

奥克斯空调股份有限公司

2018 年度企业质量信用报告



目 录

第一部分 前 言	2
一、报告编制规范	2
二、企业高层致辞	2
三、企业简介	3
第二部分 报告正文	5
一、企业质量理念	5
二、企业内部质量管理	5
(一) 质量管理机构	5
(二) 质量管理体系	6
(三) 质量投诉处理	7
(四) 质量安全风险管理	7
三、企业质量诚信	8
(一) 质量诚信管理	8
(二) 质量文化建设	8
(三) 运作管理	8
(四) 营销管理	9
四、企业质量管理基础	9
(一) 标准管理情况	9
(二) 计量管理情况	9
(三) 认证管理情况	10
(四) 特种设备管理情况	10
(五) 检验设备管理情况	11
五、产品质量责任	11
(一) 产品质量水平	11
(二) 产品售后责任	12
(三) 质量信用记录	12
第三部分 报告结束语	13

第一部分 前言

一、报告编制规范

《奥克斯空调股份有限公司质量信用报告》回顾了奥克斯在质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的理念、制度、措施以及取得的成效。关于报告的内容，说明如下：

（一）报告范围

报告的组织范围：奥克斯空调股份有限公司

报告的时间范围：2018年1月1日至2018年12月31日

报告的发布周期：奥克斯空调股份有限公司质量信用报告为年度报告。

（二）报告内容客观性声明

本报告完全依托公司生产经营实际情况而编写，内容客观公正，绝无虚假信息，愿对本报告内容真实性负责。

（三）报告数据说明

本报告所有内容均来自公司实际真实情况或数据。

（四）报告发布形式

本报告以电子版方式发布

二、企业高层致辞

首先，我谨代表宁波奥克斯经营班子，向一直以来关心、支持奥克斯发展的各级政府、领导，以及社会各界人士，表示衷心感谢！

奥克斯空调股份有限公司为奥克斯集团下属子公司，奥克斯集团始创于1986年，产业涵盖家电、电力设备、医疗、地产、金融投资等领域，连续多年位列中国企业500强。

30 多年的发展，形成了“以经济价值规律为刚性平台，以有理服从原则为柔性理念”，将严密性和开放性有机统一，并强调效率为中心的管理特色的“两个一切，一切提高”的核心理念。制订并严格执行“精益求精，履行承诺”的质量方针。确保了广大人民群众使用安全，获得了社会各界的普遍认可。

奥克斯过去的成功是企业文化的成功，今后的成功也必须牢牢依靠文化建设。我们仍将怀着至诚之心，继续践行产品质量承诺，确保企业在可持续发展的同时始终履行社会责任。为提升整个家电行业质量信用水平，做出新的更大的贡献。

三、企业简介

奥克斯空调股份有限公司（以下简称“奥克斯”）于 2016 年 12 月成立，承接原宁波奥克斯空调有限公司业务。24 年专业制冷历程见证成长，已成为中国空调行业前三品牌。

2018 年，奥克斯空调实现内外销增长率超 30%，增速行业第一，已成为中国空调行业的一线品牌，位列行业前三，销售遍布中东、欧洲、亚太、非洲、美洲等 100 多个国家和地区。

奥克斯拥有强大的研发能力，在变频控制、舒适健康、智能前瞻技术领域处于行业先进水平。先后获得“中国节能产品”、“高新技术企业”等荣誉。

奥克斯在宁波市鄞州区姜山镇建设国际工业园，占地面积为 1443 亩，拥有 2 个国家 CNAS 认可实验室，3 个产品开发部（内销、外贸、电控），2 个工业设计中心，1 个产品研究院，1 个电控研究所。在强大的空调技术研发能力支持下，产品涉及 50 个系列 500 多个型号，连续几年被业界评为“增长速度最快品牌”。

奥克斯以做好企业公民、回报社会、承担社会责任为己任，积极支持国家和地方的公益事业，主要支持有“灾害救助”、“教育文化”、“扶贫救济”、“环保行动”、“孤儿”空调救助，近年来公益支持捐助近 2.76 亿元。

