



杭州西子智能停车股份有限公司
质量诚信报告

质量诚信报告

目录

| | |
|-------------------|----|
| 前言 | 3 |
| 一、公司简介 | 3 |
| 二、企业质量理念 | 3 |
| 三、企业质量管理 | 4 |
| 1. 质量管理机构 | 4 |
| 2. 质量管理体系 | 4 |
| 3. 质量安全风险管理 | 5 |
| 四、质量诚信管理 | 7 |
| 1. 质量承诺 | 7 |
| 2. 运作管理 | 7 |
| 3. 营销管理 | 8 |
| 五、质量管理基础 | 9 |
| 1. 标准管理 | 9 |
| 2. 计量管理 | 9 |
| 3. 认证管理 | 9 |
| 4. 检验检测管理 | 9 |
| 六、产品质量责任 | 10 |
| 1. 产品质量水平 | 10 |
| 2. 产品售后责任 | 12 |
| 3. 质量信用记录 | 13 |
| 报告结语: | 13 |

前言

本报告为杭州西子智能停车股份有限公司（以下简称“西子智能停车”或“公司”）公开发布的《质量诚信报告》，系根据中华人民共和国国家标准GB/T 29467-2012《企业质量诚信管理实施规范》和GB/T 31870-2015《企业质量信用报告编写指南》的规定，结合本公司2024年度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。

报告范围：

本报告的组织范围为杭州西子智能停车股份有限公司。本报告描述了2024年1月1日至2024年12月31日期间，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、采取的措施和取得的绩效等。

报告发布形式：

本公司每年定期发布一次质量信用报告，本报告以 PDF 电子文档形式在本公司网站（www.xiziiparking.com）向社会公布，欢迎下载阅读并提出宝贵意见。

一、公司简介

杭州西子智能停车股份有限公司较早就从事停车事业，2004年由西子孚信，日本石川岛与台湾东元三方共同出资组建——杭州西子石川岛停车设备有限公司。2017年更名为杭州西子智能停车股份有限公司。

经过20多年的发展，公司现已成为一个集销售、开发、设计、制造、调试、安装、维保、售后服务于一体的专业机械式立体停车设备企业，并拥有产品的自营出口权。

公司主要从事机械式停车设备的研发、制造、销售、安装、维修保养以及停车产业运营管理服务，所处行业为专用设备制造业。公司自设立以来主营业务未发生变化。

主要产品包括 PSH 升降横移类、PCS 垂直升降类、PCX 垂直循环类、PSX 水平循环类、PDX 多层循环类、PPY 平面移动类、PXD 巷道堆垛类、PJS 简易升降类、PQS 汽车升降机九大类，囊括了目前停车设备的所有型号。

公司位于临平区经济技术开发区的厂房在 2012 年 6 月正式投入生产，二期厂房 2021 年 3 月正式投入生产，三期厂房 2023 年 6 月落成，厂房占地面积约 112 亩，投资 4.4 亿，配备现代化先进设备。新工厂成为全球最完善的车库制造基地。

二、企业质量理念

公司本着“高标准，零缺陷”质量理念和“可靠，创新；高效，求精”的质量方针，严格落实首检、巡检、终检、监检“四检”制度，生产优质产品。通过引进先进检测设备，优化检测手段，确保检验及时准确。通过开展 QC 小组活动、“公司健康评估”和“获取竞争优势”活动等持续改进产品质量，充分应用 SPC 等统计技术，对生产过程中遇到的质量问题进行统计、分析。

公司在传承西子的文化理念基础上，经过发展积淀、提炼、升华，历经与外企的合资到今天的全资，股份比例变化也体现了公司文化理念的积淀、提炼和升华，最终形成了以“引领车库行业 科学缔造完美空间”为企业使命，以“致力于以卓越服务为建筑提供完美品质、绝对安全的全

面交通解决方案，成为社会公认的领袖企业”为企业愿景，以“创新 精益 价值 诚信”为核心价值观和以“激情进取，整合创新，追求卓越”为企业精神的企业文化体系。

三、企业质量管理

1. 质量管理机构

为实现公司质量安全责任目标，公司建立健全质量领导机构，成立了由总经理任主任的产品质量改进委员会，各部门负责人任委员，并设置质量专员，负责产品质量工作的监督考核。在质量手册中明确每个机构的质量职责，并实施考核。

