

江苏中超电缆股份有限公司
2024 年度企业质量信用报告

二零二五年三月

目录

第一部分 报告前言部分	1
一、编制规范	
1.1 报告内容客观性声明	1
1.2 企业高层致辞	2
1.3 企业简介	2
二、报告正文	4
2.1 企业质量理念	4
2.2 企业质量管理	4
2.2.1 质量管理机构	4
2.2.2 质量管理体系	5
2.2.3 质量安全风险管理	6
2.2.4 质量诚信管理	6
a) 质量承诺	6
b) 运作管理	7
c) 营销管理	7
2.2.5 质量管理基础	8
a) 标准管理	8
b) 计量管理	8
c) 认证管理	9
d) 检验检测管理	10
2.2.6 产品质量责任	10
a) 产品质量水平	10
b) 产品售后责任	11
c) 企业社会责任	13
d) 质量信用记录	15
三、结束语	16
3.1 展望	16
3.2 读者意见反馈	17

第一部分、报告前言部分

一、编制规范

1.1 报告内容客观性声明

公司一直坚持“质量第一、顾客至上，做电缆行业的排头兵”的质量方针，依法经营，坚持走“专业化、特色化、精细化、品牌化”的高质量发展之路，以技术创新为根本，不断加大新产品研发投入，始终紧跟客户需求，通过企业文化塑造，加速产业结构调整，提升顾客满意度、员工满意度。编制 2024 年度企业质量信用报告，旨在接受社会各界意见，接受监督、改进工作。

1.1.1 报告的组织范围

本报告覆盖范围为江苏中超电缆股份有限公司。

1.1.2 报告时间范围

本报告时间范围：2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。

1.1.3 报告发布周期

本报告为年度报告，以 1 年为周期。

1.1.4 报告数据说明

本报告公布了基本的企业信用信息数据项，数据来自公司内部统计，包括基本信息、经营管理信息、财务信息、银行往来信息、提示信息和其他信息。这些均来自于对企业相关记录的整理、收集和分析。因此信息质量可靠，经得起审核验证。

公司地址：江苏宜兴市徐舍镇振丰东路 999 号

邮编：214242 **网址：**<http://www.zcdlgf.com> <http://www.zckggf.com>

电话：0510-87698258

传真：0510-87695111

基本开户行：中国民生银行股份有限公司宜兴支行 **帐号：**695710766

E-MAIL：zccable@126.com

1.2 企业高层致辞

江苏中超电缆股份有限公司始终肩负着以“安全保障、沟通世界”作为企业使命，“以诚信经营、以创新发展、做线缆行业标杆”为企业愿景，坚决落实企业质量主体责任，严格遵守国家相关质量法律法规，始终以国家标准和顾客要求来严格要求自己，健全产品质量、服务追溯体系，切实履行企业质量主体责任，依法承担质量损失赔偿。

为确保质量诚信体系的有效运行，从制度上加以规范，从考核手段上加以落实约束，从质量文化上加以引导，从努力改进和积极实施名牌战略上加以提升，大力营造和创建质量诚信工作氛围和体系，不断提升产品实物的综合水平，切实服务客户，满足或超越客户的期望。

近年来，在创建诚信体系中公司注重强化品质管理的核心地位，不断提升总经办、质量管理部的综合管控水平，将“质量就是效益”、“质量就是员工的饭碗”、“下道工序是上道工序的客户”等质量责任感和使命感贯穿于整个生产控制中，落实在各个岗位工序上，切实营造了良好的齐抓共管、常抓不懈的全员质量管理氛围，通过努力打造和树立质量诚信意识，全面提升产品质量水平。

为进一步提升产品质量，落实质量主体责任，公司努力创建质量诚信体系，以《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国标准化法》为依据，以生产许可证管理条例、国家/行业标准等规章制度为准则，在行业中率先取得三体系认证并认真落实和持续改进。公司开始全面推行 GB/T19580《卓越绩效评价准则》，通过加强管理制度建设，开展组织流程再造，梳理绩效指标，以达到经营绩效持续改善的目的。为确保质量诚信体系的有效运行，在制定科学严谨的诚信管理制度的基础上，通过严把进厂原辅材料诚信关、生产组织诚信关、质量监控诚信关、质量技术服务诚信关、人员诚信观，不断完善企业的诚信体系建设。把诚信渗透并凝结于企业经营理念之中，贯穿于从原料进厂到产品出厂等生产质量控制全过程，成为企业的行为方式和员工的自觉行动。

公司将一如既往努力践行“坚持质量和服务为企业生存发展之根本，打造精品，和谐共赢”的质量管理模式，以“员工第一”的管理理念，坚持走“科技兴企”之路，向质量求效益，以人为本，以质取胜，以诚服众，赢得市场。

1.3 企业简介

江苏中超电缆股份有限公司创建于 2015 年，占地面积 20 余万平方米，注册资金 12.68 亿元，是专业从事电线电缆的研发、生产、销售和售后服务的公司，拥有多项自主知识产权专

