



# 目 录

## 第一部分 前言

一、报告编制规范.....	1
二、总经理致辞.....	2
三、企业简介.....	3

## 第二部分 报告正文

一、企业质量理念.....	5
二、企业内部质量管理.....	5
1、质量管理机构.....	5
2、质量管理体系.....	6
三、企业质量诚信.....	6
1、质量诚信管理.....	6
2、质量文化建设.....	7
四、企业质量基础.....	7
1、企业产品标准.....	8
2、企业计量水平.....	8
3、认证认可情况.....	8
4、特种设备管理情况.....	9
五、产品质量责任.....	9
1、产品质量承诺.....	9

2、产品召回情况.....	9
3、“三包”责任.....	9
4、质量奖励.....	10
<b>六、质量风险管理.....</b>	<b>10</b>
1、质量投诉处理.....	10
2、质量风险监测.....	10
3、应急管理.....	10
<b>第三部分 报告结语.....</b>	<b>12</b>

# 前 言

## 一、报告编制规范

《福建雪人股份有限公司质量信用报告》回顾了雪人在质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的理念、制度、措施以及取得的成效。关于本报告的披露内容，说明如下：

### （一）报告范围

报告组织范围：福建雪人股份有限公司

报告时间范围：2016年1月至2016年12月

报告发布周期：本报告为年度报告

### （二）报告内容客观性声明

本报告完全依托公司生产经营实际情况而编写，内容客观公正，绝无虚假信息，愿对本报告内容真实性负责。

### （三）报告数据说明

本报告所有的内容均来自公司实际真实情况或数据。

### （四）报告发布形式

本报告以网络版形式发布。可在本公司网站 [www.snowkey.com](http://www.snowkey.com) 查阅。

## 二、总经理致辞

各位合作伙伴们：

福建雪人股份有限公司于 2000 年 03 月成立，于 2011 年 12 月在中国深圳证券交易所上市，公司是一家以压缩机为核心，集工业、商业冷冻、冷藏及其成套制冷、制冰系统的研发、设计、制造、销售、工程安装、售后服务于一体的高新技术企业。公司总部坐落于中国福建省闽江口工业区，现有滨海、里仁 2 个厂区，总占地 330 余亩，职工 800 多人，其中科技人员 300 多人。

自成立以来，我公司始终坚持“一切为了用户”的经营理念，以诚信经营，惜诺如金，笃信诚信是企业的生命。依靠质量创造市场竞争优势，增强雪人产品的核心竞争力。

雪人通过抓教育、搞培训、建体系、立制度，强化质量意识教育，夯实质量保证基础；强化质量保证体系，实现全过程质量控制；强化产品质量监督，树立质管部门权威。把质量指标量化到各单位的工作任务及考核中，不断开展质量问题大讨论，时刻绷紧质量这根弦。

实践表明，诚实守信，就会收获丰厚的回报和发展的希望。诚招天下客，信纳八方财，雪人坚持以诚信的思想和作为服务广大用户，时刻牢记诚信是企业的生命，为促进当地经济发展作出更大的贡献。

欢迎政府质监部门及社会各界监督指导。

福建雪人股份有限公司

总经理：林汝捷

日期：2017 年 7 月 27 日

### 三、企业简介

福建雪人股份有限公司成立于2000年3月，注册资金为6.7亿元，公司于2011年12月在中国深圳证券交易所上市（公司股票代码：002639），公司为高新技术企业，是全国冷冻空调设备标准化技术委员会制冰机工作组秘书处承担单位。公司现有福州滨海、里仁2个工业园，总占地面积330亩。公司主要从事压缩机及机组、螺杆膨胀发电机、工商业制冰设备及制冰系统的研发、生产和销售。公司产品广泛应用于：水利水电、大型建筑、核岛建设、大型路桥等混凝土冷却；煤矿采掘业的矿井降温、区域供暖供热、中央空调等环境建设；水产品冷冻冷藏、农产品保鲜、食品运输、药品冷藏等冷链物流；食品加工、化工反应釜降温等生产领域；生物菌养殖等现代农业生产；冰蓄能空调、新能源等节能领域；以及石油石化天然气、海水淡化、海洋船舶、航天航空、军工等特殊领域。

