

2016 年度质量信用报告



青岛国林环保科技股份有限公司

二零一七年一月

目录

第一部分 前言

1 编制规范	3
2 高层致辞	4
3 企业简介	5

第二部分 正文

1 企业质量理念	7
2 企业质量管理	7
2.1 质量管理组织机构	7
2.2 质量管理体系	8
3 企业质量诚信	8
3.1 质量诚信管理	8
3.2 质量文化建设	10
4 企业质量基础	11
4.1 企业产品标准	11
4.2 企业计量水平	11
4.3 认证认可情况	12
5 产品质量责任	12
5.1 产品质量承诺	12
5.2 售后服务情况	12
6 质量风险管理	13
6.1 质量投诉处理	13
6.2 质量风险监测	13
6.3 应急管理	13

第三部分 结语

第一部分 前言

1 编制规范

为贯彻落实国务院《质量发展纲要（2011—2020年）》和《社会信用体系建设规划纲要（2014—2020年）》，以科学发展观为指导，坚持以质量和效益为中心，以推进企业增强质量诚信自律意识、建立质量安全长效机制为目的，以涉及民生、安全和健康等产品和行业为重点，履行好企业的产品质量主体责任，建立和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。根据山东省质监局关于转发《质检总局办公厅关于组织企业发布〈企业质量信用报告〉的通知》的通知，按照客观性、时效性、间接性、可验证性原则，结合企业的实际情况，特编制本报告。

本报告所涉及的内容客观、真实、准确、有效，自愿接受对企业的有关情况进行公示，接受社会监督。

本报告的组织范围为青岛国林环保科技股份有限公司。

本报告的时间范围为2016年度，即2016年1月至2016年12月。

本报告所涉及的本公司数据系生产经营中所形成的真实数据，所涉及的其他企业数据系政府统计部门或行业协会所发布的信息数据。

获取方式：本报告以网络形式发布，可从本公司网站（<http://www.china-guolin.com>）查阅。

2 高层致辞

青岛国林环保科技股份有限公司成立于1994年，是集科、工、贸于一体的国家首批重点高新技术企业，主要从事臭氧产生机理研究、臭氧设备设计与制造、臭氧应用工程方案设计与臭氧系统设备安装、调试、运行及维护，为中国臭氧行业的领军企业。

20多年来，国林在不断融入新血液、新思路，使自己的专业技术队伍日臻完善，不断的创新迭代。“发展臭氧科技、铸造绿色工业，致力于改善人类生存环境的崇高事业”这就是身为国林人的使命。

“成为全球臭氧系统供应商，为用户提供稳定、先进、创造价值的产品”是历代国林人的不懈追求，是国林人始终不渝的奋进目标。国林将一如既往，秉承“科技创新、产业报国”的企业理念，以发展成为“全球臭氧系统供应商”为战略目标，以“发展臭氧科技，铸造绿色工业”为己任，推行“以科技为先导、以质量为主线、以服务为宗旨”的战略方针，向社会各行业奉献最先进的产品、最便捷的操作维护和最佳的服务。

国林愿与您携手共进，全面带动中国臭氧产业的发展，为改善生态环境而贡献力量！

3 企业简介

青岛国林环保科技股份有限公司成立于1994年，是专业从事面向环保工程应用的智能臭氧装备的青岛市第一批认定的高新技术企业。公司总部座落于市北区瑞昌路168号，建筑面积2000平方米。国林臭氧装备产业基地位于莱西市姜山工业园，占地133余亩，建筑面积共约65000平方米，为国内最大的臭氧发生器生产基地，臭氧设备的年生产能力4000kg/h，每年平均能产生50000吨的臭氧。



青岛国林是国内率先突破10kg/h、50 kg/h、100kg/h、120kg/h大型臭氧发生器设计制造技术的企业和国内最大的面向环保工程应用智能臭氧装备研究、设计、生产企业；“十二五”国家科技重大专项—水专项课题承担单位。“十三五”国家重点研发计划—2016重点专项子课题承担单位。现行的城镇建设行业产品标准CJ/T322-2010《水处理用臭氧发生器》的主编单位，国家标准《城镇给水排水水

处理用臭氧发生器技术要求》制定的承担单位。拥有山东省科技厅认定的“山东省臭氧工程技术研究中心”，青岛市科技局认定的“青岛市臭氧应用工程技术研究中心”，山东省经信委认定的“省级企业技术中心”，青岛市经信委认定的“市级企业技术中心”。

