

# 企业质量信用报告

**Enterprise quality credit report**

日照中科美阳太阳能制造有限公司

二〇一八年八月

# 客 观 性 声 明

本公司郑重声明：本报告是依据国家质检总局于 2014 年 8 月 11 日印发的《关于组织企业试点发布〈企业质量信用报告〉的通知》及其附件要求编制，公布了本公司质量诚信体系建设的基本情况，以确保社会各界对我公司的质量信用状况进行公正性的评价。报告中使用的数据、信息均为真实有效。

本声明的法律责任由本公司承担。

企业名称（盖章）： 日照中科美阳太阳能制造有限公司

企业法人代表签字： 石翠玉

签 署 日 期： 二〇一八年八月六日

# 高层致辞

尊敬的各界朋友：

面对国内太阳能市场质量参差不齐的现状，部分企业质量信用出现问题，为了更好地服务于广大消费者和用户，减少社会各界对我公司质量信用的征信成本，我们将在不断提高产品和服务质量水平的同时，开展全员质量管理，增强质量信用体系建设。

为了实现这一目标，公司确立了“提升产品质量、满足顾客需求、坚持预防为主、实现持续改进”的工作方针。

产品质量是公司生产、经营和赖以生存的基础。为了不断提高产品质量水平，公司采用先进的质量管理体系、质量管理方法和在线检测措施，编制了覆盖产、供、销各个环节的质量考核标准，保证了产品生产的各个质量环节得到有效控制。在内部管理上，建立了质量一把手负责制、质量奖惩制，质量监督抽查制等各种制度，保证了质量的长期稳定。在质量指标的检测上，公司投资增添了检测设备，采用在线检测和离线检测相结合的方式，使出厂的每一件产品都是合格的，极大的提高了客户的满意度。

质量安全是底线。为了保证产品在使用过程中是安全的，公司选用的材料是经过安全、环保、认证的产品，符合产品质量标准要求，满足人身健康安全要求，符合环境保护要求。

全员质量管理是提高企业质量信用的关键。公司每年制定全员培训计划，特别是质量意识、操作技能、思想教育等方面的培训。积极开展质量活动月、班组等劳动竞赛活动，在职工当中真正树立起“一

件不合格品就能砸掉一个客户”的质量意识，广泛采用 6S 现场管理、6σ西格玛等管理工具，实现了产品质量的稳步提升。

公司以诚信经营、遵纪守法为最重要准则，以“诚信为本、务实高效、专业追求、顾客至上”为企业宗旨，积极履行企业社会责任，为实现企业价值的最大化而全力以赴，力争成为值得大家信赖的太阳能制造企业。

今后，我们将尽自己所能，不断提高产品质量水平和服务水平，在追求诚信经营的道路上不断努力，永不停步！

# 目 录

前 言.....	I
0.1 报告编制规范.....	1
0.2 企业简介.....	4
<b>第 1 章 企业质量理念.....</b>	<b>4</b>
1.1 质量战略.....	4
1.2 企业管理理念、愿景.....	5
1.3 相关方.....	5
<b>第 2 章 企业质量管理.....</b>	<b>6</b>
2.1 质量管理机构.....	6
2.2 质量管理体系.....	6
2.3 质量风险管理.....	6
2.3.1 质量投诉处理.....	7
2.3.2 质量风险监测.....	7
2.3.3 应急管理.....	8
<b>第 3 章 质量诚信管理.....</b>	<b>9</b>
3.1 质量诚信管理.....	9
3.2 质量文化建设.....	9
<b>第 4 章 企业质量基础.....</b>	<b>10</b>
4.1 产品标准.....	10
4.2 计量水平.....	10
4.3 认证认可情况.....	11
4.4 质量检验情况.....	11
<b>第 5 章 产品质量责任制.....</b>	<b>12</b>
5.1 产品质量水平.....	12
5.2 产品售后责任.....	12
5.3 企业社会责任.....	12
5.4 质量信用记录.....	13
<b>结 语.....</b>	<b>18</b>
<b>参考文献.....</b>	<b>19</b>
<b>读者意见反馈.....</b>	<b>20</b>

