

企业质量信用报告

中天宽带技术有限公司

2023年4月10日

目录

一、	前言	3
1.1	编制说明	3
1.2	总经理致辞	3
1.3	企业简介	4
二、	报告正文	5
2.1	企业质量理念	5
2.2	企业质量管理	5
2.2.1	质量管理机构	5
2.2.2	质量管理体系	7
2.2.3	质量安全风险管理	7
2.3	质量诚信管理	8
2.3.1	质量承诺	8
2.3.2	运作管理	8
2.3.3	营销管理	8
2.4	质量管理基础	9
2.4.1	标准管理	9
2.4.2	计量管理	9
2.4.3	认证管理	9
2.4.4	检验检测管理	10
2.5	产品质量责任	10
2.5.1	产品质量水平	10
2.5.2	产品售后责任	11
2.5.3	企业社会责任	11
2.5.4	质量信用记录	11
2.6	报告结语	11

一、前言

1.1 编制说明

《中天宽带技术有限公司质量信用报告》回顾了中天宽带在质量管理体系、产品质量责任、企业质量基础、质量诚信管理、质量风险监测等方面的管理理念、管理制度、管理措施以及取得的成效。关于报告的编制说明如下：

1.1.1 内容客观性声明：本报告完全基于公司经营实际情况编写，是公司在严格遵守国家有关法律、法规及行业标准、国家标准，认真履行企业产品质量主体责任、建立质量诚信机制等工作中所取得的成果，内容客观公正，并对报告内容的真实性负责。

1.1.2 报告的组织范围：中天宽带技术有限公司

1.1.3 报告时间范围：2022年3月10日-2023年3月9日

1.1.4 报告发布周期：年度报告

1.1.5 报告数据说明：本报告所采用的数据均来自于中天宽带技术有限公司，真实有效

1.1.6 报告获取方式：本报告以电子文档形式发布在中天宽带技术有限公司官方网址

网址：<https://ztkdjs.chinaztt.cn/>

1.2 总经理致辞

中天宽带技术有限公司自成立以来，始终坚持“以品质立尊严，以客户为中心”的管理理念，践行“质量至上，精益求精，用户满意，持续改进”的质量方针，并制定了“遵纪守法规范管理，顾客至上诚信第一”的质量诚信方针，满足客户期望的同时，通过内部管理改进等措施不断提高管理水平，提升产品质量。

中天宽带始终铭记为区域经济发展和国家繁荣贡献力量的企业使命和社会责任，以质量为本、诚信为本、科学管理、追求卓越为质量方针，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，始终以高于国家标准的内控标准和客户标准来严格要求自己，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或处罚。

为确保质量诚信体系的有效运行，公司依据质量管理等体系标准及客户要求、国家标准或行业标准等要求，从业务流程上进行产品实现过程控制的策划，通过流程约束，专人跟踪检查等闭环措施，从质量文化上加以引导，从努力改进和积极实施品牌战略，大力营造和创建质量诚信工作氛围和体系，努力提升产品质量，切实服务客户。

2022年，我们在面临行业ODN传统产品需求下降，新冠疫情复杂等严峻形势下，我们仍取得了突破性发展，促进企业迈上了新的台阶。主营业务保持行业龙头地位，同时积极发展新业务。

2022年，中天宽带通过了工业和信息化部绿色工厂认定，将继续遵循“绿色驱动，

合规稳进”八字经营方针，努力打造与自然相和谐的工厂及产品，形成绿色设计能力，生产绿色环保产品；严格落实节能减排措施，遵守国家法律法规，运用新技术、新材料等，完成“碳”减排目标。

2022年，是中天宽带十四五战略发展的重要之年，全体员工迎接挑战、经受考验、努力克服困难、出色完成全年各项任务，取得了理想成绩。在这一年，公司涌现出一批先进集体与先进个人，弘扬了宽带人诚信担当、创新实干的中天精神。

我们坚持以人为本的发展理念，不断完善人力资源管理体系，建立系统性的人才培训方案，提升各层次人才的能力；加强产业工人队伍建设，培养一批优秀员工和工匠人才，为公司的质量诚信经营奠定坚持的人力资源基础。

2023年，中天宽带将全面强化企业精益化管理，稳步提升业务承接能力。以“四大提升”为抓手，满足第二增长曲线的快速发展要求。同时我们要坚持走企业品牌路线，布局国内外市场，打开国内外市场营销通道，快速实现第二增长曲线的发展目标。

