扬州曙光电缆股份有限公司

2021年度质量信用报告

报告日期：2022年01月15日

目　录

一、报告前言 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 3
1.7 企业高层致辞 3
1.8 企业简介 3
二、报告正文 6
2.1 企业质量理念 6
2.1.1 企业使命 6
2.1.2 企业愿景 6
2.1.3 企业核心价值观 6
2.1.4 企业精神 6
2.1.5 企业质量方针 6
2.2 公司质量管理 7
2.2.1 质量管理机构 8
2.2.2 质量管理体系 11
2.2.3 质量安全风险 12
2.3 质量诚信管理 13
2.3.1 质量承诺 13
2.3.2 运作管理 14
2.3.3 营销管理 14
2.4 质量管理基础 14
2.4.1 标准管理 15
2.4.2 计量管理 16
2.4.3 认证管理 16
2.4.4 检验检测管理 20
2.5 产品质量责任 20
2.5.1 产品质量水平 20
2.5.2 产品售后责任 20
2.5.3 企业社会责任 21
2.5.4 质量信用记录 22
三、报告结语 23

一、报告前言

1.1 报告内容客观性声明

《扬州曙光电缆股份有限公司2021年度企业质量信用报告》客观、真实、公正地公布了企业的信用信息，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

扬州曙光电缆股份有限公司

1.3 报告时间范围

2021年1月1日至2021年12月31日期间，公司在质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的理念、制度、采取的措施和取得的绩效等。

1.4 报告发布周期

报告发布周期为一年，下期报告发布时间为2023年1月。

1.5 报告数据说明

报告所有数据均来自公司实际情况或数据。

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https://www.shuguangcable.com/下载阅读，或拨打我公司服务热线电话：0514-84232101、0514-80971899联系本公司获取书面形式的报告。

1.7 企业高层致辞

扬州曙光电缆股份有限公司以向客户提供优质、可靠、环保的电缆产品，诚信正直，为利益相关方创造价值、促进行业健康发展为企业使命，质量、诚信、创新、人本、环保、品牌为企业核心价值观，通过长期引进和培养，打造了一支能够推动企业持续发展的技术和管理团队。

“团结拼搏、敬业奉献、与时俱进、挑战未来”是曙光人多年来培植的企业文化。在持续发展过程中，曙光公司将进一步发挥自身优势，以满足市场需求作导向，以用户满意为目的，以科技创新求发展，以严格管理增效益，锐意进取，不断超越，积极为和谐社会建设作出贡献。

1.8 企业简介

扬州曙光电缆股份有限公司是一家专业从事电线电缆研发、设计、生产和销售的企业，创办于1985年,起名为高邮县菱塘电缆厂，1994年4月更名为扬州市曙光电缆厂，2004年

12 月改制为有限公司，2012 年 11 月成立了股份有限公司，2015 年 4 月获准在中小企业股份转让系统新三板挂牌。

公司占地面积 20.7 万平方米，拥有净资产 8.2 亿元，有员工近 700 人。公司总部位于江苏省菱塘回族乡兴菱东路 1 号，销售部门位于江苏省扬州市邗江区博物馆路 547 号德馨大厦 12 楼。公司早在 1996 年就通过了 ISO 9002 质量管理体系认证，2005 年通过 ISO 14001 环境管理体系和 OHSAS 18001 职业健康安全管理体系认证，2012 年通过 ISO 10012 测量管理体系认证。2020 年 12 月通过企业标准化管理体系认证并取得了证书，获得 AAAA 级标准化良好行为企业。 2021 年 11 月扬州曙光电缆股份有限公司检验中心通过了 CNAS 实验室认可现场评审。公司通过第三方的再认证和监督审核持续保持各种管理体系有效运行。

公司先后被评定为中国电子信息百强企业、AAA 级资信企业、国家“守合同重信用”企业、江苏省优秀民营企业、江苏省和谐劳动关系模范企业等荣誉称号，2006 年和 2009 年两次获得江苏省质量管理奖，2010 年获得高邮首届市长质量奖、扬州市 AAA 级“守合同重信用”企业，2019 年获得扬州市市长质量奖，2020 年 12 月被评定为高新技术企业、全国厂务公开民主管理先进单位，2021 年 12 月被认定为 2021 年度中国线缆产业最具竞争力百强企业。公司生产系列电线电缆注册的“强菱”牌商标被国家工商总局认定为“中国驰名商标”。强菱牌 YJLW02 64/110kV 电缆被批准为江苏省名牌产品。

公司拥有生产设备共 350 多台套，包括引进国际先进的德国特勒斯特公司和芬兰 NOKIA 三层共挤交联挤出机组、法国波迪亚公司的框绞设备，具有辐照功能的江苏达胜加速器制造有限公司 DD3.0MeV 和 DD1.5MeV 型电子加速器机组。有 X 射线电缆偏芯与壁厚分层辨析系统、500kV 局部放电检测系统/高压串联谐振试验系统、35kV 局部放电检测系统/高压串联谐振试验系统、微机控制电子万能试验机等检测和试验设备 209 台套。设有检验中心，可进行包括物理机械性能试验、电性能试验和耐环境性能试验、燃烧试验（包括成束燃烧试验、单根垂直燃烧试验、耐火性能试验、烟密度试验、PH 值和电导率测试、材料氧指数等），配有经专业机构培训合格的检测人员 12 人，公司技术装备和工艺控制水平在行业位于前列。通过长期引进和培养，打造了一支能够推动企业持续发展的技术和管理团队。并与高等院校、科研院所紧密合作，不断增强研发和创新能力，先后承担国家火炬和星火项目，参与国家电缆标准的制定和修订，有多个新产品被确认为国家级新产品。

公司是国家级重点高新技术企业，拥有经江苏省经贸委认定的省级企业技术中心：2011 年经江苏省科技厅批准，成立了“江苏省电气装备用电线电缆工程技术研究中心”，2013 年经江苏省人社厅批准，成立了“江苏省博士后创新实践基地”，2014 年经江苏省发改委批准，成立了“江苏省核电站用特种电缆及材料工程中心”。公司技术中心 2014 年被

江苏省推进企业研发机构建设工作联席会议审定为第一批江苏省重点企业研发机构，先后承担省级及其以上科技项目 79 项，取得国家授权专利 60 项，参与了 48 个国家及行业电缆标准的起草与修订。

