

# 企业质量信用报告

Hisense | HITACHI

——诚信、专业、品质、精细化——

青岛海信日立空调系统有限公司

二零一六年

## 一、报告前言

### 1. 报告编制规范说明

本报告根据中国制冷空调工业协会要求的内容编制，以青岛海信日立空调系统有限公司企业质量诚信体系建设的基本情况为依据，以严谨、客观、真实的企业运营实况数据为基础进行整理和编制。

报告组织范围：青岛海信日立空调系统有限公司

报告时间范围：2016年1月1日~2016年12月31日

报告发布周期：每年1次

报告数据说明：以企业内部统计数据为主，部分采用行业或第三方机构信息。

报告获取方式：公司以海信日立官网为载体，展现《企业质量信用报告》供阅读。

## 2. 企业高层致辞

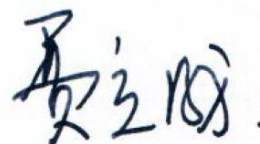
青岛海信日立空调系统有限公司成立于 2003 年，公司积极推行专业技术、专业制造、专业营销、专业设计、专业服务、专业管理的经营体系，致力于制造和销售中高端的商用和家用中央空调产品，为大型公共空间和生活空间提供绿色节能的空调系统解决方案。

精选人才、巧用人才、善待人才是海信日立公司奉行的人才观点，公司始终把人才作为企业创业之本、竞争之本与发展之本。自创业以来，海信日立吸引了一大批技术、制造、管理、营销等各类专业人才，为公司持续快速健康发展打下了坚实的基础。

真诚、勤奋、细心、专业是海信日立的企业风格，希望每位员工把它作为一把标尺来衡量是否能真诚的对待客户和同事。

先有满意的员工，后有满意的顾客，这是海信日立信奉的员工与客户关系理念。公司自成立十多年来，产品得到了用户的认可，市场占有率每年得以快速增长，这都彰显了社会各界对海信日立的信赖和厚爱，我们会加倍努力，为用户打造更舒适的精美生活空间！

企业负责人（签名）：



### 3. 企业简介

海信集团是特大型电子信息产业集团公司，构架并专注于以家电、通信、信息为主导的 3C 产业结构，主导产品为电视、空调、计算机、移动电话、冰箱、软件开发、网络设备，海信以技术立企，注重创新文化，科学高效的技术创新体系使海信的技术始终走在国内同行的前列。

日立是世界 500 强企业，日立空调在二十世纪八十年代首创涡轮压缩机，为世界制冷界开启了空调里程的新篇章，并成为业内变频多联式空调系统的领航者。

江森自控是全球多元化技术和工业领域的领导者，其自 1885 年公司成立之初便致力于可持续发展，是一家集完美协调的智能建筑、高效解决方案、集成式基础设施以及新一代交通运输系统为一体的公司，致力于提高未来的工作效率、安全性和可持续性，为 150 多个国家的广大客户提供服务。承诺通过创新让人们的生活和整个世界变得更美好。

海信、日立和江森自控公司同属技术导向型企业，海信的发展理念为“创新科技，立信百年”，日立的定位是“未来先驱”，江森自控公司致力于“打造创新产品”，专做空调系统的海信日立公司则兼收并蓄，以科技推动产品创新，关注每一个用户的每一个需求。

青岛海信日立空调系统有限公司成立于 2003 年 1 月 8 日，由海信集团与江森自控日立空调共同投资在青岛建立的空调技术开发、产品制造、市场销售和用户服务为一体的大型合资企业，也是目前日立品牌空调在日本本土以外的规模最大的变频多联式空调系统生产基地。海信日立公司的产品线囊括了商用中央空调系统和家用中央空调系统产品系列，以上产品均采用日立先进的核心技术，从青岛销往世界各地。

海信日立公司拥有国际先进的生产设备和品质保证设施，在全面掌握世界领先的核心技术的基础上，不断推出先驱性的新型空调产品。公司本着高起点的方针，积极推行专业技术、专业制造、专业营销、专业设计、专业服务、专业管理的经营体系，将世界领先的空调技术带到中国，向世界传播，引领中国空调技术不断进步，为人类创造一个更美好的生态环境。



