



格蓝科思：专注洗碗机100年

2019 年度企业质量信用报告



山东格蓝科思清洗科技有限公司

2020 年 3 月

第一部分 报告前言

一、报告编制规范

本公司保证报告所公布的质量诚信体系建设情况不存在任何误导性陈述及虚假情况，并对其内容的客观性、真实性负责。

报告组织范围：山东格蓝科思清洗科技有限公司

报告时间范围：2019 年 1 月—2019 年 12 月

报告发布周期：1 次/年

报告数据说明：报告内所涉及数据来源于公司，数据真实、有效

报告获取方式：公司将以格蓝科思官网为载体，展现本报告并供下载阅读

二、企业高层致辞

格蓝科思的诞生宣告了兴福镇洗碗机行业一个新时代的开始。资回首走过的十年多的路程，格蓝科思的发展超过了预期，我们为此感到自豪。我们深知，与现代国际管理相比，格蓝科思还有更长的路要走，但是，我们学会了学习，我们知道自己努力的方向。

企业对消费者负责，靠的不是便宜的价格，一个好的企业是不依靠价格来引导市场的，而是产品的品质和技术。所以，当格蓝科思给用户带来一种新的感受，或者让他的生活更好，那就实现了格蓝科思自身的价值。除了严把质量关，格蓝科思还将负责体现在时刻为消费者着想，不断更新产品和技术，满足市场的需求。



山东格蓝科思清洗科技有限公司 董事长：李斌

三、企业简介

山东格蓝科思清洗科技有限公司，是一家集科研、开发、销售、售后为一体的创新型生产企业，公司注册资金 3000 万元，公司占地面积厂房 9400 平方米，厂房面积 7900 平方米。公司中专业技术人员 60 人，中级工程人员 30 多人。全国下设 18 个公司销售办事处，103 个省市售后服务中心，营销网络覆盖全球，售后服务遍及全国。

公司主营商用洗碗机、家用洗碗机、超声波洗碗机、多功能除渣洗烘自动一体机、器皿清洗机、洗锅机、烘干机、洗菜机、筷子清洗机、输送带、垃圾处理器、转角器、刀具消毒柜、回旋收残台、清洗设备及其配套加工销售。

秉承“解放双手，净享生活”的清洗理念，“科技创新、以人为本”，始终是格蓝科思人追求的目标，公司全面推行“6S”管理的基础上大力开展技术创新，并成立产品研发中心，更专注于节能产品、智能产品的再研发与推广，始终以“低耗节能、操作方便”作为研发产品的追求。开发高附加值产品，节能环保，以超高性价比，快速占据市场。经过努力公司清洗设备的研发成功使得客户的操作体验得到明显改善，节能效果显著，产品迅速在市场推广。

公司生产设备均采用世界最先进的成套数控流水线，成员均为高学历人才；秉承科技创新、服务客户的宗旨，力求每件产品做到极致，以最完美的产品和最完善的服务来回报广大用户。