公司主要生产：220kV 及以下交联电力电缆；轨道交通电缆；架空绝缘电缆；矿用电缆；橡套电缆；1kV 及以下电力电缆、控制电缆、计算机电缆（包含阻燃、耐火、无卤低烟、低毒）；1kV 及以下光伏电力电缆、耐高温电缆（含硅橡胶、氟塑料）；补偿电缆；核电站用 1E 级 K3 类中、低压电力电缆、控制电缆、仪表电缆、补偿电缆；核电站用 1E 级 K1 类低压电力电缆、控制电缆、仪表电缆、补偿电缆；CCC 认证产品（聚氯乙烯绝缘安装用电线和屏蔽电线，聚氯乙烯绝缘软电缆电线、聚氯乙烯绝缘聚氯乙烯护套电缆，聚氯乙烯绝缘无护套电缆电线，通用橡套软电缆电线）；钢芯铝绞线；裸绞线等 20 多个系列电缆。

产品广泛应用于国家电网、中国南方电网、中石油、中石化、冶金、新能源、核电站、铁路轨道交通等系统，先后为长江三峡、黄河小浪底、溪洛渡水电站、乌东德水电站、大唐托克托电厂、秦山核电、三门核电、扬子石化、神华集团、广州地铁、首都机场、青藏铁路、首钢迁安钢铁公司、中南海变电站、苏州同里±800kV 换流站、1000kV 皖南变电站、山东魏桥铝电、玖龙纸业、扬子巴斯夫 74 万吨/年乙烯项目、伊朗鲁德巴水电站、中石油中缅管道油气、中铁电气化局、长春地铁、哈尔滨地铁等国内外重点工程配套，产品质量和服务受到用户一致好评。

公司始终以“七项管理原则为基础”，在严格执行标准的同时，主动承担社会责任，关爱员工健康，加强环境保护。在持续发展过程中，曙光公司将以追求卓越绩效为目标，以满足市场需求为导向，以顾客满意为目的，以科技创新为动力，以严格管理增效益，锐意进取，不断超越，积极为和谐社会建设、为实现中华民族伟大复兴的中国梦做出贡献。

二、报告正文

2.1 企业质量理念

2.1.1 企业使命

向客户提供优质、可靠、环保的电缆产品，诚信正直，为利益相关方创造价值，促进行业健康发展。

2.1.2 企业愿景

建成客户信任、各相关方满意、民族知名品牌、具有竞争实力的电缆制造企业，跻身中国电缆先进行列。

2.1.3 企业核心价值观

质量、诚信、创新、人本、环保、品牌。

2.1.4 企业精神

团结拼搏、敬业奉献、与时俱进、挑战未来。

2.1.5 企业质量方针

全员参与管理，不断持续改进，追求顾客满意，又好又快发展。

员工是每个组织的基础，产品是员工劳动的结果。公司的质量管理不仅需要最高管理者的正确领导，还要依靠企业的全员参与。为了保证质量管理体系的有效性，保证产品质量满足顾客和其他相关方的需求和期望，就必须对员工进行质量意识、职业道德、以顾客为关注焦点的意识和敬业精神的教育，充分调动员工的积极性和创造性，提高其工作能力和工作热情，使员工感到他们对自己的业绩负有责任，工作不好会给公司带来损失，从而树立起工作责任心和事业心，只有全体员工充分参与，才能实现公司的目标。

持续改进是“增强满足要求能力的循环活动”。为了改进整体业绩，提高质量管理体系及过程的有效性，以满足顾客和其他相关方日益增长和不断变化的需求和期望。只有坚持由全体员工积极参与的持续改进活动，主动、积极地寻找改进机会，提高对改进机会快速而灵活的反应能力，才能适应市场需求，使公司不断取得成功。因此持续改进应当成为公司永恒的追求，永恒的目标。

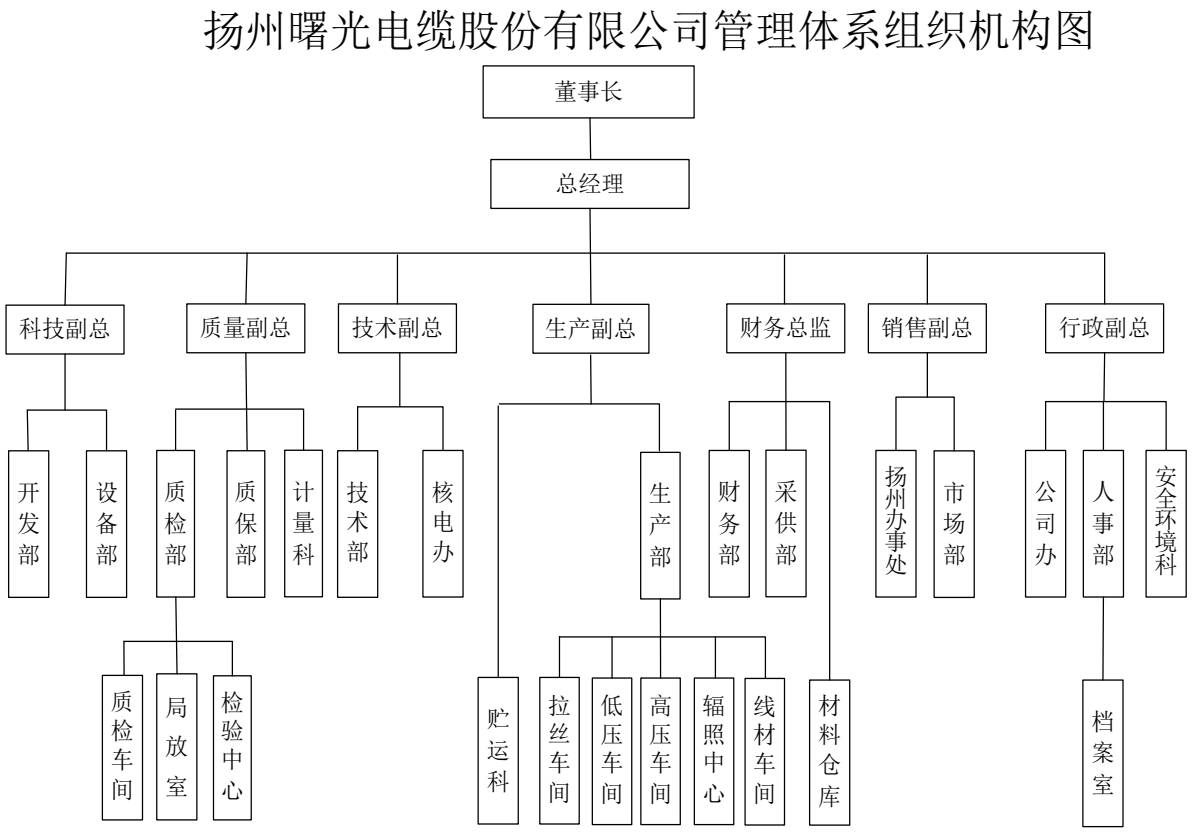
顾客是每个组织的存在基础。把顾客的要求放在第一位，明确谁是自己的顾客，调查顾客的需求（现在和未来）是什么。研究怎样去满足顾客的需求，才能使组织立于不败之地，而顾客是动态的，顾客的需求和期望也是不断发展和变化的。因此，只有及时地调整自己的经营策略和采取必要的措施，适应市场的变化，满足和超越顾客的需求和期望，才

