

2022 年度企业质量信用报告

-青岛乾程科技股份有限公司

2023/1/20

目 录

第一部分 报告前言	3
一、报告编制规范	3
二、企业高层致辞	3
三、企业简介	4
第二部分 报告正文	8
一、 企业质量理念	8
二、 企业质量管理	8
（一）质量管理机构	8
（二）质量管理体系	9
三、质量安全风险管理	13
（一）质量风险监测	13
（二）应急管理	13
四、企业质量诚信管理	14
（一）质量承诺	14
（二）运作管理	14
（三）营销管理	15
五、质量管理基础	15
（一）企业产品标准	15
（二）企业计量水平	17
（三）认证认可情况	18
（四）检验检测管理	19
六、产品质量责任	20
（一）产品质量水平	20
（二）产品售后责任	22
（三）企业社会责任	24
（四）质量信用记录	25
第三部分 报告结语	26
附件：1.报告索引	27
2.读者意见反馈	28

2022 年度企业质量信用报告

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：青岛乾程科技股份有限公司

报告时间范围：2022 年 1 月-2022 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：公司将以乾程官网为载体（<http://www.itechene.com>），展现《企业质量信用报告》，提供下载。

二、企业高层致辞



尊敬的各界朋友：

质量第一、诚信经营是市场经济对所有现代企业的基本要求，是企业生存的基础。人无诚信不立，业无诚信不兴，国无诚信不强。诚实守信历来是中华民族的一种美德，诚实守信对国家来说是“国格”的体现，对企业来说是品牌和信誉的体现，对个人来说是人格和人品的体现。

“质量决定生存 精益求精 满意成就品牌 科技创新”是乾程企业质量管理的一贯宗旨，通过现金的公益技术装备、严密的制造过程控制、严格的检测手段，保证产品质量，形成“质量就是企业生命”的质量文化。面对企业外围环境带来的机遇和挑战，乾程企业坚信“品质赢得信赖”，以“用心服务，超越期望”的服务宗旨、精确的战略定位，深厚的企业文化、卓越的产品质量，着力打造自身的核心竞争力，为员工、为客户、为社会提供最大化的发展潜力和竞争力价值，为实现智能电网领域一流企业的美好未来。

质量与诚信不是一阵子的事，而是一辈子的事。今后，我们仍将继续质量第一、诚信经营的理念，为提升整个电力行业的质量信用水平，做出更多的贡献。



三、企业简介

青岛乾程科技股份有限公司（以下称乾程）成立于 2005 年，注册资本 1.08 亿元，是一家政府重点扶持的高新技术企业，主要从事智能计量、智能微电网、能效管理系统服务、储能等软硬件产品的研发、制造和技术服务，以能源计量为核心，涵盖 AMI 及通信、智能电表、水表、气表、储能及充电解决方案、售电及能效控制等方面，致力于数字化推动能源行业高质量发展。拥有是百项自主知识产权，获得了“国家专精特新小巨人”、“山东省技术中心”、“国家知识产权优势企业”等荣誉。

公司拥有完善的质量环境一体化管理体系，引进 ERP 系统、MES 系统、HR 系统、PLM 系统、CRM 系统、QMS 系统、SRM 系统及 SCM 系统等业务平台，实现了信息化与工业化的融合，并通过了质量、环境、职业健康与安全、信息安全管理体系及两化融合管理体系、知识产权管理的体系认证。取得全球一流资质，拥有 CNAS ERC17025 资质实验室，工厂通过欧洲 MID 认证；产品通过 MID,KEMA,STS,DLMS,IEC,CE,CNAS 等国际认证。

公司重视技术研发，坚持自主创新的企业发展战略，在青岛、杭州、新加坡三地设立技术研发中心，具有十年以上专业经验的资深专家占 70%以上，建立了行业内高水准的 CNAS 检测中心。

乾程以市场为导向，以客户为中心，遵循标准、精确研发。设立了 8000 多平方米的现代化、高科技、多功能研发中心，建立了恒温、恒湿的 EMC 电磁兼容测试实验室，可靠性分析实验室以及符合国标要求的智能电能表型式实验室。企业重视技术的自主开发，拥有上百项自主知识产权，为项目的研究开发提供了坚实的后盾力量，充分满足了研发工作的需要，保障了产品的质量。

乾程拥有 25 万平方米的组装、测试生产场所，5000 平方米的温湿可控车间，超过 1000 万台/年的电表及终端产能。



图 1. 乾程生产基地情况

乾程秉承“以顾客为中心，坚持价值创造”的价值观和“用心服务，超越

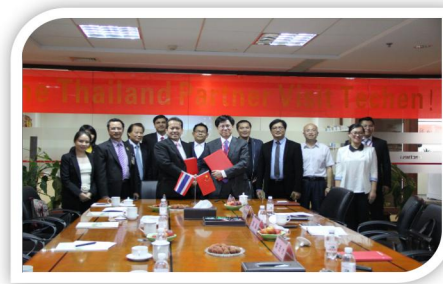
期望”的服务宗旨，获得了顾客的认可，已成为国家电网和南方电网的重要供应商，并进入南美、欧洲、非洲、亚太等四十多个国家和地区市场。



