

山东胜软科技股份有限公司  
企业质量信用报告

2018 年 7 月

# 目 录

|                        |    |
|------------------------|----|
| 第一部分 报告前言.....         | 2  |
| 第二部分 报告正文.....         | 6  |
| 一、企业质量理念.....          | 6  |
| 二、企业质量管理.....          | 7  |
| (一) 质量管理机构.....        | 7  |
| (二) 质量管理体系.....        | 8  |
| (三) 质量风险管理.....        | 10 |
| 三、企业质量诚信.....          | 11 |
| 四、企业质量基础.....          | 13 |
| (一) 企业产品标准.....        | 13 |
| (二) 认证认可情况.....        | 13 |
| (三) 检验检测管理.....        | 13 |
| 五、产品质量责任.....          | 13 |
| (一) 产品质量承诺.....        | 13 |
| (二) 产品售后责任.....        | 14 |
| 六、企业社会责任.....          | 15 |
| (一) 企业产品的安全性.....      | 15 |
| (二) 环境保护.....          | 15 |
| (三) 在职职工健康及劳动保护工作..... | 15 |
| (四) 公平竞争情况.....        | 15 |
| 七、质量信用记录.....          | 16 |
| 第三部分 报告结语.....         | 16 |

# 第一部分 报告前言

## 一、报告编制规范

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：山东胜软科技股份有限公司

报告时间范围：2018年1月-2018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：本报告将以电子版形式在本公司网站（[www.victorysoft.com.cn](http://www.victorysoft.com.cn)）上发布，以接受社会的监督。

## 二、企业高层致辞

铸就品牌，最重要的是靠过硬的产品质量，胜软科技每年投入大量的研发资金用于研发有特色的软件产品。“如何在油田信息化服务这一行业中脱颖而出，最根本的是自身产品质量的提升，因此软件产品的研制开发和推广应用是关系公司生死存亡的大事。”在软件开发战略上，公司充分借鉴吸收油田及国内外软件产品的优势，多角度、全方位制定实施方案策略。

品牌是公司的生命力。我们将继续致力于将品牌做好，从好到优，成为提供油田信息化服务的行业领军品牌！公司专注于石油企业信息化服务，在油田的油气勘探、油气开发、生产运营、数据管理等多个业务领域提供软件产品及解决方案，服务于中国石油、中国石化、中

国海油所属的各大油田及油公司；同时，公司积极拓展海外业务，先后承担中石化阿尔及利亚、哈萨克斯坦多个项目，部分产品在吉尔斯坦、伊朗等国家获得应用。



### 三、企业简介



山东胜软科技股份有限公司是为促进油田信息化建设成立的专业化高新技术企业。公司成立于 2002 年 1 月，注册资本金 5059 万元，

总部位于山东东营，并设有济南研发中心，北京、四川分公司，乌鲁木齐、郑州办事处，此外拥有 3 家全资子公司，1 家海外公司。

公司现有正式员工 500 余名，其中 83%具有本科及以上学历，30%具有 10 年以上石油信息系统建设经验。

公司通过了国家 ISO9001 质量管理体系、ISO27001 信息安全管理体系、ISO14001 环境管理体系、GB/T28001 职业健康安全管理体系认证，国际软件成熟度 CMMI3 级资质认证，是国家火炬计划重点高新技术企业，并拥有系统集成、电子与智能化等多项资质，是中国软件协会理事和山东省软件协会常务理事单位。同时与华为、华三、浪潮、联想等知名 IT 公司有着良好的合作关系，公司依托胜利油田逐年扩展，目前客户已遍布中国石油、中国石化、中国海洋石油等下属的各大油田及油公司，业务已延伸至智慧城市建设、电子政务领域，并且在海外市场也占据了一定的份额。

公司 2015 年 8 月成功登陆“新三板”，标志着公司正式成为一家公众型企业，2017 年 6 月公司进入新三板“创新层”，公司将借助新的平台与机遇，更好的展示自己，拓宽发展渠道、加速自身成长，一如既往的为客户提供最具竞争力的信息技术支持和解决方案，并持续不断的为客户创造最大价值。