1.3 企业简介

中天宽带技术有限公司是中天科技集团的全资子公司，坐落于美丽的黄海之滨—江苏省如东县河口镇中天工业园区。公司注册资金39000万元，研发及生产基地达10万平方米，公司配备国内外先进的生产设备，汇集行业内多名资深专家，拥有一支实力雄厚的技术研发团队；在全国各个省份均设有分支机构，提供专业的营销与技术服务。

中天宽带技术有限公司，创建于2009年，专注于光器件及通信箱体领域，为客户提供光纤基础网络解决方案、数字能源解决方案及相关配套产品，公司具有FTTX工程总包服务的规划设计、集成、施工和售后服务能力。公司着力打造绿色设计优势企业与数字化技术的绿色能源管理体系，聚焦节能减排、低碳零碳的技术，产品融入绿色设计理念，助力实现公司“双碳”战略目标。

公司主营通信配线设备(光纤配线架、光缆交接箱、光缆接头盒、通信系统用户外机柜、宽带接入用综合配线箱、光缆分纤箱、数据设备用网络机柜、通信设备用综合集装架、数字配线架、光缆终端盒、通信系统用室外机房、智能光缆交接箱、智能光配线架)、光无源器件(光纤活动连接器、光分路器、光纤快速连接器、预制成端光缆组件、预制光缆)、配电设备(传输设备用交/直流电源分配柜、通信用交流配电箱、直流供电系统配电设备、智能配电设备、微型基站用综合配电箱、交流智能母线系统、直流智能母线系统)、一般工业用电力变流设备(通信用高频开关电源系统、一体化机柜)、智慧城市基础设施、走线架(桥架)、塑料光纤槽道、金属光纤槽道、预制电缆及系统集成类产品，是行业内产品种类最为齐全的公司之一。

中天宽带视技术创新为企业生命，高度重视技术研发建设及投入，公司先后被授予高新技术企业、省两化融合示范企业，获得南通市质量奖项单位、江苏省智能车间示范单位、“国

家知识产权优势企业”、“江苏省科技进步奖”、“江苏省五星级云上企业”、中国移动 A 级供应商等荣誉，建有江苏省企业技术中心、江苏省 FTTH 宽带网络工程技术中心、江苏省研究生工作站，引进人才获得“江苏省双创团队”、“江苏省 333 人才”等称号。

公司拥有一支专业的技术研发团队，至 2022 年 12 月，总专利授权数量已达 419 件，其中授权发明专利 199 件，授权实用新型 207 件，授权外观专利 13 件；在国际专利布局方面，公司目前已累计提交 PCT 专利申请 12 件，多项产品获高新技术产品认定。公司通过 ISO9001 质量管理体系认证、TL9000 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、ISO45001 职业健康安全管理体系认证、广电认证、泰尔产品认证、ISO27001 信息安全体系认证、ISO50001 能源管理体系认证等多项认证，产品质量过硬。

公司多年来与中国移动、中国电信、中国联通、国家电网、南方电网、广电系统及铁路、地铁等专网市场客户保持良好合作。公司产品在服务国内客户的同时，不断拓展海外市场，远销海外多个地区和国家，并获得用户一致认可和好评。

二、报告正文

2.1 企业质量理念

公司始终践行“以品质立尊严，以客户为中心”的管理理念，并秉承“质量至上，精益求精，用户满意，持续改进”的质量方针及“遵纪守法规范管理，顾客至上诚信第一”的质量诚信方针，将“重大质量事故为零；合同履约率 100%；自我声明/承诺兑现率 100%”作为公司的质量诚信目标。

“光电网联美好生活”是中天宽带的发展使命，中天宽带在集团公司的带领下，着力打造高知名度、高美誉度的品牌中天，并为员工创设平台，满足健康向上的发展需要，为客户提供服务，满足货真价实的产品需要，为社会担当责任，满足和谐社会的建设需要；以百年中天的永续发展和世界品牌的精细制造作为企业的不懈追求，在空间的延伸和时间的延续上永葆基业长青。

公司以产品实现过程质量控制为重点，每年通过基础管理整改、技术改造和创新，六西格玛、精益生产、对标管理、创新创优百日活动等质量管理工具/活动推进内部在各过程的持续改进，将质量管理理念和质量意识贯彻到每一位员工心中。