利以及多项高新技术产品、国际产品技术认证。江苏中超电缆股份有限公司是江苏中超控股股份有限公司（股票代码：002471）的核心子公司。

公司生产装备精良，拥有各类生产和检测设备 1000 余台套，其中引进具有国际先进水平的 500kV 干法交联生产线 2 条，年生产能力达 80 亿元，可按照中国、英国、德国和国际电工委员会等标准设计生产客户满意的产品，并能根据用户的不同环境要求设计生产特殊要求电缆。公司产品包括电力电缆、电气装备用电线电缆和裸电线三大类，涵盖低压、中压、高压、超高压 500 多种型号、10,000 多种规格。主要产品有 500kV 及以下环保型阻燃超高压交联电缆、500kV 及以下资源节约型铝合金架空线、35kV 及以下电线电缆等，广泛用于电力、信息、石化、铁路、矿区、建筑等行业，公司在全国各地设有 115 多个销售网点，中超产品质量稳定，服务优质，追求卓越，获得广大用户的青睐和一致好评。

公司拥有国内外技术先进、一流成熟的各类生产设备、检测仪器近 200 台（套），装备水平处于行业领先地位。按照“严格管理，精益求精，打造精品”的要求，坚持原材料检验、过程检验和出厂检验三检制度，强化过程检验，实施上下工序间互检，严格执行高于国家标准的内部控制标准，有效保证产品生产质量。公司拥有众多高素质的熟练技工、技师、具备技术研发和市场开发能力的工程技术人员。公司主要股东和中高级管理人员具备丰富的电线电缆销售和生产管理经验。作为江苏省高新技术企业，公司坚持走“科技兴企”之路，重视技术创新，和上海电缆研究所、哈尔滨理工大学、中国电科院等科研院校广泛合作开展产品研发、标准编制、试验检测、新材料研制等工作。

公司视质量为生命，坚持质量管控，培育中超品牌。公司及产品通过 ISO 9001 质量管理体系认证、ISO 14001 环境管理体系认证、ISO 45001 职业健康安全管理体系认证、SA8000 社会责任标准认证、ISO37301 合规管理体系认证、ISO10012 测量管理体系认证证书、ISO50001 能源管理体系证书、ISO14067 产品碳足迹证书、GB/T39604 社会责任管理体系认证证书、GB/T37422 绿色包装管理体系评价证书、CQC 绿色供应链评价证书、GB/T27922 售后服务认证证书（五星级）、全国工业产品生产许可、CCC 国家强制性产品认证、PCCC 电能、UL 认证等认证，“中超”以优质品牌形象和优秀的企业文化著称于行业。

今天及未来，中超电缆致力跨越发展，进一步加强品牌建设，不断提升公司品牌的市场影响力；与同行一起，继续推动电缆行业整体产品质量水平的提升；紧跟市场需求，以高品质的产品和完善的服务塑造、强化公司核心竞争力；继续加强公司新产品研发和技术装备，提高生产效率，优化产品结构，扩大公司业务覆盖范围；合理配置公司人、财、物等资源，快速提高公司高压及超高压电缆、环保型电缆的市场份额，朝着“双百亿”强企目标迈进，成为在业内具有重要影响力的电线电缆制造企业。

二、报告正文

2.1 企业质量理念

企业质量理念是一种崇尚质量、追求卓越、注重管理和为消费者负责的现代企业意识。卓越的质量理念能增强企业的凝聚力和活力，进而不断提升企业的创造力。

公司经过多年来的发展，依托先进的管理理念和企业文化，已从作坊式工厂发展成为行业著名的以品牌经营为核心的规模企业。在以俞雷董事长为核心的领导人的精心培育下，形成了包括企业使命、愿景、价值观和管理方针在内的独具中超特色的质量诚信文化体系。

使命、愿景、价值观、质量方针

使命	安全保障、沟通世界
愿景	以诚信经营、以创新发展，做线缆行业标杆。
价值观	核心价值观：尚善重德，以人为本。
	企业精神：以人为本、品牌治企、诚信经营、创新管理。
	企业理念：一切为了员工。
	企业宗旨：创新、务实、诚信、双赢。
	企业质量管理模式：坚持质量和服务为企业生存发展之本，打造精品，和谐共赢。
管理方针	质量第一，顾客至上，做电缆行业的排头兵； 节能降耗，保护环境，为可持续发展担责任； 安全生产，预防为主，关注员工身心健康。

2.2 企业质量管理

2.2.1 质量管理机构

为了确保质量管理体系正常运转，公司在组织机构上进行合理的划分，人员实施优化组合，在总经理直接领导下，公司质量管理负责人直接领导质量管理部的工作。

下设质量管理部、技术部、生产部、超高压事业部、设备部、供应部、安环办、营销总部、行政部、人力资源部、财务部、总经办等，各部门职责明确，分工合作，共同完成公司的质量管理体系工作，保证质量管理体系的有效运行和持续改进，实现质量诚信目标。

公司建立了管理方针和目标，人员、厂房、设施和设备能保证实现质量方针和目标的条件。建立了独立的质量管理体系及相关制度，能行使质量否决权。设立了质量管理部门、总经办等管理机构，明确了各部门及相应管理人员的职责。建立了质量激励机制，对各部门负责人年终进行全方位打分（绩效评分，领导评议，横向部门和员工评议相结合），实行末位淘汰，对员工实施奖励制度，更好地激发了每一位员工的工作激情，在实际工作中发挥自己的主观能动性，出色地完成各项工作。