## 前 言

### 0.1 报告编制规范

报告组织范围：日照中科美阳太阳能制造有限公司。

报告时间范围：2017年08月至2018年08月，本报告为日照中科美阳太阳能制造有限公司第一份质量信用报告。

报告发布周期：日照中科美阳太阳能制造有限公司质量信用报告为年度报告。

报告数据说明：本报告披露的相关数据来自公司内部统计，特别说明的除外。

报告获取方式：本报告以印刷版和电子版两种形式发布，欲获取报告电子版，请登录日照中科美阳太阳能制造有限公司网站 <http://www.zkmy.com>

### 0.2 企业简介

日照中科美阳太阳能制造有限公司成立于2006年，专业从事太阳能制造、销售、安装、施工的。公司自成立之初，就立足于高、精、尖，坚持高标准、高起点，采用国内外先进的生产工艺及装备，实现生产的机械化、规模化、自动化。公司现已全面通过ISO9001:2008质量管理体系认证、ISO14001环境管理体系认证、山东节能产品认证以及中国国家强制性产品认证，质量管理水平一年一个台阶。



公司注册资金 6010 万元，注册地址五莲县城北工业园，是一家能够独立承担太阳能产品及其零部件的研制、开发及检测的专业化公司。公司新厂占地面积 50 余亩，建筑面积 2 万多平方米，企业现有员工 100 余人，总资产共计 5000 万元左右。公司新上平板太阳能生产线，年产量达到 30 万台，实现了太阳能与建筑一体化。

从 2009 年至今，连续多年被评为明星企业、文明单位，并被多家银行评为 AAA 级信用企业，2009 年以来企业连续四次荣获“国家家电下乡中标企业”，2009、2015 年被省工商局评定为“山东省著名商标”，2009 年荣获“日照市消费者满意单位”，2009 年 7 月获得齐鲁晚报“山东消费者最信赖的下乡家电品牌”评选活动的“售后服务满意奖”，2010 年荣获第八届“山东省消费者满意单位”，2011、2015、2017、2018 年被山东省住房和城乡建设厅评定为“山东省新型墙材建筑节能产品”，2012 年 5 月获得山东省科技成果奖，2012 年 9 月成功入围“节能产品惠民工程推广企业”，2012 年 11 月荣获第九届“山东省消费者满意单位”，2013 年 11 月荣获国家工信部“能效之星”称号。

自美阳热水器投放市场以来，以卓越的性能，新颖的结构，周到的服务，深受消费者的青睐，营销网络遍布全国各地，销量逐年

增多，而且工程订单大批量而来，如：五莲县福鑫苑小区、巨野县书香园小区、日照京泰盘龙湾小区、平度慧谷时空小区、昌乐金都世纪城小区、诸城如意花园小区、五莲县新玛特花园小区等等。

美阳公司坚持立足太阳能光热系列产品研发制造和市场拓展、施工安装、技术服务项目；拥有成熟的生产管理、市场运作和售后服务经验。实现经济效益和社会效益双赢的战略构想，致力打造享誉全国的优势品牌企业，为我国太阳能产业的发展做出自己的一份贡献！

## 第 1 章 企业质量理念

### 1.1 质量战略

公司质量战略目标：根据公司十三五规划，将产品质量管理由目前的热性能、耐压、耐冻、耐冲击等单一指标的质量管理转向体现太阳能实物质量以及质量长期稳定性上，将反映太阳能物理化学性能好坏转向体现消费者对功能化需求的效果上、安全性上，以及对环境保护和社会责任上。不仅完善其技术因素，还应全面完善产品质量的社会与文化因素。

公司质量管理工作重点逐步从“产品的热性能、耐压、耐冻、耐冲击等质量单一指标要求”到“产品实物质量全面满足客户要求以及批次长期稳定”转变，从“物理指标”到“产品功能、产品健康安全、环保”转变。通过标准化质量管理体系、表格化质量控制体系、标杆企业质量对比体系，不断引进新设备、在线全面检测技术、广泛开展全员质量管理等办法，来保证产品质量指标满足客户要求；通过对原料质量的检验控制、精细化管理、设备、现场的管控实现产品实物质量全面满足客户要求并保持长期稳定；通过太阳能先进制造技术的采用，以及与高等科研院所的合作检测，满足和保证产品的功能性，确保产品健康安全，达到环保要求。

### 1.2 质量管理理念、愿景

“提升产品质量、满足顾客需求、坚持预防为主、实现持续改进”是公司全体员工遵从的企业质量理念。质量管理，任重而道远，公司通过各种方式，不断提高全体员工的质量意识和理念，诚信经营，协同发展，从而实现企业的健康发展。

公司愿景：以经济增长、质量和效益为中心，以客户满意为宗旨，通过不断的设备改造、技术引进、产品创新、先进管理理念推广、依靠广大员工，形成以质取胜、以产品性能取胜、以客户信赖

