

青岛宏泰铜业有限公司

质量信用报告

1.前言

宏泰的崛起，是中国改革开放壮美进程的缩影，是宏泰人艰苦奋斗、开拓进取的见证。公司本着“诚信为本、品质为魂、开拓创新、顾客满意、共创未来”的经营宗旨，依法经营，科学发展、环境保护、节能减排、安全生产，旨在使社会各界了解宏泰铜业履行社会责任的理念和工作开展情况，听取各界意见，接受监督，改进工作。编制 2014 年度企业质量信用报告。

1.1 总经理承诺：

我们是一流的企业。一流的企业不仅出一流的业绩和一流的人才，而且出一流的文化。我们宏泰铜业在二十多年发展历程的成功经验所总结的理论精华“时刻拥有创新精神，不为短期利益出卖未来”宏泰理念指导下把宏泰事业推向前进，生产一流产品，提供一流服务，培育一流品牌，赢得了一流的信誉和口碑。这是我们共同拥有的一笔巨大而宝贵的资产，也是我们提供最优质产品和最具个性化服务的充盈信心和坚定决心之所在。

在新的历史时期，我们保证按照 ISO9000 标准质量体系要求，严格程序，科学生产，保证出厂产品质量 100%检验合格，做到产品优异，诚实守信，服务一流。

1.2 企业简介：

青岛宏泰铜业有限公司始建于 1993 年 3 月，注册资本 3290 万元。主要生产各种紫铜管，年生产能力达 75000 吨。

青岛宏泰铜业有限公司是高精度光面铜盘管、内螺纹铜管、直条铜管、蚊香型盘管、保温铜管、覆塑铜水管、毛细铜管、铜坯管、铜排等产品专业生产加工的有限责任公司，公司总部设在青岛市平度同和街道办事处，青岛宏泰铜业有限公司拥有完整、科学的质量管理体系。青岛宏泰铜业有限公司的诚信、实力和产品质量获得业界的认可。欢迎各界朋友莅临青岛宏泰铜业有限公司参观、指导和业务洽谈。公司产品已销售到美国、加拿大、澳大利亚、法国、俄罗斯、巴基斯坦、沙特、智利、秘鲁、尼日利亚、新加坡等三十多个国家和地区，且在 22 个国家注册了“宏泰”牌商标，为公司发展品牌战略做出了重要贡献。公司出口产品主要为蚊香盘管、LWC 盘管、内螺纹、ACR 直管、铜水管、空调保温管、毛细管和覆塑铜管。为满足客户的需求及市场发展需要，公司将以铜管产品为主导，积极出口管件、异型管、铜排等相关产品及其它制冷设备、制冷配件等产品。

1997 年以来，公司连年被青岛市农行评为“AAA 级信用企业”、“省级重合同守信用企业”、平度市“纳税贡献大户”。1999 年公司通过“ISO9002 质量体系认证”（2002 年转换为 ISO9001：2000；2009 年转换为 ISO9001：2008）；2000 年通过美国“ASTM 产品质量认证”，获国家级“企业质量检验机构合格证书”；2001 年被青岛市评为“质量振兴先进单位”；2002 年被农业部评为“全国创名牌重点企业”，被青岛市工商局评为“工商免

检企业”；2003 年被农业部评为“全国诚信守法乡镇企业”，被青岛市评为“AAA”级信誉企业，被青岛市工商局评为“打假维权重点保护单位”；2004 年被青岛市评为“青岛名牌产品”，“青岛市著名商标”，被山东省评为“省著名商标”、“山东省名牌产品”，被国家工商局评为“全国守合同重信用企业”；2008 年被评为“中国驰名商标”；荣列 2011 青岛企业 100 强第 70 位，同时荣列青岛制造企业 100 强第 37 位；在 2011 年被评为青岛市第三批两化融合示范企业；2013 年被评为“中国铜管材十强企业”。

2 报告正文

2.1 企业质量理念

公司企业理念：时刻拥有创新精神，不为短期利益出卖未来

质量方针：诚信为本、品质为魂、开拓创新、顾客满意、共创未来

质量目标：顾客满意度 85%

2.2 内部质量管理

企业的内部管理由分管产销经理全面负责，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、安全几方面进行检查，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和原辅材料、半成品、成品的内控制量指标。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《铜及铜合金管材产品生产许可证实施细则》要求，修订各项管理制度和文件，对岗位作业指导书和设备操作过程进行了完善，保证了 ISO9000 质量体系的有效运行。

