

企业质量信用报告

济南瑞泉电子有限公司

2017年12月

目 录

第一部分 前言.....	4
一、报告编制说明.....	4
二、总经理致辞.....	4
三、企业简介.....	5
第二部分 报告正文.....	7
一、企业质量理念.....	7
二、企业质量管理.....	7
1.质量管理机构.....	7
2.质量管理体系.....	8
3.质量安全风险管理.....	9
三、质量诚信管理.....	10
1.质量承诺.....	10
2.运作管理.....	12
3.营销管理.....	19
四、质量管理基础.....	20
1.标准管理.....	20
2.计量管理.....	20
3.认证管理.....	21
4.检验检测管理.....	23
五、产品质量责任.....	24
1.产品质量水平.....	24

2.产品售后责任.....	26
3.企业社会责任.....	26
4.质量信用记录.....	27
第三部分 报告结束.....	32

第一部分 前言

一、报告编制说明

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：济南瑞泉电子有限公司

报告时间范围：2017 年 1 月—2017 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：公司将以济南瑞泉电子有限公司官网为载体，展现《企业质量信用报告》，并供下载阅读。

二、总经理致辞

济南瑞泉电子有限公司成立于 1996 年，一直致力于高科技产品研制、生产、销售和服务，已在全国范围内建立了销售及技术服务网络。多年来企业始终秉承“质量第一，服务至上”的理念，注重产品质量和技术创新，始终以先进的技术，成熟的工艺，向客户提供优质的产品和服务。瑞泉凭借优质的服务和信誉，树立了良好的企业形象和口碑，先后通过 ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、ISO10012 测量管理体系认证、OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证、SA8000 社会责任体系认证、CMMI L3 等体系认证以及荣获“守合同重信用企业”、“AAA 级信用企业”、“山东名优产品”等荣誉。

诚信是企业立足的根本，是企业长远发展的根基。在未来的发

展中，我们将坚持以科技创新为动力，始终贯彻“精益求精，制造优质产品，提供卓越服务”的质量方针，加大研发资金投入，建设高效、一流的企业团队，为用户提供一流的服务，成为中国智能仪表行业的领航人。

三、企业简介

济南瑞泉电子有限公司成立于 1996 年，是国家级高新技术企业，集电子通讯类产品的研发、生产和销售于一体。公司拥有员工近 200 人，公司专注于表计产品的研发和生产，并先后取得了多项相关国家专利及项软件著作权，通过了 ISO9001、ISO14001、OHSAS18001、ISO10012、SA8000、CMMI 等各管理体系的认证。公司主要产品有各系列的远传水表、膜式燃气表、热量表以及配套管理系统等。

公司鼓励技术创新，先后研发出了弧面反射式光电直读水表、高精度大口径直读水表（直读精确到 0.01m³）、高精度五位全直读小口径水表（直读精确到 0.03m³）、光电直读膜式燃气表、无线脉冲膜式燃气表、IC 卡膜式燃气表、热量表等市场上具有独创性的产品。

公司生产基地和研发中心分别位于济南市市中区腊山工业园和历下区山大路，以及遍布各地的经销处。生产车间严格执行 5S 管理，规范化流水线作业，公司拥有全自动视觉印刷机、全自动装贴机、八温区回流焊机、光电板电参数测试仪、字轮烫金机、超声波焊接机、水表真空试验台、激光标识机、水表检定装置等最先进的生产设备为产品质量提供保障。2005 年 10 月首批产品安装使用于济南百花小区，十几年来产品质量稳定，至今全部在线抄收良好。2005 年以来，

我公司产品陆续在太原、合肥、重庆、天津、北京、西安、石家庄、郑州、武汉、乌鲁木齐、南宁、银川、大同等城市大规模使用。经过 20 余年的努力，我公司赢得了稳固的市场地位和良好的声誉，2016 年和 2017 年我公司产品被评为“山东名牌”“济南名牌”等荣誉称号。

质量是企业立足的根本，创新是企业发展的动力，2018 年我公司将继续秉承“质量第一，服务至上”的理念，积极创新，开发具有前瞻性的新产品，为企业和社会创造更大的社会价值和经济效益。

第二部分 报告正文

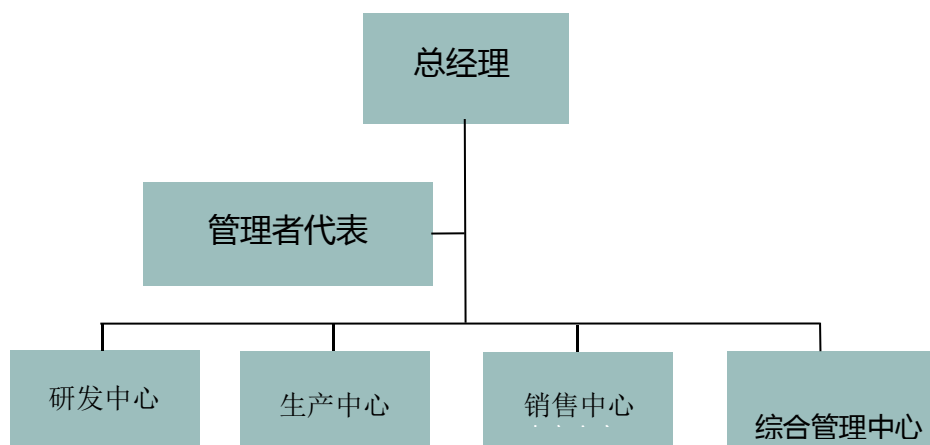
一、企业质量理念

多年来，企业始终秉承“质量第一，服务至上”的理念，始终贯彻“精益求精，制造优质产品，提供卓越服务”的质量方针，不断提高研发、制造、检验、服务水平，为顾客提供更优质的服务和产品。同时坚持以科技为先导，自主创新，夯实产品质量,提高服务水平。在产品质量控制上，我们严把每一道工序，从原材料进厂到产品出厂都有完整的质量控制，保证每一件产品都精雕细琢。

