

泊康科技股份有限公司
2024 年度“品字标”浙江制造
自评报告



<https://www.yijianfit.com/home>

2025 年 01 月

第一部分 报告前言

一、报告编制说明

本报告为泊康科技股份有限公司（以下简称为“泊康股份”或“本公司”）的《企业质量诚信报告》，是根据国家标准 GB/T 31870-2015《企业质量信用报告编写指南》的规定，结合本公司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。本报告的组织范围为泊康科技股份有限公司。本报告描述了 2024 年01月至 2024 年 12 月期间，公司在质量诚信方面的理念、制度、采取的措施和取得的绩效等。本公司一至二年定期发布一次质量诚信报告，本报告以 PDF 电子文档形式在本公司网站 <https://www.yijianfit.com/home> 向社会公布。

二、企业高层致辞

当今社会面临着各种各样的问题，而企业作为社会的一员，不应当单纯地追求短期利益，而应立足于长期，思考企业活动给社会造成的影响，通过提供技术及开展相关活动，为解决社会问题而贡献一己之力。目前，全球受新冠疫情的影响，人们对社会生活越发感到不安。越是在这样的情况下，越需要企业秉持这样的态度，积极应对各类社会问题。

泊康科技股份有限公司将继续秉承：**持续创新改进，提升产品质量，超越顾客期望，永续亿健品牌**的质量方针，推动泊康股份的深化发展！2024年公司着力强化创新驱动提升整体竞争力，为把公司打造成具有强大竞争力的企业奠定坚实基础。

感谢顾客一直以来的信任，感谢社会各界及供应商对我们的理解和支持，让我们彼此信任，互为依靠，互为鼓励，共享成果！

三、企业简介

泊康科技股份有限公司于2017年注册成立，座落于闻名中外的世界五金之都——浙江·永康。公司自成立以来，专注于AI智能健康产品设计研发、制造、销售和服务。自有品牌亿健跑步机连续多年夺得全网销量第一，产品畅销全国各地，远销欧美、日韩、中东等全球。公司是“国家高新技术企业”、“浙江省专精特新中小企业”、“浙江省科技型中小企业”。

泊康智造工厂拥有10万多平米、年产能500万台强大生产能力，公司研发中心被浙江省科技厅认定为“浙江省智能跑步机高新技术企业研究开发中心”。公司管理规范，通过了ISO9001质量管理体系、ISO14001环境管理体系、ISO45001职业健康管理体系认证和企业知识产权管理体系认证；产品品质卓越、可靠，通过了欧盟CE、ROHS、德国TUV、GS等权威机构认证。

泊康科技股份有限公司秉承“让亿万人更健康”的初心，始终相信：顾客满意是企业良好的根基，品质卓越是企业的唯一出路，持续创新是企业可持续发展的保障。

泊康股份产品图片



亿健灵犀X跑步机



T6 pro 灵镜椭圆机



亿健大白Max跑步机



亿健ELX跑步机



亿健P2跑步机



亿健精灵max跑步机



亿健E3S跑步机



A5S

第二部分 报告正文

一、企业质量理念

泊康股份科技有限公司一贯视产品质量为企业的生命，坚持实施“**持续创新改进，提升产品质量，超越顾客期望，永续亿健品牌**”的质量方针和“全方位质量控制、全体系质量管理、全过程质量把控”的质量理念，以优质产品彰显质量诚信，努力发展成为国际知名品牌，为用户提供一流的跑步机产品和服务。2024年，在公司战略引导下，本公司实施以顾客满意、质量信息化管理为核心的品质改善和管理体制，不断改善市场质量流程，持续改进，从而最大程度地满足顾客对跑步机的高标准要求。

公司设立技术部、品质部，并结合顾客的需求做好产品的设计开发。如：采用专业的设计软件，结合人体工程学设计跑步机工业造型及功能结构。

公司重视强调对每一个产品、每一个服务细节都精益求精，从多方面为产品和服务的质量安全提供保障，以实实在在的、优质的产品和服务体现质量责任和质量诚信。泊康股份产品从研发设计到客户使用全过程都经过了质量策划、质量保证、质量检验和质量改善4个环节，每个环节都具备规范化的、标准化的流程和制度，确保全员和产品全流程具备高水平的品质保证能力，保证泊康股份产品的高质量。顾客价值是品牌的核心价值，关注顾客需求，满足顾客愿望，不断提升产品和服务所带给顾客的实际利益，是我们经营产品、塑造品牌的根本原则。泊康股份自成立以来，就建立起相对完善的新产品质量评审体系、供应质量控制和改善体系、制造质量控制和改善体系、售后服务体系、客户服务体系以及持续改进体系。

图表 1 使命、愿景和价值观

使命	聚集客户运动健康的安全与效果，提供有价值的娱乐化、智能化、数字化的陪伴式产品与陪伴式服务，持续为客户实现吃对睡好乐动三结合的未病治病的主动健康。
愿景	让亿万人更健康 创新驱动： 品牌致力于以科技智能驱动产品研发，打造行业制高点技术应用于产品，提升用户体验和运动效率。 全球领先： 通过产品革新实现全球化战略部署，成为全球健康运动科技领域的领军者，构建全球家庭智慧健康生态圈。 初心不改： 秉承“让亿万人更健康”的使命，在跑步机等健身器材领域不断创新，搭载大健康智慧管理平台，推动整个社会运动事业的进步和发展。
价值观	一、超越顾客期望：始终是我们的关注焦点，积极响应顾客合理高要求。 二、狼性团队：狼性团队才可以战胜比自身强大的对手，高效协同才能产生1+1>2的价值质量决定了我们生死；执行决定了我们未来。 三、价值驱动：钉住核心目标，围绕最终结果，神挡杀神，夜以继日的专注努力，既成就公司也成就自己，结果不好无须理由，没有苦劳哪怕做了100件事情，没有做到，最终结果也只是零，量化价值是人才的唯一考量标准。

图表 2 人生观、工作观、经营观、领导观

人生观	1. 诚信乃立身之本；2. 付出不亚于任何人的努力；3. 以利他人之心处事； 4. 心怀感恩；5. 要谦虚，不要骄傲；6. 每日反省，每日精进。
工作观	1. 热爱自己的工作；2. 敢于担当，言出必行；3. 脚踏实地，实事求是；4. 专注于跑步机行业；5. 善于学习，勇于创新；6. 答案永远在现场；7. 透过现象看本质，掌握事物的可观规律；8. 快速响应，积极行动；9. 贯彻完美主义；10. 坦诚表达，有效沟通； 11. 成为自然型的人。
经营观	1. 不断满足消费者需求；2. 光明正大追求利润；3. 挑战高目标；4. 明确具体目标； 5. 全员参与经营；6. 持之以恒，秉持永不放弃的信念；7. 经营依赖及时、准确的数据； 8. 收入最大，经费最小，效率最优；9. 安全责任重于泰山；10. 共同创造，共同分享。
领导观	1. 挑战危机，拥抱未来；2. 勇于开拓，垂直攀登；3. 站在全局的高度思考问题； 4. 关爱伙伴，重视伙伴培养；5. 构筑信赖关系；6. 家国情怀。

公司自成立以来，稳步健康发展，在专精道路上孜孜以求，不断以“高标准、高品质、高服务”的产品及服务近三年产品销售额、研发费用比值逐年增长，客户满意度达 93%，产品畅销全国各地，远销美国、英国、德国、日本、韩国等国家。

严格、科学的质量管理体系，推动了公司产品质量不断提升，使公司“亿健”品牌，在行业内的品牌影响力、美誉度持续攀升，同时获得了各级政府、行业团体和消费者的不断认可。获得“国家高新技术企业”、“浙江省专精特新中小企业”、“浙江省科技型中小企业”、“浙江省创新型中小企业”等荣誉称号。

泊康股份自成立以来就非常重视企业文化建设。公司总裁把文化比作土壤，把人才比作种苗，把机制比作环境，把企业的经营管理比作耕耘，从土壤、育苗、环境和耕耘的辩证关系来认识企业的发展基础与经营管理之间的关系。通过不懈耕耘，形成了强劲的以“文化+人才+机制”为核心的企业发展源动力，奠定了公司坚实的发展基础。

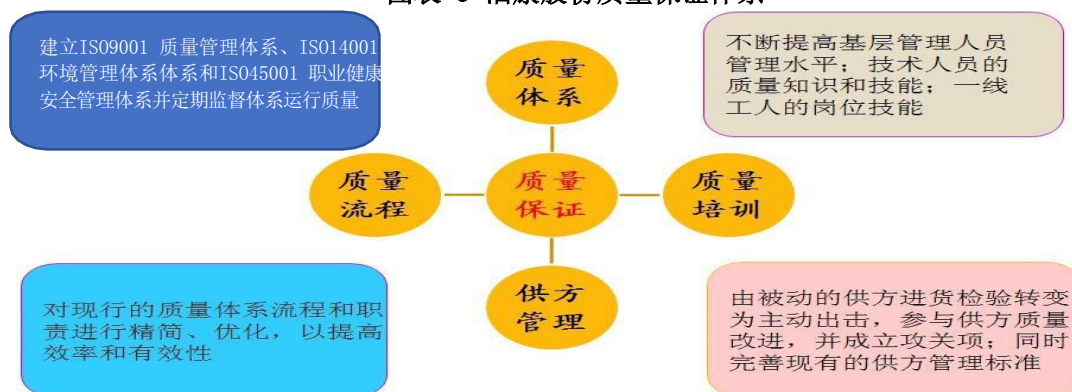
2024年，为深入推进企业文化建设，引导全体员工深入领会和贯彻学习，使之持续稳定发展并助推公司战略，为全面建设泊康股份名牌企业，提供良好的战略管理需求和精神能源动力，在公司总裁的领导，全公司开展了如火如荼的企业文化宣贯推广活动，形成领导者引领、执行者组织、实践者参与的三位一体互动体系，促进企业文化建设不断深入。泊康人始终相信：**顾客满意是企业良好的根基，品质卓越是企业的唯一出路，持续创新是企业可持续发展的保障。**

二、企业质量管理

百年大计，质量第一，泊康股份始终贯彻全面质量管理模式。在产品研发、原材料、生产、销售、售后、服务等各环节力求做到全过程的质量管理；全员参与的质量管理；全面综合的质量管理。一切为用户，一切以预防为主，一切依据事实与数据，一切按规范办事。从质量体系、质量流程

