

# 企业质量信用报告



## 一、报告前言

### 1. 报告编制规范说明

本报告参照国家质量监督检验检疫总局（质检办质函【2014】714号）关于《企业质量信用报告》一般要求格式编制，以约克广州空调冷冻设备有限公司（以下简称“约克广州”）企业质量诚信体系建设的基本情况为蓝本，以严谨、客观、真实的企业质量运营实况数据为基础进行整理、编制的。

报告时间范围：2014年1月1日—2014年12月31日

报告发布周期：1次/年

报告数据说明：以企业内部统计数据为主，部分采用行业以及第三方机构数据

报告获取方式：江森自控（中国）网站

<http://www.johnsoncontrols.cn/content/cn/zh.html>

## 2. 企业高层致辞

约克广州空调冷冻设备有限公司成立于 1995 年，隶属于世界五百强美资跨国企业江森自控建筑设施效益业务，主要设计及制造中央空调、末端产品、商用及家用空调、IAQ 改善室内空气品质系列产品。

近二十年来，公司不断引进各种国内外先进的管理体系和系统平台，包括 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系、OHSAS18001 职业健康安全管理体系、ISO/IEC17025 检测和校准实验室（CNAS 实验室认可）、新一代江森自控制造系统（Next Generation JCMS）、SAP 系统等。这些体系和系统平台，从工厂的规划、生产线布局开始，一步步完善和创新，并融入到公司运作的每一个细节中，有效地实现了公司系统化、标准化、高效一致的运作。

以“正直诚信”作为首要价值观的约克广州空调冷冻设备有限公司是一个对社会高度负责任的企业，在生产经营的同时，非常注重企业的产品质量，严格遵守质量、环保、安全及职业健康等各种法律法规及要求。自2011年起，公司屡获质量与诚信方面的殊荣，其中包括2011-2012年度“清远市诚信示范企业”，2012年度“清远市佛冈县文明诚信企业”；在 2014年，公司荣获中国质量检验协会颁发的“全国质量和服务诚信优秀企业”称号；以质量、创新、高效及快速响应作为我们公司的使命核心，不断超越客户日益增长的期望，始终致力于把优质的产品提供给客户，把优美的环境提供给社会，把健康安全的工作环境提供给员工，从而为创造更舒适、安全和可持续发展的世界做出贡献。

企业负责人（签名）



约克广州空调冷冻设备有限公司总经理

### 3. 企业简介

约克广州空调冷冻设备有限公司成立于1995年，主要设计及制造中央空调、末端产品、商用及家用空调、IAQ改善室内空气品质系列产品，适用于商务大厦、体育馆、商场、宾馆、医院、公寓、机场及化工、食品、石油等行业。

2005年12月，世界500强美资跨国集团江森自控（成立于1885年，总部位于美国威斯康新州的密尔沃基市，是一家年收入接近400亿美元的跨国企业，在专业汽车内饰、建筑设施效益和动力解决方案三大业务领域堪称全球领导者。）收购约克国际，并将其纳入建筑设施效益业务领域，成为全球领先的制冷、供热、通风、暖通空调及楼宇安保系统的设备、智能控制和服务提供商。公司业务遍及150个国家和地区，拥有500家分支运营机构。

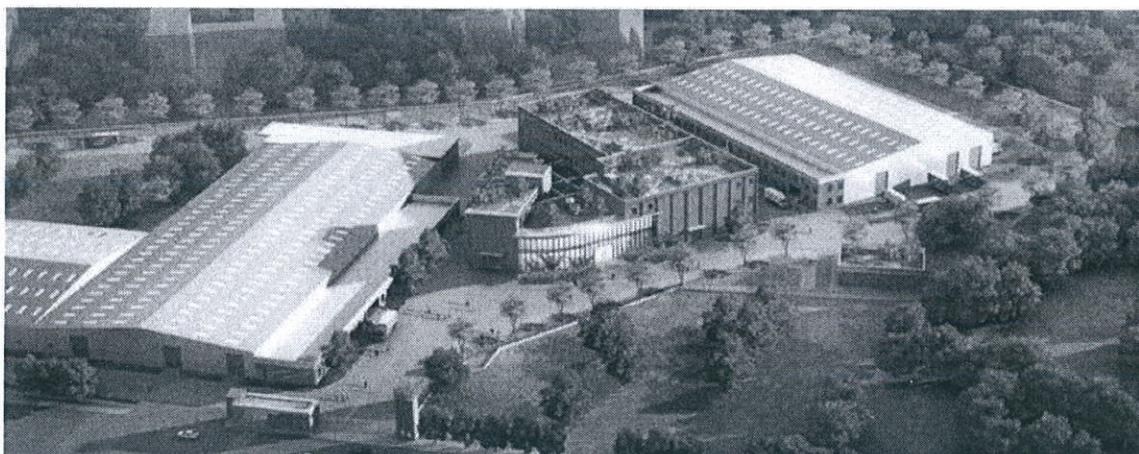
约克广州空调冷冻设备有限公司总占地面积近八万平方米，拥有员工900多人，年产值超过20亿元人民币，引领亿利达、润记、健泰等八家供方在附近建厂，并向各级地方技校提供教育资助和就业机会，还积极参加爱心助学及义务赈灾活动，为佛冈的经济、文化教育发展以及就业做出了重大贡献。