## 第二部分 报告正文

### 一、企业质量理念

公司以经济效益为中心，以过程质量控制为重点，围绕优质、高效的生产经营目标，通过不断创新，逐步树立“需求准确、设计合理、过程规范、应用优良”的质量方针和“顾客综合满意率 96%”的质量目标，将质量管理理念融入企业管理经营整个过程，质量意识深入每一位员工心中并在实际工作中稳步实施。

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，不断提升品质管理部门的综合管控水平，将“质量就是企业生命”质量责任感和使命感贯穿于整个经营过程中，切实营造了良好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。

在顾客和市场的需求、期望方面高度关注，始终以顾客为关注焦点，建立“诚信合作、共利双赢”的战略合作伙伴，让我们服务的行业智慧起来。

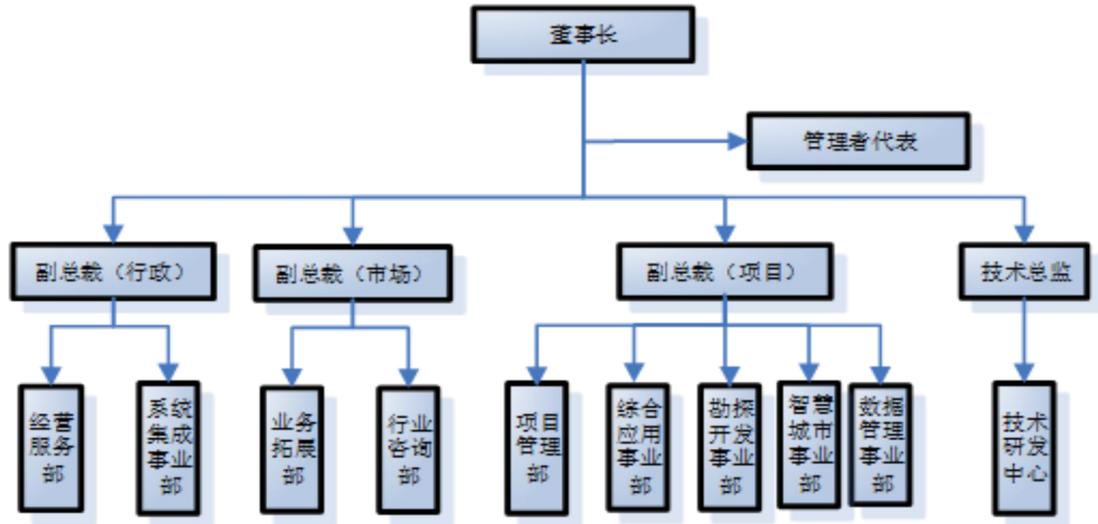
## **二、企业质量管理**

### **（一）质量管理机构**

总裁和项目总监对公司的质量管理和产品质量负全责。负责建立企业组织架构；组织制定企业质量发展战略、年度质量工作计划和质量目标；建立并实施科学的质量管理体系和先进的管理方法；组织实施质量改进等质量活动；实施质量成本管理，加强质量统计分析；主持年度质量管理评审，确定质量改进项目等。

项目管理部是公司质量管理的专门机构，具体负责公司质量管理，全面贯彻实施 ISO9001 质量管理体系及 CMMI 体系评估，协助总裁和项目总监，按照质量管理体系标准要求，策划、建立、完善公司的质量管理体系，协调、指导、监督、检查、考核、实施质量体系各部门的质量管理、质量计划、质量目标及各项质量改进措施的实施和实现。

