

# 企业质量信用报告

厦门星际电器有限公司

二〇一八年六月

## 目 录

前言 .....	2
一、报告编制规范 .....	2
二、高层致辞 .....	3
三、企业简介 .....	4
质量信用报告 .....	5
一、企业质量理念 .....	5
二、内部质量管理 .....	5
(一)、质量管理机构 .....	5
(二)、质量管理体系 .....	6
(三)、质量安全风险管理 .....	6
三、质量诚信管理 .....	7
(一)、质量诚信管理 .....	7
(二)、质量文化建设 .....	8
四、质量管理基础 .....	9
(一)、企业产品标准 .....	9
(二)、认证认可情况 .....	9
(三)、检验检测管理情况 .....	9
五、产品质量责任 .....	9
(一)、质量诚信承诺 .....	9
(二)、产品召回情况 .....	10
(三)、质量信用记录 .....	10
报告结语 .....	11

## 前 言

### 一、报告编制规范

本报告由厦门星际电器有限公司编制，报告内容客观、真实反映了报告期内企业质量信用状况以及企业在质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的理念、制度、措施和取得的成效。关于本报告的披露内容，说明如下：

报告组织范围：厦门星际电器有限公司

报告时间范围：2017年5月至2018年5月

报告发布周期：本报告为年度报告

报告数据说明：本报告所有的内容均来自本公司实际情况和生产经营中所形成的真实数据。

报告发布方式：可在本公司网站 [www.seelighting.cn](http://www.seelighting.cn) 查阅。

### 二、高层致辞

厦门星际电器有限公司衷心感谢社会各界及国内外各客户的关爱、帮助和支持，我们将充分发挥自身优势，与国内外各电光源品牌企业共同成长和发展。我们一直坚持“诚实守信、依法经营、严格质量管理、加强企业自律、积极履行社会责任、自觉接受社会监督”的经营理念。我们将本着“一切从设计出发”的设计创新理念，立志做一个纯粹的技术应用型公司，以产品的研发与设计为核心，掌握工程、技术、创新，去发现并分享给客户使商业价值需要和用户价值保持一致，从而提供给客户实用、廉价又不失品味的产品，为客户创造价值。

### 三、企业简介

厦门星际电器有限公司坐落于美丽的海滨城市厦门市湖里区禾山工业园区，前身是厦门市五金厂，2001年5月经过国企改革，厦门市二轻集体企业联社现持有61.24%股份，为公司第一大股东。

公司系专业开发和生产紧凑型荧光灯（CFL/ESL）、LED灯/LED灯具和电子回路等产品厂家，是中国电光源制造行业百强企业，是国内外等知名电光源品牌的ODM（原始设计制造商）指定合作供应商。

公司拥有从设计、试制、制造、检测的技术团队及生产、供应链，产品链配套的完全率在业界是少有的，能实现快速研发、快速生产、快速交货、快速回应的客户服务机制。公司已获得ISO9001:2015（设计与生产制造）质量体系认证和UL/CUL、Energy Star（美国能源之星）、CE等国际产品认证。

## 质量信用报告

### 一、企业质量理念

产品质量关系企业的生命，质量是企业实力的展现和企业发展的需要。企业要在激烈的竞争中寻求发展，要打败强劲的对手，站稳脚跟，最重要的武器就是产品质量。公司坚持“劳作、创造、超越”的核心企业文化：

劳作，为客户制作高品质产品；

创造，为公司及客户创造商业价值；

超越，持续改进产品质量，超越客户期望。

### 二、内部质量管理

#### （一）、质量管理机构

公司质量管理机构由总经理直接领导，下设产品部、生产部、管理部。产品部品保课为公司质量管理和质量检验的专门机构，负责从原辅材料入厂、生产过程监控、产品终检等全过程的质量监控和检验活动。同时，公司在生产部建立质量安全关键岗位责任制，明确相关主管人员对质量安全直接负责。为确保质量管理体系的有效实施，公司还组织实施质量改进、质量攻关等质量活动；实施质量成本管理，加强质量统计分析；开展质量教育培训，有利于人员素质的提高，有利于实现科学管理，达到提高产品质量的目的。

## 厦门星际电器有限公司

### （二）、质量管理体系

公司执行并通过了 ISO9001 质量管理体系，公司依据该体系建立了一套全面的、完整的、详尽的、严格的质量管理和质量保障的规章制度和质量保障文件，并且制定出切合企业实际发展的质量方针和质量目标。“细化管理、落实到人、持续改进”的质量方针，通过对质量的细化管理、每个质量安全关键岗位都能落实到人，持续改进过程、产品、服务，以提供超越客户期望的产品，充分体现了公司是以顾客和市场为关注焦点。在日常的实际工作中，对体系不断地进行完善、更新和改进，认真组织 and 部署好体系每年的内审和管理评审工作，通过每年的内审、管理评审以及外部监督审核对体系实施持续改进，保证我公司质量管理体系运行的充分性和有效性，很好的保证了产品的质量安全。

### （三）、质量安全风险管理

#### 1、质量客诉处理

公司建立售后服务部门，对于客诉，包括售后服务过程中收到的意见、抱怨，品保课先进行登记，会同相关责任部门进行客诉原因分析、探讨整改对策并最终形成《客户抱怨处理 8D 报告》及时回复客户，妥善处理顾客对产品质量的抱怨和投诉，努力使顾客满意；开展顾客满意度调查，了解顾客需求，持续改进质量。

