

企业质量信用报告

前 言

本报告为山东腾飞机电科技有限公司（以下简称为“腾飞机电”）发布的《企业质量信用报告》。本报告是根据实际运行状况，本着客观的态度进行编写，报告内容真实、有效。报告包括了公司质量管理体系、质量方针、质量文化、过程质量控制等。报告定期公布，以接受社会的监督。

报告组织范围： 山东腾飞机电科技有限公司

报告时间范围： 2021 年 1 月至 2021 年 12 月

报告发布周期： 本报告为年度报告

报告数据说明： 本报告数据来自公司内部统计

报告获取途径： 腾飞机电官网

企业简介：

山东腾飞机电科技有限公司成立于 2010 年，注册资本为 10000 万元人民币，位于山东省泰安市宁阳县经济开发区（104 国道磁窑立交桥北 1 公里路东），是一家致力于石膏建材系统机械设备的研发、设计、制造、安装和调试为一体的综合性科技股份制企业。经过十余年的积累，公司已发展成集高品质生产，技术开发，销售和服务为一体的全球性企业。公司生产的工业副产石膏综合利用智能化生产装备填补了国内外企业副产石膏综合利用需求的空白，被中国建材工业协会评审为全国建材行业 指定推荐产品。

公司科研实力雄厚，与上海第二工业大学、国家工业副产石膏资源化利用工程技术中心等各大高等院校建立长期产学研合作关系。围绕工业副产石膏综合

利用领域，近三年研发项目 50 余项，其中“工业副产石膏综合利用智能化生产线研发及制造项目”被列入山东省人民政府 2020 年重大项目名单，申请发明专利 11 项，累计获得 12 项实用新型专利、11 项计算机软件著作权。公司先后被认定为山东省高新技术企业、山东省“专精特新”中小企业、泰安市创新性企业，建有山东省中小企业“一企一技术”研发中心、泰安市企业技术中心、泰安市工业副产石膏综合利用产业研究院，公司主营产品工业副产石膏综合利用智能化生产线获评山东省知名品牌、山东省优质品牌和第九届中国创新创业大赛（山东赛区）优胜企业。

通过了 ISO9001 质量管理体系认证、3C 国家强制性产品认证，主持《建筑石膏煅烧设备-沸腾炉》、《纸面石膏板成套生产装备通用技术要求》两项行业标准的制定，并发布了填补国内空白的企业标准三项。

腾飞机电坚持以质量为核心，提高产品质量，质量控制严格执行国家标准，并高于国家标准，公司品质管理严格执行“三不”原则“不良品不制造，不良品不接受，不良品不流出”。公司凭借主导产品工业副产石膏综合处理智能化生产线，针对电厂脱硫石膏、磷化工肥料磷石膏等多个行业的不同副产石膏提供定制化和全系列服务，满足不同厂商的个性化需求；产品处于国内同行业领先地位，市场占有率 36%，近年来排名稳居全国前三，山东省第一。

公司积极开拓海内外市场，与北新建材、江苏国信等国内外知名企业建立了长期稳定的合作关系，并成功布局巴基斯坦、阿联酋、沙特阿拉伯、乌兹别克斯坦等“一带一路”沿线国家。公司作为国内同行业产能规模最大、布局最合理、竞争力最强的企业，被业界誉为中国石膏建材设备行业领跑者，被评为“中国工业副产石膏研究与应用示范基地”、“中国绿色建材产业发展联盟工业固废应用

技术专业委员会理事单位”、“中国建材联合会石膏建材分会副理事长单位”。

公司能够针对电厂脱硫石膏、磷化工肥料磷石膏等多个行业的不同副产石膏提供定制化和全系列服务，满足不同厂商的个性化需求。另外，企业通过自主研发和合作开发的各项生产工艺技术成熟、先进，设备运行稳定，最终石膏产品性能指标优越，单位产品生产成本和能耗水平低于行业平均水平，不会产生二次污染，真正实现变废为宝，循环综合利用。

目录

（一） 企业质量方针.....	1
（二） 企业质量管理.....	1
（三） 质量诚信管理.....	2
（四） 企业质量基础.....	4
结束语.....	7

（一） 企业质量方针

“持续改善、追求产品零缺陷，交付让顾客满意的产品，创造感动”是公司每位员工始终不渝的奋斗目标。

为实现上述质量方针，腾飞机电遵照 ISO9001 质量管理体系标准要求，在全公司范围内建立、健全质量管理体系。

以预防为主，注重过程，坚持持续改善，以满足不断增长的顾客需求和期望。

腾飞机电员工坚决贯彻“顾客至上，质量第一，全员参与，追求产品零缺陷”的质量意识，精益管理，精益生产，向工作质量、产品质量、服务质量要效益，确保在激烈的市场竞争中处于不败之地。

