** 苏州海陆重工股份有限公司**

**质量诚信报告**



报告日期：2021年9月15日

目录

目录

**前言3**

**总经理致辞4**

**一、公司简介5**

**二、企业质量理念7**

**三、企业质量管理8**

**四、质量诚信管理13**

**五、质量管理基础17**

**六、产品质量责任19**

**结语**2**4**

前言

本报告为苏州海陆重工股份有限公司（以下简称为“本公司”或“公司”）首次公开发布的《企业质量诚信报告》，系根据中华人民共和国国家标准GB/T 29467-2012《企业质量诚信管理实施规范》和GB/T 31870-2015《企业质量信用报告编写指南》的规定，结合本公司2021年度质量诚信体系建设情况编制而成。

本公司保证本报告中所载资料不存在任何虚假记载、误导性陈述，并对其内容的真实性、准确性承担责任。

报告范围：本报告的组织范围为苏州海陆重工股份有限公司。本报告描述了2020年9月1号至2021年8月30日期间，公司在质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的理念、制度、采取的措施和取得的绩效等。

报告发布形式：本公司每年定期发布一次质量信用报告，本报告以PDF电子文档形式在本公司网站（https://www.hailu-boiler.cn/）向社会发布，欢迎下载阅读并提出宝贵意见。

总经理致辞

尊敬的政府质监部门、各界朋友及同仁：

诚信是作为企业的基本准则，苏州海陆重工股份有限公司致力于为公司价值链上的所有参与者创造公平、透明、开放的环境和企业文化。

苏州海陆重工股份有限公司位于环境优美、文明、卫生、经济繁荣的张家港。公司“海陆”品牌产品主要有锅炉（余热锅炉、炼钢炉烟道、燃油气锅炉、特种锅炉等）、压力容器、核安全设备等。产品销售遍及全国，有部分产品出口美国、加拿大、德国、芬兰、日本、澳大利亚、南非等国家和地区。

公司高度重视质量管理体系的建设，建立了完善的质量管理体系，并通过了质量管理体系认证，为公司进一步开拓市场提供了可靠的质量保证。公司建立了一套科学、完善的质量控制体制，产品符合要求，受到国内外客户的广泛认可。另外，公司还先后建立了环境管理体系和职业健康安全管理体系，并通过认证。

在现代经济社会中，诚信不仅是一种道德规范，也是能够为企业带来经济效益的重要资源，质量诚信更是赢得客户的核心要素。企业文化要求全体员工讲诚信，以诚立身，塑造诚信文化，提升企业核心竞争力，努力打造最受顾客欢迎的企业。

**报告正文**

1. **公司简介**

苏州海陆重工股份有限公司位于环境优美、文明、卫生、经济繁荣的张家港市区。东邻国际大都市上海，西依六朝古都南京，南临烟波浩渺的太湖，北沿浪潮滚滚的长江，地处“长三角”的黄金区域，天地人和，地理位置优越，交通十分便利。

公司前身是沙洲船用锅炉厂，始建于1956年，1979年为原中国船舶工业总公司联营企业，随着改革开放，企业快速发展，1994年，经批准组建了“江苏海陆锅炉集团有限公司”。2000年1月改制为“张家港海陆锅炉有限公司”。2007年4月，更名为“苏州海陆重工股份有限公司”。

目前，公司占地面积50万平方米，建筑面积30万平方米；注册资金6.2亿元；各类专业技术人员200多人。

公司拥有一流的工艺装备和检测手段，有2000吨油压机，3500×160/250毫米重型卷板机，12米刨边机，大型12×4米TK6920数控落地镗铣床， 100毫米钻床，Φ6.3米数控立车，Φ38×1000毫米数控深孔钻， 350T起重设备，10毫米激光切割装置，5×30米数控等离子火焰切割装置， 31×8.5×7.5米大型回火炉（天然气加热），膜式壁生产线，成排弯管机，蛇形管生产线，各种型号规格的焊接设备，包括带极和管内壁堆焊机，喷砂除锈装置，拥有国际先进的固定直读式光谱仪(德国Spectro MAXx 光谱仪)、便携式直读光谱仪，可进行常温/高温拉伸的电子式万能试验机、落锤试验机、冲击试验机等理化试验设备，有4兆直线加速器和Co60、铱192 r射线探伤仪，RT、UT、MT、PT、TOFD无损检测设备，照相三维测量系统等。