未来的奥克斯家电，将沿着产业智能升级的轨迹，融入家庭、商业体的智慧系统，致力让客户体验美好、智享舒适。

第二部分 报告正文

一、企业质量理念

公司一贯秉承“以人为本，安全健康；环境设计，优质低耗；精益求精，履行承诺”的质量方针，视用户为上帝，视质量为生命，坚守品质底线，严把质量关，为顾客提供持续提供最好的产品与服务，公司从不放弃对于社会责任的执守，以“一切按经济价值规律办事，一切按有理服从原则办事，一切以提高效率为中心”为核心理念用心生产每一台空调，企业也因此立足于世界之林，生命不息。

二、企业内部质量管理

（一）质量管理机构

公司的质量管理由总经理亲自挂帅，负责贯彻执行国家有关质量、环境及职业健康安全工作的政策和法规，对本公司的产品质量、环境及职业健康安全负责，组织制定公司质量方针、质量目标、企业质量发展战略、年度质量工作计划和质量保证措施。严格按照《质量管理体系要求》要求建立了完善的产品质量管理体系，制订质量手册及质量管理体系文件，确定公司的机构设置，明确各职能部门的职责和权限，实现管理目标配备和提供充分的资源。领导本公司质量管理体系的建立、实施、保持和改进。

品质中心为公司质量管理和质量检验的专门部门。其中管理负责人实施质量管理全责任制，下设高素质、专业的质量管理员队伍，负责从原料入厂、生产过程监控、成品检验等全过程的质量监控和检验活动。严格关键岗位管理制度与质量考核制度，在“品质是基石”指引下，坚持“品质一票否决”，建“品质绩效管控体系”，实现出厂产品合格率 100%。

(二) 质量管理体系

公司有严格、健全的质量管理体系，建立了质量保证、质量控制体系和完善的文件系统。公司拥有一支高素养和专业能力的质量管理和检验员队伍：大中专以上学历人员占 90%；全面负责公司原料检验到最终成品的检验及生产过程的质量管控：

公司围绕“研发、来料、过程、售后”，各部门协同，打通品质价值链，开展产品全生命周期质量管控，全面落实“四段品管”，打造高可靠性的精品空调。研发端增设新品评价职能、全生命周期评价、“十性”背靠背评审；来料端建严酷的供方评价引入机制、健全零部件可靠性体系；过程端推行制程“零缺陷”管理、五个全流程管控、坚持刚性品质执行，提高过程质量；售后建快速反应机制，结合大数据和微观分析，打造售后质量持续改善机制。、同时压缩机、电机、控制器等原材料检验及仓储配有专职质量员，生产车间各线体与成品验货室设质量监督员，负责从生产过程到成品入库的质量监督与记录；过程工序十几道，检测项目几十项、确保无盲区的质量监督检查，以防不合格成品入库或出公司。

公司在质量管理方面具有前瞻性，加强原料管控与供应商的管理。建立了严格供方管理制度，从新供方引入、评价和管理，以及对关键零部件分供方（包括指定品牌、备案品牌）及供方变更等方面进行管控，并定期对其供货质量进行考核评价，确保原材料的高质量，从源头上对产品质量进行管控。

公司在日常工作中，对体系不断进行完善和改进，通过每年外部质量体系审核、内部体系审核、管理评审以及外部监督审核推动体系持续改进，保证公司质保体系正常运转，更好地保证了产品质量安全。

(三) 质量投诉处理

公司建立了《客诉信息处理和回访管理制度》，明确客户投诉处理程序，营销中心与客户沟通联系，根据客户投诉情况和建议，与公司各生产管理相关部门一起调查并给予解决，并逐一记录投诉的内容及处理结果。

(四) 质量安全风险管理

1、质量风险监测

公司建立了《产品的监视和测量控制程序》，为质量风险管理体系保驾护航。对产品整个生命周期中与产品质量有关的各个环节，包括供方产品、零部件分厂产品、过程产品和最终产品的监视和测量等，在质量风险管理体系下进行风险识别、评价、控制、沟通和审核。通过对产品生命周期中质量风险的评估、控制与审核操作行为，最大限度地降低了产品的质量风险。

