

# 卧龙电气集团股份有限公司

## 质量信用报告

报告日期：2017年10月19日

# 目 录

一、 报告前言部分 .....	4
1.1 报告内容客观性声明 .....	4
1.2 报告的组织范围 .....	4
1.3 报告时间范围 .....	4
1.4 报告发布周期 .....	4
1.5 报告数据说明 .....	4
1.6 报告获取方式 .....	5
1.7 卧龙的高层致辞 .....	5
1.8 企业简介 .....	5
二、 报告正文 .....	6
2.1 企业质量理念 .....	6
2.2 内部质量管理 .....	6
2.2.1 质量管理机构 .....	6
2.2.2 质量管理体系 .....	8
2.2.3 企业质量诚信 .....	8
2.2.4 企业质量文化建设 .....	11
2.4 企业质量基础 .....	11
2.4.1 企业产品标准 .....	11
2.4.2 企业计量水平 .....	12
2.4.3 认证认可情况 .....	12
2.5 产品质量责任 .....	12
2.5.1 产品质量承诺 .....	13
2.5.2 产品召回情况 .....	13
2.5.3 “三包” 责任 .....	13
2.5.4 质量奖励 .....	14
2.6 质量风险管理 .....	14
2.6.1 质量投诉处理 .....	14
2.6.2 质量风险监测 .....	14

2.6.3 应急管理 .....	14
结束语 .....	15

# 一、报告前言部分

## 1.1 报告内容客观性声明

卧龙电气集团股份有限公司在本报告中，客观、真实、公正地公布了企业的信用信息。基于此，我们欢迎社会公众对我们公布的内容监督，提出意见和建议。

## 1.2 报告的组织范围

本报告覆盖本公司及下属各分子公司。

## 1.3 报告时间范围

本报告时间范围：2016年1月——2016年12月。

## 1.4 报告发布周期

本公司以1年为周期，并将根据实际情况动态更新报告内容。下期报告发布时间为2018年11月。

## 1.5 报告数据说明

本报告公布了基本的企业信用信息数据项，包括基本信息、经营管理信息、财务信息、银行往来信息、提示信息和其他信息。这些均来自于对企业相关记录的整理、收集和分析。因此信息质量可靠，经得起审核验证。

## 1.6 报告获取方式

消费者、供应商、经销商、监管部门等各类利益和责任相关方，可以从本企业门户网站 [www.wolong.com](http://www.wolong.com) 下载阅读，或者拨打我公司服务热线：0575-82176629 或者 0575-82176628 联系本公司获取书面形式的报告。

## 1.7 卧龙电气的高层致辞

卧龙的企业精神是“诚·和·创”，“诚”是诚实、信义、责任！“和”是和生共长、亲和、温暖！“创”是争先、引领、创造、卓越！我们卧龙人敢于想，勇于为，谨于做！我们遵循用户至上，服务第一的原则，制造优质的产品，成就高端的产业；我们知道细节和绩效是管理之本，知识是能量，分享才是力量，所以卧龙人以德为先、德才兼重，凡事先谋后动，注重经营之道，永续经营；卧龙自觉是一个有着宏大发展抱负的企业，我们期望自己能够成为像西门子那样的跨国企业，始终不渝的带领全体员工创造全球电机 NO.1。

