

# 企业质量信用报告

格利尔数码科技股份有限公司

2021年3月10日

# 报告目录

## 第一部分报告前言

- 一、 报告编制规范
- 二、 高层致辞
- 三、 公司简介

## 第二部分报告正文

- 一、 企业质量理念
- 二、 内部质量管理
- 三、 质量诚信管理
- 四、 企业质量基础
- 五、 产品质量责任
- 六、 质量风险管理

## 第三部分报告结语

- 一、 未来展望
- 二、 报告自评价
- 三、 报告参考
- 四、 读者意见反馈

# 第一部 报告前言

## 一、 报告编制规范

### （一）报告内容客观性声明

在编制本报告前以充分了解质检总局办公厅关于组织企业试点发布《企业质量信用报告》的通知中相关要求，并依照要求编写本企业《企业质量信用报告》。

本公司保证本报告的内容信息真实、准确、完整，不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性承担个别连带责任，力求可观、全面的披露公司在质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的理念、制度、措施以及取得的绩效等。

### （二）报告组织范围

格利尔数码科技股份有限公司（以下简称“格利尔”或“公司”）

### （三）报告时间范围

2021年3月10日--2023年3月10日，考虑到披露事项的连续性和可比性，部分信息的内容适当向前或向后延伸。

### （四）报告发布周期

本次报告为首次发布，本报告为年度报告，一般在下一年度4月底之前发布。

### （五）报告数据说明

本报告中所有数据均来自公司正式文件、统计报告或有关公开信息。

### （六）报告获取方式

本报告以电子版和纸质版两种形式发布，欲获取报告电子版，欢迎登陆公司官方网站（[www.gloriatechnology.com](http://www.gloriatechnology.com)）查询下载。

## 二、 高层致辞



朱从利

格利尔数码科技股份有限公司

董事长兼总经理

格利尔数码科技股份有限公司成立于 2006 年 5 月，注册资金 6300 万元，是一家专业从事高效、绿色、节能照明产品的研发、设计、生产、销售、施工及服务于一体的国家级高新技术企业。格利尔的主要产品技术水平已达国内领先，智能照明行业市场占有率居国内领先。

格利尔始终坚持“创新创业，同享共赢”的经营理念，十多年来在引进国内外先进管理模式的基础上，通过消化吸收创新制定出适合自己的标准化管理体系，通过精益生产为根基，信息化为辅助手段，参照国内外同行先进管理方式，通过持续改善创新，来实现企业技术的突破及产品的创新。

经过 16 年的管理实践与发展，公司在质量管理上已处于相对较高的水平，为不断提升质量管理水平，公司探索和实践质量管理机制创新。在发展过程中，公司秉承“客户导向、创新发展、目标引领、匠心精神、高效执行”的核心价值观，将质量守信融入企业的战略、文化、

管理、生产和生活中，确定了“致力绿色智慧发展，同创共享美好生活”的公司使命和“追求永续经营，建成专精特、国际领先的光电产业集群”的公司愿景。紧紧围绕“服务经营，精确高效”的管理理念，打造管理卓越、技术领先、文化和谐的国内一流的智慧照明企业，履行产品质量主体责任，建立质量诚信自律机制，践行企业质量承诺，牢固树立“质量第一、诚实守信”的理念，实现企业经济效益和社会效益的共赢。玉经琢磨终成器，剑拔沉埋便倚天。我们身处大数据的快速发展时代，已经取得的一些成果，是社会和政府关心支持的结果。展望未来，新的机遇，新的挑战就在面前。我们将更好的开展企业质量诚信管理，主动提升企业的质量诚信水平，积极向社会公开产品质量情况及质量承诺信息，履行“为全球提供精良产品，让公众享受满意服务”的企业精神，奋发努力、不断进取，为打造国内一流的智慧照明服务团队，为推动质量信用体系建设作出新的贡献。

签名:

### 三、 公司简介



格利尔数码科技股份有限公司是淮海经济区规模较大、技术较强的智慧照明技术及产品研发、制造及服务安装的国家级高新技术企业。企业成立于 2006 年 5 月，占地 100 亩，拥有现代化生产、检测、实验设备 200 余台套，专利技术 81 项，是集技术高、智能化、质量强、知识多于一体的现代化生产企业。

公司主要产品：

主要产品有 LED 商业照明、LED 道路照明、LED 景观照明、LED 太阳能照明、LED 特种照明、LED 智能控制系统及其零部件等系列产品。为智慧城市、智慧舰船、智慧洞库、智慧厂区提供整体解决方案。



公司建有江苏省工程技术研究中心、江苏省企业技术中心、江苏省工程中心、江苏省院士工作站、国家级博士后工作站等科技平台，在技术、实验、人才储备上拥有得天独厚的优势。



江苏省工程技术研究中心



江苏省企业技术中心



省企业院士工作站

## 技术创新平台



省级工程中心

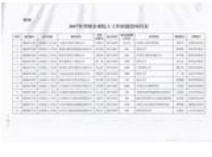


江苏省发展和改革委员会关于同意建设2017年度第一批省级工程中心的通知

苏发改高技发〔2017〕974号

有关地区市发展改革委、省教育厅、卫生计生委：  
你们报送申请建设2017年第一批省级工程中心的文件及相关申请材料等收悉。根据《江苏省工程中心管理办法》有关规定，经研究，现批复如下：  
一、原则同意建设江苏省装配式建筑与BIM技术工程中心等45个省级工程中心（详见附件）。  
二、省级工程中心要围绕我省创新驱动战略，着力提高创新能力建设；着力开展共性技术、关键技术研究，加强技术成果的产业化转化；着力加强创新资源集聚，深化产学研和开放式合作。

省级工程中心



省企业院士工作站

公司曾先后获得国家级高新技术企业、江苏省高新技术产品、徐州市知名商标、徐州市名牌产品、徐州市质量奖等荣誉，建立了江

苏省工程技术研究中心、江苏省博士后创新实践基地、江苏省研究生工作站等产学研合作平台，通过了质量管理体系认证、职业健康安全管理体系和环境管理体系认证。依靠卓越的管理手段及先进的技术和一流的质量，我公司已成为智能照明及可见光通信行业的领先企业，综合实力全国排名领先。

公司始终致力于为全球提供精良产品，让公众享受满意服务；积极参与智慧照明行业标准的制定；以客户需求为导向，为客户提供定制化服务及智能化产品作为今后的发展方向。

## 第二部分 报告正文

### 一、 企业质量理念

#### 1 企业使命

-----致力绿色智慧发展， 同创共享美好生活

● 为客户提供优质的产品和服务，随时准备倾听客户的意见，并尽力完全兑现对客户所做的承诺。向员工提供可使他们的职业素质充分发展的工作设施和条件，鼓励员工创新创业，倡导管理层加盟经营。把使股东的投资获得最佳增长和收益作为目标。

#### 2 企业愿景

-----追求永续经营， 建成光电领域“专精特新”的国际化领先企业。

● 带领公司全体员工把企业发展成所要达到的目标和成绩！努力为客户打造更给力的明天。

#### 3 企业核心价值观

-----客户导向， 创新发展， 目标引领， 匠心精神， 高效执行

● 客户导向：格利尔始终以顾客为关注焦点，以“为客户创造价值”为出发点，持续动态地满足顾客需求，与客户建立起战略合作伙伴关系，谋求共同发展，是格利尔发展并永葆活力的保障。