图 2.全球业务分布



合作签约仪式（巴西合作伙伴）



订单签约仪式(泰国合作伙伴)



泰国公司成立仪式（泰国曼谷）



战略合作伙伴（西班牙巴塞罗那）

图 3. 国际业务拓展

在今后的工作中，我们将不辜负省、市、区各级领导的大力支持与关注，积极落实好党的路线、方针、政策，继续坚持公司经营理念，专注于乾程工业园建设和海外产品的研发；继续坚持与员工共同发展，共享经营成果的企业文化；继

续以提高效益为目标，提升管理水平，提供更多新增岗位，回报社会；以团结、积极、开拓、向上的企业氛围，构建和谐企业！

第二部分 报告正文

一、 企业质量理念

公司的核心价值观是“品质至上，信守承诺”。产品质量管理严格按照 ISO9001 的要求，责任明确，措施到位。重视产品的全程质量管控，认真听取客户意见并按照质量体系的要求对其进行汇总，及时根据总结的意见对各部门进行整改。公司自 2006 年开始积极推行质量管理体系，先后导入并通过了国家 AAA 级标准化良好行为认证。为从根本上加强质量管理，提高企业经营质量，公司导入了卓越绩效模式，推行全面质量管理，通过内部审核、第三方审核，QCC 小组等活动，不断寻找改进机会和持续改进的方式，迈进卓越的绩效。

二、 企业质量管理

（一）质量管理机构

为确保公司建立完善的质量管理体系和确保质量管理体系有效实施运行，乾程设立了质量管理委员会。委员会由主任、副主任、执行秘书、委员以及各部门质量管理工程师组成。

质量管理委员会职责如下：

1. 负责制定质量管理方针目标，完善和修订质量保证体系内容；
2. 监督、知道公司范围内执行国家、上级有关质量生产法律法规和要求及质量生产工作；
3. 对公司质量生产状况公司设立 评估，及时提出强化管理的举措；对重大问题提出决策性意见；
4. 审查重大质量事故调查处理报告，提出科学的结论和按相关的规定做出处理意见；
5. 参与质量管理，为质量改进提供资源。

公司还设立了品管中心、计量管理部、体系管理部、检测中心、工厂品保部，

拥有质量专业的人员 12 名，占到公司总人数的 6%，负责整个公司的质量管理体系的策划、建立、实施、改善。

公司品管部主要对公司的新品、制程、客户反馈信息进行深入分析、验证，利用统计分析的手法找出公司质量的最短板，组织公司力量进行攻关改进，确保公司产品的质量得以持续提高。

公司计量管理部主要计量器具许可认证，实现了多款产品的 CMC 认证，维护公司产品的稳定性。

公司体系管理部主要是负责公司的 ISO9001、ISO14001、ISO45001、测量管理体系等管理体系的运行审核；监督公司各部门对公司质量管理体系的执行情况，组织对公司的重大质量事故、管理事故的内部调查、分析。

公司检测中心按照电力行业的国标、行标、企标等标准进行产品的第三方中国合格评定国家认可委员会的检测验证，顺利通过 CNAS 确保公司的产品完全满足客户的要求。

公司的工厂品保部主要包括生产制程的 IQC、IPQC、PQC、OQC 等质量检验职能，保证公司产品的各项性能指标在厂内得到 100% 检验。

为保证各大体系的正常运行保障生产产品的质量，公司高度重视员工的质量意识、质量知识培训、岗位技能、质量管理能力等方面的培养与提高，把质量素养的打造纳入新员工入职培训，并作为重要内容进行实施与考核，同时选派优秀的品质人员外出参加质量培训，或请行业内著名的培训讲师进行内训。

（二）质量管理体系

1. 质量管理方针与目标

公司坚持“以顾客为关注焦点”的基本原则，确定了“以产品质量为核心”的质量方针，推行精益的生产管理方式，从物料管理、制程优化、拉式生产等方面改善，提高生产效率。

在质量方针的指导下，建立了公司级整体绩效、部门绩效、员工绩效三层绩效管理。每年依据经营战略目标和部门职责将战略分解到各部门，及个人 KPI，从而保持员工个人目标与公司整体目标的一致性。同时通过人力资源部对目标指标的制定和实施进行监测，并对个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、整理各部门及所有层次、过程的绩效数据和信息。

2.环境及职业健康安全方针

公司秉承“安全生产、保护环境、预防污染、持续改进、守法经营、追求卓越”的环境及职业健康安全方针，坚持安全生产，预防环境污染、消除安全隐患并持续改进的承诺，不断提高职业健康安全和环境保护管理水平。

