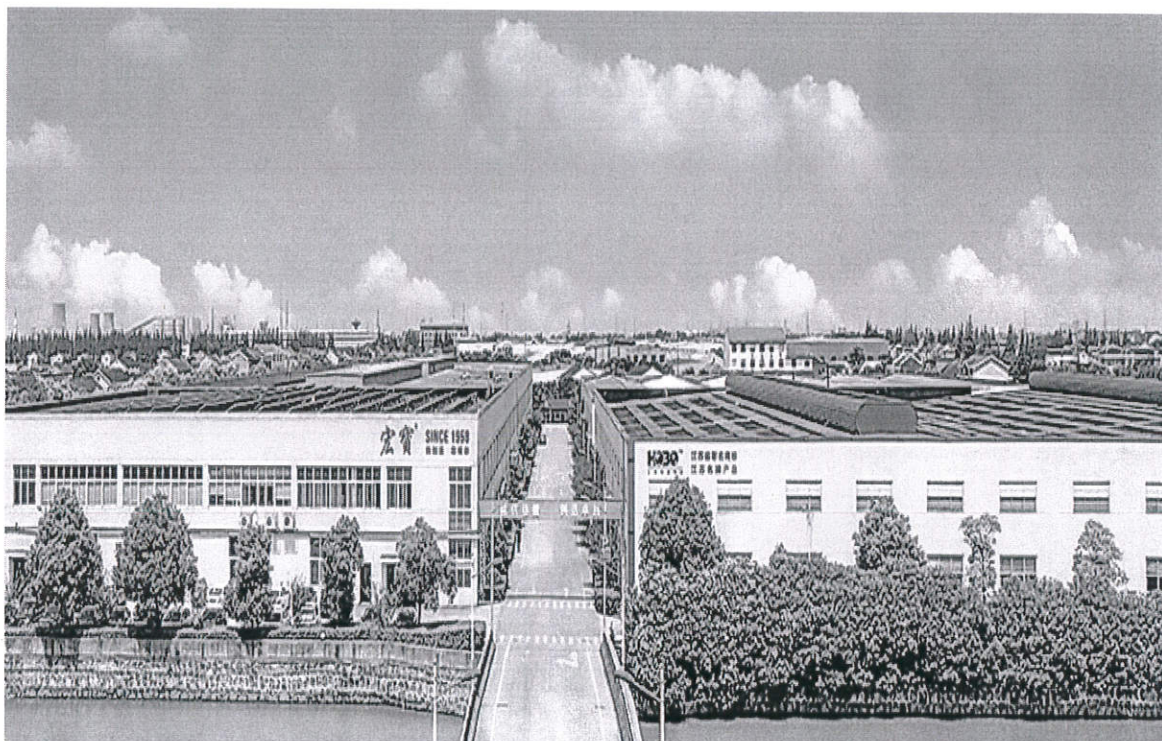


2024 年度质量信用报告



江苏宏宝工具有限公司

二零二五年四月

第一部分前言

一、编制规范

本公司保证报告所公布的质量诚信体系建设情况下不存在任何虚假情况，并对其内容的客观性、真实性负责。

报告组织范围：江苏宏宝工具有限公司

报告时间范围：2024年1月1日—2024年12月31日

报告发布周期：1次/年

报告数据说明：报告所采用数据来源于江苏宏宝工具有限公司内部统计及第三方检测机构，数据真实、有效。

报告获取方式：本报告以电子文档形式发布于江苏宏宝工具有限公司官方网站。

二、企业高层致辞

站在“中国五金之镇”张家港大新镇这片产业沃土上，回望江苏宏宝工具有限公司的发展历程，每一步前行都离不开大家的鼎力支持与同心耕耘。作为宏宝集团旗下专注手动工具研发制造的核心力量，我们自2014年成立以来始终以传承集团的制造基因为根基，在时代浪潮中坚守匠心、勇谋新篇。

在行业深耕的岁月里，我们深知：品质是工具的生命，产能是履约的底气。从高端钳类产品到精准适配的绝缘螺丝批，从家用必备的剪刀餐具刀到工业刚需的活动扳手，每一件产品都承载着我们对于“精业”的追求——这不仅是对工艺细节的极致打磨，更是对“真抓实干”成事之本的践行。