能增强顾客的满意。得到顾客的信任，从而达到扩大产品销售，提高市场占有率和经济效益的目的。

发展是公司的目的，但是我们不能盲目的追求速度，要坚持科学发展、高质量发展，只有在保证经济效益和社会效益的前提下，才能追求发展速度，面对经济全球化的竞争压力，必须积极履行社会责任，坚持好中求快，促进社会和谐，才能达到持续发展的目的。

2.2 公司质量管理

最高管理者根据市场需求和发展需要，坚持以预防为主，满足不断增长的顾客需求为目的。设立适合于公司自身情况的公司质量管理体系组织机构，明确技术、生产、质量、人事、安全等各部门和人员的职责和权限，确保各过程得到控制，职责之间不重复，权限清晰、沟通渠道畅通。公司管理体系组织机构图如下：



2.2.1 质量管理机构

公司设立质量副总负责公司的质量管理工作，下设质保部、质检部和计量科，由质检部对原材料、生产过程和成品的过程质量进行控制，配有检验中心、质检车间和局放室独立管理，明确了部门职责与权限。

2.2.1.1 质量副总职责与权限：

a)负责质保部、质检部和计量科的归口管理；

b)参与制定并贯彻和执行公司质量方针、目标；主持质量管理工作，负责质量管理体系重大改进项目包括预防措施的策划和组织实施工作；推进公司的质量创优和品牌建设；

c)推动不同层次、类型人员的质量培训，提升全体人员的质量意识；

d)及时掌握公司质量信息，分析质量趋势，管理检验工作，严把检验关口，对出厂电缆质量负总责；

e)协助总经理处理重大质量事故；负责公司重大质量问题的处理；

f)处理客户投诉，必要时采取纠正和预防措施；

g)配合技术副总进行生产许可证、产品认证等相关事宜的内部安排，负责第三方认证相关事务安排；

h)审核年度内审计划，审批内审实施计划和内审报告，任命内审组长，确定内审员；

i)负责审核质量、环境和职业健康安全管理手册、程序文件和审批其他质量、环境和职业健康安全体系文件；

j)认真履行本手册中质量保证负责人的相关职责和权限；

k)负责组织分析和处理质量问题；

l)审核各部门的年度管理目标；

m)负责分管部门的目标制订、分解和实施情况的检查与考核；实施管理方案，审批纠正和预防措施；

n)归口部门文件的审核、批准。

2.2.1.2 质保部管理职责与权限：

a)编制、修改《管理手册》、核电项目质保大纲、程序文件及质量管理规定；牵头编制各部门、车间年度质量目标；

b)负责《管理方案控制程序》、《内部审核控制程序》的有效实施；

c)负责《数据分析和持续改进控制程序》、《纠正与预防措施控制程序》的有效实施；

d)负责编制管理评审计划，组织提供管理评审资料，并做好会议记录，起草管理评审报告；

e)负责编制年度内审计划、核质保监查计划，并组织实施；

f)负责收集和执行与质量有关的法律、法规，并建立法规档案；

g)负责公司质量档案的收集、归档与保存；

h)参与合格供方业绩评价及现场使用原材料的质量跟踪验证；

i)收集用户意见，参与用户投诉事项的处理，并制定改进措施；

j)负责与质量控制有关的记录表式的设计和产品标签或流转卡格式的编制，确保具有可追溯性；

k)推动公司核安全文化建设、制定公司质量创优和品牌建设计划，抓好质量培训；

l)负责组织相关人员对公司管理体系文件进行培训与学习，确保管理体系文件得到有效实施，保持公司“三体系”正常运行，不断提升质量管理水平；

m)负责质量奖考核结果月报（上报财务部）、不合格品统计、分析并制定改进措施，每月提交质量信息报表；

n)负责核电站用电缆完工资料审查和分包商资格审查及质量见证；

o)负责将合格证发放记录及时录入电脑内，并录入检验信息，检查 ERP 的漏缺，纠正错误行为；

p)负责护套厚度统计考核结算，并公布与提交；

q)参与不合格品评审和售后服务，及时编制投标或用户需要的质保资料。

2.2.1.3 质检部管理职责与权限：

a)编制《产品监视和测量控制程序》、《检验规程》、《记录控制程序》、《不合格品控制程序》、常规项目的检验大纲及其他检验制度并组织有效实施；

b)负责检验中心、质检车间、局放室和巡检员的日常监督管理；负责质检车间和局放室班时定额的制定和工作要求的考核，对出厂产品的检测结果负责；

c)负责车间各工序质量检验和质量控制（包括核级电缆）；

d)负责新产品试制、特殊要求合同、样品生产过程的质量监控和检测能力的评审；

e)负责用户监造人员相关事宜的衔接与落实；

f)及时向质量副总反馈不合格信息，并按决定处置不合格品；

g)负责《产品合格证》等与产品合格证有关的标识管理与发放；

h)负责按时间要求收集整理核电站电缆完工资料提交核电办编制；

i)负责落实检验人员的业务培训计划；

j)参与不合格品评审和售后服务；

k)及时编制投标或用户需要的检验资料。

2.2.1.4 计量科管理职责与权限：

a) 宣传计量法律、法规，贯彻执行《计量手册》，不断提高计量管理水平；

b) 负责测量管理体系的有效运行及年度监督审核，及时填报用户资质预资料；

c) 负责根据需要编制计量器具的购置计划，报公司审批；

d) 负责制定计量设备的周期检定校准计划，并及时组织检定校准，保证计量设备的周检率、检定的合格率、抽检合格率等计量指标达到要求；

e) 定期或不定期检查计量器具、试验设备的使用和维护保养情况，对检测设备、计量器具的精度和准确度负责，以满足产品测量的需要；

f) 负责对已建标的热工类仪表、电磁类仪表、转数表、压力表、长度类计量器具等，按规定周期进行检定和日常检修及校验工作；

g) 会同检验中心制定专用测试设备校准规程，并及时做好校准工作；

h) 负责各台机组计米器的日常验证工作，保证其准确度满足要求；

i) 负责《监视和测量设备控制程序》和测量管理体系的有效实施；

j) 负责测量管理体系的内审和评审工作，确保测量管理体系有效运行；

k) 负责计量设备的标识管理，确保现场使用的计量设备标识完好、有效；

l) 将所有的计量器具输入测量管理系统软件，确保所有账物相符并及时更新；

m) 负责建立公司计量设备的总台帐、管理记录；编制检测设备周检计划表；负责计量文件资料、日常检修、周期检定、原始记录的收集和管理工作。

2.2.1.5 质检车间、局放室管理职责与权限

a) 制定和完善车间管理制度，抓好车间劳动纪律、完善劳动定额、环境卫生和定置管理，杜绝野蛮操作和人为事故的发生；指导职工执行设备安全操作规程，及时报告和协助处理设备安全隐患；

