



春意环境科技有限公司
CHUNYI ENVIRONMENTAL TECHNOLOGY CO., LTD.

2023 年度质量信用报告



春意环境科技有限公司

二〇二四年三月



目 录

前 言	1
一、报告编制说明	1
二、高层致辞	2
三、企业简介	3
正 文	3
一、企业质量理念	4
二、企业质量管理	5
(一) 质量管理机构	5
(二) 质量管理体系的建设和运行情况	20
(三) 质量风险管理	21
三、质量诚信管理	22
四、质量管理基础	24
(一) 企业质量标准	24
(二) 企业计量水平	24
(三) 认证认可情况	24
五、产品质量责任	25
(一) 产品质量水平	25
(二) 产品售后服务	26
(三) 企业社会责任	29
结 语	31



前 言

一、报告编制说明

本报告是春意环境科技有限公司向社会公开发布的质量信用报告，反应公司坚持履行社会责任、企业产品质量主体责任，建立健全质量诚信自律机制，切实维护质量信用，实现可持续发展的综合绩效，主动向社会、消费者公开产品质量状况和质量承诺信息，为各利益相关方提供便捷的沟通渠道。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。

（一）报告组织范围

本报告的组织范围为春意环境科技有限公司，内容包括企业质量诚信文化、质量诚信管理基础建设、质量诚信管理、质量诚信绩效等方面。

（二）报告发布周期

以后报告执行的发布周期为每年一次，时间选定在每年的4月份，根据实际情况动态更新报告内容。

（三）报告编写原则

本报告遵循客观性时效性、简便性、完整性、可验证性、可对比性和各利益相关方参与的原则。本报告所填数据及提供资料客观、真实、准确、有效，符合国家相关规定。

（四）报告参考标准

本报告根据 GB/T31870-2015《企业质量信用报告编写指南》的规定编制。

（五）报告获取方式

本报告定期在公司门户网站上发布，供下载阅读；还可以书面形式向消费者、供应商、经销商和监督部门等各利益和责任相关方发布。



二、高层致辞

谢谢您，您的每一次关注，使我们增添一份责任。我们时时刻刻不敢有丝毫懈怠，唯有做得更好，才能回报您的关注，无愧您的信任。

如何做得更好，唯有创新。春意人始终致力于中央空调成套设备前沿的研究，把适合客户作为我们矢志不渝的追求。我们敢于否定自己，不断创新自己，我们深深知道：明天会更好。

“春意人”，我们会永守自己的承诺——在市场竞争中，以诚信为本，靠实力服务客户。我们深深懂得：相互信任，互为依存是一个和谐社会的基石。

请您来看看我们这个座落在美丽的长江之滨的工厂，因为您的光临，我们更感一种动力，朝着一个方向前行——做得更好！

我们将向各级管理者传达满足顾客和法律法规的要求，并通过他们向公司全体员工传达，只有满足了顾客要求，才是合格的产品。

我们将制定和发布质量方针、安全方针，并确保其得到有效贯彻，使每个员工都能充分理解其含义，将这一理念转化为生产、经营等各项工作中的自觉行动。

我们将通过对年度质量目标、环境标准的改进，确保质量、环境目标的有效性，进而达到顾客满意和预防污染。

我们将通过管理评审，对方针、目标的实现情况、体系运行的适宜性和有效性情况、焊管设备质量状况和质量趋势以及质量管理体系过程业绩、环境业绩等进行评价，以确保管理体系的持续改进。

我们将为实施、保持、改进质量管理体系，着力打造优秀质量信用企业，为江苏省和扬州市的经济社会发展做好新的、更大的贡献。



三、企业简介

春意环境科技有限公司是国内较早专业生产中央空调成套设备及配件,集产品设计、制造、安装、服务于一体的高新技术企业,具有建筑机电安装工程专业承包一级(含净化)、消防设施工程二级、装饰装修工程二级等资质,是国家发改委和财政部备案的能源服务公司。公司现有厂区 50000 余平方米,建筑面积 30000 多平方米,净资产 1.8 亿元。公司是两化融合 AA 级管理体系评定企业、中国制冷空调行业 CRAA 认证、江苏省专精特新中小企业、江苏省民营科技企业、江苏省创新发展企业、江苏省认定企业技术中心、江苏省三星上云企业、泰州市工业设计中心、泰州市专利标准融合创新示范企业、泰州市绿色发展企业,靖江市空调行业协会会长单位。

公司主要生产空调主机、空调末端、防排烟设备及各类通风配件、核电军工船舶轨道交通专用产品、船舶通风配件五大系列 400 余种产品。生产设备齐全,技术力量雄厚、品质控制严格。公司具有 ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、ISO45001 职业健康安全管理体系认证,制冷设备工业产品生产许可证,通风防排烟设备系列产品认证,以及多项节能、3C、防爆 3C 认证。

公司坚持“务实、诚信、开拓、创新”的经营理念,恪守“质量第一、用户至上”的服务宗旨。

产品广泛应用于商场、酒店、高校、船舶、医院、博物馆、体育场馆、会展中心、文化中心、行政中心、商业住宅、工业厂房(电子、制药、锂电)、核电、军工、轨道交通等众多领域。公司是北京煤改电首批中标企业,连续多年中标北京、天津、河北、山西、内蒙等地煤改电项目。



正文

一、企业质量理念

春意环境深知品牌的内涵和质量的范畴。因此，在不断提升产品质量的同时，春意环境时刻不忘对服务质量体系的构建和完善。

公司长期以来，一直坚持贯彻“客户至上”的服务理念，想客户所想，急客户所急。不仅可以根据客户的要求量身定做适合的产品，更能做别人不愿做的事。服务上门，给客户排忧解难，如对国外产品的改进，对老设备的技术革新等等。

同时，春意环境还定期对服务人员进行专业培训，提高团队服务意识和质量。每年举办操作与维护培训班，并深入企业或园区，在客户单位进行针对性的培训。不管是售前、售中还是售后，春意环境都要求每一位服务人员认真对待，让客户享受周到放心的服务。春意环境还定期为客户提供专业的技术资讯，新的产品资料以及无偿的咨询服务，真正做到专业的顾问型团队，周到的保姆式服务。

