



# 2020 年度企业质量信用报告



青岛华控能源科技有限公司

二〇二一年一月

# 第一部分 报告前言

## 一、报告编制规范

本公司保证报告所公布的质量诚信体系建设情况不存在任何误导性陈述及虚假情况，并对其内容的客观性、真实性负责。

### ● 报告内容客观性说明

本报告本着客观、公正的态度进行编写，报告所涉及的内容真实、有效，符合企业实际情况，自愿对企业有关情况进行公示，接受社会监督。

### ● 报告组织范围

青岛华控能源科技有限公司

### ● 报告时间范围

2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日，为保持报告连贯性与可读性，部分内容延伸出上述范围

### ● 报告发布次数及周期

每年度一次

### ● 报告数据说明

本报告披露的财务数据来源于公司财务报表，其他数据来源于公司内部统计，特别说明除外。

### ● 报告获取方式

本报告有纸质版和电子版，请分别从总经办和公司网站 (<http://www.sinoesco.com/>) 获取。

## 二、高层领导致辞

青岛华控能源科技有限公司自成立以来，一直致力于推广合同能源管理模式的节能改造项目，目前已成为国内橡胶轮胎动力系统行业第一，公司持有和运维 70MW 的太阳能光伏电站，并于 2017 年收购临沂皓越新能源技术有限公司，正式进入生物质颗粒生产销售领域。在一路走来的征途中，我们深深体会到企业要继续向前发展并达到永续经营必须依赖全体华控人的努力，在“否定自我，持续创新”的企业文化理念及其核心价值观的引领下，进一步落实和深化企业产品质量责任和质量诚信的体系建设。产品质量关系到顾客的切身利益，也直接关系到公司的发展与存亡。

公司向各级管理者传达满足顾客和法律法规的要求，并通过他们向公司全体员工传达，只有满足了顾客要求，才是合格的产品。同时所有员工都牢固树立起“下道工序是上道工序的顾客”的观念。

制定和发布质量方针、安全方针，并确保其得到有效贯彻，使每个员工都能充分理解其含义，将这一理念转化为生产、经营等各项工作中的自觉行动。

通过管理评审，对方针、目标的实现情况、体系运行的适宜性和有效性情况、产品生产过程中的质量控制状况和质量趋势以及质量管理体系过程业绩、环境业绩等进行评价，以确保质量管理体系的持续改进。实施、保持、改进质量管理体系，着力打造优秀质量信用企业，为山东省和青岛市的经济的发展做出新的、更大的贡献。

## 三、公司简介

青岛华控能源科技有限公司于 2011 年 6 月，由软控股份有限公司和青岛华通国有资本运营（集团）有限责任公司共同成立，是一家在橡胶轮胎节能环保技术领域集研发、设计和项目实施于一体的国家高新技术企业。

公司主要业务板块：橡胶轮胎行业整体节能方案、太阳能光伏发电、生物质颗粒生产及销售。

智慧能源工程设计院主要面向橡胶轮胎行业研发并提供节能环保技术和产品，包括轮胎氮气硫化动力系统、轮胎智能化深冷制氮系统（单塔和双塔）、轮胎厂蒸汽余热余压综合利用系统、轮胎厂污水处理系统、轮胎厂能源管控系统等，产品获得了青岛名牌、山东名牌、青岛市“专精特新”产品、山东省节能新技术、青岛市科技进步奖等多项荣誉；同时，公司每年投入研发费用约占销售收入的 5% 以上，研发具有自主知识产权的技术和产品，获国家发明专利 2 项，实用新型专利 16 项，软件著作权 20 项。公司也荣获了青岛市版权保护示范单位、国家知

知识产权优势企业、青岛市企业研发中心、青岛市专精特新示范企业等多项称号。基于各种优势，目前公司产品在国内轮胎行业市场占有率达到 50%以上，国内第一。响应国家“一带一路”政策号召，公司积极开拓海外市场，产品销往泰国、缅甸、越南、印尼等国家。作为行业的领导者，公司参与了《橡胶工厂节能设计规范》(GB50376-2015)和《橡胶工厂环境保护设计规范》(GB50469-2016)两项国家标准的编制。

国家“十三五”规划提倡大力发展可再生能源，其中包括太阳能和生物质能源，为了响应国家的政策号召，公司积极进入太阳能光伏领域和生物质能源系统领域，其中，太阳能光伏领域公司负责光伏电站的系统集成，包括设计、建设和运营，目前已经在青岛市海尔工业园、海信工业园、华仁药业工业园、高新区等多个大型园区建设有 70MW 的光伏电站。另外，公司于 2017 年收购了从事生物质颗粒燃料生产、销售、技术研发于一体的生产型企业临沂皓越新能源技术有限公司，进行资源整合，正式进入生物质能源领域，应用合同能源管理模式为用能企业提供能源托管服务。