、质量培训、供方管理等四大方面进行质量保证。

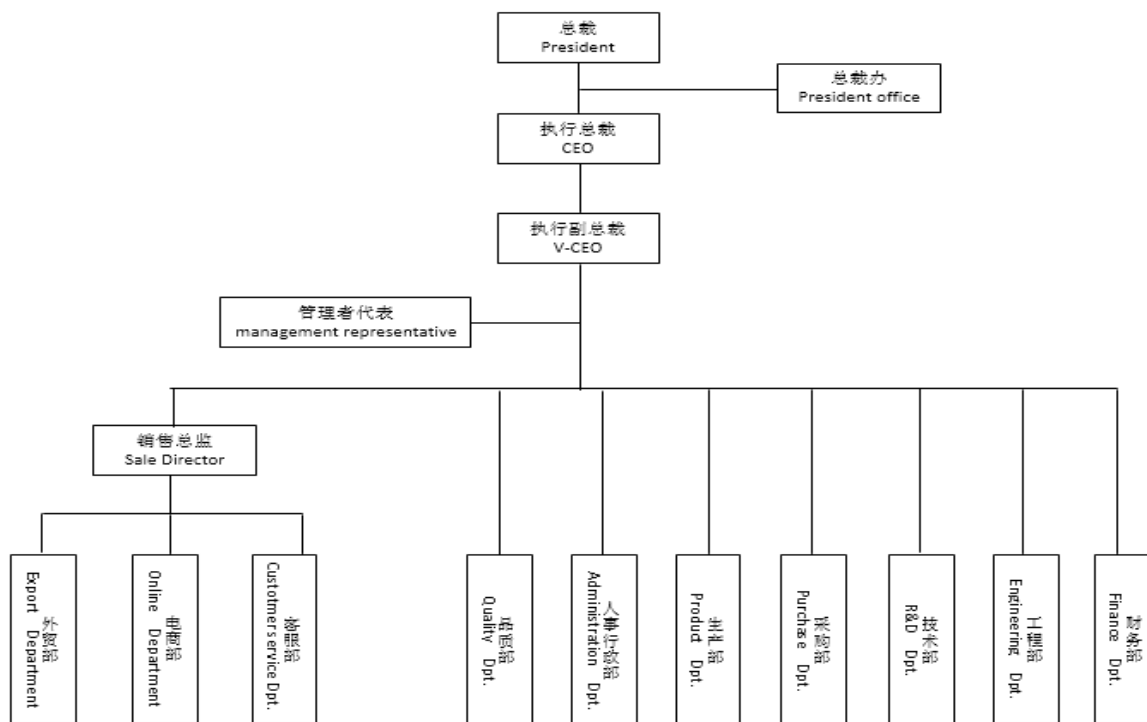
图表 3 泊康股份质量保证体系



(一) 质量管理机构

公司设立由总裁直接负责的、独立的质量管理部门，对质量策划、质量控制、质量保证和质量改进各方面进行领导、协调、组织、管理和监督，贯彻实施泊康股份最高层面的质量决策。公司在总裁的领导下，整体划分为营销线、制造线、公共职能线，采用直线职能制的管理，公司设置了专门的品质部负责质量管理，并在全公司范围内明确了各级管理者及各岗位员工的质量职责和权限，明确了产品各环节的质量标准、工艺标准、质量控制和质量改进的方法，坚持不懈地提高产品质量，持续强化全体员工的质量意识，并通过合理化建议活动、品质监督管理制度，建立全员参与的奖励制度激励，全体员工致力于质量建设和改进。

图表 4 质量管理体系组织机构图



（二）质量管理体系

公司通过 ISO9001：2015 质量管理体系认证、ISO14001：2015 环境管理体系认证、ISO45001:2018 职业健康安全管理体系认证，公司主要法规政策环境可参见图表 5。

图表 5 主要相关法律法规和认证

分类	主要法律法规和认证
经营方面	《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》、《中华人民共和国商标法》、《中华人民共和国专利法》等等。
安全环保	《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国安全生产条例》、《工业场所安全使用化学品规定》、《水污染防治法》、《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《消防法》等。
产品认证	 <small>美国FCC认证 欧盟CE认证 中国计量认证 国际质量体系认证 德国红点奖 IIF设计奖 CQC中国质量认证 欧盟ROHS认证 CAQI检验协会认证 国家无线电认证 德国TUV莱茵认证 蓝牙认证</small>
管理体系	ISO9001：2015质量管理体系、ISO14001：2015环境管理体系、ISO45001:2018职业健康安全管理体系。

公司始终以顾客为先，做一流的产品，提供一流的服务。泊康股份人追求完美的精神体现在了泊康股份的质量方针之中，泊康股份人对质量水平不断提升的追求和不断改进的精神也体现在了泊康股份的质量目标之中。

质量、环境及职业健康安全方针：

持续创新改进，提升产品质量，超越顾客期望，永续亿健品牌。

遵纪守法、防治结合、绿色环保、不断创新。

以人为本、快乐工作、预控风险、消除隐患。

质量目标：

- 1.成品一次下线合格率达到 $\geq 92\%$ 以上；
- 2.顾客满意度达到 $\geq 85\%$ 。

公司从高层领导到基层员工，施行的是质量管理责任制，以组织保障、资源保障、体系保障、制度保障、绩效保障、培训教育六个方面确保质量管控到位。

组织保障：泊康股份实行质量安全总裁负责制，建立了完善的质量管理架构。

技术与资源保障：公司实验室配置专用检测设备，包括跑步机动态寿命测试仪、洛式硬度计、寿命测试仪、盐雾试验机、光谱测试仪等。

工程部	生产设备完好率	$\geq 85\%$	(设备总数-报修数)/设备总数*100%	每月	设备部门	生产设备完好率(%)
	工装模具完成率	$\geq 98\%$	工装模具实际完成合格数/计划完成数*100%	每月	工程部	工装模具实际完成合格数
					工程部	计划完成数
					工程部	工装模具完成率(%)
工艺纪律检查	≥ 1 次	统计工艺纪律检查的次数	每月	工程部	统计工艺纪律检查的次数	

分解部门	质量环境安全目标分解值		计算方法	考核频次	数据提供部门	统计项目
品质部	成品一次下线合格率	$\geq 92\%$	每月成品一次下线合格总数/当月成品下线总数*100%	每月	品质部	成品一次下线合格总数
					品质部	成品下线总数
					品质部	成品一次下线合格率
	计量器具检定及时率	100.00%	已检定数量/应检定数量*100% (每月进行抽查, 年底进行系统检查。)	每年	品质部	计量器具检定及时率(%)
	不合格品处置完成率	100.00%	按实际发生	每月	品质部	不合格品处置完成率(%)
	客诉率	$\leq 11\%$	一年内反馈量/当月销量	每月	客服部	当月反馈一年内(不含咨询、赠送)客户投诉量
					营销中心	当月总销售数量
					品质部	当月客诉率
	退货率	$\leq 1.5\%$	质量问题退货/当月销量	每月	客服部	质量问题退货数量
					营销中心	当月总销售数量
品质部					当月质量问题退货率	

体系保障：通过 ISO9001：2015 质量管理体系认证、ISO14001：2015 环境管理体系认证、ISO45001:2018职业健康安全管理体系认证、GB/T 29490-2013企业知识产权管理体系认证、安全生产标准化三级达标企业认证，2024 年开始导入并坚持推行卓越绩效管理模式，通过对这些体系的自评、内审、外审和管理评审，确保过程的符合性和有效性，为泊康股份的产品和服务质量安全提供了坚实的基础保障和优化机制。

图表 6 品质改善创新和管理体制



制度保障：公司制定了各级制度和操作规范，如《设计和开发控制程序》、《12-00客诉与退货控制程序》、《顾客满意信息监测程序》、《产品监视和测量设备控制程序》、《采购控制程序》、《制程控制程序》、《产品一致性控制程序》、《获证产品变更控制程序》、《客诉与退货控制程序》、《产品标识与追溯控制程序》、《人力资源控制程序》、《纠正措施和改进控制程序》、《对相关方施加影响控制程序》，《进料检验规范》、《制程检验规范》、《成品检验规范》，《作业指导书》、《质量考核制度》等一系列质量管理体系文件，强化员工质量培训和质量责任，应对质量投诉和质量事故，并规定了质量事故的级别判定、责任判定和质量事故理赔处理流程。公司每年推行标准化项目专案、质量课题改善项目专案、QC 小组活动、质量技能培训提升活动、卓越现场 5S 活动、质量系统提升活动等质量管理方法和活动，建立了全面的制造过程监控、外购原材料检测、产品出厂检验以及定期将产品送国家权威机构检验的质量管控机制。

绩效保障：公司非常注重对产品和服务质量的测量和考评，如测量顾客对公司产品质量和服务质量的客户满意度、产品合格率等并纳入考核，形成了《重大质量事故管理规定》、《绩效考核管理制度》、《先进集体优秀员工评选制度》等制度文件，并与车间主任以上人员实施岗位责任制，分解质量目标，对车间管理实行质量一票否决制。同时实行月度遗留检讨激励机制，对市场遗留率进行月度跟踪改善。

培训教育：公司非常重视员工对于质量的培训教育，设置了专门的培训部门对员工培训教育进

行管理和培训体系的研究，并在每个员工的绩效管理中纳入了培训项目。公司行政部根据公司人力资源的发展规划落实对公司内部人员的培训，如组织对全员进行专门的制度、工艺、产品知识和质量的培训，并制定了《人力资源控制程序》等对培训体系进行了标准化和制度化。公司各部门根据实时的管理与生产技术的需要向行政部提出人员培训的需求，同时部门内部还组织各类专门的培训活动，必要时公司层面聘请外部培训机构老师进行专题培训，并定期外派优秀员工出外培训。