质量诚信文化是一种崇尚质量、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造力。

春意环境在企业使命、愿景、价值观等企业精神的引领下，不断打造“和”文化。丰富企业文化内涵并扩张外延，将质量、管理、创新等融入到企业文化中，建立特色的质量文化、管理文化、创新文化、品牌文化、营销文化、法治文化、关爱文化、道德文化于一体的综合性文化，使企业文化内涵愈加丰富、生动和鲜活，形成持久的核心竞争力，促进持续发展。质量文化是企业文化的重要组成部分，良好的企业文化是发展推动质量文化建设的基础。

公司领导层每年主持开展内部审核、管理评审等质量活动，对质量管理体系的充分性、适宜性、有效性进行评价，并持续改进。在过程管理层，运用技术改进、质量改进、管理改进等方法，不断创新与改进，持续提高产品质量。

全员参与，我为人人，人人为我，组织中每个成员的有共同的组织目标，共同的价值观，共同的奋斗目标，每个人都有参与感，每个员工内心都有份责任感遇到问题解决问题，不逃避责任。开展QC小组，持续改进产品与工作质量、降低成本、提高员工素质和参与感。



二、企业质量管理

（一）质量管理机构

春意环境建立健全质量管理体系，推进全面质量管理，落实岗位质量规范，明确公司高层领导负责的质量管理组织，任命管理者代表全面负责公司的全方位、全过程、全员参与的质量管理活动。

质量管理部岗位职责

质量总监岗位职责

质量总监的主要职责是在总经理的领导下，负责制定并实施本企业的质量战略、质量目标、质量方针和质量体系等工作，

全面负责企业质量管理工作，提高客户满意度，实现企业的经营战略目标。

1. 质量管理体制的建设和组织实施

（1）全面负责企业质量工作，制定并组织实施企业质量战略

（2）组织制定质量管理方针，建立相应的质量目标

2. 推进质量管理体系的建设与完善

（1）组织和指导质量管理体系的建设，组织质量管理部人员对其进行审核

（2）组织编制完备的质量体系文件，监督体系文件的执行与日常管理

（3）组织开展治理管理体系的评审与认证工作

3. 指导和监督企业质量管理工作

（1）审核企业质量控制流程及制度规范，并监督检查质量执行情况

（2）合同相关部门评估供应商质量体系，选择合适的供应商

（3）负责规划、组织和协调质量检验工作

4. 持续进行质量改善

（1）负责召开重大专题会议，协调各部门开展重大质量改善和成本降低项目

（2）组织制定质量改善计划并指导、监督各部门执行

5. 质量问题域事故处理

（1）组织开展对产品的质量监控工作，及时发现和解决产品质量问题

（2）参与重大质量风险和质量事故的处理工作

（3）组织开展对质量投诉的管理、调查和处理工作



6. 员工的质量培训教育

- (1) 负责组织质量方面的培训工作
- (2) 在质量培训过程中负责讲授部分质量课程

7. 员工绩效考核

- (1) 负责对质量管理部员工日常工作的监督和考核
- (2) 负责对质量项目中小组成员的工作绩效进行评价

质量经理岗位职责

质量管理部经理的主要职责是在质量总监的领导下，负责企业日常质量管理工作，贯彻实施质量方针、质量目标和质量指标，

围绕质量管理体系实施有效监控，实现产品和服务质量的持续改善。

1. 质量管理制度的建设

- (1) 参与制定企业质量管理的各项制度和标准并监督其执行
- (2) 指导贯彻落实企业的质量方针和质量目标

2. 推进质量管理体系建设和完善

- (1) 指导编制完备的质量体系文件，监督体系文件的执行与日常管理
- (2) 负责开展质量管理体系的评审与认证工作
- (3) 负责领导质量管理部人员对质量管理体系进行审核并对其做有效控制

3. 指导和监督企业质量管理工作

- (1) 监督和检查企业各部门的质量执行情况
- (2) 会同有关部门评估供应商质量体系，选择合适的供应商
- (3) 负责组织和协调质量检验工作

4. 推进质量改进工作

- (1) 协助各部门开展重大质量改善和成本降低项目
- (2) 组织制定质量改善计划并指导、监督员工执行

5. 质量问题域事故处理

- (1) 组织对产品质量的监控工作，及时发现和解决产品质量问题
- (2) 参与重大质量风险和质量事故的处理工作
- (3) 组织对质量投诉的管理、调查和处理工作

6. 组织开展企业的质量教育培训工作



- (1) 组织制定和实施企业年度质量教育的培训计划
- (2) 在质量培训过程中，承担讲授部分质量课程的工作

7. 员工管理

- (1) 负责监督指导质量管理部人员日常工作的监督和指导
- (2) 负责质量管理部人员的工作绩效考核和工作调动
- (3) 负责安排对质量管理部员工的岗位技能培训