二、企业质量管理

1.质量管理机构

公司质量管理的最高管理者为总经理，总经理任命执行副总为管理者代表行使质量管理权利，下设 ISO9001 管理体系办公室负责全公司质量管理具体事宜，办公室设在公司综合管理中心，设有专职的质量管理人员，对公司的质量工作进行考核、监督和检查。



生产中心下设品管部，负责对产品质量检验包括：原材料的日常

检验，各个工序生产过程中的检验与控制，产成品的检验入库；负责产品的质量分析与改进包括：每月组织召开质量分析会议，总结分析质量事故，编制质量分析报表、组织关键质量问题攻关，定期与销售部沟通售后服务、销售过程中反馈的质量问题，并出解决方案。负责厂内、厂外的质量事故处理；负责认证资料管理，协助完成体系认证，生产许可证、委托外部机构完成检测报告等工作。

2.质量管理体系

公司于 2008 年建立 ISO9001 质量管理体系，2010 年通过北京中安质环认证中心的认证，2016 年 10 月转换为 ISO9001:2015 版，自体系建立以来公司高层领导高度重视，严把质量关，明确各级领导及责任人，部门职责、权限和相互关系，做到职责清晰、管理科学。

质量方针：精益求精，制造优质产品，提供卓越服务

质量目标：

- (1) 顾客满意度 $\geq 90\%$ ；
- (2) 出货检验一次通过率 $\geq 98\%$ ；
- (3) 软件每千行代码缺陷数 ≤ 2.5 个；
- (4) 重大品质投诉 0 次。

各级职能部门、岗位都制定了严格的切实可行的质量管理规范，并根据国家标准及公司的《质量与环境管理手册》和《程序文件》制定了企业的《作业指导书》《质量管理制度》《质量管理考核细则》等规章制度。结合以上制度品管部严格制定了三道关：一是把好进厂

原材料质量关；二是把好生产过程控制关；三是把好产品出厂关；将涉及到的目标分解到车间、班组，形成一个完整的质量管理网络和标准化体系，使质量管理有章可循、有法可依、质量管理规范完全可控。

3.质量安全风险管理

3.1 质量风险监测

文件化的质量体系，为过程的有效实施提供了依据，随着体系文件的发布，公司组织过程负责人对文件进行培训，确保过程涉及部门和人员能够充分了解并严格按文件的要求开展工作，过程负责人对过程的执行情况进行监控和测量，确保了质量体系持续有效运行。

在新产品开发过程中，研发中心根据客户提出的信息或者经市场部调研的到的市场信息反馈后完成质量体系文件《设计和开发计划书》报批后做出设计文件，在新产品设计的适当阶段由研发中心组织新产品设计评审，预测问题和不足，提出纠正措施，确保新产品最终满足开发要求。根据对新产品设计的输出评审结论，进行小批量试生产，研发中心及工艺部对试产样品应按新产品设计的输入功能、性能要求进行检测，并出具检测报告，作为开发验证的重要证据。在生产环节，生产部门根据研发部每一项输出文件建立生产任务，并能及时有效的在生产过程中控制和发现问题，提出修改方案反馈至研发部进行纠正。

在新产品验证阶段组织专家鉴定验收。公司生产的每一款新产品都由山东省计量科学研究院进行型式试验，出具型式试验报告和型式试验合格证。产品经检验符合国家产品性能要求，为合格产品。

3.2 应急管理

公司制定并不断完善售后服务制度，规范顾客投诉程序，及时、有效地处理顾客投诉，公司成立了专职售后服务部门，设置专职售后服务人员及投诉联系电话对顾客产生的质量投诉进行处理，在当地建立办事处进行 24 小时响应服务。