公司主要产品臭氧发生器广泛应用于自来水处理、废水处理、烟气脱硝、纸浆漂白、精细化工、食品及饮料杀菌等领域，尤其在市政给水深度处理、市政污水和中水处理、废水处理、烟气脱硝处理等行业的大型环保治理工程中，臭氧系统设备是关键的工艺设备，产品覆盖全国，并远销世界。公司现有研发技术人员 100 多人，具有多名有 10 年以上专业技术研究的人员。研发人员经数年的研究、实验，拥有国内领先的 DTA 非玻璃放电体技术、基于容性负载的大功率中频逆变谐振电源设计技术、容性负载中频高压变压器技术、基于自主 IP 核和大规模数字逻辑电路的大功率中频逆变电源控制技术等多项核心技术和知识产权。在成熟的科研技术支持下，建立了冷却水恒温测试平台、臭氧水处理试验平台，为客户提供一体化臭氧工艺解决方案。

公司通过了 ISO9001: 2008 质量管理体系认证、ISO14001: 2004 环境管理体系、ISO18001: 2007 职业健康安全管理体系认证。质量管理方面，公司将预防、预测贯穿于产品设计到售后的一系列活动中，尽最大的努力满足客户需求；目前公司已建设 ERP 信息化生产管理系统，提高质量管理的效率。

国林臭氧发生器先后荣获国家重点新产品、山东省科学进步奖、青岛市科学技术进步奖、青岛市高新技术产品、青岛市自主创新产品

青岛名牌等荣誉。国林也荣获了高新技术企业、中国专利山东明星企业、山东环保骨干企业、山东省最具发展潜力民营企业、省市两级守合同重信用企业、青岛市最具成长型中小企业等荣誉称号。国林商标获省市著名商标荣誉。

第二部分 正文

1 企业质量理念

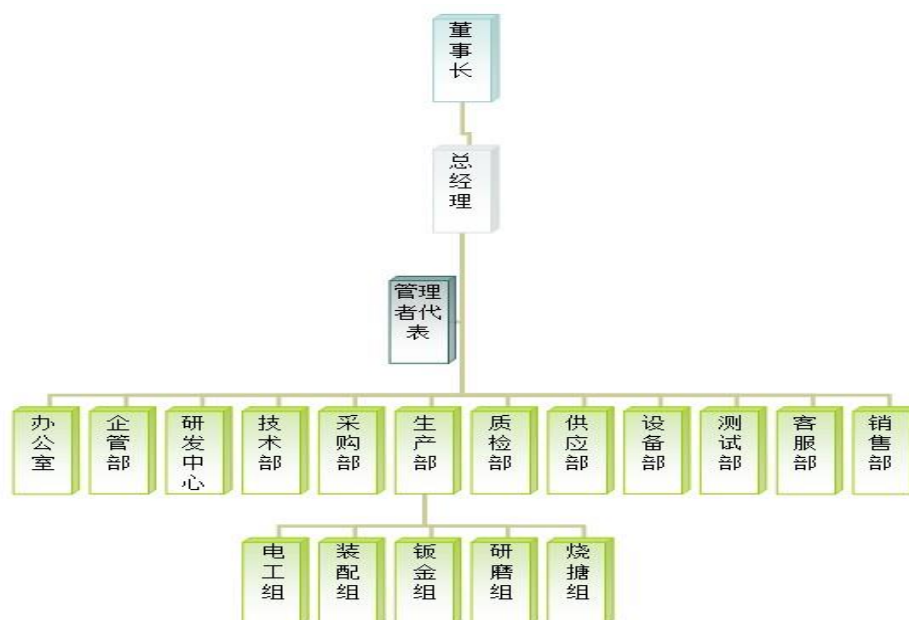
青岛国林环保科技股份有限公司确立了：真诚、求实、高效、创新的质量方针。“真诚”即做公司的主人，维护公司形象，维护顾客利益；“求实”即脚踏实地，从细节做起，确保产品满足技术或法律法规相关要求；“高效”即全员参与，精诚团结，确保各项工作的高效、圆满完成；“创新”即不断改进产品品质，确保不断满足顾客要求。公司建立总的质量目标顾客满意度 $\geq 90\%$ ，与公司的质量方针相适应，相关职能部门应对总目标进行分解，建立部门的质量目标，质量目标应量化可测，体现公司的质量要求，包括满足产品要求所需的内容。

2 企业质量管理

2.1 质量管理组织机构

质量管理是公司管理工作的核心，所有与产品和服务有关的人员执行的质量纲领性文件《质量手册》。手册中规定了各部门及人员质量，总经理和企业管理部门将依据手册定期考核各部门质量职责的履行情况。管理者代表负责公司质量管理体系的全面管理，并负责质量文件的控制和宣贯。人力资源部协助管理者代表对公司质量活动进行

