企业质量信用报告

青 岛 晟 森 机 械 有 限 公 司

目 录

第一部分:

前言

1 报告编制规范.....2

2 总经理致辞.....3

3 企业简介.....4

第二部分：报告正文

1 企业质量理念.....6

2 企业内部质量管理.....6

2.1 质量管理机构.....7

2.2 质量管理体系.....8

2.3 质量风险管理.....8

3 企业质量诚信管理.....10

3.1 质量诚信管理.....10

3.2 质量文化建设.....10

4 企业质量基础.....11

4.1 企业产品标准.....11

4.2 企业计量水平.....11

4.3 企业认可情况.....12

4.4 质量检验情况.....12

5 产品质量责任.....13

5.1 产品质量水平.....13

5.2 产品售后责任.....13

5.3 企业社会责任.....14

5.4 质量信用记录.....15

第三部分：报告结语

第一部分报告前言

一、报告编制规范

《青岛晟森机械有限公司质量信用报告》回顾了青岛晟森机械有限公司在质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的理念、制度、措施以及取得的成效。关于本报告的披露内容，说明如下:

（一）报告范围

报告组织范围: 青岛晟森机械有限公司

报告时间范围: 2015 年 11 月——2016 年 11 月

报告发布周期: 本报告为年度报告

报告数据说明: 报告内容所涉及数据源于公司，数据真实、有效。

（二）报告内容客观性声明

本报告完全依托公司生产经营实际情况而编写，内容客观公正，无虚假信息，愿对本报告内容真实性负责。

（三）报告获取方式

以公司网站 http://www.china-sosn.com 为载体（总部网站），展现《企业质量信用报告》。

二、总经理致辞

质量第一、诚信经营是市场经济对所有现代企业的基本要求，是企业生存的基础。人无诚信不立，业无诚信不兴，国无诚信不强。诚实守信历来是中华民族的一种美德，诚实

守信对国家来说是“国格”的体现，对企业来说是品牌和信誉的体现，对个人来说是人格和人品的体现。

在新的历史时期，我们严格按照 ISO9000 标准质量体系要求，严格程序，科学生产，保证出厂产品的“四个 100%”，做到产品优异，诚实守信，服务一流。如果是我公司出现有关质量、服务的问题，我公司愿意承担一切经济责任。

公司通过经常性地教育和不断灌输、典型引导、环境熏陶，辅之以完善的企业管理制度，强化了员工与市场需要相适应的诚信观念。在晟森机械，从领导到员工，大家都能将“质量第一、诚信为本”的质量诚信理念贯彻落实到生产经营的每个方面，从而实现企业的价值，提升了企业的品牌形象。

质量与诚信不是一阵子的事，而是一辈子的事。今后，我们仍将怀着至诚之心，继续践行“质量第一、诚信文本”的理念，为提升整个木工机械行业的质量信用水平，做出更多的贡献。

三、企业简介

青岛晟森机械有限公司始建于 2008 年，总部设在青岛市胶州市洋河工业园。公司占地 40 余亩，职工 100 多人。公司拥有中高级职称工程技术人员 30 人，本科生 21 人，大专及中专 64 人。首席质量官 1 人，国家中级质量工程师 2 人。各种动力设备 50 余台（套），设备基础雄厚。是集科研、开发、制造、销售、服务于一体的专业从事木工机械设备制

造的科技知识密集型企业，主导科技自动化产品包括裁板锯系列、木工机械、砂光机系列、木工排钻、真空覆膜机、封边机系列、电脑雕刻机等七大系列，六十多个规格。

公司始终遵循“诚信为本、质量为生、创新为题、发展为主”的宗旨，恪守对用户的品质承诺，注重人才培养引进，与科研院所密切联系合作，拥有雄厚的技术力量和完善的检测手段，集先进的技术优势及精密的生产设备于一体，汇集了一批以生产木工机械为专业的十年以上工作经验的技术人员，对木工自动化机械、裁板锯等产品有着深刻的理解和经验积累，保证了所生产的木工机械设备的高品质、高性能。

公司多年来得到了政府和社会各界的认可。多次荣获省、市级“先进私营企业”、“青岛市民营科技企业”、“青岛市高新技术企业”等荣誉称号。“晟森”及其图案获得了注册商标。

公司融精尖技术队伍多年来积累的丰富的设计、制造经验，凭借先进的生产设备工艺，严格的质量保障措施，科学的管理艺术，快捷高效的服务，不断开拓创新，为木工机械设备技术在各行业的应用，促进行业技术创新倾注全部的精力和诚意。