3.质量体系保证

青岛乾程科技股份有限公司自 2006 年开始推行 ISO9001 质量管理体系，并先后获得了 ISO9001 质量管理体系认证证书、ISO14001 环境管理体系和 ISO45001 职业健康安全管理体系认证证书、信息安全管理体系、两化融合管理体系、能源管理体系等。

bsi.
Certificate of Registration

质量管理体系 - ISO 9001:2015

兹证明: 青岛乾程科技股份有限公司
913702007768152907
中国
山东省
青岛市
崂山区
科苑一路1号
青岛国际创新园A座8楼、10楼
邮编: 266001

Qingdao iTechene Technologies Co., Ltd.
F8 & F10, Block A, Qingdao International Innovation Park, No. 1 Keyuanweiyi Road
Laoshan District
Qingdao
Shandong
266001
China

持有证书: **FM 618273**
并运行符合 ISO 9001:2015 要求的质量管理体系, 认证范围如下:
电力监控配电自动化远程终端、集抄系统、电能计量仪表、水计量仪表、燃气计量仪表的设计、制造和销售; 水务集抄系统、燃气集抄系统的设计和制造。
The design, manufacture and sales of distribution automation remote control terminal of power monitoring system, automatic electric meters reading system, energy meters, water meters and gas meters. The design and sales of automatic water meters reading system and automatic gas meters reading system.

BSI代表:
Michael Lam - Managing Director Assurance, APAC

首次发证日期: 2012-08-21 生效日期: 2023-03-05
最新发证日期: 2023-02-14 有效期至: 2026-03-04

Page: 1 of 2
...making excellence a habit™

此证书电子版可通过以下方式查看, 所有信息均符合 ISO 9001 认证的要求。
可以 扫描 二维码 查看证书的有效性
打印的证书并非认证证明。http://www.bsi-global.com/CertDirectory 查看证书 +46 30 8907 3000 咨询。
本证书的有效性依赖于获证方在认证范围内的持续符合性。
关于证书范围及 ISO 9001:2015 认证的要求, 请访问 www.bsi-global.com 网站。
本证书的有效性依赖于获证方在认证范围内的持续符合性。
此证书并非认证证明, 且不可用于其他目的。
信息及海基服务方式: BSI, Kitemark Court, Davy Avenue, Knowlhill, Milton Keynes MK5 8PR, 电话: +44 345 300 9000
BSI 注册及认证有限公司, 注册及认证: 注册号 197095211, 地址: 389 Chiswick High Road, London W4 4AL, UK
英国皇家认可委员会, 注册: 注册号 180, 地址: 25 Abchurch Lane, London EC4N 3DF, UK
BSI 集团公司成员。

质量管理体系认证证书

bsi.
Certificate of Registration

职业健康安全管理体系 - ISO 45001:2018

兹证明: 青岛乾程科技股份有限公司
913702007768152907
中国
山东省
青岛市
崂山区
科苑一路1号
青岛国际创新园A座8楼、10楼
邮编: 266001

Qingdao iTechene Technologies Co., Ltd.
F8 & F10, Block A, Qingdao International Innovation Park, No. 1 Keyuanweiyi Road
Laoshan District
Qingdao
Shandong
266001
China

持有证书: **OHS 618275**
并运行符合 ISO 45001:2018 要求的职业健康安全管理体系, 认证范围如下:
电力监控配电自动化远程终端、集抄系统、电能计量仪表、水计量仪表、燃气计量仪表的设计、制造和销售。
自2014年09月03日通过了OHSAS 18001认证。
The design, manufacture and sales of distribution automation remote control terminal of power monitoring system, automatic electric meters reading system, energy meters, water meters and gas meters. The design and sales of automatic water meters reading system and automatic gas meters reading system.
[Previously certified to OHSAS 18001 since 2014-09-03]

BSI代表:
Michael Lam - Managing Director Assurance, APAC

首次发证日期: 2020-03-05 生效日期: 2023-03-05
最新发证日期: 2023-02-14 有效期至: 2026-03-04

Page: 1 of 2
...making excellence a habit™

此证书电子版可通过以下方式查看, 所有信息均符合 ISO 45001 认证的要求。
可以 扫描 二维码 查看证书的有效性
打印的证书并非认证证明。http://www.bsi-global.com/CertDirectory 查看证书 +46 30 8907 3000 咨询。
本证书的有效性依赖于获证方在认证范围内的持续符合性。
关于证书范围及 ISO 45001:2018 认证的要求, 请访问 www.bsi-global.com 网站。
本证书的有效性依赖于获证方在认证范围内的持续符合性。
此证书并非认证证明, 且不可用于其他目的。
信息及海基服务方式: BSI, Kitemark Court, Davy Avenue, Knowlhill, Milton Keynes MK5 8PR, 电话: +44 345 300 9000
BSI Assurance UK Limited, 注册及认证: 注册号 197095211, 地址: 389 Chiswick High Road, London W4 4AL, UK
英国皇家认可委员会, 注册: 注册号 180, 地址: 25 Abchurch Lane, London EC4N 3DF, UK
BSI 集团公司成员。

