



2017年度 企业质量信用报告

山东省皇冠厨业有限公司

二〇一八年一月



第一部分 报告前言

一、报告编制说明

本报告为山东省皇冠厨业有限公司（以下简称“皇冠厨业”或“本公司”）2017年公开发布的《企业质量信用报告》，是根据《》的规定，结合本公司2017年度质量诚信体系建设情况编制而成，本公司保证本报告中所载资料不存在任何虚假记载、误导性陈述，并对其内容的真实性、准确性承担责任。

报告组织范围：山东省皇冠厨业有限公司

报告时间范围：2016年12月—2017年12月

报告发布周期：1次/年

报告数据说明：报告所涉及数据来源于公司，数据真实、有效。

报告获取方式：山东省皇冠厨业有限公司 官网 www.hgcy.com



二、企业高层致辞

皇冠厨业始终坚持“以质量求生存、以信誉谋发展”，积极实施名牌战略，坚决落实企业质量主体责任，严格按照国家相关法律法规及公司《质量手册》的相关规定组织生产，公司建立健全了采购控制、进料检验、过程控制、成品验收、出厂检验、产品销售、售后服务、客户回访等环节的记录管理制度，对产品质量进行全程监控，实现产品、服务全过程的可追溯。

皇冠人秉持的企业文化是“生产让顾客满意的产品、为顾客提供至善服务”，以至善至臻的态度专注于每件产品的研发与制造，将实用化的设计方案、精良的工艺制造与人性化的服务结合起来，为顾客提供一体化厨房解决方案，使每位顾客感受到更加便捷完美的厨房体验。皇冠人将继续发扬艰苦奋斗的工作作风，努力践行质量第一、诚信经营的社会责任，不断创造厨具精品，打造厨具行业领军品牌。



全国优秀企业家
山东省十大杰出青年
皇冠集团 董事长兼总裁

赵向忠



三、企业简介

山东省皇冠厨业有限公司始建于 1989 年 , 是山东省最早涉及专业生产厨房设备的大型现代化民营企业 , 2001 年改制成立山东省皇冠厨业有限公司 , 占地面积 60000 平方米 , 注册资金 5088 万元 , 现有员工 380 余人 , 年生产各类厨具 10 万台套。公司拥有国际最先进的数控拉伸设备和厨具加工专业生产流水线 , 实现产品设计、制造、成品检验一体化工作流程 , 主营不锈钢厨房设备、电加热设备、炊事机械、燃气灶具等商用厨房用品 , 为各大中专院校、企事业单位、部队、酒店等商用厨房设备群体 , 提供整体解决方案 , 技术支持 , 皇冠厨业以 “ 树立百年品牌、打造百年企业 ” 为使命 , 大力实施品牌战略 , 树立起抓质量求生存 , 创名牌求发展的思路 , 不断追求产品的高质量、高层次、高品位。公司先后被授予 “ 全国重合同守信用企业 ” 、 “ 山东省质量管理先进单位 ” 、 “ 山东省消费者满意单位 ” 、 “ 创建山东省优质产品生产基地龙头骨干企业 ” 、 “ 全国诚信文明企业 ” 、 “ 全国创名牌重点企业 ” 、 “ 首都阅兵村后勤保障单位 ” 等荣誉 , 皇冠厨具被评为 “ 山东名牌 ” 、 “ 山东省著名商标 ” 、 “ 中国十大杰出品牌 ” 、 “ 山东省环保认证产品 ” 、 “ 中国厨都十大品牌之首 ” 、 “ 中国环保认证产品 ” 、 “ 中国节能认证产品 ” 等荣誉称号。

经过皇冠人的不懈努力和顾客的大力支持 , 皇冠厨业一直保持着健康、稳定、快速的发展 , 皇冠厨业将继续以创新发展理念为导向 ,



不断提升企业核心竞争优势，打造低碳、节能、环保、智能、安全、健康、卫生的新概念厨房，为更多的客户提供现代化整体厨房体验。



1989至今，皇冠植根市场，日益精诚博大





第二部分 报告正文

一、企业质量理念

皇冠厨业坚持“质量合格，顾客满意，开拓进取，持续发展”的质量方针，以及“产品出厂合格率100%，一次装配合格率98%以上，产品交付使用客户满意度100%”的质量目标，以优质产品彰显质量诚信。皇冠始终如一的坚持以质取胜，致力于为顾客提供一流的厨房设备产品与服务。