公司通过并购具有百年历史的压缩机创始者和领导者——瑞典 SRM 公司，以及并购国际知名的意大利 RefComp（莱富康）压缩机的资产，全面掌握了高端压缩机设计制造的核心技术，使公司的技术处于世界领先水平。公司与具有世界最领先螺杆膨胀发电机技术的瑞典 OPCON 公司合作，开发废气余热及低品位能源利用和发电技术，该技术可将 50℃ 以上的热能进行回收发电，填补了目前世界上 80℃ 以下低品位热源回收的空白，节约能耗、低碳环保。公司通过入股美国 CN 公司（全球领先的透平机械专业技术公司）并合作开发磁悬浮离心压缩机，向高端透平机械领域发展，使现有掌握的先进压缩机技术向特殊应用领

域延展，整合全球最大透平机械优势资源。

公司始终秉承“以人为本、全员参与”的管理原则，通过了 ISO9001、ISO14001、OHSAS18001 三体系认证和 CE 认证，取得了压力容器 I、II、III 类设计与制造许可证、ASME 设计与制造许可证、压力管道 GC2/GC3 级设计许可证、压力管道 GC2 级安装改造维修许可证、渔检证、防爆认证、机电设备安装工程总承包二级资质证书。公司还先后获得多项荣誉：“中国驰名商标”、“国家火炬计划重点高新技术企业”、“国家博士后科研工作站”、“国家火炬计划项目”、“福建省高新技术企业”、“福建省博士后实践基地”、“福建省企业技术中心”、“福建名牌产品”、“福建省著名商标”等。

雪人股份自创立以来，不断发展壮大，产品远销到亚洲、南北美洲、非洲、欧洲等 100 多个国家和地区。现已成为一个产业链完整、技术先进、装备一流、拥有核心技术和世界知名品牌的制冷装备制造企业。未来，雪人股份将以压缩机为核心，以工业、商业冷冻和冷链物流产品及系统应用、低品位能源利用和发电为主要发展方向，打造世界著名的制冷装备制造企业。

# 正文

## 一、企业质量理念

福建雪人股份有限公司深知质量是企业的生命，用心做好每一个产品，严格把控产品质量关，产品的生产和质量始终处于受控状态，实现全过程的质量控制，使公司的质量管理走向了制度化、法制化轨道。

公司把诚信建设作为企业文化建设的中心环节来抓，提出了“以诚为本、创世界企业、以人为本、数百年企业”的企业精神。生产高品质产品是雪人的一贯追求，我们从不放弃对于社会责任的执守和追求，因为雪人坚信只有真正为客户提供高品质产品，企业品牌的美誉度才会不断得到提升，企业也因此才能立于不败之地。

## 二、企业质量管理

### 1、质量管理机构

公司的质量管理工作由总经理亲自主持，生产副总主管具体质量管理工作。总经理和首席质量官对本公司产品质量安全工作全面负责，组织制定公司质量安全保障措施；建立并实施先进质量管理体系和管理方法；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；开展质量教育培训，建设、传播公司质量文化；组织监督检查公司各岗位质量工作责任制的贯彻落实等。



品管部为公司质量管理和质量检验的专门机构。下设高素质、专业的品管检验队伍。负责从原辅料入厂、终产品检验等全过程的质量检验活动。

## 2、质量管理体系

质量是企业的生命，公司按照 ISO9001 标准要求建立并实施质量管理体系，制定出切合企业实际发展的质量方针和质量目标。“质量第一，客户至上，崇尚管理，持续改进”的质量方针充分体现了我们追求产品的档次及质量的与时俱进。

在管理过程中，识别了产品实现的所有相关过程，建立了一整套质量管理体系文件加以实施，规定每个部门的职责和权限，并建立了持续改进机制，通过每年的内审、管理评审以及外部监督审核对体系实施持续改进，保证我公司质量管理体系运行的充分性和有效性，很好保证了产品的质量安全。同时，强调缺陷的预防并减少在供应环节出现的差异及浪费。公司意图通过 ISO9001 质量管理体系的建立，使公司的质量安全工作全面有机融合，为公司管理走向全面规范，成为世界一流企业创造基础。