2. 质量管理体系

质量是企业的生命，公司非常重视质量管理工作，为了确保公司的产品在同行业中持续处于领先的地位、质量管理工作与国际接轨，从2004年公司成立开始就导入了ISO9001标准，并取得了认证证书。通过标准的贯彻执行，公司的质量管理水平和全体员工的质量意识得到了很大的提高，公司的产品质量也迈上了一个新的台阶。

公司在坚持以“质量”为中心的基础上，同时也积极关注社会环境影响、员工安全，于2009年8月正式开始导入ISO14001环境管理体系、OHSAS18001（现为ISO45001）职业健康安全管理体系，并取得了认证证书。2014年，公司导入卓越绩效模式，围绕GB/T19580和GB/T19579实施卓越绩效模式。为接轨国家实现“碳中和”的战略目标，于2020年12月导入ISO50001能源管理体系，并于2021年9月取得认证证书。为提高售后服务质量和能力，于2021年4月导入GB/T27922售后服务评价体系，于2021年12月取得五星售后服务认证证书。为保证检测质量，公司下属测试中心在2021年4月按照ISO17025标准导入实验室质量管理体系，并于2023年5月取得CNAS实验室认可证书。

公司将通过贯彻ISO9001、ISO14001、ISO45001、ISO50001、ISO17025、GB/T19580、GB/T27922标准，不断改进和完善管理体系，不断提高员工的质量、环境、安全、能源意识和技能，在减少社会环境影响、降低能源损耗、保证员工安全的基础上，不断地提高产品质量和服务质量，以精良的品质和优质的服务使客户安全、满意地使用本公司的产品。

另外公司还非常重视质量管理，开展“品质月”等一系列活动，确保品质全员参与。

发现一个问题等于挖掘一座金矿

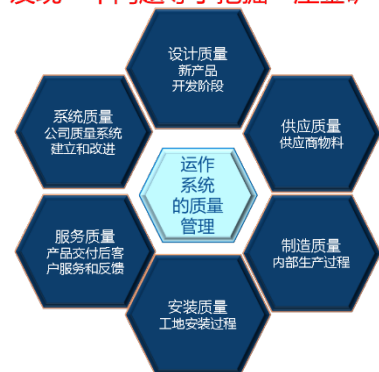


图 3.1 公司的质量管理

通过每年五月的“品质月”活动宣贯质量安全知识，强化员工质量安全意识。通过质量、环境、职业健康安全三体系审核，及时发现与消除质量安全隐患。

在设计、生产、安装等过程中，主要采取以下措施确保质量安全：

- ▶ 设计部门对新产品进行FEMA分析和防差错设计；
- ▶ 检验部门严格实施首检、巡检、终检、监检“四检”制度；
- ▶ 产品工程部每月对关键过程进行工艺纪律检查；
- ▶ 安装部门实施项目经理负责制，对项目施工进行全程技术指导和跟踪监督。



图3.2 质量管理体系

3. 质量安全风险管理

公司根据企业发展方向和自身管理需求，借鉴国内外管理风险优秀企业的经验，从自身实际出发，以《全面风险管理-整合框架》为基础，利用《中央企业全面风险管理指引》（简称《指引》）中的相关管理程序，建立了全面风险管理体系。以“风险意识建立，内控机制完善，全面系统实行”为总体思路。公司的风险管理遵循全面性、重要性、持续性、制衡性、适应性及成本效益原则。通过强化风险意识，加大风险管理力度，为持续经营提供有力保证。

公司按《指引》要求设立风险管理委员会，成立风险管理部门，与公司原有的审计委员会和内部审计部门共同监督企业的发展中行为，组织结构见下图。内控审计中心负责风险监控管理，结合“公司健康评估”和“获取竞争优势”模式，制订《风险管理制度》，建立健全公司的风险防范监控体系。