b) 对在岗或新进厂员工的业务知识和岗位技能进行培训，提高员工的实际操作水平；

c) 按要求对每一根成品电缆进行检验和试验，检验和试验合格的按要求包装、发放符合要求带有二维码标识的合格证,注明站名等信息，确保符合公司及用户要求。并及时、正确、清晰、完整地填写相应的记录，对检验不合格的产品按《不合格品控制程序》执行；

d) 及时正确地将检验合格的成品电缆录入 ERP 系统的待发成品库中，不合格品不得入库；

e) 按发货时间要求完成当班检验任务；对库存电缆优先安排检验；

f) 及时协调进行半成品电缆的耐电压试验；

g) 及时将入库剩余或其它原因导致的与工艺不符的产品按规定转入库存。

h）收集、分析检验数据，并向相关负责人反馈，不断提出合理化建议。

2.2.1.6 检验中心管理职责

a）按规定要求及时做好原材料入库前的抽样检验；

b）负责车间半成品、成品送样的检测；

c）负责原材料使用过程中的抽样检测与质量验证；

d）负责中、高压电缆的快试工作；

e）负责新产品开发过程中的产品性能检测与验证；

f）负责抽样验证出厂电缆检验结果的符合性，并向质检部反馈对比结果；

g）负责公司安排的抽样试验或型式试验；

h）负责检测数据记录、收集和保存，对检测结果的正确性负责；

i）负责制定、完善检验制度和检测设备操作规程；

j）负责检测设备的日常维护与管理；

k）负责本部门工作人员的业务培训。

2.2.2 质量管理体系

公司从 1996 年首次通过 ISO 9002 质量管理体系认证后。随着质量管理体系的换版和企业发展的需要，已多次进行了体系文件的完善和换版工作，现已经将各管理体系要求融入到企业生产经营活动的各个环节，通过对过程的监视、内审和管理评审等，让所有涉及人员养成了一切按文件办事的良好习惯。每次第三方监督审核结果表明：体系文件符合管理标准要求，各部门职责明确，接口畅通，沟通方便，可操作性强，管理体系运行有效。

2021 年 9 月份通过 GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015 质量管理体系再认证审核，注册号为 00620Q31018R8M，证书有效期至 2023 年 9 月 11 日，认证机构：中质协质量保证中心。

公司 2008 年 3 月份按 HAF003 要求建立了核质保管理体系，编制了与体系运行相关的程序文件 26 个，在运行中经多次完善，目前核质保体系运行有效。

公司按标准和体系文件要求，从原材料采购到生产过程等各个经营环节的控制，制定了相应的采购规范、检验规程、操作要求和管理规定，通过层层落实，严格把关，使各项要求都得到实施。

公司坚持以顾客为关注焦点、领导作用、全员的积极参与、循证决策的质量管理原则，以“全员参与管理，不断持续改进，追求顾客满意，又好又快发展”为质量方针，注重员工的质量责任意识和工作能力培养。所有从事对质量有影响的人员均按要求采取自培或委外培训的办法，确保在岗的员工具有独立操作的能力。检验中心从事机械性能、电性能和燃烧性能测试的检测人员由上海电缆研究所培训合格；核电监查员委托中国核能行业协会

和生态环境部核与辐射安全中心培训机构，经资格考核合格后上岗；体系内审员委托国内知名机构培训考核合格后持证上岗。

人事部及时组织员工培训，对新员工在操作技能上采取“传帮带”措施，公司规定只有经评定能独立操作的员工，才能确定岗位工资级别，鼓励新员工勤奋好学、积极上岗。

通过工时考核、质量奖考核、绝缘和护套厚度考核、工艺纪律执行情况的考核和各部门按月考核的办法，以及定期召开生产质量协调会，协调处理生产过程中存在的问题，促使一线生产员工保质保量地生产出符合要求的产品。各部门结合年初制订的目标，按季度自觉做好自查，对不足之处及时采取措施。在内审、监查和监督检查中发现的问题，各部门及时采取措施，确保各项管理规定得到有效实施。

2.2.3 质量安全风险

2.2.3.1 质量风险控制

公司编制了《与顾客及相关方有关过程控制程序》规定扬州办事处负责识别和确认顾客明示和潜在的要求，将合同分为常规合同、特殊合同、投标合同和网上销售合同，分别对各类合同明确了评审要求，规定只有经评审签字后的合同才可进入生产流程，杜绝了风险合同。市场部工艺员依据签字后的合同要求编制工艺流程作业指导书下发到车间生产，对有特殊要求的合同同时编制特殊合同跟踪要求表，下发到质检部跟踪，由质检部结合特殊要求分工序做好跟踪与协调， 确保生产出的产品符合要求。公司对材料采购和产成品执行 ERP 管理，有效地杜绝了合格证输出错误或与订单要求不一致的产品被发出。公司实施 MES 系统管理后，有效地控制了市场部在编制工艺流程作业指导书时的差错率，同时减少了因书写字体原因导致的识别错误造成的风险。

公司执行所有原材料均在《合格供方名录》内采购，只有经检验合格的原材料才可入库；生产过程中采取自检、互检和专检的办法，确保不合格品不投产，不生产不合格，不合格产品不转序的层层把关制，确保生产出的产品符合工艺要求；最终成品检验采取例行试验与抽样试验相结合的办法，确保最终出厂的产品符合合同规定的标准或技术协议要求。

对核级电缆项目编制质量计划，设置质量控制点见证的办法，确保每个过程质量符合要求，生产的产品符合要求。对有驻厂监造活动的项目或不同要求的国标、国网的产品分别在生产流转卡上加贴提醒标识，确保生产出符合要求的产品。

在为核电站供货的同时，在公司内部开展了核安全文化的宣传和培训，编写了《核安全文化宣传手册》和《核缆生产操作指导手册》发到车间、部门。在执行层倡导质疑的工作态度、严谨的工作方法和良好沟通的工作习惯。为促进供应商诚实守信，使其持续提供优质的原材料和服务，我公司制定了《供应商不良行为处理办法》，由采供部负责记录和考

核。

公司编制了《质量奖考核管理规定》、《关于实施绝缘厚度、偏心度考核奖惩的通知》、《关于内、外护套厚度控制范围及考核奖惩规定》等一系列文件，充分调动员工的主观能动性，由质检部、生产部、质保部等部门分别负责考核，结合平时检查情况，及时公布考核结果，由财务部按月兑现到人,有效地抑制了人为质量事故的发生。