在产品质量体系建设中，公司从采购源头抓起，加强原材料控制，并通过加强过程控制、工艺改进、设备改造更新等手段提升产品质量，以实实在在的优质的产品和服务体现质量责任。皇冠厨业自建立起，就建立了相对完善的售后服务体系和客户服务体系，并坚持不断改进，从不放弃对于社会责任的执守和追求，使企业知名度和品牌的美誉度不断得到提升，成为商用厨房设备的行业领跑者和龙头企业。

二、企业质量管理

公司始终围绕着“坚持科技创新和技术进步，以质量铸造品牌，以诚信赢得市场，以最大限度满足客户需求而取得企业长足发展”的宗旨。在研发、生产、销售、售后、服务等各环节力求做到全过程的质量管理，全员参与的质量管理，全面综合的质量管理。以顾客为中心，不断的改进与完善产品质量与服务，建设质量文化，满足客户需

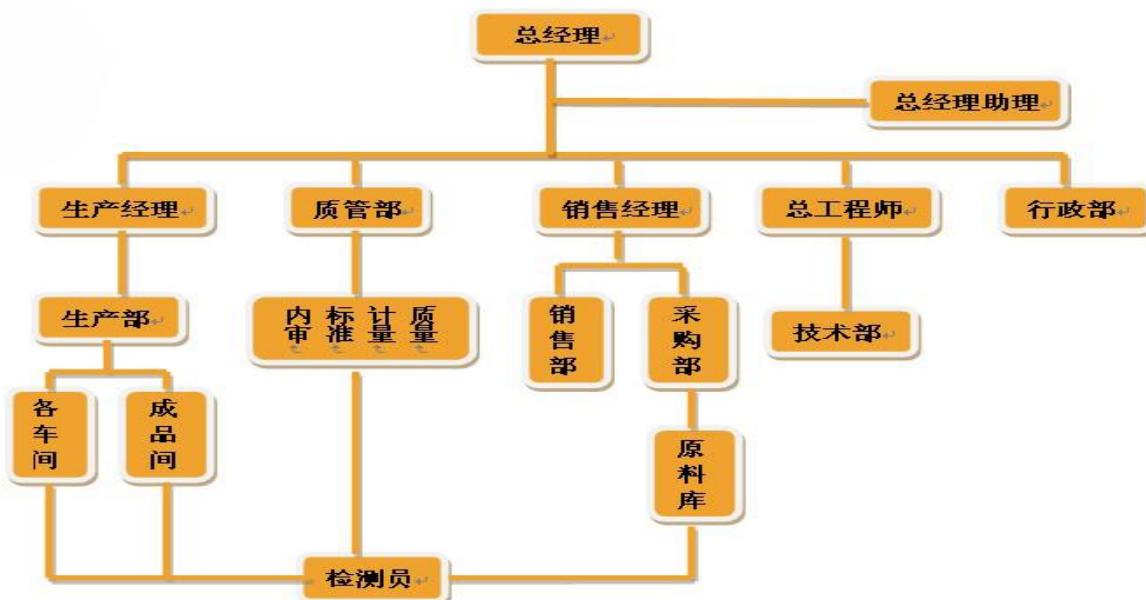


求，长期以来皇冠厨具得到了客户的高度认可。并于 2003 年获得了省名牌产品证书及省级著名商标、科技创新奖等称号。

（一）质量管理机构

为保证质量管理体系的有效运行，公司授权生产副总为公司质量管理体系的管理者代表，负责公司质量管理体系的建立、实施、保持和改进。并授权生产中心为公司质量管理体系的归口管理部门，对质量管理体系的运行情况实施监督、检查和考核。公司在董事长和总经理的领导下，设置了专兼职的质量管理员负责质量管理工作，并在全公司范围内明确各级管理者及各岗位员工的质量职责和权限，明确了产品各环节的质量标准、质量控制和质量改进，并通过开展每月的“三比武”活动坚持不懈提高产品质量，持续不断强化质量意识，充分调动全员参与的积极性致力于质量建设和改进。