图 1 海信日立厂区全景效果图

## 4. 报告正文摘要

- 经营理念
- 企业使命、愿景和企业精神
- 企业风格
- 企业质量管理
  - 质量管理机构
  - 质量管理体系
  - 质量风险管理
    - ◇ 顾客投诉处理
    - ◇ 质量风险监测
    - ◇ 应急管理
- 企业质量诚信
  - 质量诚信理念
  - 质量诚信管理
  - 质量文化建设
- 企业质量基础
  - 质量产品标准
  - 企业计量水平
  - 认证认可情况
  - 质量检验情况
  - 特种设备安全管理情况
- 产品质量责任
  - 产品质量水平
  - 产品售后责任
  - 企业社会责任
  - 企业信用记录

## 二、报告正文

### 1. 经营理念

#### 诚信 专业 品质 精细化

**诚信**——诚信是海信日立的立企之本，是赢得市场的制胜法宝，“诚信服天下，一诺重千金”是公司健康发展的理念基石。诚信是衡量工作的标尺，而不是道具。海信日立以诚信对待股东，对待客户，对待经销商，对待员工，回报社会，诚信的海信日立人正自信地开拓更为广阔的发展空间。

**专业**——专业是市场对海信日立的赞誉，海信日立给客户树立专业的形象，每一位市场人员都以专业的技术、素养赢得客户的信赖，为客户提供专业的空调设计和安装服务；每一位员工都要以专业的素养，做自己岗位的专家，树立专业的技术形象。

**品质**——品质是海信日立发展的根基，海信日立严格控制产品品质，为顾客提供技术一流、品质过硬的空调产品。产品品质方面，海信日立不遗余力，每一点质量隐患都会被足够重视，在第一时间解决掉，在品质、技术、成本、时间的选择中，海信日立义无反顾地选择品质；工作品质方面，海信日立员工高标准、严要求，力求完美，持续改善工作效率，提升自己工作品质，为公司创造更大的价值。

**精细化**——海信日立从产品的设计、制造、安装和服务过程，为客户提供全方位的精细化服务。每一个设计的细节，都经过严格的试验检测，凝聚了海信日立对技术的孜孜追求；每一个制造的工艺，都蕴涵了海信日立对品质的责任，彰显了海信日立对细节完美的诠释。

## 2. 企业使命、愿景和企业精神

**企业使命**——致力于中央空调技术的开发与应用，提供专业的、健康的、人性化的空调系统解决方案，构筑精美工作、生产空间。

**企业愿景**——做中国中央空调高端市场的领导者。

**企业精神**——同心协力，人尽其能。



### 3. 企业风格

## 真诚 勤奋 细心 专业

**真诚**——公司拥有最优品质的产品和最佳的中央空调系统解决方案，在企业使命的驱使下，公司非常渴望把自己的产品和方案推荐给客户，满足客户真正的需要，在这个过程中，公司不会提供虚假的信息，也不会承诺无法做到的要求。这是真诚对待客户的体现。在同心协力的企业精神号召下，公司每位员工都真诚的对待自己的上级和同事，对待工作中的问题不掩饰、不夸大、不歪曲、不回避，以完成工作为唯一准则。

**勤奋**——公司所在行业正处高速成长期，先期已有优秀企业耕耘多年，市场没有迟到者，只有失败者，在此环境下，公司作为新加入者，必须付出比对手更多的努力方能站稳并追上。勤奋是唯一的出路。公司每位员工必须付出更多的时间和精力，要有“跨前一步”的精神，积极，主动，勇于承担责任，满足客户的每个需求，改进工作中的每个不足。

**细心**——海信的“严格要求”，日立的追求严谨，都体现了对工作要细心。细节决定成败，天下难事必做于易，天下大事必做于细。任何一个人的成就都是靠细节的积累而获得，任何工作都必须分解到细节才能操作。新公司有许多业务需要积累经验，有许多职责空白和模糊需要发现，都必须依靠全体员工的细心。

**专业**——中央空调行业是一个专业化程度非常高的行业，商用空调这个新兴的分支，本身正处于规范时期，对于我们而言，如果在工厂的制造、品质保证，市场的销售、方案支持、安装、服务各个环节都能做到专业化、规范化，则会迅速树立和提升公司的形象，公司在市场上将会非常具有竞争力。所以我们必须通过招聘、培训和激励手段，培养一支专业化的人才队伍。