2.2.2 质量管理体系

公司根据 ISO9001 质量管理体系的要求建立、完善了公司质量管理体系，形成了《管理手册》、《程序文件》、《管理制度》等三个层次的质量文件，制定质量管理职责分配表，明确了公司领导、中层干部及员工所承担的质量职能与职责。围绕着“质量第一、顾客至上、做电缆行业的排头兵”这一公司质量方针，规范管理程序的落实与实施，规范全体员工的质量行为，任何工作均必须按照公司质量管理体系文件的规定执行，养成良好的工作习惯，使公司的各项管理工作实现标准化、程序化、规范化，做到六个凡事：凡事有标准；凡事有章可循；凡事有人负责；凡事有监督；凡事有案可查；凡事有改进。

根据公司年度质量工作计划要求，人力资源部组织按不同层次对员工进行质量法规和质量知识的培训，注重员工的质量知识的普及教育工作，建立了一套完善的员工培训制度。培训覆盖面达到 95%以上。公司总经办每年组织开展内部质量管理体系审核工作，审核各单位在各项管理工作中是否按照公司质量体系文件的要求执行，及时纠正不符合，并落实相应的奖罚工作，确保质量管理体系运行的有效性。对各部门的质量管理工作情况，质量目标的完成情况按季度进行检查考核。公司每年开展一次管理评审工作，对公司年度质量目标的完成情况，体系运行情况，顾客投诉情况进行分析、总结，并采取有效的纠正、预防措施，推动公司质量管理体系的持续改进。

通过开展内部质量审核及管理评审工作，测量分析公司质量管理体系的运行状况，测量分析各部门质量指标的完成情况及绩效结果，及时调整、优化体系运行程序中不合理的结构，改进管理程序，保证质量体系运行的高效、合理、科学，同时对审核过程中发现的不符合质量文件要求的质量行为和做法及时予以纠正，并采取有效措施，防止类似不符合项的重复发生。检查公司质量体系文件的贯彻、落实、执行情况，对不合理的管理程序及时进行调整与改进，使管理过程做到简约、规范、高效，对违反质量体系文件要求的行为依据公司《产品质量控制及奖罚考核条例》的相关条款进行纠正和处罚，并列入部门质量管理体系季度考核，督促各部门

强化自身管理提高质量责任感，推动生产效率的提高，使公司质量体系的运行保持高效、规范
的运行，推动公司管理水平的提高及绩效水平的提高。

2.2.3 质量安全风险管理

在公司的质量管理工作中，质量管理部为公司质量检验、计量的主管部门，其中从事质量
专职检验工作的为 43 人。质量管理部在公司的每一个生产厂区均配置了检测中心及成品试
验区，对产品质量形成的全过程实施质量检验及控制，即从物资采购、生产制造、产品出厂的全
过程按照国家标准、企业标准、检验文件进行检验，对发现的质量问题及时反馈给相关部门，
由相关部门采取纠正、预防措施。对关键原材料、关键工序及特殊工序通过评审、确认，制订
有效的预防措施，降低质量风险的发生。公司对所有成品的质量特性指标进行了分级，形成了
《产品质量特性重要度分级规定》，其中属于 A、B 级的为质量安全风险点，均制订了质量安
全风险控制措施，并对措施的执行实施监控，纳入质量管理工作考核，防止质量风险的发生。
针对重大质量安全事故的发生，公司制订了《不合格品控制程序》、《不合格产品召回及处
置管理规定》及《应急准备和响应控制程序》，制订了重大质量安全事故上报流程及预案处理措
施。通过制度规定及流程要求，及时应对重大质量安全事故的发生，最大限度减少因重大质量
安全事故发生的损失，确保公司财产、员工生命的安全。公司共制订了质量安全事故应急预案，
每年开展了应急预案的演练活动，对演练过程中发现的缺陷，及时修订了预案，收到了良好的
效果。

2.2.4 质量诚信管理

a) 质量承诺

- 1) 认真组织学习、宣传、贯彻《中华人民共和国产品质量法》，努力提高企业的产品质量，
努力提高企业的整体素质和市场竞争的能力，持续向用户提供持续满意的产品。
- 2) 使用设计选定的合格材质，依据产品质量标准，按着设计工艺，应用先进设备生产制造，
确保产品质量符合国家标准和用户要求。
- 3) 牢固树立“质量形象”观念，实现名牌发展战略。
- 4) 努力培育企业质量文化，把职业道德、敬业精神作为培育企业文化的重要内容。
- 5) 努力提高服务质量。顾客永远是我们的“上帝”，消费者永远是我们的“衣食父母”。

b) 运作管理

1) 产品设计诚信管理

公司研发中心根据营销总部按照客户对新产品或现行生产的产品提出的要求进行结构、材料、工艺线路、程序的设计，填写《设计输入评审单》，提交相关部门负责人评审；评审时，各部门人员应对其中不完善、含糊或矛盾的要求做出解释，确保设计开发输入信息的充分性和有效性，针对不足项目予以适当修改。公司研发中心针对产品设计的原则基于客户的使用要求，材料的使用寿命，工艺线路的可行性进行，绝不夸大产品是使用性能及使用要求，一切要求围绕客户的使用安全而产生。