针对突发事件，或前期没有预测的情况，我公司在解决问题过程中或解决后，会举行临时培训会，杜绝同类问题再度发生。

紧急售后工作，可临时加派人员，保证用户用水和营业抄收工作不受影响，售后服务点配备足够的备品备件。

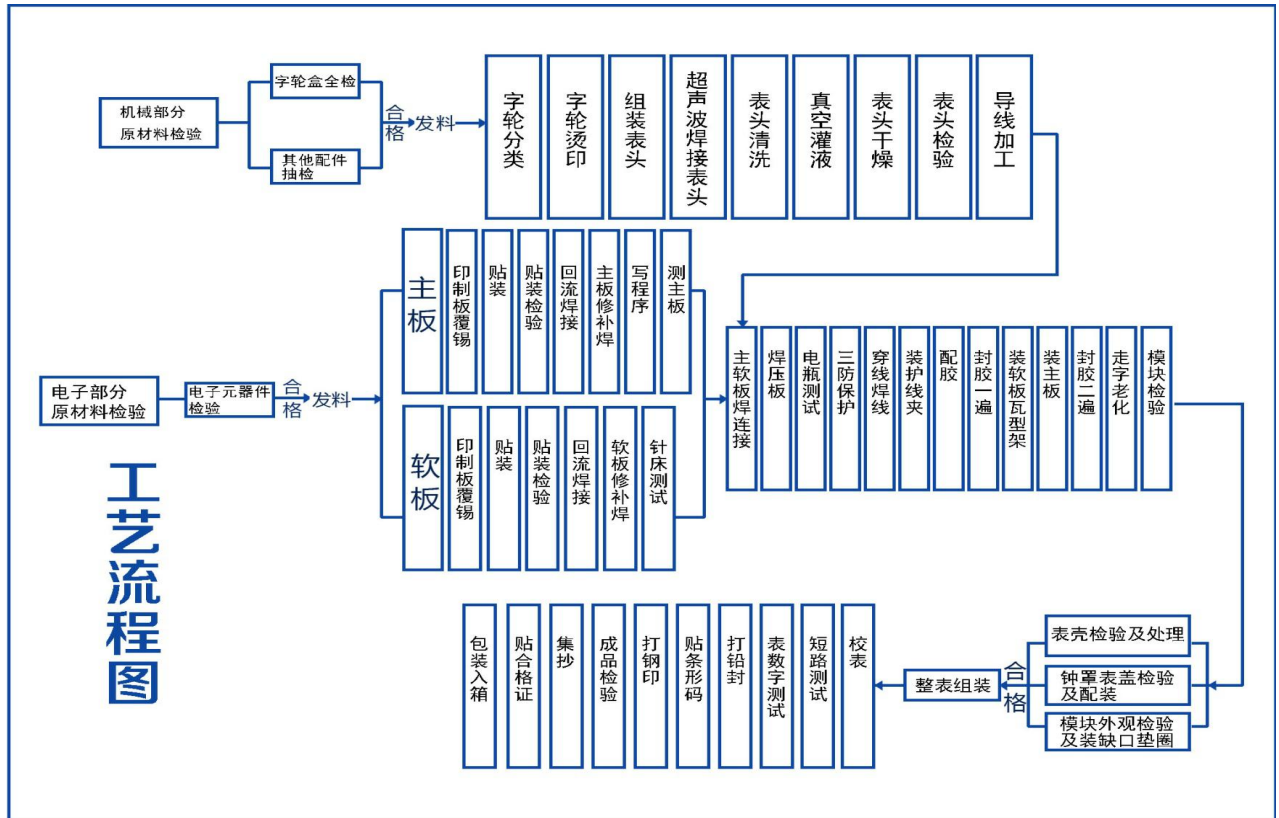
三、质量诚信管理

1. 质量承诺

在技术研发方面，公司聚集了一批专业技术水平高、实际经验丰富、创新能力强的科技创新人才，自 2003 年以来专注于无源光电水表的研制，先后研制出弧面反射式光电直读水表，高精度大口径直读水表（直读精确到 0.01m^3 ），高精度五位全直读小口径水表（直读精确到 0.03m^3 ）等创新型产品，并已经取得了多项国家专利，完成多项科研成果转化。2013 年公司被认定为国家级“高新技术企业”；2015 年被认定为省级软件企业，AAA 信用等级企业和市级守合同重信用企业；2016 年以本公司为依托成立的技术中心被认定为济南市企业技术中心；2017 年被认定为济南市软件服务业企业。

科研能力方面，公司拥有专业和先进的生产设备及检测设备、老化实验室、先进合理的加工工艺。尤其是光电直读远传水表表头模块

的电路贴片加工、字轮编码印刷、电子部件灌胶、超声波焊接、表头灌液等工序现在全部自行生产和检测，更加精准的掌控产品质量，目前产品年故障率保持在千分之一以下。



生产管理方面，公司建设了多个符合国家标准的生产车间，日常生产管理严格遵守 ISO9001 质量管理体系，ISO14001 环境体系，ISO10012 测量管理体系以及 OHSAS18001 职业健康安全管理体系。建立完善生产中的各个环节，严格把控，实现每一个表都有据可查。生产现场实行 5S 管理，规范化流水线作业，提高了生产效率，日产量最高可达 5000 只。

公司郑重承诺我公司生产的表计产品符合法律法规和产品标准要求，并对产品安全质量问题承担全部责任。为此做好以下工作：

- a.建立、实施和保持质量保证体系并持续改进其有效性；
- b.向公司全体员工传达满足相关法律、法规和顾客要求的重要性；
- c.制定质量方针和质量目标，确定公司质量保证体系的组织结构；
- d.组织开展管理评审活动，确保公司质量保证体系的有效运行获得必要资源。

2.运作管理

2.1 产品设计和开发诚信管理

在新产品开发过程中，严格按照质量管理体系中新产品开发程序文件，进行产品开发，由研发中心总工负责批准设计项目，研发中心部门经理负责组织设计开发的全过程，根据市场部提供的《市场评估报告》进行可行性评审，编制《设计和开发计划书》制定详细的项目计划，明确开发目标，包括设计目标、质量目标、成本目标等，组织财务部门进行经济分析论证，测算设计成本，采用先进的设计技术开发新产品，确保产品满足顾客的要求。

公司在加强技术研发及科技创新、加强知识产权保护工作方面持续加大投入，确保每年研发投入不低于销售收入的5%。截止目前，公司已获得多项国家专利。每年定期组织研发人员外出学习、邀请专家进行技术创新方法培训等有效途径提高研发人员的综合素质。