● 创新发展：创新是引领公司发展的第一动力，是保持公司核心竞争力的战略支撑。格利尔不断深化公司内部创新机制，结合实际实行组织创新、技术创新、管理创新、战略创新等措施，确保公司产品活力，保障格利尔一直处于行业领先地位。

● 目标引领：目标是公司业绩管理的核心，有了目标，才有行动。目标是行动的指南，因此公司在运营的过程中，从战略目标到经营目标，从经营目标到过程细节指标，都将目标管理为基础，牢记目标使命，保障公司经营成果精准落实。

●匠心精神：格利尔不断提升产品品质，不断改善生产工艺，以匠心铸造精品。公司对产品品质有着完美和极致的追求，专注于每一个细节的精益求精，沉下心来专注产品品控，以实现格利尔产品的高质量、高标准。

●高效执行：格利尔人紧锁公司的战略目标、经营目标，没有借口，说到做到，做就做好，坚决完成任务；在规章制度面前，不搞变通，不打折扣，言必行，行必果。

#### 4 企业理念

-----为全球提供精良产品，让公众享受满意服务

●为全球提供精良产品：一是企业经营范围全球化；二是产品精良化，“精”在品质卓越，“良”在更节能、更环保、更安全和更关注公众健康。

●让公众享受满意服务：公众消费者，既得到物质享受和健康保证，又获得艺术欣赏和精神满足。

#### 5 企业定位

-----智慧照明研究制造与服务的国内一流企业

- 行业定位：专注于智慧照明行业
- 价值链定位：致力于智慧照明产品的研发、生产与服务
- 竞争定位：成为国内智慧照明领域的一流企业

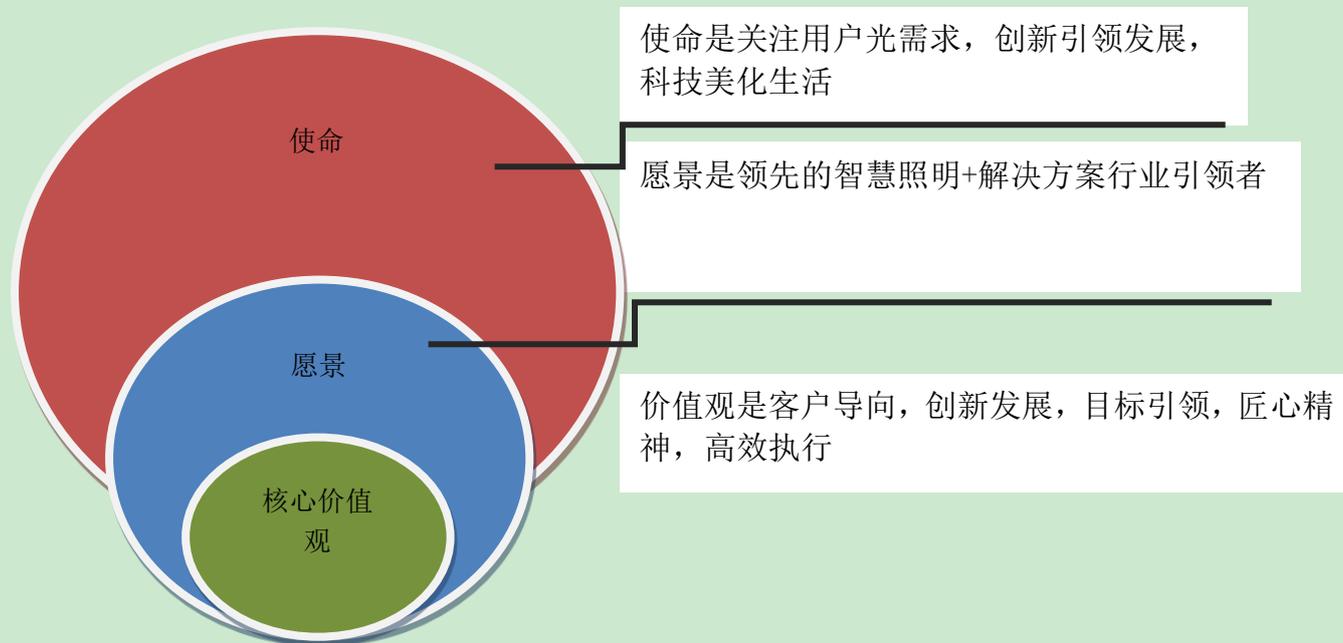


图 1.1-1 企业使命、愿景和核心价值观

## 6 质量经营理念

### ——质量第一，源头管理

自 2006 年企业成立以来，公司陆续导入并通过了质量、环境、职业健康安全及计量保证确认的认证工作，“质量第一，源头管理”质量理念在公司经营管理中得到深化和落地。

自 2019 年，公司引入卓越绩效管理模式，全面启动并实施《质量求精》，“精品质量”观在企业内不断传递和实践，“质量第一，源头管理”的质量经营理念逐步形成并转化为全体员工质量工作和经营管理行动和行为准则。

## 二、 内部质量管理

### 2.1 质量管理机构及职责

总经理和首席质量官对公司的质量管理和产品质量负全责。负责建立企业组织架构，确定职能部门及各级管理者的职责、权限；建立考核激励机制等质量保障措施；组织制定企业质量发展战略、年度质量工作计划和质量目标；建立并实施科学的质量管理体系和先进的管理方法；组织实施质量改进、质量攻关等群众性质量活动；实施质量成本管理，加强质量统计分析；主持年度质量管理评审，确定质量改进项目；开展质量教育培训；建设企业质量文化等。

质管部是公司质量管理的专门机构，在总经理领导下独立行使职

权，具体负责公司质量管理，全面贯彻实施质量管理体系，协助总经理和首席质量官，按照质量管理体系标准要求，策划、建立、完善公司的质量管理体系，协调、指导、监督、检查、考核、实施质量体系各部门的质量管理、质量计划、质量目标及各项质量改进措施的实施和实现。

同时在总经理和首席质量官领导下独立行使职权，专门负责采购品（含原辅材料、零配件、标准件和外协产品）的入厂检验、验收；产品的过程检验、试验（含各生产加工工序及半成品检验）和成品入出库检验，并保存质量检验记录，编制产品质量报告，从原辅材料入厂到生产过程检验、半成品及成品入库检验，对产品质量负直接责任。

质量工艺部是具体负责产品质量工艺的专门机构，在总经理和首席质量官领导下专门对产品生产过程中的操作工艺，制定发展规划、工艺方案、工艺路线、工艺试验与研究、质量工艺标准的制定、产品结构工艺性分析与审查、工艺工装的制定、装备验证以及工艺管理标准化文件的制定等工作，对产品的操作过程及技术合理性负责，保证产品生产过程的可控。