2) 原材料采购诚信管理

公司制定了《采购控制程序》，建立了完整的原材料选择、评估、采购管理制度，定期对合格供方进行评分，每年召开供应商表彰大会，对评定为优秀的供应商给予表彰，同时给予一定的优惠政策，对不合格的供方第一次进行相应的辅导，监督其整体水平提升，对仍不合格的实施淘汰处理，对所有供应商实施动态管理，实现双赢。从源头上保证供应商所提供的原材料质量符合要求。

3) 生产过程诚信管理

在创建诚信体系中公司注重强化品质管理的核心地位，不断提升品质量部的综合管控水平，将“质量就是员工的饭碗”、“下道工序是上道工序的客户”等质量责任感和使命感贯穿于整个生产控制中，落实在各个岗位工序上，切实营造了良好的齐抓共管、常抓不懈的全员质量管理氛围，通过努力打造和树立质量诚信意识，全面提升产品质量。

c) 营销管理

公司经过十多年的发展，销售市场已形成“以重点地区铺面、目标地区布点”为市场策略，以地区城市为枢纽市场的销售网络格局，100多个销售网点遍布全国各地，形成了固定顾客群。鉴于对上述客户群的分析，公司按照客户的重要程度，将客户分为三个层次。即：关键客户、重要客户、一般客户。为了全面获取可用的真实信息，一般对不同的顾客侧重采用不同的方式，主要有：

1) 关键客户：对重点项目工程，关键领域的关键客户，公司领导的互动走访，服务市场，建立战略伙伴关系，努力成为其第一供应商，了解新建项目信息，新产品的动向，及时开发市场，适应客户需求；对长期合作的固定合作伙伴，要加强定期的售前、售中、售后服务，通过上门回访、满意度调查了解客户的需求和期望。

2) 重要客户：通过建立客户档案，营销部领导定期走访客户，客服人员主动服务，一方面了解客户对已销产品的满意程度，收集顾客需求；另一方面收集客户新建项目，新的要求，努力使其变为改进客户。

3) 一般客户：通过营销服务人员走访，使客户更加了解中超电缆，提高顾客满意度，实现客户的忠诚度，并逐步使其成为重要客户。

公司设立售后服务领导小组，公司总经理任组长，成员由质量管理部、技术部、营销部、生产部等单位负责人组成。下设售后服务中心，具体负责产品售后服务的日常管理和组织协调等工作。

完善了产品售后服务管理制度，制定了《售后服务响应制度》，对用户信息反馈、投诉管理、质量事故调查处理、定期走访等做出了明确规定，售后服务中心负责建立售后服务档案，收集和补充信息资源，为用户提供便捷服务。每季度走访用户，及时收集存在问题，实行 4 小时服务响应制度，24 小时予以答复，3 个工作日予以解决，把“4 小时服务”、“超前服务”、“全过程服务”贯彻在产品制造、安装及调试的全过程。良好的服务，使用户满意度达到了 91.5%。市场占有率明显提高。

2.2.5 质量管理基础

a) 标准管理

为了确保公司产品能充分满足标准的要求，超越顾客的期望。公司大力推进企业标准化建设，积极宣贯和实施国家相关标准化方面的法律法规，建立适应市场的标准化工作机制，企业标准 44 项。企业产品标准覆盖率 100%，企业产品达标率 100%。企业的标准体系基本可以满足企业正常生产、经营和管理的需要。企业十分重视技术标准基础工作，积极采用国际标准和国外先进标准，积极参加国家、行业标准化活动，截止目前为止，公司参与了制定行业标准 2 项，团体标准 11 项，取得了显著成绩。

b) 计量管理

公司历来重视计量基础工作，充分意识到科学的计量检测手段是现代工业生产的三大支柱之一，认识到计量工作对提高产品质量和经济效益所起的作用。2021 年 9 月公司通过测量管理体系的认证，使公司计量管理工作又上了一个新的台阶。

c) 认证管理

公司从获得 3C 认证证书后给企业发展和规模迅速扩大的益处中，得到了启示，敏锐地认识到并逐步接受了以下观点：在日益激烈的市场环境下，企业要发展就必须被顾客认同，要提高产品质量，为顾客提供满意的产品，就必须采用国家、国际标准，建立科学完善的管理体系，才能保证企业规范、健康、可持续发展。企业相继通过质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全认证；主导电缆产品分别通过 CCC 强制产品认证、CB 认证等。公司在管理体系和产品认证方面的状况，见表 1。

