

山东桑乐太阳能有限公司
质量信用报告

报告日期：2017年5月20日

目 录

一、 报告前言部分.....	3
1.1 报告内容客观性声明.....	3
1.2 报告的组织范围.....	3
1.3 报告时间范围.....	3
1.4 报告发布周期.....	3
1.5 报告数据说明.....	3
1.6 报告获取方式.....	4
1.7 山东桑乐太阳能有限公司的高层致辞.....	4
1.8 企业简介.....	5
二、 报告正文.....	5
2.1 企业质量理念.....	5
2.2 内部质量管理.....	6
2.2.1 质量管理机构.....	6
2.2.2 质量管理体系.....	9
2.2.3 企业质量诚信.....	11
2.2.4 企业质量文化建设.....	14
2.4 企业质量基础.....	15
2.4.1 企业产品标准.....	15
2.4.2 企业认证管理.....	15
2.5 产品质量责任.....	16
2.5.1 产品质量承诺.....	16
2.5.2 产品召回情况.....	17
2.5.3 “三包” 责任.....	17
2.5.4 质量奖励.....	17
2.6 质量风险管理.....	18
2.6.1 质量投诉处理.....	18
2.6.2 质量风险监测.....	18
2.6.3 应急管理.....	18
结束语.....	19

一、报告前言部分

1.1 报告内容客观性声明

山东桑乐太阳能有限公司在本报告中，客观、真实、公正地公布了企业的信用信息。基于此，我们欢迎社会公众对我们公布的内容监督，提出意见和建议。

1.2 报告的组织范围

本报告覆盖山东桑乐太阳能有限公司。

山东桑乐太阳能有限公司是本报告的责任主体。

1.3 报告时间范围

本报告时间范围：2017年5月—2018年4月。

1.4 报告发布周期

本公司以1年为周期，并将根据实际情况动态更新报告内容。下期报告发布时间为2018年5月。

1.5 报告数据说明

本报告公布了基本的企业信用信息数据项，包括基本信息、经营管理信息、财务信息、银行往来信息、提示信息和其他信息。这些均来自于对企业相关记录的整理、收集和分析。因此信息质量可靠，经得起审

核验证。

1.6 报告获取方式

消费者、供应商、经销商、监管部门等各类利益和责任相关方，可以从本企业门户网站 <http://www.sangle.com/> 下载阅读，或者拨打我公司服务热线：400-618-6888 联系本公司获取书面形式的报告。

1.7 山东桑乐太阳能有限公司的高层致辞

桑乐集团，绿色能源生活方案解决服务商，始创于 1987 年，是一家专注于太阳能光伏、太阳能光热、空气能、净水机等绿色科技领域的集团公司。桑乐从以太阳能为依托的产业向绿色能源产业延伸，致力于为中国大众提供更全面、更便捷、更绿色的生活享受。

“诚信”是山东桑乐太阳能有限公司成长的“根”，“质量”是山东桑乐太阳能有限公司发展之“本”，我将始终不渝的带领桑乐全体员工坚持根本、转变观念、科学发展、与时俱进、开拓创新，不断提升企业实力，走出一条独具特色的可持续发展的产业化之路。

“绿色全空间”是桑乐集团的产业发展导向。桑乐将始终围绕着用户需求，以“绿色、循环、再生”为核心理念，以整合全球绿色科技为手段，以绿色环保能源为着力点，为社会大众提供覆盖全空间的绿色能源生活体验。

——董事长：王雪广

1.8 企业简介

企业名称：山东桑乐太阳能有限公司。

所有权性质：其他有限责任公司。

公司总部所在地：济南市高新区春暄路 2639 号。

主要产品和服务：热水系统、水净化系统、空气净化系统、发电系统、空气能系列、厨卫系列。

二、报告正文

2.1 企业质量理念

本公司的质量方针为“永远追求“产品零缺陷，服务零缺陷”。

“产品零缺陷，服务零缺陷”是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，目的是生产出符合质量，标准和预定用途的产品，从而做到保证产品质量就要严格按照既定的规范标准和依靠科学的管理手段来达成。

近年来，企业注重强化质量管理的核心地位，不断提升质量管理部门的综合管控水平，将“质量就是企业生命”的责任感和使命感贯穿于整个生产控制中，落实在各个岗位工序上，切实营造了常抓不懈的全员质量管理氛围，通过努力打造和树立质量诚信意识，全面提升产品质量。