1) 公司人事行政部培训活动：管理体系培训活动、制造体系储备人才选拔活动、现场5S 提升培训活动、各产品品质交流学习活动等。





2) 专项质量技能培训活动：品质保证专项培训活动、质量意识培训活动等与质量相关的专项培训；





（三）质量安全风险管理

顾客的满意是我们前进的动力，顾客的不满是我们改进的基础。积极主动地为顾客提供各类沟通渠道、打消其在产品购买前后的各种顾虑及障碍、解决产品使用中的各类疑难问题、保证产品使用中的安全和可靠性。公司始终对倾听、满足、解决顾客诉求，超越其期望值以提高其对品牌粘度、忠诚度，提升泊康股份“中国跑步机领跑者”的社会认知度以及良好口碑，自始至终从影响甚至决定公司长远发展的战略高度去思考与管理。

为了确保产品的正常使用和对于重大质量安全事故的监测和风险评估，公司成立了以公司总裁为核心的战略领导和统筹机构，快速有效地应对各种风险。公司在客服体系中建立完善的危机性质量安全事故的跟踪和处理机制，时刻识别产品在策划、设计、制造、运输和使用等过程中的质量安全风险点，从根本上杜绝质量安全风险的发生。上述各项风险的处理和管控有专门的制度保证、专职的部门和领导负责、有标准的操作流程，迅速高效，把控有力。公司自成立至今，未出现过大风险和危机事件，在行内享有盛誉。

为了及时、有效地为顾客解决各类问题咨询、投诉，保证持续、高水平的顾客满意度，建立稳固的顾客关系，促进泊康股份品牌美誉度的长期提升，公司专门建立了客户服务中心、应对顾客的服务热线、建立与终端顾客的联系，实时为顾客解决各类服务问题。公司客户服务中心通过服务热线电话400 867 3344、官网在线、微信、语音留言、官网邮箱、邮件等渠道获得的客户对产品服务

的要求及投诉信息。



The banner features a dark background with two QR codes on the left. The first QR code is labeled '官方微信' (Official WeChat) and the second is labeled '官方微博' (Official Weibo). To the right, the text '客户服务和投诉热线：' (Customer Service and Complaint Hotline:) is written in large red characters, followed by the phone number '400-867-3344' in a slightly smaller red font. Below this, three contact details are listed with corresponding icons: '名称：永康市泊康进出口有限公司' (Name: Yongkang Shipok Import and Export Co., Ltd.), '地址：浙江省杭州市余杭区乐富海邦园I栋8楼' (Address: 8th Floor, Block I, Lefu Haibang Garden, Yuhang District, Hangzhou, Zhejiang Province), and '邮箱：yaoguangting@yjianfit.com' (Email: yaoguangting@yjianfit.com). At the bottom center, there is a red-bordered button with the text '联系工作人员' (Contact Staff).

同时，公司建立了售后服务小组，负责顾客遗留问题和遗留订单的跟进工作，配合公司各部门处理客户投诉。对已处理完毕的质量事故，公司会由品质部负责主导，成立质量改善小组，联合技术部及其它相关部门，分析事故产生的深层原因，并组织实施纠正预防质量改善活动。

三、质量诚信管理

公司坚持不懈的把质量诚信建设摆在突出位置，坚持“统筹规划、循序推进、自己自律、社会监督”的公开原则，全力推进公司质量诚信体系建设。公司不断完善质量诚信标准体系；建立健全的企业内部质量信用奖惩机制；加强质量诚信文化建设。2024年，在公司总裁的领导下，开展了“践行岗位文化 弘扬企业精神”公司岗位文化建设活动，要求全体员工要建立具有显著岗位特色的价值观念、职业道德、行为规范和准则。

（一）质量承诺

诚信守法是公司走向成功的基础，也是持续经营之本。坚持发扬“诚信、高效、创新、超越”的价值观，实现员工“物质”和“精神”双幸福的价值观就是诚信守法的最好诠释。正是靠着“品质与信誉”的法宝，公司才从小到大、由弱变强，虽然在前进的路上历尽了艰辛，但依然一路披荆斩棘，大胆探索，成功打造了“亿健”品牌，成就了今日跑步机行业的领先地位。公司成立以来，公司牢固树立了“质量第一”的思想，不断增强质量意识和社会责任意识，保证和提高产品质量，落实企业质量主体责任。公司一直严格遵守《产品质量法》、《标准化法》等法律法规，重合同，守信用、严格执行产品标准、杜绝虚假宣传、坚决抵制假冒伪劣、欺诈消费者等失信行为，不侵害其他企业的合法权益。同时，不断加强全员、全过程、全方位的质量管理，推行先进质量管理方法

，完善计量保证体系、标准化体系和质量保证体系，严格原材料、生产过程、产品出厂和储运销售全过程的质量控制。

随着物质生活的不断改善，消费者对于产品的需求层次也在逐步提升，随着网络信息的增加，公司领导层和技术部对消费群体的变化、市场产品发展趋势、产品基础配置、产品结构等一直高度关注，并进行各方面市场和行业数据信息的对比，从而了解甚至超越顾客的要求，与时俱进，不断提供产品的安全性能，推出满足顾客需要的新产品和创意。

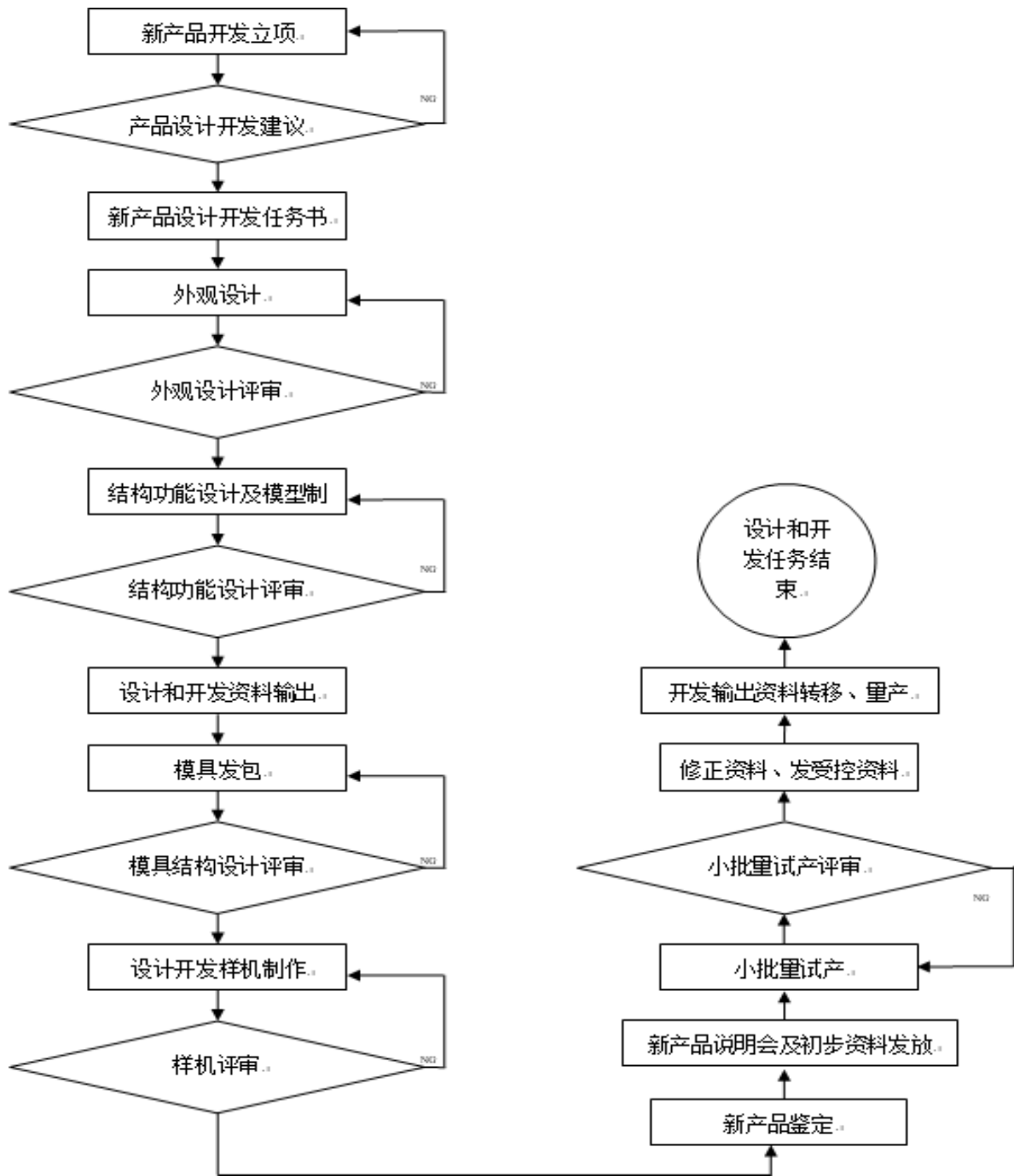
公司各职能部门已全面建立起了对内部员工、上下游各个利益相关方的诚信评估与管理系统。泊康股份人敢于剖析自己、敢于批评与自我批评，同时也敢于承担社会责任。在规范完善内部的同时，努力带动上下游供应商、经销商、合作伙伴共同维护社会经营环境的诚信。公司遵循公平、公开、公正的竞争原则，遵守市场规则，开展有序竞争，构建诚信经营、公平竞争的市场环境。同时，发现假冒伪劣产品后，及时向有关部门举报。泊康股份人始终把顾客放在第一位，承诺诚信经营、文明服务、维护消费者合法权益。自觉接受社会、群众、新闻舆论的监督检查。