公司依托市级企业技术中心的科研力量，对重点项目产品集中攻关，先后开发了10多个高科技产品，并成功实现工业化生产。

2.2 采购诚信管理

公司按照ISO9001标准建立了采购控制体系。严格供应商的选

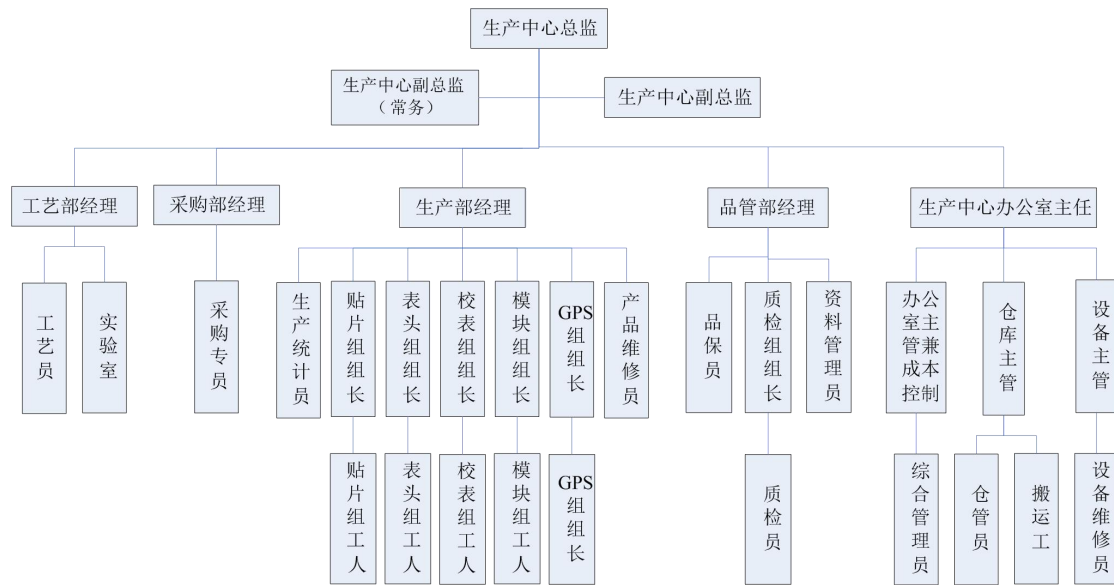
择评价，供应商选择流程为：供应商评估—>供应商调查—>样品认定—>供应商审核—>签订协议—>供应商认定，认定后加入合格供应商名录，进行日常采购及管理，一定阶段后进行资格的再认定，合格继续作为合格供应商，不合格可取消合格供应商资格。

供应商认定后供货期间，按周期进行周期评价并与供应商沟通评价结果，协助并激励供应商改善。供应商的评价从质量（批次合格率、异常处理）、交期（准时交货率）、价格（价格的降低）、服务（样品服务、技术服务等）等方面进行综合评价。

通过网络查询、实地走访等多渠道来确保供应商符合要求，使产量、成本和准时交付得到了满足。同时通过电话、电子邮件、传真、座谈、上门走访等形式与供应商进行沟通。经过长期的合作，供应商为公司提供了优质的产品，公司为供应商延伸了市场，双方发挥互补优势，寻求效益最佳平衡点，共同避免市场风险，已形成战略伙伴关系。依据公司战略发展要求，通过进行信誉调查、生产能力、现场考察、质量认证、价格比较、开展招标采购等方式选择长期合作供应商。公司定期组织对供应商进行评定打分，并形成质量改进建议，加强双方沟通，互相改进，实现与供应商的双赢和可持续性发展。

2.3 生产诚信管理

济南瑞泉电子有限公司生产中心组织架构图



公司生产部设 1 位生产总监 2 位副总监管理生产质量过程，在生产过程中制定并逐步完善了各种生产管理制度、工作标准、岗位操作规程和各类工艺规程、管理规程、标准操作规程。生产中心下设品管部，从原材料检验、各个工序生产过程中的检验与控制以及产成品的检验入库等都进行严格的把关，并对产品的质量分析与改进包括：每月组织召开质量分析会议，总结分析质量事故，编制质量分析报表、组织关键质量问题攻关，定期与销售部沟通售后服务、销售过程中反馈的质量问题，并出解决方案。

生产现场实行 5S 管理，规范化流水线作业，提高了生产效率。采用车间集中培训和班前、班后会对各岗位操作人员进行全面的岗位技能培训，并采用多种方式进行督查、考核，增强员工质量意识，提高操作水平，在生产过程中，各级管理人员严格履行管理职责，及时

检查，及时纠正差错，保证生产秩序的稳定。

严格检验检测制度，对原材料到成品各生产环节严格监督，责任到人，严格执行“不生产不合格品，不接收不合格品，不流转不合格品”的“三不原则”，关键工序设质量控制点，督促员工做好自检、互检，执行监控核查规程，严格的物料管理规程，做到领用、发放和核对相统一。对每一生产步骤进行物料平衡，保证物料的投入和产品的产出数量与工艺要求相一致，确认无潜在质量隐患。

尤其是在校表工序中，操作人员必须按要求及时填写记录，做到字迹清晰、内容真实、数据完整，操作人及复核人签名确认。并将记录上交归档。对校表中不符合标准的水表，进行标记，由维修人员进行维修调整后再次进入校表环节验证，确保每一个水表都准确，合格。