3、检验设备管理：根据《铜及铜合金管材产品生产许可证实施细则》要求配备了铜管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”（防潮、防震、防尘）、“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、定时存放、定期校验），保证仪器设备性能安全可靠。并按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、设备说明书及使用过程中维修、检定（校准）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明、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

公司的最高管理者为总经理，总经理任命品质技术部长为管理者代表行使质量管理权利，负责公司质量管理工作，办公室设在公司办公室，设有专职的质量管理人员对公司的质量工作进行监督、检查、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。

2.2.2 质量管理体系：

公司于 1998 年建立 ISO9000 质量管理体系，1999 年通过北京中联认证中心的认证，建立健全质量管理体系，规范质量管理工作，明确各级领导、部门的职责、权限和相互关系，做到职责清晰、管理清晰。

各职能部门、岗位都制定了严格切实可行质量管理规范，并根据国标、《铜及铜合金管材产品生产许可证实施细则》及公司的《质量手册》和《程序文件》制定了企业的《内控质量标准》《质量管理制度》《内部质量管理考核实施细则》等规整制度。结合以上制度品质技术部严格制定了四道关：一是把好进厂原材料质量关；二是把好生产过程控制关；三是把好成品热处理关；四是把好铜管出厂管；将涉及到的指标分解到车间、班组，形成一个完整的质量管理网络和标准化体系，使之质量管理有章可循、有法可依，质量管理规范完全可控。

2.3 企业质量诚信

2.3.1 质量诚信管理

销售部始终坚持“诚信为本、品质为魂、开拓创新、顾客满意、共创未来”的质量方针，加强了产品售前、售中、售后服务工作，保证客户信息的及时传递和客户投诉意见的及时反馈。拓宽了销售网点，公司设客服员一名，专门负责产品质量和服务质量的全过程监控，遵循 ISO9001 质量管理体系服务程序的规定要求，公司在宏泰铜管销售全过程并提出销售服务承诺。

1、服务目标：优质产品给客户；一流服务求发展；客户需求是起点；客户满意是目的；程序执行是关键；做精细化全过程。

2、保证提供最佳技术和业务咨询，使顾客准确了解我公司产品品种、性能、各项指标、使用范围、价格以及供货能力、运输方式、结算方式、质量异议处理等情况。

3、不分新老客户，不分数量多少，耐心仔细回答客户咨询，保证一视同仁，提供相同的全过程服务。

4、保证装车质量，及时承运供货，如发生不可抗力因素导致迟延，力求做到提前

告知。

5、保证随车发出产品合格证、《产品质量证明书》、发货明细，如当时未能及时随车通行，由客户经理快递邮寄到客户处。

6、委托我公司承运的铜管出现淋雨氧化，包退换。客户自运提货不放空车；铜管出厂保证重量不短缺。

7、保证及时开具并送达各类发票收据，定期做好对账工作。

8、保证及时处理客户投诉，做到事事有答复，件件有回音。投诉处理不超 24 小时，重大投诉事件销售经理会同技术服务人员 24 小时内亲临现场，面见客户。

2.3.2 质量文化建设

公司成立以来，始终坚持“诚信为本、品质为魂、开拓创新、顾客满意、共创未来”的质量方针开展工作，运用先进的管理理念，建立科学的管理体系，形成行之有效的管理制度，依法治厂、以情管人。严格按照 ISO9000 标准，做到管理、执行、验证三权分立，职责、权限明确。按照 A 管理模式建立组织机构，逐级管理，做到管理即无空白又无重叠，事事有人管，人人都管事，管事凭效果，管人凭考核，考核必落实。按照全面质量管理中的科学方法，从人、机、料、法、环、资金、信息入手分析问题，运用 PDCA 程序持续验证、总结，提升综合管理能力。积极推行 6S 管理，按照军人的作风做到遵守纪律，雷厉风行，团结协作，内强素质，外塑形象。以最少的成本、费用、损失，争取最大的产出和利润。