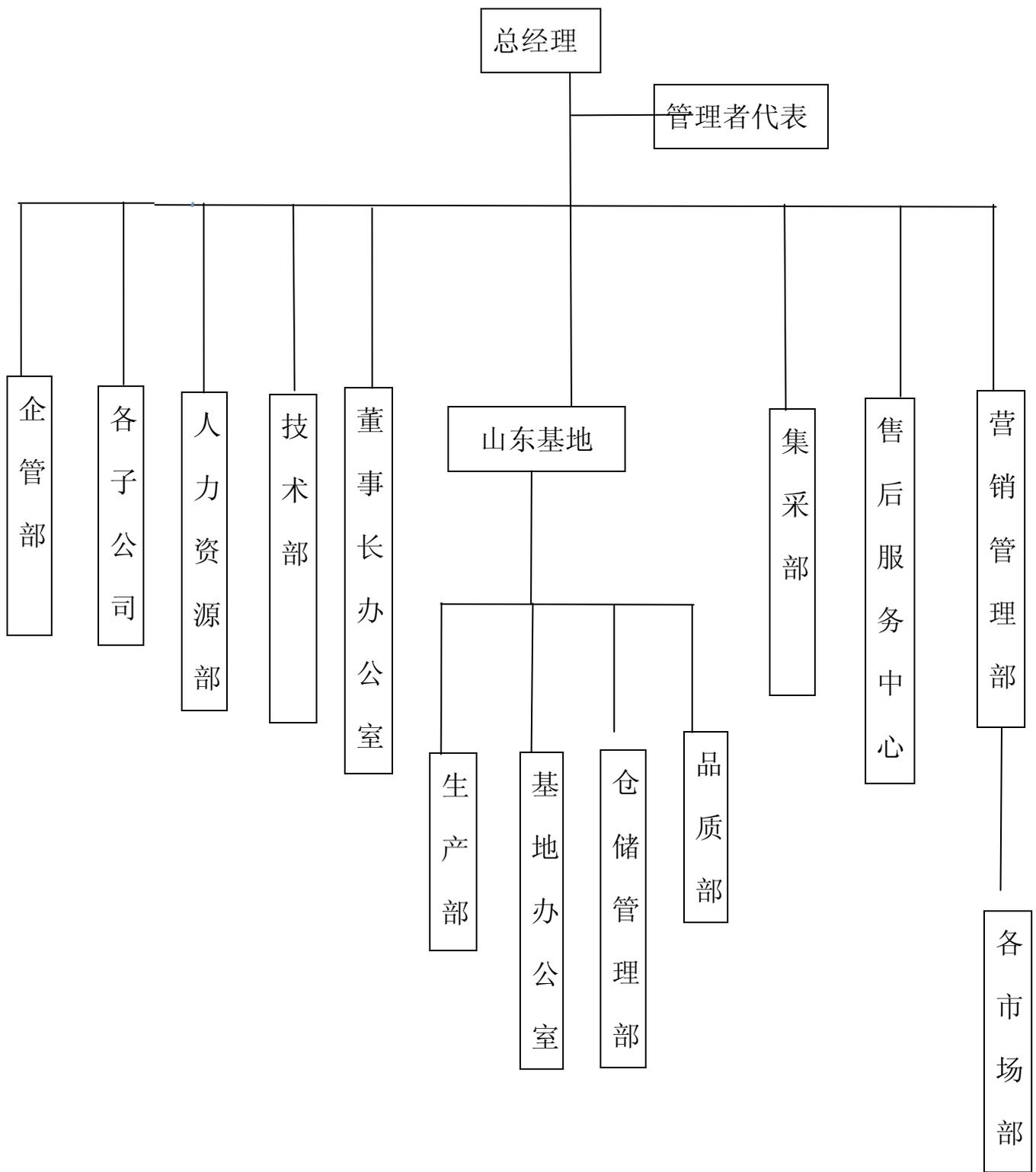
在顾客和市场的需求、期望和爱好方面高度关注，始终以顾客为关注焦点，建立“互惠互利、诚信为上”的战略合作伙伴，并以此调整和改进管理手段，确保赢得市场和顾客信赖。