# 目 录

|                     |    |
|---------------------|----|
| 第一部分 报告前言 .....     | 1  |
| 一、报告编制规范 .....      | 1  |
| 二、高层领导致辞 .....      | 2  |
| 三、公司简介 .....        | 2  |
| 第二部分 报告正文 .....     | 5  |
| 一、企业质量理念 .....      | 5  |
| 1.1 企业质量诚信承诺 .....  | 6  |
| 1.2 企业质量诚信精神 .....  | 6  |
| 二、企业质量管理 .....      | 7  |
| 2.1 质量管理机构 .....    | 7  |
| 2.2 质量管理体系建设 .....  | 8  |
| 2.3 质量奖惩体系 .....    | 9  |
| 三、质量诚信管理 .....      | 9  |
| 3.1 质量诚信教育 .....    | 9  |
| 3.2 质量文化 .....      | 10 |
| 四、企业质量基础 .....      | 10 |
| 4.1 企业质量标准 .....    | 10 |
| 4.2 企业计量水平 .....    | 11 |
| 4.3 领先的技术 .....     | 12 |
| 4.4 认证认可情况 .....    | 13 |
| 4.5 安全、环境管理情况 ..... | 13 |
| 五、产品质量责任 .....      | 14 |
| 5.1 产品质量承诺 .....    | 14 |
| 5.2 产品售后责任 .....    | 15 |
| 5.3 质量奖励 .....      | 16 |
| 六、质量风险管理 .....      | 16 |
| 6.1 质量投诉处理 .....    | 16 |
| 6.2 质量风险监测 .....    | 17 |
| 第三部分 报告结语 .....     | 18 |
| 一、未来展望 .....        | 18 |
| 二、报告参考及索引 .....     | 19 |
| 三、读者意见反馈 .....      | 20 |

## 第二部分 报告正文

### 一、企业质量理念

青岛华控能源能科技有限公司经过 9 年的发展，始终将高质量产品和高水平服务作为企业发展的基石。为追求更扎实的产品质量和服务质量，依托集团先进的质量管理理念和企业质量文化，立足橡胶轮胎行业，向光伏发电、生物质能源等领域扩展。在以总经理刘风华为核心的领导人的精心培育下，形成了涵盖华控愿景、华控宗旨、价值观和质量方针在内的独具华控特色的企业质量理念。

|      |   |
|------|---|
| 企业愿景 | 在能源服务领域，成为受人尊敬的集节能服务、再生能源、清洁能源于一体的综合能源管理服务商。  |
| 企业宗旨 | 建设国内一流的能源服务团队，生产并销售质优价廉、安全环保的清洁能源产品，满足客户及社会对节能减排的需求，促进清洁能源产业的发展。  |
| 价值观  | 企业精神：否定自我 持续创新  |
|      | 企业作风：常想、敢说、真做   |
|      | 服务理念：管理无盲点，客户无怨言，服务无挑剔。   |
|      | 经营理念：收入增长的长久性，盈利能力的持续性，项目的可复制性。   |
| 质量方针 | <p>以人为本，打造华控常青基业，共享美好生活；</p> <p>科技创新，研发高端节能产品，促进快速发展；</p> <p>节能降耗，开展合同能源管理，承担社会责任；</p> <p>满足要求，提供优质高效服务，追求卓越绩效。</p> |

## 1.1 企业质量诚信承诺

为构建诚信经营、公平竞争的市场环境，加强质量诚信体系建设，切实保证产品质量，维护消费者的合法权益，推动建设“质量强国”，本企业向全社会郑重承诺：

1.1.1 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，保证产品质量，落实企业质量责任，满足客户对高质量产品的期待和需求，增强客户对我公司产品的信心。

1.1.2 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，不造假、不售假，杜绝虚假宣传，坚决抵制出售假冒伪劣、欺诈消费者等失信违法行为，不侵害消费者以及其它企业的合法权益。

1.1.3 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。

1.1.4 建立质量安全事故主动报告制度，严格落实质量安全责任追究制度，完善产品质量追溯体系，及时解决用户的质量投诉，自觉履行产品质量召回、“三包”等产品质量责任和义务。

本单位严格履行以上承诺。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的后果。

## 1.2 企业质量诚信精神

公司宗旨中“建设国内一流的能源服务团队，生产并销售质优价廉、安全环保的清洁能源产品，满足客户及社会对节能减排的需求，促进清洁能源产业的发展”，服务理念中“管理无盲点，客户无怨言，服务无挑剔”和质量方针“以人为本，打造华控常青基业，共享美好生活；科技创新，研发高端节能产品，促进快速发展；节能降耗，开展合同能源管理，承担社会责任；满足要求，提供优质高效服务，追求卓越绩效”等均体现了企业质量诚信精神。“成功建于诚信，努力终有回报”“打过一次交道，便是永远朋友”的诚信精神已深入的每一名员工的观念中。

公司对员工进行培训时，“安全”和“质量诚信”作为每天的必修课，要求每一名员工都必须将思想、行动统一到公司的质量诚信管理体系中，熟练掌握和严格执行公司的质量管理体系，确保每一名员工都是质量管理工作的参与者、执行者和监督者。

## 二、企业质量管理

为进一步提升质量管理水平，公司坚持开展质量管理体系、标准体系建设，完善了质量管理机构，积极办理相关行政许可，申报专业认证，为公司的质量诚信管理工作奠定了坚实的基础。