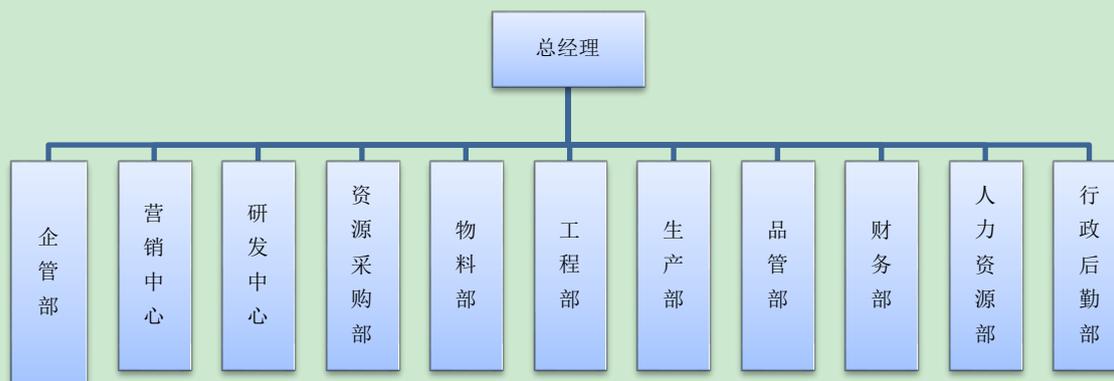


图 1.1.2 企业组织架构图

### 2.1.2 职责分工

格利尔秉承“质量第一，源头管理”的质量经营理念，依托管理体系，建立健全质量责任体系。在《管理手册》和《部门工作职责》中明确各部门的质量管理职责，《岗位说明》中明确了所有人的质量职责。其中总经理直接抓质量，是质量管理的第一责任人，各部门经理抓各部门的产品质量管理工作，质量管理部作为公司的质量智能部门，全面监管质量工作的落实，与质量体系的落实运行。公司配备了包括首席质量官、质量部长、生产部长、精益生产人员、体系管理人员、质量工程师、检验工程师、工艺工程师等在内的 30 余人的专业质量管理队伍，以及覆盖各部门的体系运行、精益管理、合理化建议管理、QC 活动管理，以及创新领导小组等质量协作团队，确保质量管理工作和质量责任实现全覆盖，形成“人人做质量，人人管质量，人人追求卓越，全员参与”的质量管理组织及责任机制。

### 2.1.2 考核机制

公司编制并实施《季度质量考核细则》、《年度质量考核细则》，明确产品质量、服务质量、工作质量和管理质量这四个方面的考核指标和目标，以及配套的考核方式。质管部采用月度追踪、数据采集、人员考核的方式，对质量经营的运行情况进行监督检查，对存在的问题和不足之处及时改进，采用季度质量考核的方式对阶段性质量问题进行回顾、总结和考核，其结果与部门及人员的绩效奖金挂钩，从而推进质量任务落地和质量绩效的提升。同时，公司通过建立全员监督的方式，促进和激励全体人员的积极性，确保公平公正。

公司引入了目标管理、平衡记分卡和关键绩效指标的目标绩效管理体系，以公司中长期战略发展目标为主线，从财务、顾客、过程、测量等几方面出发，确定可以量化评估的关键绩效指标，并层层分解至公司层、部门层和员工层，确保基层的目标和组织的目标相关联一致。

2017年，公司形成一级目标3个，二级目标11个，三级目标36个，同时全面开展目标管理工作。在目标绩效管理体系中，建立了相关管理手册和程序文件，同时开展体系专项检查、质量体系监督审核等管理体系的规范高效运行和持续改进。同时将指标分解落实到部门、具体岗位和人员，通过日常检查、月度总结、季度考核、干部述职、等方式实施PDCA闭环管理，支撑企业一级目标的实现。

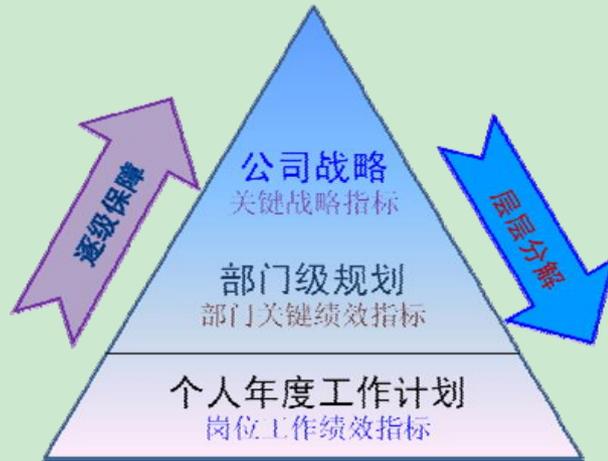


图 2.1.1 质量战略发展图

## 2.2 质量管理体系

### 2.2.1 质量发展战略

公司制定了《2020-2025 年战略发展规划》，同时制定并实施了《2020-2025 年管理和质量发展规划》，该项规划明确了“深入贯彻落实国家《质量发展纲要（2020-2025 年）》”以及江苏省《关于开展质量提升行动的指导意见》（中发〔2017〕24 号）。持续在生产经营管理中全面、全员、全过程贯彻和落实质量方针，实施质量经营，以卓越绩效为平台，精益管理为基础，战略目标为核心，信息化为支撑，大力推动先进管理方法和创新应用，夯实基础管理水平，强化全员改善质量文化，构建格利尔独有的质量经营管理模式，持续提升产品质量、管理质量、工作质量和服务质量，打造格利尔核心的管理和质量竞争力，追求卓越经营绩效的总体质量发展战略，为企业大目标指明了发展方向。

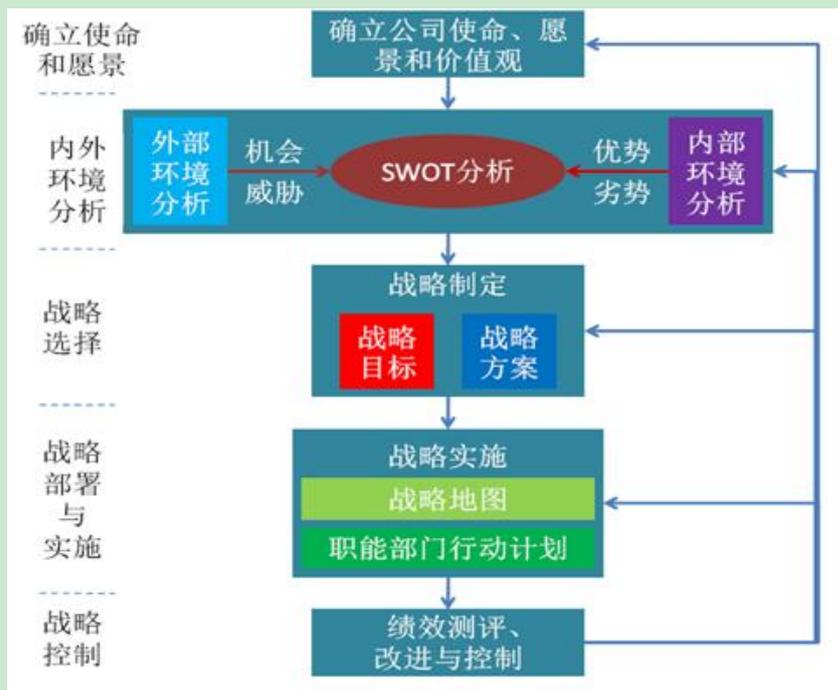


图 2.2.1 质量战略体系

## 2.2.2 质量管理模式

格利尔遵循质量管理八大原则和卓越绩效模式的核心价值观，秉承卓越的过程铸就卓越的绩效理念，持续不断创新实践管理体系，形成“健全质量组织、完善质量考核、实施目标管理、注重标准作业、依托信息平台、追求持续改进”的一体化标准管理体系规范高效运行模式，进一步提升了包括质量在内的管理体系运行效率，为促进企业生产经营的持续稳定健康发展，提升核心竞争能力打下了坚实基础。