以产品执行标准和顾客满意为事实依据，严格执行产品质量追究和质量考核制度，严格实施企业岗位质量规范、质量标准管理，确保公司产品全部合格。



## (二) 质量管理体系

### 1、质量管理方针

公司的质量方针：

需求准确、设计合理、过程规范、应用优良

公司的质量方针是公司全体员工的质量追求和承诺，是公司搞好产品质量的决心和公司质量管理的宗旨，也是对顾客和社会的承诺。

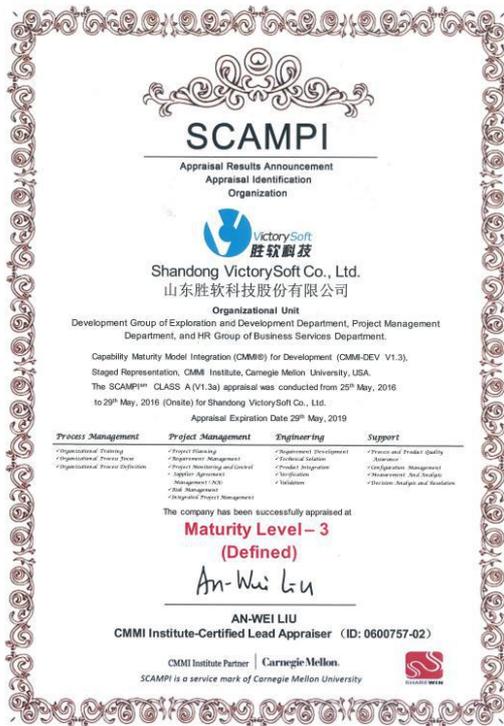
本公司的质量方针中充分反映了满足顾客要求及法律法规的要求，体现了持续改进公司质量管理体系有效性的承诺。

本方针为制定和评审质量目标提供了框架，公司与质量有关的各部门应在此基础上制定相应的质量目标。

### 2、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。公司产品于 2004 年通过 ISO9001:2000 质量体系认证，2018 年通过了 GB/T 190001-2015 idt ISO9001:2015 标准的审核，并且每年按规

定顺利通过了监督审核（复评或再认证）。2016 年通过 CMMI 3 级认证。



### 3、质量管理办法

在董事长的领导下，企业将《质量手册》作为本公司实施质量管理、开展质量策划、质量控制、质量保证和质量改进的纲领性文件，同时也作为对顾客的承诺；将《程序文件》作为公司现行管理标准，按照质量手册和程序文件的规定要求实施质量管理。开展质量管理教育培训，建立了讲师队伍，分别对管理、技术、质检、研发及质量安全进行培训，按年度培训计划和月度实施计划进行全员培训，并强化对《产品质量法》、《标准化法》等法律法规的宣传教育。

为确保体系运行的有效性和持续改进，根据体系审核规定，公司每半年对各部门进行体系抽样检查，每年开展覆盖全公司范围的体系内审，对于审核发现的不符合项，公司组织各责任部门进行分析原因，

制定纠正措施与预防控制措施，责任部门根据纠正预防措施落实整改，并评价整改效果，各问题整改验证合格后关闭。最终形成内部审核报告，对体系的整改及不合格项的预防提出建议，并作为管理评审的一个重要输入，报告管理者。

### （三）质量风险管理

#### 1、质量投诉管理

为保证不断提高产品质量，提升公司质量服务水平，公司制定了《产品和服务质量控制程序》、《顾客满意监视控制程序》、《售后服务管理制度》、《客户投诉管理规定》等制度，建立健全了受理和处理产品质量和售后服务质量投诉的控制程序。业务拓展部、项目管理部和经营服务部负责客户售前、售中、售后一切投诉接待，对顾客抱怨、投诉等信息进行责任落实。同时按照《回访管理规定》定期对顾客进行回访，对顾客潜在不满进行分析，并将整改落实到责任部门。解决处理顾客投诉的过程也是产品性能和服务质量的提升过程，目前为顾客服务工作高效、快捷、有序。此外，通过加强定期走访客户，主动与客户交流沟通，对顾客抱怨进行及时改进与沟通来提高顾客满意度。

公司每年年底对顾客满意度进行问卷调查，填写《顾客满意度调查表》，调查内容包括产品质量、交货期、服务等方面，由顾客对产品要求和期望的各个方面内容做出评价，然后进行数据统计以确定下一步质量性能优化升级方向和销售服务质量的提升目标。