### 2.1 质量管理机构

我公司质量诚信管理组织由总经理领导，设置了管理者代表，下设三大经营体、财务投资运营部、总经办，并接受集团质量管理部定期检查。公司举办各种类型的技术考核、竞赛等，把岗位竞争与技术考核与个人经济效益相结合，企业涌现出一大批优秀质量管理工作者。

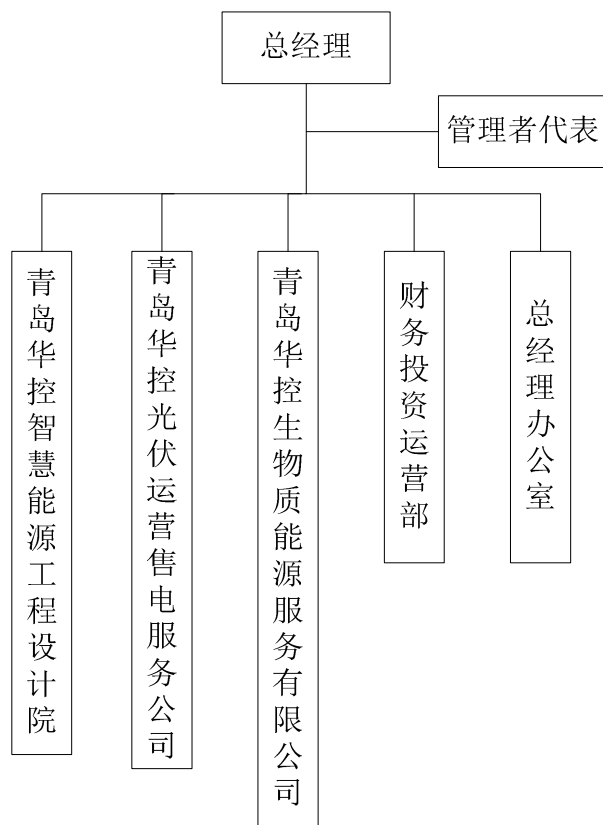


图 1 质量管理组织架构



## 2.2 质量管理制度建设

我公司以国家标准为基础，制定了严格的内控标准，2017 年全面修订完善了公司的技术标准、管理标准和工作标准。截止目前，正在运行的内控标准达到 80 项，尤其《质量信息管理办法》《不合格品控制程序》等标准的实施，有效地控制了不合格品的出现，大幅提高了产品质量。

在产品的研发设计上，公司严格执行国家标准。使其不仅要做到符合科学理论、国家标准，而且充分考虑顾客潜在需求。为了让我们的产品超出客户的期望值，我们反复进行试验、论证，严谨的态度、科学的论证，使我们的产品多次赢得了客户的好评。

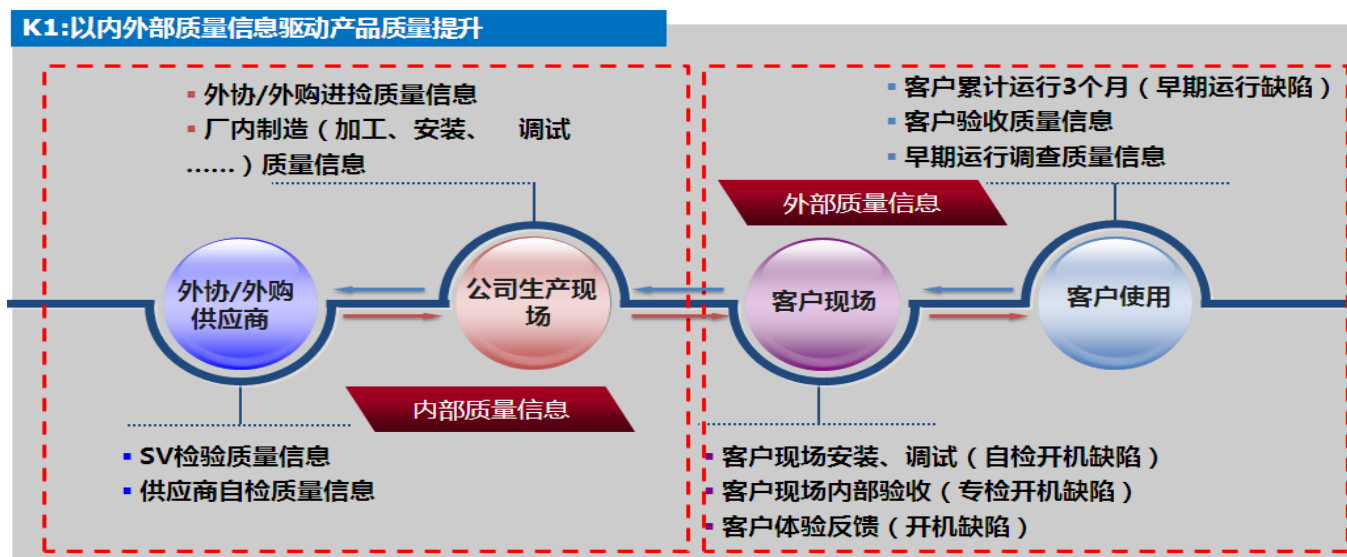


图2 产品质量管理流程

生产过程中，公司也不忘记严格把控质量，按照国家标准设计不同品种的生产工艺，实行班组自检、质检人员专检，集团质量管理部定期督查等方式保证产品质量。生产过程中，严格检查下道工序检验上道工序，一旦出现问题，立即停工，拒绝不合格品向下流通。设置了质量问题反馈箱、成立 QC 小组等，解决生产过程中出现的影响质量的问题。公司产品出厂合格率 100%。

