

# 2018 年度质量信用报告



青岛华东电缆电器有限公司

二零一九年十一月

## 目 录

一、报告前言	2
二、质量理念	5
三、质量管理	6
(一) 质量管理机构与职责	6
1、质量管理机构	6
2、质量职责	7
(二) 质量管理体系	8
(三) 质量风险管理	11
1、质量风险检测	11
2、质量投诉处理	11
3、应急管理	11
4、质量追溯	11
四、质量诚信管理	12
(一) 质量诚信管理	12
1、产品设计	12
2、原材料采购	12
3、生产过程	12
4、售后服务	13
(二) 质量文化	13
五、质量基础	15
(一) 产品标准	15
(二) 计量水平	15
(三) 认证认可情况	15
(四) 质量检验情况	15
六、产品质量责任	16
(一) 产品质量水平	16
(二) 产品售后责任	16
(三) 社会责任	16
(四) 质量信用记录	16
七、结束语	17

## 报 告 前 言

1、编制说明：为履行企业产品质量主体责任，建立健全质量诚信自律机制，主动向社会、消费者公开产品质量状况和质量承诺信息，接受社会监督，遵循客观性、时效性、简洁性、可验证性的原则，结合本公司的实际情况，特编制本报告。

2、声明：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。

3、本报告的组织范围：为青岛华东电缆电器有限公司

4、本报告的内容：包括企业质量理念、企业质量管理、质量诚信管理、企业质量基础、产品质量责任等方面。

5、本报告的时间范围：为 2018 年度，即 2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日，本报告所涉及的数据真实、有效。

6、发布周期：每年一次

7、本报告的获取方式：本报告有纸质版和电子版，请分别从公司综合部和公司网站 <http://www.qdhuadong.com> 获取。

## 公司董事长致辞

尊敬的政府质监部门、社会各界朋友及同仁：

青岛华东电缆电器有限公司在此衷心感谢大家的支持、合作与厚爱！

企业要赢得可持续发展的基础是在要在抓好内部管理的同时，认真履行其相应的社会责任。因此，企业必须把外部联系、法律法规、各种资源及环境保护等诸多因素都纳入企业的战略部署，才能赢得先机。

我公司位于青岛市城阳区上马工业园，我们致力于成为中国输变电设备的优秀制造商，坚持“质量第一、顾客至上”的理念，不断的开拓进取，为用户提供优质的产品和服务。

我们秉承“诚实守信，发展共享”的经营方针，积极加强与各方面的联系和合作，与各界实现价值共创与共享。

我们真诚的欢迎政府质监部门及社会各界监督指导。

## 公司简介

青岛华东电缆电器有限公司位于青岛市城阳区上马工业园，是一家股份制企业。公司占地面积 62000m<sup>2</sup>，建筑面积 50000m<sup>2</sup>，现有职工 500 余人，其中工程技术人员 86 人、高级工程师 18 人。

公司共设有变压器部、电缆部、箱变部三大部门。

变压器部分为焊接、线圈、总装和机修四大车间，备有先进的、全自动硅钢片剪切线和真空、浇注、干燥设备及各种先进的试验、测试设备，箱变部备有数控冲床、数控折弯机等设备；电缆部分为拉丝、绞线、成缆、挤塑四大车间，具有国内外先进水平的生产设备及齐全的检测仪器。

公司的主导产品有：220kV 级及以下的电力变压器（油浸式、干式）、特种变压器；35kV 及以下各种组合式变电站、开关柜；35kV 及以下电力电缆、铝绞线及钢芯铝绞线、控制电缆、绝缘架空电缆、塑料绝缘电线等产品。年生产能力达 20 亿元人民币。

我公司设有技术中心，全部采用计算机设计，具备独立开发设计、生产制造、试验检测变压器的能力；产品完全符合国家标准的要求。

我公司注重科技投入，不断加大对新技术、新材料、新工艺等的投入，根据市场的需要不断推出新产品。相继引进、开发了 ZGS9（11）系列箱式变压器、S11-MR 系列卷铁芯变压器、SC（B）10 系列干式变压器、ZBW-系列 35KV 级组合式变电站、110KV、220KV 级电力变压器等产品。并迅速推向市场，深受广大用户的欢迎。

我公司严格按照相应的国际标准或国家标准组织生产，具备完善的质量保证体系，已通过中国质量认证中心 ISO9001-2008 版的质量体系认证证书和“CCC”认证证书；所有产品均取得了中国电工产品认证委员会的电工产品认证合格证书、全国工业产品生产许可证、山东省质量技术监督局国际级产品标准水平证书。