质量专岗岗位职责

质量目标与计划管理

质量计划主管岗位职责

1. 质量管理体系建设

- (1) 协助质量管理部经理制定质量计划的相关管理制度
- (2) 制定质量计划的编制规范和执行标准

2. 负责组织质量计划的编制与修订

- (1) 组织质量计划专员进行质量计划的编制工作
- (2) 负责质量计划的初步审核工作
- (3) 按照企业制度规定的程序组织对质量计划的修订工作

3. 质量计划执行与监督

- (1) 向各部门下达通过审批的质量计划
- (2) 监督各部门质量计划的落实情况
- (3) 协助有关部门解决计划执行过程中遇到的问题

4. 下属员工管理

- (1) 负责质量计划专员日常工作的监督与指导
- (2) 负责对质量计划专员的工作绩效进行考评
- (3) 负责质量计划专员的岗位技能培训

质量计划专员岗位职责

质量计划专员主要负责质量计划的具体编制工作，监督和协助有关部门执行和落实质量计划，其具体职责如下：

1. 协助主管进行质量管理体系的建设

- (1) 协助主管制定质量计划的编制规范和执行标准



(2) 向有关部门传达质量计划的有关文件

2. 负责质量计划的编制与修订

(1) 按照主管要求编制相应的质量计划，并送交审核

(2) 按照企业制度规定的程序进行对质量计划的修订工作

3. 质量计划执行与监督

(1) 向各部门下发通过审批的质量计划

(2) 监督各部门执行质量计划

(3) 协助有关部门解决计划执行过程中遇到的问题

质量工程师岗位职责

质量工程师主要负责产品质量的先期策划和产品质量的控制与改进工作。

1. 质量先期策划

(1) 参与产品研发，检验所有必要研发流程是否都有效执行

(2) 组织新产品先期质量规划，制定各研发阶段项目的质量要求

(3) 收集整理客户需求，参与产品设计和评审、验证及确认工作

(4) 负责解决新产品的质量问题的

(5) 使用 APQP、FMEA 等工具，编制质量先期控制计划

2. 质量控制

(1) 抽查原材料、半成品、成品检验的各项记录，发现问题并及时处理

(2) 根据日常质量检验数据，定期对产品的品质情况和稳定性进行分析和研究

(3) 对检验方法和检验标准进行比较、分析和验证，对已经过时或存在问题的检验方法及检验标准向质量控制主管提请更换

3. 推进企业的质量改进工作

(1) 积极处理客户反馈的问题，依据反馈的问题和意见提出改进产品质量的建议和措施

(2) 编制企业综合的质量改进计划，制定明确的质量改进目标

(3) 监督并协助各部门的质量改进工作

4. 文件管理与维护

(1) 设计并维护相关质量体系文件，确保其有效运行

(2) 依据控制计划对现场质量工程师和质量策划专员进行技能培训

产品质量策划员岗位职责



产品质量策划员主要负责新产品的质量策划及跟踪调查工作。

1. 质量策划准备

- (1) 收集国家、行业以及企业内有关质量文件，明确产品质量标准的相关规定
- (2) 对客户的需求和期望进行调查分析
- (3) 向生产部和研发部有关责任人索取新产品的各项资料

2. 产品质量策划

- (1) 根据资料拟定新产品质量要求
- (2) 制定试制产品质量评审的检验标准
- (3) 参与试制品的质量评审
- (4) 编写产品质量先期策划工作总结报告

3. 产品质量跟踪调查

- (1) 对已投产新产品的质量进行跟踪调查，分析产品存在的质量问题
- (2) 对有关的产品文件和资料进行汇总整理，并妥善保管

进料检验主管岗位职责

进料检验主管主要负责所有进料的检验管理工作，包括原材料、外协品和外购零部件的质量检验管理。

1. 质量管理的制度建设

- (1) 负责组织制定所辖范围内的物料检验标准和相关管理制度
- (2) 负责监督并指导各部门落实企业的相关质量政策和质量制度

2. 全面负责进料检验工作的实施

- (1) 组织进厂物料的检验工作
- (2) 指导进料检验人员做好检验资料的统计与存档工作
- (3) 指导和监督进料检验人员做好检验仪器的使用及保养管理工作
- (4) 处理进料的质量异常问题

3. 供应商管理

- (1) 向供应商反馈质量检验信息，提出改善物料质量的建议
- (2) 协助采购部完成不合格材料的退货工作
- (3) 协助采购部做好供应商的相关评审工作

4. 下属员工管理



- (1) 负责指导、监督进料检验专员的日常工作
- (2) 负责对进料检验专员的工作绩效进行考评
- (3) 负责对进料检验专员进行岗位技能培训

进料检验专员岗位职责

进料检验专员的主要职责是检验进料。

1. 协助主管完成质量管理体系建设

- (1) 协助进料检验主管制定进料的检验标准和检验规范
- (2) 向供应商及相关部门传达质量检验的文件，并作必要的解释和说明

2. 负责具体的进料检验工作

(1) 按照检验制度规定的标准、检验方法和进料检查程序，对原材料、外购件、外协件、包装物进货进行检验

(2) 对特许来料或紧急放行的来料进行质量检验跟踪，与其他岗位的检验人员合作，及时分离不合格品

- (3) 做好进料检验的原始记录，对所检物品的质量情况进行统计、分析、上报
- (4) 负责进料检验中用到的检验仪器、量规和检验设备的维护与保养

3. 供应商沟通

- (1) 与供应商进行有效沟通，及时核对物料的质量信息
- (2) 对不合格的来料予以退换，或进行返工处理

成品检验主管岗位职责

成品检验主管在质量管理部经理的领导下，参与制定企业质量管理的相关制度、成品检验标准，

组织实施成品检验并进行成品质量分析，提出成品质量改进方案，提高企业产成品质量。

1. 质量管理体系建设

- (1) 协助质量管理部经理制定质量准则并监督实施
- (2) 制定所辖范围内产品成品的检验标准和相关管理制度
- (3) 建立新产品质量成本分析制度，及时制定新产品质量鉴定分析报告

2. 全面负责产品成品的质量检验工作

- (1) 组织、指导成品检验专员做好成品一般检验和抽样检验工作
- (2) 根据检验结果和客户要求，组织相关人员出具检验报告



- (3) 指导成品检验人员做好检验资料的统计与存档工作
- (4) 指导和监督成品检验人员做好检验仪器的使用及保养管理工作

3. 组织对产品质量的分析与改进工作

- (1) 定期组织对产品质量的分析工作
- (2) 提出质量改进方案，协助相应部门完成质量改进工作

4. 下属员工管理

- (1) 负责指导、监督成品检验专员和出货检验专员的日常工作
- (2) 负责对成品检验专员和出货检验专员的工作绩效进行考评
- (3) 负责成品检验专员和出货检验专员的岗位技能培训工作

成品检验专员岗位职责

成品检验专员在成品检验主管的领导下，具体实施成品检验的相关工作，建立企业成品检验资料库，提出成品检验工作建议及成品质量改进建议等。

1. 协助主管完成质量管理制度的建设

- (1) 协助主管制定所辖范围内产品成品的检验标准和相关管理制度
- (2) 向相关部门传达并解释成品质量检验的文件

2. 负责具体的成品检验工作

- (1) 严格按照成品检验规程及设备操作规程进行成品抽样和检验工作
- (2) 负责不合格品的验证与处理工作
- (3) 做好成品检验的原始记录，对产品的质量情况进行统计、分析、上报
- (4) 负责成品检验中使用器具的使用、维护和保养工作
- (5) 按照主管要求编写产品质量检验报告