当下，传统制造业正经历数字化转型的深刻变革。我们深知，要主动拥抱变化、焕发青春。为此，我们花近两年时间深耕信息化改造，通过ERP（企业资源计划）、MES（制造执行系统）、PLM（产

品生命周期管理)系统,实现了企业数字化转型与竞争力提升。这种转型不是简单的技术叠加,而是组织能力的系统性提升——正如我们始终坚信的,健康的组织能快速迭代、持续学习,在市场变化中抢占先机。这些成绩的取得,核心在于"人"。

从劳模工作室里钻研技术、传承经验的技术骨干,到车间里坚守岗位、精益求精的一线员工,再到管理层深入基层、狠抓落实的责任担当,每一位宏宝人都是企业最宝贵的资产。我们始终致力于营造"以客户为主、以市场为中心"的工作氛围,让管理者成为教练,为每一位员工搭建实现梦想的舞台,因为我们坚信,唯有释放人的潜能,才能形成无坚不摧的合力。

展望未来,我们将继续锚定"产品专业化、高档化、国际化"的战略目标,在三个方向持续发力:一是深化数字化转型,让智能生产覆盖更多环节,以技术创新提升核心竞争力;二是完善产品矩阵,既做强工业级工具的专业属性,也做优日用五金的民生价值,满足多元市场需求;三是坚守人才战略,通过"传帮带"机制培育更多工匠人才,让敬业精业的文化基因代代相传。

三、企业简介

江苏宏宝工具有限公司是江苏宏宝集团(始于1958年)控股子公司,是宏宝集团旗下专注于手动工具研发与制造的核心企业,法定代表人为朱剑峰。公司深耕行业多年,以规模化生产能力与多元化产品矩阵为支撑,逐步成长为区域内手动工具领域的代表性企业。

公司占地面积9.3万平方米,建筑面积8.7万平方米,员工900余名。主要生产手动工具钳、扳手等产品,具有月产钳类180万件、活动扳手20万件的生产能力。产品通过VDE、GS、JIS认证,荣获国家级

专精特新小巨人企业、国家级制造业单项冠军培育企业、中国工具十强企业、中国工具优秀企业、高新技术企业、江苏精品等称号。

第二部分正文

一、企业质量理念

江苏宏宝工具有限公司始终以“精工制造”为内核，秉持“诚信筑基、创新驱动、质量为本、客户至上”的质量理念，将质量意识深度融入手动工具的研发设计、生产制造、客户服务全流程，致力于为全球客户提供“技术领先、质量可靠”的钳类、扳手等产品。

质量方针：科学管理,精益生产,持续改进,客户满意

公司以市场与客户需求为核心导向，以技术创新为质量提升的关键支撑，持续优化质量管理体系，明确两大核心目标：产品一次交验合格率稳定保持在 $\geq 99\%$ ，确保出厂产品符合行业标准与客户要求；客户满意度不低于94，通过高效响应与优质服务，筑牢客户信任根基。

公司高层高度重视质量管理，每年亲自主持三大关键动作，推动质量文化落地：定期开展内部审核与管理评审，及时发现体系漏洞并优化；常态化举办“质量月”活动，通过案例分享、技能比拼强化全员质量意识；依托QC小组攻关生产中的质量难点，同时开展系统性质量知识培训。2024年质量培训覆盖率100%，有效提升了员工从“被动合规”到“主动提质”的意识转变。