公司销售网络已拓展到全国及世界各地，并在国内各主要大中城市建立了办事处和售后

服务网点，为客户提供整体清洗解决方案，多年来已服务国内多所高等院校及部队和餐饮行业，受到行业用户的高度认可。

公司将不忘初心，砥砺前行。以“领先中国就是领先世界”为企业航标，坚定“专注洗碗机100年”的企业信念，打造更规范、更专业、更领先的行业领军品牌。

公司外面场景一角展示：



公司生产车间



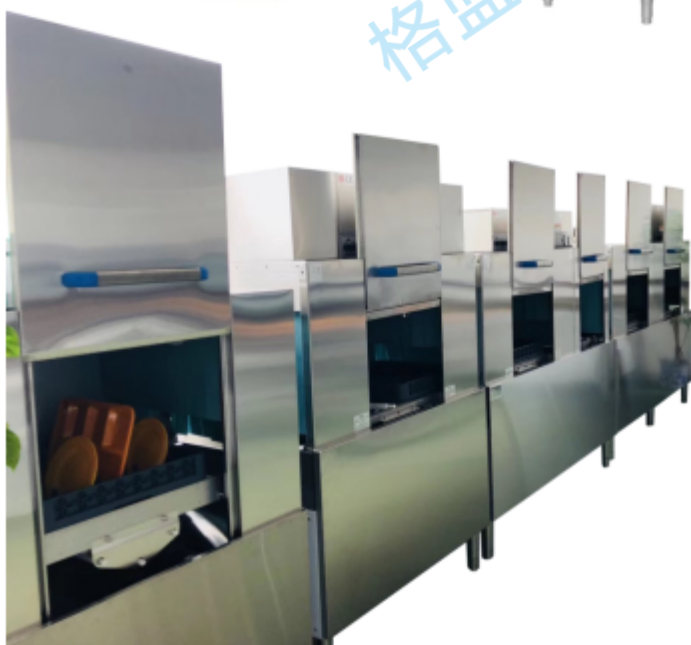


公司全体员工合影

公 司 地 址：滨州市博兴县兴福镇工业园

联系电话： 0543-2378735

公司部分产品展示



目 录

第一部分 报告前言	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	6
一、企业质量理念.....	6
二、企业质量管理.....	6
三、企业质量诚信.....	8
四、企业质量基础.....	10
五、产品质量责任.....	12
六、质量风险管理.....	13
第三部分 报告结语	14

第二部分 报告正文

一、企业质量理念

从创业之初，格蓝科思把产品质量视为企业发展的基石和重要战略资源，秉承“以质量求生存，以质量求发展，向质量要效益”的质量方针，格蓝科思积极推行 ISO9001 质量管理体系，实施全面质量管理和“精品战略”，制定了“总裁禁令”，推行“零缺陷”工程，从产品开发设计的源头开始，所有产品出厂前一定要经过各种实验室的严酷考验，只有经过严格检验的成熟可靠的产品才能推向市场。此外，格蓝科思推行卓越绩效管理模式以及国际先进的六西格玛管理方法，使格蓝科思的质量管理水平稳步迈向先进一流企业的行列。同时，格蓝科思致力于营造以“实”为核心的企业文化，以“实”、“信”、“廉”、“新”、“礼”的核心理念，引导着所有格蓝科思人诚实做事、诚信做人、开拓创新、友善协作，打造了洗碗机“航空母舰”。

二、企业质量管理

格蓝科思提出，只有把产品做好、做精，成为广大消费者心目中的“精品”，这样的品牌才有生命力，才能具有高含金量的真正价值。为此，格蓝科思在“以质量求生存，以质量求发展，向质量要效益”的质量方针的指引下，提出“打造精品企业，制造精品产品，创立精品品牌”战略，从源头开始狠抓产品质量，通过严格的质量管理体系对产品质量实行全过程控制，采用先进、科学的管理手段和方法不断改进提升产品质量。

格蓝科思以“科技缔造精品”良好口碑奠定了“格蓝科思”品牌基础，不仅在社会上有很高的知名度和美誉度，也得到了国家和社会各界的高度认可。

（一）质量管理机构

格蓝科思依据精简高效的原则，建立了职能式管理的组织机构，设立了管理者代表，对公司的决策层、各工作岗位建立了详细的工作标准，制定了各单位职责条例。各单位各司其职、相互沟通配合，销售、技术开发、采购、来料检验、仓储、工艺准备、生产、检验、成品储运等运作流程脉络清晰、流畅。为此，格蓝科思成立了：

企业管理部——负责建立、监控和完善公司内综合管理体系，建立对供方的质量管理体系，全面推行质量管理工作，不断提升公司及供方整体质量管理水平。筛选分厂——负责公司所有外协外购件的入厂检测与试验。质量控制部——负责对整个产品的质量检验、质量控制及整机可靠性试验。