日常管理。各部门、各级人员按有关程序规定对违背质量手册的行为进行制止和纠正。



2.2 质量管理体系

质量是企业的生命，产品质量始终是公司管理的头等大事。公司制定出切合实际发展的质量方针和质量目标。“质量第一，用户至上，以优质的产品争做全球臭氧系统供应商。为了贯彻“真诚、求实、高效、创新”的质量方针，公司按 ISO9001 的标准要求建立了覆盖从产品设计、原材料采购、生产管理、质量控制、销售服务全过程的质量管理体系。

3 企业质量诚信

3.1 质量诚信管理

3.1.1 产品设计质量诚信管理

公司一贯坚持产品质量首先是设计出来的，其次才是制造出来的。

因此，质量控制的重点应放在设计阶段，从而将质量控制从制造阶段进一步提前到设计阶段。在产品的设计阶段，严格执行产品质量标准，坚持技术创新。设计部门根据技术标准、客户需求、设备使用条件等，拟定设计方案，经过公司评审委员会会议评审，通过后才可进行正式设计阶段。产品配置采用工业级、长寿命、高可靠性的知名品牌的關鍵器件（或材料），设计执行产品质量标准，符合合同要求，并充分利用公司累计多年的产品应用经验，对产品进行充分的质量预防和可靠性预估。

在产品设计的阶段，各关键环节均需进行严格的评审。同时公司制定了完善的设计和开发管理程序及项目管理办法，实施严格的设计质量管理，强化产品开发过程的设计质量控制。

3.1.2 原材料质量诚信管理

在原材料的选用方面需经过公司评审专家小组严格评审，选用高资质的供应商。同时通过新增材料确认管理办法，进行工程样品评审，对新样品进行验证确认，为产品开发设计提供原材料保障。我司设有专门的供应厂商评估小组，负责供应厂商的质量保证能力、生产设备、技术和财务状况、交货期及价格、售后服务等方面的评估，只有评估合格的厂商方能列入《合格供应商名册》并成为本公司的原材料供应厂商，同时还对供应商每年进行2次评审，淘汰不合格供应商。

在原材料及外协件的入库检验方面，公司根据产品设计要求制定了严格的验收技术指标，并配置了相应的检验设备和人员，凡是未达到标准要求的原材料一律不得使用。

3.1.3 生产过程质量诚信管理

生产过程质量控制遵循公司质量方针、强化客户意识。每一道工序都制定了规范的作业指导书，作业人员须经考核合格并持证上岗。生产过程严格按照指导书进行，实行生产班组自查、质检人员现场巡检、质量监督小组定期检查等三级检查方式，确保工艺文件的有效执行。

3.1.4 成品出厂质量诚信管理

公司严格按国家标准及检定规程的要求进行，成品出厂前需通过公司检测中心标准测试及超负荷试验，老化运行 72 小时以上，出具质量检测报告，经过公司评审人员审核通过，符合出厂要求，成品方能出厂。

3.2 质量文化建设

公司在对新入职员工进行培训时，“质量诚信”作为第一堂的必修课，要求每一名新入职员工都必须将思想、行动统一到公司的质量诚信管理体系中，熟练掌握和严格执行公司的质量管理制度，确保每一名员工都是质量管理工作的参与者、执行者和监督者。

在员工的日常个性化培训中，质量诚信方面的内容占了很大的比重，不断强化和提升员工对质量诚信的认识，使员工乐于接受更加严格的质量标准的挑战。2014 年公司开始开展质量零缺陷管理，将零缺陷管理思想和理念向员工传达。

在每天的班组晨会中，班组长都会通报昨天存在的问题和不足，今天质量注意事项，帮助责任员工分析原因，制定解决的办法。每月，

开展质量工作评比，对在质量管控工作中表现优秀的员工进行奖励，对问题较多的员工进行处罚，严格履行考核制度。

4 企业质量基础

4.1 企业产品标准

目前臭氧发生器产品执行标准为 CJ/T 233-2010 《水处理用臭氧发生器》，此标准为臭氧发生器现行标准，2009 年国林主编此标准的修订工作，2010 年标准发布执行。臭氧行业经过多年的发展，限于原标准制订当时行业的整体产品技术水平，臭氧发生器的技术水平、关键指标已超过现行标准。2016 年国标委下达了第二批国家标准制修订计划的通知，由青岛国林环保科技股份有限公司负责编制国家标准《城镇给水排水 水处理用臭氧发生器技术要求》。新标准修订、并进一步升级为国标，有利于提高我国臭氧设备的产品技术水平及配套设计水平，提高臭氧设备系统成套及工程应用的效果及品质。