(二) 运作管理

为满足关键过程要求，完成公司战略目标，基于公司卓越绩效管理模型以及标准化良好行为等管理体系，我们对产品设计、原材料采购、生产过程、售后服务等关键过程进行了设计。

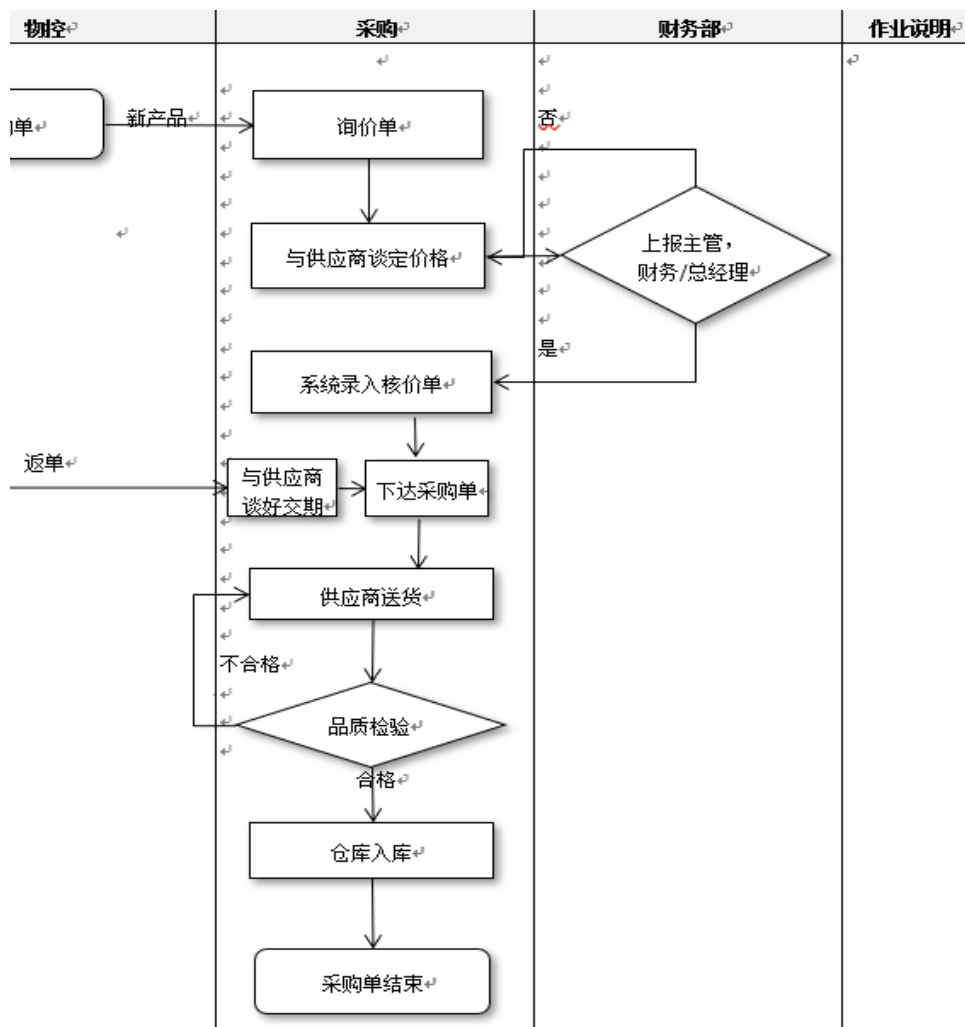
公司拥有专业和资深的技术队伍进行新产品、新工艺的研究和开发，通过运用产品设计过程 APQP、PDCA 等方法，注重工艺技术和市场信息的应用，对研发过程系统的设计、管理和改进，按研发过程的不同阶段、节点进行评审和确认，并设立指标进行测量和控制,制定并执行《设计和开发控制程序》。

图表 7 产品设计开发过程



公司设立品质部，和生产紧密联动，采取比价采购、战略合作采购、与供应商合作开发等方式，对原材料价格及上游材料价格的动态监控等形式，按照《采购控制程序》等制度，开展主辅材料的采购，以及供应商的管理工作。

图表 8 采购过程设计



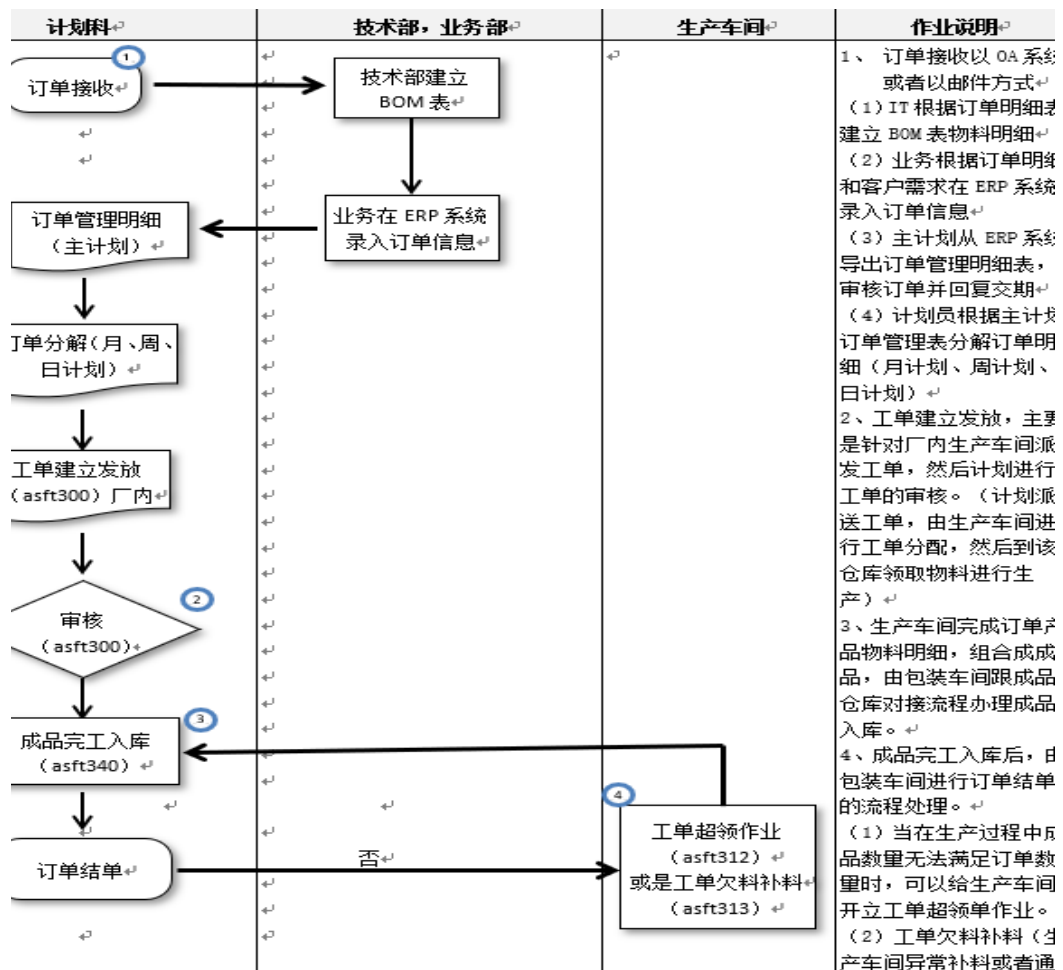
公司严格按照《采购控制程序》规定的实施对供应商的评价，品质部通过《供方调查表》进行对方的资质证明、品质系统、技术水准、机器设备、经营管理及环境管理等内容进行评估调查，当调查结果符合公司要求时，由品质部主管召集技术部、品质部及相关部门负责人进行供应商评审，并将结果填写在《供方调查表》上，需交总裁核准。供方总评分低于80取消其合格供方资格，降为备选供方，进入整改期。

品质部每年根据顾客要求、第三方验厂要求、产品和服务实现过程要求，组织生产部、品质部、技术部、销售部等对合格供方进行跟踪复评，填写《供方业绩复评表》，评价合格后由品质部重新列入《合格供方名录》，对评价不合格的供应商由品质部告知各部门，并从《供应商信息》删除。

根据制造过程要求和绩效指标，公司设立生产部、技术部、品质部、品质部、销售部等，公司持续改进的柔性化精益管理理念，以及产品个性化制定的特殊要求来设计产品制造过程。

公司将新工艺、新技术、各类生产经营信息，全面融合到整个制造过程中，借助综合订单管理系统平台，以及深厚的行业实践经验和技术能力，优化流程持续提高产品过程流价值，满足客户的质量、交期、成本的要求，近三年来泊康股份产品的交货准时率都保持在99%以上，得到了客户高度的好评和信赖。

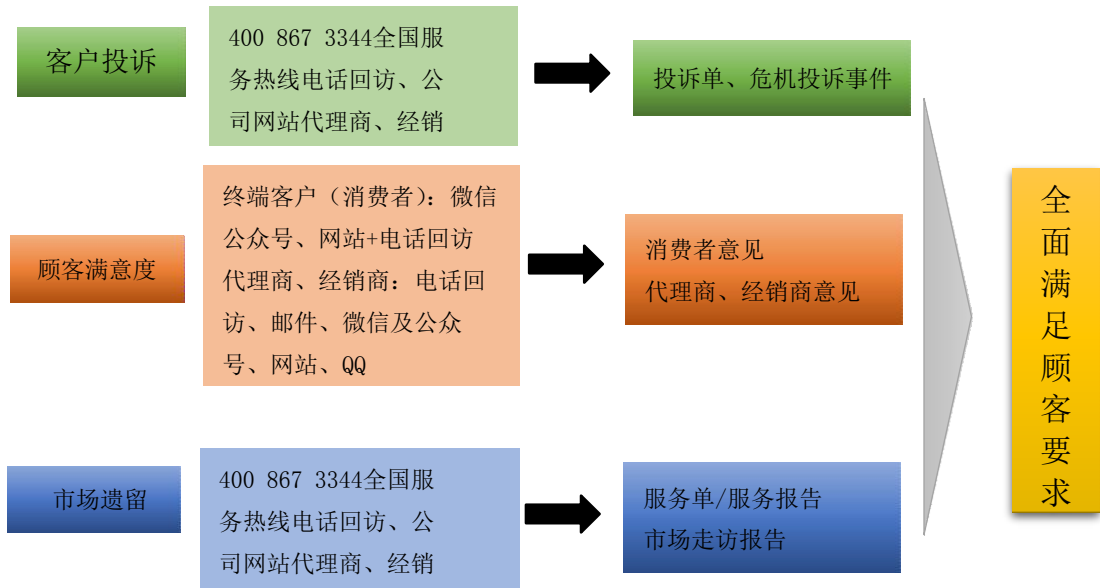
图表 9 主要生产过程设计



在售前到售后服务的整个过程贯彻“以客户满意度为关注焦点”的理念，为客户提供“健康、便携、智能的跑步机，以绿色环保、实用生活为导向”为使命，使得企业形象不断得到升华。