2.2 企业质量管理

2.2.1 质量管理机构

为满足公司战略发展需求，公司设计并阶段性优化组织机构与岗位角色的设置，明确各部门的职责和权限，并识别各过程间的输入输出关系和活动顺序，确保组织在产品实现的全过程中有效运行。

同时，组织内的质量部承担了产品质量保证的职责，从质量管理体系的建立与维护、监视和测量过程的策划和控制、质量目标设定和控制、顾客需求及顾客满意的过程管控、外部供方质量管理及持续改进活动的开展等质量管控相关的各方面进行 PDCA 的过程管理。

各级管理组织的职责和权限如下：

1) 总经理

- a. 负责制定 QES & HSPM & TL9000 等管理体系及质量信用的方针和目标，并确保其与组织的战略方向及所处的环境相一致；
- b. 综合分析和评价公司面临的风险和机遇以及市场发展趋势；
- c. 将 QES & HSPM & TL9000 等管理体系要求融入组织的业务过程，为管理体系的运行提供必要的资源；
- d. 对 QES & HSPM & TL9000 和质量信用管理体系的有效性负责，保持管理体系的持续适宜性、充分性和有效性，确保管理体系实现其预期结果；
- e. 负责公司管理评审工作和公司综合管理体系的重大改进和完善。

.....

2) 质量部

- a. 质量过程的整体策划、及实施安排，设定过程质量目标，并监督管理过程执行情况及有效性；
- b. 保障内外部体系审核相关工作的顺利开展；负责客户投诉调查分析、改进及跟踪管理；
- c. 保障外部供方的供货质量及产品出厂质量符合顾客/市场的要求；
- d. 负责本公司计量检测设备的第三方校验和检定工作；
- e. 负责产品监视和测量过程的管控，包括原材料、过程、成品、出货检验过程
- f. 负责持续改进相关活动的策划和组织等。

.....

3) 生产部

- a. 管理与提升，策划并实施生产过程控制，制定生产计划，跟踪协调生产进度，保证各车间正常生产运营；
- b. 负责生产过程中的质量管理及异常纠正、预防、改善，并组织开展各项管理改进活动，不断提高生产效率；

- c. 对生产过程的紧急情况按应急预案的要求进行处理，并负责应急准备和响应程序的评审与演练。

.....

4) 技术部

- a. 负责对客户提供的信息分解，并确认现有资源及研发能力的满足情况；
- b. 根据产品规格书要求，进行产品设计，输出产品结构图、产品BOM清单、采购技术规范、产品包装要求、产品工艺要求等；
- c. 负责承接客户定制化产品开发工作。

.....

5) 采购部

- a. 负责按照采购计划组织实施各种原辅材料的采购工作，满足生产需求；
- b. 负责组织合格供方的评，确保所采购原材料质量指标及性能符合产品技术要求；
- c. 协助质量部对原材料供应厂家的质量保证能力进行验证。

.....

2.2.2 质量管理体系

中天宽带自 2010 年即建立质量管理体系，并通过了第三方认证获取了相应的资质证书，公司依据 ISO9001 质量管理体系标准要求，确定了质量方针和质量目标，并根据标准对各过程的管控要求，建立了过程控制的成文信息，如《综合管理手册》、《设计和开发控制程序》、《产品监视和测量控制程序》、《内部审核管理程序》、《管理评审控制程序》、《生产提供过程控制程序》、《采购管理程序》、《客户服务控制程序》等管理文件及生产工艺文件、SOP、检验规范及 SIP 等作业指导文件，以对各过程实现统一管控。

公司依据质量管理体系标准要求及内部运行的策划，每年初制定年度内部审核方案，并由质量部体系专员组织实施内审活动，审视体系运行过程中存在的不足，识别改进机会。

每年度由公司总经理组织管理评审，对一年的工作进行总结和评审，并识别资源需求和改进机会，确保体系运行持续改进。

2.2.3 质量安全风险管理

- 1) 基于质量管理体系所推行的风险管理思维及公司的战略规划，公司识别了内外部环境因素和风险，针对产品质量风险，公司在各过程的策划中均采取了必要的控制措施。如公司建立了《产品要求确认和评审控制程序》，针对客户要求，建立了电子评

审流程，经相关领导及法务人员评审后方可签订正式合同，规避风险。

- 2) 针对质量安全风险，公司规定出厂产品质量必须按相关的产品标准严格检验和控制，并制定了相关检验规范，产品经检验 100%合格后方可出厂。我们制定了高于标准要求