二、企业质量管理

（一）质量管理机构

公司建立“总经理负总责、质量部牵头、各部门协同”的质量管理组织架构，明确各层级质量职责；

决策层：总经理为质量第一责任人，主持制定质量方针与目标，审批质量管理体系文件；

管理层：质量部设部长1名，下辖质量保证组（3人）、质量检验组（5人）、体系管理组（2人），负责质量体系运行、产品检验、客户投诉处理等工作；

执行层：各车间设质量专员1名，负责本部门质量目标分解与落实，配合质量部开展过程管控；

公司任命首席质量官1名，统筹质量信用建设工作，建立“月度质量例会+季度质量评审”机制，确保质量管理工作闭环。

（二）质量管理体系的建设和运行情况

公司推行ISO9001质量管理体系，同步运行ISO14001环境管理体系，形成“质量+环境”双体系融合管理模式。

体系运行保障：

2024年开展内部审核1次，发现并整改不符合项，整改完成率100%；

组织管理评审1次，评价体系适宜性、充分性、有效性；

接受第三方审核1次，顺利通过换版认证，体系资格持续有效。

2024年质量目标完成情况：

质量目标	目标值	实际完成值	达成情况
产品一次交验合格率	≥99%	99.2%	达标
客户满意度	≥94	98	达标

（三）质量风险管理

公司建立了质量风险管理框架，在生产经营活动中，对质量风险采取评估、预防、控制、沟通、评价及应对等管理过程。

1、质量投诉处理

公司拥有完善的售后服务体系，建立了全方位多渠道与顾客的双向沟通机制，定期开展顾客满意度测量，并推动公司的产品、服务和管理改进，与顾客接触可通过网站、电子邮件等渠道进行，通过关系的建立、及时有效地处理顾客的投诉，不断提高顾客的满意度。跟踪产品服务质量，了解并掌握顾客对产品及服务的期望，主动收集顾客投诉或潜

在抱怨信息，找出不足与差距，并推动改进。为顾客投诉提供的多种渠道包括服务热线、网络受理、传真等。

公司制定《顾客满意度控制程序》等管理流程，建立健全了受理和处理产品质量和售后服务质量的管理制度，销售部每年至少进行一次顾客满意度调查，调查内容包括产品使用情况、售后服务等方面，由顾客对产品、服务的要求和期望做出评价，然后进行数据统计，确定下一步质量优化、服务提升的方向，并对顾客潜在不满进行分析，将信息传递到相关部门，并对整改结果进行跟进。

2、质量风险监测

公司高层领导始终强化风险意识，构建风险管理功能架构，建立完善的风险管理体系，做出涉及战略、技术、质量、财务、市场、运营、法律等各方面的风险应对决策，提升应对动态的内外部环境战略管理和运营管理能力。制定了《监视和测量设备控制程序》、《危险源辨识与风险评价控制程序》等管理制度，完善和健全质量风险监测，定期总结、分析质量情况，开展质量安全风险监测和分析评估，全面降低质量安全风险。公司制定了《不合格品/项（事故）控制程序》，对产品从胚件到半成品、成品都做了不合格品控制的明确规定。规定了“纠正和预防措施”，以预防、消除潜在不合格品的发生。将质量风险控制在工序之前，实行全过程的质量管理，确保不合格品不出厂。

3、应急管理

公司每年组织对所有的应急事项进行识别，并进行风险评估。公司建立了完善的应急响应系统，成立安全生产委员会等机构，领导公司的应急工作，每年制定环境与安全管理目标和指标并分解到各部门。公司制定了《应急预案控制程序》相关应急预案，系统的考虑了各种应急需求处理方案，从事前预防准备，事中应急响应、评估和处置管理，以及事后恢复，并定期演练，不断完善应急响应系统等活动的实施和改进，

在确保安全、健康和环保的前提下，确保公司运营的连续性。

每年通过管理评审、内部审核和定期检查，对体系的有效性进行监控，针对监测结果进行分析和改进。

三、质量诚信管理

公司从原材料采购、产品生产销售到售后服务，从新员工入职培训到高层领导专项培训，从企业经营、环境保护到社会责任，公司始终把质量诚信工作放在首位。

（一）质量承诺

为构建诚信经营环境，切实保障产品质量，本公司向社会郑重承诺：严格遵守《产品质量法》、《标准化法》等法律法规，执行产品标准，不生产、销售假冒伪劣产品；强化全流程质量管控，确保产品符合客户技术规范及国家强制性标准；建立产品质量追溯体系，对存在质量缺陷的产品主动召回，承担相应责任；及时响应客户投诉，2小时内沟通、24小时内提出解决方案，持续提升服务质量。

（二）运作管理

按照工具产品使用的工况，具体到用途、环境条件、设计出不同型号和规格的产品，关键过程主要体现以下几个方面：

1、材料研究：动力钳关键部件的材料选型至关重要，特别是高强度、耐磨及耐腐蚀材料的匹配，直接影响产品的可靠性与寿命。公司建立了材料性能检测与验证机制，引入力学性能、金相分析等检测设备，具备从常温到高温工况下的材料性能评估能力，确保选材科学、可靠。

2、产品创新：公司研发团队持续对标国际先进动力钳产品，在结构优化、扭矩控制精度、夹持稳定性及智能化等方面不断突破，已取得多项专利，包括无牙痕夹持技术、模块化快速更换钳头设计等，显著提升了产品的作业效率与安全性。

