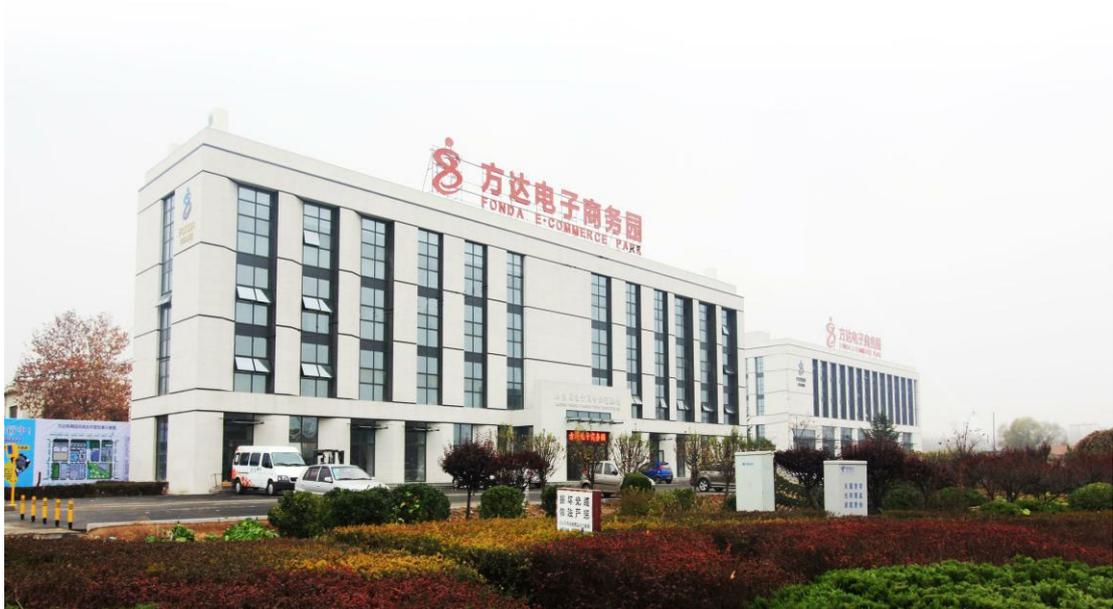




山东方达电子商务园有限公司 企业质量信用报告



2018年3月12日

前 言

本报告为山东方达电子商务园有限公司（以下简称为“方达电商园”）发布的《企业质量信用报告》。本报告是根据方达电商园实际运行状况，本着客观的态度进行编写，报告内容真实、有效。报告包括了公司质量管理体系、质量方针、质量文化、过程质量控制等。报告定期公布，以接受社会的监督。

报告组织范围： 山东方达电子商务园有限公司

报告时间范围： 2018年3月至2019年3月

报告发布周期： 本报告为年度报告

报告数据说明： 本报告数据来自公司内部统计

报告获取途径：

企业简介：

方达电子商务园位于淄博市周村区 309 国道与兴鲁大道交汇处，公司注册资本 2000 万元，资产总额 2.2 亿元。现设招商运营、国内电商、跨境电商、金融、钢贸、财务、人资行政等 11 个发展事业部，主要从事园区综合运营、国内电商、跨境电商、培训、代运营及建设开发“绿方达”信息公共服务平台等服务项目。

现园区为方达一期，占地 100 余亩，投资 1.2 亿元，建筑面积约 2.7 万平方米。主要建有电子商务大厦 A 座孵化楼、B 座创业楼、仓储中心、培训中心、孵化中心、路演大厅、多功能厅、综合服务中心、金融服务中心、“1977 众创空间”、餐厅、公寓、信息公共服务平台“绿方达”等，是山东省最纯粹、链条最完整的综合电子商务园区。

在一期成功发展的基础上，方达二期工程于今年 6 月份开工建设。二期项目占地 75 亩，投资 1.6 亿元，建筑面积 5.2 万平方米。主要建设跨境电商大厦、电商总部、智能云仓、城市客厅、研发中心、机房、博士后工作站、“绿方达”园区综合服务平台及相关配套设施。项目列入 2018 年淄博市现代服务业重大项目，现已完成投资 2000 万元。

截止目前，园区获得“全国青年创业示范园区”、“国家小型微型企业创业创新示范基地”；山东省创业孵化示范基地、山东省电子商务示范基地、山东省跨境电商聚集区、山东省青年创业孵化示范基地、山东省小企业创业辅导基地、山东省优秀电子商务园区；淄博市创业孵化示范基地、淄博市电子商务示范基地、淄博市文化产业示范基地等国家、省、市荣誉 20 余项。