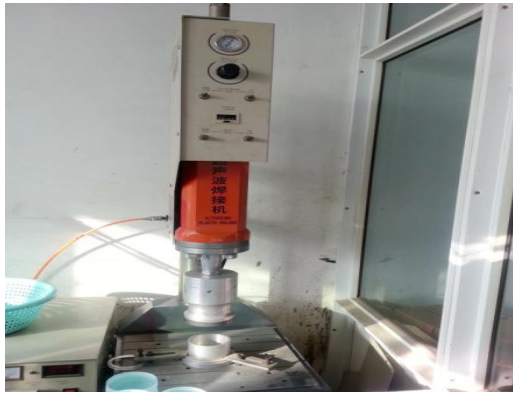
引进先进生产设备和制造技术，不断提高制造水平。



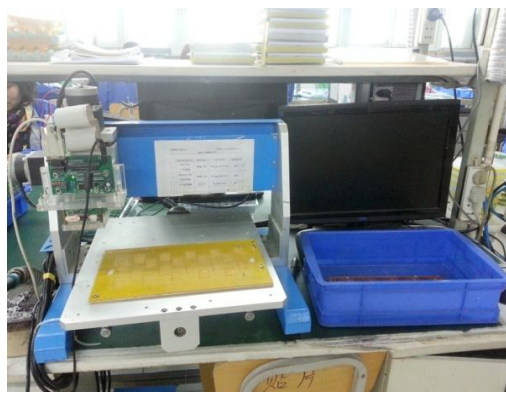
全自动视觉印刷机



全自动装贴机



超声波焊机



光电板电参数测试仪



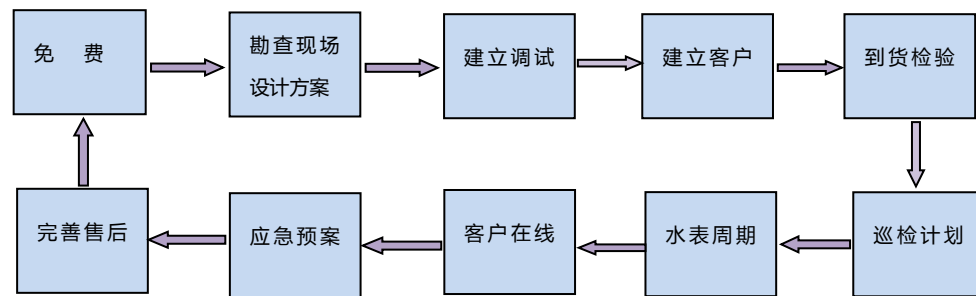
走字老化台



水表检定装置

2.4 售后服务诚信管理

随着市场竞争越来越激烈,在比较产品质量的同时也要比较售后服务,我公司根据用户需求建立和完善售后服务管理制度制定售后服务计划。



售后服务计划:

2.4.1 免费培训相关技术人员

为保证采购方能够正确使用我方产品，我方提供免费技术培训。包括安装、使用操作、维护进行培训，在培训期内向招标人免费提供所有培训资料，培训地点主要在货物安装现场或双方协商安排。

(1) 定期可派技术人员进行现场产品培训会，提供产品原理讲解、使用手册培训及常见故障解决等内容的培训，提供培训手册。

(2) 对于水司的内部因人员调整、新员工到岗等原因产生的培训需求，可协商举办针对性的培训，根据水司具体要求，由我方编制培训教材，免费提供人员培训工作；

2.4.2 现场勘查、设计方案及安装布线施工的现场技术指导

对下图中每个环节提供技术支持和现场指导服务，做到1小时响应，2小时内到达现场。

对于每个新小区的户表工程，具体工作包括：现场勘查、布线方案设计、材料型号选定及预算、布线施工规范指导、出具施工难点解决方案等。

2.4.3 调试及数据档案建立

施工完毕后的通信线路调试、设备调试直至 100%抄读正常；我方提供制作用户基础数据档案，即制作档案投线数据。并现场调试校准后交由水司相关部门导入营业系统数据库。

2.4.4 建立客户质量档案

以安装小区为单位，记录每只水表详细情况、包括生产批次、检测参数、巡查记录、维修记录等，通过唯一表地址识别码可快速查询。

2.4.5 配合水表到货的检验工作，协助工程竣工后的交付验收工作

水表到货后协助卸货及提供检测报告，协助技术监督部门首检工作；竣工验收中主要提供如下协助工作：线路通畅调试和检修、远传系统抄收情况、远传水表安装数据校验等。

2.4.6 巡检计划的建立与实施

对于工程验收交付营业部门抄收的小区，制定定期（根据水司抄收频率）巡检计划。通过巡检工作，保障日常运行低故障率，确保水司营业人员每次抄表时每只水表均能正常抄收。设置专人承担售后巡检、维护及维修工作。设立专门联系负责人，保证 24 小时开机。同时准备充足的备品备件，保证服务及时性，尽量不影响用户使用。

2.4.7 提供在线客服服务

24 小时电话咨询服务：15288870913；

管理软件在线服务电话：0531-86992159

2.4.8 建立售后应急预案，准备充足的备品备件

紧急售后工作，可临时加派人员，保证用户用水和营业抄收工作不受影响。

2.4.9 建立完善的售后服务管理制度

我公司建立完善的售后服务制度《济南瑞泉电子有限公司售后服务管理规定》以规范、指导售后机构的日常工作，保证售后工作顺利实施。

3. 营销管理

基于公司战略和自身竞争优势将客户市场细分，通过市场调研，了解竞争对手产品为顾客提供的产品及服务优势、劣势，从而扬长避短。通过市场拜访，对出现的潜在用户进行售前宣传推介。多方式、多渠道了解和确定顾客需求和期望。经销商及终端客户，公司通过召开商务大会、座谈会、产品推介会、开展顾客满意度调查、意见反馈、定期业务拜访、技术交流、市场走访等方式，听取和了解顾客意见和建议，确定顾客需求和期望后，及时反馈到各相关职能部门协调与落实解决。公司十分重视企业宣传和品牌推广，自 2001 年注册 RICHENS 商标，积极参加各地区举办的展会，在网站上不断宣传，加大产品彩页的印制发放。近三年品牌建设费一百余万元。规范有序的广告宣传加上公司产品的大量销售使 RICHENS 社会品牌的公众认知度速度提升。此外公司对同行业相关生产经营数据进行统计分析，获取市场需求方向，掌握顾客潜在需求。