表 1 公司产品和体系认证汇总

序号	产品名称	认证类型
1	聚氯乙烯绝缘无护套电缆电线	4 张 CCC 产品认证证书
	聚氯乙烯绝缘聚氯乙烯护套电缆	
	聚氯乙烯绝缘软电缆电线	
	聚氯乙烯绝缘安装用电线和屏蔽电线	
2	裸绞线	产品生产许可证证书
	塑料绝缘控制电缆	
	挤包绝缘中、低压电力电缆	
	架空绝缘电缆	
3	中低压电力电缆	5 张 CB 证书
	光伏电缆	
4	质量管理体系	ISO9001 认证
	环境管理体系	ISO14001 认证
	职业健康安全管理体系	ISO45001 认证
	测量管理体系	ISO 10012:2003 认证
	能源管理体系	ISO 50001 认证
	产品碳足迹证书	ISO14067
	社会责任管理体系认证	GB/T39604
	绿色包装管理体系评价	GB/T37422
售后服务认证（五星级）	GB/T27922	

d) 检验检测管理

公司于 2015 年建设了行业一流的检测中心，基础设施比较完备，拥有 1800 平方米的办公、分析检验及新产品试验场所，研发中心引进国内外先进电线电缆检测设备约 100 余台套。公司制定了原材料、过程及成品出厂检验规范，建立了各种试验项目操作规程，拥有检测资格证书的人员有 22 名。对公司所进厂的主要原材料具有了全部检验能力，对成品电缆能够完成导体直流电阻、绝缘电阻、击穿强度、耐压试验等电性能、绝缘/护套厚度、热延伸、热收缩、老

化前后试验、比重、低温试验等主要项目的检测，所有出厂产品的检测数据能实现可追溯。并在新产品设计和开发过程中发挥着重要的作用。公司对检测中心的管理工作一直坚持“科学、公正、高效”的原则，在历次的外部审核过程中得到审核员和专家的高度认可，并获得来公司考察顾客的一致好评。2024年5月16日公司检测中心获得CNAS认可资质。

2.2.6 产品质量责任

a) 产品质量水平

企业对消费者的承诺：

- 1) 实行4小时服务响应制度，接到用户质量和服务要求后相关服务人员4小时内赶到约定地点提供服务；
- 2) 产品在交验前的损坏、质量问题、短缺，概由企业负责；
- 3) 在质量保证期内（指产品投入运行之日起1年）存在或发生的质量问题，经双方确认，确是公司责任，公司负责免费进行妥善缺陷处理或调换、退货，并且承诺在一般情况下24小时内服务到位，特殊情况与用户协商确定，合理费用概由公司承担；
- 4) 经双方确认是用户责任而造成的质量问题，公司也将积极协助解决，努力满足用户的要求；
- 5) 因用户设计变更，产品规格、型号、数量有所变动，公司将积极响应，急用户所急，努力满足用户要求；
- 6) 用户在安装使用过程中，如需要提供技术指导，公司将及时派出专业技术人员免费提供服务，满足用户要求；
- 7) 公司建立用户档案，并定期走访用户，向用户进行书面和电话联系，征询用户意见和建议，对用户提出的建议和质量问题进行统计和分析，不断完善公司的管理，进一步提高产品质量和营销服务质量，追求尽善尽美，满足用户的需求。

2024年产品实物质量水平：主要原辅材料严格对照国家标准和采购检验规范检验，对不合格的原材料全部作退货处理，同时要求供方制定相应的纠正和预防措施。公司按照《产品出厂检验规范》做好成品出厂前的检验工作，确保出厂产品全部符合标准及客户的要求。每月做好产品一次合格率的统计工作，均达到公司质量目标要求。

公司售后服务质量水平体现在顾客的满意程度。公司对顾客满意程度测量系统分两个层面：一是公司自身的“顾客满意度指数”调查和评价，由营销经理、技术服务工程师、营销部长在顾客服务的同时进行，由营销部售后服务中心收集，分区域、分行业、关键顾客、普通顾客进行顾客满意度的测量。2024年公司测评的用户满意度指标达到91.5%。

b) 产品售后责任

1) 产品“三包”责任：为主动履行企业质量主体责任，以维护客户利益为原则，公司扎实开展售前、售中、售后服务。公司对非用户使用、保管不当，经国家相关检验机构仲裁确定为存在质量问题的产品主动承担“包退、包换”责任。通过加强对每批成圈电缆定量包装长度的抽检管理，确保出厂的电线/电缆的长度达标，避免“缺斤少两”。

2) 产品召回管理制度及情况：企业严格遵守国家《产品质量法》、《计量法》等相关法律、法规的规定，制定了《不合格品控制程序》、《不合格产品召回及处置管理规定》，建立售后服务体系。为确保出厂产品合格，从原材料进厂到产品出厂，在生产实现的全过程中实行质量控制，设立质量控制点，随时对生产过程进行监控；出厂产品的检验严格执行现行有效的国家标准，按照标准要求取样检测，检验后的产品留样以备复查，防止错检、漏检，坚决杜绝不合格产品出厂。严格按照《不合格品控制程序》对不合格品进行控制，保证了出库产品质量。近年来，企业质量管控水平较高，产品性能满足国标及用户要求，产品质量稳定，在实际销售、质量服务过程中不存在产品召回情况。