### 质量管理管理制度清单(部分)

| 序号 | 标准编号                 | 标准名称        | 发布时间   |
|----|----------------------|-------------|--------|
| 1  | QGL/HKNY 10.001-2017 | 质量管理手册      | 2017.5 |
| 2  | QGL/HKNY 10.002-2017 | 质量管理体系程序文件  | 2017.5 |
| 3  | /                    | 监视和测量资源管理程序 | 2017.5 |

| 序号 | 标准编号 | 标准名称           | 发布时间   |
|----|------|----------------|--------|
| 4  | /    | 产品和服务要求管理程序    | 2017.5 |
| 5  | /    | 设计和开发控制程序      | 2017.5 |
| 6  | /    | 外部供方产品和服务控制程序  | 2017.5 |
| 7  | /    | 生产和服务的提供控制程序   | 2017.5 |
| 8  | /    | 不合格输出及纠正措施控制程序 | 2017.5 |

## 2.3 质量奖惩体系

公司将质量指标确定为公司级 KPI, 设为各业务部门重要的考核指标。建立了质量激励机制, 对产品质量实行等级评定, 实行“质量否决权”并认真考核, 把考核结果作为对职工调动、晋级、提升、奖励或处罚的重要依据。

## 三、质量诚信管理

### 3.1 质量诚信教育

公司建立了质量诚信日常管理机制, 及时掌握和了解质量诚信管理的运行状态, 识别已发生的和潜在的各种影响质量承诺兑现的问题, 并积极采取相应措施加以改进和完善。

公司坚持“建设国内一流的能源服务团队, 生产并销售质优价廉、安全环保的清洁能源产品, 满足客户及社会对节能减排的需求, 促进清洁能源产业的发展”的使命, 遵循“满足要求, 提供优质高效服务, 追求卓越绩效”的方针, 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。

#### 3.1.1 对用户的诚信

华控恪守“管理无盲点, 客户无怨言, 服务无挑剔”的服务理念, 为用户提供售前、售中、售后一整套的技术服务, 建立覆盖用户集中地的全国五大服务网络体系, 为用户提供专业、及时的本地化服务。

#### 3.1.2 对供应商的诚信

在原材料和零部件的采购质量管理上, 公司严格按照 ISO9001 质量管理体系, 通过供应商的考评确定合格供应商。在原材料和零部件采购上, 实行集体统一管理, 明确各类物资的理化

指标标准。对供应商严格筛选，最重要的原材料直接从质量过硬公司采购，原材料坚持按批量抽检，凡达不到标准的原材料一律不得入厂。

### 3.1.3 对股东的诚信

华控致力于追求卓越的质量管理，坚持产品至上的原则，最大限度地维护股东利益。本着诚信的原则，华控人竭尽所能，努力为股东创造最大的价值。

### 3.1.4 对社会各方面的诚信

企业作为构成社会有机整体的基本单位，不仅要追求利润，也必须考虑社会的整体利益和长远发展，并承担相应的社会责任，它不仅包括积极投身于社会公益事业、协办各种大型活动，同时也包括合法经营、照章纳税、重视安全、关爱员工、创造条件、扩大就业、融入社会、共同富裕等。

公司依法经营、诚信纳税。2015-2016 年，通过对公司基本素质、管理水平、财务质量、信用记录以及发展前景的综合评价，华控的信用等级为 AAA 级。

## 3.2 质量文化

华控的质量文化建设以自我创新、自我管理为出发点，形成全员的、骨干的和部门的自主管理能力。目的是要建立一支高效的质量管理团队，提升华控的整理质量实力。

**使命：**持续完善和推行质量标准，打造客户最值得信赖的产品。

**愿景：**成为最专业、被信任、受尊重的质量团队。

**信条：**危机意识；专业能力；严谨态度；坚韧精神；激情进取。

每年公司对质量诚信教育统一进行安排部署，制订详细的培训计划，实行内部讲师讲解、名师课件、实操、会议等多种培训形式，并派遣中高层人员赴标杆企业学习，通过竞赛、考试、总结、提交报告等形式保证教育效果，公司已经形成了“公司-部门-班组”三位一体的完整体系，共同保证产品质量。

## 四、企业质量基础

### 4.1 企业质量标准

我公司以国家标准为基础，制订更加严格的内控标准，作为公司生产经营活动的规范。2017 年全面修订完善了公司的技术标准、管理标准和工作标准，内控标准达到 80 项，体系能够满

足公司运作要求。为监视和测量质量体系的有效运行，总经办除按计划每年组织一次内部审核和一次管理评审外，还采用滚动式方法按月对各个经营体进行监督检查，对审核中发现的问题及时制定纠正措施进行改进。