## 2.2.3 质量方针

格利尔质量方针是：全员参与，预防为主，一次做对，持续改进，追求“零缺陷”，确保“顾客满意”。

2010年，格利尔在引入6S管理和质量管理体系的基础之上，于2013年引入精益生产管理和卓越绩效评价管理，将“信誉来源于品质、品质来源于素质”的理念在企业得到逐步推广，“优质、诚信、

创新、顾客满意”的质量方针在企业中得以确立和落实。

#### 2.2.4 质量目标

在公司总体质量发展的指导下，确立了“质量追求国内领先；质量管理追求持续改进，持续创新，规范高效；工作质量追求零缺陷；质量服务追求快速、周到、满意”的总体质量发展目标及“产品性能、用户满意度、品牌影响力”等多项质量发展目标，同时明确了“健全并实施质量经营管理模式，提升管理水平和成熟度；以质量经营为核心，健全产品全过程质量保证机制；持续推行精细化管理，培育创新文化；导入精益生产管理，推动创新项目的实施；持续推广先进的质量技术，提升质量管理水平”的质量经营举措。

至 2021 年年底，企业质量目标均达到阶段性目标，质量竞争力进一步增强。其中产品质量稳中有升，保持国内先进水平，用户满意度达到 93.42%，较去年提升了 3.31%，行业排名稳中有升。

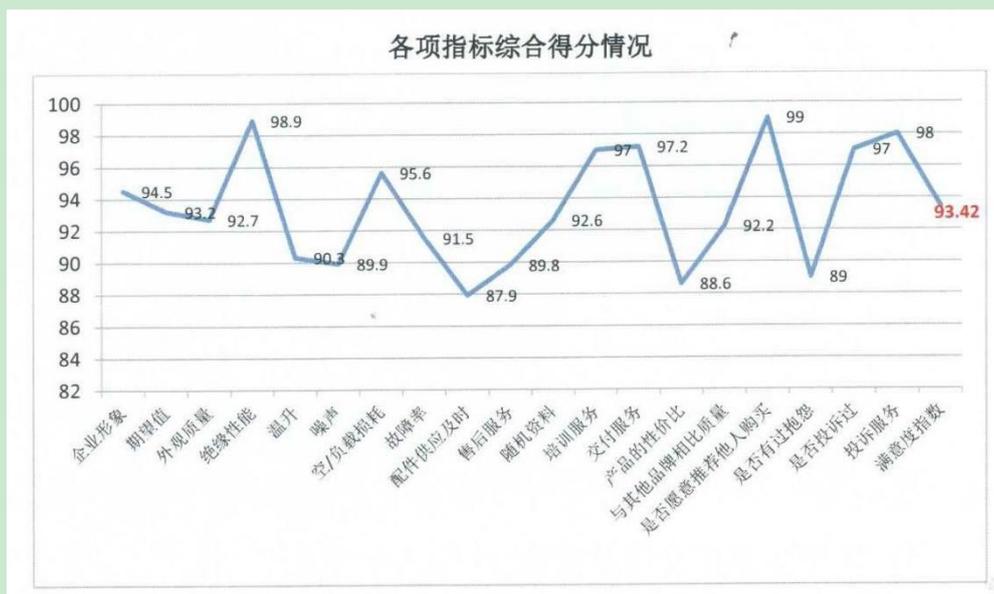


图 2.2.2 用户满意度调查报告

#### 2.2.5 质量教育

为了强化企业质量第一的全员意识，切实履行质量诚信的经营义务和责任，公司十分重视对员工的培训和宣贯，通过网络教育平台技能培训、法律法治宣传、质量法规宣传，微信推送等形式来增强全员法制观念和责任感，并将质量诚信融入企业生产经营全过程，形成诚实守信的自律机制，使诚信经营成为企业的自觉行为。

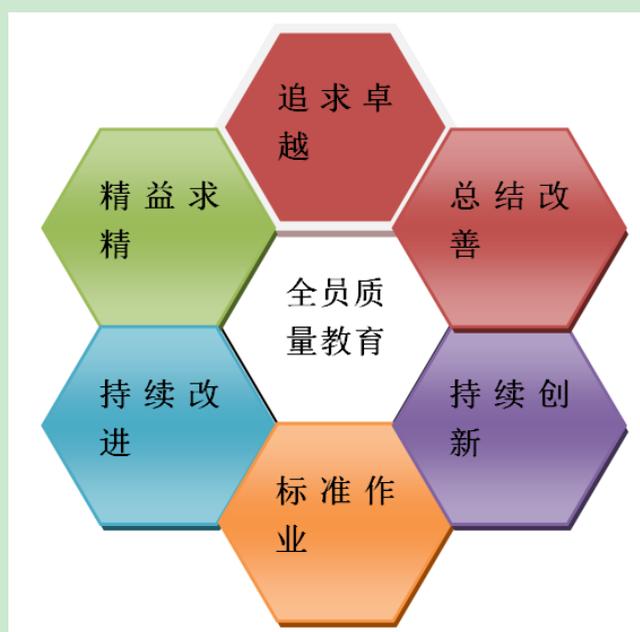


图 2.2.3 质量教育体系

长期以来，企业以“质量诚信”为目标，围绕产品质量、工作质量、管理质量、服务质量全过程，以践行卓越绩效模式为中心，以创建“学习型组织”为有效载体，以“职责明确、分工明确、课程系统、培训多样、评价机制完善”为最终目标，持续开展系统的质量教育培训，逐步建立了全员质量意识。

### 2.2.6 质量管理体系运行

质量是企业的生命，质量管理是企业方针和质量目标得以实现的保证。格利尔以质量目标管理、绩效考核为手段，加强体系内部审核

建设，通过部门日常自查、公司内部核查、定期自我评价及第三方外部审核、管理评审等监督手段，寻找管理缺陷，实施管理改进，分享标准化后的改进成果，推进管理创新，形成了一体化标准管理体系的PDCA持续改进机制，进一步优化了资源配置，提升了管理效率和成果。



图 2.2.4 质量管理体系运行体系

### 三、质量诚信体系的建立和践行

#### 3.1 质量诚信体系

“创新创业，同享共赢”是格利尔的经营理念，“客户导向，创新发展，目标引领，匠心精神，高效执行”是格利尔的核心价值观，“质量第一，源头管理”是格利尔的质量方针。

格利尔在成立之初，在企业文化中树立了服务宗旨，让全体员工都意识到质量诚信对企业发展的重要性。企业始终将质量诚信建设列

为企业生存发展的第一要素，同时将提高产品品牌建设、服务质量作为提高市场美誉度的首要工作。经过多年的诚信经营，公司逐步健全了质量诚信体系，不断提高产品和服务质量，积极履行社会责任，格利尔品牌得到了用户的高度认可和称赞。



图 3.1.1 徐州市知名商标证书

## 3.2 基于产品实现过程的诚信管理

### 3.2.1 产品生产工艺设计和研发

格利尔重视生产工艺技术的投入，持续加强质量设施建设，加大设计费用的投入，确保产品从设计开发、生产过程、产品检验等方面的质量控制和管理，同时依托企业研发中心，推动产品质量的稳步提升和创新。

### 3.2.2 原材料采购

原材料质量检验是产品质量控制的关键环节，本着对下游用户负责的态度，公司把上游原材料供应商作为保证产品质量、实现可持续发展的重要资源。近几年，公司以供应链管理为基础，借鉴国内外优秀的供应商管理方法和经验不断提升供应商管理水平，为公司提供最