3) 建立投诉管理系统

在“全心全意为顾客服务”的宗旨下，公司建立了方便快捷的投诉管理系统，具体见图 2。

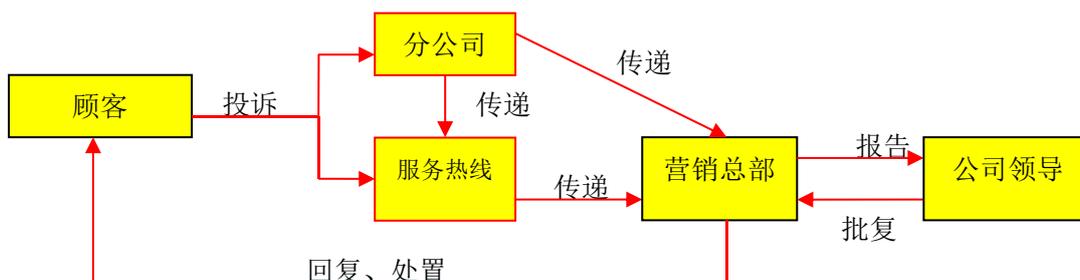


图 2: 咨询投诉流程图

——投诉处置期限承诺

实行 4 小时服务响应制度，接到用户质量和服务要求后，相关服务人员 4 小时内赶到约定地点提供服务。

——投诉管理相关职责

投诉内容传递至市场部或营销总部后，由市场部或营销总部售后服务中心根据顾客投诉内容，组织相关部门进行客户投诉回复或上门服务处置。

质管部：负责产品的检测、产品发生故障后的故障点的查找等检测工作；负责产品的返修或返工；负责同客户进行检测方法和检测技术的探讨和沟通。

技术部：负责产品标准的说明和解释工作；负责各类产品的技术解释工作，必要时为客户进行产品选型时的技术说明工作；对不明原因造成的产品故障，进行上门勘察，便于分析故障原因。

营销总部及市场部：经服务处置确认需要退货或调换的产品，及时组织生产或发货，保证在最短的时间内满足客户的要求；做好客户服务的登记工作，对整个服务处置过程予以记录，收集《客户服务处理反馈单》，识别客户对服务处置结果的满意程度，每年对《客户服务处理反馈单》进行整理分析，分析服务过程和服务结果，并进行必要的改进。

c) 企业社会责任

1) 公共责任

针对环境保护、能源消耗、资源综合利用、安全生产、产品安全、公共卫生等方面，公司严格执行国家相应的法律法规要求。作为一家以生产电线电缆产品为主的制造型企业，其生产的产品涉及人民生命和财产的安全，所以公司始终所生产产品的安全性和可靠性，产品均依据国家标准或行业标准组织。按照国家产业政策，取得了工业产品生产许可证、通过了国家强制性产品认证并获得 CCC 产品认证证书。

公司通过环境管理体系、职业健康安全管理体系，并通过认证。旨在提高员工环境和职业健康安全意识，加强环境控制和保护，加强安全管理，杜绝安全事故和职业病的发生。政府在《国务院关于进一步强化安全生产工作的通知》、《国务院安委会关于深入企业安全生产标准化建设的指导意见》等系列法规中规定企业必须开展安全生产标准化活动，2018 年公司开始策划了安全生产标准化的建设工作，通过建立安全生产责任制，制定安全管理制度和操作规程，排查治理隐患和监控重大危险源，建立预防机制，规范生产行为，使各生产环节符合有关安全生产法律法规和标准规范的要求，人、机、物、环处于良好的生产状态，并持续改进，不断加强企业安全生产规范化建设，公司于 2023 年获评国家级绿色工厂。2023 年取得“零碳工厂”证书。2024 年 1 月份取得安全生产标准化三级企业（机械）证书，证书编号为：WXSJBZH202401012。

公司对生产过程危险源和环境因素辨识，新建项目进行环境和安全评价，制定预防和控制措施，明确控制目标、过程、方法，确立满足和超越法律法规要求关键过程。

公司关注生产过程中对环境保护、能源消耗、资源综合利用、安全生产、产品安全、公共卫生等方面的影响，针对相关风险，制订相应的制度、规程、程序以进行控制，对发现的问题，

制订纠正措施并予以改进。

对于产品安全，公司按照质量管理体系要求，编订了《产品的监视和测量控制程序》，同时编订了《原辅材料检验规范》、《过程检验规范》和《成品出厂检验规范》，对产品在生产制造过程中实行全规程的质量检验和控制，确保整个生产质量处于受控状态，做到不合格品不出厂。

对于环境保护、能源消耗、资源综合利用，公司借助环境管理体系方法，开展环境管理，在环境保护方面提高厂区绿化率，建立花园式的工厂，控制能源消耗、提高资源利用率。公司在产品制造过程中，虽然对环境的不良影响较小，但多少还存在一些诸如：废渣、噪声等不利环境因素，但公司本着科学发展的态度，努力做好环境保护工作。

——保护自然环境，营造绿色工厂

① 控制废水排放

电缆产品在生产过程中，生产用水主要采用循环水。废水的排放主要为生活用水，对于排放，公司首先教育职工，节约用水，减少排放。其次，公司在设计建造过程中，就较好地建设了完善的排水管网，防止污水的渗漏和外泄。所有污水排放管道均接入城市污水管道，进入污水处理厂。有效地控制了污水对环境的影响。2024 经宜兴市环境监测站对冷却回用池内的水质进行监测，监测结果表明其循环冷却水池中的 pH、COD、氨氮、总磷、SS 浓度均达到《污水综合排放标准》一级排放标准。