凭借先进的生产经验、科学的管理方法以及持续改进的文化理念，公司早在1997年就通过了ISO9002质量体系认证，2002年底通过ISO9001质量体系认证，2005年通过ISO9001、ISO14001、OHSAS18001一体化管理体系认证；并先后获得第四届制冷学会推荐产品、全国质量服务消费者满意企业、全国质量信得过产品、全国机械制造500强、中央空调10强、广东省劳动关系和谐企业、广东省高新技术企业等各项殊荣。

2014年8月，公司600冷吨的风冷冷水实验室建成并通过美国空调暖通与制冷协会AHRI和中国国家压缩机制冷质量监督检验中心GMPI的双重资格认证并获

得证书。作为 AHRI 认证的全球最大的风冷冷水实验室，极大地提高了公司的产品检测能力。

成绩肯定了过去，相信更加令人振奋的是约克的未来。凭借对上乘质量、卓越服务和独特技术的强烈追求，在统一的价值观和持续改进精神的正确引导下，约克广州空调冷冻设备有限公司必将朝着高效一致的世界级标杆工厂的行列迈进。



(图片为公司现有规划图)

#### 4. 报告目录/正文概要

- 质量管理理念
  - 内部质量管理
    - 质量管理机构
    - 质量管理体系
  - 企业质量诚信
    - 质量诚信管理
    - 质量文化建设
  - 企业质量基础
    - 企业产品标
    - 企业计量水平
    - 企业认可情况
    - 质量检验
  - 产品质量责任
    - 产品质量承诺
    - “三包”责任
    - 企业社会责任
    - 质量信用记录
  - 质量风险管理
    - 质量投诉处理
    - 风险检测
    - 应急管理
-

## 二、报告正文

### 1. 质量管理理念

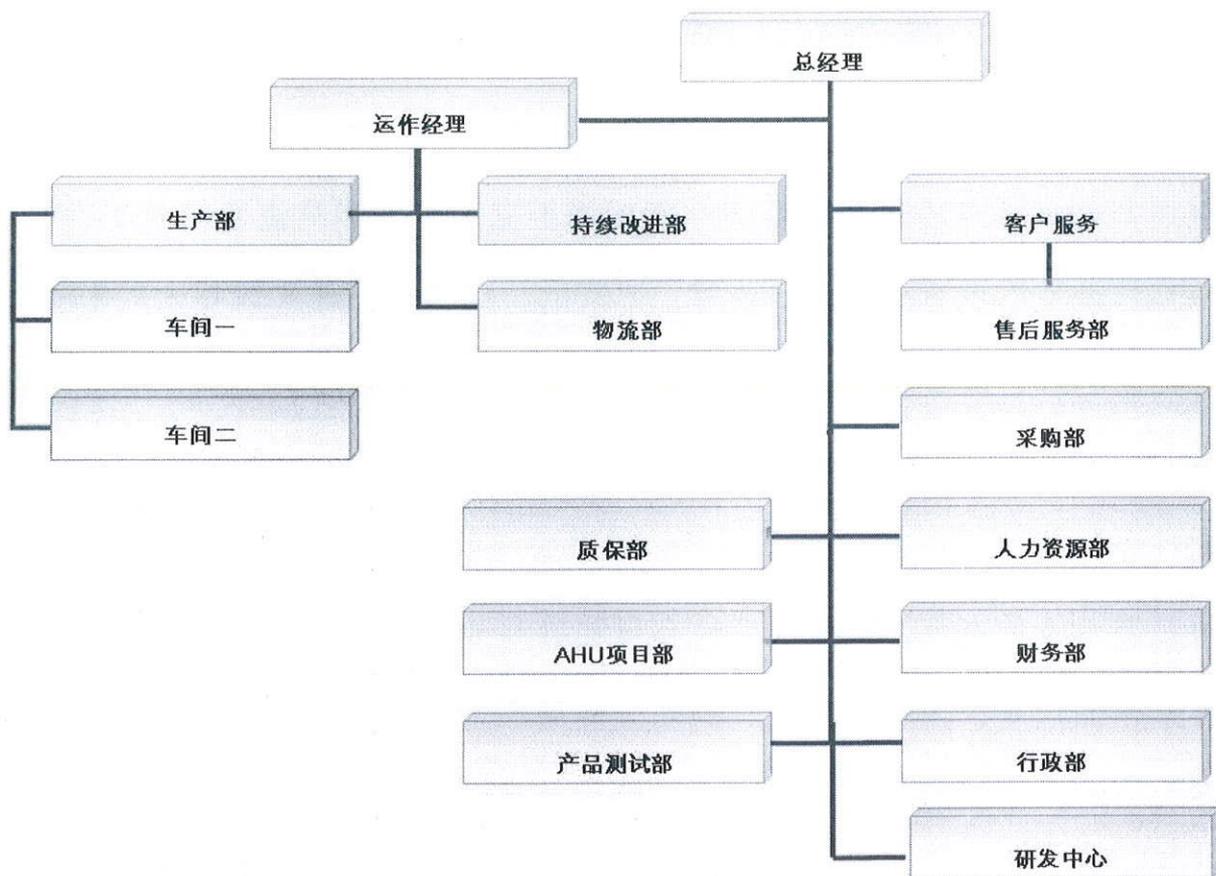
约克广州空调冷冻设备有限公司一直以“正直诚信、客户满意、员工参与、创新、和可持续性”作为公司的价值观，不断的持续改进，始终以技术创新和高质量的产品为目标，通过卓越的质量管理，为消费者带来舒适，环保，节能的空调产品，创造更舒适、安全和可持续发展的世界。