公司质量、服务投诉热线如下：

投诉热线：400-811-5556

## 2、质量风险监测

公司建立企业质量档案，不断完善和健全质量风险监测，定期总结、分析阶段性的质量状况，采取有针对性的解决方案，不断优化和改进质量管理的手段和关注点，开展质量安全风险监测和分析评估，为生产质优、价优、稳定的优质产品提供系统保障，全面降低了质量安全风险。

## 3、应急管理

重大质量问题发生后，应立即向公司董事长及分管领导汇报，并有效组织有关人员对事故进行认真分析，找出原因，积极采取补救及预防措施，并进行责任追究和处理，杜绝事故再次发生。

# 三、企业质量诚信

## （一）质量诚信管理

“质量为本，客户至上”是胜软科技的企业理念，“尊重、学习、合作、共享”是胜软科技的企业环境，“敬业、诚信、团队、创新”是胜软科技的企业精神，其全方面的诚信体现在：

- 1、对客户的诚信，以高品质的产品、服务奉献给全球客户；
- 2、对经销商、供应商的诚信，结成战略伙伴关系，实现多方共赢的局面；
- 3、对股东的诚信，慎重决策、竭力所为，为股东创造最大价值；
- 4、对相关方诚信，坚守信用和道义，依法纳税，构建和谐社会，主动承担企业公民责任，为国家、社会做出贡献。

“质量是产品的保证，诚信是质量的保证”，诚信是胜软科技质量文化的核心组成部分，质量诚信的理念和自律在胜软科技已经成为了胜软人的共识，是必须遵守的基本职业道德。

## （二）质量文化

在胜软科技企业文化中，质量文化占据核心位置，植根于公司“实”文化，胜软科技形成“质量为本，客户至上”为核心的质量文化。

在理念层面，“质量为本，客户至上”、“第一次就把事情做对”、“我的岗位我负责”的质量意识形成了共识；

在制度层面，通过绩效引导，规章制度，质量责任制的落实，确保质量文化得到有效的固化；

在要素层面，通过公司内部刊物、官方网站、劳动技能竞赛、质量知识竞赛、质量标兵等一系列活动，保证质量文化的传承与发展。

胜软科技质量文化的主要特色：

1、在质量管理中，制度要严格实用，设计要严谨扎实，检验要严肃且踏实执行，标准要严厉并符合客户的实际需求，服务要严密诚实等，为胜软科技营造了良好的质量管理氛围。

2、在绩效考核上，建立了独特的质量 KPI 考核指标，强调全项目管控以及过程方法的运用，基于质量管理的过程及结果综合设立指标，实行月度、半年、年度的综合考核机制，通过考核机制的建立，保证了公司质量目标的有效达成，同时对公司各级新老员工迅速融入“以质量为中心”的质量文化起到了很好的导向作用。

3、在质量控制上，始终严格维护质量检验队伍的独立性和质量考核的严肃性，并形成了“代表法律法规、代表终端客户、代表公司尊严”的质量控制原则。

## **四、企业质量基础**

### **（一）企业产品标准**

胜软科技本着追求卓越品质的高要求，建立了公司质量管理体系，并不断提高企业技术标准要求，以保证企业标准的先进性。

公司将企业标准化贯穿于生产全过程，从立项、需求、设计、开发、实施等各个环节，均制定了相关标准。从而使项目立项到成品交付客户的整个生产过程都处于标准化规范管理之中，对稳定产品质量、提高企业管理水平奠定了良好的基础。

### **（二）认证认可情况**

为全面提升产品质量，确保各项生产经营活动规范、标准，公司通过了国家 ISO9001 质量管理体系、ISO27001 信息安全管理体、ISO14001 环境管理体系、GB/T28001 职业健康安全管理体系认证，国际软件成熟度 CMMI3 级资质认证。

### **（三）检验检测管理**

公司建立了项目管理平台，将项目全过程进行监督和控制，并对项目立项、需求、设计、测试、结项等重要环节进行规范性评测和评审。

## **五、产品质量责任**

### **（一）产品质量承诺**

公司设置项目管理部负责质量管理工作，具有完善的项目运行质量管控能力。

公司每年对质量管理职责、生产资源提供、人力资源要求、技术文件管理、过程质量管理、产品质量检验、安全防护和其他要求进行全面自查、整改，并持续改进。

公司按时进行国家 ISO9001 质量体系、ISO27001 信息安全体系、国际软件成熟度 CMMI3 级资质认证的审查，保障了公司管理规范、生产组织有序、运行高效、产品各项指标均达到国家要求，为生产优质产品奠定了坚实的基础。