的内控标准，严把工序过程质量关，做到了事前有效控制。

围绕影响不合格品的因素我们进行层层控制，分别制定了操作规程，当出现不合格时，立刻停机查明不合格原因，并整改符合要求才能恢复生产。

- 3) 公司制定的《客户服务控制程序》中明确规定了发生售后问题后的报告及相应的应急处理措施。公司内部接收到相关信息后，第一时间响应，必要时到现场解决，并同时告知其他相关客户采取必要的措施。在公司内部由质量工程师组织相关部门进行根本原因分析，制定预防措施，防止同类问题再发生。

2.3 质量诚信管理

2.3.1 质量承诺

公司高层将“诚信经营”、“守法经营”作为企业的基本社会责任和商业道德，诚信经营是企业从事生产、经营、管理活动中处理各种关系的基本准则。公司遵守与企业或产品相关的法律法规及国家标准、行业标准规定的企业需要遵守的各项要求；能够保证对外发布或声明的各项信息真实，能够满足顾客需求。

2.3.2 运作管理

公司在产品的设计和开发过程、采购管理过程及生产提供等过程均实施质量诚信管理措施，严格按照客户要求

进行产品设计和开发工作，严控产品设计质量；严格按照体系标准要求

进行供应商引入和评定工作，确保引入合格供方，严控原材料质量；严格按照技术要求和

工艺控制方案，进行产品生产加工，自检、互检、巡检、首检，严格进行过程的监视和测量，

确保产品质量。

2.3.3 营销管理

公司依据顾客、顾客群的属性，结合公司自身战略发展目标，设立市场部和海外部负责国内外市场投标，海外部负责国外市场的开拓和营销，另有集团公司下设事业部负责宽带产品国内市场的开拓和营销。近两年随着 5G 网络的建设、国内新基建的拉动等形势变化，公司进一步细分市场，由海外部专注于海外销售，并通过以下渠道收集客户需求，为全球行业内顾客提供优质产品与服务。

- 通过公开渠道收集信息：互联网、社媒、报刊杂志。
- 参加行业组织、会议收集信息：中国国际信息通信与 5G 博览会、世界光通信发展大

会暨产业博览会、中国国际光电博览会等。

- 市场走访和调查：高层领导走访、顾客满意度测量等。
- 通过行业数据、研究报告进行分析。

同时，中天宽带具备完善的售后服务体系，质量部下设技术支持团队负责产品售后服务和支持，按照售后服务流程积极响应客户需求。

2.4 质量管理基础

2.4.1 标准管理

中天宽带十分注重标准管理体系建设，现已形成较为完善的标准管理体系，建立了标准管理制度，规范了标准制修订工作程序和人员职责要求；建立了标准管理系统，实现了标准化管理活动的信息化和可视化；公司加强标准化组织机构建设，现已形成以总工办为归口管理部门，涵盖各部门的标准化组织架构。

我司坚持科技研发、知识产权保护和标准制定的“三同步”，新品研发项目立项之初就明确专利、标准制定方向和完成时间，标准管理工程师跟进项目标准化情况，项目完成后实行项目、知识产权和标准的同步验收，效果较好。

我司一贯重视外部标准化工作，出台了激励制度鼓励参与标准化工作并取得标准制修订权，对于参加标准制修订人员、取得标准委员会委员的人员、积极协助公司取得参与国家或行业标准制修订权的人员以及表现优秀的标准起草人给予积分奖励，对于担任标委会委员的人员进行现金奖励。极大地提升了员工参与外部标准制修订的积极性。

近年来参与标准 50 余篇，其中已发布 23 篇，包含国家标准 1 篇，行业标准 14 篇，团体标准 8 篇，涉及微型基站用综合配电箱、绿色设计产品评价技术规范-通信用户外机房/机柜、数据设备用网络机柜、预制成端光缆组件等多类产品。

2.4.2 计量管理

根据《中华人民共和国计量法》及质量管理体系标准要求，策划并形成了《监视和测量设备控制程序》和《计量器具管理制度》，并对我司计量器具进行了分类管理。计量管理员根据过程控制要求，登记并管理计量器具台账，并对强检和周期送检的计量器具按计划安排校准/检定工作。

外部校准/检定计量器具的校准/检定周期根据国家强检要求、使用频率及风险管理三要素确定并委托国家认可的计量单位实施。同时由计量管理员每季度进行一次计量器具运行检查，确保计量器具的运行状态符合要求，以保证产品测量结果的有效性。