## 4. 质量管理理念

### 质量/环境/职业健康安全三体系方针

**品质卓越，技术领先，为用户打造精美的生活空间；**

**诚信守法，主动预防，为员工营造安全健康的工作环境；**

**节能降耗，保护环境，努力构建绿色环保企业；**

**深化质量管理，提升用户体验，追求顾客忠诚；**

**做中国中央空调高端市场的领导者。**

用一流的质量信誉去开拓市场，以高新技术提升企业综合竞争力，在生产、经营过程中不断创新技术和管理方法，持续为顾客提供满意产品和服务。

诚实守信，遵守国家法律法规，以人为本，规范安全操作方法，保证有效的安全培训，制定安全责任制，引导员工和相关方树立职业健康和安全意识，创造一个安全的工作场所。

合理利用能源，尽全力减少生产、安装服务过程中污染物的排放，严格遵守国家和国际有关环境保护的法律、法规，积极致力于保护和改善环境，履行社会责任、接受社会监督。

本着为用户提供"从满意到感动"式的服务，将提升用户体验置于公司长期发展的战略位置，以用户体验为核心开展产品规划研发、生产制造、质量管理、销售、服务等工作，与用户多渠道沟通体验感受，不断提升用户体验和推荐。

## 5. 企业质量管理

### 5.1 质量管理机构



图 2 海信日立质量管理机构

### 5.2 质量管理体系

海信日立建厂伊始即依据 GB/T19001-2000 idt ISO 9001: 2000《质量管理体系 要求》建立了质量管理体系，并在 2004.1 获得质量管理体系认证证书，目前质量管理体系已按 GB/T19001-2008 idt ISO 9001: 2008 换版和取得证书。

公司管理者代表是由公司一名副总经理担任，负责整体推进体系的建立、保持和持续改进，按期实施内审并接收外部监督认证审核。



图 3 质量管理体系证书

## 5.3 质量风险管理

### 5.3.1 顾客投诉处理

公司建立有完善的产品质量信息收集、反馈处理系统——目前有 400 全国客户服务热线以及完善的客户回访体系，以顾客满意和追求顾客忠诚为目标开展 NPS 调查，并针对顾客每一单反馈和顾客投诉 100%处理。

### 5.3.2 质量风险监测

自建厂以来，公司产品的 CCC 认证、生产许可证认证、以及国家监督抽查、省监督抽查、地市级质量抽查等均未发现公司生产一致性不符合情况和产品安全、节能、环保等的缺陷。

### 5.3.3 应急管理

公司对于产品售后出现的不合格品，按照《售后服务控制程序》实施处理，并对出现的问题在设计、生产端进行改善，以防问题再次发生；对于产品安全方面，通过在随机说明书中重点写明，并在产品上粘贴安全警示标贴，告知和提醒用户注意安全，对于发生的重大产品或安全事件按照《质量事件应急管理规范》实施处理。

## 6 企业质量诚信

### 6.1 质量诚信理念

#### 诚信服天下 一诺重千斤

海信日立本着诚信的原则和对客户认真负责的态度，尽最大努力满足客户的每一个要求，做客户忠诚的伙伴。

1.1 不轻易许诺。对客户承诺要谨慎，不能确定的事情或不能做到的事情不要轻易承诺，以免造成被动的局面，失去客户对我们的信任。

1.2 有诺必践。不轻易向客户许诺，但许下的诺言必须付诸行动。一次违约毁信，就有可能影响到我们个人及至整个企业的信誉。

## 6.2 质量诚信管理

公司在整个产品实现过程中实行标准化、规范化和程序化管理，制定了产品开发控制、采购控制、制程控制、检验和试验控制、检验、测量和试验设备控制、不合格品控制、安装服务过程控制、纠正和预防措施控制、记录控制等体系文件，形成了一套严格的质量保证体系，并通过方针、目标、内审、专项审核、管评等监督和不断完善。

