏贾汪等，集中采购金彭新能源汽车作为短途公务用车，社会反响良好。

弘扬女排精神：永不放弃，顽强拼搏的女排精神鼓舞了一代又一代国人。如今，金彭正式成为电影《夺冠》（原《中国女排》电影）院线品牌互动合作伙伴!这也是继金彭成为 2018-2020 世界女排联赛总决赛官方赞助商后，再次用实际行动大力弘扬女排精神！

由陈可辛导演，巩俐、黄渤、吴刚等大咖戏骨主演的电影《夺冠》通过展现半个世纪以来女排的奋斗历程，唤醒人们心中对女排精神的敬佩和景仰。片中神还原女排姑娘首夺世界冠军的场面，超强回忆引人飙泪！

女排代表着团结合作、顽强拼搏和永不言弃的奋斗者精神。金彭也一直在践行、弘扬和传播女排精神。 女排精神，世代相传。

为缅怀先烈，纪念伟大的长征精神，2016 年，由金彭集团和中央电视台联合开展的“践行工匠精神，重走长征路”活动，沿着长征的路线，从江西瑞金到延安吴起，重新走了两万五千里长征。由 54 名骑手驾驶金彭电动三轮车以“换人不换车”的方式接力完成，其中年龄最小者仅 17 岁，最长者高达 67 岁。自 6 月 10 日从“共和国摇篮”江西瑞金正式出发，长征车队先后穿越江西、湖南、广东、广西、贵州、云南、四川、甘肃、陕西等 9 个省份，历时 86 天，最终顺利抵达延安吴起。

醉心公益，金彭启动“宝贝回家“计划。以“澎湃动力擎领未来”为主题的金彭“金动力技术发布会在世界中国乌镇隆重招开，正式启动宝贝回家计划，每卖一辆金彭金动力车，向宝贝回家公益基金捐赠一元，全国 16000 多家 门店，成为宝贝回家“联络站”，设置寻子专栏，定向资助生活困难的宝贝及其家庭，符合条件的优先提供就业，免费护送“宝贝”回家，免费支持“宝贝回家”大型寻亲活动。

表 7　公益支持结果

序号	时间	项目
1	2015 年	赞助央视大型国家公益活动《寻找最美孝心少年》65 万元
2	2018-2021 年	赞助大型公益活动《免费午餐》　200 万元
3	2015-2020	世界女排联赛官方赞助商 113 万元
4	2019 年	赞助故宫博物院 10 辆金彭电动三轮车及新能源汽车
5	2019 年	赞助国家反恐部队“猎鹰突击队”
6	2020 年	捐助 80 万助力徐州市贾汪区“疫情防控”
7	2020 年	多次捐助湖北相关部门 40 辆电动三轮车
8	2020 年	对口扶贫太白县 20 万元
9	2020 年	徐州市护蕾行动
10	2021 年	赞助国家公益活动“宝贝回家”30 万元

公司坚持用爱心回报社会，积极参与社会公益事业，把助学、助残、济贫、济困作为企业应尽的社会责任。近年来，金彭集团捐出的善款多达 2000 多万元，在行业发展和环境保护等公益事业上获得了社会和公众的认可。2019 年获得了中国社会福利基金会颁发的“最具社会责任奖”、荣膺“2018 年度中国公益企业”、获得由中国快递协会颁发的“爱心企业”奖。

图 7　金彭获评中国社会福利基金会 2019 年度“最具社会责任”奖

图 8　金彭荣膺“2018 年度中国公益企业”

图 9　金彭获得由中国快递协会颁发的“爱心企业”奖牌

5.5 企业质量信用记录

2021 年 1 月-2021 年 12 月企业抽检情况：质检部门对我公司总抽检批次 1 次。近几年来省级以上抽检 2 批次，市级质监部门抽检 1 批次全部合格。

5.5.1　近两年来国家、省级质量监督抽查情况

表 8　质量监督抽查情况

时间	产品名称	抽查部门	抽查结果
2018.10.11	电动三轮车	徐州市质量技术检测中心	合格
2019-8	电动三轮摩托车车	徐州市质量技术检测中心	合格
2020.6	电动正三轮摩托车生产一致性核查	中国质量认证中心	合格
2021.3.30	机动车生产一致性检查	徐州市工信局	合格
2021.6.28	CQC 生产一致性核查	中国质量认证中心	合格

5.5.2　2020 年金彭集团获江苏省质量信用 AA 级企业。

第三部分　报告结语

1、展望未来

质量诚信是企业的信誉和生命，质量诚信是企业赢得客户、赢得市场的关键要素，金彭认为，对用户最重要的质量诚信就是向用户提供高质量和满意的产品和服务。

产品质量是国之根本，是企业的生命，是每个员工应该捍卫的红线，有政府各级部门的坚强领导和大力支持，我们有信心、有能力秉承“诚信守法、精心设计、严格工艺、追求卓越；强化管理、开拓创新、持续改进、追求顾客满意” 的管理方针，在产品设计、来料、制造、检验检测、运输、售后服务等各环节严把质量关，确保产品质量安全，让客户满意，让政府放心。

2、报告自评价

一份耕耘一份收获。作为国内电动车龙头企业，公司严格循法遵章，恪守社会公德，建立了企业质量诚信管理制度，依托质量管理体系，建立健全质量责任体系，开展了包括产品设计 、过程控制、检测检验、合格交付、用户满意、合同管理等涉及质量诚信管理的制度建设工作，并融入企业生产经营全过程，形成了诚实守信的自律机制，使诚信经营成为公司和全体员工的自觉行为。

十七年风华正茂，九万里金彭正举。作为全球电动三轮车领跑者，值此中国共产党的百年华诞的伟大时刻，中国新能源大业再添羽翼，低速电动车行业翻开了合法化的新篇章，面对迎面而来的契机，在新能源市场中历经 17 年峥嵘岁月，无惧风雨的金彭潜心笃志，完成了绿色交通工具全品类发展的强势战略布局。

本次发布的企业质量信用报告，是金彭第二次发布，旨在向社会、消费者和相关方客观公布公司在报告期内的质量诚信体系建设情况，接受社会监督。报告内容真实，不存在虚假记载，并对其内容的真实性、准确性承担个别及连带责任，报告中公布的信息，其收集、记录、整理、分析和公布经得起审核验证，力求客观、全面的披露公司在质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的理念、制度、措施以及取得的绩效等。

3、报告参考

GB/T 31870-2015《企业质量信用报告编写指南》

4、读者意见反馈

尊敬的读者：

感谢您阅读本报告！

为了持续改进公司质量诚信管理工作，提高质量服务水平，公司希望本报告能够成为公司内外部相关沟通交流的渠道和平台，若您对本报告有任何意见或建议，请填写读者意见反馈表，通过以下方式将您的意见反馈给我们，对于您的支持和帮助，我们深表感谢！

联系地址：江苏徐州工业园区屯石大沟以东、屯青路以西

邮政编码：221011

联系电话：13395225293

公司网址： www.jpddc.com

江苏金彭集团有限公司

2022 年 3 月 21 日