佳性价比的产品和服务奠定基础。

格利尔在质量诚信建设过程中，已建立了包括物资类和服务类的供应商管理体系，通过职责合理分配、新增供应商的评估、供应商第三方审核、供应商能力评估体系、供应商信息维护、产品质量诚信信息等机制完善了原材料采购中的质量控制。

公司从供应商提供的产品或服务的质量、交货、重要性等因素将供应商分为战略供应商、重要供应商和一般供应商 3 类，实施不同的管理策略，确保了原材料供应质量的稳定性。

表 3.1.1 供应商分类表

供应商类别	管理策略
战略供应商	着眼长远，培养长期合作共赢关系
重要供应商	优先使用综合绩效优的供应商，绩效一半的给予警告
一般供应商	保持正常的采购关系，通过绩效评估，优胜劣汰

### 3.2.3 生产过程

生产过程中的质量管理直接影响到产品质量的实现，所以也是直接决定企业能否提供优质产品，兑现质量承诺和实现质量诚信经营目标。

公司一直高度重视生产过程的技术投入和创新，目的是不断提高产品质量和生产效率，不断提高生产过程组织的科学性和稳定性。

#### (1) 质量投入和创新

公司高度重视生产过程中的质量设施建设，保证了高水平的质量控制效果。每年用在质量咨询、质量培训、检测设备新增及更新、

质量检测、质量公关、质量激励的资金超 50 万元。2013 年投资成立了“江苏车载多媒体工程技术研究中心”，2017 年成立了智慧城市信息分布式协同感知系统工程中心。近 3 年来，公司累计投入研发费用超过 6000 万元，研发课题 13 项，承担国家级项目 1 项；徐州市重点研发项目 1 项。

公司在质量管理和技术创新上的投入，极大的提高了公司产品质量，不仅为公司创造了显著的经济效益，更为公司终端客户创造了巨大的经济价值，践行了公司质量诚信承诺。

### （2）先进质量控制水平

在生产过程质量控制方面，配备了 ERP 生产模块、MES 系统、SAP 管理系统等实现生产控制自动化，管理控制半自动化，使生产过程达到安全、优质、高效，确保产品质量过程控制的稳定性。

### （3）创新应用质量方法

公司大力推进先进质量技术和方法，在质量经营的灵活创新应用。在生产过程中推广应用 SPC 为核心的统计技术和方法，对关键质量控制点进行监控、统计和分析，减少生产过程波动和异变，提高生产过程运行的稳定性和过程能力指数。在班组建立了发现问题、分析问题和解决问题的 PDCA 循环自主问题管理模式，致力于员工的灵活性创造，培育团队合作精神，激发员工的热情和主动精神，逐步形成班组精益改善文化。



图 3.1.2 精英培训现场

### 3.2.4 营销和服务

#### (1) 顾客和服务

##### 建立健全服务体系

公司秉承“全心全意 专业快捷”的服务理念，不断规范服务流程、创新服务举措、提高服务技能、丰富服务内涵，创建“快速、专业、高效、满意”的服务品牌，发挥“沟通渠道短、响应速度快、保障技术强”的服务特点，与顾客建立良好的关系，提高了顾客的满意度和忠诚度。

公司专门设立了市场部，通过制定并实施“顾客服务程序”，规范格利尔的客户服务过程，建立了覆盖售前、售中、售后的全过程销售技术服务体系，建立了以服务平台为核心 CRM 顾客关系信息系统。

##### ——接收顾客信息

公司通过 CRM、微信、网站、电话等多渠道，依托收集到的用户信息，科学整理和分析，提升技术服务及时性，有效性。公司完善客户投诉、信息反馈管理流程，建立 12 小时核查质量信息、48 小时到达现场、72 小时处理完毕的快速服务和信息反馈机制，确保顾客质量信息在第一时间内得到确认和服务处理。

所有与顾客接触所获得信息经由专门部门整理，形成书面报告，

反馈到经理级、质管部，重要信息在每周一周例会上通报。

## （2）顾客投诉管理

公司建立并实施了完善的顾客投诉、抱怨管理机制，依据《顾客服务规范》快速反应，规范了顾客投诉的管理，确保顾客反映的每一条意见和建议都能得到快速调查，确保意见或投诉能得到有效、及时的处理。

### 3.3 企业质量文化建设

#### 3.3.1 培育全员质量意识

公司质量经营工作的顺利开展，得益于全员质量意识的培育提升。随着全面质量管理、卓越绩效管理、精益生产等管理方法的深入推进，公司紧抓“质量观意识”，围绕产品质量、工作质量、管理质量、服务质量全过程，持续开展系统的质量教育培训，逐步树立了公司全员质量意识，把追求精益求精的改进创新意识扎根于员工心中，让“零缺陷，追求卓越”的质量经营理念为全体员工所认可，并转化为员工的行为和行动。

#### 3.3.2 贯彻落实质量责任

通过有针对性的分类培训教育，使全体员工都树立了质量诚信意识、掌握所需质量知识技能、认识并切实履行了各自岗位的质量责任。公司《管理手册》、《部门工作职责》和《岗位说明书》中，明确了各部门和所有人员的质量职责。同时，结合公司目标绩效管理体系，对各部门及员工工作质量责任的落实执行情况进行考核，考核结果与部门绩效、员工的绩效奖金相挂钩，实现责任与收入的有效链接

和融合。

### 3.3.3 全员参与质量活动

公司成立以来，创建了 QC 改善小组、创新活动小组、合理化建议小组等全员参与的质量创新活动，通过考核、现金激励、通报表扬等形式激励全体员工的质量激情，同时确保管理的公平、公正、透明性。活动大大激发了员工改进创新的热情，丰富充实了员工企业文化生活，促进了公司质量诚信建设，不仅提升了企业文化同时带来了显著的经济效益。