3. 产品质量分析与改进

- (1) 分析产成品的检验记录和相关资料，识别其存在的质量问题
- (2) 提出质量改进建议，协助相应部门完成质量改进工作

出货检验专员岗位职责

出货检验专员的主要职责是按照质量标准要求，完成产品出厂前的最后检验，排查并解决质量问题，以确保进入市场的产品质量。

1. 协助主管完成质量管理体系建设

- (1) 协助主管制定所辖范围内产品成品的检验标准和相关管理制度



- (2) 向相关部门传达并解释成品质量检验的文件
- 2. 负责成品的出货检验工作
 - (1) 按照检验任务和操作规程，具体执行产品出厂前的检验
 - (2) 根据客户和相关部门的要求，出具“产品检验报告”
 - (3) 妥善保管检验仪器，及时保养，定期送检
- 3. 产品质量分析与改进
 - (1) 对发现的质量问题进行异常分析，提出改进建议
 - (2) 对成品出厂检验状况及客户反馈信息进行统计分析

质量器具主管岗位职责

质量器具主管的主要职责是在质量管理部经理的领导下，负责编制质量器具的相关使用规范及检测方法，

申购相关的质量器具，并管理、监督其使用。

- 1. 质量管理制度建设
 - (1) 组织制定质量器具的相关制度和规范，并监督实施
 - (2) 监督有关人员及有关部门落实企业的质量政策和质量方针
- 2. 组织质量器具的购置、使用和报废工作
 - (1) 负责质量器具采购申请的初步审核及质量检验设备的申购
 - (2) 负责组织人员做好购进质量器具的验收工作
 - (3) 组织人员对精密、稀有的质量检验设备进行定期维护与保养
 - (4) 参与质量事故的分析工作，提出质量器具改进建议和意见
 - (5) 负责质量器具降级、报废的审批处理工作
- 3. 下属员工管理
 - (1) 负责指导和监督质量器具专员的日常工作
 - (2) 负责对质量器具专员的工作绩效进行考评
 - (3) 负责质量器具专员的岗位技能培训



质量器具专员岗位职责

质量器具专员的主要工作职责是在质量器具主管的领导下，负责质量器具的具体管理工作及质量器具的相关资料、档案的管理工作。

1. 协助主管做好质量管理制度的建设

- (1) 协助质量器具主管制定质量器具的相关制度和规范
- (2) 向有关人员和有关单位传达相应的质量管理文件

2. 负责质量器具购置、使用和报废的执行

- (1) 负责新购质量器具的开箱验收、登记编号等工作
- (2) 负责管理企业质量器具的相关信息与资料，包括账卡、借阅管理等
- (3) 负责指导质量器具的使用者对其进行维护与保养
- (4) 负责精密、稀有的检验设备的维护、保养工作
- (5) 根据生产需要，在企业范围内负责质量器具调配工作
- (6) 根据质量器具的检测结果，并出具检测报告

质量控制主管岗位职责

质量控制主管在质量管理部经理的领导下，具体负责企业全面质量控制工作。

1. 质量管理体系建设

- (1) 根据企业总的质量目标和质量方针制定质量控制办法
- (2) 根据企业的实际情况建立与采购部、生产部、销售部等质量相关部门的沟通协作机制

2. 全面负责产品质量的监测和分析

- (1) 针对产品特点，制订批量生产质量保证计划
- (2) 制定产品质量信息流程反馈、统计工作办法
- (3) 跟踪确认工艺状态对产品质量的影响，论证其合理性
- (4) 识别质量问题，及时向有关部门反馈
- (5) 应管理层和客户的要求组织编制质量评估报告

3. 负责组织对产品的质量改进

- (1) 组织编制企业综合的质量改进计划，制定明确的质量改进目标
- (2) 监督和指导下各部门的质量改进工作

4. 下属员工管理



- (1) 指导和监督下属的日常工作
- (2) 对下属员工的工作绩效进行考评
- (3) 负责对直接下属的岗位技能培训工作

质量控制专员岗位职责

质量控制专员在质量控制主管的直接领导下，具体负责质量的检测与分析，协调各相关部门完成质量控制和改进工作。

1. 协助主管进行质量管理的制度建设

- (1) 协助质量控制主管制定各项检验工作标准
- (2) 负责组织与企业其他部门关于质量控制的讨论会议

2. 负责具体的质量监测和分析

- (1) 协助质量控制工程师制定各项质量控制方案
- (2) 执行质量管理日常检查工作，作好质量保证工作
- (3) 负责公司产品全过程的质量数据统计和分析
- (4) 负责质量控制相关文件的整理、归档

3. 推进企业的质量改进工作

- (1) 积极处理客户反馈的问题，依据反馈的问题和意见提出改进产品质量的建议和措施
- (2) 编制企业综合的质量改进计划，制定明确的质量改进目标
- (3) 监督并协助各部门的质量改进工作

质量控制工程师岗位职责

质量控制工程师的主要职责是在质量控制主管的领导下，协同质量控制主管做好产品的质量的控制工作，

对产品质量做到时刻监督、改进和优化，对发生的问题采取积极有效的解决措施。

1. 协助主管完成质量管理建设工作

- (1) 会同质量控制主管建立产品生产过程中的质量控制标准
- (2) 监督和指导下各部门落实企业的质量目标和质量计划

2. 负责质量的监测与分析工作

- (1) 抽查原材料、半成品、成品检验的各项记录，发现问题并及时处理
- (2) 根据日常质量检验数据，定期对产品的品质情况和稳定性进行分析和研究
- (3) 负责对客户的品质投诉进行及时处理，并分析产生投诉原因