2.4.3 认证管理

公司自成立至今，通过了 ISO9001 质量管理体系、TL9000 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系、ISO45001 职业健康安全管理体系及 IECQ QC080000 有害物质过程管理体系、ISO50001 能源管理体系、ISO27001 信息安全管理体系、GB/T29490 知识产权管理体系及 GB/T23001 两化融合管理体系的第三方体系认证。

除以上通过的管理体系认证外，根据国家强制性标准及要求，公司的 CCC 带电类产品均按照国家强检要求进行第三方委托型式试验，取得合格检验报告，并进行公开自我声明。

另有行业权威的泰尔自愿性产品认证、广电认证及 CE 认证、CQC 产品认证，每年按照认证规则例行实施监督审核，持续验证产品质量保障满足情况。

2.4.4 检验检测管理

产品实现的监视和测量过程实施“严进严出”管理机制，即对输入质量、制程、出厂质量进行全面严格管控把关。

严格管控好输入质量，从原材料、生产辅料、生产装备及工具、生产作业人员及进入生产线的其他输入量（水电气等）进行控制。

严格管控好生产制造过程质量，从关键制程工艺控制、“三化一稳定”、关键制程质量等方面进行管控，并执行首检、自检、互检及专检（巡检），层层把关。

严格管控好出厂质量，确保出厂产品满足客户质量要求，包括提升 OQC 检验能力、质量问题全流程闭环管理、成品可靠性测试方案的策划和实施，同时根据各产品结构的行业标准 and 用户技术要求，公司制定了质量管理流程图和《成品检验规范》，规定了检验类别、检测项目、允收标准、检验方式、试验设备、检验频率及试验方法。由检测室进行专职负责。

同时，检测过程所涉及的监视和测量设备的管理严格依据计量器具管理制度执行。

2.5 产品质量责任

2.5.1 产品质量水平

中天宽带将“诚信经营”作为企业基本的商业道德和行为准则，积极履行合同约定，100% 兑现自我声明和承诺的责任和义务，并在产品实现策划的各业务环节制定了业务流程标准以进行产品质量管控，近年来未发生过重大质量事故，产品质量稳定。

2021 年国际数字科技展暨天翼智能生态博览会期间，中国电信公布了首批战略合作供应商、A 级-产品供应商名单，中天宽带技术有限公司荣列其中。

2021 年中天宽带技术有限公司入选中国移动光缆分纤箱 A 级供应商和网络综合机柜 B 级供应商。

中天宽带持续以客户为中心，不断满足客户的需求和潜在期望，促进可持续发展。

2.5.2 产品售后责任

为履行企业质量主体责任，维护客户的利益，中天宽带扎实开展售后服务工作。公司建立了《客户服务控制程序》、《中天宽带售后服务手順书》，积极响应售后服务需求；《订单变更管理制度》，包括订单变更、退换货管理相关规则；《缺陷产品召回管理制度》，对于环保违规产品、CCC 不合格产品及重大质量事故的产品实行严格的召回措施，但至目前公司尚未发生一例召回事件。

产品的售后服务工作，严格按照合同约定履行，进行包换、报修、包退的三包服务。

2.5.3 企业社会责任

公司依据环境和职业健康安全管理体系标准及国家相关的法律法规要求，建立了环境和职业安全管理体系，从环境因素的识别和控制、危险源的识别和控制等方面进行环境和安全和员工职业健康的管理，确保产品实现的输入、输出过程符合要求。

同时，公司积极履行社会责任，每年组织全员进行爱心捐款、义务献血等活动，为社会发展尽一份力量。

2.5.4 质量信用记录

在本报告期内，中天宽带技术有限公司无质量信用不良记录，未发生违法、监督检查不合格及质量安全事故，出口产品亦未发生通报、退货、索赔等事件。

2.6 报告结语

质量管理是企业的生命，信用是企业的根本，也是制约企业发展的根本因素之一，只有持续改进，方能满足甚至超越顾客要求。企业良好的信用需要卓越的质量支撑，需要健全的服务维系，未来公司将一如既往的严格控制产品实现的过程质量，确保输出的成品质量符合要求。

中天宽带将继续为广大顾客提供优质的产品和服务，坚决履行企业的质量主体责任，坚持“质量至上，精益求精，顾客满意，持续改进”的质量方针，坚定“遵纪守法规范管理，顾客至上诚信第一”的质量诚信方针，从各环节落实质量管控，持续改进。

中天宽带技术有限公司

2023 年 3 月