我公司是山东省“守合同、重信用”企业、青岛市高新技术企业、青岛市“百强民营企业”、青岛市“免检企业”、青岛市企业信誉“AAA”级企业。“华东”商标是山东省“著名商标”、青岛市“著名商标”。

我公司的电线、电缆、变压器、箱变等产品销往华东地区、华北地区、西北地区等地的电力行业、石油化工行业、煤炭行业、房地产行业，质量可靠，运行优良，深受各行业的好评。

我公司本着“高素质、高质量、高效率、办实事”的原则，竭诚为广大客户提供优质的产品和满意的服务。

## 质量信用报告

### 一、质量理念

“质量第一、用户至上”一直是全体华东人的座右铭。质量诚信理念是一种崇尚质量、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新力。

青岛华东电缆电器有限公司经过短短 20 年的发展，依托先进的管理理念和企业文化，发展成为以品牌经营为核心的现代化企业。在以王军庆董事长为核心的领导团队的精心培育下，形成了独具特色的企业质量诚信文化体系。

质量方针	技术领先、质量过硬、产品适用、顾客满意
质量理念	企业作风：勤奋、严谨、协作、高效。
	经营理念：诚信重诺、用户至上、勇于竞争、锻造品牌。
	服务理念：细心、精心、用心，顾客满意为本。
	管理理念：以人为本、精益求精、注重品质、质量第一。
使命	发展企业经济、奉献社会大众、造福全体员工。
愿景	健康、持续、创新发展，创一流的输变电设备制造商。

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、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。

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。

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、产品出厂和售后服务全过程的质量控制。

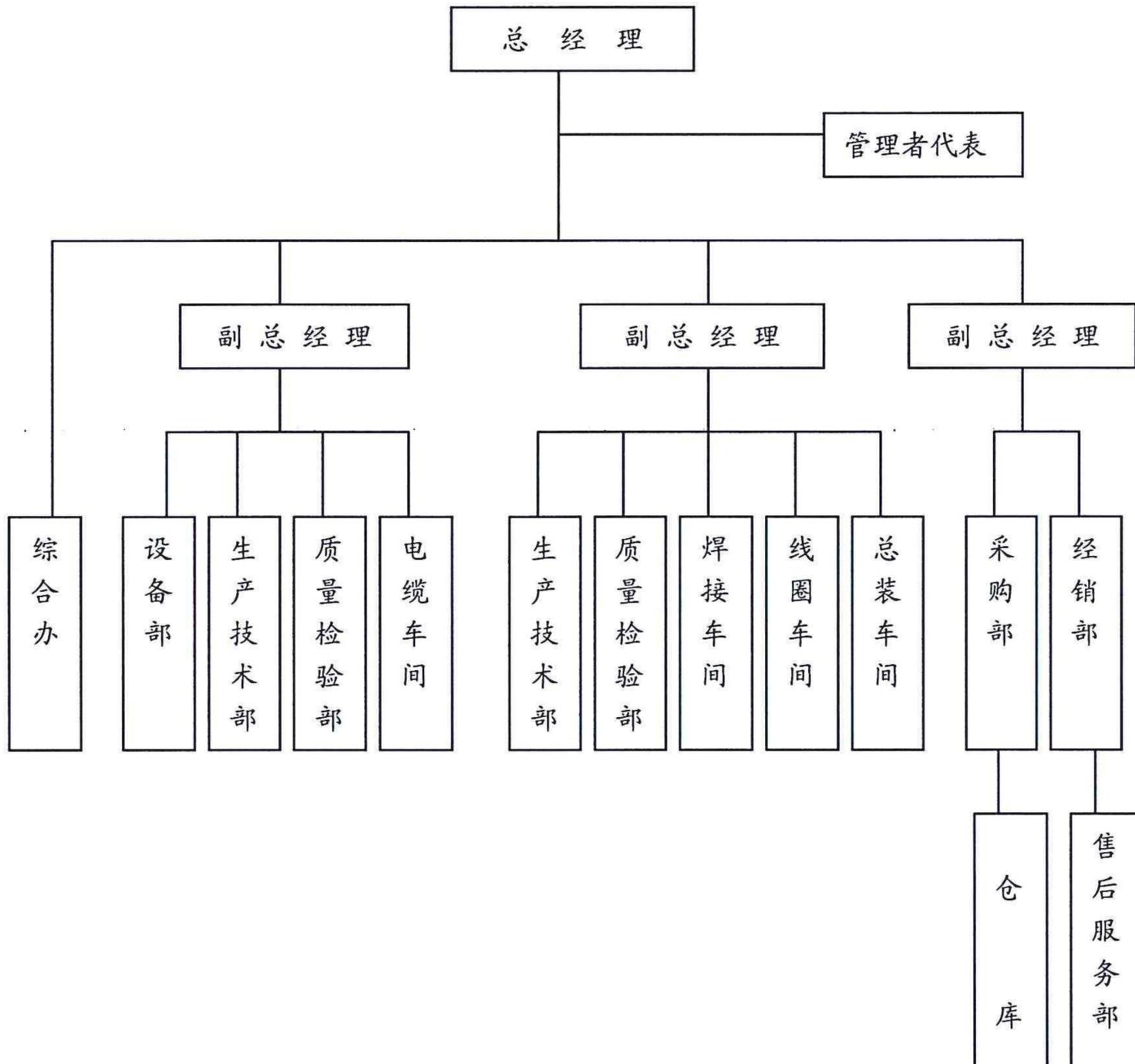
4、建立质量安全事故主动报告制度，严格落实质量安全责任追究制度，完善产品质量追溯体系，及时解决用户的质量投诉。