(二) 质量管理体系

1、质量管理方针

确立了“以质量求生存，以质量求发展，向质量要效益”的质量方针，“生态环保，节能先锋，享受生活”的环境方针，“以人为本，安全生产，”的职业健康安全方针。

在质量方针指导下，建立了公司级整体绩效、部门绩效和员工绩效三层绩效管理。每年依据经营战略目标和部门的职能，将公司战略分解到各部门，由各部门内部再向下分解，并形成员工层级的绩效目标，从而保持员工个人目标与公司整体目标的一致性。同时通过建立专门的组织机构对目标指标的制定和实施进行监测，并对各目标指标系统进行不断完善更新。在体系运行过程中，公司运用各种科学、有效的方法，测量、分析、整理各单位及所有层次、过程的绩效数据和信息。公司采用了基于 PDCA 循环的系统、全面的改进方法来管理改进过程。

公司倡导并采用了多种工具来改进公司各部门、各层次的绩效，并根据测评结果采用学习和创新方式，不断修正战略目标和计划，坚持改进和调整。确保公司长、短期战略目标地实现。

2、质量管理体系

格蓝科思自 2016 年起全面推行 ISO9001 质量管理体系,2017 年获得 ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证和 OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证证书。



3、质量管理办法

公司建立了《体系审核管理办法》、《管理评审管理办法》，并根据内部审核需要培养了上百名培训合格的内审员。为确保体系运行的有效性和持续改进，根据体系审核规定，公司每月对内部各单位进行体系抽样检查，每年开展覆盖全公司范围的体系内审，对于审核发现的不符合项，

公司组织各责任单位进行分析原因，制定纠正措施与预防控制措施，责任单位根据纠正预防措施落实整改，并评价整改效果，各问题整改验证合格后关闭。最终形成内部审核报告，对体系的整改及不合格项的预防提出建议，并作为管理评审的一个重要输入，报告管理者。

公司制定了《不合格与纠正预防管理办法》、《产品质量检验和生产过程质量管理办法》、《产品抽查检验管理办法》，对不合格品进行了严格管控。公司所有的产品必须通过质量控制部检验发放合格证后方能流入下工序或出厂。任何不合格产品均有明确标识、记录、评价、隔离和处理等要求，各种不合格产品返工、返修后必须经过重新检验合格后才能进入下工序。

同时，根据《监视测量与数据分析管理办法》，对于所有出现的显性或隐性质量问题及不合格，品管部均有详细数据记录，并由专人进行统计分析后，由责任单位依据《不合格及纠正预防管理办法》制定纠正预防并进行整改，评估纠正预防措施有效之后方能关闭问题项，而且各种产品数据均可追溯。

综上所述，格蓝科思建立了独具特色的质量管理体系，该体系强调系统优化、过程方法、质量工具应用的常规化和日常化，在各系统、各过程充分应用 PDCA 循环，持续改善、追求卓越。

三、企业质量诚信

（一）质量诚信管理

“诚信经营，多方共赢”是格力的经营理念，秉承“吃亏的工业精神”，其全方面的诚信体现在：

- 1、对消费者的诚信，绝对“不拿消费者做试验品”，以高品质的产品、服务奉献给全球客户；
- 2、对经销商、供应商的诚信，结成战略伙伴关系，实现多方共赢的局面；
- 3、对股东的诚信，慎重决策、竭力所为，为股东创造最大价值；
- 4、对相关方诚信，坚守信用和道义，依法纳税，构建和谐社会，主动承担企业公民责任，为国家、社会做出贡献。

“质量是产品的保证，诚信是质量的保证”，诚信是格蓝科思质量文化的核心组成部分，公司颁布《总裁令》就有诚信的内容，如“严禁虚报瞒报，弄虚作假”，质量诚信的理念和自律在格力已经成为了各级人员的共识，是必须遵守的基本职业道德。