## 三、企业质量诚信

### 1、质量诚信管理

作为一家民营企业，持续健康发展的前提是守法经营、诚实守信。雪人产品之所以具有良好的口碑，经得起市场的考验，完全得力于我公司真材实料，货真价实的经营理念。多年来，公司一直本着对客户、员工等五大相关方的高度责任感进行生产经营。从高管到一线员工，

始终视质量为企业的生命，从原材料采购及管理、生产过程控制、产品检测、售后服务等等方面都严格按国家标准及相关法律法规要求执行，实现从采购—生产—售后，全过程的跟踪监测及管理，以便为客户提供货真价实、性价比高的产品。

市场经济是诚信经济，诚信必将成为企业行为的准则，成为企业管理的灵魂和根基。在建设诚信企业的过程中，公司从确立生产经营准则和行为规范入手，在质量管理上，积极按照质量、环保和职业安全卫生等三个管理体系的国家认证的标准进行努力；同时，在精神文明建设上，建立以《雪人公司员工守则》为基准的系列行为规范。

## 2、质量文化建设

公司视道德为根本，重质量如生命，坚持加强道德建设，打造诚信平台，造就忠诚员工队伍。充分利用板报宣传栏，企业文件等形式与社会公众媒体广泛宣传道德建设的条例、规定及先进典型，宣传企业的发展理念和文明建设的指导思想，营造浓厚的教育氛围，倡导员工争做道德建设的标兵、忠诚企业的先锋；利用多种形式落实企业的经营准则和行为规范。公司开展了全员性的“树立新理念，提供新服务，塑造新形象”活动。分别在办公楼和车间班组开展以“讲安全、讲质量、讲诚信、讲服务、树形象”为内容的“四讲一树”活动。这些活动作为一种教育的载体，通过员工的参与与实践，在启迪思维中体味诚信处事、道德为人的真正内涵，做到换位思考，一心一意为用户着想和服务，使客户愿与雪人联手创业，共谋发展。

## 四、企业质量基础

### 1、企业产品标准

作为全国冷冻空调设备标准化技术委员会制冰机工作组企业，我司负责起草的管冰制冰机行业标准（SB/T 10535-2009），于2010年03月01日实施；我司负责起草的船用片冰制冰机行业标准（SB/T 10533-2009），于2010年03月01日实施；我司负责起草的板冰制冰机行业标准（SB/T 10534-2009），于2010年03月01日实施；我司负责起草的片冰制冰机国家标准（GB/T 29032-2012），于2013年10月01日实施；我司参加起草的大型盐水制冰机组国家标准（GB/T 29029-2012），于2013年10月01日实施。与此同时，在制定以上国标、行标的基础上，我司制定了更为严格的企业标准，其水平达到了行业领先的水平。

### 2、企业计量水平

没有准确可靠的计量，产品的质量就无法保证。公司根据企业实际情况，配备了生产过程所需的计量器具，并对计量器具进行统一管理，建立了计量管理制度、计量器具管理台账等；严格按检定/校准周期进行检定/校准，自行不能检定的仪器按周期送检或请上级计量部门来人进行检定，通过合理的量值传递和溯源，保证了在用仪器设备的有效性和精度，从而保证了检测结果的正确性。

### 3、认证认可情况

公司先后通过了 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系和 OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证，并于2015年09月通过“三体系”的再认证审核。

#### 4、特种设备安全管理情况

借着安全生产标准化体系的开展，公司在特种设备管理方面建立了一系列完善的管理制度，包括：特种设备安全管理制度、特种作业人员管理制度、安全教育培训管理制度等。公司安全部设专职人员负责特种设备管理和巡查工作，按国家特种设备使用要求，请特种设备检测机构定期对其进行检测，作业人员全部持证上岗。

### 五、产品质量责任

#### 1、产品质量承诺

雪人认真履行《产品质量法》明确的产品质量责任，承诺严格遵守《产品质量法》等一系列法律法规；严格控制产品质量缺陷，消除产品质量隐患，发现或接到反馈产品质量问题及时分析、处理，确保产品质量安全，满足顾客要求。