四、质量管理基础

1.标准管理

公司重视标准管理工作，严格执行的国家标准有：

《GBT 778.1-2007 封闭满管道中水流量的测量饮用冷水水表和热水水表 第1部分：规范》、《GBT 778.2-2007 封闭满管道中水流量的测量饮用冷水水表和热水水表 第2部分：安装要求》、《GBT 778.3-2007 封闭满管道中水流量的测量饮用冷水水表和热水水表 第3部分：试验方法和试验设备》、《GBT 6968-2011 膜式燃气表国家标准》。

行业标准有：《CJ 266-2008 饮用水冷水水表安全规则》、《CJ128-2007 热量表》、《CJT 133-2012 IC卡冷水水表》、《CJT 224-2012 电子远传水表》、《CJT 434-2013 超声波水表》等，制定企业标准《电子远传膜式燃气表企业标准》。

公司参与2项行业标准《CWA/WM005-2014 有线远传水表自动抄表系统工程施工、验收技术规范》、《智能水表型式与功能技术规范》征求意见。

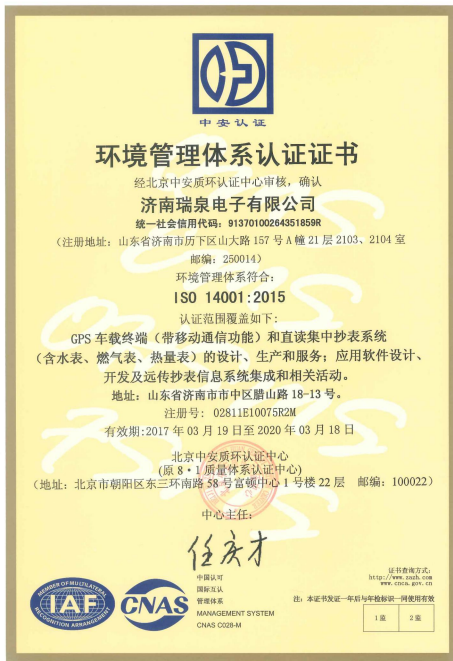
2.计量管理

公司通过了ISO10012 测量管理体系认证，同时严格执行体系规范，设专人对检测和计量仪器进行日常管理和保养。每年根据周期检定计划及时将测量设备送检山东省计量科学院等检验检测机构，使测量设备的周检率和合格率均达到100%，确保检测计量数据精确有效，为生产合格、精确的表计产品提供了保障。

3.认证管理

公司先后通过了 ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、ISO10012 测量管理体系认证、OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证、SA8000 社会责任体系认证、CMMI 等体系认证。认证不是最终目的，而是以这种方式向社会和广大客户昭示我们履行质量诚信的决心，以及愿意接受各界监督的信心，以更好的提高产品质量和服务质量。





4.检验检测管理

在生产过程中规范化标准化管理，针对入厂、过程、出厂三个过程分别编制了检验规范或检验指导书，坚持“不合格原材料入厂，不合格半成品不转序，不合格成品不出厂”的原则，避免不合格产品批量流入下道工序；我公司拥有先进的检测设备及专人管理，过程检验采取人工检验和设备检验相结合的方式，避免产出批量不合格品及不合格品的转序；出厂检验采取 100%检验的方式，避免不合格产品流入客户手中。

公司先进的检测设备:

(1) DN15~DN25 水表校验台 30 套，300 个校验表位，每八小时可校验 3500 台，能够保证中标以后的需求，如订单紧急加班情况下产量可在此基础上翻一番。

(2) 有光电板电参数测试机 1 台、PCBA 测试仪 3 台，保证电子部分光电参数的全检。

(3) 数字电桥、晶体管测试仪、存储示波器等设备保证了电子元器件的质量。

(4) 螺纹环规、橡胶硬度计等设备保证了无源直读远传水表机械部分材料的品质。

(5) 全自动水表检定装置 30 台，量程从 DN15 至 DN200，其中 DN15~DN25 共有 300 个检测表位，保证了本次招标水表精度标定的品质与数量。

