

企业质量信用报告

浙江绿洲制冷设备有限公司

2019年5月



第一部分 企业质量理念

公司的质量方针“打造全球最优秀的制冷配件供应商”是公司每位员工始终不渝的奋斗目标。。

公司产品执行 ISO9001 质量管理体系认证。从原材料、半成品到成品，各个工序都有专门的检验人员严格把控质量，有效地做到了预防在先。

公司重视强调对每一个产品、每一个服务细节都做到精益求精，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。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，以人为本，走质量效益型道路，积极实施质量兴企战略，不断追求产品的品质卓越。

第二部分 企业质量诚信文化建设

质量诚信文化是一种崇尚质量、追求卓越、注重管理和为消费者负责的现代企业意识。卓越的质量诚信文化能增强企业的凝聚力和活力，进而不断提升企业的创造力。

（一）企业质量文化建设

浙江绿洲制冷设备有限公司经过长时间的发展，依托先进的管理理念和企业文化，已发展成为行业内的标杆企业。

浙江绿洲制冷设备有限公司的企业文化是以质量文化占据主要核心位置，植根于公司行业与企业文化，形成“质量领先，以质取胜，精益求精，追求卓越”为核心的质量文化。

在理念上，“质量第一、顾客满意”、“第一次就把事情做对”的质量意识形成了共识；

在制度上，通过绩效引导，规章制度，质量责任制的落实，确保质量文化得到有效的固化。保证了公司质量目标的有效达成，同时对公司各级新老员工迅速融入“以质量为中心”的质量文化起到了很好的导向作用。

（二）企业质量诚信承诺

公司在生产过程中非常重视企业的质量诚信建设，质量管理严格按照标准化、制度化，积极推进质量承诺。

1、牢固树立“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，满足顾客对高质量产品的期待和个性化需求，增强顾客的购买信心。

2、严格遵守《产品质量法》、《标准化法》、《计量法》等法律法规，严格执行产品标准，满足顾客要求，杜绝虚假宣传，坚决抵制伪劣、欺诈顾客等失信违法行为，不侵害其它企业的合法权益，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。

3、严格贯彻质量方针和实现质量目标，促进质量管理体系和产品质量的持续改进，实现顾客满意。

4、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，完善质量保证体系、标准化体系和计量保证体系，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。

我公司严格履行以上承诺，如有违反，愿意承担相应的法律责任，接受将失信违法行为纳入不良信用记录并向社会公开；主动接受政府、各行业及社会各界的监督。



第三部分 企业质量诚信基础建设

(一) 质量管理体系建设

浙江绿洲制冷设备有限公司一直推行 ISO9001 质量管理体系，企业始终坚定地贯彻执行“打造全球最优秀的制冷配件供应商”的企业宗旨，现已建立起了完善的质量管理体系，通过了 ISO9001 质量管理体系认证，组织机构健全，管理队伍精干，产品设计、制造全过程均处于受控状态。

(二) 标准体系建设

公司建立了相应的体系审核管理办法，并根据内部审核需要培养了培训合格的内审员。为确保体系运行的有效性和持续改进，根据体系审核规定，公司定期对内部各单位进行体系抽样检查，开展覆盖全公司范围的体系内审，对于审核发现的不符合项，公司组织各责任单位进行分析原因，制定纠正措施与预防控制措施，责任单位根据纠正预防措施落实整改，并评价整改效果，各问题整改验证合格后关闭。最终形成内部审核报告，对体系的整改及不合格项的预防提出建议，并作为管理评审的一个重要输入，报告管理者。

管理者代表负责审批内部审核计划、任命内审小组组长和成员、安排具体审核分工，为保证内部管理体系审核的正常运行而提供相应的资源并审批内部审核报告。质量部在管理者代表带领下，按年度审核计划进行公司内部管理体系审核工作，各部门按照规定承担相应的职责与权限。

公司领导在高层领导会议上，通过宣传公司质量方针和目标，反复强调产品质量满足顾客要求与法律法规的重要性，倡导以顾客为中心，并将质量目标层层分解，落实到各部门，明确各岗位人员职责、权限，保证人员、设备、材料等方面的及时供应，确保了生产连续，质量满足标准要求。

公司为满足顾客需求，合理组织生产，拓宽市场，不断引进人才、购买设备，确保各种资源满足生产需要。对员工定期进行了培训，以便其能力能胜任所承担的工作；对厂房、设施、设备、检验设备、仪器严格规程管理，确保其良好运行，保证产品质量。

公司建立了质量控制、质量检验、生产操作标准，以加强对于生产过程中的工艺参数、人员、设备、环境等影响产品质量的所有因素加以控制，保证产品质量符合标准。

在生产过程中加强了对不合格产品、不合格物料的控制。各部门应有效利用统计技术与数据分析中的适当方法，对顾客的满意、产品质量的符合性、过程特性及趋势，产品服务进行统计分析，制定各种对策，保证质量体系的良好运行。