(4) 对检验方法和检验标准进行比较、分析和验证，对已经过时或存在问题的检验方法及检验标准向质量控制主管提请更换

(5) 妥善保管各项质量分析文件

3. 推进企业的质量改进工作

(1) 根据客户反映情况和产品的检测数据，拟定质量改进方案

(2) 协助和指导有关部门做好质量改进工作

质量保证工程师岗位职责

质量保证工程师的主要职责是在质量控制主管的领导下，负责所分配项目质量保证计划的制订、产品质量开发和改进过程中质量保证的审计，并组织阶段评审。

1. 协助主管进行质量管理制度的建设工作

(1) 负责质量管理流程的设计，参与质量检验标准的制定

(2) 根据项目质量保证需求，编制项目质量保证大纲、质量计划、程序文件等，并监督执行

2. 负责具体的质量监测工作

(1) 监控生产或服务过程，持续改进产品或服务的质量水平

(2) 负责质量质量保证监察、质量见证、过程审计等活动

(3) 负责配合第三方对质量体系的审核，并编制相关质量文件

3. 负责建设和完善质量保证体系

(1) 负责新产品质量保证体系的导入

(2) 负责对企业人员进行质量保证要求、质量保证体系知识的培训

(3) 分析客户要求和期望，建立恰当的质量保证标准

质量改进主管岗位职责

质量改进主管的主要职责是通过对质量数据的分析，确定企业质量改进的方向，并负责组织、协调、推进企业内部质量改进活动，确保持续改进活动能得到有效地开展。

1. 质量管理的制度建设

(1) 协助质量管理部经理制定企业的质量改进制度

(2) 会同其他质量主管建立质量改进的各种流程及规范

2. 统筹质量信息收集与分析

(1) 负责质量统计分析，并根据分析结果制定出相应的改进措施



- (2) 组织质量改进策划工作和改进效果跟踪验证
- (3) 负责内部运作流程、售后反馈及其他相关信息的收集与反馈
- 3. 全面负责企业质量改进工作
 - (1) 根据企业产品质量状况选择质量改进项目
 - (2) 组织下属制定质量改进方案
 - (3) 组织和监督各相关部门进行质量改进工作
- 4. 下属员工管理
 - (1) 指导和监督质量改进专员的日常工作
 - (2) 对质量改进专员的工作绩效进行考评
 - (3) 负责对质量改进专员进行岗位技能培训

质量改进专员岗位职责

质量改进专员的主要职责是在质量改进主管的领导下，参与企业质量的改进工作、特殊质量问题的改进及其他日常事务。

- 1. 负责质量信息具体的收集与分析工作
 - (1) 协助各部门做好质量数据统计技术的选择与应用
 - (2) 收集各单位和各部门的质量数据并进行统计分析
 - (3) 负责质量改进效果跟踪验证及数据记录工作

2. 负责推进质量改进工作

- (1) 协助质量改进主管选择、确定质量改进项目
- (2) 协助质量改进主管组织、协调、推进企业质量的持续改进活动
- (3) 在主管的指导下制订质量改进的具体计划
- (4) 监督各部门质量改进项目的进展情况，并定期向主管汇报

质量成本主管岗位职责

质量成本主管的主要工作职责是在质量管理部经理的领导下，对质量成本进行预算、核算、分析、控制管理。

1. 质量管理制度建设

- (1) 负责协助质量管理部经理编制质量成本管理的相关制度，并组织执行
- (2) 负责制定质量成本控制标准、质量成本管理手册等文件，并报送质量管理部经理审

核



2. 组织质量成本预算

- (1) 在每期期末组织制定下一期的质量成本预算，按时送交质量管理部经理
- (2) 组织拟定新产品的质量成本预算

3. 组织质量成本的监测与分析

- (1) 监督有关单位或个人对质量成本预算的执行情况
- (2) 负责组织对质量成本数据进行分析，并定期编制质量成本管理的相关报告
- (3) 组织对新产品质量成本的实时跟踪和数据分析

4. 组织进行质量成本改进

- (1) 根据质量成本分析结果，组织拟订质量成本改进计划
- (2) 监督有关单位或有关个人对成本改进计划的执行情况

5. 下属员工管理

- (1) 负责质量成本控制专员日常工作的监督和指导
- (2) 负责对质量成本控制专员和质量成本工程师的工作绩效进行考评
- (3) 负责对质量成本控制专员进行岗位技能培训

质量成本专员岗位职责

质量成本专员的主要职责是配合质量成本主管对质量成本进行预估、核算、分析、控制。

1. 协助主管进行质量管理体系建设

- (1) 协助主管制定质量成本控制标准、质量成本管理手册等文件
- (2) 向有关单位和有关个人报送质量成本的控制文件，并做必要的解释和说明

2. 编制质量成本预算

- (1) 每期期末负责进行质量成本的预算编制工作
- (2) 收集相关资料，编制新产品的质量成本预算

3. 质量成本的监测和分析

- (1) 监督有关单位或有关个人执行质量成本预算，定期向主管进行汇报
- (2) 对所辖范围内产品的质量成本进行数据分析
- (3) 负责对新产品质量成本的实时跟踪和数据分析

4. 负责具体的质量成本改进工作



- (1) 根据质量成本分析结果，拟订质量成本改进计划
- (2) 监督有关单位或有关个人执行成本改进计划，并及时向主管汇报执行情况

质量成本工程师岗位职责

质量成本工程师的主要职责是在质量成本主管的领导下，对产品质量的成本技术进行改进，提供质量成本控制方案。

1. 协助质量管理制度建设工作

- (1) 协助质量管理部经理制定质量成本控制的相关制度
- (2) 协助主管制定质量成本控制标准、质量成本管理手册等文件

2. 质量成本核算

- (1) 负责明确质量成本构成及质量成本核算标准等
- (2) 负责质量成本项目数据的审核与再计算工作

3. 质量成本分析与改进

- (1) 根据对质量成本影响因素的分析，制定具体的质量成本改进方案
- (2) 负责对质量成本数据进行汇总、分析，并按时制定质量成本控制方案
- (3) 与生产人员进行沟通，收集反馈意见，找出质量成本控制中存在的问题，并提出解

决办法

- (4) 负责指导相关部门或人员的质量成本管理制度的实施工作
- (5) 关注先进的质量成本控制方法，适时向上级领导提出合理化建议

质量管理体系主管岗位职责

质量管理体系主管在质量管理部经理的领导下，全面负责质量体系的建设和、审核与认证等工作。

1. 质量管理体系建设

- (1) 协助质量管理部经理建立和完善企业质量管理体系
- (2) 制定质量管理体系的各项制度、流程以及规范，并监督执行
- (3) 组织企业质量管理体系的教育培训工作
- (4) 监督并指导各部门落实企业的质量管理体系
- (5) 协助质量管理部经理定期召开管理评审会议，报告实施质量管理体系的业绩
- (6) 收集各方面的建议，组织实施质量管理体系改进