的产品安全性取胜的百年太阳能制造企业。

### 1.3 相关方

在股东利益方面，按照法律、法规和《公司章程》，加强公司资本运营、寻找经济效益高的产品与项目、加强与知名企业的合作力度、控制不必要的生产成本、寻求企业价值最大化，切实维护中小股东的利益。

在顾客利益方面，为客户提供满意的产品品质与性能，建立完善的售后服务制度和售后服务网点，完善内部售后服务体系，增加专业售后服务人员，及时处理客户投诉与抱怨。

在供方利益方面，公司坚持“美阳与供应商互惠共赢”的原则，提供资金、技术等支持供方开发适合我们产品特点的新产品，严格履行合同协议规定，及时支付供方的款项，确保供方利益不受损害，想方设法提升供应商的产品质量水平。

在员工利益方面，建立完善的工资发放制度，每年按照高于地区平均增资水平的标准提资；建立合理的激励机制、晋升机制、按时缴纳员工各种保险、不断提高员工社会福利待遇。公司建立了完善的培训管理制度，对员工的操作技能、专业知识、质量管理等方面进行系统化培训。没有质量就没有效益，一旦发现公司出现质量薄弱环节，及时选派员工参加技术交流会、到先进企业参观学习，避免质量问题的发生和职工利益受损。公司重视人才的培养，与国内多家大学、科研院所建立了长期的合作关系，每年选拔业务能力强的职工到外出深造，提高员工的专业知识，至今已有多名专业人才走上质量管理岗位。

在社会利益方面，公司把为社会和用户提供最健康、安全、环保的太阳能产品作为自己的社会使命。公司持续不断进行技术与设备改造，实现公司产品质量的升级，采用环保、节能、可靠的原材料制造作为对社会的回报。

## 第2章 企业质量管理

### 2.1 质量管理机构

科学的管理机构是企业有效运行的基础，是提供高性能、高质量产品的基础，根据公司实际情况，由企管办不断修订完善，设置了质量管理组织机构，实现了由公司总经理负责的层层质量控制机构与体系。

贯彻落实公司质量方针，实现质量目标，保证与质量有关的各种管理和技术等因素始终受控多级控制，是公司设置组织机构基本原则。总经理拟定公司中长期质量战略规划；质量监督部是公司的最高出厂产品质量管理机构，负责组织体系和质量管理制度建设，包括监督产品质量、顾客满意度调查、质量指标测试等；质量监督部和经营部门协调共同负责对产品的售后质量服务工作；总工负责产品工艺设计、生产过程质量控制和质量反馈等工作；各生产车间负责半制品的质量控制工作。

### 2.2 质量管理体系

公司的质量方针：提升产品质量、满足顾客需求、坚持预防为主、实现持续改进。

公司的质量目标：用户满意率96%，产品出厂合格率100%。

公司在2014、2016年通过了国家强制性产品认证，于2015年、2018年通过了ISO9001质量管理体系、ISO14001环境管理体系和节能产品认证，于2014、2015、2017、2018年分别通过了四个山东省建筑节能技术与产品认证。

为了保证产品的功能性与健康、安全、环保特性，公司加强了与国内外知名检测机构和院校的合作，实现产品常态化检测，实现了先进的技术在本公司采用与推广。控制好关键工序的质量控制点可以很好的保证产品质量的稳定性，减少偶发性质量问题的发生。在生产中我们重点控制关键工序的质量点，通过对质量点的控制及对产品的检测，确保了出厂产品质量合格率达到100%。

### 2.3 质量风险管理

### 2.3.1 质量投诉处理

公司制定了质量投诉处理的流程,并出台了对客户反馈质量问题的处理规定。接到客户质量投诉后,由公司质量监督部负责填写《客户反馈处置单》,通知工艺装备部、责任车间;车间及时分析质量问题产生的原因,拿出处理意见及整改措施,书面报工艺装备部、质量监督部、总工;工艺装备部进一步分析原因并进行责任划分,做到原因不明不放过、整改措施不到位不放过、相关人员得不到教育不放过的“三不放过”原则进行内部处理。

对于客户:接到客户质量反馈后一个工作日内给予答复,并派遣相关服务人员进行走访、确认、处理相关事宜,在走访过程中发现问题确属我方的,与客户协商,尽量让客户满意,确属我公司产品质量问题,公司将采取现场修复、退回重新处理、退换货、降价赔偿等方式进行处理;不属我方的,也要同客户一起分析、找出并写明发生问题的原因,达到客户满意为止。