公司在整体生产过程中，配备了持续保证和不断提升产品质量、管理水平的齐备资源和监控手段，随时对过程产品质量进行监控和改善，形成了很好的产品生产一致性保证能力。

## 6.3 质量文化建设

自公司成立以来非常重视企业文化建设，成立有企业文化小组，发行了《海信日立企业文化手册》，发布了《海信日立员工职业道德规范》。并以海信集团《诚信守则》和公司企业文化手册为基础素材，把诚信教育作为员工企业文化培训的重要内容。

公司的质量文化建设贯穿于企业产品实现的始终，公司通过总经理讲话、各级会议、宣传栏、质量教育、质量责任制、质量活动、质量改善和激励等多种方式，将“立于信、精于业、行于勤”的经营理念，以及质量意识的建立和提升，层层深入至各级人员，并不断强化质量氛围。如：每年开展“质量月”活动，面向全员的 QC 小组活动、质量改善项目、课题、重大质量隐患发现、质量培训计划、提速 B 计划等。



图 5 2016 年质量月启动会场景

## 7. 企业质量基础

### 7.1 企业产品标准

公司产品主要有商用/家用中央空调、新风设备、控制系统、风冷模块冷水机组等。产品严格按照企业标准执行。而公司的企业标准是参照 GB 国标、JIS 标准和日立空调企业标准制定，高于国内一般企业标准。

公司积极参与了 GB/T 18837-2015 多联式空调（热泵）机组、GB/T 25128-2010 直接蒸发式全新风空气处理机组、GB/T 17758-2010 单元式空气调节机、GB/T 27941-2011 多联式空调（热泵）机组应用设计与安装要求等 11 个标准的编写和修订工作。同时，公司制定了《技术标准管理办法》，对企业标准化工作进行持续有效管理。

### 7.2 企业计量水平

公司具有完善的质量管理体系，测量设备管理是其中重要的一环。公司建立有完备的计量管理规章制度，配备了专门的计量管理人员，统一管理本公司计量工作，为保证产品质量，改善经营管理，节能降耗，提高经济效益，提供了准确可靠的计量保证。

公司的计量检定服务单位为：上海市计量技术研究院、广州市计量检测技术研究院、威凯检测技术有限公司、青岛市计量测试技术研究院、青岛海信电子技术服务有限公司等单位，上述单位均通过了中国合格评定国家认可委员会的实验室认可，符合相关标准对计量溯源服务的要求。

### 7.3 认证认可情况

公司在 2004.1 已取得 ISO9001 质量管理体系认证证书，同时公司在质量管理体系的基础上，依据 GB/T24001-2004 idt ISO 14001: 2004《环境管理体系 规范及使用指南》和 GB/T28001—2011 idt OHSAS 18001: 2007《职业健康安全管理体系 要求》建立了环境、职业健康管理体系，并获得认证证书和接受定期的监督审核。

公司产品均已获得 CCC 认证或生产许可证认证，各产品基本都获得有节能认证，对于出口产品获有 CE、CB、ETL、PED、AHRI 认证。

### 7.4 质量检验情况

公司配有先进完备的检验、试验设备，并每年不断提升检验和测试能力。从原材料检验、产品设计开发验证、生产过程检验至最终检验，公司均制定有满足或严于国家标准的企业标准。

公司全年持续对质量检验人员进行质量管理、质量检验方法方面的培训，并充分授权质量人员能够独立客观的开展检测工作，履行质量把关职责。公司近年来不断加大在零部件、整机检测设备方面的投入，并获得国际国内如CTF、CNAS等权威机构认可，使检测技术能力持续保持行业领先地位。

### 7.5 特种设备安全管理情况

海信日立公司有公司级、部门级、班组级三级安全管理制度，落实每一级的安全责任人；所有特种设备（行车、叉车、电梯等）与设施（压力管道、安全阀）均按照国家行政法规要求进行检验，检验率为 100%，以确保特种设备正常运转；所有设备作业人员均按照公司流程规定进行培训、考试、发证等，确保操作人员持证上岗。



## 8. 产品质量责任

### 8.1 产品质量水平

公司产品均符合国家强制标准、企业标准要求，并注重产品认证工作的开展与申报。对于国内销售产品均满足CCC、生产许可证等产品认证，对于出口产品均满足所销售国家及地区的法律法规与标准要求，并取得相关认证，如：CE、CB、ETL等。公司产品实施100%整机检验。