为了快速、高效响应顾客投诉，公司特制定了《客诉与退货控制程序》、《顾客满意度监测程序》，明确规定对于顾客投诉和调查意见的响应、跟进、处理、回复、改进的责任部门/人以及跟进流程，通过多年来专业跑步机生产、销售经验，建立起了一套完善的投诉快速响应、处理及改进机制，保证顾客投诉渠道畅通的同时，更重要的是及时、专业地为其解决投诉等售后服务问题，收集顾客意见与建议，整理反馈至相关责任部门进行改进，以提升顾客满意度。

图表 10 泊康股份科技有限公司客户售后服务体制



(三) 营销管理

泊康股份科技有限公司为了强化产品终端营销中的质量管控和质量责任，确保消费者的产品安全，践行泊康股份提出的“全方位质量控制、全体系质量管理、全过程质量把控”的质量理念，在与各级经销商的合作中把产品质量安全放到了第一位。为了保证消费者权益，公司将产品质量和服务质量通过法律合同的形式加以明确，并通过企业保障和客户保障等方面进行保证。

公司制定并执行企业保障：公司制定了《顾客满意度监测程序，与代理商经销商签订协议等一系列关于产品安全及售后服务制度文件，从产品设计、定价、生产、运输、售后服务等各方面对代理商终端营销进行制度明确，强化各级代理商、经销商重视客户产品质量和产品用户感受，做到制度上规范产品管理，理念上提倡产品质量管理，绩效上考核产品质量管理，让消费者在使用泊康股份产品时，真正做到舒心、便利，感受到高品质的产品质量服务。

客户的保障：代理商在与客户完成产品设计和产品计价后，会签订由公司统一制定的购货合同书，该合同一式两份，双方各执一份，具有同等法律效力。以法律合同的形式来保证消费者的合法权益。此外，为保证消费者在购买我公司产品之后，对跑步机产品结构与技术要求、跑步机性能、跑步机安装与检验、跑步机保养及维修等有一个清晰和标准的理解，我公司会配套赠送客户《产品使用说明书》，保证客户的产品知情权，做到细节服务和用心服务。客户在购买整个跑步机的过程中，除享受我公司代理商的服务，还可以就特别问题和服务问题电话咨询我公司。为了进一步提升客户服务，专门设置了客户服务热线，客户可以在公司网站、产品使用说明书、包装外盒等位置看到客服热线和客服邮箱，方便客户查询。用我们的心做到客户满意，用我们的行动保证产品生产质量，公司将沿着为客户生产优质产品，用客户提供优质服务，用客户提供贴心帮助的企业理念，服务好客户。

公司通过公司网站、微信公众号、邮件、电话回访、短信调查、服务热线电话、代理商经销商的

走访等多种形式，全面收集顾客的意见、投诉，通过全国各个销售点，为全国顾客提供最优质、最准时、最周到的售后服务体验和感受。

图表 11 公司网站服务



The image shows a web-based customer service form. At the top, there are two tabs: '常见问题' (Common Questions) and '售后服务' (After-sales Service), with the latter being highlighted in red. Below the tabs are six input fields, each with a red asterisk on the right side, indicating they are required. The fields are: '姓名' (Name) with a person icon, '电话' (Phone) with a phone icon, '型号' (Model) with a tag icon, '订单号' (Order Number) with a list icon, '购买店铺' (Purchase Store) with a storefront icon, and '问题描述' (Problem Description) with a question mark icon. At the bottom of the form is a large red button labeled '提交' (Submit).

The image is a dark-themed information card for customer service and complaint hotlines. It features two QR codes on the left, labeled '官方微信' (Official WeChat). To the right, the text reads '客户服务和投诉热线：400-867-3344'. Below this, there are three lines of contact information: '名称：永康市凯康进出口有限公司' (Name: Yongkang Kai Kang Import and Export Co., Ltd.), '地址：浙江省杭州市余杭区东溪路林西里8号' (Address: No. 8 Linsili, Dongxi Road, Yuhang District, Hangzhou, Zhejiang Province), and '邮箱：yeguanguing@yjianft.com' (Email: yeguanguing@yjianft.com). At the bottom, there is a red button labeled '联系工作人员' (Contact Staff).

公司网站是公司客户服务的重要通道，不仅全天提供信息查询，而且能为顾客提供个性定制及订单查询，客户也可以直接通过网络与本公司客服人员取得联系，及时告知顾客需求与相关信息，能第一时间帮助顾客解决及反馈相应的需求信息。

同时，公司通过标准化、系统化管理销售过程，全面记录订单信息，对销售和服务过程的预期收益进行及时的测量和评估，以此不断改进销售和服务过程。不断完善售后服务体系。公司建立了遍布全球的售后服务网络，从服务受理、准备、勘查现场、问题处理到跟踪服务全程跟进，做到快速收集客户的反馈意见，及时处理客户的质量异议，为客户解决各种售后服务问题。

四、质量管理基础

公司始终如一地坚持以质取胜的理念，一贯以来视产品质量为企业的生命，实行质量安全制造总裁负责制。公司建立了全面的生产过程监控、外购原材料检测、产品出厂检验、售后服务和客户服务

机制，以及定期将产品送国家权威机构检验的质量管控机制，并建立了公司实验室，不断加大投入，配备了先进的仪器设备，对原材料、半成品、成品实行严格的质量检测。公司通过了 ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、ISO45001 职业健康安全管理体系认证。公司从企业标准管理、计量管理、认证管理、检验检测管理等方面全面对质量基础进行管理。

(一) 标准管理

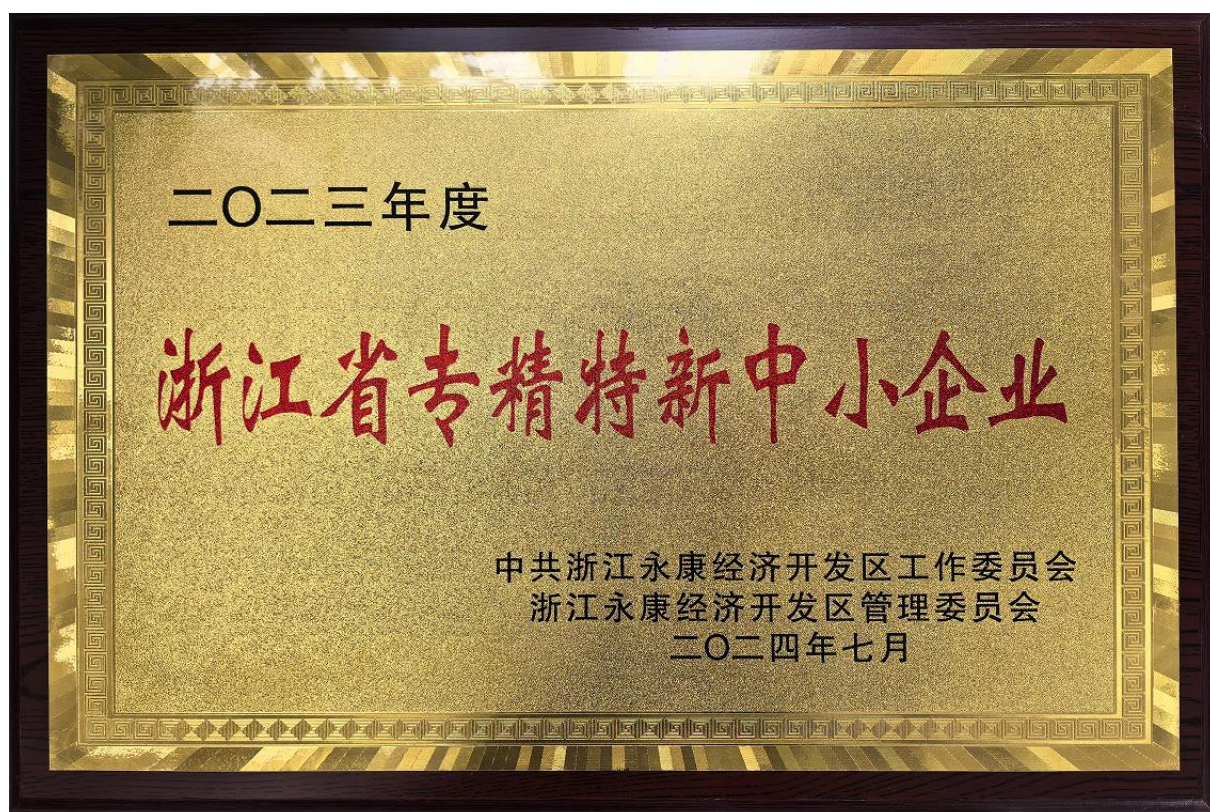
公司跑步机产品执行标准：GB 17498.1-2008《固定式健身器材 第 1 部分：通用要求和试验方法》、GB 17498.6-2008《固定式健身器材 第 6 部分：跑步机 附加的特殊安全要求和试验方法》，公司产品制造积极响应政府部门推出的浙江制造项目—“浙江制造”标准 T/ZZB 1541—2020《室内电动跑步机》。将公司产品推向另一高度，促使公司生产技术水平处于行业领先地位，产品性能指标均达到国际先进水平。