桑乐产品一贯立足品质，人为本，关注需求，客为尊。科技、产品、服务的进步，依赖于人的进步。品质的保障背后，是敬业的工作者，桑乐 30 年来，他们是桑乐进步的源泉和发展的根基。桑乐拥有行业内最大的客户服务呼叫中心，将客户需求放在首位，始终致力于将阳光事业发展的更大更强。

2.2 内部质量管理

2.2.1 质量管理机构

山东桑乐太阳能有限公司的质量管理机构和职能如下：



公司组织机构图

公司成立以总经理为首的质量管理组织和符合要求的品质部。质量管理机构设专职人员负责公司的质量管理工作。各部门设立相应的质量管理组织，负责本部门的质量管理工作。品质部内设有来料检验、过程检验、出厂检验等环节等。

（一）质量管理组织的职责

（1）编制适合本企业的质量管理体系文件；

（2）组织制定企业的质量方针和质量目标；

（3）负责和监督企业质量管理体系的有效运行；

（4）制定质量奖惩制度，负责协调各部门的质量责任，并考核工作质量；

（5）组织企业内部质量审核；

（6）负责重大质量事故的分析处理；

（7）监督企业质量基金的使用与管理；

（8）组织开展群众性质量活动。

（二）品质部的职责和权限

（1）质量检验

按照有关标准和规定，对原材料、半成品、成品进行检验。按规定做好质量记录和标识，及时提供准确可靠的检验数据，掌握质量动态，保证产品检验的可追溯性。

（2）质量控制

根据产品质量要求，制定原燃材料、半成品和成品的企业内控质量指标，组织实施过程质量控制，运用数理统计方法掌握质量波动规律，

不断提高预见性与预防能力，并及时采取纠正措施、预防措施，使生产全过程处于受控状态。

(3) 出厂产品合格确认和验证

严格按照相关产品标准，杜绝不合格设备的出厂。

(4) 质量统计和分析

利用数理统计方法，及时进行质量统计，做好分析和改进工作。

2.2.2 质量管理体系

公司自始至终坚持标准化作业，将标准制度渗透到管理的各个环节，并作为主要人员参与起草了三项太阳能国家标准，多项地方标准，对规范太阳能产业起到了积极推动作用。

桑乐公司的质量管理采用国际上最先进的管理模式，于 2003 年通过了方圆标志认证中心的 ISO9001 质量管理体系认证，并先后于 2007 年和 2008 年通过 14001 环境管理体系认证和 18001 职业健康管理体系认证，形成了三合一管理体系的先进管理模式。还通过了中国强制认证 (CCC)、欧共体 CE 认证、欧盟 solar-key mark 认证、金太阳认证、环境标志认证和节能产品认证、国际标准产品标志认证等，建立起了完善的产品认证体系。

(1) 建立完备的检验机构。品质部下设原材料检验科、过程检验科、出厂检验科、实验室等，明确了职能划分。购置数百万元的检测设备，其中包括多套进口检测设备，专门对产品的各个关节进行品质监督。针对诸多厂区参与生产地情况，公司品质部实行“飞行检验”制度，即不

定时不定向进行产品质量抽检。

(2) 建立完备的质量检验规章和检测标准。

公司的检验规章由总经理召集相关部门制定，包括生产部门、集采部门、技术和品质部。原材料采购方面的检验规章由技术部门和集采部门共同制订，生产过程中的检验规章由生产部和技术部门共同制订，出厂检验规章由技术部门制订，品质部负责各项检验规章的执行。

(3) 强化进货检验和出厂检验，实行“一票否决制”。

公司对于原材料控制严格遵循 ISO9001 质量管理体系要求，制定了一系列进货检验制度，同时配备了先进的检测设备，质检员全部培训考核后持证上岗，能够对进货原材料质量进行严格把关，防止不合格物料流入厂区。

另外公司在出厂检验制度方面做出了严格要求，先后制订了《出厂检验控制程序》、《出厂检验制度》、《出厂检验项目要求》等制度和文件，使得检验工作有章可循。在出厂检验工作中，检验员依据产品图纸、产品标准和技术条件等例行检验规范和产品检验细则进行检验，并填写记录好测试报告，分析判定产品合格与否，对合格品进行标识，并包装入成品库。当发生不合格品按《不合格品控制程序》执行，做出返工、返修或报废等处理决定后隔离存放，由成品检验员填写返工返修通知单注明不合格原因，退回车间，返工后的产品，需再经成品检验员复检和测试合格后，签发合格证才能进入包装。报废产品直接填写报废单，送相关部门进行报废处理。