公司持有A级锅炉制造许可证，A1、A3级压力容器制造许可证和设计许可证，民用核安全设备制造资格许可证，美国机械工程师学会（ASME）的动力锅炉（S）和压力容器（U、U2）钢印及授权证书。公司于1984年开展全面质量管理，建立并保持锅炉、船用锅炉、压力容器质量保证体系。为进一步适应新的市场形势，提高企业内部管理水平，于1998年起，先后获得了GB/T 19001质量管理体系、GB/T 24001环境管理体系、GB/T 45001职业健康安全管理体系认证证书，测量管理体系认证、国家二级企业档案管理合格证、企业知识产权管理规范认证。

公司“海陆”品牌产品主要有锅炉（余热锅炉、炼钢转炉烟道、燃油气锅炉、特种锅炉等）、压力容器、民用核安全设备等。产品销售遍及全国，有部分产品出口美国、加拿大、德国、芬兰、日本、澳大利亚、南非等国家和地区。

公司是国家火炬计划重点高新技术企业、江苏省高新技术企业。公司产品多次获得省级、国家级新产品。公司的干熄焦余热锅炉被列入国家和江苏省火炬计划项目，其中 “高温高压自然循环干熄焦余热锅炉”已列入国家“863”计划。

公司将进一步布局节能环保和新能源产业，通过国际技术合作、收购、并购等多种方式，打造节能环保业务超级航母，从工程设计、环保设备制造到环境工程BOT运营、光伏新能源工程建设与运营，通过子公司资源优势互补与协同发展并举，实现集团统一管控和增强集团抗风险能力。目前，公司已经拥有节能环保技术自主知识产权及核心竞争力，未来，我们将继续固本拓新、稳健进取，进一步优化资源配置、提升企业核心竞争力，保持海陆作为行业领导者的领先地位，为打造百年海陆的目标继续前行。

公司历来注重知识产权的管理和保护，并充分利用技术和设备优势积极申报国家专利。

未来，公司将秉承“科技领航，业界先锋”的核心价值观，着眼于集团公司发展战略和公司任务，坚持依靠科技创新不断提升核心竞争力，以赶超同行的广阔视野和领先国内外的节能环保技术帮助客户降低成本、改善环境，不断自我完善，实现企业发展和社会效益的和谐统一。

1. **企业质量理念**

公司自创立至今，一直致力于产品质量的管控。始终秉承产品质量是企业生存和发展的基石，是占领市场和赢得顾客的先决条件，质量源于我心，企业依存于顾客的质量理念，不断的完善和提升公司的质量管理水平。公司自从通过质量管理体系认证公司始终坚持“科技创新，追求卓越，研发、生产让顾客放心使用的产品”的质量方针，严格按相关法律法规要求、质量管理体系标准要求、质量手册要求、程序文件要求等执行，使企业的质量管理体系得到有效运行，使产品质量得到有力的保障和不断的提升，从而使企业各项质量目标基本得以达成。为从根本上加强和提升质量管理，提高公司经营质量，公司更以卓越绩效模式的导入为契机，推行全面质量管理，运用项目管理，通过内部审核、自我评价、质量月例会等活动，不断寻找改进的机会改进质量管理，逐步实现卓越绩效。

1. **企业质量管理**

（一）质量管理机构

产品是过程的输出或结果。产品的质量是由过程质量决定的，过程的质量是由系统的质量决定的。为确保系统、过程、产品的质量，公司依据质量管理体系标准要求，运用管理的系统方法，识别了所需的过程及其接口关系，建立了公司的质量管理架构。公司的质保部、检验部、无损检测中心等为分别实施质量管理和质量检验的专门机构。