公司不断开发新产品，产品畅销全国各地并远销俄罗斯、乌克兰、中东、南非、东南亚、中欧等国家和地区，赢得了各方客户的信赖，产品工艺处于国内同行业领先水平。

公司坚持走高起点的科学技术道路、不断研制开发高新技术产品；讲究信誉、保证产品质量，热情欢迎各级领导和各界同仁莅临指导、参观、合作、洽谈，我公司将以崇高的

信誉保证，优质的产品质量和周到的用户服务，与您携手共利、共创辉煌。

第二部分　报告正文

1　企业质量理念

公司自成立以来充分重视产品质量和品牌建设，于 2010 年导入 ISO9001、ISO14001、ISO18000 三体系，体系运行有效。公司明确制定了质量方针：质量为先、安全为本；持续改进、顾客至上；和谐团队、追求卓越；公司质量目标：产品交付合格率 100%；　遵信守约，合同履约率 100%；无重大产品质量投诉，对顾客投诉处理率达 100％；卫生质量目标：产品质量指标检验检疫合格率 100%；三个符合：符合国家法律法规；符合行业标量统计分析；开展质量教育培训；建设企业质量文化等.

2 内部质量管理

2.1 质量管理机构

企业的内部管理由分厂厂长全面负责，主要体现在现场管理、生产过程管理、设备管理和人员管理四个方面。

1、现场管理：主要对生产现场的卫生、设备、台帐、安全几个方面进行检查，出现问题出具整改通知单按规定时间整改完毕，由相关人员验证考核。

2、生产过程管理：根据规程和公司制度的要求，结合生产实际，编制生产过程质量控制图表和原燃材料、半成品、成品的内控质量指标。运用数理统计方法，掌握质量波动规律，不断提高预见性和预防能力，及时采取纠正措施，确保

生产全过程处于受控状态。依据新版《机械企业质量管理规程》要求，修订各项管理制度和文件，对岗位作业指导书和仪器操作过程进行了完善，保证了 ISO9000 质量管理体系的有效运行。

3、检验设备管理：根据《木工机械企业质量管理规程》要求配路了满足木工机械设备质量检验和生产控制要求的仪器设备。设备的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。并按《规程》要求，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。建立仪器设备自校规程和自校记录，做好自校记录。

4、人员管理：建立人员档案，档案内容包括学历证书、培训档案、上岗操作证、技能等级证书、学习经历等内容。按年度培训计划对各级人员进行理论培训和实际操作培训。

2.2.1 质量管理机构

公司最高管理者为总经理，总经理任命主管质量副总为管理者代表行使质量管理权利，下设 ISO9000 管理体系办公司负责全公司质量管理具体事宜，办公室设在公司企管部，设有专职的质量管理人员，对公司的质量工作进行考核、监督和检查。公司下属各分厂最高管理者为厂长，厂长任命主管质量的副厂长为分管理者代表，主管本单位的质量管理工

作，分厂下设 ISO9000 质量管理体系办公室负责本单位的质量管理工作，办公室设在分厂生产办，配有专职的质量管理员对本单位的质量管理工作的监督、检查和考核，每个部门和人员均有详细的职责和权限，形成层层有落实层层有考核的管理机构。

2.2 质量管理体系

质量是企业的生命，自公司产品生产开始，公司负责人一直把产品质量当做头等大事来抓，在质量管理实际工作中始终坚持公司制定的质量方针和质量目标，以顾客和市场为关注焦点，努力把产品做成木工机械行业的知名品牌，成为市场和客户值得信赖的企业。公司于 2010 年建立并通过了质量管理体系 ISO9001:2009; ISO14000; ISO18000 多种管理体系认证。通过几年的努力，公司相继通过了出口机械生产企业备案认证。在日常实际工作中，对每年的定期的内部审核、外部审核和管理评审提出的问题认真分析原因提出纠正预防措施，切实整改并验证落实，对体系不断地进行完善、更新和改进，保证了我开公司质量管理体系运行的充分性和有效性，很好的保证了产品的质量安全。

2.3 质量风险管理

1、质量投诉处理

公司建立售后服务制度，积极完善售后服务网点建设，建立顾客档案，公布投诉电话，妥善处理顾客对产品的抱怨和投诉，努力使顾客满意；公司开展顾客满意度调查和不定期上门回访客户，了解顾客需求，持续改进质量。在提高服务质量方面主要做了以下几方面的工作：1、公司每个生产

季前（每年 9 月-10 月）开展质量知识及技术技能的培训，提高企业员的整体素质，增强员工的质量意识。2、提高对用户投诉的处理并积极纠正和制定预防措施。为保证用户的投诉及时得到处理，提高用户对投诉处理的满意度。公司、调配物流部门和营销部门专人负责处理顾客投诉，及时处理投诉反馈处理意见，并采取相应纠正和预防措施。3、建立和完善考核、激励机制，调动员工的积极性，充分提高工作效率和整体服务水平。通过考核与激励机制，逐步完善客户满意度工作。通过以上措施的实施，使公司的产品逐渐得到了客户的认可和满意。

