



2019 年度 质量诚信报告



宁波舒能光电科技发展有限公司
二〇二〇年五月

目 录

前言	- 3 -
一. 编制规范	- 3 -
二. 高层致辞	- 3 -
三. 企业简介	- 4 -
第一部分 企业质量诚信文化	- 6 -
一. 质量诚信目标	- 6 -
二. 企业质量诚信承诺	- 6 -
三. 企业质量诚信精神	- 7 -
第二部分 企业质量诚信管理基础建设	- 8 -
一. 质量诚信管理机构	- 8 -
二. 质量诚信基础建设	- 8 -
第三部分 质量诚信管理	- 12 -
一. 产品设计、原材料采购、生产和售后过程中的质量诚信管理	- 12 -
二. 企业质量社会责任的履行	- 16 -
第四部分 企业质量诚信建设绩效	- 18 -
一. 主要产品品牌影响力	- 18 -
二. 企业主要产品质量荣誉	- 18 -
三. 主要产品社会信誉度（顾客满意度）	- 18 -
结语	- 19 -

前言

一. 编制规范

为了履行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，根据国家关于组织开展企业质量信用报告发布通知的规定，按照完整性、客观性、时效性、通俗性原则，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宁波舒能光电科技发展有限公司。

本报告的时间范围为 2019 年度，即 2019 年 1 月至 2019 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。

二. 高层致辞

我们的愿景是“创尖端科技、争一流品牌”，使命是“创造美好照明空间，留下永恒绿色家园”，核心价值观是“诚信、诚信、匠心、责任”。我公司拥有先进的生产工艺和设备，建立了严格的质量控制体系和完善的售后服务体系。

质量第一、诚信经营是市场经济对所有现代企业的基本要求，是企业生存的基础。人无诚信不立，业无诚信不兴，国无诚信不强。诚实守信历来是中华民族的一种美德，诚实守信对国家来说是“国格”的体现，对企业来说是品牌和信誉的体现，对个人来说是人格和人品的体现。牢固树立“质量第一、诚信为本”的质量诚信理念，并在此基础上牢固树立为客户和消费者服务的观念，诚信经营，诚信立业，真正做到不坑害、不欺骗客户和消费者，为客户和消费者提供优质产品与服务。

宁波舒能光电科技发展有限公司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。同时所有员工都应该确立“下道工序是上道工序的顾客”的观念。

我们制定和发布了质量方针、环境方针、职业健康安全方针，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、品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。

三、企业简介

宁波舒能光电科技发展有限公司（以下简称：舒能光电）是一家集研究、设计、生产、销售、服务为一体的高新技术企业。至今已发展 20 余年。现已成长为宁波地区 LED 工程照明的企业和国内 LED 灯具和相关控制系统行业有一定影响力的供应商。

公司专业从事 LED 照明、光源、广告模组及其配套产品的研发、生产、销售和系统集成，产品符合 GB7000.1、GB7000.203 国家灯具行业标准，并通过国家出口、美国 UL、TUV 的 CE、欧盟的 CB 等国际认证，为建筑亮化、景观亮化、酒店商业照明、居家照明、光环境艺术等行业提供 LED 应用的全方位解决方案。公司目前拥有发明、实用新型、外观设计专利已达到 60 多项，注册商标 9 个。产品涵盖灯光装饰、道路照明、建筑照明、太阳电池封装销售、太阳能半导体照明工程等系列。

舒能光电注重同高校、研究机构的产学研合作，与国内最早从事太阳能应用研究的国家级科研单位、被授予“中华之最”称号的中科院广州能源所作为紧密合作伙伴，一直坚持进行协作研发，对 LED 灯具不断进行改型升级，拓展光电事业的新领域。公司以“创尖端科技，争一流品牌”为目标，于 2008 年被评为宁波市第一批“国家高新技术企业”。并于 2009 年成为“2010 年上海世博会宁波案例馆”LED 灯专用产品供应商。2010 年公司被评为“中国 LED 照明行业