“高效率、人性化”的服务是公司质量追求的延续，在日趋同质化市场竞争中，公司从人性化着手，本着“为用户想得更周到、更细致”的原则建立了三级服务体系、服务资格认证、售后信息平台、深入市场的培训中心等自己独特的服务体系，并配有专业的技术团队，致力于为行业客户提供售前、售中、售后系统化的服务解决方案。

### 8.2 产品售后责任

公司严格执行国家颁布的《三包法》。公司三包规定：①工装空调产品通常约定整机保修期为交货之日起三十个自然月或首次开机调试后二十四个自然月内（以先到期者为准）；同时更进一步对设备主要零部件延长保修期，对压缩机、风扇电机、控制器（包括：基板、功率模块、整流滤波板、风扇控制板），在正常安装、使用和维护情况下，从保修期开始之日起三十六个月，或按照合同约定时间执行。②家装空调产品通常约定整机保修期为交货之日起四十二个自然月或开机调试合格后三十六个自然月内，以先到期者为准。

### 8.3 企业社会责任

海信日立作为一个有社会责任感的企業，多年来始终把扶危济困、关爱他人、节能环保当作企业的重头任务。如：每年组织实施以“心手相连、扶危济困、关爱他人、传递温暖”为主题的“慈善一日捐”活动；

自 2007 年以来，每年公司开展高校学子夏季营活动，如“海信日立梦想之翼·学生夏季营”与“海信日立多联机技术校园行”活动已成为校企合作的品牌活动，它搭建了连接理论与实践的桥梁，为暖通制冷行业的发展增添助力。

公司视员工为企业最宝贵的财富，尊重员工思想、关心员工生活，为员工营造健康和谐的环境。公司建立有“海信日立员工爱心互助基金会”，及时帮助遇到困难的员工渡过难关，。员工在进入公司1、2、3、5、8、10周年时,由最高管理层亲自向员工赠送具有职业纪念价值的”员工职业生日塔”。

## 8.4 企业信用记录

本报告期内，公司未发生违法违规、监督检查不合格、质量安全事故。

多年以来，公司在质量方面多次获得各级主管部门和行业协会的表彰奖励：

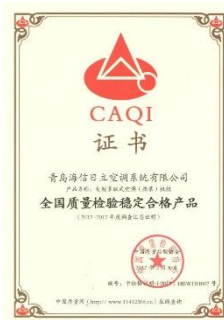
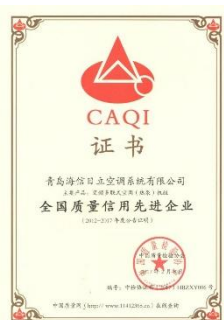
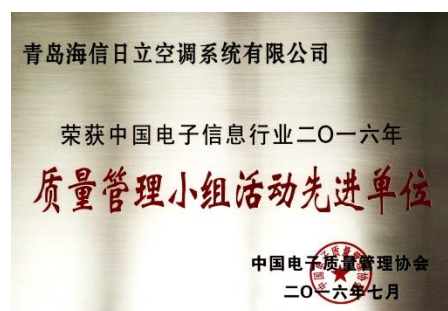
2015年11月 公司获青岛市高新技术企业

2016年3月 公司获中国质量万里行“产品质量信得过”单位

2016年7月 公司荣获中国电子信息行业2016年“质量管理小组活动先进单位”

2016年9月 “超越QC小组”被命名为2016年全国优秀质量管理小组”

2017年2月 公司获“全国质量信用先进单位”和“全国质量检验稳定合格产品”



### 三、报告结束语

“诚信服天下，一诺重千斤”，是海信日立产品获得市场一致认可的企业诚信理念和行为规范，面对未来，海信日立全体人员信心满满，将会以更大的努力，不断提升企业产品质量和质量管理水平，为顾客提供更舒适的产品和服务。

本报告中的相关信息主要来自于公司内部实际运行中的相关资料、上级主管监管单位信息。但由于编写能力等各种原因的限制，报告仍可能存在遗漏或不足的地方，将在后续根据读者意见或专家的相关评论与要求下，进行反省与更新，感谢各相关单位和人员对本报告编写过程中的支持与帮助。