华控是橡胶机械行业的知名企业，在行业标准化建设方面起到了重要的作用，公司先后参与了两项国家标准的编制，《橡胶轮胎工厂节能设计规范》和《橡胶轮胎工厂环境保护设计规范》等。

### 4.2 企业计量水平

公司所使用的计量设备均由正规公司生产并进行严格管理，强检器具均全面造册并定期检查和校对。从原材料采购、过程管理、生产设备、检验设备、工序检验、成品检验等进行鉴定、校验、使用监督、流转管理，建立了一整套管理文件和控制方法。

集团计量理化检测中心拥有国内外先进的检测试验设备 160 余台/套，常用设备均经有资质的计量技术机构进行检定、校准、检测；建有计量标准 22 套，确保了量值溯源的准确一致。



图 3 计量检测证书

### 青岛华控能源科技有限公司计量器具清单(部分)

| 序号 | 名称      | 编号           | 规格型号/测量范围       |
|----|---------|--------------|-----------------|
| 1  | 照度计     | HK-YQ-03-001 | TES-1339R       |
| 2  | 电能质量钳形表 | HK-YQ-03-002 | 345             |
| 3  | 激光测距仪   | HK-YQ-03-003 | D3a             |
| 4  | 万用表     | HK-YQ-03-004 | 116C            |
| 5  | 红外温度计   | HK-YQ-03-005 | FLUKE-62        |
| 6  | 计时器     | HK-YQ-03-006 | ELP-4A-H        |
| 7  | 数据记录仪   | HK-YQ-03-007 | DS300-P6        |
| 8  | 钳形电流表   | HK-YQ-03-008 | 1000A 0554 0504 |
| 9  | 超声波测漏仪  | HK-YQ-03-009 | LD300           |

|    |                   |              |               |
|----|-------------------|--------------|---------------|
| 10 | 压力传感器             | HK-YQ-03-010 | 0694 0356     |
| 11 | 闪光测速仪<br>(转速表)    | HK-YQ-03-011 | DT-205LR      |
| 12 | 便携式多功能<br>电能表校验装置 | HK-YQ-03-012 | YC99A 0.05 级  |
| 13 | 便携式气体检测报警仪        | HK-YQ-03-013 | EM-20         |
| 14 | 微型电力监测仪           | HK-YQ-03-014 | T8            |
| 15 | 计时器               | HK-YQ-03-015 | ELP-4A-H      |
| 16 | 单向爪游标卡尺           | HK-YQ-03-016 | "0~300mm      |
| 17 | 壁厚测量仪             | HK-YQ-03-017 | (分度值 0.02mm)" |
| 18 | 照度计               | HK-YQ-03-040 | TM8812        |
| 19 | 微型电力监测仪           | HK-YQ-03-041 | TES-1339R     |
| 20 | 激光测距仪             | HK-YQ-03-042 | T8            |
| 21 | 微型电力监测仪           | HK-YQ-03-043 | SW-100        |
| 22 | 漏点传感器             | HK-YQ-03-044 | T8            |
| 23 | 超声波测厚仪            | HK-YQ-03-045 | 0699 3491     |
| 24 | 覆层测厚仪             | HK-YQ-03-046 | TIME2130      |
| 25 | 照度计               | HK-YQ-03-040 | TT210         |
| 26 | 微型电力监测仪           | HK-YQ-03-041 | TES-1339R     |
| 27 | 激光测距仪             | HK-YQ-03-042 | T8            |
| 28 | 微型电力监测仪           | HK-YQ-03-043 | SW-100        |
| 29 | 漏点传感器             | HK-YQ-03-044 | T8            |

### 4.3 领先的技术

公司主导产品多年来保持国内市场占有率 60%以上，现已出口泰国、印尼、老挝、越南等东南亚国家和地区，并被中策、双钱、玲珑等多家国内著名轮胎企业（集团）所长期采购。通过研发节能型、智能型轮胎公用工程系统产品，满足客户潜在需求，实现轮胎行业公用工程系统运营成本最优化，运用效率最优化。

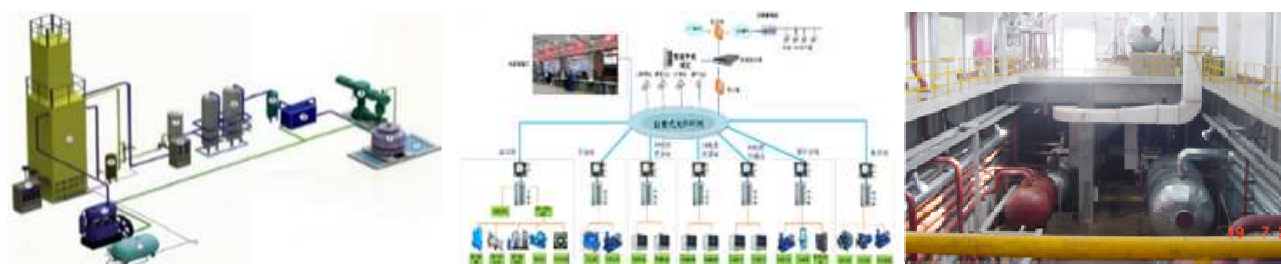


图 4 先进技术与工艺

### 4.4 认证认可情况

华控视产品质量为企业的生命，从产品设计源头抓起，组建了一支具有前沿技术的研发队伍，并通过了 ISO9001 质量管理体系认证、知识产权管理体系认证。



图 5 质量认证证书

### 4.5 安全、环境管理情况

我公司坚持“以人为本，和谐发展”的理念，注重生产过程中，对员工安全和环境的保护，勇于履行企业公民的责任。

#### 4.5.1 环境保护管理

企业积极开展环境保护工作，为加大节能减排推进力度，公司于 2015 年成立了节能降耗管理推进小组，分别从节水、节电、新能源开发、物资再利用等方面进行节能降耗的日常推进管理工作，有效提高了公司能源利用率，使公司的节能环保工作水平大幅提高，并营造了全员节能的氛围。