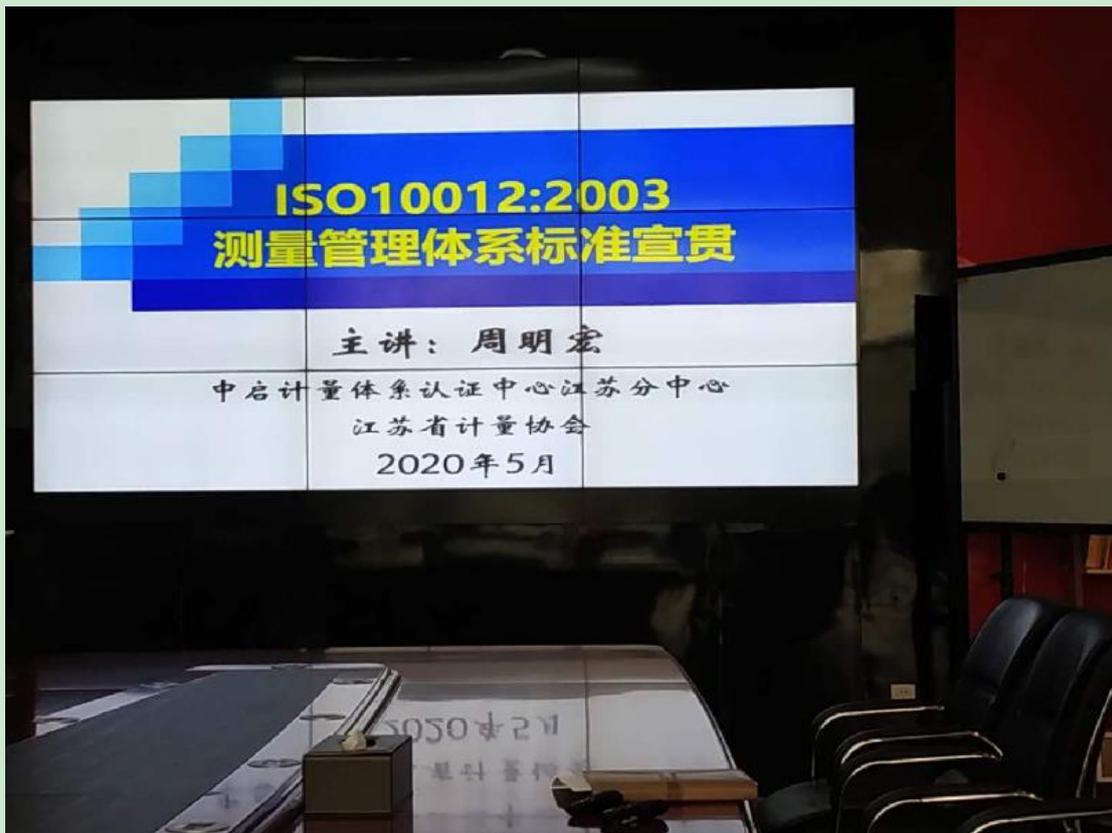


图 3.1.3 QC 创新小组成果及实施现场

企业 2018-2021 年，员工提出合理化建议 1362 项，改善创意 689 项，节约成本 1136 万元，颁发创新奖励资金 136 万元，激励的公平、

公正、透明性，大大激发了企业全员的工作热情。

## 四、 企业质量基础

### 4.1 企业标准体系

#### 4.1.1 企业标准体系概况

公司以国家法律法规、行政规章、规范性文件为指导，结合公司的愿景、使命、价值观、方针、战略和目标，建立了以通用基础标准为纲领，包含技术标准、管理标准和工作标准的架构，层次清晰，一目了然。

质量是企业的生命，质量管理是企业方针和质量目标得以实现的保证。公司坚持以质量管理保障产品质量，以质量信誉赢得市场份额。公司产品于 2018 起年通过质量管理体系认证，2017 年通过了职业健康安全管理体系认证及环境管理体系认证；2017 年产品通过了 LED 路灯、教室灯产品节能认证，并且每年按规定顺利通过了监督审核（复评或再认证）。





图 4.1.2 体系证书及节能认证证书

### 4.1.2 企业标准体系运行

公司高度重视体系的标准高效运行，在管理和业务流程中，应用流程图、甘特图，清晰明了显示出流程的管理和业务职责与权限、流程的主要步骤和关键质量控制点及流程之间的接口。在作业流程中推行工艺看板、标准作业指导书、质量看板等方面描述作业流程，注重作业过程的安全和执行的质量，实现作业标准化。

此外，公司每月进行 2 次质量方面的培训，确保人员知识的更新及落实工作。

### 4.1.3 企业标准体系组成

#### (1) 管理标准

目前，公司标准管理文件覆盖了质量、环境、职业健康安全、测量、能源、检验等环节，充分有效的满足了公司生产经营管理体系的需求。管理标准体系以四大体系管理要素为管理基础标准，制定了经营、采购、质量、设备、基础设施等十几项专项管理标准。

## （2）技术标准

公司的技术标准体系以国家标准为基础标准，同时结合企业自身实际情况对产品、服务和过程等要素的技术要求，覆盖了设计、产品、采购、工艺等专业类的技术标准，每年公司都会对标准体系进行完善。

## （3）工作标准

工作标准体系则以公司考核方案、细则、部门职责范围为基础建立了工作标准，以岗位说明书、胜任度模型和绩效考核细则为基础建立了岗位工作标准。近三年来，企业根据标准每年进行 2 次 360 度考核，着重以责任、执行力、工作质量、学习力、领导力等标准进行考核，采取能者上庸者下的管理机制，促进企业健康发展。

### 4.1.4 标准体系的持续改进

公司重视标准体系建设，持续改进和完善。每年聘请体系专家对企业体系进行全面专项审核，针对体系的缺失、不足及改进之处进行修订。经过三年的实施，我公司已具备较为完善的标准化体系，并为企业的行为规范和运行准则提供了执行依据，促进了格利尔的高速发展。

## 4.2 企业计量水平

在计量设备质量控制方面，公司于 2021 年建立并完成了“计量合格确认”认证，并于 2021 年完成了江苏省“计量保证确认”认证。公司设置了计量标准部门，配备了先进的计量标准器材 130 余台套，并制定相应的计量操作规范。所有检验人员均参加了相关培训并持证上岗。



图 4.1.3 计量合格确认、计量保证确认

### 4.3 认证认可情况

为了使产品得到客户的广泛认可，我公司产品均接受第三方权威机构的监督和检验，并在网站进行公布。

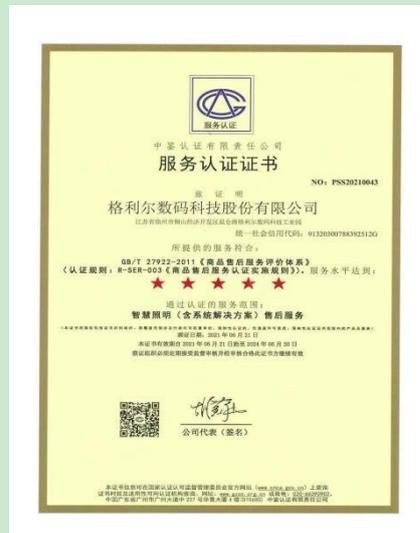


图 4.1.4 售后服务认证证书

### 4.4 安全管理情况

#### 4.4.1 安全生产概况

格利尔从成立以来，一直秉承“员工为本、遵法守纪、科学管理、安全预防”的职业健康安全方针，把安全预防放在重要位置，“安

全重于泰山”、“安全幸福家庭”、“安全是生命之本，违章是事故之源”、“安全生产铸就格利尔未来”等理念深入人心，并扎根在企业生产经营管理中。

公司抓安全生产注重全面、系统和精细化，并持之以恒，不做表面文章，而是落地生根。建厂 16 年，未发生任何重大责任安全事故。



图 4.1.5 消防安全演练

#### 4.4.2 安全生产管理

公司着眼本质安全，狠抓安全文化、安全标准化和安全信息化建设。为员工创造了一个整洁、舒适、安全的工作环境，提供一个安全的作业场所，全力构建安全、绿色的生产及工作环境。

##### (1) 安全生产管理组织

公司成立了安环部，专人、专门负责企业的生产安全、环境安全、质量安全。

##### (2) 安全生产责任制

公司按照“谁主管，谁负责”的原则，明确岗位，并通过“安全责任追究制”和“安全属地责任制”形成了责任明确、跨界合作，全面、全员、全方位的责任网络。再此基础上，实施严格的安全绩效考核，实行责任连带考核制。

### （3）安全检查评估

公司建立了全方位的检查评估制度，实行部门自查、相互检查、班组日查制，每周副总带队对各车间、部门、区域、生产线及职能部门进行专项安全考察，排除安全隐患，发现质量隐患，防患于未然。

#### 4.4.3 设备安全管理

公司依据《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国特种设备安全法》的要求，建立、健全特种设备安全和节能责任制度，加强特种设备安全和节能管理，将法律法规的要求落地并制度化，实现无缝对接。