十强企业”。2016 年公司荣获杭州 G20 峰会照明建设贡献奖，2017 年荣获杭州市亮化工程“保椒杯”一等奖。

舒能光电以“卓越绩效管理”为框架，建立了兼容 GB/T 19001 质量管理体系、GB/T 24001 环境管理体系、ISO45001 职业健康安全管理体系、并将“5S”现场管理等改进理论进行整合，建立了一体化的持续改进模式，提高了企业管理的运作效率和效果。

公司深度了解客户需求，为客户做到产品模块化，需求定制化；最大程度的为客户实现成本控制；并且在新型设备的运用上，不断消化吸收国际国内的先进研发成果，推进对绿色环保能源新方向的应用，充分体现出为保护环境，促进客户节能环保，与客户合作共赢的决心。舒能光电将持续致力于为国内 LED 灯具行业提供更节能、更绿色的环境艺术产品，不遗余力地为全球的光电技术行业的节能环保贡献自己的力量。



第一部分 企业质量诚信文化

宁波舒能光电科技发展有限公司有着非常深厚的企业质量诚信文化底蕴，在以总经理为核心的领导人的精心培育下，形成了包括企业使命、愿景、核心价值观、诚信理念在内的独具特色的企业质量诚信文化体系。

一. 质量诚信目标

“质量第一、诚信经营”是二十余年舒能光电发展历程一贯坚持不变的经营宗旨。产品质量是企业市场竞争中的可靠基础保证，诚信经营是企业遵纪守法的基本要求，目的是生产出符合质量标准和预定用途的产品。

“预防为主，风险控制”企业注重生产过程中的产品的风险质量控制，在手段上以预防为主，通过风险分析工具和监控，将产品质量事故杜绝于萌芽状态。有明确的质量目标：

- (1) 成品检验一次合格率 $\geq 97\%$ ；
- (2) 客人验货一次性通过率 $\geq 97\%$ ；
- (3) 顾客投诉一年 ≤ 3 次；
- (4) 顾客调查满意度 $\geq 92\%$ 。

二. 企业质量诚信承诺

1、牢固树立“质量第一”的思想，不断增强质量意识和社会责任意识，保证产品质量，落实企业质量责任，满足客户对高质量产品的期待和需求，增强客户对我公司产品的信心。

2、严格遵守和执行我国《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国产品质量法》、《计量法》等有关法律法规要求。保证诚信经营，生产加工、销售、品牌宣传、售后服务活动诚信守法、不弄虚作假，并完善质量档案。

2、公司产品严格执行 GB7000.1、GB7000.203 等国家灯具行业标准。从原材料、半成品到成品，严格把控各个环节的质量，确保产品符合质量要求及法律法规要求。

3、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。

4、建立质量安全事故主动报告制度，严格落实质量安全责任追究制度，完善产品质量追溯体系，保证用于产品检验的检测量具、仪器设备经过校准（有资质的校验机构）并有效，使所有质量检验活动严谨有效，及时解决用户的质量投诉，自觉履行产品质量退货、换货等产品质量责任和义务。

5、本公司严格履行以上承诺。承诺以顾客为关注焦点，以客户满意为企业的行为准则。

三.企业质量诚信精神

我们的愿景是“创尖端科技、争一流品牌”，使命是“创造美好照明空间，留下永恒绿色家园”，核心价值观是“诚信、匠心、责任”，均体现了企业质量诚信精神。

我公司在对新入职员工进行上岗前培训时，“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。

第二部分 企业质量诚信管理基础建设

为了进一步提升质量管理水平，确保产品质量稳定和提升，我公司坚持开展质量管理体系、标准体系和计量体系建设，不断强化检验检测能力，建立和健全了质量诚信管理机构，制定和完善了质量诚信管理制度，积极办理相关行政许可，申报专业认证，为公司的质量诚信管理工作奠定了坚实的基础。

一. 质量管理组织及人员分工

公司总经理为诚信管理第一责任人，全面负责公司的各项日常管理工作。品管部为公司的质量管理具体负责部门，负责对产品质量的检验、监控和督促整改。制造部、销售部、采购部、财务部、行政管理部各部门职责明确，分工合作，形成了较为完善的质量管理网络，从人员、厂房、设施和设备保证实现质量方针和目标的条件，共同完成公司的质量诚信管理工作，保证质量诚信管理体系的有效运行和持续改进，实现质量诚信目标。