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。

## 二、质量管理

### (一) 质量管理机构与职责:

#### 1、质量管理机构:



## 2、质量职责

总经理——作为公司质量的第一负责人，负责公司重大质量决策，批准公司质量战略、方针和目标，主持公司的管理评审工作，为质量体系的可靠运行提供资源支持，在全公司组织贯彻质量第一、用户至上、诚信经营理念。

管理者代表（质量负责人）——确保质量管理体系的过程得到建立和保持；向最高管理者报告质量管理体系的业绩，包括改进的需求；在整个组织内促进顾客要求意识的形成；就质量管理体系有关事宜对外联络。

各部门质量检验部——是质量管理的归口管理部门，在分管副总经理的领导下开展质量管理工作，根据公司的整体部署和质量管理体系的要求展开各方面的工作，确保产品质量符合标准和客户的要求，对保证公司的质量信誉负责。

## （二）质量管理体系

### 1、质量体系概况

青岛华东电缆电器有限公司严格按照 GB/T19001—ISO9001 要求，建立了科学、严密的质量管理体系，并在总经理的直接领导下，在产品的设计、开发、生产、安装和服务全过程实行了有效的控制和严格的质量管理。公司于 1998 年通过了 ISO9002 质量体系认证，并顺利通过每个年度的质量体系监督检查，稳定地为用户生产出满意产品提供了有力的保证。公司于 2002 年 6 月份通过 2000 版质量体系，于 2010 年 1 月通过了中国质量认证中心 ISO9001-2008 版认证，获得了认证证书。

为切实地保证产品质量，公司制订了《质量手册》和工艺守则、操作指导卡、检验规范、安装手册等质量体系文件，建立了从合同评审、工艺控制、材料采购、生产制造、产品检验到售后服务全过程的质量保证模式，为规范各级各类人员的工作标准，保证各环节的工作质量提供了前提和保障。从而保证公司年度质量方针及质量目标顺利实现。

### 2、产品质量控制体系

按 GB/T19001—2008 标准对每个过程进行认真识别，并编制了相应的程序文件和过程文件对产品实现的全过程及交付后的服务进行严格控制，从产品投标、订货开始到出厂安装及服务各环节均有相应程序文件进行控制。

#### 2.1 产品生产前的质量控制

##### 2.1.1 合同评审

在合同正式签订之前，营销部门依据《与产品有关要求的评审控制程序》和《合同管理程序》，组织有关人员对项目标书进行评审，明确标书全部要求，确保对标书全部要求充分理解和双方对项目合同要求理解一致，使合同生效后能有效实施，生产出顾客满意产品。

##### 2.1.2 工艺控制

依据相应的程序文件，在经过合同评审，充分理解用户要求的前提下，确定与产品有关的工艺设计输入要求，明确职责，在工艺设计的适当阶段实施设计验证，通过工艺设计把产品的要求转化为采购、制造、检验、服务等方面的技术规范和文件，确保对产品设计各个阶段工作进行有效控制，保证设计质量和产品可靠性，把住第一道质量关。根据项目合同，结合我公司具体情况，适当时机对产品进行质量策划，形成产品质量计划，下发至相关部门具体执行。