目 录

（一） 企业质量方针	5
（二） 企业质量管理	5
1. 质量管理机构	5
2. 质量管理体系	5
3. 质量风险管理	6
（三） 质量诚信管理	6
1. 质量诚信管理	6
（1） 质量创新诚信管理	6
（2） 售后服务诚信管理	7
2. 质量文化建设	7
（四） 企业质量基础	7
1. 企业产品标准	7
2. 企业认可情况	8
（五） 产品质量责任	9
1. 产品质量水平	9
2. 售后责任	9
3. 企业社会责任	9
结束语	10

（一）企业质量方针

在市场竞争日趋白热化的信息时代，企业间的较量已开始从基于产品的竞争转向基于顾客资源的竞争，优秀的服务成为企业尤其是服务型企业获得并保持竞争优势的重要诉求。在这种时代背景下，通过提高客户的价值、满意度、盈利性来增加收入，寻找新的市场和销售渠道成为企业继续发展的必然。顾客满意是山东方达电子商务园永恒追求的目标，“客户第一”是园区的服务理念，并将此理念注入企业文化，成为方达电商园每个员工的行为准则。

（二）企业质量管理

1. 质量管理机构

根据 ISO9001:2008 国际标准要求，基于产品全生命周期的五大过程，结合卓越绩效管理标准构建了分层与虚实结合的矩阵式管理构架。

2. 质量管理体系

加强技术创新，以先进化、标准化的服务手段为客户创造价值。方达电商园由一个传统制造业转型为现代电子商务服务业，是尊重市场规律，顺应时代发展，创新发展模式的最好典型。园区自建立以来，也始终将“服务与创新”作为企业发展的灵魂。园区一期开园，就建有电子商务大厦 A 座孵化楼、B 座创业楼、仓储中心、培训中心、孵化中心、路演大厅、多功能厅、综合服务中心、金融服务中心、“1977 众创空间”、餐厅、公寓等，在基础设施上保证了电子商务园区的服务能力和水平。为打造创新型、智慧型园区，2017 年方达电商园投

资 500 万开发建设公共服务平台“绿方达”，实现了园区管理线上、线下联动，并为入驻企业提供线上信息交流、产品展示、培训孵化、问题解答、商品交易等服务，“绿方达”平台获得各项软件著作权 11 个，同时也被省商务厅认定为省级跨境电商综合服务平台。为进一步提升园区服务能力，在二期健康发展的基础上，方达二期已开工建设，二期项目占地 75 亩，投资 1.6 亿元，建筑面积 5.2 万平方米，主要建设跨境电商大厦、电商总部、智能云仓、城市客厅、研发中心、机房、博士后工作站，方达二期的建成将大大提升园区的服务水平，为实现方达服务战略目标注入新的动力。

3. 质量风险管理

在质量风险管理方面，方达电商园从制度和 workflows 方面进行了规范，并制定了质量投诉处理方法，并制定了质量问题跟踪服务流程。规定了与产品相关的风险管理控制的方法以及风险发生后的应急处理措施，确保在特殊情况下仍能保证产品正常满足市场需求。

（三）质量诚信管理

1. 质量诚信管理

（1）质量创新诚信管理

投资 500 万元与深圳预见之网联合开发了园区运营的“绿方达”线上平台，为入驻企业提供信息、创业、交流、培训、孵化、物业、人才、咨询、交易、技术、跨境电商等服务。线下园区、线上平台有机结合。目前，线上服务企业 1176 家，且在不断壮大。“绿方达”园区综合服务平台获得国家知识产权局 11 项软件著作权，并被山东省

商务厅认定为省级跨境电商综合服务平台。

经过探索，潜心打造出了“一体两翼双机”的标准化园区运营模式。“一体”为园区标准化运营体系；“两翼”为线上平台服务、线下园区服务；“双机”为国内电商、跨境电商运营能力。“一体两翼双机”的方达园区标准化运营模式得到工信部认可，并通过全国中小企业商会全国推广，对园区向外复制发展提供强大且源源不断的动力。

（2）售后服务诚信管理

为强化服务效果，方达电商园在各个服务环节与端口都建立了顾客满意调查制度，每季度一次对顾客满意调查表进行汇总分析。园区不定期跟园区商户进行互动活动，年中和年末各举办一次“商户座谈交流会”，公司主要负责人均参与座谈与交流，认真听取顾客意见与建议。