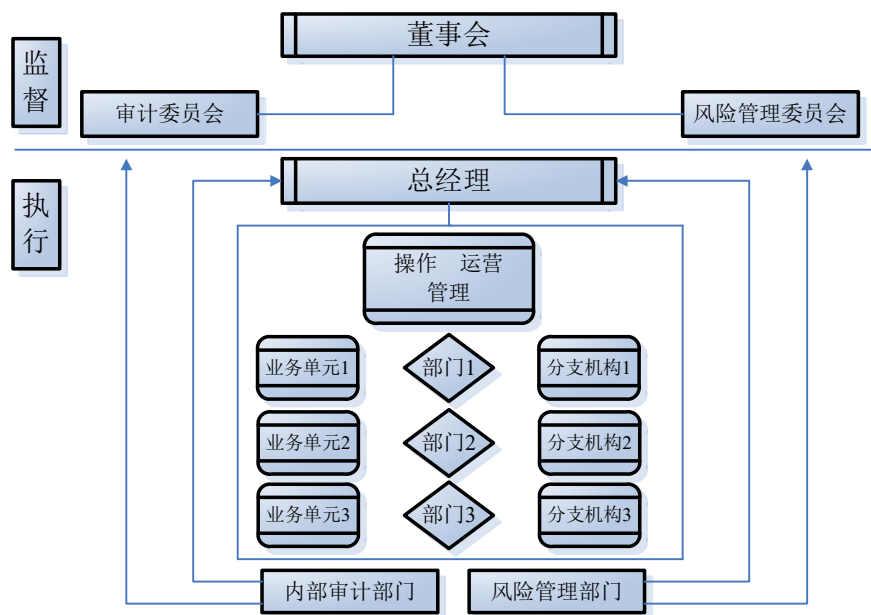


图 3.3-1 公司的风险管控架构

从战略、财务、市场、运营、法律、安全、环境和质量等方面定期识别、评估风险，加强过

程监控，有效化解和降低公司的运营风险。公司建立了重大的风险预警机制和突发事件的应急处理机制，明确风险的预警标准，对可能发生的重大风险或突发事件制定应急预案，明确责任人员，规范处置程序，确保突发事件得到妥善处理。2024 年共识别出 86 个风险点，并制定了相应的应急预案。

