

**2015年度企业质量信用报告**



**珠海太川云社区技术股份有限公司**

**二0一六年三月**

**第一部分 报告前言**

一、报告编制规范

* 报告内容客观性申明：

本报告内容真实可靠，不存在任何误导性陈述及虚假情况，并对内容的客观性、真实性负责。

* 报告组织范围：珠海太川云社区技术股份有限公司
* 报告组织范围：

2015年1月-2015年12月，为保持报告连贯性与可续性，部分内容延伸出上述时间范围。

* 报告发布周期：

本报告行为第一次发布，以期每年发布一次。

* 报告数据说明：

本报告数据全部来自于2015年度各类财务报表以及内部统计，为了确保报告的可信度，部分数据时间范围有所延展。

* 报告获取方式：

本报告将以太川股份公司官网（www.taichuan.com）为载体，展现《企业质量信用报告》，并供下载阅读。

二、企业高层致辞

必须把质量挂在企业经营的首位，以质量作为打开市场的金钥匙，树立“得消费者心得市场“的市场观念，把质量管理作为企业管理的中心环节，从市场调研、开发设计、生产控制到为用户服务建立完善质量保证体系。

确立”以高科技造福人类“的企业宗旨和”科技领先，以人为本“的经营理念，整合企业内外优势资源，继续强化太川股份的品牌、技术、质量优势，走相关多元化发展道路，构筑多元化营销网络，力争成为国内主要的智慧社区服务运营提供商及楼宇对讲系统产品制造商。

董事长：黄伟雄

三、企业简介

珠海太川云社区技术股份有限公司成立于2005年，是一家集产品设计、研发、生产、销售和服务为一体的集团式高新技术企业，致力智慧社区建设及运营为一体的科技型、综合型社区服务运营企业。以“让求实智能成为客户、社会、员工、股东满意的企业”作为公司宗旨，秉承“引领智慧生活变革”的品牌理念，以“产品+平台+运营”的智慧社区运营模式，专注发展智慧社区服务运营。

自成立以来从可视对讲生产厂家蜕变智慧社区解决方案提供商，再从2010年开启智慧社区服务运营，到2014年太川全面向移动互联网、物联网、大数据等全新商业模式转变，转型“太川云社区”，以领先的产品和全面的整体解决方案得到万科、雅居乐等合作伙伴的一致认可，并在北京、南京、杭州、昆明、珠海等地落地智慧社区建设及成功运营。

发展至今，拥有自建占地3万多平方米的太川科技园，员工400多人，近100名营销精英遍布全国各地；年生产能力达60万多套，连续多年销售额近亿元，并且，以每年20%的递增速度增长。公司严格遵循ISO9001：2008国际质量标准管理体系和CCC产品强制性认证标准，在北京、上海、广州、南京、重庆等二十多个省市及港澳地区设立了分公司及办事处，拥有通达全国的销售网络和遍布全国的售后服务团队。

多年来，太川一直引领业内的最新理念和创新方向发展，产品销往全国各大城市中高端楼盘市场，在北京，天津，上海，南京，广州等经济发达城市的高端市场应用广泛，先后荣获“软件企业认定证书”、“珠海市创新产业化示范基地”、“2015年楼宇对讲影响力品牌”、“2015年中国安防最具影响力十大品牌”、“2015年中国房地产开发企业500强首选供应商（楼宇对讲类）”、“广东省优秀安防企业”、“2015年珠海市民营科技企业”、“珠海市重点企业技术中心”、“国家高新技术企业”、“构建和谐劳动关系先进民营企业”等一批殊荣。

未来太川致力打造智慧社区行业顶尖品牌，专注于提供专业的解决方案及运营，继续加强同战略客户合作的同时，将市场覆盖面逐步拓展下沉，在打造过硬的技术实力同时，进一步扩大品牌影响力和产销能力，为提升企业核心竞争力奠定基础。

公司总部地址：广东省珠海市前山工业园区华威路611号1号楼

邮政编码：519000

公司电话：0756-8665566

公司传真：0756-8665566

公司网址：www.taichuan.com

**第二部分 报告正文**

**一、企业质量理念**

公司的企业理念：

质量方针：以科学的管理提升企业，

 以高质的产品服务客户。

质量目标：

1.半成品测试一次性合格率达97%；

2.成品出货一次送检合格率达99%；

3.客户品质投诉每月不超过2次。

**二、内部质量管理**

2.1企业的内部管理由管理者代表全面负责，主要体现在现场管理、生产过程管理和人员管理三个方面。

2.1.1现场管理：主要对生产现场的6S进行检查，出现的问题出具纠正预防通知单并按规定时间整改完毕，由相关人员验证考核。

2.1.2.生产过程管理：根据规程和公司制度的要求，结合生产实际，编制生产过程质量控制图表和原材料、半成品、成品的内控质量指标。运用数理统计方法，掌握质量波动规律，不断提高预见性和预防能力，及时采取纠正措施，确保生产全过程处于受控状态。根据《质量管理手册》要求，修订各项作业程序文件和管理制度，保证了ISO9001质量管理体系的有效运行。