（二） 企业质量管理

1. 质量管理机构

根据 ISO9001 质量管理体系标准要求，基于产品全生命周期的五大过程，结合卓越绩效管理标准构建了分层与虚实结合的矩阵式管理构架。

2. 质量管理体系

腾飞机电始终坚持以顾客为导向的原则，采用过程方法，建立并实施 ISO9001 质量管理体系，持续改进其有效性，以满足顾客要求，增强顾客满意度。

腾飞机电建立不同层次的质量目标，签订目标责任书。由质量管理部对目标的制定和实施进行监视和测量，并对目标体系进行不断完善更新。

通过每年策划并实施对质量意识、质量工具和方法的培训，确保员工不断提高满足顾客要求的意识，正确运用各种质量工具来测量、分析各过程

产品的信息和绩效，并评价可改进空间，采取措施，以不断改进产品和过程绩效。

公司每年由有资质的审核员按策划的方案实施产品审核、过程审核、体系审核，以持续提高产品质量、过程质量、体系质量。

3. 质量风险管理

在质量风险管理方面，腾飞机电从制度和工作流程方面进行了规范，并制定了质量投诉处理方法，并制定了质量问题跟踪服务流程。规定了与产品相关的风险管理控制的方法以及风险发生后的应急处理措施，确保在特殊情况下仍能保证产品正常满足市场需求。

（三） 质量诚信管理

1. 质量诚信管理

（1） 产品设计诚信管理

腾飞机电在产品设计诚信管理方面，重点抓住两条主线，一条动态线，即设计过程诚信管理；一条静态线，即设计资料诚信管理。

（2） 原材料采购诚信管理

腾飞机电一直秉承互通、互敬、互助、互信、共同发展的原则，与供应商互存共赢，建立新型合作伙伴关系，不断提升供应体系的整体层次和采购管理水平，共同打造世界知名装备企业，最终实现腾飞机电和供应商在市场竞争中的双赢，具体体现在以下方面：

首先，加强战略合作，构建双赢机制，不断提升供应商整体水平，建立长期战略合作伙伴关系，建立更牢固的相关方关系。

其次，加强与供方的沟通与交流，通过举办供应商质量月会、供应商

总经理交流会、高层访谈等活动，注重与供应商长期沟通、合作及交流，注重创造更多渠道能与供应商全面交流，增进沟通，提升产品质量，真正做到与供应商互惠共利，共同发展，共同提高。

第三，腾飞机电依据《中华人民共和国合同法》及其他相关法律、法规制定《腾飞机电采购主合同》，约定双方的责任和义务、供货价格、交货周期、付款周期等，与供应商建立公平、公正的合同履行关系。

(3) 生产过程诚信管理

生产过程是实现产品过程的最重要的一个环节，落实生产过程诚信管理，落实下道工序就是顾客的原则，提高客户满意度。对制造过程中发现异常问题，立即启动“报、联、商”机制，包括对产品的追溯管理，确保不符合要求的产品不流出。同时针对顾客日益提高的标准通过QC持续改进，促进产品质量持续提升。落实质量责任制，诚信经营，诚信管理，从制度上规范各级人员的行为，从而让顾客放心。

(4) 售后服务诚信管理

腾飞机电开展顾客档案记录与管理工作，建立了售后服务运营机制，从基础保障、核心流程、客户关系、技术支持等方面，全面规范售后服务过程，确保更好服务于客户。

开展对售后质量和备件质量的重点控制，实施服务过程质量监控。

二、质量文化建设

质量文化是腾飞机电企业文化的重要组成部分，是在质量方面所共有的价值观、信念和行为规范及其表现的综合。腾飞机电基于发展战略和企业文化，确立了“为客户提供工业副产石膏综合利用智能化生产装备整体

解决方案”是公司永恒的宗旨，向顾客提供零缺陷的产品是每位腾飞机电员工始终不渝的奋斗目标。这为腾飞机电确定了总的质量宗旨和质量方向，也为公司质量明确了指导思想，更是腾飞机电向顾客做出的郑重承诺。“零缺陷”不仅意味着产品质量的100%合格，服务质量的100%满意，同时也意味着工作质量的零差错；顾客满意既是公司追求的目标，也是检验和衡量质量工作成效的唯一标准。