二. 质量诚信基础建设

1. 行政许可

按照国民经济行业分类，我公司属于安全生产标准化三级企业（轻工）



2. 认证许可

公司已经陆续通过了 GB/T 19001 质量管理体系、GB/T 24001 环境管理体系、知识产权管理体系、两化融合管理体系等，并且按照 ISO 45001: 2018 职业健康安全管理体系要求建立了文件化的体系，这些体系确保了产品的清洁、无污染的生产环境，保证了员工的职业健康安全，全面提升了产品质量，并确保各项生产经营活动规范、标准。公司 2020 年导入卓越绩效管理模式，并通过英国标准鉴定局 CE 认证证书等。

3. 检验检测能力

公司设有自己的检测中心，配有完善的质量检测设施和设备，有数字电参数测量仪、智能电量测量仪、泄漏电流测试仪、耐电压测试仪、人工老化试验箱、高低温湿变试验箱等多种测量原材料及成品性能的设备。覆盖产品前期试验、原材料试验、过程试验及最终性能测试。

公司设有实验检测部，承担质量检验的职能。该部门目前共有 3 人，都具有大专及以上学历，关键岗位人员都经过相应的专业培训和安全防护培训，并

取得了相应的专业资格证书。实验室人员还定期交流在检测中遇到的各种问题，以便针对问题及时制定纠正措施，提高实验室管理水平及工作质量，达到企业质量零缺陷的目标要求。



4、管理体系建设

公司为全面提升生产力与竞争力，长期以来，公司在质量管理、生产运营管理等方面积累了丰富的经验，建立了严格规范的管理体系，持续有效地提升了公司产品的市场竞争力。公司通过执行 GB/T19001 质量管理体系、GB/T24001 环境管理体系、ISO45001:2018 职业健康安全管理体系等，保证了公司质量管理优势；通过精益生产管理（IE）优化生产流程，在各运营环节全面建立了精益生产理念和制度，实现了短生产周期、高生产效率、低成本和高周转率。

公司领导在高层领导会议上，通过宣传公司质量方针和目标，反复强调产品质量满足顾客要求与法律法规的重要性，倡导以顾客为中心，并将质量目标层层分解，落实到各部门，明确各岗位人员职责、权限，保证人员、设备、材

料等方面的及时供应，确保了生产连续，质量满足标准要求。公司按规范及标准要求制定了公司质量管理体系文件，各类文件管理规范，各种记录记录及时、真实、完整，并有效保管，便于查阅，体系总体运行情况良好。

因对产品和服务质量安全的重视，公司高层还履行了如下的职责：

- 1) 参与品质战略的制订、评审确定品质战略；
- 2) 亲自参与每月质量例会、品质年会；参加各种国际、国内展会。
- 3) 参与重大产品质量评审和质量改进活动；
- 4) 参与质量表彰活动，年度评比先进工作者活动；
- 5) 参与质量月活动，普及质量安全教育；
- 6) 建立明确的质量事故问责制、质量安全追溯制度。

公司为满足顾客需求，合理组织生产，拓宽市场，不断引进人才、购买设备，确保各种资源满足生产需要。对员工定期进行培训，对销售人员进行 LED 灯具的检测标准相关知识培训，对技术开发人员进行检测基础理论培训，对品质人员进行要因分析方面培训，以便其能胜任所承担的工作；对厂房、设施、设备、检验设备、仪器严格按照操作规程管理，确保其良好运行，保证产品质量。

公司建立了质量控制、质量检验、生产操作标准，以加强对于生产过程中的工艺参数、人员、设备、环境等影响产品质量的所有因素加以控制，保证产品质量符合标准。

5、标准体系建设

所有制定和修订的质量标准和检验操作规程，均由经验丰富的检验人员起草，经质保工程师审核后，报请品质总监批准，对检验人员进行培训后实施。人员培训除按正常计划集中进行外，及时增加对修订完善的质量标准和检验规