##### 2.1.3 采购产品质量控制

依据《采购控制程序》等程序文件对所有采购、外协、配套件的质量进行严格控制，对原材料、组部件的采购实施定点采购。对原材料、组部件的生产厂家进行评定，评定合

格的作为合格供方，编制了《合格供方清单》，由技术部门编制关键材料明细表。根据“变压器类产品主要常用材料及组件质量特性重要度分级”文件，即按材料或组件对产品中间技术参数和最终质量特性影响的重要程度分为：关键特性（A级）、重要特性（B级）、一般特性（C级）。采购部门重点对 A、B 类物资实行严格的定点采购，对供方的产品进行严格的质量监控。同时，严格对进厂的材料进行检验，必要时进行性能试验，保证不合格材料不进厂，为生产优质产品奠定基础。

## 2. 2 生产过程中质量控制

### 2. 2.1 过程控制

在产品制造过程中，工艺及生产等部门对组部件、半成品及成品的生产过程进行严密策划和控制。依据《质量手册》中各程序和过程的要求对生产制造过程中的人员、设备、工装工具、材料、方法和环境等加以控制，保证生产全过程始终处于受控状态。

产品的生产制造主要的工序有变压器的绝缘件加工、油箱制造、线圈制造、铁心叠装、产品装配及出厂试验；电缆方面的拉丝、绞线、成缆、挤出等工序。对生产和试验所用设备有工艺参数要求的进行实时监控，一般工序有过程卡片及操作记录等作业指导书控制，特殊工序及关键工序的设备及人员均定期鉴定和培训，所有产品及零部件标识明确。对于生产制造过程中使用的设备、仪器仪表及工装器具，严格进行日常维护与保养并定期进行检定，以保证过程能力。

### 2. 2.2 检验和试验

产品实现的全过程中，所有原材料、外购、外协件、零部件、半成品、成品等都进行必要的检验和试验。公司拥有严密的检验和试验管理体系和完备的检测设备和检测手段，其中有多种检验和试验记录及检验指导卡等作业指导书，对检验和试验过程进行控制，并对检验和试验后的产品状态进行标识。重点产品的主要部件及工序要进行完工鉴定，不合格不进入下工序，同时操作中进行巡检，发现问题及时解决。对于检验和试验设备，严格按照程序文件中规定的检定周期进行检定，以保证检验和试验设备的完好和有效。总之，通过以上严密控制，目的是严把产品质量关，禁止不合格的产品流入下工序，保证为用户提供合格、满意的产品。

### 2. 2.3 不合格品控制

在产品生产过程中，为防止不合格品的非预期使用或安装，依据《质量手册》的要求，对不合格品进行标识、记录、评价、隔离、评审和处置。并规定对于返工或返修的产品，必须按照返修计划、方案重新检验和试验，合格后方可转入下工序。为防止不合格的再发生和防止潜在不合格的发生，将依据《纠正措施控制程序》和《预防措施控制程序》，针对

不合格产生的原因及潜在的不合格进行分析，制订纠正措施和预防措施，并对措施的执行情况进行督促和检查，防止问题再发生。

### 3、优质的服务

为充分体现以顾客为关注焦点，满足顾客的需要，公司在产品最终检验前，将所有零部件进行组装，全部装全后由有关部门人员进行验收，在组装合格的状态下进行出厂试验，试验合格后才能入库和发运，确保现场一次安装合格，一次投运成功。

现场安装时有服务报告，并向顾客发出意见调查表，统计顾客满意度，及时解决顾客反馈问题，达到顾客满意。

### （三）质量风险管理

#### 1、质量风险监测:

对不同规格、型号的产品按照相关国家标准及客户的技术规范要求由技术人员提前与用户沟通必要时到现场勘查，确保生产的产品完全符合标准及技术规范的要求，确保产品及时提供及施工使用。

#### 2、质量投诉管理:

公司专门建立了售后服务部，配备专用车辆及投诉联系电话（0532-87731645、0532-68019518）对顾客产生的质量投诉进行处理，规定为一般质量问题在接到投诉电话 2 小时内给予答复，市内的 8 小时内到达现场进行处理，对投诉问题提出解决方案不得超过 24 小时。对技术性问题投诉按照内容难度需要在 48 小时内给与解决方案。