二、质量文化建设

质量文化是方达电商园企业文化的重要组成部分，是方达电商园在质量方面所共有的价值观、信念和行为规范及其表现的综合。企业文化：客户第一、团队合作、敬业创新、激情效率、诚信担当、感恩。客户是衣食父母，尊重客户，积极主动地为客户解决问题，站在客户的立场思考问题，对客户要具有超前的服务意识。顾客满意既是公司追求的目标，也是检验和衡量质量工作成效的唯一标准。

（三） 企业质量基础

1.企业产品标准

据国标第三方电子商务服务平台服务规范（GB/T 24661.2-2009），

结合园区实际管理经验，方达电商园针对各个服务环节制定了标准化操作流程。具体有：商户入驻服务流程图、商户服务人员岗位职责标准、服务人员日常服务接待流程及标准、仓储服务流程图、仓储管理工作标准、仓储物流岗位职责标准、云仓 6S 制度、云仓 WMS 系统操作标准、金融服务流程图、物业管理标准、多平台对接流程图、技术研发流程图、电商售前、售后客服基本职责规范、阿里巴巴一达通服务流程、电商代运营服务流程。有完善的入驻实体准入、退出、评估、财务、日常服务与管理体系统。

2.企业认可情况

目前，园区入驻电商及相关配套企业 207 家，涉及国内外电商、外贸、物流、互联网、传媒、智能家居、培训、金融、通讯等各个行业。如夸克公司、商乐商贸等国内电商同行销售前三甲企业；邮政、顺丰、德邦、百世、申通、圆通、仓小微等物流企业；中国移动、联通等电信企业；工商银行、齐商银行、鑫润担保等金融企业；淄博亚克力、永君经贸进出口等跨境电商企业；有山东朗诗网络科技、淄博方安等跨境电商、国内电商综合服务企业，形成了互补融合的电商生态圈，真正成为“全链条电商产业基地，一站式电商运营平台”。园区特色凸显，创业典型不断涌现，孵化出创业典型 90 后女大学生丁泽新，创办的方恩网络科技，创业带就业，典型事迹两次被央视报道，并获 2015 年创业中国年度人物；

园区在自身发展的同时，为地区及周边电子商务发展提供了示范带动作用，现为团中央“全国青年创业示范园区”和工信部“国家小

型微型企业创业创新示范基地”。省、市、区领导对园区发展高度重视，多次到园区视察指导工作，指导园区发展建设；淄博市市长周连华也多次来园区视察指导工作，指出“方达电商园的建成运营，树立了淄博市电子商务发展的新标杆，具有重要引领、示范、带动作用。”中国电子商务协会常务副会长、新疆喀什地区团委、北京红海龙腾、美国甲骨文上海公司、美国安永会计事务所、新疆八一钢铁、河北、辽宁等领导也参观视察园区及商谈合作事宜，两年来访达 500 余次，方达的发展模式也被多家媒体广泛报道，成为地区新旧动能转换的典范。

（四） 产品质量责任

1. 产品质量水平

顾客满意度不低于 90%

2. 售后责任

为了给顾客提供优良的售后服务，提高顾客满意度。方达电商园有一套严格的售后服务流程：①针对顾客的投诉，要登记于《顾客投诉登记及处理报告》上，注明顾客名称、投诉日期及投诉内容；②服务人员服务结束后按要求详细填写服务内容；③责任部门负责采取纠正和预防措施；④监管部门负责将处理结果记录在《顾客投诉登记及处理报告》上。

3. 企业社会责任

目前，园区入驻创业实体 207 家，创业和稳定吸纳就业人员 1600 余人。园区主动承担培训孵化、扶持创业等社会责任，方达电商园有

专门的培训团队，经人社部门批复，注册成立了周村方达职业培训学校，先后承担区人社“443”工程电商培训、共青团“互联网+青春创业”电商培训、女企业家电商培训、残疾人培训、电商培训百县行等公益培训，免费公益培训 3600 人次。为帮助当地妇女就业，园区充分发挥电商产业园优势，在园区设立“大姐工坊”，并对困难家庭妇女实行一对一帮扶，帮助增加家庭收入。两年来，园区为入驻商户提供房租、培训、孵化等多项优惠政策，每年为入驻实体减免 1200 余万元。

结束语

质量是企业生存发展的根本，世界上任何一个成功企业都将质量作为首要工作来抓。纵观方达电商园发展的四十年，不论是从“硬件”还是“软件”上都经历了从“无”到“有”，从“有”到“强”的过程。在这一过程中，始终有一条主线贯穿始终，就是要立志打造质量过硬，有市场竞争力的产品！