图 质量组织机构图





(二) 质量管理体系

公司于 2002 年通过了 ISO9001 质量管理体系认证 ,2006 年通过了 ISO14001 环境管理体系认证和 GB/T28001 职业健康安全管理体系认证。公司的主导产品港式中餐燃气炒菜灶于 2010 年获得省科技进步一等奖 , 开创了灶具研究与开发的先河。公司还获得了多项实用新型专利证书 , 连续多年被评为 AAA 级信誉企业 , 于 2009 年被评为首都阅兵村服务保障单位。



图 : 质量、环境、职业健康安全管理体系证书

质量方针:

质量合格 , 顾客满意 , 开拓进取 , 持续发展。

质量目标:

产品出厂合格率 100% , 一次装配合格率 98% 以上 , 产品交付使用客户满意度 100%

质量教育:

公司非常重视员工对于质量的教育培训 , 每月对全员进行专门的工艺、产品和质量培训。公司已建立了培训管理制度 , 各部门每季度制



定季度培训计划并组织实施，对相关的质量教育培训有培训记录。公司通过不断培训提升员工的质量技能，并以此作为员工的优胜淘汰参考标准之一，从而不断提高员工的质量水平和能力。

质量法规：

公司严格按照各项质量法律法规执行生产与销售，在产品生产过程严格控制与监视，落实质量责任。使产品从材料采购、产品设计、过程加工等各个环节严格遵守国家法律法规要求，符合国家行业标准，超越客户期望，努力使客户达到非常满意。目前尚无违法违纪记录。

（三）质量安全风险管理

为了确保产品的正常使用和对于重大质量安全事故的监测和风险评估，公司成立了以董事长为核心的战略领导和统筹机构，快速有效地应对各种风险。公司在服务体系中建立完善的危机性质量安全事故的跟踪和处理机制，并成立专门的重大事故处理小组负责质量安全事故的全程跟进和处理，并时刻识别产品在策划、设计、生产、运输、安装和使用等过程中的质量安全风险点，从根本上杜绝质量安全风险的发生。上述各项风险的处理和管控有专门的制度保证、专职的部门和领导负责、有标准的操作流程，迅速高效，把控有力。公司自成立至今，未出现过大风险和危机事件，在行内享有盛誉。为给用户提供优质的服务质量，我公司在南京、天津、徐州等多个服务网点设立了技术服务部，以便及时快速为客户解决问题，并开通了全国免费服务热线 800-8608877,实时为顾客解决各类服务问题。



质量风险监测 公司不断建立建全公司的各项管理制度，首先从产品的设计方面严格把控，设计图纸的严密审核、审批以及样机的试制及验证，确保产品设计质量的安全性及合理性。再次从原材料的采购上严格审核审核批供应商的确定，确保配件质量的可靠性。其次是严格来料检验制度及产品加工质量的监视和测量及改进，保证产品加工质量及服务质量。与此同时我们建立了完善的《质量可追溯制度》，用户直接可以从销售产品标牌或标识上完全追溯到生产者，能查阅到生产的全过程，从而保证了用户的合法权益，同进我们将组织专项小组对问题进行深入的研讨与分析并制定改进方案及预防措施，不断的对产品或服务进行改进完善，使用户的使用达到“零风险”。

（2）应急管理

公司制定了《产品质量稽查管理制度》《产品召回管理制度》等对市场反馈的质量信息或建议及时准确的处理和反馈，与此同进总经理参与重大质量事故的调查与分析，公司始终坚持“四不放过原则”，即不查明原因不放过，不落实责任人不放过，广大职员未受到教育不放过，未采取解决及纠正预防措施不放过，杜绝此类事故不再发生。