2、质量风险监测

公司建立产品质量风险监测管理制度，对加工整个生产过程进行危害分析，对影响产品质量的重点加工岗位，设立质量风险关键控制点，不断完善和健全公司质量风险监测体系，规定监测频次，迅速向车间反馈监测数据，及时预防、纠偏，保证产品质量。同时公司通过网络、行业协会、政府主管部门等沟通渠道，广泛收集有关本行业各方面的质量安全风险信息，采取有针对性的防范措施，不断优化和改进质量管理的手段和关注点，全面降低公司质量安全风险。

3、应急管理

作为木工机械生产企业，为保证产品质量安全事故应急处理工作顺利开展，加强对突发重大安全事件应急处理的组织领导，认真落实各项应急处理措施，提高应对食品安全事故的处理能力，按照“有效预防、积极应对、及时控制”的工作思路和“以人为本、减少危害、分级负责，科学预警、

防控结合、快速反应”的原则，规范生产秩序和安全应急工作秩序，最大限度地减少安全事件的发生及其危害程度，保障公众身体健康和生命安全，制定了质量安全事故应急预案，质量事故发生后，立即呈报上级主管部门，经上级主管部门批准后，将该批次产品封存样寄送至国家质量监督检验中心进行复检，以复检结果为准。同时，由品管部书面通知销售部门该批产品的批号，销售部门根据批号和出货记录，查出产品的流向并迅速通知响应客户停止使用该批次产品，品管部根据公司产品质量追溯办法，进行追溯，对事故进行认真分析，找出原因，采取纠正及预防措施，并进行责任追究和处理，杜绝事故再次发生。

3 企业质量诚信管理

3.1 质量诚信管理

作为木材加工机械生产企业，持续健康发展的前提是守法经营、诚实守信。公司本着“顾客第一，诚信至上的”原则，对消费者、对员工的高度责任感进行生产经营，从公司高层管理者到生产一线员工，始终坚持以安全为先，视产品质量为企业的生命，从原辅料采购、生产过程控制、产品检测、售后服务等方面都严格按照国家标准和相关法律法规要求执行，实现从原料-生产-售后，全过程全过程的跟踪监测和管理，以便为消费者和市场提供品质优良、安全可靠的木工机械产品。

3.2 质量文化建设。

质量文化是企业文化的一个重要组成部分，是企业在质量方面追求的宗旨、观念和道德行为准则的综合体。我公司

在质量文化的建设上，除了做好质量管理和安全体系建设、增强自身技术实力、提高核心竞争力外，还非常重视员工的教育培训工作。一方面加强员工技能培训，提高从业人员的技术素质，增强团队协作能力，从而为提升产产品的品质打下坚实基础；同时加强对从业人员法律法规知识及诚信意识的培训。并是定期组织员工学习《产品质量法》、《安全法》、《机械工业企业管理体系及实施通用要求》、机械生产认证条件等相关法律法规及标准。提高员工的整体法律意识和诚信意识，真正做到公司上下懂法、知法、守法。同时在实际生产过程中严格贯彻落实相关的法律法规及标准要求。

4 企业质量基础

4.1 企业产品标准

我公司生产的产品主要是木工板材加工机械，执行的是国家标准：GB12557-2010、GB5226.1-2008、GB/T1434-2010、GB/T10959-2005。在严格遵守国家技术标准的要求上，为了更好的控制产品质量满足客户需求，公司结合欧盟标准和国外客户的要求制订了产品内控指标标准，严格于国家标准，更适合客户要求。公司生产的雕刻机，为了更好的保证各种产品质量，制定了企业标准： QD/SSJXDKJ001—2014，规定了雕刻机的技术要求、试验方法、检验规则和标志、包装、运输、贮存，为木工机械加工产品的生产和质量提供依据和保障。

4.2 企业计量水平

公司建立了比较完善的计量检测体系，公司检验部门对公司所有使用的计量器具定期审验，定期委托主管部门的法

定检验机构进行抽检，做到了公司产品生产经营活动中计量的合规性、准确性。

4.3 企业认可情况

2010 年起，我公司先后通过了 ISO90001 质量管理体系、ISO14000、ISO18000 多种管理体系认证、出口生产企业备案证明、欧盟 CE 认证、2016 年通过安全生产标准化体系认证等，通过诸多的体系认证，公司的管理水平和外部形象不断得到整体提升。

4.4 质量检验情况

我公司设有专职的质检机构，专职的质量管理人员 5 人，具有检测相关专业分析检验人员 6 人，负责公司的原料、中控、成品等检验工作。公司不断提高分析检测能力，改善分析检验设备条件，2008 年以来，先后购买了先进的检测仪器：累计投资约 70 多万元，对重点分析仪器设专人负责检测，加强分析设备日常维护。