——董事长：刘红旗

## 1.8 企业简介

**企业名称：**卧龙电气集团股份有限公司。

**所有权性质：**股份有限公司。

**公司总部所在地：**浙江省绍兴市上虞区经济开发区。

**主要产品和服务：**各类电机及控制装置、振动机械、输变电及配电

产品、成套设备、蓄电池、整流及逆变装置、高压变频器、电气自动化及系统集成产品的研发、制造、销售、安装；经营进出口业务。

## 二、报告正文

### 2.1 企业质量理念

1、持续创新是卧龙生存和发展不竭的动力，只有持续保证质量的产品订单才能体现创新的价值。

2、有质量保障的供给，是赢得市场的最佳选择。

3、品牌建设能给卧龙拓展市场空间，用行动表现品牌的内涵，用户的忠诚度表达着品牌内涵的价值。

4、卧龙不可能应符合压倒所有的竞争者，但要有领先对手的智慧。

5、卧龙的管理知道多与少，重在行动表现和执行的結果。

6、卧龙人要有“在成就社会责任中发展”的抱负，以“诚信、自强、奋进、发展、奉献”为座右铭，通过拼搏、实干赢得社会公众的肯定，创造美好的明天。

### 2.2 内部质量管理

#### 2.2.1 质量管理机构

卧龙电气的质量管理机构和职能如下图：

**公司总经理为组长的领导小组：**确定企业的质量方针与目标，保证企业质量管理体系的有效运行，对本企业的质量管理工作负领导责任。

**公司首席质量官：**贯彻执行公司经营理念和经营政策，制定激励政策，组织推行及完善公司全面质量管理体系，并保证与企业质量管理工作相关人员充分行使职权。

**运营管理部：**  
根据本部门产品生产实际，组织建立与运行和公司经营情况匹配的质量管理方法和目标，负责公司产品质量策划及产品全过程质量管控体系的建立；现场故障处理及分析；客户投诉处理。

**供应链管理部：**  
根据产品生产要求，经营质量管理的法律法规和公司的经营政策，保证所采购原辅材料的质量，建立供方信用档案管理体系并最大限度降低采购成本。

**技术管理中心：**  
负责公司产品设计及开发，根据客户需求对产品进行及时维修及技术工艺改进，以确保产品质量。

**市场管理部：**  
负责市场行情分析、竞争对手分析、订单丢失情况分析、全球大客户管理，并及时把质量、交付等投诉现象反馈给品质部。

**质量监督工作小组：**执行、指导与监督公司的生产经营过程质量管理工作，促进质量管理工作的规范化经营服务的专业化。

## 2.2.2 质量管理体系

卧龙电气集团股份有限公司执行的质量管理体系为 ISO9001，证书号:15/16Q5500R41，证书有效期至 2018 年 2 月 25 日。

卧龙电气集团股份有限公司按照标准和体系文件要求每年组织内部审核，保障体系有效运行，建立了比较完整齐全的记录。

卧龙电气集团股份有限公司按照标准要求，每年由杭州万泰认证有限公司进行审核，最近一次审核而通过的时间是 2017 年 2 月 19 日，证实体系有效运行，记录比较完整、齐全。