公司注重经营范围内的质量、环保和健康安全的管理。以对公司内的顾客、员工和对社会负责的态度，最大限度地合理配置和节约资源，向社会及公众展示公司致力于产品质量、环境以及员工的安全健康条件改善的决心；公司以“安全环保，全员参与，创新发展，质量至上，持续改善，顾客满意”作为QEHS管理方针，并严格遵守质量、环保、安全及职业健康等各种法律法规及要求。

### 2. 内部质量管理

#### 2.1 质量管理机构

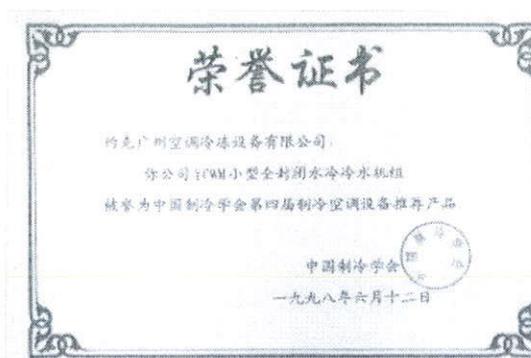
公司在组织架构设置中，特别设立质保部，负责日常工厂的产品来料、在线及成品的质量管控。详见下图：



## 2.2 质量管理体系

公司早在 1997 年就通过了 ISO9002 质量体系认证，2002 年底通过 ISO9001 质量体系认证，2005 年通过 ISO9001、ISO14001、OHSAS18001 一体化管理体系认证 2006 年获得 3C 认证，2007 年获得制冷行业生产许可证，2012 年获得绿色环保认证。2005 年获得第四届制冷学会推荐产品、全国质量服务消费者满意企业、全国质量信得过产品。详见下图证书：





公司每年初都会制定由最高管理者批准的《QEHS 管理体系目标、指标/管理方案》，通过公司内部建立的 ISO 联络员，落实标准的培训，文件优化，内部审核，管理评审，外部监督审核等环节来持续提升体系的有效性。

### 3. 企业质量诚信

#### 3.1 质量诚信管理

公司在整个产品生命周期中实行标准化和程序化管理，制定了产品设计开发程序、采购程序，生产计划及产品实现控制程序，材料、过程及成品质量控制程序，检验、测量和试验设备控制程序，不合格品控制程序，纠正和预防措施控制程序，数据分析及持续改进程序，文件控制程序和质量记录控制程序，客户服务控制等程序文件，并形成了一套严格的质量保证体系。

公司拥有国家认可检测和校准实验室以及可靠的监视和量测设备，在进货，生产和整机性能测试上配备了高压检漏，电气安全测试，整机全工况的严格测试，随时对产品质量进行监控，形成了很好的产品生产一致性的质量保证能力。