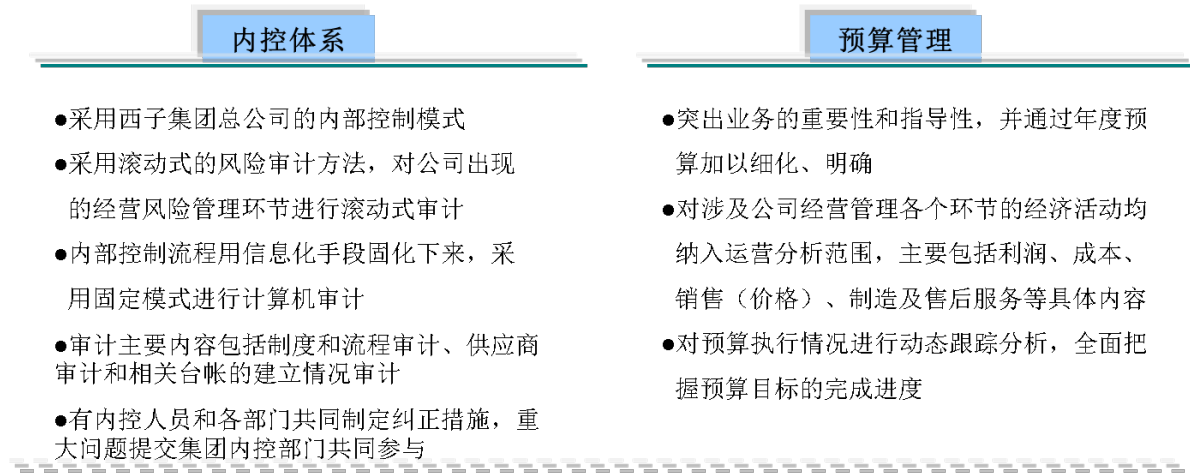


图 3.3-2 完善的风险控制体系

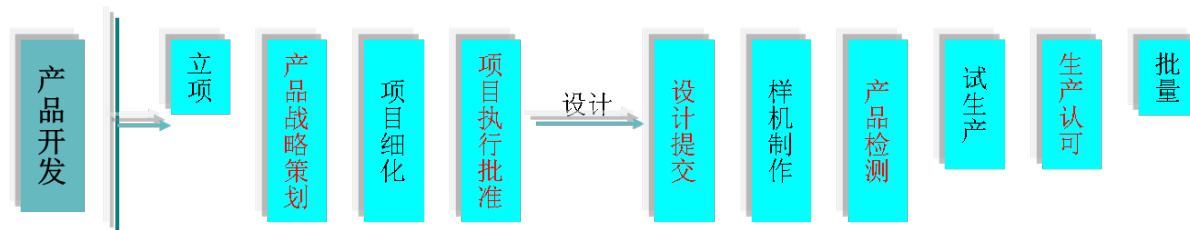


图 3.3-3 财务参与产品开发过程提升抗风险能力

如，在当前的激烈竞争中，对顾客与市场需求识别不清晰、产品规划不明确、开发周期过长等都会导致企业错失发展机遇，因此公司通过实施动态预算管理，让专业的 PD 财务人员全面参与到产品开发来提升公司的抗风险能力。

公司导入“公司健康评估”体系，并且运用“公司健康评估”进行风险和责任分解。



图3.3-4 “公司健康评估” 风险和责任

四、质量诚信管理

1. 质量承诺

1) 诚信守法:

公司经营过程中严格贯彻执行《公司法》、《证券法》、《劳动合同法》、《环境保护法》、《节约能源法》、《职业病防治法》、《产品质量法》等各项法律法规,注重环境保护、职业健康安全、资源利用,采用先进的生产工艺和设备,不断降低能耗并减轻员工劳动强度。公司高层、中层领导无违法乱纪纪录,员工违法次数为零,在顾客、用户、公众、社会中树立了良好的信用道德形象。

2) 满足顾客要求:

公司重视产品设计开发,用可靠的技术、先进的工艺设备和系统的管理方法,为顾客提供稳定的、满足顾客要求的产品和服务。公司制定《顾客满意程度测量程序》,确保定期监测顾客满意情况。

公司定期评价测量顾客满意和忠诚方法的适用性和有效性,不断加以改进和完善。随着业务的快速增长,公司增加了日常客户满意信息的回访量。2013年,对顾客满意度调查内部流程进一步完善,对调查的方式、问卷设计内容、调查频次等进行了优化。2019年继续完善优化顾客满意度问卷及测量方案。

根据公司战略转型及业务发展的需要,不断完善顾客满意度测量体系:覆盖全部客户,如智能停车设备顾客、维保顾客等;覆盖国内顾客、国外顾客;从单一产品质量、性能指标测量,扩展到服务质量的细化测量,包括交货及时性、技术服务质量、投诉处理速度及满意结果等;从原先较为单一的竞争对手、标杆对比,扩展到与竞争对手、标杆的分层、分类对比。

本公司积极追求成为一个全球化、高科技的企业,坚持永续发展,创造竞争优势,提升服务品质,培育一流人才,创造一流产品,是永远的承诺。

一、持续改善,以提升产品的研发和设计、采购、生产及服务过程质量。

二、确保所有产品的设计、生产及服务过程,均符合法令、法规及标准要求,以满足顾客需求。

三、开展各项改善活动,提升产品竞争力,以创造竞争优势。

四、确保本公司品质管理体系符合国际品质管理体系要求,持续改善企业体系,建立国际水准的品牌形象。

2. 运作管理

基于公司产品和行业发展特性,从“利润贡献度、战略支撑度、核心竞争力相关度”等维度,对中高层领导进行问卷调查(按重要程度从1-5分排序),经综合分析后将营销服务、研发设计、生产、采购、人力资源、财务、信息与知识管理、设备管理、安全环境管理等9个过程列为关键过程。