##### （1）安全评估

公司注重强化特种设备的依法合规使用与检验，注重强化设备的安全评估。每年都对特种设备进行自检或报检，并做好数据记录，确保特种设备处于安全可控状态。

##### （2）从业人员资质和持证上岗

公司强化了特种设备从业人员的资质准入，按照法规要求，成立了特种设备管理的专职职能部门，配备特种设备安全管理人员和作业人员，进行安全和专业技能培训，经考试合格取得资格证书后方可持证上岗。

## 五、产品质量责任

### 5.1 产品质量承诺

#### 5.1.1 产品生产资质

作为淮海经济区规模较大、技术较强的智能 LED 灯具生产厂家，

配备了江北地区最全面的检验检测设备，并通过了质量管理体系认证、计量保证确认等相关资质认定。

### 5.1.2 产品质量水平承诺

(1) 遵纪守法，确立“质量第一，源头管理”的质量经营理念。

公司一贯遵守《产品质量法》、《合同法》等国家法律法规和标准，强化企业质量第一责任人的意识，切实履行质量诚信经营义务。2013 年引入《卓越绩效管理成熟模式》和《精益生产》管理体系，并将其精粹融入到全员的日常工作中，使之成为行为习惯。

(2) 奋发图强，打造质量经营优秀品牌

质量诚信是企业的信誉和生命，质量诚信是企业赢得客户、赢得市场的关键要素，公司始终将质量诚信建设列为提升用户满意度、忠诚度及提高产品品牌服务和品牌声誉的首要工作。经过多年的经营，公司逐步建立健全了质量诚信体系，不断提高产品和服务质量，积极履行质量社会责任，“GLORIA”自主品牌得到了市场和用户的高度认可和称赞，公司获得“AAA 级信用企业”、“徐州市质量奖”等荣誉。



图 5.1.1 荣誉证书

### 5.1.3 售后服务承诺

公司秉承“以客户为关注焦点”和“以客户价值为导向”的思想，不断规范服务流程、创新服务举措、提高服务技能、丰富服务内涵，建立了“快速、专业、高效、满意”的服务品牌，通过优质服务与顾客建立良好的关系，提高顾客的满意度和忠诚度，获得品牌竞争优势。

公司不断完善售前、售中、售后的全过程销售和技术服务体系，建立了技术、销售、生产、质量联动的服务机制，实施用户专人专职服务，努力打造卓越服务品牌，满足并超越顾客期望。优化服务流程，规范服务形象，细化服务行为，坚持“快速、专业、高效、满意”服务理念，现场服务做到“及时、高效、优质”。

公司建立了以服务平台为核心的 CRM 顾客关系信息系统，依托多渠道手机用户信息，科学整理和分析，提升技术服务及时性，有效性。完善客户投诉、信息反馈管理流程，建立完善的反馈、记录、服务、处理的 72 小时服务机制和信息反馈制度，确保客户质量信息在第一时间得到确认和处理。

## 5.2 产品召回情况

公司建立健全产品召回制度，对产品交付后和使用过程中发现不合格品进行严格控制。

(1) 当产品已交付后或使用时发现不合格品，营销中心根据顾客投诉要求委派服务人员进行调查。组织生产部、质量管理部、供应部对产品不合格原因进行调查分析，调查结果由营销中心向总经理、质量管理部、生产部、供应部提交产品报告。

(2) 若产品不合格为非公司责任时，与顾客协商提供相应服务的

方式。处理完毕后，由营销中心召集相关部门进行总结、分析，提出纠正或预防、改进措施。

(3) 对用户退回不合格品由营销中心填写退回单，经由检测后确定下一步处理方案。

由于公司严格控制出厂产品的质量，因此自生产之日起至今还未出现过产品被召回的情况。

### 5.3 产品“三包”责任

为维护消费者权益，公司本着“客户第一，服务至上”的精神，力求服务质量赢得用户满意，公司售后服务中的退货、换货、返工、赔偿按照《消费者权益保护法》等相关法规与消费者协商处理。

### 5.4 质量奖励

#### 5.4.1 科技成果与技术成就

在全体员工的共同努力之下，公司取得了多项科技成果和技术专利，获得专利技术 81 项，承担了 10 余项省部级、市级科技项目。

#### 5.4.2 管理成就与社会荣誉

公司在深入推行质量管理的过程中，始终坚持将产品质量安全作为企业生存和发展的基石，不断寻求持续改进、追求卓越绩效，取得的成效得到区、市各级政府和社会团体的充分认可，获得多项荣誉奖励。



图 5.1.2 爱心企业、慈善捐赠证书

## 六、质量风险管理

### 6.1 质量投诉处理

公司始终以用户需求为导向,致力于为用户提供最佳性价比的 LED 照明产品和服务,专门设立市场部,通过并实施《顾客服务程序》规范公司的顾客服务过程,通过良好的产品质量,周到的、人性化的服务,满足并超越顾客的期望。

公司对顾客需求有求必应,急其所急,帮助顾客解决难题,超越顾客期望,为顾客创造价值,提高顾客忠诚度。通过专门走访、技术交流、电话回访、组织座谈等形式增进相互了解,通过顾客回访、顾客满意度调查获取顾客意见和建议,形成书面报告,反馈到最高管理层每一个成员、质管部、生产部以及市场部,重要信息在每月办公会议上通报。然后分别按照服务程序、产品开发和工艺规范设计程序实

施，满足顾客的要求。

### 6.1.3 顾客投诉管理机制

#### (1) 建立并实施顾客投诉、抱怨管理机制

公司建立了《顾客服务规范》和快速反应机制，规范了顾客投诉的管理，确保顾客反应的每一条意见和建议都能得到快速调查，确保意见或投诉能得到有效、及时的处理。格利尔对顾客的承诺：接到顾客信息，12 小时内查明原因与顾客沟通、48 小时到达现场、72 小时解决完毕。

#### (2) 收集顾客抱怨、投诉信息，用于改进

对于顾客的投诉和建议按照月度、季度和年度进行收集、整理和总结，并依据总结结论制定相应的改进措施，作为公司管理体系改进重要依据之一，融入公司持续改进过程中。流程图如下：