#### 3.2 质量文化建设

公司质量文化建设贯穿企业生产的全过程，无论对一线操作员工，还是对配套的供应商，都会按照产品生产的实际需求，开展全面、有效的质量管理指引活

动，例如面向全员的 QC 活动小组、全员建议活动、面向供应商的质量改善活动，每年邀请供应商参与质量改善的培训和项目活动。持续改善是约克广州深入骨髓的一种企业文化，每年公司都会定期举行评奖活动。



持续改善颁奖图

## 4. 企业质量基础

### 4.1 企业产品标准

公司拥有风冷螺杆、风冷冷水、变频螺杆、变频多联空调、水冷冷水、风柜、风机盘管的产品，全部按照美国约克以及国家、行业相关标准设计、生产和制造。

### 4.2 企业计量水平

公司与威凯检测技术有限公司签订了计量合同，威凯检测技术有限公司通过了中国合格评定委员会的认证，属于法定的计量鉴定机构，符合相关标准对计量溯源服务的要求。

### 4.3 认证认可情况

公司在1997年取得质量保证体系的认证，在2008年通过了ISO9001的转换；2005年取得ISO14001环境管理体系、OHSAS18001职业健康安全管理体系、2012年取得ISO/IEC17025检测和校准实验室（CNAS实验室认可）。

### 4.4 质量检验

公司所有的产品和零部件都制定了明确的检验规程和作业指导书。成立了专

门的零部件实验室和整机性能实验室，对零部件的可靠性和整机的性能进行测试。在每条生产线都配备了高压检漏、安检测试、整机运行测试等先进的检测设备，确保机组满足要求。

## 5. 产品质量责任

### 5.1 产品质量承诺

公司承诺对多联式空调（热泵）机组整机购买 24 个月为有效保用期或生产日期的 30 个月为有效保用期。

### 5.2 三包责任

公司除了严格执行上述规定要求外，还扩展了小冷吨中央空调的保修责任，在生产日期的 18 个月内或开机 12 个月先到为保用结束日，对客户进行保修。。

### 5.3 企业社会责任

公司十分重视环境保护，热心公益事业，履行社会责任。公司一贯倡导社会责任和社区服务，自成立以来一直热心为民，造福清远。“十年树木，百年树人”，公司对附近的教育事业一直保持关注并提供资金支持。从 2004 年到 2014 年共资助希望小学学生近 580 名，2010 年开展“爱心助学，情系学子活动，资助广东佛冈一中和佛冈中学 66 名高中生。2011 年为广东省佛冈县龙山中心小学提供 4 万美金以改建其教育设施等。2012 年和无锡工厂提供资金 70 万为江西省东乡县珀玕乡建立北庄小学。

公司从 2006 年到 2012 年推进“蓝天计划”，利用业余时间为当地孤寡老人送温暖，从广东省佛冈县到龙山镇每年关爱老人数 50 多人次；活动时间累计超过

6000 小时。2010 年公司从美国引进安全教材，推广“安全大讲堂培训”，从广东省清远市到从化市及临近供方推行义务安全培训，现培训学生 4000 人左右，企业服务人员 1500 人左右。推行环境保护活动为佛冈中学和龙山小学培训 1000 人左右。