公司组织机构图

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 总经理 | | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 分管副总 | | | | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 低温事业部 | |  | 冶金事业部 | |  |  |  | 核电事业部 | |  |  | 安环动力部 | |  |  | 锅炉事业部 | |  | 经销公司 | |  | 容器事业部 | |  | 采购部 | |  | 总师办 | |  | 焊接与试验中心 | |  | 检验部 | |  | 无损检测中心 | |  | 质保部 | |  |  | 人力资源部 | |  | 公司办 | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 低温车间 | |  | 烟道车间 | |  | 核电技术处 | | 核电生产处 | | 核电车间 | |  | 锅炉技术处 | | 锅炉生产处 | | 锅炉车间 | | 管子车间 | |  | 容器技术处 | | 容器生产处 | | 准备车间 | | 金工车间 | | 容器车间 | |  |  | 后勤科 | |  | 财务部 | |  | 审计部 | |  |  | 保卫科 | |  | 基建科 | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 注：1.经销公司的业务由对口事业部管理，并受分管副总领导； | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.检验部、无损检测中心在锅炉、容器、核电事业部下设对口的检验处室； | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.检验部锅炉处、无损检测中心锅炉室对口检查锅炉部、冶金部的业务，容器处对口容器部、低温部业务。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

公司同时设立了首席质量官，确定首席质量官的职责和权限，对质量实行一票否决，全面建立公司质量文化。因对产品和服务质量安全的重视，公司总经理履行了如下职责：

1. 参与品质战略的制订、评审确定品质战略；
2. 向本组织传达满足顾客要求和法律法规的重要性；
3. 制定质量方针；
4. 进行管理评审；
5. 确保资源的获得；
6. 参与每月质量例会；
7. 参与重大产品质量评审和质量改进活动；
8. 参与质量表彰活动；
9. 建立明确的质量事故问责制、质量安全追溯制度。

（二）质量管理体系

公司自引入ISO9001质量管理体系以来，以“科技创新，追求卓越，研发、生产让顾客放心使用的产品”为质量方针，围绕产品的设计、开发生产和销售过程，按GB/T19001-2016《质量管理体系要求》建立质量管理体系，形成了质量手册、程序文件、作业指导书等其他质量文件，加以实施和保持，并保持改进有效性。

1. 质量管理体系方针与目标

从导入ISO9001质量管理体系，坚持产品质量的“持续改进，

不断提高”，到导入卓越绩效管理模式，推行全面质量管理，坚持“提升经营质量，追求卓越绩效”，公司建立了以战略为核心，以GB/T19580卓越绩效模式为框架的整合型全面质量管理体系，满足了顾客、股东、员工、供应商、社会和合作伙伴六大利益相关方的要求，在公司各层次建立了相应的战略规划、质量目标，并以公司绩效考核体系为依托，设立了质量考核KPI和质量问责制。

1. 质量教育

在体系运行过程中，公司基于PDCA的系统方法，运用各种科学、有效的工具，测量、分析、改进质量管理体系的有效性及各部门、各层次的绩效，并采用标杆对比和学习的方式，不断修正个人工作思想和意识，确保实现个人和公司整体目标。公司内部建立培训师制度，根据公司的具体情况，开展各项教育培训工作；对外，积极与顾客和政府职能部门及各类培训机构外部进行沟通交流，适时邀请国内外专家对公司员工进行专项培训。公司定期结合体系运行情况和质量实际表现情况，对各级员工开展有针对性的质量教育，对质量控制点进行专项管理，确保制造过程产品质量的一致性。

为牢固树立全体员工的诚信意识，公司每年年初制定本年度的质量诚信教育培训计划。实行三级质量诚信教育培训。由公司组织一级教育工作。各部门负责人根据公司要求，编制教育培训计划和内容，认真组织实施下属的教育培训。各班组长负责员工的诚信宣传教育工作，公司通过专题培训、书面文字进行张贴或传达、质量诚信先进员工经验交流、利用早会或班前会、利用图片展示等多种方式对企业员工实施质量诚信教育。公司对在质量诚信教育培训中成绩优异的人员给予一定的奖励，通过培训后在工作岗位上起着模范带头或成绩突出的员工也给予一定奖励，同时在员工宣传和推广经验，对不按时参加质量诚信教育培训或未通过培训考核的员工，给予一定的处罚。

1. 质量法规及责任制度

公司通过收集法律法规及其它标准、要求，制度内部相关标准，使产品达到国家法律法规和国家、行业标准的要求（部分产品指标超过外部要求），从产品技术上践行社会责任。同时，公司制定了《计划管理考核实施细则》等，对产品质量问题进行奖励和责罚。