2.2.3.2 应急管理

生产进度应急措施：公司根据产品生产周期特点，配制了足够的中压和高压电缆绝缘线芯，以及 50㎜^{2}以下的低压铜芯交联绝缘线芯，以适应生产任务急的订单。设备部采购一定数量的库存备件，定期组织对生产设备进行维护保养，保证生产设备能够正常运转。针对设备突发异常情况，设备部采取集中分工合作的办法，确保在最快的时间内让设备恢复运转。生产部对关键岗位采取机长负责制，积极培养多面手。公司出台了师傅带徒弟的奖励和考核方案，积极培养新人，使员工队伍形成梯队，确保操作人员能满足生产要求。采供部对常用材料备有足够的库存，以满足正常生产需要。

用户投诉应急措施：公司编制了《客户反馈信息控制程序》，规定分管副总接到客户投诉后应先识别和分析所反馈的信息，研究处理方案，确定需要到现场处理的，确定去现场的处理人员、配带设备、交通途径和到现场时间，以确保质量反馈问题处理结果双方满意。

安全生产应急措施：公司针对生产过程中可能发生的事故制定了应急预案，共编制 1 个综合应急预案和 10 个专项应急预案，每年初制定应急预案演练计划，并按计划组织演练，以不断提高公司应急救援的指挥水平和应急救援能力。

2.3 质量诚信管理

2.3.1 质量承诺

公司识别适用的法律法规，由各相关部门评价其适用性与有效性并遵照执行。

签订合同前与用户充分沟通、进行交流技术，签订合同后严格按标准或技术协议生产，确保出厂检验项目 100%符合标准要求，产品出厂合格率 100%。关键岗位执行连续监控（采取设备在线监控和分盘检测的办法），确保符合要求的产品才可继续投产。对特殊过程采取每年确认办法，对变化的因素及时确认的办法，确保过程质量得到保证。随着市场要求的变化，对过程中增加抽样，时刻关注过程质量，对有异常的情况立即采取有效措施。无论交货期多急，未经检验合格的产品绝不出厂。

《售后服务管理规定》明确当顾客有服务要求时，承诺 2 个小时内给出响应，对需要到现场的，承诺省内 12 小时、省外 36 小时、1000 公里以外的 48 小时到达现场。

2.3.2 运作管理

公司编制《与顾客及相关方有关过程控制程序》、《设计和开发控制程序》、《供方选择和评价控制程序》、《采购过程控制程序》、《生产过程控制程序》等 46 个程序，分别对设计和开发、供方的选择和评价、生产和服务等过程进行控制，质保部每年组织内审员对每个过程进行审核。各部门对存在的问题及时采取措施，确保每个过程持续符合要求。

2.3.3 营销管理

2.3.3.1 建立和完善制度

完善销售全过程服务制度，健全市场销售和售后服务网络体系，切实做到讲合同守信用，严格履行合同规定的各项义务，对服务流程进行全程管理和控制。

建立客户信息档案收集和定期回访制度，加强与客户沟通，逐步改进质量诚信经营中存在的问题。

坚持开展客户满意度调查制度，征求客户对质量诚信服务方面的意见和建议，不断提升服务质量。

2.3.3.2 明确部门工作内容及要求

市场部负责市场营销质量诚信策划、质量诚信广告策划、质量诚信品牌维护与推广；市场调研与分析，拓展市场，收集分析客户和市场信息，建立质量诚信销售网络和销售渠道，实施质量诚信销售策略；组织落实销售全过程的工作测评，确保为客户提供满意的服务；组织客户满意度调查，及时了解客户对产品、服务质量的需求和期望，加强与客户沟通，反映公司质量诚信经营情况；销售合同的沟通、评审、确定等管理；对销售和服务人员的质量诚信综合培训，以维护公司质量诚信经营形象 。

扬州办事处负责帮助客户解决产品使用过程中遇到的问题，妥善处理客户对产品质量的投诉；终端客户的信息收集、处理、跟踪与反馈；对收集信息评估，及时准确反馈公司，并做好记录；客户回访，沟通交流，投诉处理，确保客户满意，并做好记录；开展满意度调查，做好客户档案记录与管理。

2.3.3.3 对顾客的要求及时作出响应

根据用户的要求，配置了国网电工装备智慧物联平台（EIP 平台）的专用设施和设备，增设了专门人员进行数据维护，确保国网公司随时监控生产现场和抓取需要的数据。

2.4 质量管理基础

公司于 1996 年通过 ISO 9002 质量管理体系认证，目前公司设有质保部、质检部、技术部、人事部、检验中心、计量科、贮运科等 24 个职能部门，分别编制了各部门职责和各岗位职责，明确各人员的任职要求和职责权限，能保证现有的管理体系有效实施。

公司拥有高压车间、低压车间、线材车间、拉丝车间和辐照中心五个车间，屋顶上带有自动换气功能、自动采光性能良好的钢架结构现代化厂房，采用可拆换喷漆铁板铺制而成的地面。对设备使用环境有要求的场所，如生产线主控室、局放试验室等配制了空调，中高压电缆的上料间配备了风淋门和净化间，对高压电缆三层共挤主控室配制了智能风淋室，确保工作环境能满足控制要求，配备最先进的生产和检测设备，满足生产符合产品要求的基础设施。

选用国内知名品牌原材料供应商南京华新有色金属有限公司、临海市亚东特种电缆料厂、浙江万马高分子材料集团有限公司等作为长期的合作伙伴。

公司配有专职的检验机构，有质检部领导下的检验中心、质检车间和局放室，配置了符合要求的试验室（包括电性能试验室、机械性能试验室、耐候性能试验室、燃烧性能试验室、局放试验室等）和先进的检测设备，满足质量控制要求；配备了专职检验和试验人员 40 人，并结合实际需要，对所有人员进行业务知识培训并考核，使其具有相应的操作能力，能满足从原材料进厂到产品出厂的全过程的检测要求，并随着新产品的开发增设生产和计量检测设备。

公司建立标准化管理体系，通过收集与公司产品相关的产品标准及检验标准，并依据标准要求编制了工艺文件和检验规程，作为生产过程控制和检验依据，为了确保实现从原材料采购、生产过程控制、到交付管理等各过程得到有效控制，公司编制了程序文件、管理规定，检验规程、操作规程等通过内审与监查及时发现存在的问题，每年定期组织管理评审，及时纠正发现的问题，确保管理体系有效运行。

2.4.1 标准管理

公司编制《企业标准化管理手册》编号：SL-M-ZB-OO-03,确定了标准化工作的基本任务、方针与目标、标准化组织机构、职责和管理办法等。根据功能将标准化管理体系分为产品实现管理体系、基础保障体系和岗位体系标准。