卧龙电气集团股份有限公司已建立质量教育管理制度，有进行相关质量教育培训记录。

卧龙电气集团股份有限公司较好的执行了质量法律法规，建立有质量法律法规执行情况记录制度，目前尚无违法违规记载。

卧龙电气集团股份有限公司建立了质量责任赔偿制度，执行“0”缺陷出厂的质量管理制度。内部实行质量责任追究管理，建立实时质量记录日报。

## 2.2.3 企业质量诚信

(1) 企业质量诚信经营方针：通过一流的设备、一流的管理、一流的员工，努力向我们的客户提供能充分满足其要求的一流的产品和一流的服务。

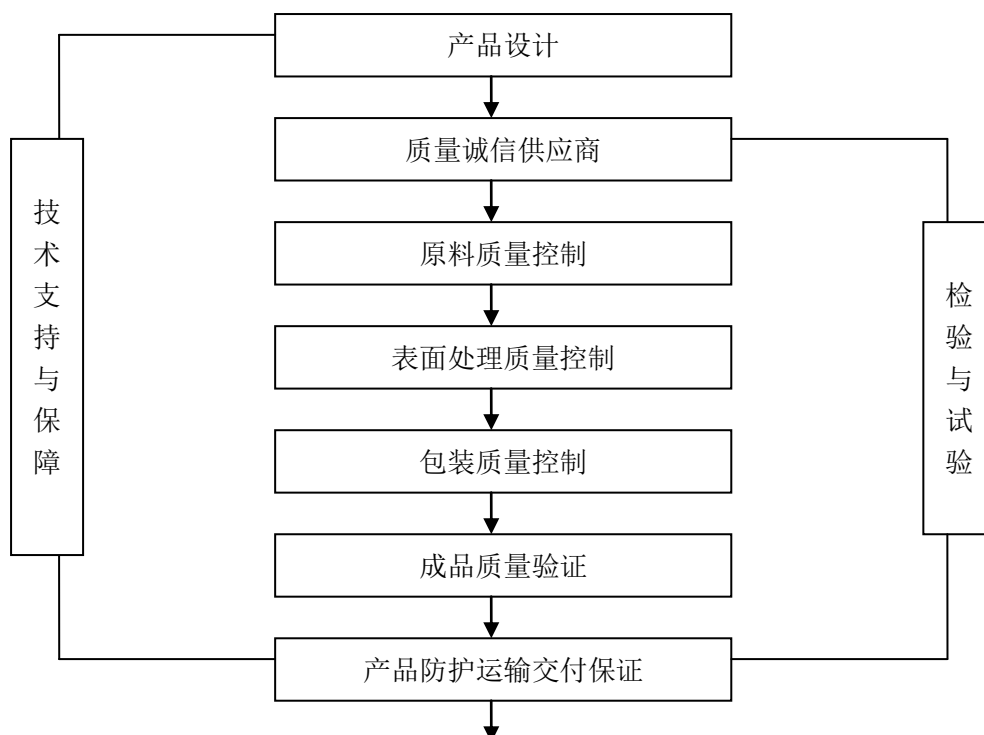
(2) 企业质量诚信经营方针：本公司实施质量诚信经营方针是提高和达到顾客满意的根本途径和方向，并通过具体的质量诚信目标和实施质量诚信管

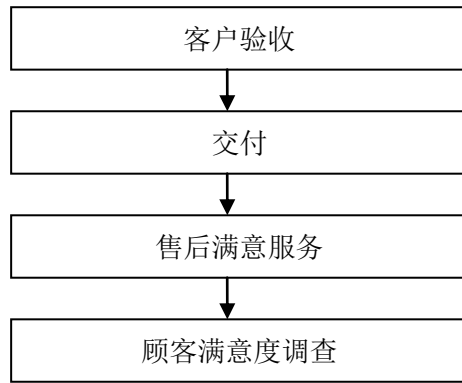


理体系加以贯彻，体现质量诚信经营法律法规相关原则，与本公司发展宗旨相适应，也为本公司及各部门质量诚信目标的制订、评审、验证等提供框架。以质量诚信经营来满足顾客需求和社会责任为关注焦点，充分体现对顾客需求承诺。公司对质量诚信管理体系的有效性进行持续改进。管理评审对质量诚信方针适宜性、持续性做出评价并进行相应的修改，使其持续地适合本公司发展的宗旨，质量诚信经营和满足顾客要求。