### 2.3.2 质量风险监测

公司在产品质量安全方面的风险主要有三大方面:

第一:市场质量风险。2018年市场不确定因素较多,城乡居民收入水平的持续改善、政策支持等因素将助推内需市场稳定增长,而原料市场的波动、供应链体系的不畅是太阳能行业面临的主要质量风险。为此,公司出台了《物资采购管理标准》、《物资购进过程控制标准》、《原料供应管理制度》、《原料入库质量把关规定》等相关措施,严把入库质量关,确保所采用的原料都是国内外知名企业生产的合格产品,规避因市场变化而带来的质量风险。

第二:生产过程风险。优质的产品来自先进的生产设备、优秀的操作员工、科学合理的管理制度以及检测体系。在管理体系上,公司严格按照质量管理体系、环境管理体系、标准化良好行为要求、安全标准化要求,对公司经营者主管意愿、组织质量意识、“人机料法环测”、财务资源等各个环节进行了规范。

在内部管理上,公司建立了质量一把手负责制、质量奖惩制、质量

监督抽查制等各种责任制；广泛开展质量自查活动，制定了严于国家标准的内控指标，严格按照客户质量要求组织生产，并开展质量诊断和质量攻关活动，广泛采用 6S 现场管理、六西格玛质量管理、表格化、因果图、QC 攻关等管理方法与工具，每年坚持开展质量月、安全月、设备管理月、操作比武活动，每年开展成本能源管理杯、经济效益杯、安全杯、质量管理杯等多项劳动竞赛，实现了产品质量稳定可靠，稳步提升的局面。

在生产过程中，根据人、机、料、法、环、测六大因素进行严格控制，保证半制品的质量合格。

第三：相关方造成的风险：与相关方签订符合相关质量法律法规要求的合同，规避相关方造成的质量风险。

### **2.3.3 应急管理**

公司把质量安全风险管理作为企业安全运营的首要任务和要求，建立健全太阳能质量安全风险预警响应和太阳能安全突发事件应急反应机制。

公司制定了《客户质量反馈应急处理办法》，理顺了应急处理流程，公司建立24小时值班制，根据客户的要求及时上报处理。

公司通过集中组织学习、外出参观等不同方式不断提高质量管理人員的质量风险应急管理意识，并且要求他们对相关工作人员和客户宣传公司的应急处理方案，公司还定期组织对重大质量事故进行讲解，并将质量事故以案例的方式结合生产实际进行上墙图解，不但直观，而且极大的增强了全员的质量意识，引导广大职工提升处理突发质量事件的能力，理顺处理突发事件的流程，确保应急管理工作的 efficient 开展。

## 第3章 质量诚信管理

### 3.1 质量诚信管理

公司注重对产品质量的诚信管理。公司产品所采用的原料都是国内外知名企业生产的合格产品，所采用的生产与检测设备都是国内外先进的，生产工艺与检测方法都是经过优化的，顾客所购产品一旦出现质量问题，接到来电或来函后，一个工作日内作出答复，经验证属于产品固有的质量问题公司将以客户满意的要求进行处理；属于客户使用过程或者后加工过程出现问题，公司将与客户一起寻找解决问题的方法，直到问题解决为止。

在原材料采购方面：在采购前对供方的设备、人员技术、工资水平、管理体系、生产现场进行了全面考察、评估；我们内部制定了完善的《物资采购管理规定》、质量把关体系，对一些偶发性质量问题规定了关键工序、质量控制点，投巨资购买了先进的在线检测系统，保证对全部产品都进行了检测。

公司严格按照质量管理体系对产品生产以及售后全过程进行监督控制。

### 3.2 质量文化建设

为了提高员工的质量意识和产品的质量水平，公司大力开展企业文化建设，经常发动全体员工开展“争创先进车间”、“争做质量优秀标兵”、“质量在我心中，质量在我手中”等活动；每年开展一次操作、设备技术比武活动、评选技术能手、先进生产者活动；每周坚持召开班前班后质量分析会，开展文明现场、质量月、技术竞赛活动；设立 QC 攻关小组，攻关质量难题、提升质量水平。通过这些活动激发了员工与员工、班组与班组、车间与车间之间的竞赛热情，促进了产品质量水平的不断提高。