我们把名牌产品建立在用户满意的基础上，为用户提供满意的服务，树立了公司产品形象和企业形象。注重售后服务队伍建设，提高售后服务质量。我们注重对销售和售后服务人员专业知识的培训，定期对销售和售后服务人员进行培训和考核，建立健全了各项规章制度、重视内部信息的收集。

## **（二）产品售后责任**

为履行企业质量主体责任，以维护顾客利益，我们扎实开展产品售后服务，并制定了《售后服务问题响应与处置流程》，制度中规定在项目实施过程中、项目交付上线后，售后人员应按要求完成售后服务及产品质量信息反馈工作并进行定期回访，对售后服务反馈信息中的服务质量投诉和产品质量投诉，部门负责人应立即做出响应，或立即向公司项目总监汇报，并组织协调，积极解决服务质量和产品质量问题。迄今为止，尚未出现因产品质量问题出现赔偿纠纷，客户满意

度较高。

## **六、企业社会责任**

### **（一）企业产品的安全性**

公司主要为石油上游软件市场提供专业的、创新的高新技术产品，推动我国石油勘探开发软件市场的迅速发展。为了提高产品和服务质量，通过一些质量保证措施，如规范的流程、标准、管理工具和质量保证以及测试等工作，提高公司产品和服务的质量。

### **（二）环境保护**

在环保工作方面，我公司通过了 ISO14001 环境管理体系认证，公司主营业务为油田信息化软件开发及系统集成，无污染物排放，对环境影响较小。

### **（三）在职职工健康及劳动保护工作**

在职工健康方面，公司通过了 ISO18001 职业健康管理体系，制定了完善的劳动保护管理制度及劳保用品发放标准，并严格贯彻实施，在现场施工过程中，坚持教育及督促有关人员按规定穿戴劳动防护用品，在易发生事故的地点设置隔离设施和警示牌等措施，在职工健康方面，我们首先尽最大努力，为职工提供舒适卫生的劳动（工作）环境，为全体在职人员全部投取了包括工伤保险在内的五项保险，并坚持每年为职工体检一次，使职工的身心健康得到了保证。

### **（四）公平竞争情况**

多年来，公司一直坚持“不断提高软件项目过程方面的管理水平，不断从整体上提高产品和服务的质量，为石油上游软件市场提供专业

的、创新的高新技术产品”的思想，严格按国家法规经营企业，从不以降低产品性能、质量，从而降低生产成本和销售价格冲击市场，而是始终坚持以过硬的产品质量、完善的售后服务、合理的销售价格参与市场竞争，从而赢得了市场、赢得了客户。

## **七、质量信用记录**

2017 年获得中国软件行业协会颁发企业信用 AAA 证书；

2017 年获批山东服务名牌；

2016 年获 CMMI 3 级资质认证；

2015 年获批国家博士后科研工作站；

2015 年获得 ISO14001 环境管理体系认证；

2015 年获得 ISO18001 职业健康体系认证；

2011 年获批山东省油田信息化工程技术研究中心；

2011 年获批山东省守合同重信用企业；

2008 年获批山东省软件工程技术中心；

2007 年获得 ISO9001 质量管理体系认证；

2007 年获批山东省高新技术企业；

## **第三部分 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，没有一劳永逸的质量，只有持续改进的质量管理系统，良好的信用需要卓越的质量支撑，需要优秀的服务维系，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，稳固维护企业信用。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、打造产品质量意识，将“优异产品、可靠质量、优质服务”的核心价值观，付诸于行动，为用户提供优质产品和服务，坚决履行企业的质量主体责任，以质量、诚信为根本，向质量要效益、促发展，真正达到诚信经营、以质取胜。