3、产品制造：针对客户不同工况需求，开展定制化设计与工艺策划

，依托加工中心、激光机器人等先进装备，完成关键零部件的精密加工、焊接质量控制、装配调试与扭矩标定，实现从原材料到成品的全流程质量可控，确保工业级钳类在严苛环境下的稳定运行。

（三）原材料或零部件采购诚信管理

严格按照GB/T19001质量管理体系，制定《供应商管理程序》，建立“准入-评估-激励”的供应商管理体系；对新供应商开展资质审查、现场审核；每季度对核心供应商进行质量、交付、服务综合评分；与供应商签订《质量诚信协议》，明确质量责任，无合同纠纷。

（四）生产过程诚信管理

严格执行体系要求，对生产过程实施标准化管控：

工艺文件：编制《作业指导书》，覆盖所有工序，员工培训合格后方可上岗；

标识追溯：采用“批次+序列号”管理，工具产品实现从原材料到成品的全生命周期追溯；

不合格品控制：制定《不合格品管理程序》，均按规定记录处置。

（五）营销策划管理

客户的需求和期望是公司发展方向，也是公司决策的一项重要依据，有利于公司兴利除弊、健康、稳定地发展。因此，公司十分重视通过多种渠道获取客户信息。主动出击，收集信息。走访客户，了解产品信息、市场走势、同行情况，虚心听取他们对产品开发、营销政策、市场管理、广告宣传、结构调整等方面的意见。利用热线电话、传真、电子信箱等通讯工具接收客户信息。在与客户沟通时，应注重信息收集，并做好详细记录。以上渠道和方法确保公司能迅速、及时、准确地收集到来自多方面的市场信息。公司高层领导根据客户反馈的信息进行综合分析，做出正确的决策。

（六）产品售后服务管理

建立“客户服务组+技术支持组”的售后服务团队，服务体系如下：

响应方式：服务热线、企业微信、官方售后平台；

服务时效：2小时内响应，24小时内提出解决方案；

服务内容：产品使用指导、售后支持。

四、企业质量管理基础

（一）产品质量标准

衔接行业发展与企业需求，公司充分发挥行业影响力，牵头或参与多项国际ISO、国家、行业标准修制定工作。例如作为QB/T 1200-2017《链条管子钳》行业标准的主要起草单位，主导完成标准修订，新增产品材料要求、强度试验方法等关键内容，替代1991年旧版标准，推动链条管子钳产品质量升级。通过参与标准制定，公司将技术积累转化为行业规范，同时及时掌握行业技术发展趋势。

（二）企业计量水平

建立《测量设备控制程序》，包括三坐标测量仪、拉力试验机、色差仪等，建立计量器具台账及校准计划，所有计量设备均委托有资质的第三方机构校准，2024年校准合格率100%，确保量值准确可靠。

（三）认证认可情况

公司高度重视认证认可工作，将其作为质量管理与合规运营的重要支撑，积极申请并通过多项权威认证：已顺利取得 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系

（四）检验检测管理

公司质量安全部负责测量设备的校准管理、计量确认、汇总台账，委托有法定校准资质单位校准，测量设备合格供方选择和采购，组织实验室测量设备的点检、维护保养管理，及不合格测量设备处置。公司在用设备均经检测检验所监督检验合格，为关键核心部件检测提供保障。

五、产品质量责任

（一）产品质量水平

江苏宏宝工具有限公司从研发与生产两大核心环节构建产品品质保障体系，为钳类、扳手等手动工具的可靠性能保驾护航。研发团队聚焦技术攻关，针对产品耐用性与环境适应性开展严苛测试，2024年对核心工具品类完成多次强度寿命测试及高低温环境测试，确保产品性能达到行业领先水平。