（二）质量文化

在格蓝科思企业文化中，质量文化占据核心位置，植根于公司“实”文化，格蓝科思形成“质

量第一、用户满意”为核心的质量文化。

在理念层面，“质量第一、用户满意”、“第一次就把事情做对”、“工作零缺陷、过程零缺陷、产品零缺陷”、“我的岗位我负责”的质量意识形成了共识；

在制度层面，通过绩效引导，规则制度，质量责任制的落实，确保质量文化得到有效的固化；

在要素层面，通过公司内部刊物、广播站、劳动技能竞赛、质量知识竞赛、质量标兵，质量信得过班组、质量明星部长评选、QC 小组活动、六西格玛改善等一系列活动，保证质量文化的传承与发展。

在绩效考核上，形成了质量一票否决制度，并形成了独特的质量 KPI 考核，该模型强调领导作用、全员参与以及过程方法的运用，以“第一次就把事情做对”为导向，基于质量管理的过程及结果综合设立指标，实行月度、季度、年度的综合考核机制，通过考核机制的建立，保证了公司质量目标的有效达成，同时对公司各级新老员工迅速融入“以质量为中心”的质量文化起到了很好的导向作用。

在质量控制上，始终严格维护质量检验队伍的独立性和质量否决权，并形成了“代表法律法规、代表终端消费者、代表公司尊严”的质量控制原则。

四、企业质量基础

（一）企业产品标准

公司根据消费者的需要，本着追求卓越品质的高要求，针对不同类型的产品和零部件，不断提高企业技术标准要求，以保证企业标准的先进性。制定了严于国家标准、行业标准的企业内部控制标准，建立远比国标、行标更为严格的质量可靠性控制手段。

（二）企业计量水平

公司完善计量管理体系，不断完善《测量设备管理办法》，同时，通过计算机技术，建立了功能完善的“计量管理系统”，实现了对公司所有计量器具进行台帐式动态管理，辅助计量器具的日常监督管理工作。

（三）认证认可情况

认证对企业产品质量形成规范与指引，企业反过来可以借助认证标准促进自身技术进步，提高产品性能质量。一直以来，格蓝科思十分注重认证工作的开展与申报工作，通过多年的不断努力和攻克，产品销往世界各地并满足所销售国家及地区的法律法规与标准要求，取得相关认证，如：CQC 产品认证证书、CQC 食品接触产品安全认证证书、产品安全认证证书、CE 等国内外自

愿性与强制性认证。格蓝科思也定必继往开来，贯彻认证工作的开展实施，提升核心技术，促进技术改革与创新，引领行业进步。



(四) 特种设备安全管理情况

公司严格执行《安全生产法》和《特种设备安全监察条例》等特种设备相关法律法规要求，落实主体责任，规范安全使用和人员管理制度，确保特种设备安全运行，促进公司健康发展，具体如下：公司以国家法律法规为基准，切合公司实际专门制定了《特种设备安全管理办法》和《特种设备作业人员安全管理办法》。管理办法从各级人员特种设备管理责任制、事故应急救援、特种设备使用管理制度（含作业人员培训教育制度、定期检验申报制度、维护保养制度、安全技术档案管理制度、交接班制度、安全生产会议制度、事故处理工作制度和运行记录制度等）、监督监控和人员持证上岗等方面给予了规范和规定。

公司每月至少开展一次特种设备安全检查和维护保养，针对检查发现的问题举一反三全面组织整改，问题整改完成率达 100%；每季度定期组织对作业人员进行特种设备安全知识和教育培训（复审），培训合格率达 100%，特种设备作业人员不仅要取得国家规定的《特种设备作业人员证》，还必须取得公司内部颁发的《内部上岗证》方可上岗作业，持证上岗率达 100%。