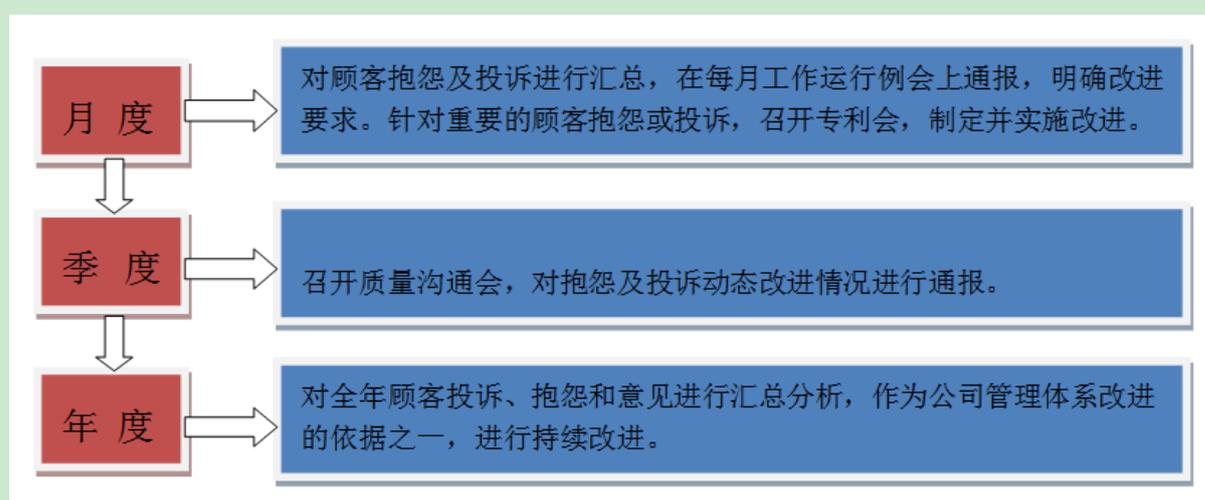


图 6.1.1 顾客投诉管理机制

## 6.2 质量安全风险监测

公司建立了产品质量安全体系，从组织有力保障、制度严格执行、

过程有效运行和监控及时性等 4 个方面推进质量安全体系建设，杜绝质量经营风险，确保产品质量安全。

### 6.2.1 健全组织，保障质量安全

公司依托一体化标准管理体系，将质量安全工作纳入一体化标准管理体系运行管理，并在原有质量安全管理制度和技术标准的基础上，建立并实施《产品质量安全管理制度》、《制造过程管理程序》等质量安全管理制度，进一步明确了质量安全工作职责、细化了质量安全工作要求、确立了质量安全技术官，从制度上进一步规范质量安全工作要求。

表 6.1.1 产品质量管理文件

序号	质量管理文件
1.	质检部管理制度
2.	检测设备管理制度
3.	原材料进货检验规程
4.	质检部内部管理办法
5.	格利尔质量管理标准
6.	格利尔质量管理标准
7.	格利尔状态标示的规定
8.	格利尔组件车间转序质量交接标准
9.	格利尔控制规范
10.	产品编号办法
11.	退货的规定
12.	产品包装、转运、贮存、防护管理制度
13.	关于对采购物资管控的补充规定
14.	生产内部质量管控工作标准
15.	格利尔质量管理标准

### 6.2.3 健全标准，提高安全保障水平

公司持续开展国家、行业涉及质量安全法律法规的识别和应用工作，不断加强与行业内外开展质量安全体系建设和交流。以产品质量安全为主线，持续推进产品安全监督工作。

#### 6.2.4 健全监督，实现质量安全有效控制

公司依托健全的试验检测程序和设备，对出厂产品实施台台检测的监测机制。同时不断完善监测监督体系，健全质量安全的监督和指导机制，开展对外交流和学习，全面加强产品及原材料的质量安全检测，保持检测的独立性和客观性，对原辅材料涉及的产品质量安全技术指标强化管理。



图 6.1.2 供应商座谈

### 6.3 应急管理

#### 6.3.1 应急管理保障

公司建立了《产品质量安全管理》，制定了产品质量安全受到威胁的应急措施。并要求市场部、供应部、法务部与顾客保持联系和沟通，要第一时间将涉及产品质量安全相关信息反馈至公司。由于公司制定了严格的安全管理制度，遵守安全生产规范，10 多年来，企业未发生任何质量安全事故。

#### 6.3.2 应急管理演练

公司制定了专项应急预案，并定期开展应急演练，演练统一部署、分工明确，多个应急小组各司其职、协调合作，达到了最大限度减少人员伤亡和财产损失的目标。演练检验了应急预案的有效性，

提高了人员的应急响应能力。

### 第三部分 报告结语

#### 一、展望未来

质量管理是企业的生命，信用是企业的根本，也是制约企业发展的根本因素之一，没有一劳永逸的质量，只有持续改进的质量管理系统，良好的信用需要卓越的质量支撑，需要优秀的服务维系。

未来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，保证企业信用。以卓越的产品质量占领市场，以良好的信誉留住顾客，推进质量管理体系的持续改进和高效运行，全面强化全员维护名牌形象、打造产品质量意识，将“客户导向，创新发展，目标引领，匠心精神，高效执行”的核心价值观，付诸于行动，为用户提供优质产品和服务，坚决履行企业的质量主体责任，以质量、诚信为根本，向质量要效益、促发展，真正达到诚信经营、以质取胜。

#### 二、报告自评价

以质做产品，以诚赢天下。持续贯彻“质量第一，源头管理”的质量经营理念，严格循法遵章，恪守社会公德，建立了企业质量诚信管理制度，依托质量管理体系，建立健全质量责任体系，开展了包括产品设计、生产过程控制、产品检测、用户满意度调查、合同管理、供应商管理等涉及质量诚信管理的制度建设，将诚信管理融入到企业生产经营全过程，形成诚实守信的自律机制，使诚信经营成为公司和全体员工的自觉行为。

公司以智能 LED 照明灯具研究制造与服务的国内一流企业为目标，建立覆盖全公司所有产品、服务和过程的质量管理系统，通过持续开展培训宣贯，培育全员质量意识。以质量诚信为核心，健全产品全过程质量保证机制，不断提高产品质量，满足顾客个性化需求，持续推进精益管理，激发员工改善热情等举措，实现产品质量的全过程有效控制，确保产品质量过硬，保持行业领先，“GLORIA”品牌得到市场和用户的高度认可和称赞。

公司始终将质量诚信建设列为培育用户满意和忠诚的产品品牌，提高产品和服务的市场美誉度的首要工作。经过多年的经营，公司逐步建立健全了质量诚信管理体系，不断提高产品和服务质量，积极履行企业质量承诺，夯实诚信经营体系基础。

作为智能 LED 照明灯具行业的一流企业，本次发布的信用报告是首次发布，旨在向社会、消费者和利益相关方客观公布公司在报告期间的质量诚信体系建设情况，接受社会监督。报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性承担责任，报告中公布的信息，其收集、记录、整理、分析和公布经得起审核验证，力求客观、全面的披露公司在质量管理、产品质量责任、质量诚信经营等管理方面的理念、制度、措施以及取得的绩效等。

### 三、报告参考

(1) 国家质检总局《质检总局办公厅关于组织企业试点发布（企业质量信用报告）的通知》（质检办质函【2013】611号）

(2) GB/T29467-2012 《企业质量诚信管理实施规范》

#### 四、读者意见反馈

尊敬的读者：

您好！

感谢您抽出宝贵时间阅读本报告，这是我们发布的第一份质量信用报告，由于时间仓促，水平有限，报告编中难免有疏漏或者不足之处，敬请指正。同时，为进一步提升我们信用主体责任工作落实的质量，请您多提宝贵意见和建议，我们会不断改进、以臻完善。

谢谢！

联系地址：江苏省徐州高新区昆仑路 30 号

邮政编码：221100

传真号码：0516-83312618

公司网址：[www.gloriatechnology.com](http://www.gloriatechnology.com)

附：《格利尔数码科技股份有限公司 2021 年度企业质量信用报告》

读者反馈意见

# 《格利尔数码科技股份有限公司 2021 年度企业质量信用报告》

## 读者反馈意见表

姓名：

工作单位：

联系电话：

电子邮箱：

调查内容：

- 1、您对本报告整体上：很满意 比较满意 一般 不满意
- 2、您认为本报告的结构：很合理 比较合理 一般 不合理
- 3、您认为本报告披露的内容：很全面 比较全面 一般 不全面
- 4、您认为关于质量信用的报告是否详尽：很详尽 比较详尽 一般  
不详尽
- 5、您对本公司产品质量信用：很满意 比较满意 一般 不满意
- 6、您认为报告中还需要补充哪方面的内容？

7、您对本公司产品质量信用有何建议、意见？