职业健康安全管理体系认证证书

ESIT 管理体系认证证书

证书编号: 81122N20851800M
OID 编号: 1.2.156.1.2.81122N20851800M

兹证明
青岛乾程科技股份有限公司
(山东省青岛市崂山区科苑一路1号青岛国际创新园A座8楼, 266510)

能源管理体系符合标准:
GB/T 23331-2020/ISO 50001:2018 《能源管理体系 要求》
RB/T 101-2013 《能源管理体系 电子信息企业认证要求》

本证书覆盖下述范围:
青岛乾程科技股份有限公司及下属青岛艾孚科技有限公司范围内
与智能电力计量仪器仪表及水燃气计量仪表生产制造、集抄系统及其通信产品设计
相关计算机应用软件开发服务有关的能源管理活动
该组织为多场所, 其认证场所及范围如下:
山东省青岛市崂山区科苑一路1号青岛国际创新园A座8楼、9楼、10楼
青岛乾程科技股份有限公司, 集抄系统及其通信产品设计、相关计算机应用软件开发服务
山东省青岛市即墨区高新技术产业创新园1路1号, 青岛艾孚科技有限公司
智能电力计量仪器仪表、水燃气计量仪表生产制造

(本证书的有效性依赖于获证方在认证范围内的持续符合性, 证书有效性信息请登录 www.esit.cn 进行查询)
注: 认证注册范围不包括未获得有效的国家规定的行政许可、资质许可的产品或服务范围

发证日期: 2022年9月16日
有效期至: 2025年9月15日

北京赛西认证有限责任公司
中国认可
MANAGEMENT SYSTEM
CNAS C011-M
地址: 北京市东城区安定门东大街1号 客服电话: 400-871-9600 网址: www.esit.cn

能源管理体系

bsi.
Certificate of Registration

信息安全管理体系 - ISO/IEC 27001:2013

兹证明: 青岛乾程科技股份有限公司
913702007768152907
中国
山东省
青岛市
崂山区
科苑一路1号
青岛国际创新园A座8楼、10楼
邮编: 266001

Qingdao iTechene Technologies Co., Ltd.
F8 & F10, Block A, Qingdao International Innovation Park, No. 1 Keyuanweiyi Road
Laoshan District
Qingdao
Shandong
266001
China

持有证书: **IS 757453**
并运行符合 ISO/IEC 27001:2013 要求的信息安全管理体系, 认证范围如下:
请见认证范围

BSI代表:
Chris Cheng, 亚太地区 合规风险主管

首次发证日期: 2018-10-09 生效日期: 2021-10-09
最新发证日期: 2023-10-06 有效期至: 2024-10-08

Page: 1 of 3
...making excellence a habit™

此证书电子版可通过以下方式查看, 所有信息均符合 ISO/IEC 27001 认证的要求。
可以 扫描 二维码 查看证书的有效性
打印的证书并非认证证明。http://www.bsi-global.com/CertDirectory 查看证书 +46 30 8907 3000 咨询。
本证书的有效性依赖于获证方在认证范围内的持续符合性。
关于证书范围及 ISO/IEC 27001:2013 认证的要求, 请访问 www.bsi-global.com 网站。
本证书的有效性依赖于获证方在认证范围内的持续符合性。
此证书并非认证证明, 且不可用于其他目的。
信息及海基服务方式: BSI, Kitemark Court, Davy Avenue, Knowlhill, Milton Keynes MK5 8PR, 电话: +44 345 300 9000
BSI Assurance UK Limited, 注册及认证: 注册号 197095211, 地址: 389 Chiswick High Road, London W4 4AL, UK
英国皇家认可委员会, 注册: 注册号 180, 地址: 25 Abchurch Lane, London EC4N 3DF, UK
BSI 集团公司成员。

信息安全管理体系



知识产权管理体系

两化融合管理体系

图 4.公司部分体系证书

4.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一批培训合格的内审员。为确保体系运行的有效性和持续改进，根据体系审核规定，公司每半年开展覆盖全公司范围的体系内审，对审核发现的不符合项，公司组织各负责单位进行分析原因，制定纠正措施与预防控制措施，责任部门根据措施落实整改，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《不合格品控制程序》、《纠正预防措施控制程序》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检验合格后方能流入下个工序或出厂。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个工序。对于不合格品的出现，均按照《纠正预防措施控制程序》进行纠正预防措施的控制，并记录整改，确保问题进行闭环关闭。