公司产品实现管理体系包含有产品标准和技术规范、产品设计和工艺标准、采购标准和产品检验标准等；技术部编制《产品执行标准》，编号：SL-W-JS-OO-11（A/1），确定公司目前产品执行的国际标准有 21 个、国家标准 46 个，行业标准 58 个，企业标准 17 个。参与编制的标准有 GB/T 9330-2020《塑料绝缘控制电缆》、GB/T 12706.1-2020《额定电压 1kV（Um=1.2kV）到 35kV（Um=40.5kV）挤包绝缘电力电缆及附件第 1 部分：额定电压 1kV（Um=1.2kV）和 3kV（Um=3.6kV）电缆》、GB/T12706.2-2020《额定电压 1kV（Um=1.2kV）到 35kV（Um=40.5kV）挤包绝缘电力电缆及附件第 2 部分：额定电压 6kV 到 30kV 电缆》等 48 个。公司通过收集与产品检验和试验相关的试验方法标准共 279 个，包括国际标准、国

家标准、行业标准和企业标准。

基础保障体系包含公司的管理体系文件和管理规定。管理体系文件指符合 GB/T 19001-2016/ISO 9001：2015《质量管理体系 要求》、GB/T 24001-2016/ISO 14001：2015《环境管理体系 要求》、GB/T 45001-2020/ISO 45001-2018《职业健康安全管理体系 要求及使用指南》、GB/T 19022-2003/ISO 10012：2003《测量管理体系 测量过程和测量设备的要求》、GB/T 15496—2017《企业标准体系要求》、HAF003-1991《核电厂质量保证安全规定》等的管理体系文件，包括管理手册和程序文件；管理规定包括营销、技术、生产、质量、行政、人力资源、财供、设备、安全和环境等 9 个子系统管理制度共 182 个。

岗位体系标准指岗位标准、专业工艺规程和操作规程等作业指导类文件。公司编制设备、基础设施、工艺装配备等企业标准共 190 个。包括各台设备操作规程、各试验设备检定规程等，确保每个过程操作有依据。

2.4.2 计量管理

为了实现计量管理制度化、规范化，公司于 2006 年按照 ISO 10012:2003 标准建立了测量管理体系，明确了各车间、部门和各类人员的管理职责，在体系运行过程中不断完善管理制度，使得测量管理体系文件符合标准要求和公司实际情况。配备测量管理体系内部审核员 3 名，确保每年至少一次覆盖全部门的测量管理体系内审，对内审过程中发现的问题及时采取措施。

根据公司产品特点和工序质量控制要求，配置了检测设备 225 台/套，计量器具 3362 件，以满足从原材料进厂、生产过程控制到产品出厂检验的所有过程的检测需要。计量科按标准和检测设备使用频率对检验设备和计量器具划分为 A、B、C 三类进行管理，确定检定周期，并按检定周期和保养要求及时做好检定和保养，确保使用的检测设备精度满足规定要求。

公司结合自身需要建立了热工类、长度类、电学类、压力表、转速表 5 项计量标准，并培养了符合要求的检定员，目前有近 60%的计量器具实现了自己检定，计量科科长持有国家级二级注册计量师注册证和测量管理体系外部审核员证书，2018 年我公司的计量管理被江苏省评定为优秀测量管理体系认证 AAA 企业。

2.4.3 认证管理

公司质保部和技术部是负责认证管理的归口管理部门，目前公司已通过 CCC 产品认证、CQC 产品认证、光伏产品认证和矿用产品安全标志认证共 58 张产品认证证书，通过质量、环境、职业健康安全管理体系认证、测量管理体系认证、两化融合管理体系评定、企业标准化管理体系认证共 6 个，2021 年 11 月份扬州曙光电缆股份有限公司通过了中国合格评

定国家认可委员会的 CNAS 实验室认可的现场评审。每年由各认证公司采取监督审核的办法，持续关注证书的有效性，对认证产品同时采取在生产现场的合格品区随机抽样封样的办法抽样送检，每次检验均合格。各类认证情况如下：

2.4.3.1 产品认证明细表

序号	产品认证名称	证书编号	产品名称	发证时间及有效期	认证机构
1	CCC 产品认证	2002010105015276	聚氯乙烯绝缘屏蔽电线	2017.10.23-2022.10.22	中国质量认证中心
2		2003010105039668	聚氯乙烯绝缘聚氯乙烯护套电缆		
3		2015010104773049	通用橡套软电缆电线		
4		2003010105039727	聚氯乙烯绝缘软电缆电线		
5		2003010105039722	聚氯乙烯绝缘无护套电线电缆		
6	CQC 产品认证证书	CQC20011236135	额定电压 450/750V 及以下双层共挤辐照交联聚烯烃绝缘固定布线用电缆	2020.01.10-2023.01.10	中国质量认证中心
7	光伏电缆认证	No.B089615 0003 ReV.00	光伏电缆	2019.12.02-2024.12.01	TUV 认证公司
8		No.B089615 0004 ReV.00	光伏电缆		
9	矿用产品安全标志认证	MIA111611	煤矿用聚氯乙烯绝缘聚氯乙烯护套控制电缆	2021.12.22-2026.12.21	安标国家矿用产品安全标志中心有限公司
10		MIA111610	煤矿用聚氯乙烯绝缘聚氯乙烯护套控制电缆	2021.12.22-2026.12.20	
11		MIA110911	煤矿用聚氯乙烯绝缘聚氯乙烯护套控制软电缆	2021.12.22-2026.12.21	
12		MIA111609	煤矿用聚氯乙烯绝缘聚氯乙烯护套编织屏蔽控制电缆	2021.12.22-2026.12.21	
13		MIA111608	煤矿用聚氯乙烯绝缘聚氯乙烯护套编织屏蔽控制电缆	2021.12.22-2026.12.20	
14		MIA090184	煤矿用聚氯乙烯绝缘聚氯乙烯护套编织屏蔽控制软电缆	2021.12.22-2026.12.21	
15		MIA110800	煤矿用聚氯乙烯绝缘聚氯乙烯护套编织屏蔽控制软电缆	2021.12.22-2026.12.21	
16		MIA090192	煤矿用聚氯乙烯绝缘聚氯乙烯护套钢带铠装控制电缆	2021.12.22-2026.12.20	
17		MIA111600	煤矿用聚氯乙烯绝缘聚氯乙烯护套钢带铠装控制电缆	2021.12.22-2026.12.21	
18		MIA111598	煤矿用聚氯乙烯绝缘聚氯乙烯护套钢带铠装控制电缆	2021.12.22-2026.12.20	