1) 营销服务过程

公司围绕“一等品质赢得市场,一条龙服务保障市场,一流科技引领市场”营销理念,多渠道了解顾客需求和期望,竭力为顾客提供优质产品和增值服务。

2) 研发设计过程

公司依托“基础应用研究中心—技术开发中心—工程设计中心”三位一体的技术研发体系，不断加大研发投入，持续进行技术创新，为顾客提供高技术含量的产品。

3) 采购过程

公司原材料采购成本约占总成本的60%-70%，通过有机整合资源，优化供应链管理，为生产过程及时提供质量稳定、价格合理的原材料。

4) 生产过程

公司拥有先进的生产、检测设备及一流的技能员工，建有高效敏捷的生产体系，按期为顾客提供高性价比产品，为公司赢利提供保障。

5) 人力资源管理过程

公司围绕“以人为本、持续发展”用人理念，建立了科学的人力资源管理机制，使公司拥有了一支专业化、高素质的人才队伍，为过程实施提供人才保障。

6) 财务管理过程

公司采用“战略+财务”管控模式，实施财务集权管控，降低财务运营风险，实行全面预算管理和成本管理，实行资金统筹，拓展融资渠道，为经营管理、过程实施提供资金保障。

7) 设备管理过程

通过有效的设备管理，提高设备利用率和完好率，为其他过程实施提供保障。

8) 信息与知识管理过程

通过优化信息资源配置，完善信息与知识管理，为公司战略制定、经营管理、过程实施等提供信息支持，促进高效运营。

9) 安全环境管理过程

通过对危险源/环境因素的识别，采取相应的预防措施，加强过程运营稳定性，确保员工职业健康安全，履行社会责任。

3. 营销管理

3.1 国内外市场

国内市场

34个省省级行政区市场已突破：包括23个省、5个自治区（仅西藏未突破）、4个直辖市、2个行
政区（澳门未破）约150余省区

扩大市场占有率：安徽、山东、江西、湖南、湖北、四川、甘肃、吉林、山西、云南

海外市场

海外市场已突破：泰国、新加坡、马来西亚、缅甸、越南、俄罗斯、蒙古国、斯里兰卡、美国、
日本、格鲁吉亚、肯尼亚、阿联酋、保加利亚、沙迦、迪拜、科威特、希腊

海外市场预突破：南美

3.2 营销绩效成果

把自主研发和技术引进相结合，充分重视研发的创新及创新速度，累积技术研发底蕴，向社会提供高品质、高标准的产品，保持企业可持续发展。经过西子智能停车人数年的发展沉淀，如今，西子智能的业绩。在中国、中国香港、中国台湾、日本、新加坡……遍及西子智能停车产品与服务的足迹。

五、质量管理基础

1. 标准管理

公司将企业标准化贯穿于生产全过程，从原辅材料、包装材料的采购、半成品、成品检验等各个环节，制定相关制度标准。使产品从原辅材料进厂到成品出厂的整个生产过程处于标准化规范管理之中，对稳定产品质量、提高企业管理水平奠定了基础。

2. 计量管理

2.1 建立完整的计量管理体系，管理范围涉及各部门所有计量器具，也涵盖车间使用仪器仪表等监测设备。建立到期提醒规则，按照规定周期实施校准与检定。

2.2 需要强检的计量器具，登录国家计量管理系统，进行器具备案。

3. 认证认可管理

公司通过了质量、环境和职业健康安全管理体系认证，同时还获得了知识产权管理体系认证、能源管理体系认证、售后服务5星级认证、CNAS实验室认可，证书情况如下：

√质量管理体系 认证时间及证书号： 2024年11月18日 15/24Q8574R70

√环境管理体系 认证时间及证书号： 2024年11月18日 15/24E8575R50

√职业健康安全管理体系 认证时间及证书号： 2024年11月18日 15/2488576R50

√知识产权管理体系 认证时间及证书号： 2024年11月3日 165IP183521R2M

√能源管理体系 认证时间及证书号： 2024年9月6日 15/24En0634R10

√售后服务评价体系 认证时间及证书号： 2024年11月25日 15/24AS0102R10

√CNAS实验室认可证书 认可时间及注册号： 2023年08月15日 CNAS L18357

并于2018年获得余杭区政府质量奖。

公司管理体系推行持续改进，追求卓越的管理模式，满足顾客、供方、员工、股东、社会和代理商等六大相关方的需求，实现持续发展，携手共赢的发展模式。

4. 检验检测管理

公司测试中心成立于2015年，2021年全面实施实验室质量管理体系，2023年取得CNAS实验室认可证书，检测设备30余台（套），可进行金属材料机械性能检测、电气性能检测、环境能力检测、疲劳试验、可靠性检测等，可覆盖大多数产品部件和项目。