综上所述，乾程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、质量安全风险管理

（一）质量风险监测

公司通过收集国内外法律法规或市场有关的法律要求，识别与产品的关联性，将相关法律法规纳入公司法律法规库。

对于客户提出的要求，业务部门将相关要求作为订单评审的重要输入内容。研发、工程、测试、品管等相关部门为其制定产品设计方案、工艺流程、检验及实验方法。产品质量风险的监测分为如下几个阶段：

1. 设计阶段：研发部门列出关键元器件及设计方案，包括产品的功能、性能、可靠性、安全性等，充分考虑其对产品安全、质量的影响。研发部门组织进行设计方案的评审，出具评审报告，分析设计方案的风险。

2. 工艺设计阶段：工程部负责对产品的生产制造、包装和仓储过程进行风险评估，对产品进行试制，列出所有过程的影响因素，分析工艺设计方案对产品质量的影响。

3. 品管中心负责产品实现过程中潜在的和已发生的质量风险识别和处置，并通过持续的纠正、预防措施，消除质量风险点，确保产品生产合格，产品质量达到要求。

样机生产合格，产品质量达到要求后，确认产品的设计及生产方案，并进行存档。当产品的设计方案、生产工艺流程、检验及实验、仓储及相关要素发生变更时，相关部门会对上述流程及要求对影响要素进行分析。

（二）应急管理

公司建立了质量事故应急处理小组，并建立了《质量事故问责制度》。应急处理小组包括研发部、品管部、国内营销部、客户服务部等部门成员。

制定应急救援预案的目的是快速、有序、高效地控制紧急事件的发展，将事故损失减小到最低程度。

公司建立了快速报告、紧急处理、快速处置的重大质量事故应急处理方案，

确立了重大质量事故 24 小时响应处理机制。紧急事故发生后，发现人立即报告。应急处理小组接到报警后，立即组织自救队伍，按事先制定的应急方案立即自救。

四、企业质量诚信管理

（一）质量承诺

公司承诺提供给客户的产品均严格按照国际标准及国家颁发的产品技术标准生产，保证产品的质量合格，并承诺在产品质量保证期内，对产品质量负全部责任，承担由此带来的一切损失。

公司一直秉承“以顾客为中心”的质量管理原则，坚持全方位诚信管理，把客户的需求贯穿企业经营的每个环节，提升顾客满意度，从不因一时的短期利益做损害公司荣誉的行为。与竞争伙伴建立良好的企业竞争秩序，反对恶性竞争，以质量赢得市场占有率和客户的满意率。

（二）运作管理

企业从设计、采购、生产制造、检测和客户服务方面均融入了质量诚信管理的要求。

公司成立检测中心，负责新品及新材料的验证及检测工作。公司产品在新品开发的整个过程中均严格评审、验证各环节，保证产品的质量达标。

公司供应链管理中心，通过对供应商的选择，评价，审厂，签订技术质量协议等措施，保证采购物料的品质。对建立长期合作伙伴管理的供应商进行年度评审，确保物料的可靠供应。

研发部门列出关键元器件及设计方案，包括产品的功能、性能、可靠性、安全性等，充分考虑其对产品安全、质量的影响。并组织进行设计方案的评审，出具评审报告，分析设计方案的风险。

工程部负责对产品的生产制造、包装和仓储过程进行风险评估，对产品进行试制，列出所有过程的影响因素，分析工艺设计方案对产品质量的影响。

公司品管中心对来料及产品生产过程中各环节进行全面监测及检验，保证产品各阶段的质量。

客户服务部提供优质的售后服务，在全国建立31个办事处，并通过售后服务电话400-117-2288提供24小时服务，服务承诺：现场故障2小时内响应并给与答复，12小时内按要求派专业工程师到达指定地点提供服务，2天内提交完备的系统解决方案，确保服务质量满意度。

（三）营销管理

“市以诚为本，诚以信为基”，在当今迅速发展的社会，市场经济就是信用经济、市场竞争就是公平竞争。乾程在营销过程中时刻谨记以诚信为本，用质量说话，公平竞争，不投机取巧。乾程以自己的行动赢得了国家电网、南方电网等客户的青睐，并开拓了南美、欧洲、非洲、亚太等国际市场。

五、质量管理基础

（一）企业产品标准

面对国内外市场的激烈竞争，我公司严格按照国标及行业标准进行生产管理及质量控制，进行质量管理体系、生产工艺流程的建立及控制管理。从产品呢原材料采购、研发设计、生产加工、质量检验、售后服务这一一条龙的管理上，严格控制每个环节，确保产品质量。目前乾程产品采取用的标准统计如下：

表 1 技术标准详细分类统计

分类	应有数	现有数	应有数/现有数%
标准化工作导则	12	12	100%
技术基础标准	114	114	100%
设计技术标准	200	200	100%
产品标准	14	14	100%
采购技术标准	18	18	100%
工艺技术标准	20	20	100%
半成品技术标准	2	2	100%