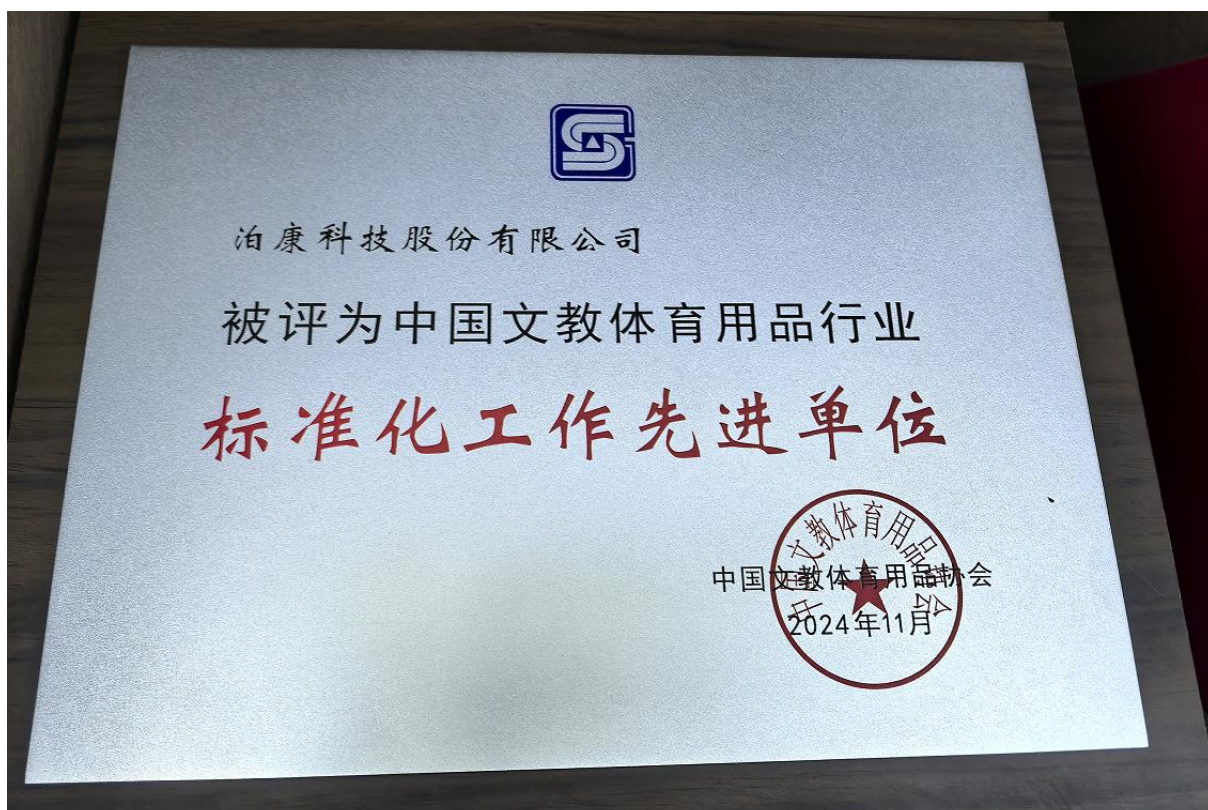
同时公司通过了 ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境体系认证、ISO45001 职业健康安全体系认证。2024 年开始导入并坚持推行卓越绩效管理，通过对这些体系的自评、内审、外审和管理评审，确保过程的符合性和有效性，为公司的产品和服务质量安全提供了坚实的基础保障和优化机制。公司每年研究和推行各类质量管理方法和活动，建立了全面的供应商质量控制、制造过程监控、外购原材料质量控制、产品市场质量保证等质量管控体系，凭借这些体系的建立和维护，泊康股份得以稳健成长，并逐步成长为跑步机行业的佼佼者。

图表 12 公司部分产品荣誉









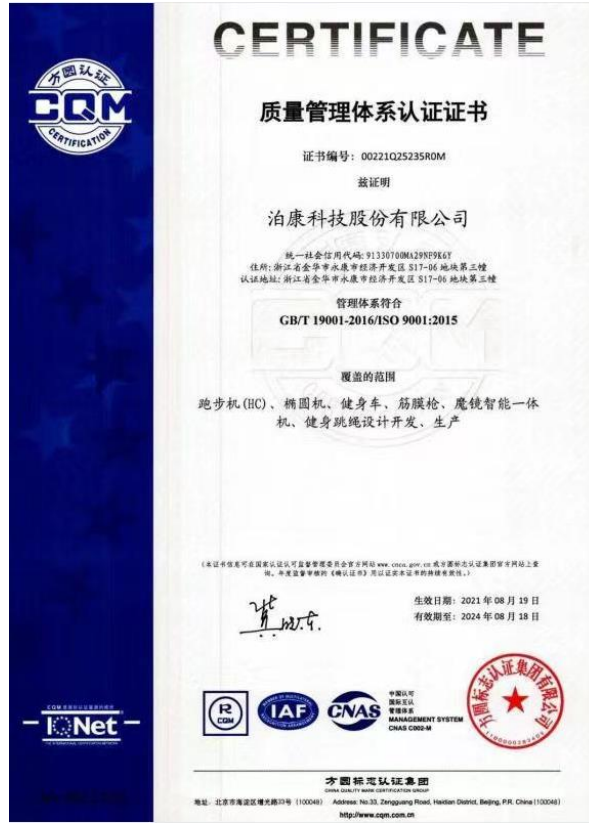
（二）计量管理

编制并执行《监视和测量设备控制程序》，根据国家和公司的要求配置了满足产品质量检验和生产控制要求的仪器设备。设备管理和使用我们做到“三好”（管好、用好、完好）、“三防”（防尘、防潮、防震）、“四会”（会操作、会保养、会检查、会简单维修）、“四定”（定人保管、定人养护、定室存放、定期校验），保证仪器设备性能安全可靠。并对每台仪器设备建立了设备档案，包括设备名称、规格型号、编号、生产厂家、出厂日期、合格证、使用说明书及使用规程中维修、检定（校准）等记录和检定证书、设备的维护保养计划等内容。设置了专门的工程师对仪器设备进行专门管理，并建立仪器设备自校规程和自校记录，做好自校记录。

（三）认证管理

公司通过 ISO 9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、ISO45001 职业健康安全管理体系认证和企业知识产权管理体系认证，每年实施监督审核，持续改进完善，不断优化工艺技术改造，提升核心技术，促进技术改革与创新引领行业进步。

图表 13 泊康股份部分认证证书





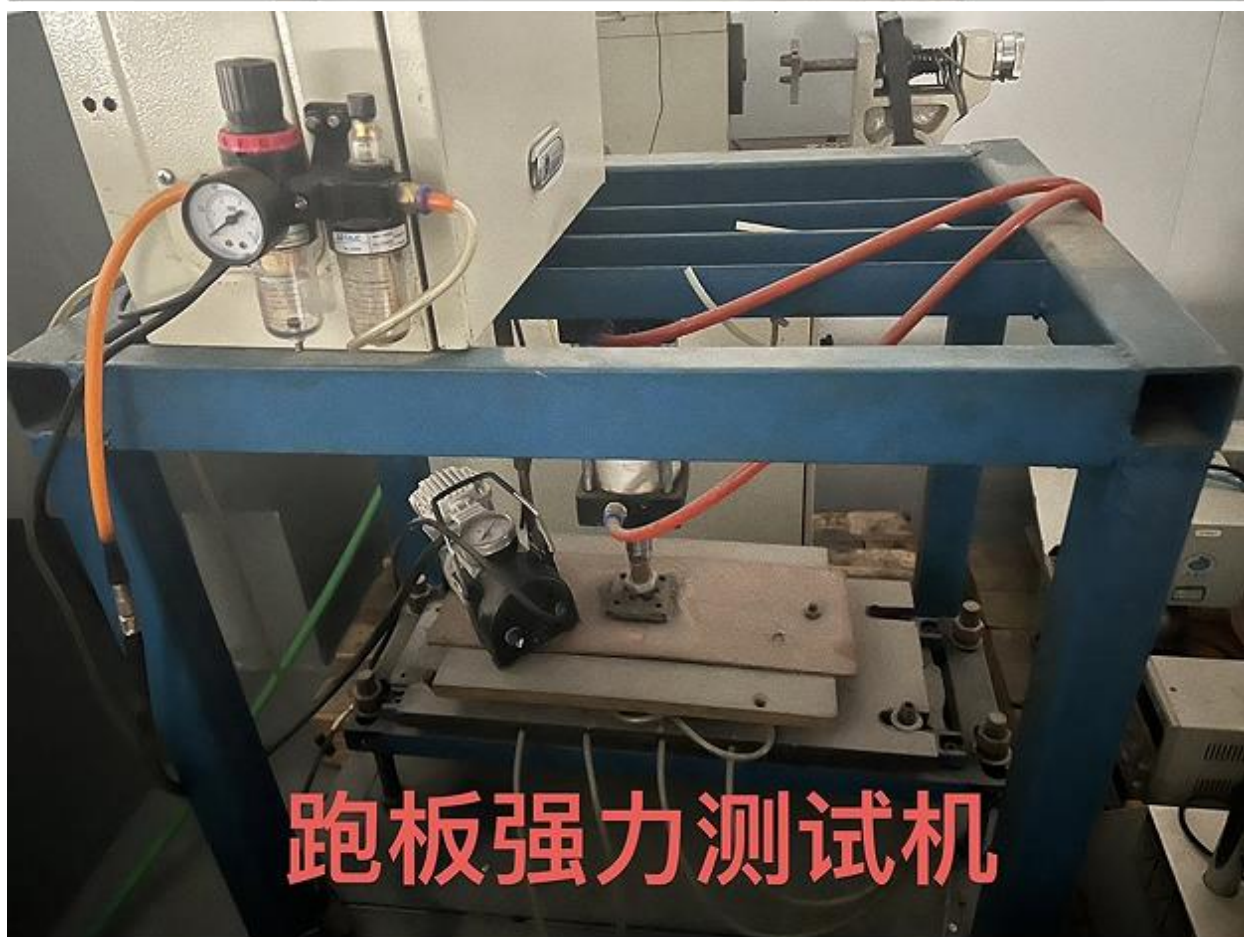
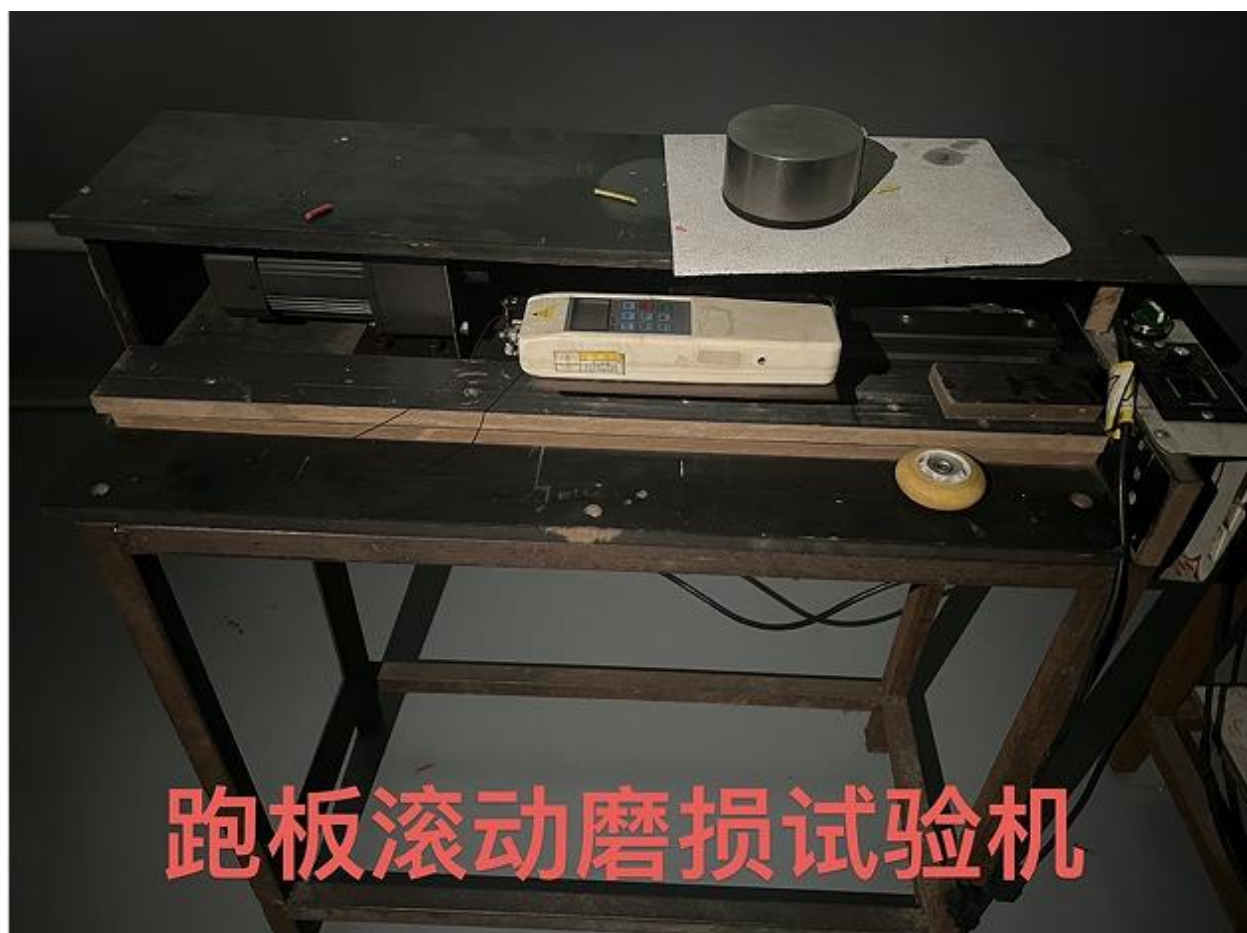
（四）检验检测管理