表 5-1 测试设备清单

| 序号 | 平台名称 | 主要功能 |
|----|-----------|-------------|
| 1 | 电动数显洛氏硬度计 | TH550 |
| 2 | 数显式洛氏硬度计 | BJXHRS-150 |
| 3 | 链条拉伸试验机 | BJDW-G300kN |



| | | | |
|----|---------------|---------------|--|
| 4 | 材料冲击试验机 | BJJB-300B |         |
| 5 | 旋转式电阻箱 | ZX1M | |
| 6 | 可调电阻器 | RX20 | |
| 7 | 接地电阻测试仪 | CC2520 | |
| 8 | 绝缘电阻测试仪 | 1508 | |
| 9 | 数字万用表 | / | |
| 10 | 智能寿命测试仪 | CH300 | |
| 11 | 钢丝绳疲劳测试 | C160520A2 | |
| 12 | 直流电子负载仪 | M9710 | |
| 13 | 恒温恒湿试验箱 | KLTH-4015 | |
| 14 | 电脑控制伺服液压万能试验机 | BJWA-W600KN | |
| 15 | 高强螺栓抗滑移系数测定仪 | BJLSN-W2000Nm | |
| 16 | 电脑控制高强螺栓自动测试仪 | ZX1M | |
| 17 | 防尘试验箱 | ESC-100H | |
| 18 | 防水试验箱 | ELY-050M5 | |
| 19 | 盐雾试验箱 | ZYQ | |
| 20 | 涂层测厚仪 | MPO 标配 | |

六、产品质量责任

1. 产品质量水平

公司通过国家认定企业技术中心创新能力项目等重大项目的实施，建成了国际一流的智能停车系统研发平台。聘请业内专家前来西子停车从事科研工作，联合浙大等知名高校共建创新团队和研究生教育基地，持续提升科研队伍实力。对具有战略性意义的关键技术组成联合攻关小组进行创新，通过技术骨干参股、项目合同制、贡献者重奖等方式激励科技人员的创新积极性。

引入技术研发软件资源，确保技术研发的发展：CAD 制图软件、钢结构设计软件、三维设计软件、ANSYS 有限元分析软件、ADAMS 机械系统动力学自动分析、BID 方案设计系统、PDM 图档数据管理系统、钢结构图纸设计软件、设计档案管理系统、产品研发管理系统等。

1) 产学研合作，开发适应国情的创新产品

公司遵循“自主创新、引进创新和集成创新”相结合的技术创新模式，公司分别与浙江大学、中国美术学院、浙江工业大学等在智能停车设备、智慧云平台、新能源（充电桩）一体化、智能物流系统等领域的技术开发合作。

表 5-2 产学研合作项目清单

| 序号 | 合作单位 | 合作项目或成果 |
|----|-----------|----------------|
| 1 | 浙江大学 | SIP 系统 |
| 2 | | 立体车库参数化设计系统 |
| 3 | 中国美术学院 | 产品外观设计和定制、产品标识 |
| 4 | 浙江工业大学 | 自动薄板堆垛机 |
| 5 | 华电电力科学研究院 | 外框钢结构 |
| 6 | 中国科学技术大学 | AGV |
| 7 | 杭州特种设备检测院 | 安全挂钩 |
| 8 | 测试中心（国家级） | PLC、开关电源等性能测试 |
| 9 | 浙江大学西子研究院 | 研发管理 |

迄今已承担多项国家级科技项目。公司系《GB/T 41976-2022 停车设备 智能控制与管理系统》、《GB/T 26476-2021 机械式停车设备 术语》、《GB/T 26559-2021 机械式停车设备 分类》国家标准、《T/ZBB 0722-2018 链条式升降横移类机械式停车设备》、《T/ZBB 1645-2020 曳引式垂直升降类机械式停车设备》团体标准的主导起草单位，系《GB17907-2010 机械式停车设备 通用安全要求》、《GB/T 26559-2021 机械式停车设备 分类》、《GB/T26476-2021 机械式停车设备 术语》、《JB 11455-2013 多层循环类机械式停车设备》、《JB/T 8910-2013 升降横移类机械式停车设备》、《JB/T 10474-2015 巷道堆垛类机械式停车设备》、《JB/T 10475-2015 垂直升降类机械式停车设备》、《JB/T 10545-2006 平面移动类机械式停车设备》、《JB/T 8713-1998 机械式停车设备类别、型式与基本参数》等国家标准、行业标准的起草单位之一。公司拥有已授权专利 197 项，其中发明专利 24 项，另有 37 项软件著作权。