② 控制锅炉烟气排放

公司于 2016 年进行了锅炉改造工程，废弃了原有的煤锅炉，采用了天然气锅炉，属于清洁锅炉，达到了无废气排放标准，2024 年经宜兴市环境监测站监测，锅炉排放符合《锅炉大气污染物排放标准》（GB13271）中的排放要求。

③ 固体废弃物处理

公司排放的固体废弃物中，主要以高分子材料居多。公司首先做好固废物的分类收集工作，做到集中存放、集中处置。公司通过与有资质公司签定合同，委托其进行固废物的回收处置，处置率 100%，几年来未发生社区投诉事件。

④ 厂区噪音防护

公司在车间设计、设备选型时，尽可能采用低噪音设备，并结合隔音、吸音等设备减少噪音污染，防止噪音对生产职工的伤害和对周围居民造成影响，2016 年初，公司对 5 台收放线设备进行了张力改造，变摩擦张力控制为变频电机控制，彻底消除了收放线设备摩擦张力所产生的噪声。在环保局每年一次的监督检查中，厂区噪音全部符合国家标准。2024 年宜兴市环境监测站对公司昼间厂界噪声监测，公司厂界昼间噪声符合《工业企业厂界噪声标准》（GB12348）三类昼、夜间标准。一年来未发生行政处罚和居民投诉，公司的噪声排放能满

足法律法规和其他要求。

——关注未来、节能降耗

① 对生产用水进行循环利用，电缆产品在生产过程中，用水量较大，为解决大量的水耗，公司花巨资安装了多台水循环装置，不仅节约了昂贵的水费，更重要的是为国家水资源储量作贡献；

② 公司大部分设备经改造后采用变频控制技术；公司的路灯照明、生产区域照明主要采用新型节能照明灯，减少了电能的消耗。生产装备部对生产一线用电量大的几个工序合理安排，如拉丝、造粒、炼胶等，尽量安排晚班，可避开用电高峰期，充分利用谷电，降低用电费用。

③ 做好机头料、剥废线所产生的原材料的再利用工作，公司购置塑料粉碎机，将开车时所产生的机头料、剥废线产生废塑料进行粉碎再利用，提高了材料的利用率。

公司通过不断开展节能降耗活动，使万元产值能耗不断降低，很好的节约了能源。

对于安全生产、公共卫生方面，公司借助职业健康安全管理体系方法，开展职业健康安全管理管理工作。公司制订安全生产管理制度，成立公司级、部门级安全领导小组，公司于各部门、车间签署安全责任状，明确安全指标，实施重奖重罚，确保安全工作落实到实处。公司每周定期召开安全工作会议，定期开展安全大检查，对发现的问题及时组织整改；进行危险源的识别评价，确定重大危险源，按照《公司环境、相关方及风险机遇控制程序》及《危险源辨识、风险评价和风险控制程序》对重大危险源实施管理控制，建立《应急准备和响应控制程序》，成立应急领导小组，防止突发事件的发生和应急处置；做好安全设施的配置和保养，消防器材实施专人管理和每月定期检查，每年组织消防演练；注意劳动保护，按照劳动保护条例配发工作服及相关劳动保护用品，特殊工作场所配发防尘口罩等；加强食堂卫生管理工作，严格按照食品卫生法做好职工食堂的食品卫生管理，做好食堂的环境卫生工作，给职工一个洁净的用餐环境；每年组织职工体检，及时了解职工的健康状况，防止职业病的发生。公司于2024年1月份取得安全生产标准化三级企业（机械）证书。

2) 道德行为

公司把诚信守法作为企业的基础准则，也作为每个员工的处事原则。公司自成立以来，坚持互惠互利、遵纪守法等道德原则，切实履行法律法规和道德规范所赋予的各种义务，得到了社会的肯定，树立了良好的道德形象。

公司有常年法律顾问及时传递和收集最新法律法规和政府信息，指导各部门进行依法经营，为员工提供法律培训和咨询，提高员工的法律意识。

在与供应商、经销商的交易过程中坚守经营道德，已建立了诚信合作、互惠互利的伙伴关系，公司通过完善作业流程，作业透明化保障相关方利益。

对基层员工每年一次考核及相互测评,对主管级的绩效考核中明确规定了对职业操守的评定和审核,评价的方法有高层评价、职代会代表无记名评价等,以确保其符合道德行为规范。

多年以来,在严格道德体系的监管和公司高层的带领下,公司认真实践诚信理念,严格履行道德准则,做到诚实守信、依法经营、依法纳税,顾客满意度指数达到91.5,投资回报率高于指标,合同违约率为零,从不拖欠银行贷款,逾期应收账款降至合理范围,公司高层、中层领导都没有违法乱纪纪录,员工违法次数为零,在顾客、用户、公众、社会中树立了良好的信用道德形象,公司被评为江苏省信用管理示范企业等。

3) 公益支持

公司在积极创造经济效益的同时积极承担社会公共责任,投身社会公益事业,为了促进沟通和更有力的支持地方事业发展,公司把以下六大类列入支持计划:慈善事业、医疗卫生、创造就业、教育事业、环境保护、社会团体。