设备、基础设施和工 艺装备技术标准	3	3	100%
测量、检验和试验方 法技术标准	46	46	100%
测量、检验和试验设 备技术标准	5	5	100%
包装、搬运、贮存、 标志技术标准	8	8	100%
交付技术标准	4	4	100%
服务技术标准	2	2	100%
能源技术标准	4	4	100%
安全技术标准	20	20	100%
职业健康技术标准	5	5	100%
环境技术标准	7	7	100%
信息技术标准	5	5	100%
合计	489	489	100%

由于企业遵循的标准较多，故列举研发设计的产品标准如下：

表 2 研发中心产品标准

序号	企业标准体系编号	标准（或文件）名称	原编号（国行标 编号或公司现有 编号）	实施日期（体 系建立日期）
1	Q/QCT03.01-001-2013	多费率电能表 特殊要求	GB/T 15284-2002	2013.10
2	Q/QCT03.01-002-2013	电子式交流电能表检定规 程	JJG596—2012	2013.10
3	Q/QCT03.01-003-2013	三相智能电能表型式规范 （光盘）	Q/GDW1356-20 13	2013.10
4	Q/QCT03.01-004-2013	单相智能电能表型式规范 （光盘）	Q/GDW1355-20 13	2013.10
5	Q/QCT03.01-005-2013	智能电能表功能规范	Q/GDW1354-20 13	2013.10
6	Q/QCT03.01-010-2013	远动设备及系统 第 5-101 部分：传输规约 基本远动	DL/T 634.5101	2013.10

		任务配套标准		
7	Q/QCT03.01-011-2013	远动设备及系统 第 5-104 部分：传输规约 采用标准传输协议子集的 IEC60870-5-101 网络访问	DL/T 634.5104	2013.10

(二) 企业计量水平

公司自 2011 年开始推行测量管理体系，建立了一支专业化的计量人员，行使计量器具管理职责。通过不断改进完善测量管理体系，制定了申购、审批、使用、周期确认、不确定度评定、维护保养、降级、报废等一系列管理制度。并根据顾客要求，识别确定了公司的关键测量过程，形成了《关键测量过程一览表》明确了测量过程监督检查的管控要求。通过信息化系统平台，实现了对测量设备信息化管理，确保测量设备准确、有效。

公司制订了系列《计量管理制度》，明确测量设备专人管理、测量过程受控管理，并配以职能部门的监督考核，确保实施过程中因测量产生的产品质量风险降到最低。



静电放电发生器



雷击浪涌发生器



脉冲浪涌发生器



快速群脉冲发生器



可程式恒温恒湿试验机



冲击碰撞台

图 5. 计量检测设备

(三) 认证认可情况

公司十分重视认证认可工作的开展和申报，公司已经通过和保持了质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、以及测量管理体系。并通过了国家 3A 标准化良好行为示范企业，20 多款产品通过国家电能的检测，并获得了国家生产许可证，出口产品通过了国际通用认证或所在地的准入许可。

取得证书不是目的，而是鞭策公司以更高的标准来严格要求自身，贯彻卓越的经营模式，不断改进，促进技术改革与创新，引领行业进度。



dlms 认证

MID 认证

STS 认证

图 6. 产品准入许可证书



图 7. 测量管理体系认证证书

(四) 检验检测管理

乾程拥有专业化的质量保证队伍，先进的产品质量检测设备，及高于行业的检测标准，通过不断地提高的质量检验能力保证产品的质量。

公司配置完备的专业开发工具和高端测试设备，建成具有国际先进水平的电磁兼容实验室、可靠性分析实验室、智能表计型式实验室，通过了 CNAS 认证，为研究开发工作提供坚实的后盾力量，充分满足了研发工作的需要，也保障了服务的质量。



图 9. 实验室认可证书

公司品管中心根据产品生产制程过程,对公司产品实现过程的各环节:来料、生产、出货等过程进行质量监控和管理,保证产品的质量合格率。对过程中的质量问题进行分析立项改进,确保质量事故得到彻底解决。

六、产品质量责任

(一) 产品质量水平

公司一直朝着以“销售为龙头,研发为保障,管理为基础,效益为中心”的理念发展,不断强化市场营销体系和技术创新体系。客户经理和项目组长都深入客户一线,通过与客户亲密接触,真正理解客户需求,使产品更加符合客户内在要求。

一旦与客户达成合作意向,将启动以项目组长为核心组织实施的内部流程。这些环节包括:方案设计、开发、采购、生产、总成、检验、发货、现场安装调试、客户培训以及工程验收交付使用后质保期内的产品维护。