#### 4.5.2 安全生产管理

为了贯彻“安全第一，预防为主，综合治理”的方针，进一步提高公司的安全管理水平，完善公司安全管理体系，公司成立“安全管理委员会”，明确职责权限，落实安全生产责任制。

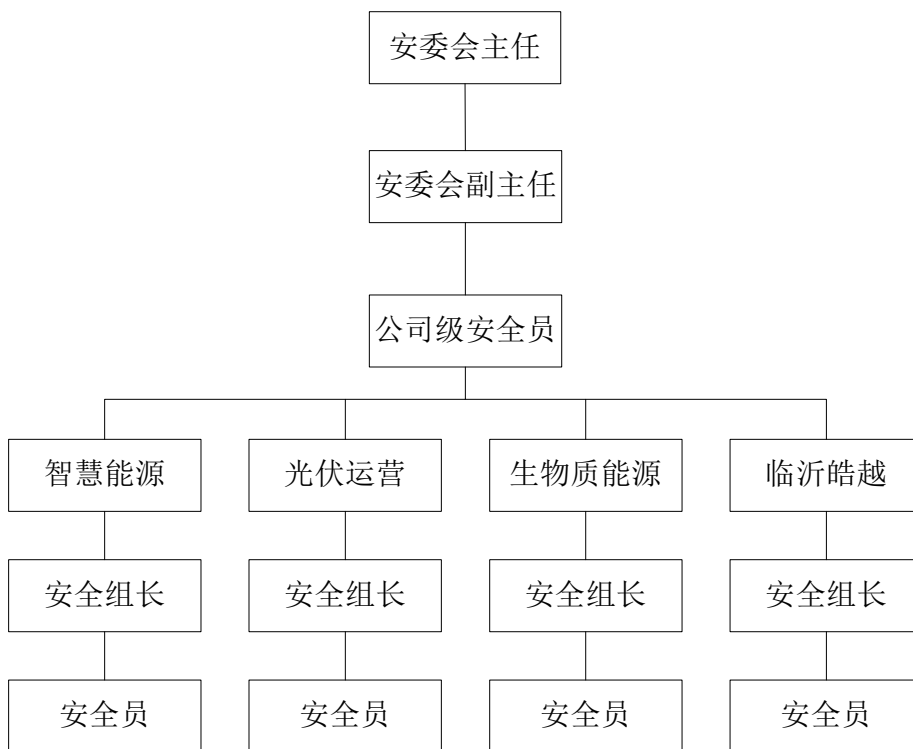


图 6 安全管理组织架构

安全管理委员会所有安全员持证上岗。在安全管理委员会的领导下，公司建立起安全生产方针、目标、管理方案、规章制度、安全技术措施、安全生产计划等并进行宣贯；定期组织开展全公司安全生产宣传、教育、检查活动；组织召开安全管理委员会会议、安全例会，及时研究分析全公司的安全生产形势，全面掌握安全生产情况。

所有项目现场张贴《安全生产措施牌》《安全生产十大禁令》《施工队进场前应具备的安全条件》，加强安全管理。

新员工入职培训都会进行安全培训教育，并进行安全考试，理论知识通过后方能上岗。

公司为所有员工入五险一金，并根据工作性质的不同，入 20-100 万不等的人身意外险。

每年 1 月各级领导均会签订《安全生产责任状》，明确各级领导在安全生产上的职责与义务。每年春季、秋季组织光伏安全大检查，安全管理委员会排查横到边、纵到底，全面细致、扎实深入排查各类行为隐患、事故隐患。每年 6 月举行“全国安全生产月”，开展主题培训宣传工作，营造活动氛围，开展应急演练，提高处置能力等。

## 五、产品质量责任

### 5.1 产品质量承诺

深冷制氮产品质量承诺：与 PSA 制氮系统相比较，制氮纯度可高达 99.999%，节能量存在明显优势，系统运行稳定。

光伏发电质量承诺：安全、稳定、符合国家标准。

生物质产品质量承诺：

| 序号 | 原料  | 类型 | 尺寸     | 高位热值 | 低位热值 | 水份  | 灰份  | 含硫量   | 燃尽率   |
|----|-----|----|--------|------|------|-----|-----|-------|-------|
| 1  | 木屑  | 颗粒 | 8-10mm | 4700 | 4200 | 8%  | ≤4% | 0.03% | 95%以上 |
| 2  | 花生壳 | 压块 | 30*32  | 3900 | 3200 | 12% | 15% | 0.04% | 90%以上 |