腾飞机电在质量文化建设过程中，始终履行质量责任和质量诚信为主体，通过质量诚信意识和质量法规意识的宣传教育及培训，在公司逐步树立了“质量第一，诚信为本”的经营理念。腾飞机电自成立以来就严格遵守国家法律法规的各项要求，在质量管理上主动贯彻《产品质量法》各项规定，切实落实企业质量主体责任，建立健全各种质量责任机制，健全了质量组织和质量负责人，层层实施质量一把手责任制，并通过《质量管理手册》将质量责任机制加以制度化，依法承担质量赔偿，对消费者权益勇于担当。

（四） 企业质量基础

1. 企业产品标准

腾飞机电根据《中华人民共和国标准化法》及其有关配套法规，结合行业特点，对公司内部产品分类、技术要求、测量（试验）方法、检验（质量评定）规则、标志、包装、运输等，制定了企业企业产品标准，可分为以下四类：

- （一）没有相应产品国家标准、行业标准时，由腾飞机电制定作为组织生产和交货依据的企业产品标准；

(二) 已有相应产品国家标准、行业标准时，为提高产品质量和技术进步，腾飞机电制定严于已有的产品国家标准、行业标准的企业产品标准；

(三) 对已有的产品国家标准、行业标准的技术内容加以补充制定的企业产品标准；

(四) 为合理发展腾飞机电的产品品种、规格，从已有的产品国家标准、行业标准中选用部分技术内容，由腾飞机电制定产品企业标准。

2. 企业计量水平

计量检测是提高产品质量的重要手段。腾飞机电真正做到凭数据指导生产，监控工艺，检测成品，质量才能真正得到保证。没有准确的计量，就没有可靠的数据，就无法正常控制工艺过程，也就不可能生产出高品质的产品。计量检测水平的高低反映了腾飞机电产品质量的水平。正因此，腾飞机电对每一道工序都有质量标准要求，用专业、专用计量器具进行检验。从原材料的质量检验到生产加工的各个重要环节，没有每到工序检验合格才能流入下工序。对于精密程度较高的部品零件，通过计量室各种先进进口计量仪器来检验，保证准确性。

3. 认证认可情况

腾飞机电通过了 ISO9001 质量体系认证。

4. 质量检验记录

质量检验记录是证实产品质量是否符合规定要求，质量体系是否有效运行的客观证据，满足证实、追溯、控制、改进要求，为了对质量记录予以有效控制，公司特制定了与质量活动有关的过程和结果的文字性和表格

性文件。例如：产品自检记录、产品检验记录、产品检验报告、产品评审报告、质量信息反馈报告、返修单、报废单等。同时制定了《质量检验记录规范》，保证数据真实可靠。

质量记录的保存管理由各职能部门主管负责，做到安全可靠、检索便捷。并保存于适宜环境的资料室，采取防护措施，以防损坏、变质和丢失。各部门每年年底对质量记录整理一次，对需要保存的归档保存，对超过保存期限的质量记录，列出清单，提出报废报告，经质管部审核，报管理者代表批准后，实施报废。

（五） 产品质量责任

1. 产品质量水平

一次送检合格率 $\geq 95\%$

产品出厂合格率 100%

顾客满意度不低于 90%

2. 产品售后责任

为了给顾客提供优良的售后服务，提高顾客满意度。腾飞机电有一套严格的售后服务流程：①针对顾客的投诉和退货，售后服务部要登记于《顾客投诉登记及处理报告》上，注明顾客名称、投诉日期及投诉内容；②需要派员进行服务的，售后服务部安排相关人员携带《售后服务卡片》及时到用户现场；售后服务人员服务结束后应按要求详细填写服务内容；③质管部接到投诉后负责调查投诉原因，如果属本厂问题所致，则发出《纠正和预防措施表》；④责任部门负责采取纠正和预防措施；⑤质管部负责对纠正和预防措施的执行情况予以跟踪、验证，并按《纠正和预防措施控制程

序》执行；⑥质管部负责将处理结果记录在《顾客投诉登记及处理报告》上；⑦售后服务部负责将处理结果反馈给顾客，并在《顾客投诉登记及处理报告》内作相应记录。

3. 企业社会责任

腾飞机电成立之初，就本着企业与社会和谐发展为目标，在取得合理利润与经济效益的情况下，积极投入先进设备和科技，对企业运营中可能对社会造成的影响进行风险识别，并严格遵守国家法律、法规，维护社会公共利益。作为宁阳县民营企业的代表，腾飞机电一直提倡企业对社会的责任感。

结束语

质量是企业生存发展的根本，世界上任何一个成功企业都将质量作为首要工作来抓。纵观腾飞机电发展的十余年，不论是从“硬件”还是“软件”上都经历了从“无”到“有”，从“有”到“强”的过程。在这一过程中，始终有一条主线贯穿始终，就是要立志打造质量过硬，有市场竞争力的产品！