所有环节均在有关项目成本控制、项目进度计划、质量保证体系控制下有效运转,由独立的职能部门客观地行使质量管理权,对各个环节的运转状况、运行的有效性、特别是关键环节进行监督、定期评价和持续改善。

单相智能电表



DDZY3699-M 2级单相费控智能电能表（模块-远程-开关内置）

主要功能

- 计量功能
- 事件记录功能
- 主动上报功能
- 时钟功能
- 保电功能
- 数据存储功能
- 清零功能
- 远程费控功能
- 信号输出功能
- 软件比对功能
- 分时计量功能
- 测量、监测功能
- 显示功能
- 冻结功能
- 停电过结算日补冻结功能
- 通信功能（RS485、红外、PLC）
- 安全保护功能
- 结算功能
- 广播校时功能

图 10.乾程产品——单相智能电能表



DDZY3699 2级单相费控智能电能表（远程-开关内置）

主要功能

- 计量功能
- 事件记录功能
- 主动上报功能
- 时钟功能
- 保电功能
- 数据存储功能
- 清零功能
- 远程费控功能
- 信号输出功能
- 软件比对功能
- 分时计量功能
- 测量、监测功能
- 显示功能
- 冻结功能
- 停电过结算日补冻结功能
- 通信功能（RS485、红外）
- 安全保护功能
- 结算功能
- 广播校时功能

图 11.乾程产品——2 级单相费控智能电能表



图 12.乾程产品——2 级单相本地费控智能电能表



图 13.乾程产品——2 级单相本地费控智能电能表

（二）产品售后责任

为确保给用户优良的售后服务质量，乾程始终以“用心服务 超越期望”为服务宗旨，坚守“迅速响应、一次到位”的服务理念，随时响应客户的要求。

公司拥有专业化的服务队伍，已逐步在东北大区、西北大区、华北大区、华东大区、华中大区、华南大区六个销售大区中建立起辐射全国的 31 个地区成立办事处，包括：北京、江苏、浙江、安徽、福建、江西、山东、河南、湖北、湖南、天津、四川、陕西、甘肃、青海、内蒙古、上海、宁夏、重庆、河北、山西、辽宁，吉林、黑龙江、新疆、西藏、广东、广西、贵州、云南、海南等，办事处配备专业的技术工程师，为项目调试和运行提供快捷服务。目前我司配置技术工程师 76 名，技术服务工程师都是计算机软工工程、自动化、电子与计算技术等专业具有多年工作经验的工程师，全部是本科以上学历，具有多个成功项目的实施经验，熟悉电力系统行业各项应用。



图 14. 31 个办事处辐射图

企业办事处采取如下质量投诉处理措施：

1. 办事处全天候7×24小时服务；
2. 现场故障2小时内响应并给与答复，12小时内按要求派专业工程师到达指定地点提供服务，2天内提交完备的系统解决方案。
3. 开通服务热线：400-117-2288
0532-88036767
4. 公司客服人员定期的对客户进行回访，以便及时了解产品运行状况。
5. 公司建有远程计算机技术支持网络，可以接受用户反馈意见和技术查询服务。公司网站地址：<http://www.itechene.com>

（三）企业社会责任

公司自导入质量管理体系以来，识别公司产品、服务和运营对质量安全、环保、节能、资源综合利用、公共卫生等方面的影响，先后导入了质量、标准化、环境、职业健康安全、测量体系等管理体系以及安全生产标准化。对生产作业活动中产生的废弃物、废水、废气、噪声以及员工职业健康、消防安全、用电安全、工伤事故、节能降耗等方面，制定了相应的目标、指标和管理方案及运行控制程序等措施。同时，公司还加强廉政、法纪教育，优化公司治理结构，制定了内部审计制度和其他财务管理制度。

1. 产品控制

公司在产品设计时，考虑产品使用对社会、能源等的影响，作为设计输入内容进行评审，贯彻国家相关标准，确保从源头承担公共责任。如：在智能电能表设计时，采取环保材料，降低能耗。

2. 环保

对生产活动产生的可回收的废弃物，如废纸板、废包装箱、废塑料、废木材等，划定专用场地，分类存放，专人负责，确保不造成环境污染，统一进行销售处理，实现废弃物的最大价值化。

3. 节能降耗

近年来，公司统一更换车间照明设施，制定中英空调使用和节能降耗多项管理制度，在节能减排方面取得了良好的结果；通过能源管理体系认证。

4. 职业健康安全

公司每年组织员工进行体检，对有职业危害岗位的员工按照职业病法律法规，进行岗前、岗中和离岗的职业病体检，体检发现的职业禁忌，采取调岗、治疗等措施处置；对确诊为职业病的员工，按照国家法律法规要求，及时给予补偿。