程的培训，形式多样，达到人人熟练掌握。

6、计量体系建设

我公司对所使用的计量设备进行严格的管理，建立计量器具购进、验收制度、维修维护制度、周期检验检定等制度。品管部是测量设备的归口管理部门，负责发出测量设备的采购申请，所有设备的检定和校准，包括校准类型及周期的制定；依测量设备的校准计划安排检定校准及管理好测量设备台账。各种测量仪器依检定周期检验，强检器具均认真、全面登记造册并向市质量技术监督检验测试中心备案，定期接受检查和校验，计量器具受检率达 100%。

第三部分 质量诚信管理

我公司从原材料采购、产品生产交付到售后服务，从新员工入职培训、员工个性化培训到班组晨会，从企业经营、环境保护到社会责任，始终把质量诚信工作放在首位。

一.产品设计、原材料采购、生产和售后过程中的质量诚信管理

1. 对员工的诚信教育

我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，自 2017 年起公司管理层提出质量零缺陷管理，将零缺陷管理思想和理念向员工传达。公司每年年初制定本年度的质量诚信教育培训计划。实行三级质量诚信教育培训。由公司组织一级教育工作。各部门

负责人部根据公司要求，编制教育培训计划和内容，认真组织下属的教育培训。各车间主任负责班组长及员工的诚信宣传教育工作。公司通过专题培训、书面文字进行张贴或传达、质量诚信先进员工经验交流、利用早会或班前会、利用图片展示等多种方式对企业员工实施质量诚信教育，帮助责任员工分析原因，制定解决的办法。我公司坚持“奖二罚一”的比例，对在质量诚信教育培训中成绩优异的人员给予一定的奖励，通过培训后在工作岗位上起着模范带头或成绩突出的员工也给予一定奖励，对不按时参加质量诚信教育培训或未通过培训考核的员工，给予一定的处罚。以正激励充分激发员工的积极性，提振士气，不断强化员工对质量管控工作的热情。

2. 产品设计诚信管理

公司的产品设计与研发始终以顾客为主，严格按照产品技术质量协议进行，持续为客户提供创新的产品和可信赖的服务。不仅遵照 GB/T19001、DB33/T944.1 和 DB33/T944.2-2017 及国家行业标等执行，而且考虑顾客潜在需求，对产品质量提前进行策划。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。“舒能”产品在国内市场和国际市场已打造成为新型 LED 照明产品品牌，为“中国智造”赢得荣誉和地位。

3. 原材料或零部件采购诚信管理

企业根据物料对产品质量的风险程度，将物料分为 A、B、C 三类。对 A 类物料供应商定为战略供应商，除了必须符合法定的资质外，还要对采购产品进行严格的来料检验，确保其提供的产品符合采购要求。对 B 类物料的供应商定为合格供应商，企业首先要对该种物料进行风险分析，视供应商提供物料的质量情况决定是否需进行严格的来料检验。对 C 类物料的供应商定为限量采购供

应商，一般只考虑审计其资质。企业对物料供应商进行资质审核及来料检验合格后，如符合要求同意购进的物料供应商建立合格供方目录，并定期对供方进行业绩评价。

在设备和零部件采购方面，对供应商的相关资质进行严格审查。在采购设备和零部件时，能够使用标准件的一律采购和使用标准件；需特殊加工的，需对使用效果进行充分验证，确保达到我公司要求。所有设备在使用前必须经过设备验证，确保符合产品工艺要求。

4. 生产过程诚信管理

公司制造中心、品质中心具体负责各品种生产管理和技术管理工作。制定并逐步完善了各种生产管理制度、岗位操作规程和各类工艺文件。对各岗位操作人员进行全面的岗位技能培训，并采用多种方式进行督查、考核，增强员工质量意识，提高操作水平。在生产过程中，各级管理人员严格履行管理职责，及时检查，及时纠正差错，保证生产秩序的稳定。

对生产所需的原料、辅料、包装材料进行投料前复核。来料检验员需要对采购的原材料进行抽检，凡未达到规定标准的原材料一律不得入库是使用。生产过程中，严格检查下道工序检验上道工序，一旦出现问题，立即停线，拒绝不合格品向下流通。成立 QC 小组等，解决生产过程中出现的影响质量的问题。公司产品一次交检合格率达 98%，出厂产品合格率 100%，所有产品均经特检所检验合格。