## 第 4 章 企业质量基础

### 4.1 产品标准

为了保证产品质量符合国家标准要求以及客户要求，公司制定了了严于国家标准的企业内控标准，对于订单式品种如果客户有标准严格按照客户标准执行，没有的按照公司内控标准执行，另外为了提高公司产品质量水平，公司制定了目标标准，该目标标准各项指标等同于 GB/T19141-2011 国家标准。

公司在发展过程中，始终坚持以标准制度化建设为基础，不断投入人力、物力和财力，着重进行技术创新和企业的标准化建设，建立了全面的标准化管理体制。设立以总经理为主任的企业标准化委员会，各车间和技术部门主要领导为标准化委员会委员，标准化委员会负责制订标准化管理体制的实施方案和目标；委员会下设标准化管理办公室，设专职标准化工作人员 1 人，兼职 6 人，建立了以技术标准为主，以管理标准和工作标准为配套的企业标准体系，定期对各部门各岗位展开有针对性的标准化培训并对培训项目进行考核，制定了严格的奖惩制度。

### 4.2 计量水平

公司在工艺装备部设立专职计量管理员，同市县技术监督局一起每年对计量设备进行检测、校正。专职管理员不定期对全公司计量设备进行检查，对查出不合格的及时报修或报废。公司严格按照 GB17167-2006《用能单位能源计量器具配备和管理通则》依法配备能源计量器具。严格按照

生产需要配备国内先进的太阳能检测仪器设备。

#### 4.3 认证认可情况

公司在2014、2016年通过了国家强制性产品认证，于2015、2018年通过了ISO9001质量管理体系、ISO14001环境管理体系认证，于2014、2015、2017、2018年通过了四个山东省建筑节能技术与产品认证。

#### 4.4 质量检验情况

优质的产品来自先进的生产设备，优秀的操作员工以及科学合理的管理制度以及检测体系。

引进了国内先进的从原料入厂质量检测、生产过程检测、成品离线、在线全检测的全过程质量检测设备，编制了覆盖产、供、销各个环节的质量考核标准。在内部管理上，建立了质量一把手负责制、质量奖惩制、质量监督抽查制等各种责任制；广泛开展质量自查活动，制定了严于国家标准的内控指标，严格按照客户质量要求组织生产，并开展质量诊断和质量攻关活动，广泛采用6S现场管理、六西格玛质量管理、表格化、因果图、QC攻关等管理方法与工具，每年坚持开展质量月、安全月、设备管理月、操作比武活动，每年在员工之间开展成本能源管理杯、经济效益杯、安全杯、质量管理杯等多项劳动竞赛，实现了产品质量稳定可靠，稳步提升的局面。不断提高产品生产快速反应能力和合同履约率，始终坚持“重合同、守信用、保质量、促履约”的经营方针。坚持把用户满意作为生产经营的宗旨，从产品质量、包装质量、运输质量等方面实行全方位服务，将所有用户建立了用户档案，进行定期走访，征求意见，加强联络。及时改进用户反馈的质量、包装和服务问题，有力地巩固了新老客户的业务关系，在用户中树立了良好的企业形象。

## 第 5 章 产品质量责任制

### 5.1 产品质量水平

公司营业执照法定代表人：石翠玉，社会信用代码：  
91371121789285989R，注册商标：“美阳”。

公司法人代表对产品质量作出如下承诺：公司产品所采用的原料都是国内外知名企业生产的合格产品、所采用的生产与检测设备都是国内外先进的、生产工艺与检测方法都经过优化的。公司所表述的产品功能是经过权威检测机构检测认可的并验证的；公司所销售的太阳能产品是健康、安全、可靠的；本公司产品生产过程是环保的。

### 5.2 产品售后责任

顾客所购产品一旦出现质量问题，接到来电或来函后，一个工作日内作出答复，经验证属于产品固有的质量问题公司将以客户满意的要求进行处理；属于客户使用过程或者后加工过程出现问题的公司将与客户一起寻找解决问题的方法，直到问题解决为止。