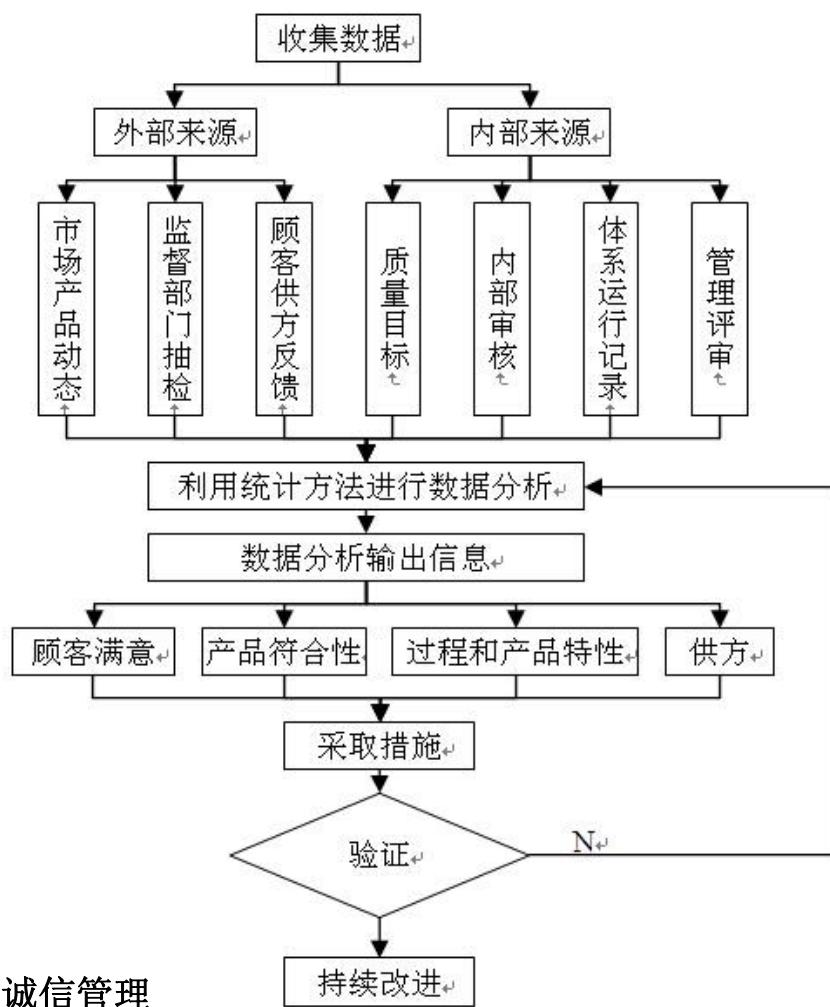
在本报告期内未发生重大质量事故。

（3）持续改进

为确保本公司产品质量、质量管理体系运行的有效性，不断地满足客户及市场的需求，必须切实做到持续改进。 公司制度定《质量信息收集及改进制度》负责对市场反馈信息进行统计分析，对需要进行



评审的进行上报，由管理者代表组织相关人员进行研讨，提出解决方案及措施，报总经理审批并对重大改进项目作出决策。管理者代表和质量管理部是质量管理体系持续改进活动的责任对象及部门，各有关部门和各厂负责组织改进项目的实施，努力使产品的质量得到提升，满足客户使用的各种需求。



三、质量诚信管理

公司把质量诚信建设摆在突出位置，推进质量诚信体系建设，加强质量诚信文化建设。

（一）质量承诺



“以质量铸造品牌，以诚信赢得市场”是公司经营的宗旨，为维护消费者合法权益及企业品牌信誉不受损害，本企业郑重承诺：严格贯彻质量方针和实现质量目标，促进质量管理体系和产品质量的持续改进，实现顾客满意。公司严格遵守各项法律法规，严格执行产品标准，满足顾客要求，杜绝虚假宣传，坚决抵制失信违法行为，不侵害其它企业的合法权益，遵循公平、公开、公正的竞争原则，遵守市场规则，开展有序竞争，构建诚信经营、公平竞争的市场环境。

（二）运作管理

1、生产和工艺管理

公司结合实际情况编制工艺文件，吸收生产经验，采用新技术，新工艺及合理化建议。保证生产从毛坯（备件）到加工，组装，包装，每一道工序都应有适用的工艺卡（工序卡）和适应的工艺装备。生产工人必须严格按照工艺、图样、技术标准进行生产。