2) 技术和专利的形成和使用

公司制定《科技创新管理制度》、《专利管理制度》等，明确各职责部门和实施程序，规范从技术引进、创新研制、验收评估到专利形成、标准转化等涵盖技术活动所有环节的过程控制，通过内部培训和外部交流形成技术共享机制，对技术知识资源进行系统梳理和挖掘，为技术的更新换代提供决策依据，引领行业发展方向。

通过课题立项前的文献查新和专利检索、研发时的专利申请和商标注册、示范后的成果鉴定、工程验收、产品认证和科技奖申请，规避专利壁垒并有效保护自身核心技术。通过建首台套优质示范工程，凭一流的技术指标和可靠的运行参数，借助各类行业平台和媒体报道，赢得业主和同行对新技术的接受和认同，通过市场推广，逐步将技术由点到面扩展到整个行业。

公司跟踪研究国际技术和标准化的发展动态，组织制修订我国产业发展急需的国家标准、行业标准及专业书籍，为行业生产经营提供技术规范，为大专院校提供培训教材，推动了行业技术进步。

表 5-3 公司专利（部分）清单

| 适用库型 | 专利名称 | 申请号 | 专利类型 |
|----------|------------------|----------------|-------|
| | | | |
| PPY | 立体车库 | 202022247277.8 | 实用新型 |
| PPY | 换电站 | 202121643465.0 | 实用新型 |
| PPY | 车库轿厢 | 202121252637.1 | 实用新型 |
| 机械手 | 机械手的行走传动机构以及机械手 | 202121299313.3 | 实用新型 |
| 速装塔库 | 立体车库 | 202122369808.5 | 实用新型 |
| PPY | 分体式搬运器 | 202130724673.2 | 外观设计 |
| AGV(载车板) | 一种基于 AGV 的车辆搬运系统 | 201811603120.5 | 发明 |
| 重卡 | 立体车库台车 | 202330871032.9 | 外观设计 |

表 5-4 软件著作权（部分）清单

| 序号 | 专利名称 | 申请号 |
|-------|-------------------------------------|--------------|
| | | |
| 30 | 升降横移类机械式停车设备控制软件 V2.0 | 2022SR150... |
| 31 | 巷道堆垛类机械式停车设备控制软件 V2.0 | 2022SR150... |
| 32 | XIZIIPARKING 升降机与 AGV 协作车库控制软件 V1.0 | 2023SR005... |
| 33 | 西子智能停车车库管理系统[简称: 车库管理系统]V1.0 | 2024SR037... |
| 34 | 圆形塔库控制软件 V1.0 | 2024SR043... |
| 35 | 集卡平面移动立体车库控制软件 V1.0 | 2024SR050... |
| 36 | 圆形塔库（地下）控制软件 V1. | 2024SR070... |
| 37 | 速装塔库控制软件 V1.0 | 2024SR078... |

3) 售后服务质量

公司建有完善的售后服务机构，通过服务热线、传真、电子邮件、网站、信函等多种渠道及时受理顾客投诉，终身提供及时、专业、高效服务。通过自行调查和委托第三方专业机构调查两种方式，调查顾客满意情况。在 2021 年 4 月按照 GB/T 27922 商品售后服务评价体系推行售后服务体系，并在 2021 年 12 月取得五星售后服务认证证书，为该评价体系的最高等级，并于 2024 年 12 月通过了再认证审核。

2. 产品售后责任

公司以本着“预防维护为主，故障维修为辅”的原则，制定了《机械式停车设备维修保养制度》、《机械式停车设备维护检查总则》、《维保 PFAG 检查评分制度》等制度，做到日常保养经