对于家用太阳能热水系统和集热器产品，例行检验项目包括外观，

如果含有控制部分还要进行接地电阻、电气强度、泄漏电流、结构等项目测试。真空管产品的例行检验项目包括外观、划痕、支撑件、长度、弯曲度以及封离长度等指标。

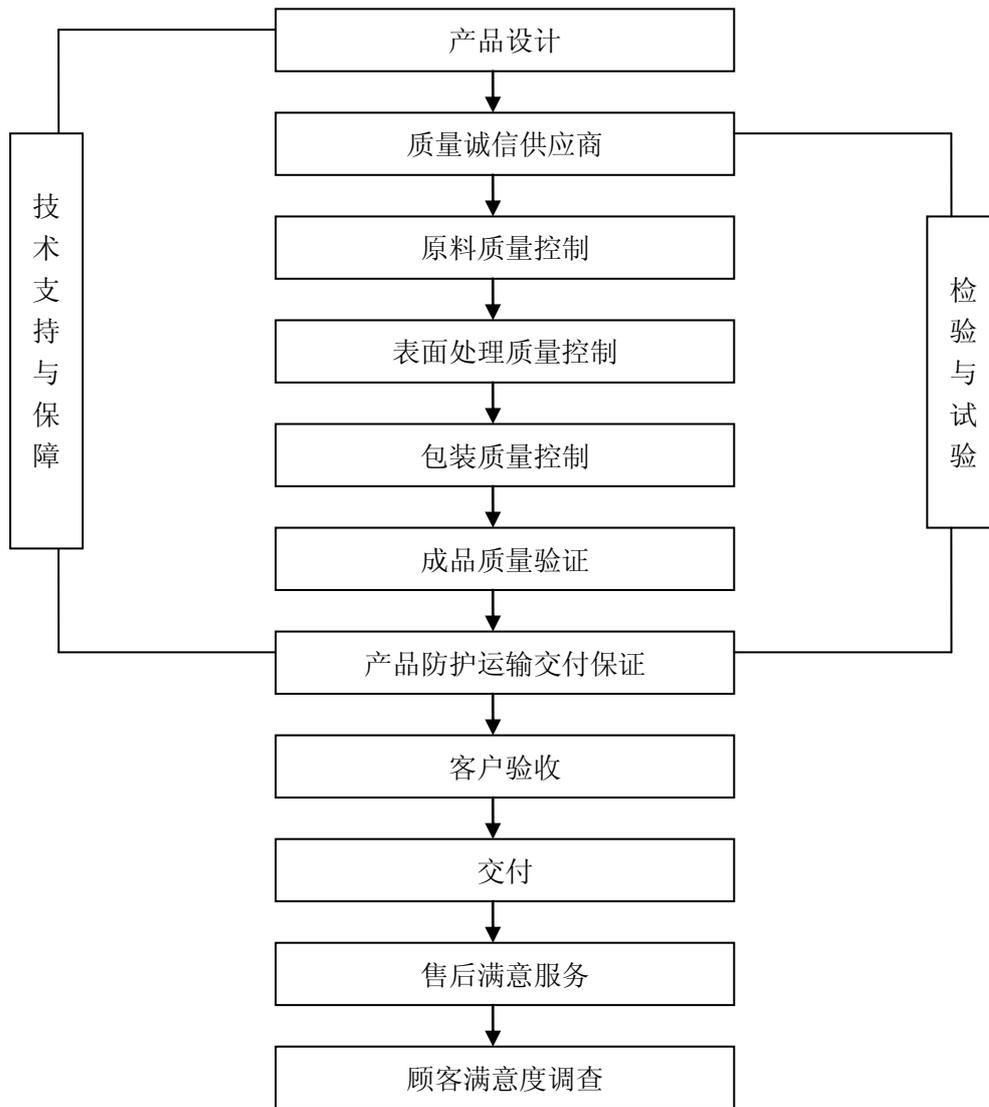
2.2.3 企业质量诚信

(1) 企业质量诚信经营方针: 永远追求“产品零缺陷, 服务零缺陷”。

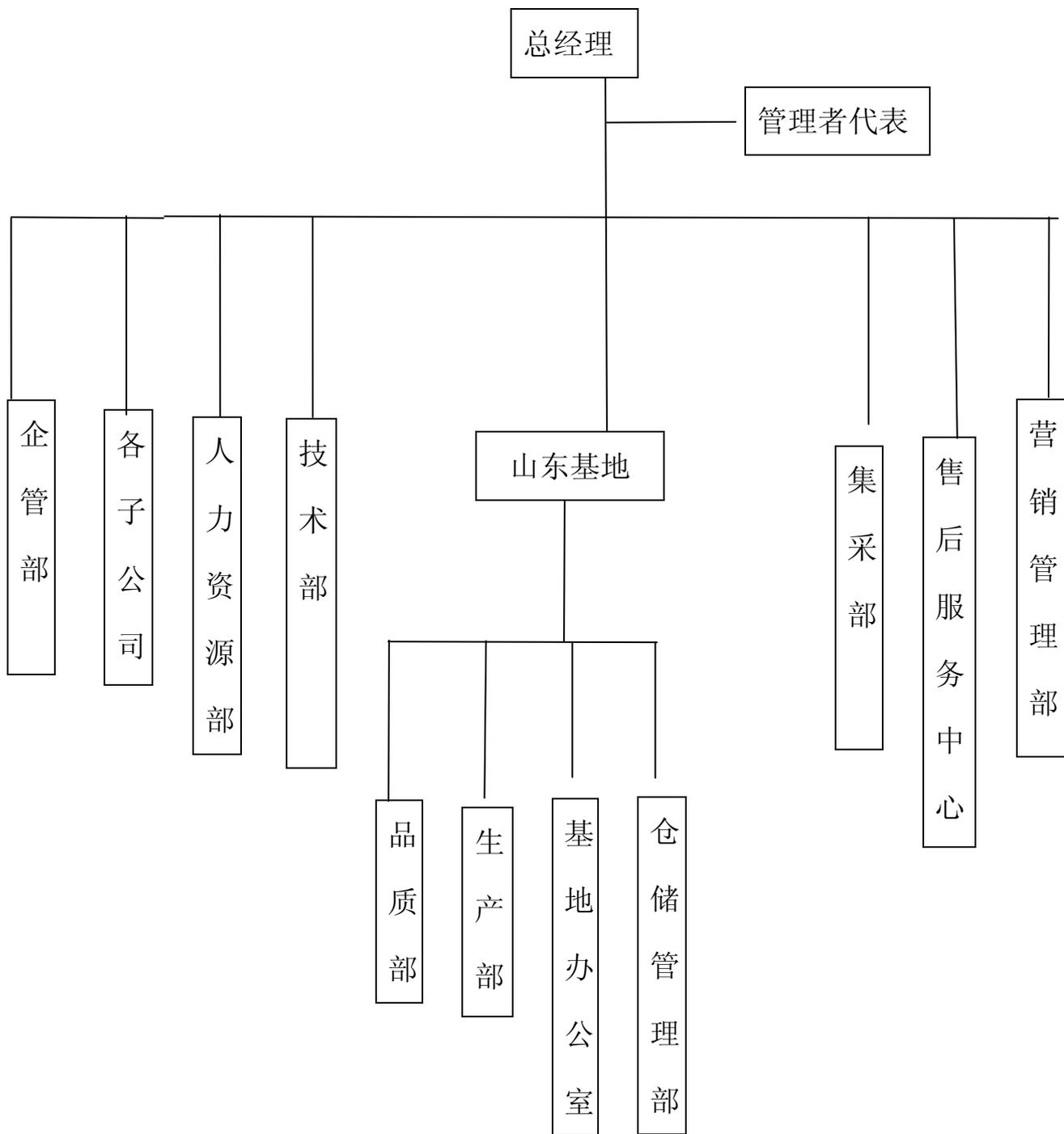
(2) 企业质量诚信经营方针: 本公司实施质量诚信经营方针是提高和达到顾客满意的根本途径和方向, 并通过具体的质量诚信目标和实施质量诚信管理体系加以贯彻, 体现质量诚信经营法律法规相关原则, 与本公司发展宗旨相适应, 也为本公司及各部门质量诚信目标的制订、评审、验证等提供框架。以质量诚信经营来满足顾客需求和社会责任为关注焦点, 充分体现对顾客需求承诺。公司对质量诚信管理体系的有效性进行持续改进。管理评审对质量诚信方针适宜性、持续性做出评价并进行相应的修改, 使其持续地适合本公司发展的宗旨, 质量诚信经营和满足顾客要求。