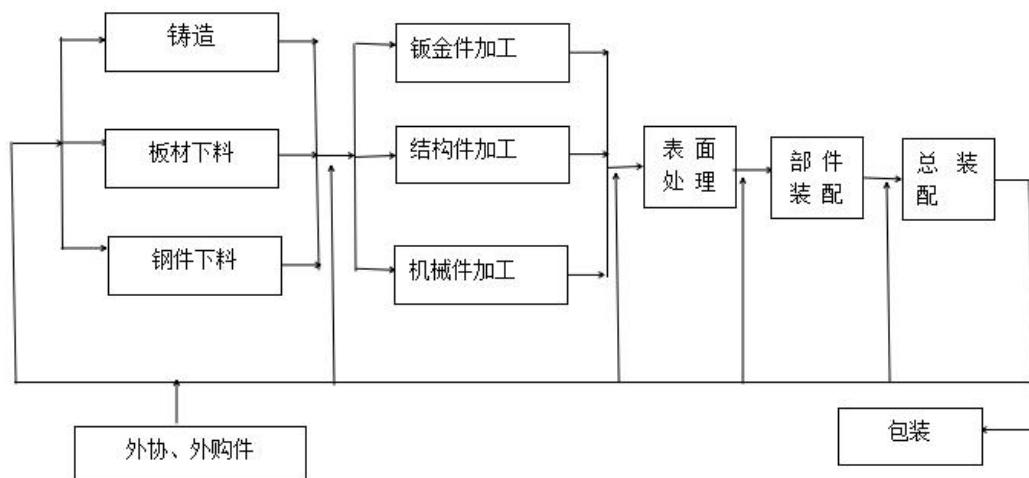


图 基本制造流程图



2、采购管理

外购、外协件的采购统一在合格供方目录内采购，进本公司后先由零部件仓管做暂收处理，由外检员按照《零部件入厂抽样方案》和《零部件进货检验标准》进行抽样零部件仓管，不合格批次由采购部退货，外检员对抽样检验做原始记录。本公司所用原材料的种类、规格、型号等均符合国家标准要求，所有原材料进仓均有质量证明文件，关键零部件进仓均有采购合同。公司技质部对原材料及零部件的质量情况做综合评价，质量信息由采购部反应给供应商。

3、营销管理

为了及时、高效的使产品交付客户使用，确保售前、售中、售后均达到客户的满意，我们制定了《合同管理制度》《合同签订规范》《发货操作流程》《客户资料保存管理办法》《售后服务管理制度》《客户回访制度》等规范，保证各项工作顺利开展，努力使客户省心、放心、安心。

四、质量管理基础

我公司一贯以来视产品质量为企业的生命，公司建立了全面的生产过程监控、外购原材料检测、产品出厂检验、售后服务机制，并通过了 ISO9001 质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证。公司从企业标准管理、认证管理、检验检测管理等方面全方位对质量工作进行管控。

（一）标准管理



企业产品执行 CJ/T-2013、GB4706.1-2005、GB4706.34-2008 标准，不断强化标准执行，持续推进生产工艺。产品出厂合格率达到 100%、产品抽检合格率达到 100%。

（二）认证管理

公司于 2002 年通过了 ISO9001 质量管理体系认证，2006 年通过了 ISO14001 环境管理体系认证和 GB/T28001 职业健康安全管理体系认证，2006 年获得了工业和商用电热食品加工设备生产许可证，2009 年获得了燃气灶具生产许可证，2016 年获得中国环保认证产品证书及中国节能认证产品证书，公司还获得了 9 项实用新型专利证书，连续多年被评为 AAA 级信誉企业。公司产品于 2000 年被评为山东省名牌产品。我公司认真贯彻认证工作的开展实施，每年实施监督审查，持续改进完善，不断优化工艺技术改造，提升核心技术，促进技术改革与创新引领行业进步。

（三）检验检测管理

公司设有质量检测中心，公司高度重视产品质量检验和控制，在检验检测管理方面，公司严格执行公司制定的管理手册中的各项规定，产品检测各个过程均应形成记录，记录除了记录分析结果外，还记录分析时间、分析人等信息，使产品检测具有可追溯性，保证产品出厂合格率 100%。形成了多层次面对产品质量的控制网络，保障公司产品质量符合客户、法律法规和标准要求。

五、产品质量责任



公司坚持弘扬“质量合格，顾客满意，开拓进取，持续发展”的质量方针、以及“持续改进，100%满足顾客对质量的需求”的质量承诺。公司始终如一地追求以质取胜，一贯视产品质量为企业的生命，全面提高公司产品安全性、可靠性及质量，持续提升公司品牌价值，努力生产出中国最优质的厨具产品，从而更好地实现为企业创效益并增强公司核心竞争力，为公司持续稳健发展做支撑。