公司每年通过对产品进行质量回顾分析和质量审核，确认工艺的稳定可靠，以及原辅料、成品现行质量标准的适用性，及时发现不良趋势，确定产品及工艺改进的方向，消除质量隐患，确保产品质量始终处于稳定状态。

2、应急管理

为了提高公司对突发事件和险情的应急能力，确保在发生重大、特大事故时，指挥调度畅通，人员、设备、物资能够及时到位，最大限度地减少可能产生的事故后果，特依据《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《应急预案管理制度》。为确保各相关人员能快速组织救援，公司定期组织员工进行应急演练，检查应急人对应急预案程序的了解程度，及时发现应急工作程序和应急准备中的不足，增强应急小组及人员之间的配合和协调能力，确保预案一旦启动，能及时有序地展开救援，

规避风险减少危害。

三、企业质量诚信

(一) 质量诚信管理

作为一个主要从事家电的企业，持续健康发展的前提是守法、诚实、守信。公司所秉持的企业宗旨：“以人为本，诚信立业”极好地体现了这一要求。公司从高管到一线员工，每个人都本着对人民负责的高度责任感进行生产经营，从原材料采购、产品生产销售到售后服务；从新员工入职培训，到高层领导专项培训；从企业经营、环境保护到社会责任。公司始终把质量诚信工作放在首位。

(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。

公司在质量文化建设上，除了做好质量、环境、安全体系建设、增强自身实力、提高核心竞争力外，还非常重视员工的培训工作。公司针对生产经营情况及企业发展要求，建设培训学校和训练基地，从理论知识到实操技巧全方位展开人员培养，营造“比、学、赶、帮、超”的氛围，实现人岗匹配、人尽其才。通过培训向全体员工宣贯了公司坚守“品质是基石”的经营理念，提高了各级人员的理论知识和实际操作能力，增强了员工的质量意识，规范了员工的操作行为，保证了公司质保体系的正常高效运转。

(三) 运作管理

随着空调质量监管力度的加大，行业竞争日益激烈。奥克斯和大部分企业一样面临新生产基地建设、技术创新、转型升级等诸多困难。当然，机遇与挑战并存。奥克斯自转型升级以来，根据以“可靠性为核心”的精品战略要求，秉承“品

质是基石，创新是灵魂”的理念，健全“一二三四五六七”质量控制总路线的可靠性体系，倡导品质绩效管理，推动品质精细化管理。同时对生产经营、财务管控、企业管理和全员培训等方面日益注重，不断壮大品质管理队伍，不断为公司运作管理过程注入新鲜血液，重视企业稳定，关心善待员工，确保了产品质量和企业运行质量，从而很好地完成每年品质目标。

(四) 营销管理

奥克斯空调新品研发人员紧盯市场，参与 AWE(中国家电及消费电子博览会)，研发、评价与销售人员一起参加，通过了解更多的市场信息，为消费者提供更多符合消费者需求的新品和服务。

在销售代理商的选择上，奥克斯空调股份有限公司有严格的标准，要求各级销售代理商严格按公司《终端市场稽查制度》与《市场管理制度》不定期进行代理商审计，按规范要求加强货物流向跟踪监控，确保奥克斯空调在流通环节做到交货时间保证、质量安全保证。

四、企业质量管理基础

(一) 标准管理情况

严格的质量管理成就高品质的产品，奥克斯产品不仅符合《质量管理体系》、《中华人民共和国质量法》等国家标准，公司还对每个零部件、成品机，制定了高于国家标准的企业内控标准并在检验中严格执行，每批产品经质量管理员严格审核、经质量负责人审核后方可放行。

(二) 计量管理情况

公司设有独立的计量管理部门——计量室，拥有 4 位专业技术人员和 90

台计量校准仪器，按计量操作规程，定期对公司所有计量设备进行维护、保养、校准等，确保公司所有计量器具在有效期内且高标准运行。并拥有一个 CNAS “国家认可的实验室” ——计量中心。