公司高层领导积极倡导员工为社区服务,以公司和个人身份捐资助学、扶贫帮困,起到了良好的示范带头作用。

公司的良好发展带来了就业岗位的增加,其中增加直接岗位 55 个,间接岗位 25 个。

在许多公益活动中,公司与员工积极参与,尽力回馈社会,近年来公司共向社会慈善事业提供捐款五千余万元;包括资助帮教中心、医等,捐助敬老院、贫困学生,向弱势群体慈善捐助等,2018 年获得江苏省人民政府颁发的“江苏慈善奖最具爱心慈善捐赠单位”。

d) 质量信用记录

通过全公司员工共同努力,公司近年来在质量诚信方面取得了以下主要荣誉。无不良记录。

表 2 企业在质量诚信方面取得的主要荣誉

时间	证书	发证单位
2018.06	中国质量检验协会团体会员单位	中国质量检验协会
2020.06	绿色足迹评价证书	中国质量认证中心
2020.10	绿色工厂评价证书(1中1英)	中国质量认证中心
2020.12	江苏省绿色工厂	江苏省工业和信息化厅
2021.01	江苏省信用管理示范企业证书	江苏省社会信用体系建设领导小组办公室
2021.09	测量管理体系认证证书	中启计量体系认证中心
2021.09	温室气体核查陈述	中国质量认证中心
2021.11	无锡市科技研发机构证书:无锡市高性能智能化线缆工程技术研究中心(市级)	无锡市科学技术局
2022.06	团体会员证书(中国标准化协会电线电缆委员会委员)	中国标准化协会
2022.10	两化融合管理体系评定证书(AA)	中电鸿信息科技有限公司

2022. 12	无锡市企业信用管理培训合格证书	无锡市发展和改革委员会 无锡市社会信用体系建设领导小组办公室
2022. 12	2022 年度江苏省专精特新中小企业	江苏省工业和信息化厅
2023. 02	无锡市高新技术产品（服务）认定证书（6 项产品）	无锡市科学技术局
2023. 03	AAA 级资信企业	格兰德信用
2023. 03	国家级绿色工厂	工业和信息化部
2023. 08	能源管理体系认证证书	中国质量认证中心
2023. 08	团体会员证书（中国标准化协会电线电缆委员会委员）	中国标准化协会
2023. 09	捐赠证书：江苏中超电缆股份有限公司捐赠 10 万元徐舍镇教育奖励基金	中共徐舍镇委员会、徐舍镇人民政府
2023. 09	CB 认证	CHINA QUALITY CERTIFICATION CENTRE
2023. 11	高新技术企业证书	江苏省科学技术厅/江苏省财政厅/ 国家税务总局江苏省税务局
2023. 11	两化融合管理体系评定证书（AAA）	中电鸿信息科技有限公司
2023. 11	产品碳足迹证书	中国质量认证中心
2024. 01	安全生产标准化三级企业（机械）	无锡市应急管理局监制
2024. 02	2023 年度社会事业先进集体	中共宜兴市徐舍镇委员会、宜兴市徐舍镇人民政府
2024. 03	2023 年度安全生产先进单位	中共宜兴市徐舍镇委员会、宜兴市徐舍镇人民政府
2024. 12	中国线缆行业知名品牌企业（2024 年度）	中国线缆网

三、结束语

3.1 展望

通过推行质量诚信管理和卓越绩效管理模式，我们清醒地认识到自身存在的问题，与行业标杆对比还存在一定的差距。我们将一步一个脚印，循序渐进，持续改进，将质量诚信管理和卓越绩效管理推进工作渗透至公司的各个环节。我们更认识到“文化治企、制度管人、流程管事”是企业管理的三大法宝，以后将围绕这三个方面全方位、层层进行推进，持续提升公司的质量管理水平。

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工作，持续维护企业信用。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、提升全员产品质量意识，将“质量就是效益”、“质量就是生命”、“信用就是根本”的工作理念，付诸于行动，通过进一步开展降低本增效、管理提升活动，将《质量发展纲要》的精髓实践于整个企业生产工序中，落实在过程质量监管上，不断提高工作责任心和管控力度，为广大顾客提供优质产品和服务，坚决履行企业的质量主体责任，专注为本、极致为魂，向质量要效益、促发展，真正达到诚信经营、以质取胜。

3.2 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，这是我们发布的质量信用报告，由于时间仓促，水平有限，报告编写中难免有疏漏或者不足之处，敬请指正。同时，为进一步提升我们质量信用主体责任工作落实的质量，请您多提宝贵意见和建议，我们会认真考虑，不断改进、力求完善。

您的评价

1、您认为本报告的结构：

很合理 比较合理 一般 不合理

2、您认为本报告的内容：

很全面 比较全面 一般 不全面

3、您对本报告整体上：

很满意 比较满意 一般 不满意

4、您对本公司 产品质量信用：

很满意 比较满意 一般 不满意

5、您认为报告中还需要补充哪方面的内容？

6、您对本公司 产品质量信用有何建议、意见？

您的信息：

姓名： _____ 联系电话： _____ 电子邮箱： _____

通讯地址： _____ 邮政编码： _____