2. 组织质量管理体系的审核与认证



- (1) 组织编制质量体系的年度内审计划
 - (2) 全面负责内部质量管理体系审核工作，并拟定审核报告
 - (3) 负责与质量认证机构进行接洽、沟通
 - (4) 负责企业各项认证文件的审核，配合相关机构进行认证工作
3. 下属员工管理
- (1) 负责指导、监督质量管理体系专员的日常工作
 - (2) 负责考核并评估质量管理体系专员的工作绩效
 - (3) 负责对质量管理体系专员的岗位技能培训



（二）质量管理体系的建设和运行情况

科学管理是产品质量和经济效益的保证，春意环境在发展过程中始终坚持“科学发展、管理提升”的战略思想，先后获得了 GB/T 19001-2016 质量管理体系、ISO 45001:2018 职业健康安全管理体系认证证书。

通过实施 ISO9001 质量管理体系认证，我公司全面规范地建立和修正了内部管理制度，达到了良性有序的运作；明确划分各部门工作职责和质量职责及员工的岗位责任；增进了各部门工作的透明度及部门间、员工间的相互沟通，营造了良好的企业文化氛围和强烈的服务意识。

实施 ISO9001 质量管理体系，有利于提高我公司各项业务发展和工作质量、规范管理制度、增进内部沟通、增强社会诚信度、增强市场竞争信心，是完善企业管理制度和维持竞争能力的重要手段，更为我公司下一步各项业务的市场拓展打下了良好的基础：

1、建立了科学和完善的质量管理体系和系统循环式的运行方式，各项工作都处于受控状态。公司体系文件和技术文件都进行了有效管理，均按照文件控制程序的要求执行。通过定期的内部质量管理体系审核、管理评审、工作质量检查，运用数据分析等各种科学手段，对系统的适宜性、充分性、有效性进行评价，力求不断改进工作，促进系统管理水平不断提高，确保预期的质量方针、目标的实现。

2、促进了公司工作的规范化管理，提高了工作效率。确定管理者职责，各项内部事务工作都制定了文件化的工作程序，各部门、各环节、各岗位都有明确的工作程序和工作质量要求，让全体工作人员都了解质量管理体系的内容，都知道自己该做什么、如何做和做得怎么样、如何自我评估和自我控制。全体工作人员均按规定的要求去做，形成一个全面控制、高效运转的质量管理体系，克服以往那种凭经验管理的不规范做法，解决基础管理弱化、内部协调不畅等问题，使管理工作步入科学、系统、规范的要求。

3、2020 年和 2021 年公司目标展开与措施计划，以公司红头文件下发，对各部门均分解目标，规定了公司目标，各部门工作目标与措施，规定了分解目标、计划措施等。部门的目标管理意识有了较大的提高。通过质量目标检查，各部门基本实现了本部门的质量目标，且各部门依照质量体系文件的要求严把质量关，较好地完成了公司确定的质量目标。

我们相信在公司领导的大力支持下，在各个部门的积极配合下，我们会克服种种困难将质量管理体系的运行不断推向新的高度，取得更好的成果。



（三）质量风险管理

公司专门设立了文件控制中心，负责公司管理手册、程序文件、作业类文件包括企业技术标准、产品技术标准、图纸、检验规范、工艺流程图、作业指导书、管理规定和工艺卡等以及各种记录的受控发行保管、对报废/过期文件销毁等，同时定期对各相关部门文件进行稽查。文控中心专门制定了相关管理规定《文件和资料控制程序》、《文件和资料控制程序》、《文控中心作业管理规定》以确保公司信息数据、信息和知识的共享、完整性、及时性、可靠性、安全性、准确性。

公司制定了《保密管理规定》对涉及公司相关保密要求的信息、产品、文件和资料、设施及作业场所等的管理进行界定，对秘密进行划分，对于涉及到的人员签订《保密协议》以确保公司信息数据、信息和知识的安全性。

公司制定了《专利事务流程规范》，规范了公司专利工作的管理，鼓励发明创造，培育自主知识产权，使公司专利得到有效保护。

公司制定了《电脑及网络管理规定》，确保公司计算机及网络正常运转、推动企业信息化管理，使公司电脑管理维护规范化、程序化、迅速快捷，确保公司信息数据、信息和知识的共享、完整性、及时性、可靠性、安全性、准确性。

在应急过程控制方面，公司主要生产线设备如有故障造成生产中中断的，预先制定应急预案，落实人员、备件等资源，组织故障排除的抢修等措施，以尽快恢复生产；并评估对在加工产品的影响，特别是热加工产品，采取后续工艺措施，确保符合规定的工艺要求。当生产线易损备件与工装低于安全库存量的，应在 1-3 天内补齐。公司建立了《生产过程控制程序》和《特殊过程确认与控制程序》，按要求实施，确保出现的质量问题及时解决。



三、质量诚信管理

质量诚信是企业的立足之本。春意环境始终重视企业质量诚信管理，不断完善企业质量诚信体系建设，加强质量诚信宣传，大力开展群众性质量活动，把“诚实守信，开拓创新”理念贯穿到整个产品中，着力引导全员参与质量管理，致力追求整体卓越绩效。

春意环境依据 GB/T 19001-2016 质量管理体系、ISO 45001:2018 职业健康安全管理体系为主体的质量管理体系要求，从产品的设计、生产过程、售后服务等，均提出质量诚信管理要求。

春意环境高层一直强调诚信守法是企业的立身之本，要求员工在企业经营中做到重合同、守信用、讲道德、守法纪，并制定了相关规定和要求规范员工行为，倡导员工做文明守法正能量的实践者和传播者。

公司严格遵守《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，坚决抵制出售假冒伪劣、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。