（二）产品售后服务

完善售后服务网络，配备专职售后工程师；

1、售后服务承诺宗旨：

及时高效 优质全面 服务专业 追求卓越

2、服务响应方式：

（1）技术热线电话；

（2）远程网络支援；

（3）现场支持服务。

3、服务方式：

（1）现场维护和技术支持服务，安排技术工程师及时到达客户现场，对系统进行故障诊断，并予以修复。在修复过程中向用户进行现场技术咨询、介绍和指导。

（2）通过往来信函、电话、传真、电子邮件等解答客户在使用中碰到的技术问题。

（3）定期访问客户，了解使用情况。

（4）客户可以通过访问我司官网，进行技术交流，获取及时、便捷的技术支持服务。

（三）企业社会责任

公司秉承可持续发展理念，以推动做优做强，积极履行企业责任，创新发展和回报社会。公司把支持公益事业纳入发展计划，确定支持公益事

业的方针和重点，主动积极地参加公益活动。

部分捐款凭证：

43112

公益事业捐赠统一票据 (电子)
UNIFIED INVOICE OF DONATION FOR PUBLIC WELFARE

票据号码: 00100493259
校验码: 042394
开票日期: 2023-02-21

开票单位: 江苏宝工工具有限公司

项目编号 Code	项目名称 Project Name	币种 Unit	数量 Quantity	单价 Unit Price	金额 (元) Total Amount	备注 Remarks
00001	公益事业捐赠项目	元		160000	160,000.00	

金额合计 (大写) In Words 壹拾陆万元整 (小写) In Figure 160,000.00

开票种类 (Issued Official):
开票币种 (Currency):

开票人 (Issued by): 苏州宝工工具有限公司 (Suzhou Baogong Tool Co., Ltd.) - 苏州工业园区
开票地点 (Issued Place): 苏州工业园区

开票日期 (Issued Date): 2023-02-21

开票单位 (Issued Unit): 江苏宝工工具有限公司 (Jiangsu Baogong Tool Co., Ltd.)

开票人 (Issued by): 苏州宝工工具有限公司 (Suzhou Baogong Tool Co., Ltd.) - 苏州工业园区

开票地点 (Issued Place): 苏州工业园区

开票日期 (Issued Date): 2023-02-21

开票单位 (Issued Unit): 江苏宝工工具有限公司 (Jiangsu Baogong Tool Co., Ltd.)

00011954

公益事业捐赠统一票据
UNIFIED INVOICE OF DONATION FOR PUBLIC WELFARE

票据号码: 00011954
校验码: 00011954
开票日期: 2023-02-21

开票单位: 江苏宝工工具有限公司

捐赠项目 For purpose	实物 (外币) 种类 Material objects (Currency)	数量 Amount	金额 Total amount
定向捐赠	人民币		2000000

金额合计 (小写) In Figure 2,000,000.00
金额合计 (大写) In Words 贰佰万元整

接受单位 (Receiver's Seal): 江苏宝工工具有限公司

开票人 (Issued by): 苏州宝工工具有限公司 (Suzhou Baogong Tool Co., Ltd.) - 苏州工业园区

开票地点 (Issued Place): 苏州工业园区

开票日期 (Issued Date): 2023-02-21

开票单位 (Issued Unit): 江苏宝工工具有限公司 (Jiangsu Baogong Tool Co., Ltd.)

(四) 质量信用情况

公司领导一直鼓励各种形式的持续改善和创新，不仅提质增效、降本增效，也由此营造更加有效的沟通氛围。公司开展质量管理知识竞赛等活动，并对有成果的活动给予总结、表彰，同时经常与技术人员、管理人员进行沟通，引导课题、目标制定，提供保障措施，积极落实。公司通过与

国际一流企业的对标，发现尚有欠缺之处，并不断完善，走高质量发展之路。公司通过不断创新，为企业快速发展和应对竞争环境的变化构建了良好环境。

第三部分 结语

2024年江苏宏宝工具有限公司在质量信用建设方面取得显著成效。通过管理体系换版升级、核心产品技术攻关、全流程服务优化，实现了手动工具产品质量稳定性与客户满意度的双提升。但我们也清醒认识到，在高端工具品类研发、国际市场份额拓展等方面仍有进步空间。

未来，公司将继续以“精工工具，质赢未来”为导向，重点推进以下工作：一是加快绝缘工具、高精度扳手等高端品类的技术迭代，提升核心产品竞争力；二是深化质量信用体系建设，冲刺中国质量协会AAA级市场质量信用企业；三是拓展海外合作渠道，提升“宏宝工具”国际品牌影响力；四是加强与高等院校、科研机构的产学研合作，推动工具材料轻量化、生产工艺智能化突破。

我们将以更高的标准、更严的要求、更实的举措，坚守质量诚信，履行社会责任，为全球手动工具产业高质量发展贡献宏宝力量！