### 5.3 企业社会责任

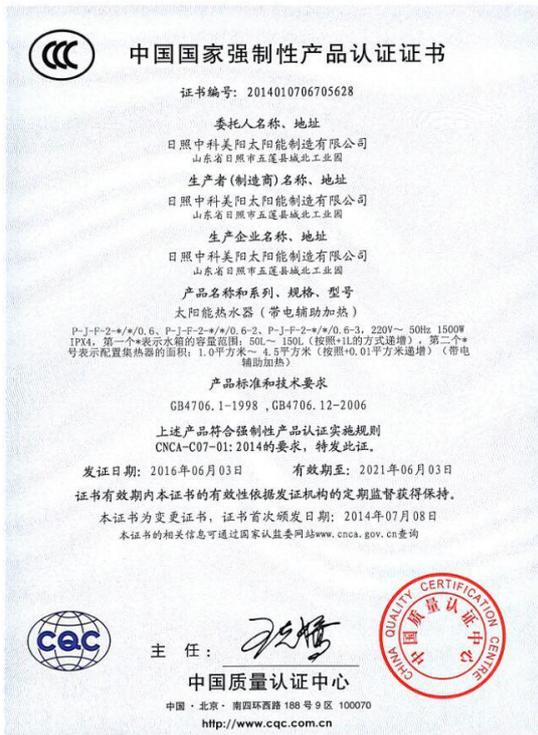
公司倡导与社会和谐发展理念，不断回馈社会，自觉履行公共责任和社会义务。确定了“诚信为本、务实高效、专业追求、顾客至上”的企业发展方针，注重每项活动的社会贡献。公司通过了 ISO14001 环境管理体系认证，始终重视和强化企业环保责任。在全公司开展清洁生产活动，以节能降耗为方针制定了相应的管理规定，加强原材料的消耗管理与控制、加大用电管理和节能改造，对能循环利用的进行回收利用。不断完善职工健康保障体系，在抓好生产经营的同时，始终注意保障职工健康和人身安全，认真贯彻落实《劳动合同法》、《职业病防治法》，不断提高全公司干部职工的职业、卫生、法律意识。公司支持公益事业、爱心奉献社会。企业发展，不忘回报社会，多年来公司积极参与各种爱心慈善和社会公益活

动。积极开展抗震救灾活动，为灾区奉献爱心。

### 5.4 质量信用记录

公司不断完善质量保证体系建设，稳步提升产品质量信用度。  
部分获奖证书:





Q 1453662









## 结 语

“提升产品质量、满足顾客需求、坚持预防为主、实现持续改进”是公司全体员工遵从的企业质量理念。作为一家专业太阳能制造企业，公司始终将“诚信为本、务实高效、专业追求、顾客至上”作为公司的经营理念，建立诚信自律机制，遵纪守法，依法经营，不断提升产品、服务质量水平。多年来，公司太阳能产品质量稳定，市场信誉度高，2009年以来企业连续四次荣获“国家家电下乡中标企业”，2009年荣获“日照市消费者满意单位”，2009年7月获得齐鲁晚报“山东消费者最信赖的下乡家电品牌”评选活动的“售后服务满意奖”，2010年荣获第八届“山东省消费者满意单位”等荣誉称号。随着公司质量管理体系、环境管理体系和标准化体系的有机融合，公司的产品质量将显著提高。当前公司将紧紧抓住太阳能行业发展的历史机遇，大力实施质量品牌战略，紧紧围绕以经济增长、质量和效益为中心，努力实现公司经济发展稳中求进的目标，保持公司质量效益稳定增长，努力成为国内太阳能行业的一流企业。

## 参考文献

- [1] GB/T 29467-2012 企业质量诚信管理实施规范；
- [2] GB/T 22116-2008 企业质量信用等级表示办法；
- [3] GB/T 22117-2008 信用基本术语；
- [4] GB/T 22118-2008 企业信用信息采集、处理和提供规范；
- [5] GB/T 22119-2008 信用中介组织评价服务规范 信用评级机构；
- [6] GB/T 22120-2008 企业信用数据项规范；
- [7] GB/T 23791-2009 企业质量信用等级划分通则；
- [8] GB/T 23792-2009 信用标准化工作指南；
- [9] GB/T 23793-2009 合格供应商信用评价规范；
- [10] GB/T 23794-2009 企业信用评价指标体系分类及代码；
- [11] GB/T 26818-2011 个人信用调查报告格式规范 基本信息报告；
- [12] GB/T 26819-2011 信用主体标识规范；
- [13] GB/T 26817-2011 企业信用调查报告格式规范 基本信息报告、普通调查报告、深度调查报告；
- [14] 国家质量监督检验检疫总局(质检办质函(2014)714号--《企业质量信用报告》一般要求)

## 读者意见反馈

联系部门：日照中科美阳太阳能制造有限公司 办公室

联系人：王丽奎

地址：山东省日照市五莲县城北工业园

邮政编码：262300

电话：0633-5453111

传真：0633-5453123

E-MAIL: [rzzkmy@126.com](mailto:rzzkmy@126.com)