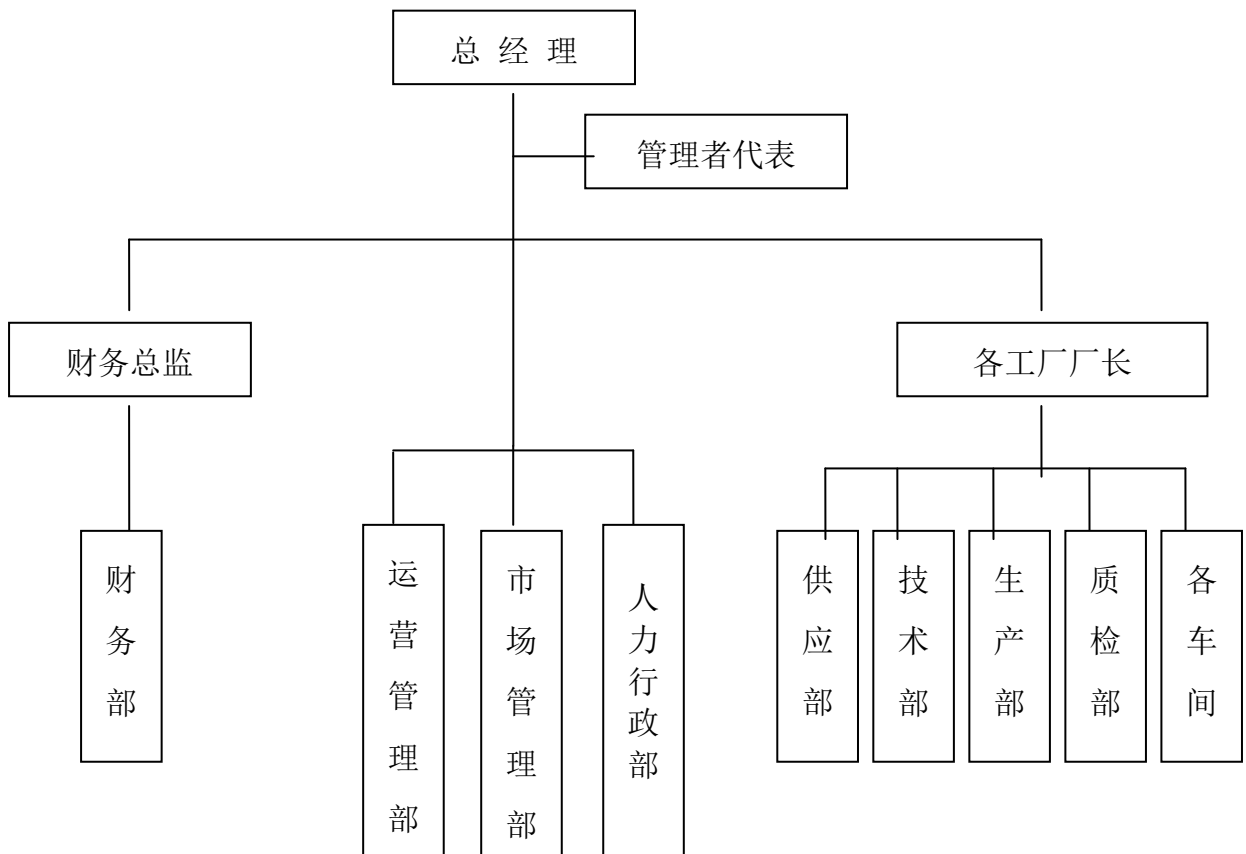
(3) 职责：总经理全面负责本公司的质量诚信管理体系，并进行资源配置和持续改进质量诚信管理体系。管理者代表负责建立、实施、保持质量诚信管理体系，并向总经理汇报体系运行情况，落实监控和改进要求。行政部、运营管理部、人力资源部、市场管理部等相关部门在管理者代表的领导下，负责日常的体系管理工作。

(4) 企业质量诚信管理体系实现过程如下图所示：





(5) 企业质量诚信管理结构



(6) 公司的质量诚信目标与指标:

第三方产品抽检合格率	100%
产品出厂合格率	100%
重大质量事故率	0次
重大环境安全事故率	0次

信息处理率

100%

## **2.2.4 企业质量文化建设**

卧龙电气集团股份有限公司在十余年发展实践过程中，形成了具有特色的企业文化，在培育企业精神、提炼经营理念、推动制度创新、塑造企业形象、提高员工素质等方面进行了广泛的探索。

近年来，公司建立起了符合公司发展战略，着力培育个性鲜明、时代感强、被全体职工认同的企业质量文化体系。通过企业质量文化的创建，内强企业素质，外塑企业形象，增强企业凝聚力，提高企业竞争力，实现企业质量文化与企业发展战略的和谐统一，企业发展与员工发展的和谐统一，企业质量文化优势与竞争优势的和谐统一，为公司的改革、发展、稳定提供强有力的文化支撑。

我们一直用诚信社会的理念，保持着企业质量信用行为，承担企业质量信用责任。

## **2.4 企业质量基础**

### **2.4.1 企业产品标准**

截止 2016 年年底，我公司共计参与制定 79 项产品标准起草，其中国际标准 4 项，国家标准 33 项，行业标准 42 项，公司所生产的小功率电机，执行国家标准 GB/T5171-2014 等；中小型三相异步电动机，执行国家标准 GB 18613-2012 和 GB 14711-2013 等；其中我公司生产的空气调节器风扇用无刷直流电机已通过“浙江制造”产品认证，产品标