(6) 全自动走字老化台 32 台、自动恒温干燥箱、高低温试验

箱等设备，保证在线生产产品全部经过老化后出厂，保证产品的长期性能稳定。

(7) 超声波清洗机、表盘双开门消毒柜等设备保证水表液封内腔体无菌处理。

五、产品质量责任

1. 产品质量水平

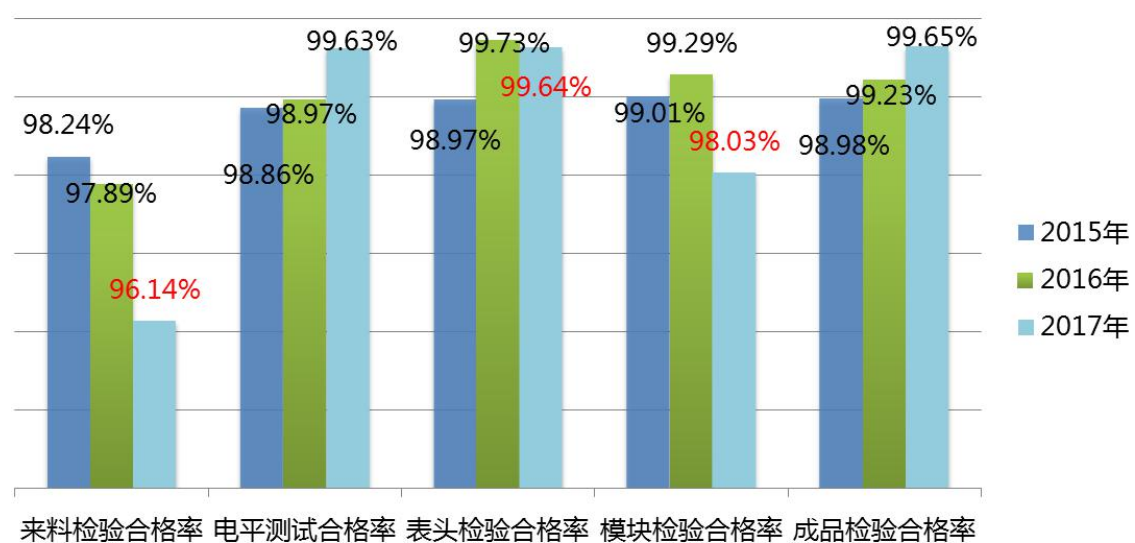
济南瑞泉电子有限公司成立于 1996 年，致力于表计产品及电子通讯产品的研发生产和销售，多年来企业始终秉承“质量第一，服务至上”的理念，贯彻“精益求精，制造优质产品，提供卓越服务”的质量方针，先后通过 ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、ISO10012 测量管理体系认证、OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证、SA8000 社会责任体系认证、CMMI 等体系认证以及荣获“守合同重信用企业”“AAA 级信用企业”“山东名优产品”等荣誉。

在技术研发方面，公司聚集了一批专业技术水平高、实际经验丰富、创新能力强的科技创新人才，自 2003 年以来专注于无源光电水表的研制，先后研制出弧面反射式光电直读水表，高精度大口径直读水表（直读精确到 0.01m^3 ），高精度五位全直读小口径水表（直读精确到 0.03m^3 ）等创新型产品，并已经取得了多项国家专利，完成多项科研成果转化。2013 年公司被认定为国家级“高新技术企业”；2015 年被认定为省级软件企业，AAA 信用等级企业和市级守合同重信用企业；2016 年以本公司为依托成立的技术中心被认定为济南市

企业技术中心；2017 年被认定为济南市软件服务业企业。

科研能力方面，公司拥有专业和先进的生产设备及检测设备、老化实验室、先进合理的加工工艺。尤其是光电直读远传水表表头模块的电路贴片加工、字轮编码印刷、电子部件灌胶、超声波焊接、表头灌液等工序现在全部自行生产和检测，更加精准的掌控产品质量，目前产品年故障率保持在千分之一以下。

生产管理方面，公司建设了多个符合国家标准的生产车间，日常生产管理严格遵守 ISO9001 质量管理体系，ISO14001 环境体系，ISO10012 测量管理体系以及 OHSAS18001 职业健康安全管理体系。生产中心下设品管部，从原材料检验、各个工序生产过程中的检验与控制以及产成品的检验入库等都进行严格的把关，生产现场实行 5S 管理，规范化流水线作业，提高了生产效率，日产量最高可达 5000 只。根据实际情况建立完善生产中的各个环节，实现每一个表都有据可查，不让不合格品流入市场。据数统计 2015 至 2017 年成品检验合格平均为 99.29%，并呈逐步上升趋势。



我公司产品质量标准完全满足招标文件技术要求,同时完全符合国家水表标准 GB/T778—2007、国家水表检定规程 JJG162—2009《冷水水表》、城镇建设行业标准 CJ/T224—2006《电子远传水表》及城镇建设行业标准 CJ 266—2008《饮用水冷水水表安全规则》、CT/T188-2004《户用计量仪表数据传输条件的规定》、JGJ/T16-92《民用建筑电气设计规范》。我公司生产的表计产品均有山东省质量技术监督局颁发的计量器具制造许可证。

2.产品售后责任

我公司根据用户需求建立和完善售后服务管理制度,在全国各网点建立办事处开通 24 小时客服电话(0531-87069655)。另外我公司对用户进行前期免费技术培训、指导和安装调试;产品运行中期在线运行的远传水表的线路、抄表系统的巡检和维护。还可根据用户的需求进行软件升级等订制服务。

产品可享受三包服务:客户报修,公司派售后人员上门检测或取回。提供上门服务,现场为客户解决实际问题,如不能现场解决的提供备用产品,保证不影响客户的正常使用。

无论何种原因出现的缺陷或质量争议,在接到故障报告后 1 个小时内有所回复,维修人员 24 小时内到达现场并提出处理方案。

3.企业社会责任

公司自实施 ISO9001 质量管理体系以来主动识别对安全、环保、节约影响的因素;同时在公司内部推行安全生产及“5S”管理,从而达到安全和节约的目的;在产品的设计和制造上除了关注产品性

能和质量外，还对安全、节约、环保做了更细致的关注；我们始终相信：做好产品，就是对消费者权益最好的保护。另外，在公益事业的支持上，公司每年拿出部分资金资助山区贫困儿童和孤寡老人。

公司通过 IQnet 的 SA8000 社会责任体系认证，SA8000 社会责任标准是全球首个道德规范国际标准，其宗旨是确保供应商所供应的产品，保障员工权益，符合社会责任标准的要求。

SA8000 标准包括九大内容：童工、强制雇佣、健康安全、联合的自由和集体谈判权、差别待遇、惩罚措施、工作时间、报酬、管理体系。通过此认证有效监督企业的社会责任绩效，充分保障员工工时、薪资、健康安全等方面权益，提高企业员工满意度。帮助公司建立国际公信力，使合作伙伴对本企业建立长期信心。