序号	产品认证名称	证书编号	产品名称	发证时间及有效期	认证机构
19		MIA090193	煤矿用聚氯乙烯绝缘聚氯乙烯护套钢丝铠装控制电缆	2021.12.22-2026.12.21	
20		MIA111595	煤矿用聚氯乙烯绝缘聚氯乙烯护套钢丝铠装控制电缆	2021.12.22-2026.12.21	
21		MIA111613	煤矿用聚氯乙烯绝缘聚氯乙烯护套钢丝铠装控制电缆	2021.12.22-2026.12.21	
22		MIA160253	煤矿用移动橡套软电缆	2021.12.10-2026.12.09	
23		MIA160262	煤矿用移动橡套软电缆	2021.12.10-2026.12.08	
24		MIA160245	煤矿用移动屏蔽橡套软电缆	2021.12.10-2026.12.08	
25		MIA160244	煤矿用移动屏蔽橡套软电缆	2021.12.10-2026.12.09	
26	矿用产品安全标志认证	MIA160263	煤矿用移动金属屏蔽监视型橡套软电缆	2021.12.10-2026.12.09	安标国家矿用产品安全标志中心有限公司
27		MIA160249	煤矿用移动金属屏蔽监视型橡套软电缆	2021.12.10-2026.12.09	
28		MIA160250	煤矿用移动金属屏蔽监视型橡套软电缆	2021.12.10-2026.12.09	
29		MIA160254	煤矿用移动金属屏蔽橡套软电缆	2021.12.10-2026.12.09	
30		MIA160261	煤矿用移动轻型橡套软电缆	2021.12.10-2026.12.09	
31		MIA091177	煤矿用聚氯乙烯绝缘聚氯乙烯护套电力电缆	2021.12.22-2026.12.21	
32		MIA091170	煤矿用聚氯乙烯绝缘钢带铠装聚氯乙烯护套电力电缆	2021.12.22-2026.12.20	
33		MIA091178	煤矿用聚氯乙烯绝缘聚氯乙烯护套电力电缆	2021.12.22-2026.12.21	
34		MIA091169	煤矿用聚氯乙烯绝缘钢带铠装聚氯乙烯护套电力电缆	2021.12.22-2026.12.20	
35		MIA091183	煤矿用交联聚乙烯绝缘聚氯乙烯护套电力电缆	2021.12.22-2026.12.21	
36		MIA091171	煤矿用交联聚乙烯绝缘钢带铠装聚氯乙烯护套电力电缆	2021.12.22-2026.12.21	
37		MIA091163	煤矿用交联聚乙烯绝缘细钢丝铠装聚氯乙烯护套电力电缆	2021.12.22-2026.12.21	
38		MIA091160	煤矿用交联聚乙烯绝缘粗钢丝铠装聚氯乙烯护套电力电缆	2021.12.22-2026.12.20	

序号	产品认证名称	证书编号	产品名称	发证时间及有效期	认证机构
39		MIA091181	煤矿用交联聚乙烯绝缘聚氯乙烯护套电力电缆	2021.12.22-2026.12.21	
40		MIA091173	煤矿用交联聚乙烯绝缘钢带铠装聚氯乙烯护套电力电缆	2021.12.22-2026.12.21	
41		MIA091165	煤矿用交联聚乙烯绝缘细钢丝铠装聚氯乙烯护套电力电缆	2021.12.22-2026.12.20	
42		MIA091159	煤矿用交联聚乙烯绝缘粗钢丝铠装聚氯乙烯护套电力电缆	2021.12.22-2026.12.20	
43		MIA091180	煤矿用交联聚乙烯绝缘聚氯乙烯护套电力电缆	2021.12.22-2026.12.21	
44		MIA091175	煤矿用交联聚乙烯绝缘钢带铠装聚氯乙烯护套电力电缆	2021.12.22-2026.12.20	
45		MIA091167	煤矿用交联聚乙烯绝缘细钢丝铠装聚氯乙烯护套电力电缆	2021.12.22-2026.12.20	
46	矿用产品安全标志认证	MIA091158	煤矿用交联聚乙烯绝缘粗钢丝铠装聚氯乙烯护套电力电缆	2021.12.22-2026.12.21	安标国家矿用产品安全标志中心有限公司
47		MIA091179	煤矿用交联聚乙烯绝缘聚氯乙烯护套电力电缆	2021.12.22-2026.12.21	
48		MIA091172	煤矿用交联聚乙烯绝缘钢带铠装聚氯乙烯护套电力电缆	2021.12.22-2026.12.21	
49		MIA091166	煤矿用交联聚乙烯绝缘细钢丝铠装聚氯乙烯护套电力电缆	2021.12.22-2026.12.20	
50		MIA091162	煤矿用交联聚乙烯绝缘粗钢丝铠装聚氯乙烯护套电力电缆	2021.12.22-2026.12.20	
51		MIA091184	煤矿用交联聚乙烯绝缘聚氯乙烯护套电力电缆	2021.12.22-2026.12.21	
52		MIA091176	煤矿用交联聚乙烯绝缘钢带铠装聚氯乙烯护套电力电缆	2021.12.22-2026.12.20	
53		MIA091164	煤矿用交联聚乙烯绝缘细钢丝铠装聚氯乙烯护套电力电缆	2021.12.22-2026.12.21	
54		MIA091161	煤矿用交联聚乙烯绝缘粗钢丝铠装聚氯乙烯护套电力电缆	2021.12.22-2026.12.20	
55		MIA091182	煤矿用交联聚乙烯绝缘聚氯乙烯护套电力电缆	2021.12.22-2026.12.21	
56		MIA091174	煤矿用交联聚乙烯绝缘钢带铠装聚氯乙烯护套电力电缆	2021.12.22-2026.12.20	
57		MIA091168	煤矿用交联聚乙烯绝缘细钢丝铠装聚氯乙烯护套电力电缆	2021.12.22-2026.12.20	
58		MIA091157	煤矿用交联聚乙烯绝缘粗钢丝铠装聚氯乙烯护套电力电缆	2021.12.22-2026.12.21	

2.4.3.2 管理体系认证情况明细表

序号	证书名称	证书编号	发证单位	有效期
1	质量管理体系认证证书	00620Q31018R8M	中质协质量保证中心	2020.08.27-2023.09.11
2	环境管理体系认证证书	00620E30734R5M	中质协质量保证中心	2020.08.27-2023.09.11
3	职业健康安全管理体系认证证书	00620S30707R5M	中质协质量保证中心	2020.08.27-2023.09.11
4	测量管理体系认证证书	CMS 苏【2017】AAA711 号	中启计量体系认证中心	2017.11.03-2022.11.02
5	两化融合管理体系评定证书	AIITRE-00919IIIMS0071601	江苏鸿信系统集成有限公司	2019.12.06-2022.12.06
6	企业标准化管理体系认证证书	35520ESS11207	上海申西认证有限公司	2020.12.14-2023.12.13