2.1.3人员管理：建立人员档案，档案内容包括学历证明、培训档案、上岗证、技能等级证书、工作经历等内容。按年度培训计划对各级人员进行理论培训和实际操作培训。

2.2质量管理机构

公司最高管理者为总经理，总经理任命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。公司组织机构按精简、统一、高效的原则设置，强调各个职能部门对质量各司其职，各负其责，并相互沟通配合。确立了采购、研究开发、生产制造、检验、储运、销售等过程清晰的质量保障流程，建立了各级质量管理体制并实施严格的质量考核制度。为此，公司成立了：

* 总经办---负责建立、监控和完善公司的内部质量管理体系，推行先进的质量管理方法，推进公司质量体系的有效运行，不断提升公司整体质量管理水平；
* 采购部---负责采购物资供应商的管理，进行供应商选择、评定、优化；
* 人力资源部---负责岗位任职要求确定，组织任职能力评定、员工培训等；
* 研发中心---负责产品设计开发过程质量控制
* 品质保证部---负责原材料的入厂检验、各工序产品质量抽查和监督和对产品进行质量检测与试验认证。
* 技术服务部---负责公司售后服务平台的建立与售后质量信息的收集与处理。

2.3质量管理体系：

质量是企业的生命，质量管理是企业方针和质量目标得以实现的保证。公司坚持以质量管理保障产品质量，以质量信誉赢得市场份额。公司于2011年建ISO9001质量管理体系，同年通过CQC评测中心的认证，建立健全质量管理体系，规范质量管理工作，明确各级领导、部门职责、权限和相互关第，做到职责清晰、管理科学。每年按规定顺利通过了监督审核（复评或再认证）。

**三、企业质量诚信**

3.1质量诚信管理

公司不断完善“产品供应链管理体系“，优化流程，确保质量管理工作在产品设计、原材料检验、产品过程控制、质量成本控制，供应商管理等方面得到了全面的提升。

根据产品形成主要过程特点和需要，不断完善质量保证体系和管理流程，对物料入厂控制，研发设计开发、生产制造、产品出厂检验至产品的售后服务等各个阶段和过程都编制有管理制度并严格执行，从各个环节控制产品质量。建立完善的质量检测部门，检测仪器仪表执行严密的校准制度。使太川股份产品的技术、质量得以保障。

通过运用统计技术及质量改进工具对中质量进行周、月度以及专项质量分析，促进新产品开发民，改进产品性能，提高产品的制造质量，减少不合格品的出现，提高产品的适应性，为产品质量提供提供强有力的保障 。

3.2质量文化建设

公司企业文化中，质量文化占据核心位置，“质量第一、用户至上“，质量是太川股份的生命，也是全体员工的生命。太川质量口号：其一质量立企业、质量制胜，这一意识已成为太川人的共识；其二是名牌意识着高品质、高质量，产品只有具备过硬的质量，经得起市场的千锤百练，才能成为真正的名牌，永久的名牌，企业才能具有坚实的生存根基。

公司自成立以来，始终始终坚持“以科学的管理提升企业，以高质的产品服务客户。”的质量方针开展工作，运用先进的管理思想，建立科学的管理体系，形成行之有效的管理制度，依法治厂，以情管人。按照全面质量管理中的科学方法，从人、机、料、法、环、资金、信息入手分析问题，运用PDCA程序持续验证、总结，提升综合管理能力。积极推行6S管理，以最少的成本费用、损失创造最大的产出和利润。

**四、企业质量基础**

4.1企业产品标准

本企业生产的主要产品有可视楼宇对讲产品、智能家居系统产品、智慧社区系统等产品，所有生产的产品都是执行行业标准，同时企业制定了的内控企业标准，其中智能插座产品申报了采标证书，采用国际先进标准。2015年，公司主要技术人员参与起草的广东省地方标准《数字家庭远程管理技术规划》获发布。

4.2企业计量水平

公司每年与天溯计量检测股份有限公司签订检定合同，负责对要求检验的计量仪器和检验设备进行检定和校验。公司相关人员获计量检定资格证书，负责对本单位的计量器具进行检验。