公司制定了纠正预防措施管理规程，以消除不合格的原因和潜在不合格的原因，防止不合格的再发生与发生。对于体系中的不合格情况，各有关部门认真分析，制定切实有效的纠正、预防措施并认真实施，以便持续改进质量体系的有效性。

综上所述，浙江绿洲建立了完善的质量管理体系，该体系强调系统优化与过程方法，在各系统、各过程充分应用 PDCA 循环，持续改善、追求卓越。

（三） 计量体系建设

公司建立健全了各项计量管理制度、周期检验检定等制度。质量部是测量设备的归口管理部门，负责发出测量设备检定和校准，包括校准类型及周期的制定；依测量设备的校准计划安排检定校准及管理好各部门的测量设备台账。各种量测仪器由质量部按检定周期定期送第三方检测中心检测，计量器具受检率 100%。

第四部分 企业质量诚信管理建设

（一） 产品设计诚信管理

公司在产品设计和开发过程中通过会议或文件方式进行交流，根据产品设计开发计划安排，组织开发设计人员对产品设计开发进行系统的评审，以确保产品能够满足客户要求。

（二） 原材料或零部件采购诚信管理

在日常的原材料采购环节中，采购部严格按照《合同法》和《采购控制程序》操作实施，产品到货后由质量部IQC依据《原辅材料检验规程》进行检验，确认合格后由仓库办理入库手续，并做好相应的记录，对不合格的原材料，按《不合格品控制程序》执行。

若供方材质或选用供方有所变化时，采购根据《供方样品评价表》，对供应商提供的新的材料经各相关部门进行评估，评估合格经过至少连续三次小批量试产合格后，才能批量采购。新供应商由采购负责人同质量部SQE共同对新供应商进行认证。用《供应商审核检查表》给供应商的质量和其管理体系进行评分，并形成《供应商质量审核报告》及《供应商审核不符合项纠正预防措施跟进表》，得分须达到60分及以上，才能成为我司的合格供应商。

质量部 SQE 每月根据原材料来料情况，对合格供应商进行考核评分，针对月度考核为 C 级的供应商（即 60 分以下供应商），SQE 专员会组织不良情况专项辅导，根据例往的品质记录要求供应商一一进行定期整改，同供应商确定整改完成时间后，根据辅导的记录进行供应商现场的改善确认。从而从源头提升原材料

质量，最大限度地降低公司的质量损失。

（三）生产过程诚信管理

为提高产品质量，公司制订了一系列切实有效、操作性强的管理考核激励办法，实施对职工技能、质量、成本评价与考核机制，对职工的考评、分配、晋升等方面与提高产品质量和实现企业目标中的贡献挂钩。把关好中间产品、成品的质量，严格执行“不生产不良品，不接收不良品，不流转不良品”的“三不原则”。督促员工做好自检、互检，执行监控核查规程，严格批次记录的管理规程，做到领用、发放和核对相统一。对每一生产步骤进行物料平衡，保证物料的投入和产品的产出数量与工艺要求相一致，确认无潜在质量隐患，符合质量要求。

（1）半产品实现过程中，各岗位人员及检验人员根据工艺文件和企业标准进行检测，检测内容包括：产品性能，尺寸外观检测等，并作好相应的记录。经检测合格的产品方可流入下工序。

（2）成品由质量部入库检验员依据《成品检验规范》对产品进行检测，并做好相应的检验记录、经检验合格盖章后方能办理入库。

（四）风险监测和应急管理

1、收集风险信息

加强与客户、质监部门、行业组织、检验机构等单位联系，在日常监管、行业管理、检验检测等工作中，对发现的风险信息及时分析研判，并根据风险隐患程度和影响范围提出风险监测建议。

2、制定监测计划

根据产品质量安全监管等工作需要和风险监测建议，结合产品质量安全状况、变化情况以及经费、检验能力等，组织制定风险监测计划，科学合理地确定监测产品、样品数量等。

3、实施风险监测

根据风险监测计划，定期组织具备相关条件的检验机构开展风险监测工作，形成风险监测分析报告。对于因处理产品质量安全突发事件或公众高度关注关注的质量问题需要立即开展风险监测的，组织实施专项风险监测。

4、组织分析研判

对风险监测数据和分析报告进行汇总和综合分析，形成风险监测综合分析报告，组织专家对监测结果进行分析研判或技术评审。

5、 结果处置

根据工作需要，及时将风险监测结果通报有关部门。对风险监测中发现的产品质量安全问题，通报各相关方，推动组织开展行业性产品质量安全整治。

(五) 产品售后质量诚信管理

按照“守合同重信用”为基本原则，在履行合同方面，公司一贯严守国家的法律法规和基本的商业信条，诚实守信。在处理顾客投诉方面，公司制定并执行《与顾客有关的过程控制程序》，并由销售部负责归口管理。有关顾客的投诉由业务部以邮件和填写《顾客投诉登记表》形式通知到质量部，质量部工程师根据投诉内容组织公司相关部门共同分析讨论，分析结果以8D报告形式回复给客户。