(三) 认证管理情况

公司产品从 1994 年至今，产品出口国内外 100 多个国家和地区，获得各类产品认证 40 余种，包括国内 CCC 强制认证、节能认证、能效认证、环境标志认证等，海外 CB、CE、GS、UL、RoHS、REACH 及能效认证等证书。

所合作的认证机构均为国内外知名机构，国内有中国质量认证中心、中国家用电器研究院、威凯检测技术有限公司、合肥通用机电产品检测院有限公司、中国赛宝实验室等；海外机构有莱茵技术（上海）有限公司、必维国际检验集团、通标标准技术服务有限公司、苏州 UL 美华认证有限公司等机构。

公司于 2003 年通过 ISO9001 质量管理体系与 ISO18001 管理体系认证、2007 年通过 ISO14001 环境管理体系认证并一直保持认证资格。

(四) 特种设备管理情况

公司按照《安全生产法》、《特种设备安全监察法》等国家法律法规的要求，为加强特种设备的安全管理，提高特种设备管理人员、作业人员的安全意识和操作技能，保证特种设备的安全运行，制定了《特殊关键岗位管理制度》、《设备管理制度》、《安全管理制度》，例如：特种作业人员教育与培训管理办法、压力容器管理办法、事故管理制度、操作证发放、考核管理制度等，并在日常管理工作中严格按照制度规定执行。目前公司使用的特种设备有压力容器、行车工、叉车、电梯等，操作和管理人员持证上岗，按时请特种设备检验检测院进行检测发证，确保特种设备在检测有效期内的安全与规范运行。

(五) 检验设备管理情况

公司检测中心成立于 2013 年 9 月, 主要进行空调器产品的检测工作, 2004 年 9 月通过国家级实验室认可, 还拥有 CQC、CB、TUV 等多项认可。目前共有技术人员 150 多名, 高、中级职称人员 10 多名, 使用先进的 LIMS 管理软件进行管理, 共拥有实验设备 100 多套。

公司检测中心设立建立热平衡实验室、焓差实验室、高低温环境实验室、半消声实验室、电磁兼容 (EMC) 实验室、安规实验室、包装运输实验室、可靠性实验室能满足公司所有成品的质量检验需求, 可以确保检验结果准确、可靠。

五、产品质量责任

(一) 产品质量水平

公司严格遵守《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国计量法》等法律法规要求。使得生产过程、品牌宣传、销售过程, 售后服务等各项活动有序进行, 坚持诚信守法、不弄虚作假原则, 建立并不断完善公司质量信息管理制度。

公司严格按照《质量管理体系 要求》, 建立、健全质保体系, 展开产品的所有管理活动、持续改进, 完善产品质量的档案管理。对关键过程进行严格控制, 严格质量检验和计量检验。所有质量检验活动严谨有效, 并通过质量活动的记录, 保证其具有可追溯性。通过内部自检及管理评审, 推动公司的质量管理水平不断提升, 保证产品质量。

公司承诺以顾客为关注焦点, 完善售后服务管理体系, 切实做好售后服务, 以客户满意为企业的行为准则。

(二) 产品售后责任

公司制定《营销中心售后培训管理制度》，对公司专门设立用户服务中心，并在全国各省会城市设立 60 余个营销中心（办事处），9000 余个销售点，8000 多个安装售后服务站，连锁售后服务人员 6.5 万余人。负责收集质量信息、征求客户意见等。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，确保隐患产品及时准确召回且得以有效处理。

(三) 质量信用记录

凭着对卓越品质的孜孜追求，公司 2012 年被中国出口免检免疫协会授予“中国质量诚信企业”荣誉称号，多个产品也被评为浙江省名牌产品和宁波市名牌产品。

公司获得的各类奖项是公司自我评价和持续追求的一个反映，更是迈向新征程的一个更高的起点。公司发展至今从未因产品质量问题而受过处罚和通报，也无其他不良信用。

第三部分 报告结束语

诚实守信是中华民族的传统美德,质量诚信建设虽任重道远,对于企业而言,确是长久受益。我们将坚持“以顾客为关注焦点”,紧跟市场需求,加大自主创新,加强质量管理,打造一流品质企业!