4.质量信用记录

2016 年，瑞泉牌智能水表抄表系统获得“山东名牌”称号；

2017 年，光电直读电子远传水表获得“济南名牌”；

2016 年，我公司被认定为“高新技术企业”；

2016 年，被济南市认定为“企业技术中心”；

2016 年，我公司被山东省工商行政管理局评为“守合同重信用”企业；

2016 年，我公司获得中国电子信息行业联合会颁发的三级资质证书；

2016 年，我公司被山东省软件行业协会认定为“软件企业”；

2017 年，我公司被济南市软件行业协会认定为“软件服务企业”。



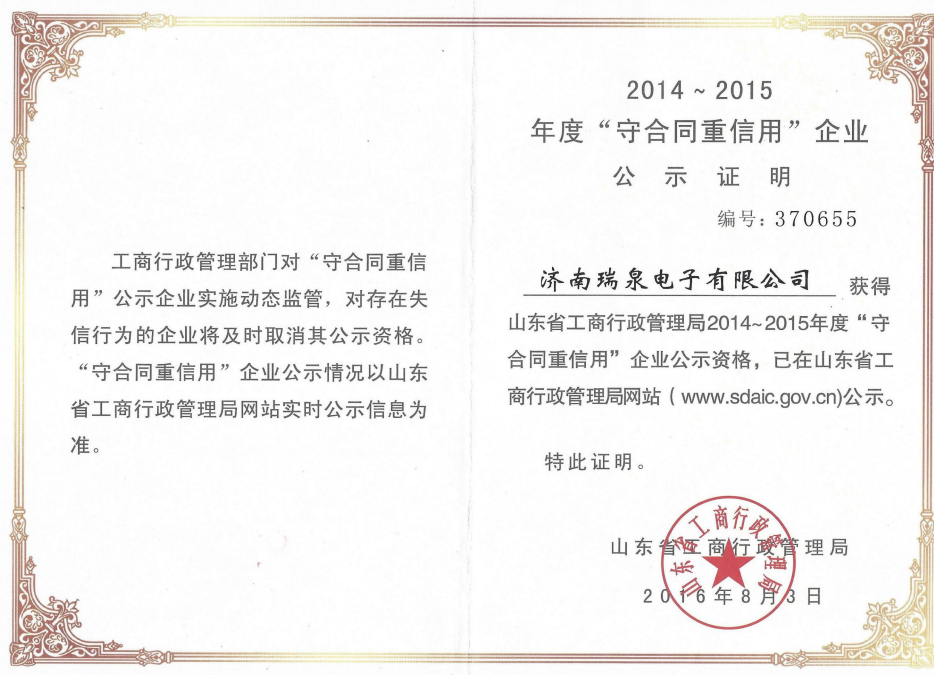


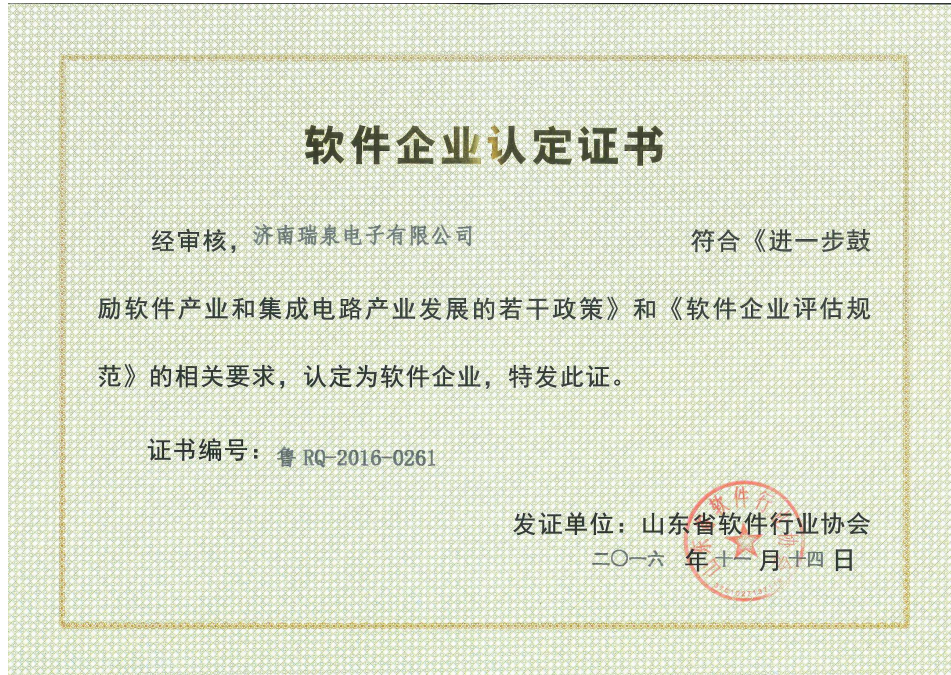
济南市认定 企业技术中心

济南市经济和信息化委员会

济南市科学技术局 济南市财政局

二〇一六年六月





第三部分 报告结束

“诚信、质量、创新”是瑞泉的发展之道，瑞泉在以后的发展中会更加努力扎实地打造好“瑞泉”品牌。

在未来的发展中，坚持科学化管理、多元化经营、规模化生产、市场化运作的发展思路，坚持以信息化带动工业化，以工业化促进信息化，走出了一条科技含量高、经济效益好、资源消耗低、环境污染少、人力资源优势得到充分发挥的新型智能仪表产业化道路。并将以优质的产品和服务回报广大关心和支持我们的客户。