公司建立完善的外购原材料检测、产品出厂检验、以及定期将产品送国家权威机构检验的质量管控机制。公司引进领先的生产线，原材料采购选取行业顶尖供应商，从源头确保质量安全。公司自成立之日起陆续建立实验室，不断加大投入，添置先进的仪器设备，对原材料、半成品、成品实行严格的质量检测。

公司高度重视技术研究和产品检测，除设备本身装备的检测设备外，另外先后投资建设品质部。设备总资产千余万元，主要用于跑步机在线检测、原材料、半成品、成品的性能测试。公司配套实验设备检测项目 100 余项，可满足公司内部从原料到成品所有过程试验和检测的需求。

图表 14 泊康股份部分检测设备展示







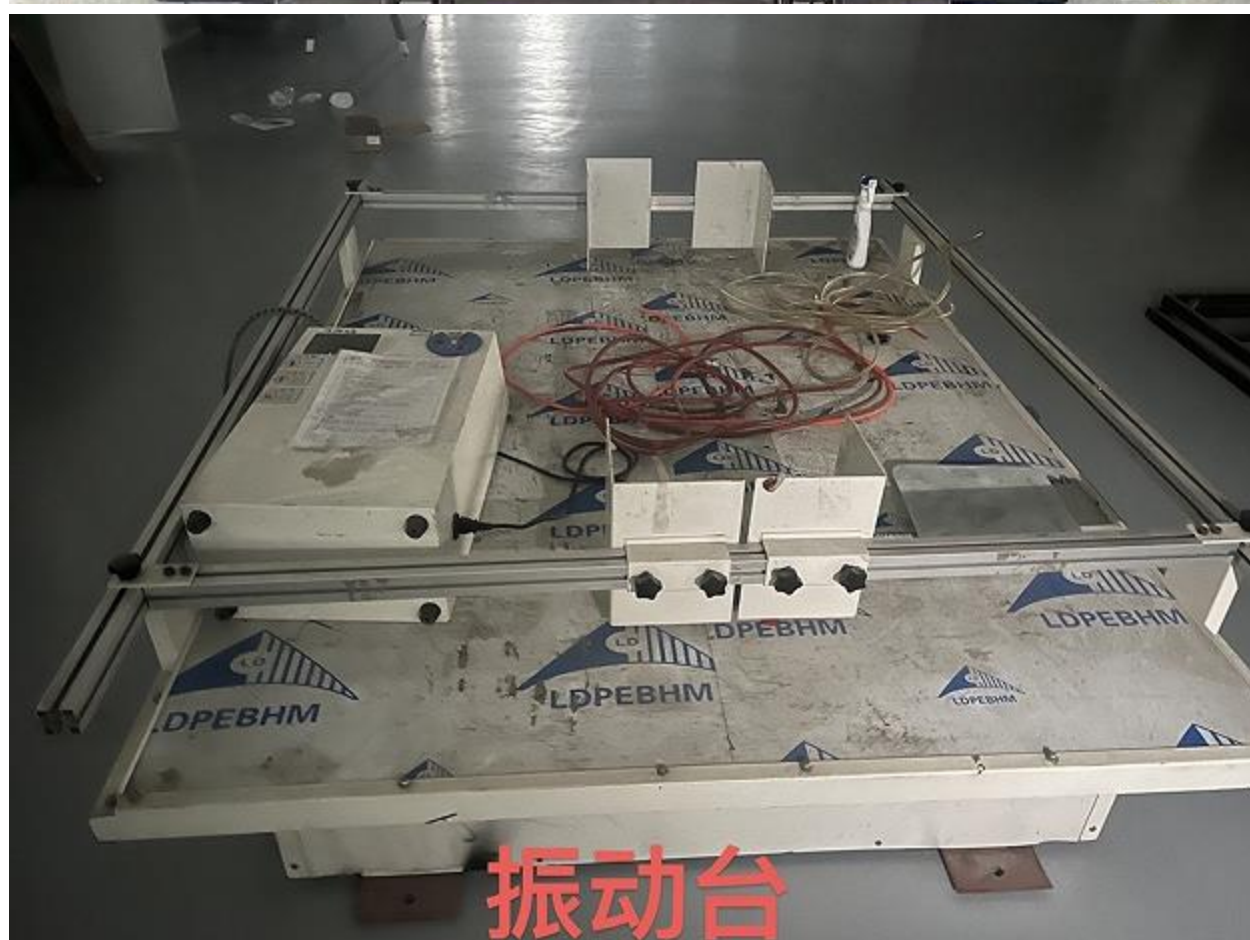
气囊老化测试台



微电脑恒温恒湿
试验箱



盐雾试验机





五、产品质量责任

公司弘扬“持续创新改进，提升产品质量，超越顾客期望，永续亿健品牌；遵纪守法、防治结合、绿色环保、不断创新；以人为本、快乐工作、预控风险、消除隐患。”的管理方针，以及“全方位质量控制、全体系质量管理、全过程质量把控”的质量理念。泊康股份始终如一地追求以质取胜，一贯视产品质量为企业的生命，坚持“智能化、互联网化、国际化”发展目标，努力发展成为世界一流跑步机企业，承担起亿万人对健康的体魄和精神的美好追求，致力于让大众拥有积极的人生态度，享受运动的乐趣，从而更好地实现为企业创效益。

（一）产品质量水平

公司通过质量管理体系建设和持续改善、综合利用失效模式分析、QCC 工具等质量改进活动提升质量管理水平。公司生产技术水平一直处于行业领先地位，产品性能指标均达到国际先进水平。在生产规模、产品品种和生产工艺上，与国内及国际同行相比，公司目前都具有领先的竞争优势。近三年公司产品质量保持稳定提升，跑步机产品出厂合格率多年保持 100%，客户满意率每年不断提升。