2.4.4 检验检测管理

质检部编制《产品的监视和测量管理程序》，对原材料、生产过程和最终检验明确了控制要求，编制了《原材料抽样试验规定》、《半成品检验规定》、《成品抽样管理规定》、各种原材料的《原材料进厂检验规范》、各工序的《工序检验规程》、各类产品的成品检验文件，公司执行机台操作工自检、上下工序互检和工序检验员专检的办法，减少不合格品的发生。另外公司在检验中心配有机械性能试验室、电性能试验室、燃烧性能试验室和耐候性能试验室等，配有 40 名专职检验人员，能满足从原材料进厂、生产过程控制到成品出厂所有产品的性能测试，试验项目能覆盖绝大多数产品的型式试验项目。

2.5 产品质量责任

2.5.1 产品质量水平

◆成品电缆初检平均合格率 99.7%

◆工序初检平均合格率 99.66%

◆省、市监督抽检合格率 100%

◆用户现场抽检合格率 100%

2.5.2 产品售后责任

为了做好产品的售前和售后服务，充分了解并满足客户要求，增进用户满意，公司编制《客户服务控制程序》和《售后服务管理规定》由扬州办事处负责客户前服务信息的接收，处理结果跟踪和必要时的反馈；总工办/技术部负责客户服务活动中技术问题的协调和处理；市场部负责产品售后服务和客户投诉服务并做好服务记录。程序规定了客户服务活动范围、售后服务项目、服务响应时间和售后服务人员。2021 年共进行现场售后服务 4 次，

明细如下：

二〇二一年售后服务记录

序号	时间	地点	客户名称/营销员	售后服务人员/抵达方式	售后服务内容	服务结果
1	2021.03.13	鄂州葛店东湖高新智慧城	鄂州电力有限公司电网建设分公司/何连洲	乔元礼/高铁	客户电话反映我公司供货的ZC-YJLW03-Z 64/110kV 1×800 交联聚乙烯电缆 A 相在电缆附件安装完成后发现电缆外护套耐压试验不合格，护套绝缘电阻为零。请求我公司委派有关技术人员到施工现场协助处理。	用户满意
2	2021.04.18-19	绍兴	国网浙江省电力有限公司绍兴供电公司/茆昌朝	周宏山、茆昌朝/开车	浙江绍兴九里～渡东 220 千伏线路工程 220kV 电缆（电力电缆,AC220kV,YJLW,1,03,ZC,Z）又有一根电缆在敷设过程中外护套有几处发生外部机械损伤，要求协助修补，以达到竣工时护套能通过耐压试验。	用户满意
3	2021.05.11-12	台州	国网浙江省电力有限公司台州供电公司/茆昌朝	乔元礼、周宏山、茆昌朝/开车	浙江台州 110kV（电力电缆,AC110kV,YJLW,630,1,03,ZC,Z）有一根 90 米电缆敷设后外护套耐压试验通不过，要求公司派技术人员帮助定位查找并修补，以达到竣工时护套能通过耐压试验。	用户满意
4	2021.05.23-24	台州	国网浙江省电力有限公司台州供电公司/茆昌朝	乔元礼、周宏山/开车	公司所供 110kV 电缆敷设后外护套耐压试验通不过，因为穿管敷设无法查找，要求公司派技术人员带仪器设备帮助定位查找，找到故障点后再帮助修补，以达到竣工时护套能通过耐压试验。	用户满意

公司编制《顾客满意评价控制程序》，每年由扬州办事处负责收集和处理顾客信息，包括顾客反馈信息、走访信息、顾客座谈会信息、问卷调查信息、服务过程中的信息和有关媒体报道信息等，并对用户满意情况作统计分析形成报告。

2.5.3 企业社会责任

公司 2021 年按 ISO 14001 和 ISO 45001 标准建立了环境管理体系和职业健康安全管理体系，并通过了管理体系认证。对工作场所的危险源公布于众，及时公示环境监测结果，以让社会知晓目前所处环境的安全性。

公司针对 PVC 材料挤出时产生的废气，安装了 VOCs 治理系统，将收集到的废气通过活性炭环保吸附箱多次吸附过滤处理后排出，确保符合环境标准要求。

公司做到诚信守法，要求员工在企业经营中做到重合同、守信用、讲道德、守法纪。公司制定了《员工道德行为准则》，从内部、外部和组织治理方面培养员工良好的企业道德

行为。

公司结合积极开展公益活动，2021 年公益行为捐助金额达 234500 元，受到地方政府的高度赞扬。公益活动情况如下：

序号	项　目	支持内容	累计金额
1	扶贫济困	2021 年度“5.19”慈善一日捐，捐给高邮市慈善总会	30000 元
2	金秋助学活动	2021 年度向考取大学的菱塘籍高考学生发放奖学金	70000 元
3	“七一”慰问金	2021 年度对送桥镇高新区救援大队“七一”节慰问	4000 元
4	支持公共卫生事业	2021 年向扬州市菱昌劳动服务有限公司捐赠卫生费	16000 元
5	支持行业发展	2021 年向高邮市企业联合会、行业协会等 9 个单位缴纳会费	32500 元
6	综合社会管理	菱塘回族乡指挥调度中心改建过程中捐赠电缆 220 米	50600 元
7	疫情防控	菱塘回族乡博尤通公司核酸检测点捐赠电缆 320 米	31400 元
合计			234500 元

2.5.4 质量信用记录

公司自通过管理体系认证以来，公司从产品设计、采购、生产制造、检验等各环节均得到了有效的管控，产品质量水平得到不断提升，在历年国抽、省抽和质量技术监督部门的抽检中，产品合格率均为 100%。公司 2021 年诚信方面的奖项如下：

获奖名称	获奖时间	颁奖部门
企业资信等级证书（AAA 级）	2021.03	联合信用评价有限公司江苏分公司
2021 年中国线缆产业最具竞争力百强企业	2021.12	中国电线电缆网、线缆世界
守合同重信用企业	2021.12	江苏省企业信用管理协会

三、报告结语

质量管理是企业的软实力，信用是企业的根本，也是制约企业发展的根本因素之一。公司将以强烈的责任感和高度的使命感来扎实推进质量管理，稳固维系企业信用，以卓越的产品质量占领市场，以良好的信誉留住客户，推进质量管理体系的持续改进和高效运行。在持续发展过程中，曙光公司将进一步发挥自身优势，以满足市场需求作导向，以用户满意为目的，以科技创新求发展，以严格管理增效益，锐意进取，不断超越，积极为和谐社会建设作出贡献。

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。