常化, 定期保养制度化, 预防性修理计划化, 确保设备正常运行。

依靠强大的服务体系和 IT 资源支撑, 建立科学、完善、高效的售后服务运作流程, 在接到用户诉求五分钟之内将任务以电话、短信、app 等方式分派给全国各地的相关的维保技师, 维保技师接到任务后 30 分钟内响应客户, 总部呼叫中心安排专人对维保技师的响应速度、故障处理效率、服务质量、客户意见等进行确认、回访和督导, 确保每一位用户的需求和反馈都能得到快捷、专业、贴心、高效的服务响应。

公司以“贴心管家, 专业服务”的理念, 致力于打造并成为行业内服务标杆, 用户满意是我们永远的追求。严格执行“产品销到哪里、服务跟到哪里, 网点建到哪里”的西子模式。自主研发了”AOS”服务平台、“车享享”城市智慧停车管理平台、备件管理系统、维保专家系统、单兵物联网管理等服务系统, 对产品提供全生命周期管理与跟踪记录, 实现线下作业线上自动记录, 且实时监测管理、分析运行数据、及时报警、维保技师与服务中心一键对讲等精准洞察的快速服务, 提供 5 级备件, 且备件实时 APP 上单和领料; 公司遵循“以客户为中心, 持续为客户提供贴心、专业的服务”的指导思想, 为客户提供产品安装、调试及售后服务, 建立起集技术支持、产品安装调试、售后服务为一体的服务体系。

公司根据顾客需求, 为顾客提供定制化的技术咨询服务, 保质保量及时为客户提供高性价比的产品, 降低其投资成本; 建立有效的服务反应体系, 保障售后技术服务及顾客投诉快速反应; 与用户建立终身技术支持承诺, 降低其运营成本。同时为在保修期内的产品投保“产品责任险”, 受益方为使用单位, 解除用户对设备的后顾之忧。

针对公司产品不同的销售模式, 公司采用了不同的安装、调试和售后服务模式与之相匹配。同时, 公司为了更好的服务客户, 率先在业内设立了全国统一的免费服务电话及呼叫中心 400 880 3666, 收集客户对售后服务质量的意见、受理客户服务信息, 提高公司的售后服务能力。

公司规定接到顾客诉求后, 须在 24 小时内(国内)、48 小时内(国外)提出解决方案。

对于一般客户诉求, 由售后服务人员通过电话或传真指导顾客解决问题, 同时做好记录、分类建档, 在一周内由专人跟踪问题解决效果。

对于重大客户诉求, 在第一时间报告公司领导, 组织跨职能部门会议, 进行原因分析并提出处理方案, 同时相关部门立即做出整改措施, 杜绝类似事件再次发生。

对于需赴现场处理的诉求, 公司通知区域派出维保技师赶赴现场急修, 并将处理结果及解决方案形成书面报告反馈给顾客。将顾客评价纳入服务人员考核, 以有效控制远程服务质量, 在服务结束一周内再次电话回访, 相关资料交部门存档。同时, 将当月相关案例及现场处理情况等以月度报告呈交公司领导。通过半年度的质量技术会议和年度的管理评审会议, 对出现的共性问题进行原因分析并提出改进办法, 以持续改善产品和服务质量。

3. 质量信用记录

自公司建厂以来, 积极接受各级质量技术部门的抽检, 合格率 100%。

报告结语:

公司进入停车设备行业二十几年来, 一直致力于静态交通设备的研发、生产、服务、心系“引领车库行业 科学缔造完美空间”的理想, 以“致力于以卓越服务为建筑提供完美品质、绝对安全的全面交通解决方案, 成为社会公认的领袖企业”为愿景, 以海纳百川的胸怀、殚见洽闻的学

识以及远见卓识的领导力，率领高层团队，担负着中国静态交通设备领域“策划者、组织者、推动者、领航者”的重任，以此确立了公司使命、愿景和价值观，并身体力行企业文化，均衡股东、顾客、员工、合作伙伴和社会等各方利益，使公司赢得了长足发展，为停车事业贡献力量。

质量诚信建设是全社会的共同责任，需要大家的共同努力。西子智能停车将继续努力奋斗，诚信经营，承担起“企业质量安全第一责任人”的应有责任，为行业健康有序和又好又快发展做出我们应有的贡献！