把关好中间产品、成品的质量，严格执行“不生产不合格品，不接收不合格品，不流转不合格品”的“三不原则”。督促员工做好自检、互检，执行监控核查规程，严格批记录的管理规程，做到领用、发放和核对相统一。对每一生产步骤进行物料平衡，保证物料的投入和产品的产出数量与工艺要求相一致，

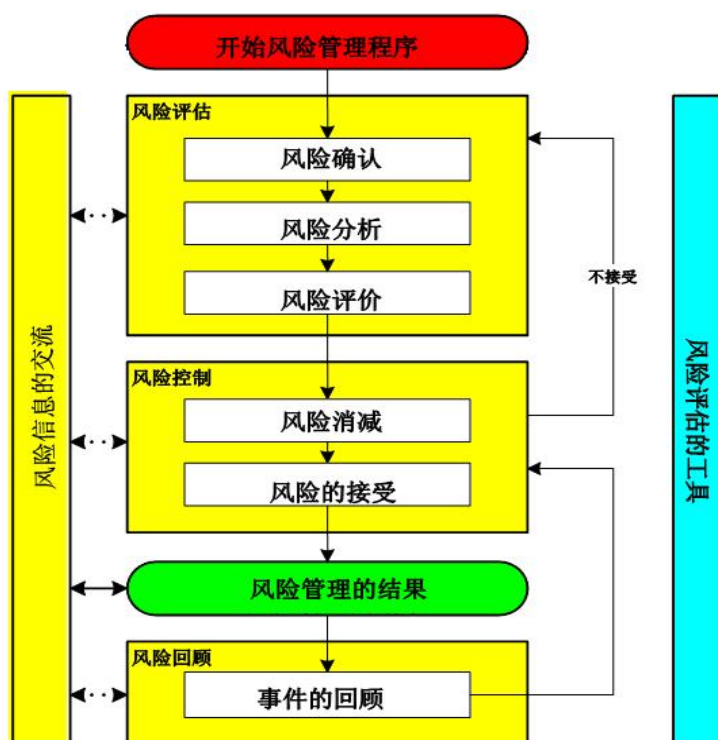
确认无潜在质量隐患，符合注册要求。

生产批号根据制造中心下达的生产指令单编制，QC 人员现场进行检查和督促，各工序按照规定批号进行生产，保证产品批号的准确性和产品生产过程的追溯性。生产过程中的物料要按要求领用、退库销毁均有记录，不合格品有台帐。

5. 风险监测和应急管理

我公司“品质部-检测组”负责管理体系的建立和完善，使品质中心独立于生产部门之外，成为质量诚信管理的“第三方”监督人。

在具体生产过程中，质检员负责对车间当班生产情况进行监督、检验、检测。在应急管理方面，我公司成立了“质量事故应急处理小组”，由总经理任组长、品管部经理任副组长，建立《质量风险控制及应急预案》并定期进行演练，强化对突发性质量问题的协调解决能力，对各个工序、各种情况引发的质量事故的应急处理办法和责任人进行了明确的要求和规定，确保出现的质量问题及时解决。



6. 产品售后和质量诚信管理

为保证不断提高产品质量,提升公司质量服务水平,提高顾客满意度,公司依据 ISO9001 质量管理体系要求,建立完善的营销服务管理体系,销售部设立专职售后服务人员,并设立有服务热线电话 0574-87451959, 0574-87451960。售后 4 小时回复,路程分为 12 小时和 24 小时。并在产品上、宣传样本、网站、微信及广告等醒目位置标注了质量投诉电话,方便用户及时向公司反馈产品质量问题。

投诉处理流程为:业务承办人员收到客户投诉后,应立即对信息进行评审或评估。这些信息可能是此事件的唯一信息,应写入到投诉记录当中;确定信息是否构成一个产品投诉,如果信息并不能构成产品投诉,则不需要进一步的措施;把投诉的详细情况写入记录中;调查产品投诉,不管是否有根本原因,对投诉应进行调查,以确定是否已发生了不合格,以及与该投诉相关的纠正/纠正措施是否恰当。