准为 ZZB 025-2015。

## 2.4.2 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，定期委托第三方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。

## 2.4.3 认证认可情况

### 产品质量认证情况：

参加认证的产品：防爆电机。

认证类型：监督抽查。

认证结果：2015年9月由中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局颁发全国工业产品生产许可证，证书编号：XK06-014-00681，证书有效期至：2018年9月10日。

### 管理体系相关情况：

质量管理体系情况：执行 ISO9001:2008，第三方认证和审核机构：杭州万泰认证有限公司，颁发证书编号：15/16Q5500R41，最近审核通过日期：2017年2月19日，下次审核监督日期为2018年3月1日之前。

环境管理体系情况：执行 ISO14001:2004，第三方认证和审核机构：杭州万泰认证有限公司，颁发证书编号：15/16Q5501R41，最近审核通过日期：2017年2月19日，下次审核监督日期为2018年3月1日之前。

职业健康安全管理体系情况：执行 ISO18001:2007，第三方认证和

审核机构：杭州万泰认证有限公司，颁发证书编号：15/16S0918R00，最近审核通过日期：2016年11月28日，下次审核监督日期为2018年3月1日之前。

## **2.5 产品质量责任**

### **2.5.1 产品质量承诺**

我公司生产的电机具有全国工业产品生产许可证，具有严格的工序和成品检验程序并由浙江省质量技术监督局所辖的法定质量监督检测机构对每一种规格进行抽检、出具检验报告。向用户提供产品的检测数据试验报告。对于出厂交付的产品质量承担保证责任，承担由此造成的相关经济损失。在产品服务过程中我们严格按照有关规定及合同认真履行我们的责任和义务，所提供的产品保证符合合同规定的数量、质量、规格和性能要求。

### **2.5.2 产品召回情况**

多年以来我们的产品从未发生过因质量或服务的产品召回情况。当确因产品质量安全需要召回时，我们承诺顾客和用户的经济损失为0。

### **2.5.3 “三包” 责任**

根据我公司各产品的特点，公司制定有相关产品质量担保责任制度，履行更换、退货“三包”等产品责任和义务。

## **2.5.4 质量奖励**

我公司获得的质量奖和质量荣誉如下：

2015 年绍兴市守合同重信用单位；

2014 年通过上虞区区长质量奖复审；

2014 年继续获得浙江省名牌产品；

2013 年中国工业行业排头兵企业；

2013 年全国中小型电机行业优秀企业；

2013 年获绍兴市质量强企建设示范单位。

## **2.6 质量风险管理**

### **2.6.1 质量投诉处理**

当用户对产品或服务提出诉求时，既可通过服务热线直接与公司销售总部取得联系，也可向销售产品的经销商反映，着两条路线均会得到满意处理的结果。多年来尚未接到严重的产品质量和售后服务质量投诉的情况。

### **2.6.2 质量风险监测**

此处暂无内容。

### **2.6.3 应急管理**

我公司制定了“安全第一，预防为主，综合治理”的安全生产方针，确立“零事故、零重伤、轻伤小于千分之三，安全隐患整改率百分之百”

的安全生产工作目标。组织措施上建立了总经理为组长的企业安全生产管理领导小组，设置有安全环保科专职部门，车间班组设立有安全员，均与各工厂签订安全责任状。每个工厂每周举行一次安全生产工作例会，每年举行4次安全生产培训，增强员工安全生产意识及法律观念，让员工能自觉做到“要我安全”到“我要安全”，最终到“我会安全”。安全生产管理中，实行管生产必须管安全，谁主管、谁负责，责任人逐级签订安全生产目标责任书。公司建立了安全应急预案、应急处理措施和重大质量安全事故主动报告制度。

## 结束语

卧龙的专业和精益素养的产业工人队伍、富有创造力的技术精英团队和善于为客户服务的营销团队，源源不断地为世界提供优质产品、服务和产业文化。坚持自己的理想，贡献中国企业的产业智慧和成就，卧龙拥有自己的产业高度：全球电机 NO. 1!

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，无重大质量投诉、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。