我们坚决做到以优质的产品、真诚的售后服务来回报广大客户对雪人产品的厚爱。

#### 2、产品召回情况

雪人认真履行职责，每道工序都经过检验人员的严格把关，确保了不合格产品绝不出厂，真正把客户的利益放在首位。截止目前没有不合格产品召回情况。

#### 3、“三包”责任

公司郑重承诺，如果公司产品出现质量问题，在经过公司与有关部门共同调查以后证实确实是公司责任时，公司将严格按《产品质量法》、《消费者权益保护法》等相应的法律法规执行，并在法律框架

内按照客户的意愿，对公司的产品实行包退、包换，并对客户致以诚挚的歉意。

#### 4、质量奖励

雪人公司的“SNOWKEY”是中国驰名商标、福建省著名商标、福建省重点培育和发展的国际知名品牌、福州市知名商标；“雪人”字号是福建省企业知名字号；Snowkey牌制冰机是福建省名牌产品。

### 六、质量风险管理

#### 1、质量投诉处理

销售部接到的顾客投诉，均按公司的《服务控制程序》及时进行调查核实、如确属本公司问题，即由销售部与客户协商合理处理方案，以确保顾客满意为前提，同时公司品管部组织相关部门分析原因，采取纠正措施，避免类似问题的再发生。投诉处理情况记录在《客户投诉处理单》。自投产以来，公司未发生重要质量投诉和质量事故。

#### 2、质量风险监测

公司依据《产品质量法》建立了《质量安全风险监测信息收集制度》，收集质量安全风险监测信息，及时发现产品安全潜在问题，把事后型的“亡羊补牢”变为事前型的预防，即由“事后监督”向“事前预防”转变，从而避免质量安全事故的发生。

质量安全风险监测信息主要由公司质量主管部门品管部负责收集、整理，但企业全体员工均有收集风险监测信息的责任和义务。

#### 3、应急管理

为了提高本公司对突发事故和险情的应急能力，保证在发生重大、特大事故时，指挥调度畅通，人员、设备、物资能及时到位，确保本公司在发生事故时能够及时有效地控制，保护员工的生命、环境和国家财产安全，把事故损失降到最低点，依据《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国突发事件应对法》、《生产安全事故应急预案管理办法》等有关规定，结合我公司实际情况制定生产安全事故应急预案。生产安全事故应急预案分综合应急预案和专项应急预案两个级别，综合应急预案是公司组织管理、指挥、协调相关应急资源和应急行动的整体计划和程序规范，专项应急预案是总体预案的组成部分，是针对不同的突发事故的行动方案和保障方案。为了达到应急救援能够准确及时响应，公司定期组织员工进行应急演练，并对演练过程中存在问题的地方进行改进完善，以确保突发事件发生时，能够启动应急预案，规避风险减少危害。

## 报告结语

雪人经过 17 年多的卓绝努力和苦心经营，质量诚信已成为雪人珍贵的无形资产。雪人将诚实守信、持续改进、创新发展、追求卓越的质量精神转化为员工行为准则，努力形成人人重视质量的良好氛围，提升质量文化的软实力，夯实质量管理基础，广泛开展质量改进、质量攻关、质量对比、质量成本控制等活动，通过全员质量意识和素质的提升，切实做到文化建设与发展战略的有机结合，增强员工的责任感和使命感，使员工自身价值在企业中得到充分体现、使产品质量继续保持着优势地位，赢得客户的信任，并逐步形成了具有雪人特色的质量诚信文化。

雪人将大力推行科学的质量管理方法，采用先进的科学技术，开发高附加值、高技术含量、质量保证的产品，产品质量符合行业标准、国家标准和国际标准，达到国内先进水平，进一步开拓国际市场，追赶标杆，实现“铸就中国第一制冷企业，跨入世界知名企业行列”的宏伟目标。

雪人根据国家 and 行业相关产品质量的要求，从事生产经营活动，规范生产流程，建立严格的产品质量控制和检验制度，严把质量关。努力提高产品质量和服务水平、为社会提供优质安全的产品和服务，最大限度地满足客户的需求，对社会和公众负责，接受社会监督，履行社会责任，切实做到经济效益与社会效益、短期利益和长远利益、自身发展与社会发展相互协调，实现企业与员工、企业与社会、企业与环境的健康和谐发展。

福建雪人股份有限公司

2017 年 7 月 27 日