## 5.2 产品售后责任

公司每年年末制定客户（企业规模、信息化需求方向、满意等）调查计划，在安排的计划时间内，派员将调查表发放给客户并及时回收，另指派专人对调查表进行统计、分析，并使用系统软件填写，确保数据正确无误。

为确保定期调查工作的顺利进行，公司成立了由副总经理为组长，大客户经理为组员的调查领导小组，具体负责对定期客户调查工作的组织、协调、督促、检查，以保证此项工作的顺利完成。

公司通过发放《客户满意率调查表》、召开项目及市场扩大会议、深入客户现场访问相关使用人员等形式，每年定期开展客户满意度调查，掌握第一手资料，便于有的放矢地开展服务质量改进。

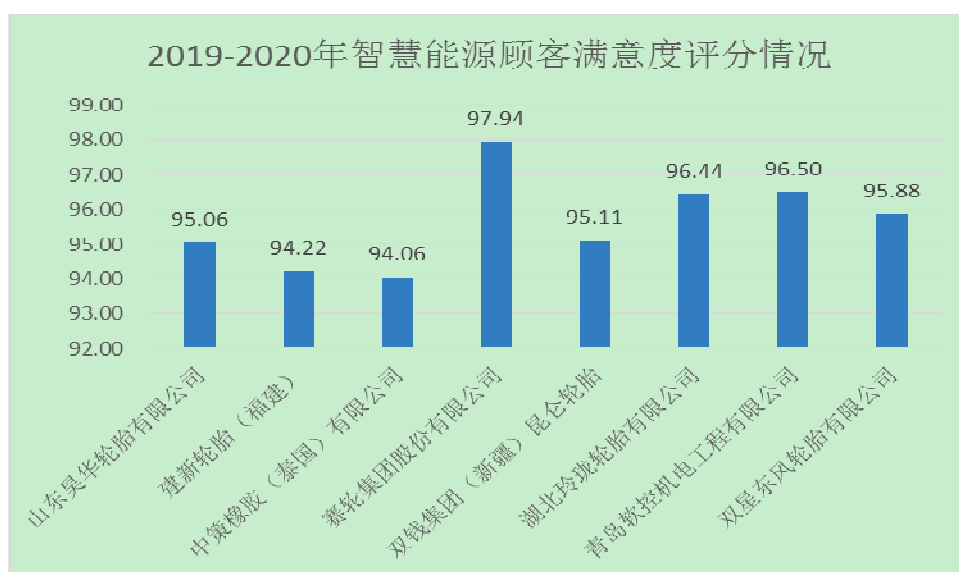


图 7 能源产品 2020 年度顾客满意度调查结果汇总及分析报告



| 2020年上半年顾客满意度调查结果汇总及分析报告（光伏产品） |        |    |           |          |          |                 |             |         |            |       |
|--------------------------------|--------|----|-----------|----------|----------|-----------------|-------------|---------|------------|-------|
| 序号                             | 客户     | 项目 | 光伏电站运行稳定性 | 光伏电站发电效率 | 光伏电站安全运行 | 故障排除及时性 and 有效性 | 运维人员工作能力及态度 | 技术支持与培训 | 与用户的定期沟通情况 | 最终得分  |
| 1                              | 崂山海尔   |    | 99.60     | 99.40    | 99.40    | 98.40           | 98.40       | 95.80   | 98.40      | 98.49 |
| 2                              | 平度海信空调 |    | 95.40     | 96.00    | 96.00    | 96.60           | 98.40       | 98.60   | 97.20      | 96.89 |
| 3                              | 平度海信冰箱 |    | 94.20     | 94.60    | 95.60    | 95.80           | 94.80       | 95.20   | 95.60      | 95.11 |
| 4                              | 胶州海尔   |    | 97.40     | 96.20    | 96.60    | 95.80           | 98.00       | 93.80   | 95.80      | 96.23 |
| 5                              | 胶南海尔   |    | 97.20     | 97.40    | 97.80    | 97.40           | 98.00       | 97.20   | 97.80      | 97.54 |
| 6                              | 华仁药业   |    | 98.80     | 97.00    | 100.00   | 98.40           | 99.60       | 98.80   | 100.00     | 98.94 |
| 7                              | 开发区海尔  |    | 98.20     | 95.80    | 97.20    | 97.80           | 97.60       | 96.40   | 98.40      | 97.34 |
| 8                              | 软控机电   |    | 98.40     | 99.20    | 98.20    | 97.00           | 97.80       | 97.40   | 98.40      | 98.06 |
| 9                              | 软控重工   |    | 98.20     | 98.20    | 98.00    | 98.20           | 98.60       | 98.20   | 98.20      | 98.23 |
| 10                             | 开发区海信  |    | 97.20     | 97.20    | 97.40    | 97.20           | 97.20       | 97.00   | 98.00      | 97.31 |
| 11                             | 赛轮     |    | 99.60     | 98.80    | 99.60    | 98.20           | 99.20       | 99.20   | 100.00     | 99.23 |
|                                | 平均分    |    | 97.65     | 97.25    | 97.80    | 97.35           | 97.96       | 97.05   | 97.98      | 97.58 |