#### 2、质量风险监测

公司通过收集内外部产品质量风险信息，及时发现产品安全潜在问题，把事后型的“亡羊补牢”变为事前型的预防，即由“事

## 厦门星际电器有限公司

后监督”向“事前预防”转变，从而避免产品质量事故的发生。质量风险监测信息主要由公司品保课负责收集、整理，但企业全体员工均有收集风险监测信息的责任和义务。同时，为确保产品符合质量安全要求，我们会把产品送到权威机构进行相关认证检测，也积极配合国家、省、市产品质量监督检验部门的监督抽样检测，均获通过。

### 3、应急管理

为了提高公司对突发事件和险情的应急能力，保证在发生重大、特大事故时，指挥调度畅通，人员、设备、物资能及时到位，确保公司在发生事故时能够及时有效地控制，保护员工的生命、环境和国家财产安全，把事故损失降到最低点，依据《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国突发事件应对法》、《生产安全事故应急预案管理办法》等有关规定，结合我公司实际情况制定生产安全事故应急预案。为了达到应急救援能够准确及时响应，公司定期组织员工进行应急演练，并对演练过程中存在问题的地方进行改进完善，以确保突发事件发生时，能够启动应急预案，规避风险减少危害。

## 三、质量诚信管理

### （一）、质量诚信管理

作为一个企业，持续健康发展的前提是守法经营、诚实守信。星际的产品之所以具有良好的口碑，经得起时间的考量，完全得力于公司的诚信经营。多年来，公司一直本着对客户、消费者、



## 厦门星际电器有限公司

对员工的高度责任感进行生产经营。从管理层到一线员工，始终坚持以产品质量为先，视质量为企业的生命，从设计开发、原材料采购、生产过程控制、产品检测、售后服务等方面都严格按国家标准及相关法律法规要求执行，实现从设计—采购—生产—售后，全过程的跟踪监测及管理，以便为顾客提供满足需求与期望的产品。

公司通过教育培训、发放《员工手册》等形式向全体员工宣传公司重视质量、视质量为生命的诚信经营理念。每年都有客户或客户代表来公司参观产品生产现场，公司向其讲解产品主要生产技术及工艺，传播公司诚信经营的企业理念和精神。

### （二）、质量文化建设

质量文化是企业文化的一个重要组成部分，是企业的质量方面追求的宗旨、观念和道德行为准则的综合体现。现代企业的核心竞争力不是产品和服务，而是优秀的企业文化。

公司在质量文化的建设上，除了做好质量管理体系建设、增强自身技术实力、提高核心竞争力外，还非常重视员工的教育培训工作。公司根据各岗位中员工需求，每年要制定详细的员工培训计划并组织实施，中途如果部门根据需要提出培训申请也尽量安排。培训的方式也是多种多样，聘请公司内外工程师授课，不断更新知识与技能，使其跟上不断发展变化的社会与市场，同时对培训效果进行评估。

公司除了外聘或引进一些人才外，更注重从内部发现和培养

## 厦门星际电器有限公司

人才，敢于从一线员工发现和提拔技术和管理人才，即看文凭，又看水平，并注意新老结合，以老带新，保持队伍的活力和连续性。通过多年的培养和调整，公司现有的管理和技术人员分明，关键岗位形成了良好的梯队，奠定了质量管理良性发展的人员基础。

### 四、质量管理基础

#### （一）、企业产品标准

公司现有产品执行标准主要以国家标准和 IEC 国际标准，结合出口方向国家标准。公司的检测项目、检测方法及技术标准均依据国家标准。

#### （二）、认证认可情况

公司积极推行现代科学管理模式，已通过了 ISO9001: 2015 质量管理体系认证，并得以有效运行。

#### （三）、检验检测管理情况

公司按照有关规定配备具有资格或相应能力的检验人员；对原材料和外购、外协件进行严格的检验或验证，并按规定保存相关的检验或验证记录；配备必需的出厂检验设备，按照标准要求对最终产品进行严格的质量检验，确保不合格产品不出厂，并按规定保存产品出厂检验记录；对在用的检验检测设备定期进行检定或标准，确保检验检测设备符合要求。

### 五、产品质量责任

#### （一）、质量诚信承诺

## 厦门星际电器有限公司

公司遵循 ISO9001 质量管理体系程序的规定要求，产品从设计、生产、检测到产品包装、运输及售后服务各环节，严格按照国家相关法律法规和客户需求进行，严格保证产品质量和可靠性，以达到满足客户需求、为客户创造价值的企业运营目标。公司在产品销售的全过程向广大客户郑重承诺：提供给客户优质的产品和一流的服务；充分了解客户需求，为客户量身定制客户所需的产品。

如果本企业产品质量问题导致国内外通报，退货或销毁的，本企业自愿接受国家和相关条约按规定要求作出的相关处理。

### （二）、产品召回情况

公司制定了一整套严密成熟的《产品召回管理程序》，当出厂产品存在质量安全隐患时，能够有效迅速地追溯、召回，确保相关的隐患产品顺利准确召回且得以有效处理。近年来公司从未因产品质量安全事故而发生实际召回，但公司每年都组织模拟召回演练，以验证《产品召回管理程序》的可操作性，确保当实际召回情况发生时，问题产品能够得到及时有效的召回。

### （三）、质量信用记录

公司在报告期内未产生违法违规记录、质量安全事故记录或产品因质量问题被国内外通报/退货/索赔等不良记录。每年国家、省、市产品质量监督检验部门的监督抽样检测，均获通过。公司已获得“安全生产标准化三级企业”证书。

## 报告结语

质量是企业生存之根本，企业要在激烈的竞争中立于不败之地，就要狠抓质量，不断提升质量管理水平。

厦门星际电器有限公司将持续不懈地狠抓技术创新、技术进步、产品质量及可靠性，更好地服务客户，增加客户满意度。在加强诚信建设、推进产品质量发展、提高客户满意度的市场服务过程中发挥积极的作用。在今后的发展道路上，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。