#### 3、应急管理:

公司实行垂直管理模式，使质量管理部门独立于生产部门之外，成为质量诚信管理的“第三方”监督人。质检员负责对当班生产情况进行监督、检验、监测；试验员负责各类原材料进行指标化验。质检部对公司产品质量情况进行抽检和质量统计。在应急管理方面，公司成立了以总经理为首的质量风险控制小组，并建立《质量风险控制及应急预案》并定期进行演练，确保出现的质量问题及时解决。

#### 4、质量追溯:

公司从原材料投入到产出过程，均实现了质量可追溯。加工过程建立一班一卡制，原材料批次号、工序号、操作者、产品批次号、质量检验数据等信息均记录在内，实现生产过程的质量可追溯；总装配实行独立编码，按序排号，一一对应，实现售后信息的可追溯，即根据独立的编号可查出对应的产品信息和操作者信息，可最大限度提高问题精准的靶向性追溯，避免问题的扩大化。

### 三、质量诚信管理

#### (一) 质量诚信管理

##### 1. 产品设计

加大新产品开发、工艺过程改善、试验验证能力提升力度，以确保产品具有先天性的高质量，从源头上确保满足用户需求。

依据产品特点及使用要求，建立了概念设计、样机设计、试验验证的产品研发流程，充分利用试验验证手段，确保了产品设计质量和水平。并及时查找设计及过程的薄弱点，为产品优化设计提供支持。

##### 2. 原材料采购

严把采购质量关，确保原材料采购和使用质量。

① 严密的供方评价与选择程序，确保采购质量的一致性。选择行业中龙头企业、知名度较高的供应商为备选，初选合格后依据产品的重要程度依次进行现场审核、加工和试装验证、市场运行验证等全方位考察，合格者进入配套体系。

② 严格配套体系供方管理，及时组织质量改进，问题严重者淘汰出局。通过规范的《原材料入厂检验规程》，对原材料做针对性的进货检验，尽可能把不合格产品拒之厂外；通过过程和售后质量信息统计分析和反馈处理，对质量业绩表现不佳的供方及时整改或淘汰。

③ 原材料存储、出库。对仓储原材料进行分类储备，定期检查，失效清除和“先进先出”的原则。

##### 3. 生产过程

###### (1) 过程控制

在产品制造过程中，工艺及生产等部门对组部件、半成品及成品的生产过程进行严密策划和控制。依据《质量手册》中各程序和过程的要求对生产制造过程中的人员、设备、工装工具、材料、方法和环境等加以控制，保证生产全过程始终处于受控状态。

产品的生产制造主要的工序有变压器的绝缘件加工、油箱制造、线圈制造、铁心叠装、产品装配及出厂试验；电缆方面的拉丝、绞线、成缆、挤出等工序。对生产和试验所用设备有工艺参数要求的进行实时监控，一般工序有过程卡片及操作记录等作业指导书控制，特殊工序及关键工序的设备及人员均定期鉴定和培训，所有产品及零部件标识明确。对于生产制造过程中使用的设备、仪器仪表及工装器具，严格进行日常维护与保养并定期进行检定，以保证过程能

力。

### (2) 检验和试验

产品实现的全过程中，所有原材料、外购、外协件、零部件、半成品、成品等都进行必要的检验和试验。公司拥有严密的检验和试验管理体系和完备的检测设备和检测手段，其中有多种检验和试验记录及检验指导卡等作业指导书，对检验和试验过程进行控制，并对检验和试验后的产品状态进行标识。重点产品的主要部件及工序要进行完工鉴定，不合格不进入下工序，同时操作中进行巡检，发现问题及时解决。对于检验和试验设备，严格按照程序文件中规定的检定周期进行检定，以保证检验和试验设备的完好和有效。总之，通过以上严密控制，目的是严把产品质量关，禁止不合格的产品流入下工序，保证为用户提供合格、满意的产品。

### (3) 不合格品控制

在产品生产过程中，为防止不合格品的非预期使用或安装，依据《质量手册》的要求，对不合格品进行标识、记录、评价、隔离、评审和处置。并规定对于返工或返修的产品，必须按照返修计划、方案重新检验和试验，合格后方可转入下工序。为防止不合格的再发生和防止潜在不合格的发生，将依据《纠正措施控制程序》和《预防措施控制程序》，针对不合格产生的原因及潜在的不合格进行分析，制订纠正措施和预防措施，并对措施的执行情况进行督促和检查，防止问题再发生。