公司将通过“蓝天行动”，继续关注可持续发展，其最终目标是要达到改善公司、社区乃至全清远人民的生活品质。

## 5.4 质量信用记录

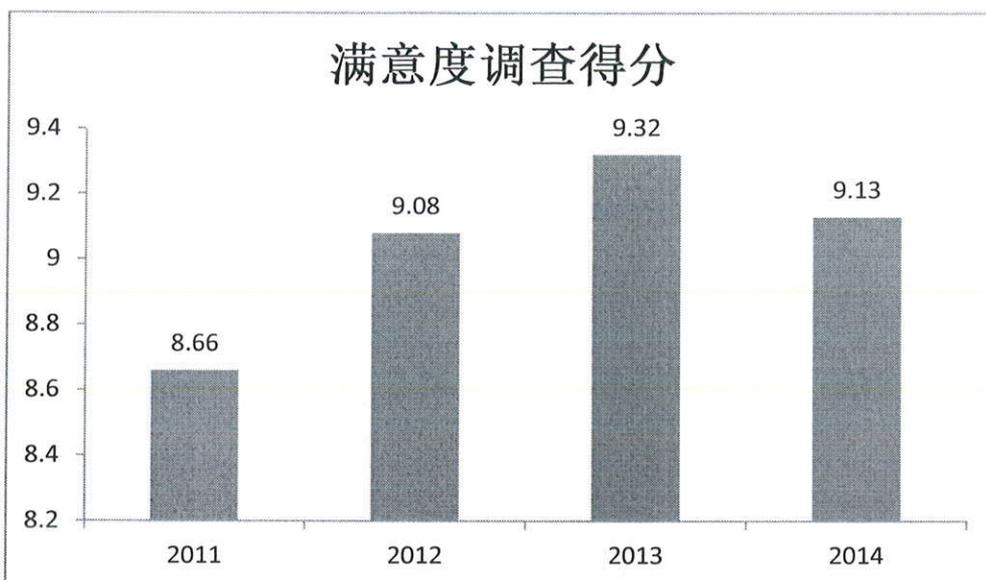
2014 年度，公司产品在国家监督抽查、广东省监督抽查、中冷通监督抽查中未发现一起产品存在涉及性能、安全、环保、节能的缺陷。

## 6. 质量风险管理

### 6.1 质量投诉处理

公司建立了完善的产品质量信息收集、反馈处理系统，成立了专门的客户服务中心和 400-820-6607 全国客户服务热线，以顾客满意为中心开展工作，针对市场反馈的每一单质量问题进行 24 小时的答复和处理。通过对质量的持续改善，近年来产品质量的投诉大幅持续消减，顾客满意度逐年提升

**历年顾客满意度调查：**



## 6.2 质量风险监测

公司拥有独立的性能实验室，对整机成品的质量进行监督，并定期按照国家标准要求型式试验；质量管理部门负责监督进料、生产、出货的质量控制，确保及时发现、纠正和改善质量问题。

## 6.3 应急管理

公司根据《服务控制程序》规定：当出货出现不合格品时，应按照《不符合、纠正和预防措施控制程序》和《客户投诉管理规定》实施。当出现与法规要求不一致时，应及时向国家主管部门进行申报、说明。

同时制定了《应急准备与响应控制程序》保证公司的应急管理。

### 三、报告结束语

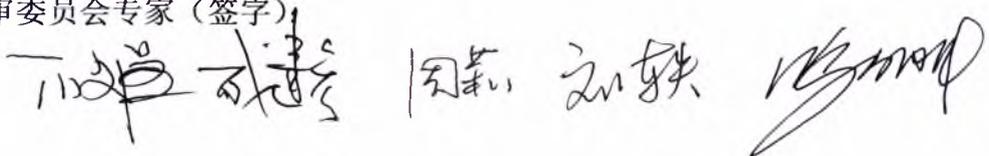
秉承“正直诚信、客户满意、员工参与、创新、可持续性”的公司价值观，约克广州空调冷冻设备有限公司将在“安全环保，全员参与，创新发展，质量至上，持续改善，顾客满意”的质量方针的引导下，向世界级标杆工厂的行列迈进，认真履行企业的社会责任，为当地的经济和文化做出更大的贡献。

# 2014 年中国机械工业质量诚信企业表彰

## 制冷空调行业评审委员会专家评审表

推荐单位：中国制冷空调工业协会（盖章）



申报单位	约克广州空调冷冻设备有限公司
<p>评审委员会意见：</p> <p>企业提供的申报材料基本齐全，符合申报的基本条件。</p> <p>该企业成立于 1995 年，隶属于世界 500 强美资跨国企业江森自控，专业从事中央空调机组、末端产品、商用及家用空调、IAQ 室内空气品质改善系列产品等的设计与制造。企业建立了完善的质量管理体系，通过了 ISO9001、ISO14001、OHSAS18001 体系认证。多年来，该公司屡获质量与诚信方面的殊荣，2014 年获中国质量检验协会颁发的“全国质量和服务诚信优秀企业”称号，是广东省高新技术企业。</p> <p>作为国内制冷空调行业信守质量承诺、积极履行社会责任的企业之一，该企业首次编制发布的《2014 年度企业质量信用报告》，公开披露了企业的质量理念、质量管理、质量诚信、质量基础、质量责任、风险管理等方面的制度措施及取得的成效，内容符合客观性、时效性、可读性和可验证性原则。体现了企业积极履行产品质量主体责任，自觉接受社会监督的质量诚信意愿。</p> <p>专家组一致同意推荐该企业作为 2014 年机械工业质量诚信企业表彰单位。</p>	
<p>评审委员会专家（签字）</p> <p></p> <p>2015 年 2 月 10 日</p>	