图 8 光伏产品 2020 年度顾客满意度调查结果汇总及分析报告

### 5.3 质量奖励

集团在质量荣誉方面，先后获得青岛市质量工作先进集体、中国计量测试学会第六届计量测试服务优秀团体会员单位、计量诚信优秀单位、中启计量体系认证中心 AAA 证书等多项荣誉资质。



图 9 获得质量奖励

## 六、质量风险管理

### 6.1 质量投诉处理

公司设立售后服务部，并且开通了全国免费热线，出现质量问题时，均可与我公司售后服务部门联系，我公司郑重承诺，属我方责任的有质量问题的产品实行三包，予以退换并补偿相

关损失。

## 6.2 质量风险监测

公司“集团质量管理部——子公司、事业部质量管理部”垂直管理模式，使质量管理部独立于生产部门之外，成为质量诚信管理的“第三方”监督人。质检员负责对车间当班生产情况进行监督、检验、监测；计量理化中心负责各类原材料进行理化指标化验。集团质量管理部负责对公司产品质量情况进行抽检和质量统计。

## 第三部分 报告结语

### 一、未来展望

在日益激烈的市场竞争中，企业发展正如逆水行舟，不进则退。2020年，公司虽然在质量诚信管理方面取得了一些成绩，但同时，我们也清醒地认识到，我们离公司的质量目标、客户的期望还有很长的路要走。展望未来，我们将更加努力前行，积极探索企业质量工作的新思路、新方法，不断实行质量诚信工作的新改进、新措施，推动企业各项工作全面提升。

作为以推广合同能源管理经营模式为主的节能服务企业，我公司将始终秉承“节能创新、合作共赢”的理念，加强与各用能单位的全方位合作，为全社会的节能减排工作做出积极贡献。



## 二、报告参考及索引

| 部分           | 目录            | 企业质量信用报告编写指南 | 本报告对应页码 |
|--------------|---------------|--------------|---------|
| 第一部分<br>报告前言 | 一、报告编制规范      | 5.2          | P1      |
|              | 二、公司高层致辞      |              | P2      |
|              | 三、公司简介        |              | P2      |
| 第二部分<br>报告正文 | 一、企业质量理念      | 5.3          | P5      |
|              | 二、企业质量管理      | 5.4.1        | P7      |
|              | 2.1 质量管理机构    | 5.4.2        | P7      |
|              | 2.2 质量管理体系建设  | 5.4.3        | P7      |
|              | 2.3 质量奖惩体系    | 5.4.3        | P9      |
|              | 三、质量诚信管理      | 5.5          | P9      |
|              | 3.1 质量诚信教育    | 5.5.1        | P9      |
|              | 3.2 质量文化      | 5.3          | P10     |
|              | 四、企业质量基础      | 5.6.1        | P10     |
|              | 4.1 企业质量标准    | 5.6.2        | P10     |
|              | 4.2 企业计量水平    | 5.6.3        | P11     |
|              | 4.3 领先的技术     | 5.7.1        | P12     |
|              | 4.4 认证认可情况    | 5.6.4        | P13     |
|              | 4.5 安全、环境管理情况 | 5.7.4        | P13     |
|              | 五、产品质量责任      | 5.7.1        | P14     |
|              | 5.1 产品质量承诺    | 5.7.2        | P14     |
|              | 5.2 售后情况调查    | 5.7.3        | P15     |
|              | 5.3 质量奖励      | 5.7.5        | P16     |
|              | 六、质量风险管理      | 5.7          | P16     |
|              | 6.1 质量投诉处理    | 5.7.3        | P16     |
| 6.2 质量风险监测   | 5.4.4         | P17          |         |
| 第三部分<br>报告结语 | 一、未来展望        | 5.8          | P18     |
|              | 二、报告参考及索引     | 5.8          | P19     |
|              | 三、读者意见反馈      | 5.8          | P20     |

## 三、读者意见反馈

|                              |                               |                             |                              |
|------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| 姓名:                          |                               | 职务:                         |                              |
| 单位:                          |                               |                             |                              |
| 地址:                          |                               |                             |                              |
| 电话:                          |                               | Email:                      |                              |
| 您对本报告总体满意程度:                 |                               |                             |                              |
| <input type="checkbox"/> 很满意 | <input type="checkbox"/> 比较满意 | <input type="checkbox"/> 一般 | <input type="checkbox"/> 不满意 |
| 您最关注本报告的哪些方面:                |                               |                             |                              |
| 1、                           |                               |                             |                              |
| 2、                           |                               |                             |                              |
| 3、                           |                               |                             |                              |
| 本报告中最令您满意的是:                 |                               |                             |                              |
| 1、                           |                               |                             |                              |
| 2、                           |                               |                             |                              |
| 3、                           |                               |                             |                              |
| 您希望本报告在哪些方面改进:               |                               |                             |                              |
| 1、                           |                               |                             |                              |
| 2、                           |                               |                             |                              |
| 3、                           |                               |                             |                              |
| 请对本报告提出您的意见和建议:              |                               |                             |                              |
|                              |                               |                             |                              |