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、产品出厂和储运销售全过程的质量控制。

我公司在进行产品研发设计时，我们都严格按照国家标准进行。我们的产品要做到不仅符合科学理论，而且考虑顾客潜在需求。为了让我们的产品超出客户的期望值，我们反复进行试验、论证，严谨的态度、科学的论证，使我们的产品多次赢得了客户的好评。

公司认为稳定的、长期的、忠诚的顾客是公司发展的有力保证；稳定的、成熟的、与公司共同发展的供应商则是公司发展的重要基础。为此，公司在工作过程中与顾客和供应商建立起了平等互利的合作伙伴关系。公司通过走访客户，了解公司产品和服务的使用情况并寻找改进空间，同时了解客户今后的需求以及现时需求的变化，包括商务方面的和技术方面的。公司建立顾客产品异议控制程序，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、公正处理好顾客产品异议，自觉履行产品质量召回、“三包”等产品质量责任和义务。

公司通过建立有效的自我监督和自我完善机制，及时获得有关产品、过程和体系的信息，通过分析、评价以识别存在的问题并加以解决，确保体系有效运行和提供满足要求的产品。

我们始终贴近市场，关注目标顾客的需求和期望，研发符合和满足顾客需要的产品，进

一步细分了集研发、设计于一体的产品技术研发部和负责国内外产品市场开发、营销的市场部的工作。面对国际市场买家及国内终端消费者，市场部都起到关键的职能作用，包括：

- 深入调查国际市场购买能力及习惯，确定目标市场；
- 实地调查国内顾客的实际需求，细分客户群体及区域；
- 从目标市场及重大客户的长期利润潜力出发来分配营销资源；
- 为每个目标细分市场提供符合该市场需要的产品；
- 不间断地衡量公司形象和顾客满意度；
- 不断收集与评估新产品构思、产品改进和服务，满足顾客需要；
- 影响公司所有部门和员工，在思维和实践中以顾客为中心。

为有效发挥市场部各部门的管理职能，建立了以市场总监为领导的营销和销售独立运作的市场管理组织，而营销部门的工作核心是通过市场信息系统和顾客资源系统，了解、分析、把握来自市场营销部提供的顾客明显和潜在的需求和不满，提供企业决策和产品研发、改进所需的信息，并运用营销手段顺利实现“从顾客中来，到顾客中去”的营销过程。





四、质量管理基础

（一）企业质量标准

公司产品现执行主要产品标准

序号	标准号	标准名称
1	GB/T14294-93	组合式空调机组
2	GB/T19232-2019	风机盘管
3	T /CAQI38522-2016	新风净化机

（二）企业计量水平

质量发展，计量先行。公司建立完善的计量管理制度，建立有《测量和监视设备控制程序》，为了保证计量器具的准确、完好，公司专门建立了计量器具台账，规定了计量检测设备的检验周期，并制定有计量器具测量监控计划，所有计量检测设备均在国家认可的机构进行校准和检定，保证了量值的准确可靠。计量管理的规范化、标准化为产品质量提升及公司经营管理提供了有力的保证。公司于2019年7月获得了江苏省计量协会办法的《计量保证确认证书》。

（三）认证认可情况

公司积极主动申请认证，加强质量管理体系认证审核力度，并常抓不懈，落到实处。公司通过了ISO 9001 质量管理体系认证、ISO 14001 环境管理体系认证、ISO 45001 职业健康安全管理体系认证、CRAA 产品认证、CCC 国家强制性产品认证。



五、产品质量责任

(一) 产品质量水平

春意环境视产品质量如生命。为确保每一件产品质量，春意环境建立了非常完善的质量检测保障体系，并拥有一支专业的检测队伍。所有产品质量严格执行 ISO9001: 2000 标准，引进动平衡、磁粉探伤、辐射探伤、拉伸试验仪、光谱分析仪等各种先进的检验设备，从原材料入库到产品出厂都进行严格的检验，上下严把质量关。同时，对客户的反馈意见及时跟踪，逐层次、逐岗位倒推，形成公司、部门、车间、一线员工全员重视质量管理工作的局面。





(二)产品售后服务

➤ 为客户提供“整体解决方案”的营销模式

公司以专业的视角，从客户利益的角度出发，为顾客提供专业化的“整体解决方案”以及增值服务。有些客户对产品不甚了解，对客户的购买决定可能产生影响。公司的销售人员能站在专业的角度，为客户答疑解惑，提供整体解决方案，并尽量提供经济适用的产品给客户，符合客户产品使用的需求。

➤ 服务前移

建立了售前服务团队，集产品性能、工艺设计、能耗计算为一体，更全面深入掌握客户要求，设计和制造出客户满意的产品。

➤ 客服热线

全天开通服务热线，有专人接听与客户互动，从品质、技术、服务、交货等方面进行互动。有专人负责及时答复，回复率 100%。

➤ 中央空调诊断中心服务。

公司针对不同顾客群建立差异化的顾客关系，包括与关键顾客建立合作伙伴关系，从而有效赢得顾客，提高其满意度和忠诚度。与战略合作伙伴共同承担风险，共享技术成果，实现了战略共赢，公司的顾客满意度和产品市场占有率不断提升。

公司建立了网站、展会、登门拜访、电子商务、电话、传真等与顾客接触的主要渠道，并通过“即时电话、网络、营销会议、部门日常会议、”等多种方式，及时将顾客信息传达至公司内部的相关部门和人员。

公司建立顾客咨询、投诉方面的沟通渠道，极大地方便于公司和客户之间的沟通，顺畅了信息传递，能及时倾听到客户期望的声音。公司建立了与顾客沟通的管理机制及相关内容：

——建立方便顾客咨询、交易、投诉的多方式，多功能的沟通渠道；

如，对公司的关键顾客，公司规定每年需定期拜访、座谈会、或顾客的网上查询、热线电话，包括有效及时地处理顾客投诉等。

——规定要对顾客主要要求进行确认，尤其是要检查关联部门和人员是否完全理解了顾客的要求。

相关确认方法，如：

◇ 业务查询方面：电话确认，重要信息要有文件化信息或相关记录性文件，电子邮件确认等。

◇ 技术要求方面：经沟通双方签字确认等、交易往来（合同方式确认等）；



◇ 设计反馈方面：顾客签字确认等；

◇ 投诉抱怨方面：与顾客沟通处置后满意的确认证据，如电话记录、处置回访记录等。

——传递及满足顾客要求

在确定了关键顾客对接触方式的要求后，能及时传达到与之相关各方，并确定传递的具体方法和要求，如设计任务书、产品策划书等，以确保顾客成为公司稳定的优良资源；公司还确定了每种渠道主要的顾客接触要求，即顾客对接触过程的要求，进而形成顾客服务的标准，并展开、落实到有关的人员和过程。对于战略顾客和重点顾客，公司设立专职业务人员提供专属服务。完善了产品售前、售中、售后全过程服务体系，特别是强化技术服务，满足并超越顾客期望，巩固顾客关系。公司定期邀请战略顾客和重点顾客代表来公司考察，向他们推广先进的系统解决方案。