5. 消费者权益

公司积极维护客户的合法权益，设立全国统一服务热线，受理客户对服务和产品质量方面的投诉、要求及抱怨。并在全国各地设立 31 个办事处，及时精确的为客户解决问题。通过电话、现场走访、顾客满意度调查等方式进行产品使用信息的反馈，企业客户服务部及时向相关部门反馈，以便更好的解决产品或服务中存在的问题，从而更好的保障消费者的权益。

6. 公益支持

青岛乾程科技股份有限公司在快速成长的同时，勇于承担社会责任。从企业成立之初的自发捐助，到 2013 年初，设立了致力于帮助企业困难员工并帮助社会上弱势群体的企业组织——“乾程爱基金”，陈福军先生亲任会长。爱基金成立以后，企业里同事遭遇交通事故后、雅安地震发生之后，第一时间将善款送到员工家里，送到红十字会。定期去儿童福利院、敬老院去看望孩子和老人们，也成为爱基金的一项固定活动。2022 年青岛、海南等多地爆发疫情，乾程科技向奋斗在战疫一线的崂山科创委、高科园管委、辽阳东路派出所、北京师范大学海口附属学校、海南医学院第一附属医院等单位捐赠防疫物资，慰问奋斗在抗疫一线的单位及工作人员，携手抗击疫情，共渡时艰。



图 15. 乾程爱基金公益活动

(四) 质量信用记录

公司发展至今，从未因产品质量问题而受过处罚和通报，也无其它不良信用。

凭着对质量的追求，青岛乾程科技股份有限公司在质量工作方面获得了卓越成绩，多次获得各级政府主管部门和行业协会的表彰和奖励，具体如下：

表 3 主要质量荣誉

获奖名称（含等级）	获奖时间	颁奖部门
驰名商标	2015 年 6 月	国家工商管理总局商标局
山东省名牌产品	2018 年 1 月	山东省质量强省及名牌战略推进工作领导小组
崂山质量奖	2017 年 1 月	青岛市崂山区人民政府
标准化良好行为证书	2014 年 4 月	山东省质量技术监督局
省级守合同重信用企业	2018 年 6 月	青岛市工商行政管理局，青岛市企业信用协会
青岛市优秀质量管理小组	2012 年 6 月	青岛市经济和信息化委员会、青岛市总工会、青岛市质量管理协会等
青岛市优秀质量信得过班组	2012 年 6 月	青岛市经济和信息化委员会、青岛市总工会、青岛市质量管理协会等

公司获得的各类奖项和称号，只是乾程对自我评价和追求的一个脚印，是迈向新征程的一个更高的起点。

第三部分 报告结语

青岛乾程科技股份有限公司 2012 年就已获得市级“守合同、重信用”企业，质量诚信已成为乾程的无形资产。世界质量大师朱兰博士说“21 世纪是质量的世纪”。在经济全球化的今天，质量发展已经成为世界潮流。乾程要将质量管理切实贯彻到企业管理中，提升企业竞争力，提升效益、节约成本，通过卓越的过程实现卓越的结果。

今天，乾程人正以昂扬的斗志，巨大的热忱，通过自身的努力与拼搏，向着打造百年企业，向着建成智慧能源管理领域一流企业的愿景目标而不断前行。

附件：1.报告索引

	目录	企业质量信用报告 编写指南	本报告对应页码
第一部分 报告前言	一、报告编制规范	5.2	3
	二、企业高层致辞		3
	三、企业简介		4
第二部分 报告正文	一、企业质量理念	5.3	8
	二、企业质量管理	5.4	8
	(一) 质量管理机构	5.4.2	8
	(二) 质量管理体系	5.4.3	8
	三、质量安全风险管理	5.4.4	11
	(一) 质量风险监测	5.4.4	11
	(二) 应急管理	5.4.4	12
	四、企业质量诚信管理	5.5	12
	(一) 质量承诺	5.5.2	12
	(二) 运作管理	5.5.3	13
	(三) 营销管理	5.5.4	13
	五、质量管理基础	5.6	14
	(一) 企业产品标准	5.6.2	14
	(二) 企业计量水平	5.6.3	15
	(三) 认证认可情况	5.6.4	17
	(四) 检验监测管理	5.6.5	18
	六、产品质量责任	5.7	18
	(一) 产品质量水平	5.7.2	18
	(二) 产品售后责任	5.7.3	20
	(三) 企业社会责任	5.7.4	22
(四) 质量信用记录	5.7.5	24	
第三部分 报告结语	报告结语	5.8	24

2. 读者意见反馈

姓名:		职务:	
单位:			
地址:			
电话:		Email:	
您对本报告的总体满意程度:			
<input type="checkbox"/> 很满意	<input type="checkbox"/> 比较满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意
您最关注本报告的哪些章节:			
1、			
2、			
3、			
本报告中令您满意的是:			
1、			
2、			
3、			
您希望本报告在哪些方面进行改进:			
1、			
2、			
3、			
请点评一下本报告，或对报告提出您的意见和建议:			