（一）产品质量水平

公司通过推广应用首席质量官制度，推行首席质量官制度，将质量管理纳入企业经营战略，作为企业相关管理的重要组成部分，提升企业质量管理水平。开展卓越绩效、精益生产、质量诊断、质量持续改进等先进生产管理模式和方法，对组织流程再造，生产流程优化，强化生产现场“6S”管理，营造了安全舒适的工作环境。确保了生产高效率，产品高品质，环境高清洁，使企业生产管理逐步走向规范化、现代化。近几年均实现“产品出厂合格率达100%，一次装配合格率98%以上，产品交付使用顾客满意度100%”的质量目标。产品实施过程受控，质量稳定，满足适用法律法规、产品标准要求，顾客对产品质量和服务满意。

公司所有产品均享有一年的保修期，公司负责产品终身维修服务。通过销售人员的日常回访报告进行顾客满意度的统计分析，近三年来顾客的满意度水平平均保持在98%以上，表明公司对顾客综合服务水平的成熟和稳健，公司一直重视并致力于客户满意度的持续改进。



备注：下列事项不列入保修范围内：

- 1.因使用错误所造成损坏。
- 2 异常电压所造成的故障损坏。
- 3 人为的破坏。
- 4 天灾地变造成损坏。

（二）产品售后责任

售后服务是产品销售的工作延伸，用户的满意是我们前进的动力，为及时、有效的为顾客解决各类问题咨询、投诉，保证持续高水平的顾客满意度，建立稳固的顾客关系，公司设立了面向全国顾客的 800-8608877 免费热线电话，并配置专业的客服人员，实时为顾客解决各类服务问题。公司还组织销售人员定期对客户进行回访，通过电话沟通、走访等方式获得客户对本公司产品质量及服务质量等各方面信息，经过汇总整理形成《客户满意度分析统计表》、《质量异议登记表》，作为公司持续改进的依据。完善的销售体系，良好的售后服务，达到客户投诉处理率 100%，客户满意度 95%以上的质量目标。

（三）质量信用记录

在 1998 年，公司被认定为省级守合同重信用企业且保持至今；2000 年，皇冠厨具被认定为“山东省名牌产品”且保持至今；2002 年，获得质量管理体系认证证书、2006 年获得职业健康安全认证证



书和环境认证证书，至今一直有效持有证书；公司于 2002 年被评为山东省消费者满意单位且保持至今；2007 年，被认定为“市级企业技术中心”，同年获得市科技进步奖；2009 年，公司被评为首都阅兵村服务保障单位；2010 年，获得省科技进步奖；2014 年，公司被评为山东省“一企一技术”研发中心；2014 年，皇冠厨具被评为第九届中国国际厨具节金牌产品；2016 年，获得中国环保认证产品证书及中国节能认证产品证书。公司先后被授予“全国守合同重信用企业”“山东省守合同重信用企业”、“山东省质量管理先进单位”、“山东省消费者满意单位”、“山东省优质产品生产基地龙头骨干企业”、“全国诚信文明企业”、“全国创名牌重点企业”、“首都阅兵村后勤保障单位”等荣誉。

公司借助良好的品牌形象，通过不断提升产品和服务的质量水平，已培养了一大批忠诚的顾客，公司将持续重视并致力于客户满意度的改进。





六、结束语

皇冠坚持不懈的把质量诚信建设摆在突出位置，在未来的质量责任、质量诚信管理中，皇冠将不断完善质量诚信标准体系；逐步完善企业质量信用档案；不断推进企业质量诚信文化建设。

质量诚信体系建设是一项长期的、系统的工作任务。皇冠将不断完善质量诚信体系建设的规章制度，巩固质量诚信建设所取得的成效，建立长效机制，科学实施，常抓不懈。



山东省皇冠厨业有限公司

地址：博兴县兴福镇工业园

销售热线：0543-2888208 2421208

传真：0543-2420888 2422508 [Http://www.hgcy.com](http://www.hgcy.com)

E-mail:host@hgcy.com

邮编：256510