4.2 质量检验能力

公司拥有全套的自动化生产设备及生产所需的大量检验、试验、工艺工装等，配备标准化操作规范，使用专业检验人员，具备完善的检验系统。检验包括进料检验、部件检验、整机检验、出厂检验。检测设备定期到相关部分检定，保证检测数据的准确。

主要检测设备（部分）

序号	名称	型号
1	冲击试样缺口投影仪	XT-50
2	摆锤式冲击试验机	JB-300B
3	微机屏显液压万能试验机	WEW-600B
4	布氏硬度计	HB-3000B
5	洛氏硬度计	HR-150A

6	数字化超声测厚仪	CTS-400
7	超声波探伤仪	CTS-1010
8	定向 X 射线探伤机	XXG-2505
9	周向 X 射线探伤机	XXGH-2505
10	数字光谱分析仪	Labspark 750
11	耐压测试仪	YD2665
12	电源质量分析仪	PW3198
13	臭氧高浓度分析仪	Mini-Hicon-200
14	LCR 测试仪	3532-50
15	氧气气体检测仪	GT901
16	高频交流电压表	0-800v/800Hz
17	光学测量仪器	TM-065
18	LCR 数字电桥	YD2810

4.3 认证认可情况

2004 年通过了 ISO9001:2008 质量管理体系认证。公司同时也获得了消毒器械生产企业卫生许可证涉水产品卫生许可批件、特种设备设计许可证。

5 产品质量责任

5.1 产品质量承诺

公司承诺严格遵守相关法律法规，依法取得相关生产许可证，全面履行企业责任。

公司郑重承诺生产中严格执行产品标准 CJ/T 233-2010《水处理用臭氧发生器》，提供优质的臭氧发生器，以真诚的售后服务客户。

5.2 售后服务情况

公司拥有专业售后服务人员 40 余人，全方位解决客户提出的问题。客服中心设有 400 和 800 全国售后服务专线，为客户提供专业的售后服务，同时公司有严格的售后服务制度，执行“快速反应，迅速行动”服务承诺。客服中心推行“以技术为先导、以质量为主线、以客户满意为宗旨”的战略方针，对售出的每台设备均建立计算机用户

档案，将合同内容、调试后的技术参数、设备使用状况、维修情况、用户意见或建议等信息整理记录，以便随时备查，更好地为用户服务；及时接听用户的维修申请及其他咨询，维修响应时间一般为 24 小时；随时提供技术咨询，回答用户关于设备使用过程中的问题，尽力帮助用户解决遇到的相关问题；维修完成后一个月内进行回访，了解客户意见及设备运行情况。

6 质量风险管理

6.1 质量投诉处理

公司设有专门的投诉处理小组，小组人员将投诉内容反馈给售后服务部，售后服务部将消费者意见综合并提出改进意见后报总经理办公会议批准后实施。投诉小组将投诉内容及处理结果登记。每年对客户做一次顾客满意度调查问卷，调查的范围及内容逐年更新改进，力求做到抽样范围广，内容更贴近用户的需求。对抽样结果进行数据分析，总结经验，改进改善产品质量，做到客户最大满意度。

6.2 质量风险监测

公司建立了质量控制知识库，质量形成前进行风险预测，吸取产品在以前质量控制方面的经验教训，从产品设计到生产全过程均制定预防措施，防止质量问题的出现。同时在产品的整个生命周期与质量形成的各个环节进行风险识别、评价、控制、沟通和审核。通过对生命周期中的质量风险评估、控制与审核，最大限度的降低了质量风险。公司每年通过对产品的质量分析和质量审核，确认工艺的稳定可靠，及时发现不良趋势，消除质量隐患，确保产品质量。

6.3 应急管理

为提高公司对突发事故和险情的应急能力，确保事故发生时能够有效控制，依据《中华人民共和国安全生产法》、《生产安全事故应急预案管理办法》等相关法规，结合公司实际情况制定了风险控制体系，建立了风险的应急小组和风险应急方案，同时对员工进行定期培训，增强员工风险管理意识，将风险管理意识转化为员工的共同认识和自觉行动，树立风险无处不在、风险无时不在、严格防控纯粹风险、审慎处置机会风险、岗位风险管理责任重大等意识和理念，增强企业竞争力，提高投资回报，保证公司安全、稳健、持续发展。

第三部分 结 语

质量是企业的生命，没有有效的质量管理，就没有过硬的质量，质量管理贯穿于产品生命的全周期，因此质量管理任重道远。未来，国林将积极严格执行质量管理，坚持“以科技为先导、以质量为主线、以服务为宗旨”的战略方针，力求客户最大满意度，向“全球臭氧系统供应商”的目标迈进。