依据公司“时刻拥有创新精神，不为短期利益出卖未来”的理念和“诚信为本、品质为魂、开拓创新、顾客满意、共创未来”的质量方针的要求开展品牌建设工作。为进一步推动企业创名牌产品的战略，增强企业产品的核心竞争力，我们建立和完善了创建名牌产品的激励机制。认真贯彻产品标准，强化质量管理，严格按 ISO9000 标准开展各项质量管理工作，对内抓质量，降成本增效益，对外拓市场，创品牌树形象。各项基础管理工作的顺利开展，为公司创新名牌奠定了坚实基础。2014 年取得了山东省名牌产品称号。

2.4 企业质量基础

2.4.1 企业产品标准

本企业生产的产品主要有空调与制冷设备用无缝铜管、无缝内螺纹铜管、无缝铜水管和铜气管、铜及铜合金拉直管等产品，所有生产的产品都是执行国家标准，同时企业

制定了严于国家标准的内控企业标准。王希光参加了 GB/T18033-2007 无缝铜水管和铜气管标准的修订；2014 年杨书虎参加了 GB/T1527 铜及铜合金拉直管的修订(正在审核)。

2.4.2 企业计量水平

公司每年与市计量检定所签订检定合同，负责对要求强检的计量仪器和检验仪器进行检定和校验。

2.4.3 认证认可情况

公司在取得质量管理体系认证的同时，取得了环境管理体系认证和职业健康安全管理体系认证，对公司生产的产品每年随机抽样送国家有色金属检测中心进行理化分析检测，检测结果均符合国家标准要求。


2.4.4 特种设备安全管理情况

高度重视安全管理工作，公司设有安保部专门负责公司安全管理工作的检查、考核、监督、管理工作。制定《安全管理制度》，根据要求每月对生产车间进行检查考核。对检查出的不符合项现场开具不符合项整改报告单，限期整改，整改完后由专人进行验证，形成检查有落实，落实有考核，考核有整改，整改有验证的管理体系。同时每月将检查的情况进行汇总，通报情报全公司，达到举一反三的整改效果。

每年公司组织相关人员进行安全教育培训，培训合格颁发安全资格证，人力资源部每年负责特种设备安全操作证书的培训，同时采用请进来，送出去的培训方式邀请专业老师对员工进行培训，提高员工的实际操作水平。特种作业人员持证上岗率 100%。

2.5 产品质量责任

公司空调与制冷设备用无缝铜管和铜及铜合金拉直管于 2013 年 8 月顺利取得工业产品生产许可证，2005 年我公司评为市级技术中心，担任公司新产品的开发及新技术的应用。多年来我公司的产品经市和省级质量检验中心抽检，合格率为 100%，公司的产品也广泛应用于国家各重点工程中，在制冷系统中是客户最信赖的品牌。

公司本着“质量第一、顾客至上”的原则，遵循 ISO9000 质量体系服务管理程序的规定要求，在“”牌系列产品销售的全过程向广大客户郑重承诺：

优质产品给客户；一流服务求发展；客户需求是起点；客户满意是目的；程序执行是关键；做精做细全过程。

保证提供最佳技术和业务咨询，使顾客准确了解我公司产品品种、性能、各项指标、使用范围、价格以及供货能力、运输方式、结账方式、质量异议的处理等情况。

2.6 质量风险管理

销售部接到客户投诉后，保证在 24 小时内做出答复，并以最快的速度到达现场。若发现销售人员服务不到位，公司将严格按制度对相关人员进行考核；若发现铜管质量问题，由销售人员联系公司技术人员到现场处理，通过现场调查帮助用户解决实际问题，并形成处理意见，直至用户满意为止。

3 报告结束语

在新的起点上，我公司将全面落实科学发展观，以实际循环经济、可持续发展为目标，坚持科学化管理、规模化生产、市场化运作的发展思路，不断加快新型工业化建设步伐。围绕科学发展这个中心，以管理为根基；以改革为动力，以扩张为主线。坚持以信息化带动工业化，以工业促进信息化，走出一条科技含量高、经济效益好、资源消耗低、环境污染少、人力资源优势得到充分发挥的新型工业化道路。在今后的发展道路上，我公司将以优质的产品和服务回报广大关心和支持我们的客户。