在特色服务于战略顾客和重点顾客的同时，公司对于其他顾客需求也会尽最大努力予以满足。如：对于一般顾客，公司则以强化内部管理，保质保量高效地提供顾客所需产品与服务。

同时，公司也建立了潜在客户的档案，有针对性地进行品牌推广，待双方条件适宜时，使他们成为公司的实际顾客。

公司高度重视各类顾客的投诉，对顾客的投诉进行了规范化管理，形成了高效、便捷的顾客投诉处理工作流程。

倘若公司接到顾客投诉，公司处理流程按“产品质量承诺”“售后服务条款”执行，特殊情况按“产品质量事故处理应急预案”执行。

公司通过建立投诉受理流程，建立了一个以客户为中心并对产品进行公开反馈的环境，解决受理顾客的全部投诉，提高组织改进产品和服务的能力，从而改善产品和服务的质量。

1. 处理顾客投诉，确保及时有效解决

➤ 投诉处理三落实

一是制度落实，公司制定了顾客意见（投诉）处理程序；

二是组织落实，明确投诉管理的扎口部门为诊断中心；

三是人员落实，诊断中心设专人负责投诉联系、处理、后续跟踪、汇总、分析和通报。

➤ 顾客投诉处理坚持五大原则

预防原则：防患于未然是公司顾客投诉管理的重要原则。

及时原则：全方位地为顾客提供优质、周到的服务。

责任原则：落实到各部门、人员的具体责任，以保证投诉及时妥善地解决；

记录原则：对每一起顾客投诉都作详细的记录。



分析原则：对于每一次投诉进行分析，按月、年进行汇总分析。

➤ 投诉处理管理程序

公司按 ISO9001 标准要求制定了《客户沟通、意见反馈、投诉处理管理办法》，明确投诉管理部门和责任人，确保投诉得到及时有效的解决。并制定了“八过程”解决方案：

- 1) 投诉内容记录
- 2) 核准投诉
- 3) 原因分析
- 4) 出具服务方案
- 5) 回复客户，派人处理
- 6) 处理过程（跟踪）
- 7) 服务结果确认
- 8) 整理归档、责任判断

2. 不断改进，最大限度减少顾客不满和业务流失

倘有重大质量投诉时，一旦核实投诉属实，公司一方面积极寻找解决方案，一方面启动《不合格和纠正措施管理办法》，确保及时汇报到相应级别的管理层，尽快有效地推动重大质量事件的根本原因分析和相应纠正、预防措施制定，使重大质量事件得到及时正确的解决，避免问题的进一步扩大。

3. 投诉信息分析及改进

公司重视在投诉信息中反映的客户需求，并将之作为改进的重要依据。公司通过定期分析投诉率的变化、投诉信息集中的共性问题，找到问题的根源，及时进行研究，作为公司各项改进的输入。确保顾客意见得到落实，获得老客户的信任，从而留住了老客户，且有效争取了新客户。



(三) 企业社会责任

公司依据自身的使命、愿景、价值观和战略，策划、确定重点支持的公益领域，主动积极开展公益活动，赢得公众口碑，提升社会形象。公司每年初在年度计划会议上讨论确定公益资金额度，并积极参加政府公益组织、总工会倡议的各种公益活动。公司定点支持陕西永寿县。

建立健全公益支持规划

公司围绕战略目标，根据企业特点，制定了公司的公益支持规划。

春意环境公司公益支持计划

支持方向	支持项目	理由	计划
行业发展	支持分离协会	提高公司在不锈钢行业的影响力	支持分会的宣传活动
教育	支持贫困生	吸引后续人才	设立大学生奖励资金和支持少数民族学校
支持抗击疫情	设立抗击疫情资金	全民抗击疫情	定点支持靖江市人民医院
新农村建设	修路、架桥、亮化工程，帮助农村合作社推广产品，参与有事好商量获得	吸引农村劳动力来公司务工，解决部分危重岗位劳动力短缺。帮助农民克服困难	结对帮扶经济薄弱村 定点支持陕西永寿县
慈善	献血、敬老等志愿活动	培育爱心和责任感	扩大志愿者队伍
	灾害、贫困地区捐助		定点支持
	扶持残疾人事业		物资支持





结 语

春意环境按照现代企业制度的科学架构建立了科学的法人治理结构，高层领导以增强相关方满意为目的，自觉遵守国家法律、法规，持续开展对全员的培训、学习、教育活动，使每一个员工都接受质量、环境和职业健康安全管理体系方面的知识；接受《卓越绩效评价准则》和卓越绩效模式方面的知识；了解顾客和员工的期望和要求，了解相关的法律法规要求，致力于营造企业文化，以保证符合顾客、员工和相关方以及适用的法律法规要求。

公司坚持走高技术路线，但竞争依然激烈。公司根据对手优势，制定相应对策措施，不断开发潜在市场。旨在建立全员学习型企业，注重学习提升和专业技能的强化训练，以促进学习和知识共享。

公司注重持续研发和产学研工作，通过与一流高校研究机构建立并保持长期良好的合作关系，不断提升公司的技术水平。

公司高层领导清楚了解自身的责任，为达成远大的目标。必须在公司建立一种氛围，一种促进全体员工为实现目标而全力以赴的企业文化，精诚团结，敬业精业，努力进取。通过科学的管理，完善公司的治理以及评审和不断改进组织的绩效引领公司奔向美好的未来。