五、产品质量责任

(一) 产品质量承诺

为了更好的回馈社会、回馈消费者，格蓝科思始终致力于为用户提供优质的售后服务，多次率先提升售后服务水准，引领洗碗机行业服务升级，促进洗碗机行业服务模式更新换代。



(二) 企业成就

在质量领域，格蓝科思由于在质量工作方面的卓越成绩，多次获得各级政府主管部门和行业协会的表彰和奖励：



六、质量风险管理

（一）质量投诉处理

为确保给用户提供优良的售后服务质量，格蓝科思一方面大力发展特约专业服务网点，到目前为止，已建立了 103 个省市售后服务中心，售后服务遍及全国，时刻准备着为用户提供优质的售后服务，一方面严格审核服务网点签约准入条件，对达不到格蓝科思服务标准的网点坚决予以淘汰，以确保售后服务网点的服务能力和服务水准。

格蓝科思设立了全国统一售后服务热线 400-0543-697，为广大用户提供一年 365 天，每天 24 小时全天候的咨询、报修、投诉等各项专业的服务。

（二）质量风险监测

公司制定了《产品风险管理办法》，通过使用产品种类判断树对公司生产的产品进行种类判定，

通过危害和风险管理来验证所确定的产品种类，以此确保同消费者安全和法规有关的危害能有效控制。

对于公司收集到的国内法律法规和输出国或市场有关的法律要求，企管部负责组织各相关单位识别其与公司产品的关联性，有关联的法律法规纳入公司法律法规体系总库。具体识别方法按照《法律法规识别、更新与合规性评价管理办法》执行。对于客户方提出的产品安全性、质量方面的特殊要求时，业务部门将相关要求作为订单评审的重要输入内容。技术、工艺、质控等相关部门将其作为制定产品设计方案、工艺流程、检验及实验方法时的重要风险评估依据。产品风险的评估分为如下几个阶段：

（1）在产品的设计阶段，技术部门列出主要的零部件及其设计方案，包括产品的功能、性能、可靠性、维修性、安全性、保障性等，充分考虑其对产品安全、合法性和质量的影响，并对产品进行预期使用过程的危害分析，找出所有潜在的失效模式，并分析其可能的后果。

（2）质控部负责对产品的质量检验、实验过程进行风险评估，列出所有涉及的检验、实验过程以及环境影响因素，识别对消费者安全的关键性影响，如异物污染、化学性和生物性污染等，找出所有潜在的失效模式，并分析其可能的后果。

上述单位找出所有的潜在失效模式后，依照不同类型的评分标准对各项故障失效模式进行评价，并列出有关的失效模式、后果、严重度、发生率、检测难度、现行控制措施等。

当产品的设计方案、生产工艺流程、检验及实验流程、运输仓储流程及相关要素发生变更时，相关单位会重新按照上述流程及要求对产品进行风险评估。

（三）应急管理

公司建立了企业重大质量安全事故的应急预案，成立了以首席质量官为组长的质量安全事故应急处理小组，应急处理小组包括公司设计研发、质量、法务、售后服务、市场等部门成员。

公司建立了快速报告、紧急处理、快速处置的重大质量安全事故应急处置方针，确立了重大质量安全事故 24 小时响应处理机制。

第三部分 报告结语

公司成立多年来，我们始终坚持“科技创新、以人为本”紧紧抓住核心技术不断创新，实现了由“技术追随”向“技术领先”的转变，洗碗机品牌价值由此得到了极大的升华。

我们将坚持不懈地通过技术创新，持续提高企业的核心竞争力；始终以“低耗节能、操作方便”作为研发产品的追求；坚持诚信经营，依法纳税，热心公益，真正成为一家受市场认可并信赖的公司；以“领先中国就是领先世界”为企业航标，坚定“专注洗碗机 100 年”的企业信念，打造更规范、更专业、更领先的行业领军品牌。



公司地址：中国厨都（兴福工业园）

传真：0543-2283818

售后服务电话：400-0543-697

E-mail: baifeilb@163.com

电话：0543-2378735

邮编：256500

网址：www.gelankesi.com