(3) 职责: 总经理全面负责本公司的质量诚信管理体系, 并进行资源配置和持续改进质量诚信管理体系。管理者代表负责建立、实施、保持质量诚信管理体系, 并向总经理汇报体系运行情况, 落实监控和改进要求。企管部、品质部、人力资源部、生产部、营销管理部等相关部门在管理者代表的领导下, 负责日常的体系管理工作。

(4) 企业质量诚信管理体系实现过程如下图所示:



(5) 企业质量诚信管理结构



(6) 公司的质量诚信目标与指标:

产品一次交验合格率 95%

顾客满意率 95%

2.2.4 企业质量文化建设

山东桑乐太阳能有限公司在近三十年发展实践过程中，形成了具有特色的企业文化，在培育企业精神、提炼经营理念、推动制度创新、塑造企业形象、提高员工素质等方面进行了广泛的探索。

近年来，公司建立起了符合公司发展战略，着力培育个性鲜明、时代感强、被全体职工认同的企业质量文化体系。通过企业质量文化的创建，内强企业素质，外塑企业形象，增强企业凝聚力，提高企业竞争力，实现企业质量文化与企业发展战略的和谐统一，企业发展与员工发展的和谐统一，企业质量文化优势与竞争优势的和谐统一，为公司的改革、发展、稳定提供强有力的文化支撑。

2015年，桑乐集团确立以"绿色、循环、再生"为核心的全生态绿色家园为集团经营战略，构建绿能产业大框架，致力于以坚持执着的开拓进取、开放多元的智慧科技，成为规模最大、口碑最佳、创研领先的绿能产业领军品牌，更致力于成为消费者最信赖、最依赖的能源品牌。随着化石燃料等不可再生资源的日趋减少，太阳能的开发利用成为新的趋势。太阳能事业是一份为全人类谋福祉的事业，是能源的可持续发展

之路也是桑乐人坚定不移走下去的道路。

2.4 企业质量基础

2.4.1 企业产品标准

产品 1: 太阳能热水器, 执行国家标准 GB/T19141-2011;

产品 2: 全玻璃真空集热管, 执行国家标准 GB/T17049-2005

2.4.2 企业认证管理

桑乐公司的质量管理采用国际上最先进的管理模式, 于 2003 年通过了方圆标志认证中心的 ISO9001 质量管理体系认证, 并先后于 2007 年和 2008 年通过 14001 环境管理体系认证和 18001 职业健康安全管理体系认证, 形成了三合一管理体系的先进管理模式。还通过了中国强制认证 (CCC)、欧共体 CE 认证、欧盟 solar-key mark 认证、金太阳认证、环境标志认证和节能产品认证、国际标准产品标志认证等, 建立起了完善的产品认证体系。

2012 年获得中国质量认证中心颁发在太阳能热水器和分体太阳能热水器上的“中国节能产品认证证书”、“中国环保产品认证证书”;

2013 年获得了方圆标志认证集团颁发的“环境管理体系认证证书”、“质量管理体系认证证书”、“职业健康安全管理体系认证证书”;

2013 年获得了山东省住房和城乡建设厅颁发的“山东省新型墙材建筑节能技术产品应用认定证书”;