4.3认证认可情况

公司在取得质量管理体系认证的同时，开始强制性产品3C认证和自愿性产品认证，产品包括防盗报警控制器、智能家居系统相关产品。2013年开始ROHS国推认证和CE认证，有效证书达50张。

公司按ISO9001、ISO14001的标准要求建立了完善的质量、环境管理体系并有效运行。2011年公司首次通过质量管理体系认证，之后每年通过认证机构的监督审核，并于2014年3月再次通过换证审核。为有效控制企业环境、职业健康安全风险并改进其绩效，公司积极建立环境管理体系及职业健康安全管理体系并实施认证。

4.4质量检验情况

公司不断提升设计、试验的技术能力，增强检测装备配置，从原材料检验、产品设计开发验证、生产过程的检验，到最终产品的出货检验，针对产品各阶段制定了企业内控标准，确立可靠的检测方法并严格执行。

公司建立研发试验室，完善了试验设备和检测手段，同时还具有专业的电子产品检测与试验的综合性试验中心，2014年认定为珠海市重点企业技术中心。

**五、产品质量责任**

**5.1**产品质量水平

公司产品均符合国家强制标准、行业标准及企业标准要求，注重认证工作的开展与申报。销往国外的产品均能满足所销售国家及地区的法律法规与标准要求，取得相关认证，如：3C、CQC、CE、ROHS等认证。

秉承“以科学的管理提升企业，以高质的产品服务客户“的原则，致力于为客户提供售前、售中、售后系统化的服务解决方案，为终端用户提供成套化的保障服务 。为顺应市场变化带来的挑战，通过整合资源，创建智慧社区运营新模式，推动产品技术向产业化方向发展，为消费者提供更加优质的产品与服务。

5.2产品售后责任

公司严格按照《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国产品质量法》、三包政策等国家法律、法规建立了更换、退货、维修、投诉处理等产品质量担保责任制度。公司产品自用户购机之日起，保修两年。

为规范产品的追溯流程，从原材料到成品销售的所有阶段具有可追溯性，制定了产品投诉处理机制工严格实施。同时，制定有《不合格控制程序》、《产品标识和可追溯性控制程序》，公司所有产品实施机码标示管理，作为产品追溯的主要依据。本报告期内，公司未发生重大质量事故。

5.3企业社会责任

公司为员工提供实现片自我价值的舞台，让员工感受到温暖，发挥出其价值，让员工成为推动企业发展的主体力量。建立起完善的员工发展机制和激励机制，不断扩大和推进核心技能人才库建设，定期开展员工培训工作，如专业培训、班组长培训等。

5.4质量信用

本报告期内，公司未发生产品质量事故和质量信用不良记录。

**六、质量风险管理**

6.1质量投诉处理

2015年度，太川股份每月收到客户投诉不超过2次，全年共收到投诉件数9件，达到每月客户品质投诉每月不超过2次的质量目标，全年共维修9065台机子，其中保修内的机子2549台，占总维修数的28.11%。

6.2质量风险监测

太川股份公司在产品形成的各个阶段建立有质量风险监控和分析评估机制。

6.2.1产品设计阶段

公司在进行产品设计研发时，严格按照国家标准执行。产品不仅符合设计理念、行业标准要求，而且考虑顾客潜在需求与个性化需求。在设计阶段，产品经过反复论证、试验、评价，才可进入制造生产过程。通过可靠性设计、分析与实验，软件QA测试、电子元器件控制 等一系列的风险管控，大大提高产品的可靠性。

6.2.2原材料/零部件采购阶段

公司严格按照ISO9001质量管理体系要求，实施供应管的动态评定并确定合格供应商。采购实行集体统一管理，明确物料技术要求和入厂检验标准，检验不合格的原材料不得入厂使用。

6.2.3生产过程控制阶段

生产制造部门负责对产品的生产制造过程进行风险评估，实行工序自检、互检、专检，质量部门小组定期巡检等方式保证产品质量。

6.2.4产品出货检验

质量部门对产品出货检验、试验进行风险评估，严格按照制定的产品出货检验、试验标准执行，检验不合格的产品绝不出厂。

6.3应急管理

 公司建立了企业重大质量安全事故的应急预案，成立了以总经理为首质量安全事故应急处理小组，应急处理小组包括公司设计开发研发、品质保证、生产技术等部门成员。

建立了快速报告、快速处置的重大质量安全事帮应急处置机制，确保出现的质量问题及时解决。

**第三部分 报告结语**

尊敬的读者：

 感谢您阅读本报告！为持续改进公司质量诚信工作，提高质量服务水平，我们真诚希望您在阅读之后对本报告提出宝贵的意见和建议，我们对此十分感谢！