公司每年对顾客满意度进行问卷调查,调查内容包括产品质量、交货期、服务等方面,由顾客对产品要求和期望的各个方面内容做出评价,然后对数据统计分析,以确定下一步质量性能优化升级方向和销售服务质量的提升目标。

二.企业质量责任的履行

我公司坚持“以人为本”的原则,注重在生产经营中对员工和环境的保护,较好地履行了企业的社会责任。

1. 安全生产管理

为建立安全管理制度化,措施规范化,工作标准化为基础的安全管理体系,

我公司建立了安全管理机构，成立了安全生产委员会，明确了专职安全管理人员，定期召开安全专题会议。

公司根据自身特点制定了特种设备使用管理制度，包括作业人员培训教育制度、设施设备维护保养制度、日常检查制度、隐患排查治理制度、安全会议制度、档案管理制度、定期报检制度、安全目标管理制度、接受安全监察管理制度。

公司制定了安全生产管理目标，分解落实到各部门，进行严格考核。制订了从总经理到员工的各级“安全生产责任制”。通过开展“安全生产月”，提高了员工安全生产素质。

2. 环境保护管理

公司在日常管理中识别了适用的环境法律法规，并严格贯彻执行国家、省、市的环保相关法律法规。公司委托第三方对公司产生的污水、厂界噪声及无组织排放、有组织排放进行检查，检测结果均符合相关标准，无超标排放现象。公司生产过程中产生的固废，均委托有资质的企业进行回收处置，无污染环境事件发生。公司积极响应国家号召，节约资源，推行清洁生产减少污染物排放。公司已通过 GB/T24001 环境管理体系认证。

3. 产品质量保证承诺

在对产品进行供货和宣传时，我公司严格遵守客观真实、质量诚信的原则。虽然每月为客户提供大量样品以及产品，但均保证为客户提供优质产品，让客户满意。

4. 劳动保护管理

我公司按照规定向员工发放劳保用品，包括耳塞、手套、工作服、护目镜、等劳动保护物品，并要求员工在工作期间必须佩带到位，以避免生产过程中出

现的危险对员工造成伤害。每年夏季，我公司都为员工发放高温补贴，为员工发放风油精、速效救心丸、藿香正气水等药物，防止员工出现中暑现象。

5. 质量公益宣传

我公司在做好自身的质量诚信管理工作外，还积极地参与各级政府部门组织的各类质量公益宣传活动。

第四部分 企业质量诚信建设绩效

一. 主要产品品牌影响力

2019 年，我公司以稳定的产品质量为根本，通过技术创新，管理创新使产品质量向零缺陷靠近，国内客户选择舒能光电的产品和服务。

二. 企业主要产品质量荣誉

通过全体员工共同努力，企业先后获得“国家高新技术企业”、“2010 年上海世博会宁波案例馆”LED 灯专用产品供应商、“中国 LED 照明行业十强企业”、杭州 G20 峰会照明建设贡献奖、杭州市亮化工程“保椒杯”一等奖。

三. 主要产品社会信誉度（顾客满意度）

每年，我公司会进行顾客满意度考核与评测，受到顾客一致好评。其中 2019 年度顾客满意度 98% 以上，预计 2020 年顾客满意度 99% 以上。目前公司产品具有一定的市场竞争力，趋势上升明显

结语

质量是企业生存之根本，质量水平的高低是体现企业综合实力的晴雨表。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。舒能光电始终坚持“质量是企业生命”的质量理念，以创新推动技术进步为前提，以实施精益生产、确保优质高效为关键，以建立先进的检测系统为品质保障，从而建立一个高效的质量管理系统，树立全员质量观念。

2020 年，我们将更加努力前行，积极探索企业质量工作的新思路、新方法，在品质管理过程中，树立新的品质观念，严格把控质量关，推进质量文化建设，做好质量宣传工作，提高员工品质意识，不断实行质量诚信工作的新改进、新措施，坚持“不接收不良品、不制造不良品、不流出不良品”的原则，为“浙江制造”国内领先、国际一流的目标持续努力，为社会发展做出更大的贡献！