2013 年“桑乐”品牌家用太阳能热水器和真空管型太阳能集热器获

得了“中国环境标志产品认证证书”；

2013年“桑乐”品牌家用太阳能热水系统获得了山东省住房和城乡建设厅颁发的“山东省新型墙材建筑节能技术产品应用认定证书”；

2013年“桑乐”品牌家用太阳能热水系统获得了山东省住房和城乡建设厅颁发的“山东省新型墙材建筑节能技术产品应用认定证书”。

2014年“桑乐”品牌平板式太阳能热水系统和与建筑一体化整体式太阳能热水器获得了山东省住房和城乡建设厅颁发的“山东省建设新技术产品推广证书”；

2014年获得中国质量认证中心颁发的“中国国家强制性产品认证证书”。

2.5 产品质量责任

2.5.1 产品质量承诺

我公司生产的太阳能热水器，执行国家质量技术监督标准GB/T19141-2011，实行出厂“0”缺陷管理，具有严格的工序和成品检验程序并由山东省质量技术监督局所辖的法定质量监督检测机构对每一种规格进行抽检、出具检验报告。向用户提供产品的检测数据试验报告。对于出厂交付的产品质量承担保证责任，承担由此造成的所有经济损失。在产品服务过程中我们严格按照有关规定及合同认真履行我们的责任和义务，所提供的产品保证符合合同规定的数量、质量、规格和性能要求。

2.5.2 产品召回情况

由于实行严格的出厂“0”缺陷管理，多年以来我们的产品从未发生过因质量或服务的产品召回情况。当确因产品质量安全需要召回时，我们承诺顾客和用户的经济损失为 0。

2.5.3 “三包”责任

根据碳酸锂产品的特点，公司制定有产品质量担保责任制度，履行更换、退货“三包”等产品责任和义务。

2.5.4 质量奖励

我公司获得的质量奖和质量荣誉如下：

1. 2005 年 12 月获得国家免检证书
2. 2006 年 3 月获得 K-REMARK 欧盟认证证书
3. 2006 年 5 月获得俄罗斯认证证书
4. 2006 年中国驰名商标
5. 2011 年 12 月获得山东名牌证书
6. 2011 年 10 月高新技术企业证书
7. 2012 年 1 月获得山东省专利奖证书
8. 2013 年 1 月获得山东省服务名牌
9. 2014 年 3 月获得 CSTIF 涂层推荐证书
10. 2014 年 9 月获得山东省节能奖证书
11. 2014 年 9 月获得康居认证证书

12. 2015 年 3 月济南市科学技术奖证书
13. 2015 年 4 月获得济南市专利奖证书
14. 2015 年度济南市节能优秀成果
15. 2016 年 3 月获得中国节能产品认证证书
16. 2017 年 2 月获得全流道平板热水器创新奖
17. 2017 年 4 月被评为低碳山东行业领军单位

2.6 质量风险管理

2.6.1 质量投诉处理

我公司设有产品一级代理、二级代理和终端经销商三级服务网络，总部设有服务热线 400-618-6888，当用户对产品或服务提出诉求时，既可通过服务热线直接与公司销售总部取得联系，也可向销售产品的经销商反映，着两条路线均会得到满意处理的结果。多年来尚未接到产品质量和售后服务质量投诉的情况。

2.6.2 质量风险监测

此处暂无内容。

2.6.3 应急管理

我公司制定了“安全第一，预防为主，综合治理”的安全生产方针，确立“零事故、零重伤、轻伤小于千分之三，安全隐患整改率百分之百”的安全生产工作目标。组织措施上建立了总经理为组长的企业安全生产

管理领导小组，设置有安全环保科专职部门，车间班组设立有安全员。公司每周举行一次安全生产工作例会，每年举行 4 次安全生产培训，增强员工安全生产意识及法律观念，让员工能自觉做到“要我安全”到“我要安全”，最终到“我会安全”。安全生产管理中，实行管生产必须管安全，谁主管、谁负责，责任人逐级签订安全生产目标责任书。公司建立了安全应急预案、应急处理措施和重大质量安全事故主动报告制度。

结束语

山东桑乐太阳能有限公司把质量之根深植于企业发展全过程，把诚信之本贯穿于生产经营的各个环节，未来，我们将以团结实干的工作态度，文明诚信的工作作风，全心全意为中国绿能产业服务，以一个时代领跑者的姿态，奔行于太阳能行业的前沿，为新能源发展创造出奇迹，山东桑乐将为之不懈努力.....

本报告展现了公司在质量诚信建设和实践中的成果，尽管还有不够完善的地方，但总体上可以看出企业对产品和服务的质量和诚信是令人满意的，无质量投诉、无质量安全重大事故的结果诠释了企业质量诚信管理的成果。