实验室建立了检测设备档案，并整理分类，将重要的精密仪器以及重要项目、关键参数的检测设备进行重点管理。管理的关键内容是：进行校准或检查，以便检测数据的有效溯源，持续维持设备的良好运行和准确度。针对不同种类、型号的检测仪器、设备，实验室的管理者还应制定相应的保养计划，并落实到人以保持该设备应有的技术状态。内容包括：清洁、紧固、线路、调整水平、校准数据等，定期对维护情况进行监督检查，重要的设备应对其运行情况进行记录，以便定期对其工作状态作整体评价，检验设备的使用人员必须经过专业培训，考核合格后方可上岗。实验室还建立

了完善的样品留存制度，每次检测完毕后将检样留存做好标识存放于样品柜中，并由专人负责保管，留存至少二年，以便出现问题及时复检及查找原因。

实验室检测人员定期进行检测理论知识和检测技能培训并考核，检验员相互交流在检测中遇到的各种问题，以便针对问题及时纠正和制定预防措施，提高实验室管理水平及工作质量，达到企业质量零事故的目标要求，各种制度、岗位职责、仪器操作规程、安全常识、注意事项等上墙，以便执行。

公司每月定时召开生产及产品质量月度会议，品管部提交月度质量分析报告。这项工作对严把原材料入库，严格工艺纪律，严格生产全过程的质量控制，不断提高生产能力和产品质量，完善生产过程监督，起到了持续改进的作用。

5 产品质量责任

5.1 产品质量水平

我公司承诺，生产的主要产品精密裁板锯、雕刻机，出厂均为 100%检验合格，产品指标性能均符合国家标 GB12557-2010 、 GB5226.1-2008 、 GB/T1434-2010 、 GB/T10959-2005 要求，产品性能稳定可靠。从几年来我公司出口印度、西班牙、美国等国外客户对产品反馈信息，（国外部分客户将我公司产品送检国际认可的欧陆分析、SGS 等检测机构检测产品各项指标。）公司的产品在质量要求相对严格国外市场得到认可和接受，这说明我们的产品质量与国际水平已接轨。

5.2 产品售后责任

5.2.1 产品召回情况

公司质量管理体系制订了行之有效的《产品追溯》、《产品召回》控制程序。公司每年组织产品模拟召回演练，当出厂产品存在质量、安全等隐患时，能够有效迅速的追溯、召回，确保相关的隐患产品顺利准确召回且得以有效处理。2008 年公司成立以来，从未因机械安全事故而发生召回。

5.2.2 “三包”责任

公司郑重承诺，如果公司产品出现质量问题，在经过公司与有关部门共同调查以后证实确实是公司责任时，公司将严格按照《产品质量法》、《消费者权益保护法》等相应的法律法规执行，并在法律框架内按照客户的意愿，对公司的产品实行包退、包换，并对客户致以真诚歉意。

5.3 企业社会责任

1、安全生产管理

为建立安全管理制度化，措施规范化，工作标准化为基础的安全管理体系，我公司建立了安全管理机构，成立了安全生产委员会，明确了专职安全管理人员，定期召开安全专题会议。

公司根据自身特点制定了特种设备使用管理制度，包括作业人员培训教育制度、维护保养制度、日常检查制度、隐患排查治理制度、安全会议制度、档案管理制度、定期报检制度、特种设备节能减排制度、安全目标管理制度、接受安全监察管理制度。

公司制定了安全生产管理目标，分解落实到各部门，进行严格考核。制订了从总经理到员工的各级《安全生产责任

制》。通过开展《安全生产月》，提高了员工安全生产素质。

2、劳动保护管理

公司为了加强对职工的劳动保护，促进安全生产，维护公司的生产秩序，保障职工的人身安全和公司的财产安全，制定了相应的劳动保护制度；发放劳动保护用品，并制定了人员健康管理规程，每年对全体员工至少体检一次。

5.4 质量信用记录

公司通过科技创新，2010 年被评为“山东消费者满意单位”、2011 年被评委“山东省企业文化先进单位”、“守合同重信用企业”、“文明诚信民营企业”、“山东省管理创新优秀企业”、“青岛市消费者满意单位”、“胶州市消费者满意单位”、“AAA 级信誉企业”

第三部分　报告结语

青岛晟森机械始终把质量之根深植于企业发展全过程，把诚信之本贯穿于生产经营的各个环节，未来，我们将以团结实干的工作态度，文明诚信的工作作风，全心全意为中国木业现代化服务，以一个时代领跑者的姿态，奔行于木工行业的前沿，为木业发展创造出奇迹，晟森人将为之不懈努力奋斗。

本报告展现了公司在质量诚信建设和实践中的成果，尽管还有不够完善的地方，但总体上可以看出企业对产品和服务的质量和诚信是令人满意的，无质量投诉、无质量安全重大事故的结果诠释了企业质量诚信管理的成果。