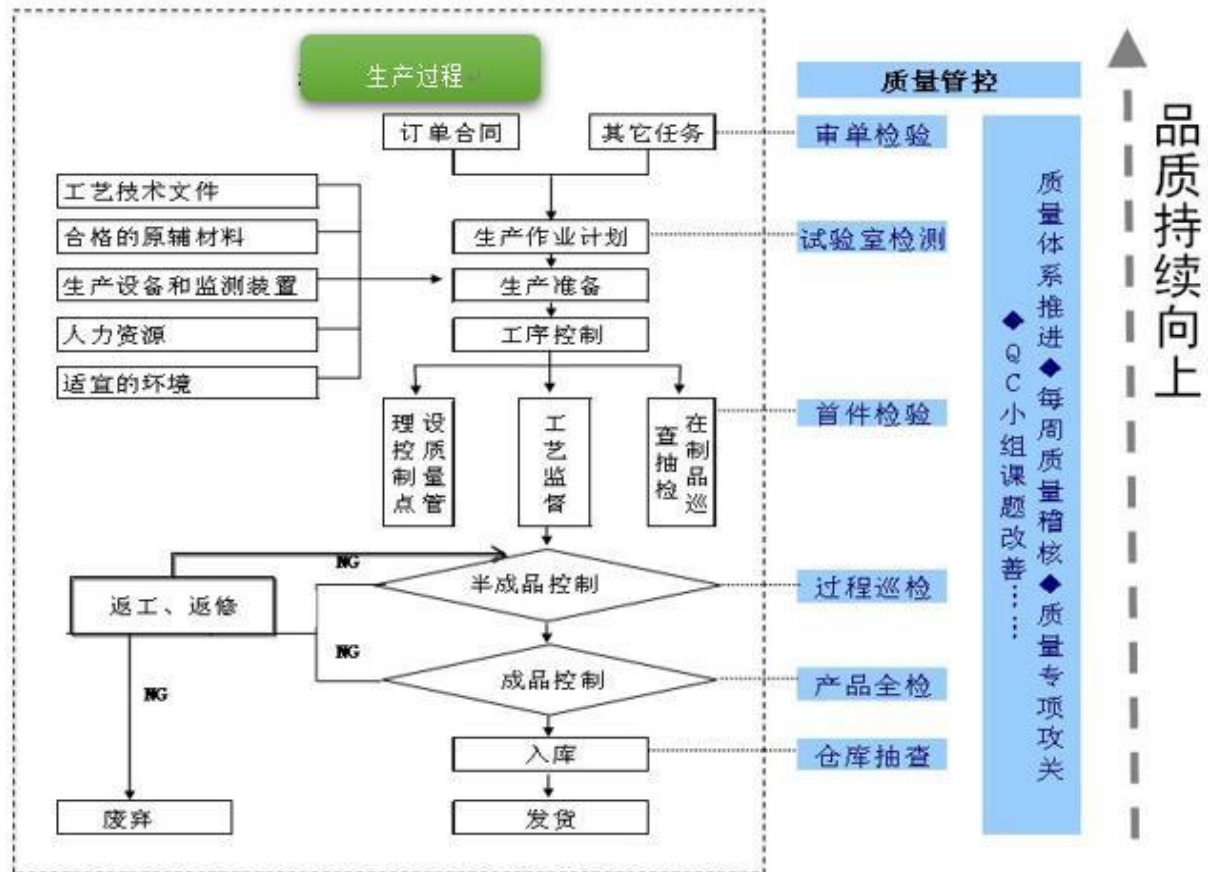
图表 15 近三年泊康股份客户满意率水平

序号	年份	目标满意度	实际满意度
1	2022	85%	85%

2	2023	85%	90%
3	2024	85%	93%

公司的产品从原材料进货到制造，再到出货和安装，都建立了严格的过程质量监控体系，通过质量月会、质量指标改善活动、QC 改善活动、重点质量问题改善会、攻关项目专项活动等质量保证活动，不断改进产品质量，持续提升顾客满意度。

图表 20 公司生产过程质量管控体系



(二) 产品售后责任

顾客的满意是我们前进的动力，顾客的不满是我们改进的基础，积极主动地为顾客提供各类沟通渠道，解决其在产品购买前后的各种顾虑及障碍，产品使用中的各类疑难等，同时收集顾客在产品使用后的意见及建议，为此建立了自上而下，多渠道顾客关系网络，与各类顾客建立良好的顾客关系，公司始终把倾听、满足、解决顾客诉求，超越其期望值以提高其对品牌粘度、忠诚度，提升泊康股份“中国跑步机领跑者”的社会认知度以及良好口碑，放在影响甚至决定公司能否长远发展的战略高度去思考与管理。

为及时、有效地为顾客解决各类问题咨询、投诉，保证持续、高水平的顾客满意度，建立稳固的顾客关系，促进泊康股份品牌美誉度的长期提升，公司专门建立了面向全国顾客的服务中心，并配置专业的客服人员，建立与终端顾客的关系，设置专业质检人员确保服务细节的完善，实时为顾客解决

各类服务问题；同时，通过对代理商、经销商经营管理考核机制以及业务督导支部的全国巡防，以保证代理商对于终端客户的服务质量，提高终端顾客的满意度，最大化调动各地的代理商资源建立起一套全国性的顾客关系网络。

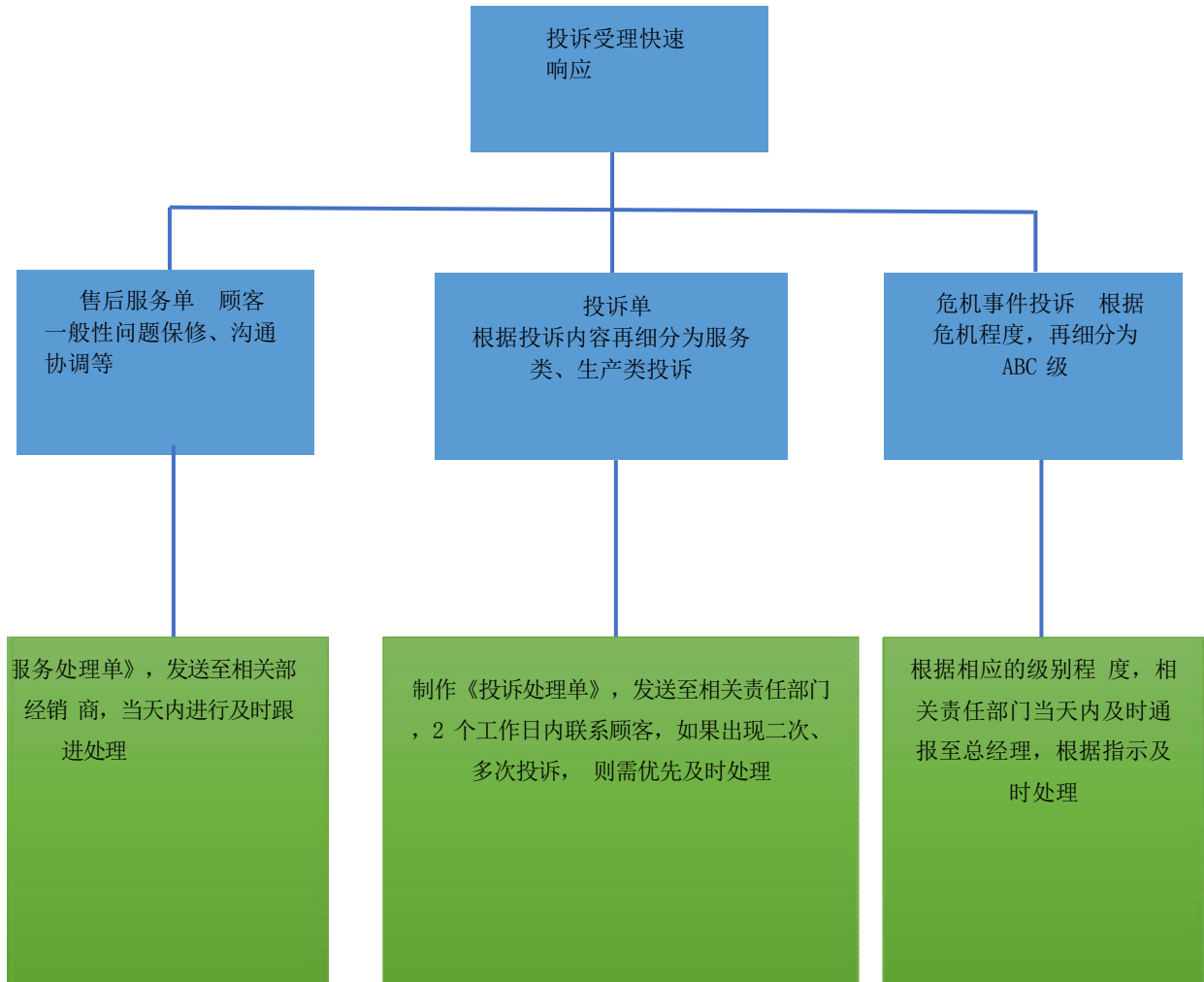
通过多年来专业跑步机生产、销售经验，建立起了一套完善的投诉快速响应、处理及改进的机制，保证顾客投诉渠道畅通的同时，更重要的是及时、专业地为其解决投诉等售后服务问题，收集顾客意见与建议，整理反馈至相关责任部门进行改进，以提升顾客满意度。

图表 16 顾客接触的主要方式

沟通平台	关注点	顾客期望	现状
公司网站 行业品牌网站	了解公司情况、产品品质、品牌形象等	登录、查找方便，反馈及时	销售部门和外部合作网站服务公司负责
	新品上市情况、公司动态、客情维护	管理方便，信息传递及时	销售部门维护，全公司互动参与
总裁热线/信箱	投诉、建议、洽谈	安全送达	行政部专人负责
终端服务	满足顾客需求、异议处理	到达方便，接待热情	全国多家经销网点热情服务
座谈会/交流会	提出建议、了解顾客求、评价售后服务	专人接待	召开多次营销会议
主动走访、电话访问经销商	产品市场信息、顾客期望	领导重视，经销商能执行	销售部能真实记录经销商需求
产品说明会	了解产品的特点、发展趋势	方便、创新	多次到顾客现场进行产品说明

图表 17 投诉响应机制

公司在售前到售后服务的整个过程贯彻“以客户满意度为关注焦点”的理念和“诚信、高效、创新、超越”的价值观，使得企业形象不断得到升华。



（三）质量信用记录

通过销售人员的问卷调查、日常回访报告、定期调查和专项调查进行顾客满意度的统计分析，近三年来终端顾客的满意度水平呈平稳上升的状态，表明公司对顾客综合服务水平的成熟和稳健。公司一直重视并致力于客户满意度的持续改进。公司获得国家“高新技术企业”称号。培养与提升顾客的忠诚度是公司在市场拓展中重要的影响因素。公司借助良好的品牌形象，通过不断提升产品和服务的质量水平，公司已培养了一大批忠诚的顾客，远远领先于对手。近三年来顾客忠诚度一直保持较高水平。一方面说明公司的核心顾客群非常稳定和忠诚；另一方面也说明公司近年来加大了对新客户新项目的开拓，未来顾客忠诚度将继续走高。

公司历来要求与保证的是将顾客投诉 100%及时响应，并规定①在正常运输、贮存、使用条件下，自消费者购买之日起，7日内产品及配件出现非人为质量问题，制造厂商应为消费者免费退货或换货，1个月内产品及配件出现非人为质量问题，制造厂商应为消费者免费更换配件。②当收到消费者反馈产品问题后，公司应在 48 小时内做出响应。建立了比较完善的售后服务体系（公司网站、服务热线、公司管理员和售后服务人员、销售售后服务），及时处理客户售服问题，客户投诉处理满意率

保持在较高的水平。

六、报告结束语

泊康股份科技有限公司坚持不懈的把质量诚信建设摆在突出位置，坚持“统筹规划、循序推进、自己自律、社会监督”的公开原则，全力推进泊康股份质量诚信体系建设。在未来的质量责任、质量诚信管理工作中，泊康股份将不断完善质量诚信标准体系；逐步完善企业质量信用档案；不断改善的企业内部质量信用奖惩机制；推进质量诚信文化建设；持续改进泊康股份质量诚信自律机制。

泊康科技股份有限公司

二〇二五年二月