## 4、售后服务

为充分体现以顾客为关注焦点，满足顾客的需要，公司在产品最终检验前，将所有零部件进行组装，全部装全后由有关部门人员进行验收，在组装合格的状态下进行出厂试验，试验合格后才能入库和发运，确保现场一次安装合格，一次投运成功。

现场安装时有服务报告，并向顾客发出意见调查表，统计顾客满意度，及时解决顾客反馈问题，达到顾客满意。

### (二) 质量文化建设

青岛华东在质量文化建设方面，按照“全员参与、以人为本、融入管理、持续改进”的原则，以“诚实守信、发展共享”的核心价值观引领，开展以下工作：

根据公司的实际情况，按照人员的职责范围，分别进行不同层次的质量管理培训。不断更新知识与技能，使其跟上不断发展与变化的社会与市场，同时对培训效果进行评估。厂内还利用标语、电子屏幕、看板等，着重宣传质量法规和质量知识，这些全方位持久的宣传教育在潜移默化中增强了职工的质量意识和责任感。

公司定期开展质量标兵和优秀员工的评比工作，通过评选、考试、考核，挑选出工作、技术等各方面成绩突出的人员，进行表扬、表彰、颁发荣誉证书等形式鼓励员工，从而增强了员工凝聚力和向心力。

## 四、质量基础

### 1、企业产品标准。

我公司主要生产电线电缆、变压器、组合式变电站、开关柜等产品，所有产品均执行现阶段国家标准和行业标准，同时企业建立严于国家标准的企业标准。

### (2) 企业计量水平。

公司取得相当于三级计量水平证书。建立了《监视与测量控制程序》，程序中对计量器具的采购、检定、点检、报废均有详细规定，公司每年在具有检测资质的机构进行相关计量器具的检定。

### (3) 认证认可情况。

公司于 1998 年通过 ISO9002 质量管理体系认证；2008 年通过了中国质量认证中心的 ISO9001-2008 的质量体系认证和 CCC 强制性认证，2014 年通过了山东世通认证中心的 ISO14000 环境质量认证。公司能一直全力维持、改进，通过了换版认证和各年度的监督审核。

### (4) 质量检验情况。

公司设立了质量部，质量部部长、质量部主管各一名，各车间均设置检验员，各工序设置首件检验、巡检检验、完工检验，对关键工序设立质量控制点。公司设有全性能实验室，可以实现对电线电缆、变压器、开关柜等全性能项目的检测。

## 五、产品质量责任

### (1) 产品质量水平。

我公司产品主要销往全国各地的电力系统、房地产行业、石油化工行业等，以客户为中心，持续改进，经过不断努力，公司获得了四项专利。公司的产品严格按照相关国家标准组织生产，产品质量达到了国内先进水平。

按照质量体系要求，公司每年都会对顾客进行客户满意度调查，顾客满意度指数的估计区间为{90.00-96.00}，对客户提出的反馈意见积极整改，直到客户验证满意。

### (2) 产品售后责任。

公司建立《不合格品控制程序》和《不合格品召回程序》，规范了各部门责任，出现客户投诉后各部门积极配合处理。

同时；公司免费为客户提供技术咨询和技术培训。

### (3) 企业社会责任。

公司建立安全、环境管理体系，每年都会接受第三方审核机构 1-2 次针对社会责任体系方面的审核，均顺利通过，公司员工每年免费体检，过程中配备劳保用品、免费药品等基础设施。

公司 2014 年建立企业工会，并能充分发挥工会的作用，关心职工，带领职工开展各项劳动竞赛活动，并且取得显著成效。

### (4) 质量信用记录。

公司的“华东”商标是青岛市、山东省“著名商标”，青岛市首批计量保证合格确认单位；公司的组合式变压器获得了青岛市“星火计划”三等奖。

**结束语：**

青岛华东电缆电器有限公司经过多年来的艰苦努力和苦心经营，质量诚信已成为我公司的无形资产，我公司已将“技术领先、质量过硬、产品适用、顾客满意”的质量方针转化为员工的行为准则，使产品质量继续保持着优势地位。

在未来激烈的市场竞争中，青岛华东电缆电器有限公司将继续保证企业的产品质量，努力提高企业核心技术和自主创新能力，加大品牌的培育和发展的工作力度，我们将牢固树立质量责任意识，并贯穿于生产经营的全过程。