表1公司所遵守的质量标准和其他相关法律

|  |  |
| --- | --- |
| 类别 | 内容 |
| 员工权益  社会责任 | 《劳动法》、《工会法》、《消费者权益保护法》、《安全生产法》、《职业病防治法》、ISO 9001:2015、ISO 14001:2015标准等。 |
| 产品标准执行与制定 | 《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国计量法》、ISO 9001:2015、ISO 14001:2015标准等。 |

公司制定了《内部审核控制程序》、《管理评审控制程序》，并培养了内审员团队。为确保体系运行的有效性和持续改进，安排了内审、过程审核和产品审核等，对于审核中发现的不符合项，由责任部门分析原因，制定纠正或预防措施，落实整改，并验证整改效果，最终形成内部审核报告，对体系的整改及不符合项的预防提出建议，并作为管理评审的一个重要输入，报告最高管理者。

公司制定了《不合格品（项）控制程序》、《纠正和预防措施控制程序》，对不合格品进行了严格管控。公司制定了检验标准，产品经过在线检查，合格后方可流入下道工序或出厂。任何不合格品均有明确的标识、记录、隔离和处理等要求，各种不合格产品返工、返修后必须经过重新检验合格后才能进入下道工序。

同时，对于所有出现的不合格品，均有详细记录，并由专人进行统计分析后，由责任单位根据《纠正和预防措施控制程序》制定纠正措施并进行整改，评估纠正措施有效之后方能关闭问题项。

此外，公司还制定了《质量手册》、《质量问题处理管理规定》等文件，对出现的质量问题进行问责和教育，持续改善，追求卓越。

（三）质量安全风险管理

公司制定产品生产运行控制流程，做到每一个环节严格控制，严格把关，确保每个零件的生产都符合要求，确保最终产品质量的合格。公司还运用三检制，即自检、互检、专检，对产品质量进行严格把控。

公司为快速反应，有效的降低风险，还建立了《风险和机遇管理程序》等有关文件，防范和降低质量安全风险。

1. **质量诚信管理**
2. 质量承诺
3. 诚信守法

高层领导遵循“依法经营、诚信经营”的管理理念，严格遵

循《公司法》、《经济法》、《合同法》、《产品质量法》、《安全生产法》、《环保法》、《劳动法》以及机械行业的相关法律法规，并建立实施了质量、环境、职业健康安全管理体系，并都通过了认证。实施了员工法律知识培训，配合政府部门开展普法教育活动，鼓励表彰员工的“正能量”，使诚信守法的作风深入公司全体员工的意识和行为。公司合同主动违约率为零，预期应收账款降至合理范围，公司高层、中层领导都没有违法乱纪记录，员工违法次数为零，在顾客、供方、员工、社会中树立了良好的信用道德形象。

1. 满足客户需求

公司高度重视技术研发，加强了研发力量的投入，以客户需

求为中心，积极听取客户关于功能、质量、成本等方面的意见和建议，开展产品改进和创新活动，满足客户对产品和交期的需求。在产品质量方面，公司严格执行质量管理体系，通过开展技术攻关、质量改进、QC小组等活动，保障产品质量安全。

1. 运作管理
2. 产品设计诚信管理

公司产品设计与研发严格按照《设计和开发控制程序》，从

研发立项、过程各类活动记录、研发过程总结、管理考评控制发相关的整个过程。尊重他人知识和参与践行保护知识产权是我司设计开发工作的重要内容之一。

1. 原材料或零部件采购诚信管理

企业根据物料对产品质量构成的风险程度，将物料分类管

理。对物料供应商，除了必须符合法定的资质外，还要定期进行现场查验。并对特种物料进行风险分析，视供应商提供物料的质量情况决定是否需进行现场审查。并对物料供应商应当建立质量档案。对采购的原材料按批进行检验，凡未达到规定标准的原材料一律不得入库使用。

3）生产过程诚信管理

公司生产部具体负责各产品的生产管理和现场流程管理工作。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。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监督、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。

对生产所需的原料、辅料、包装材料进行投料前复核，把好中间产品、成品的质量，严格执行“不生产不合格品，不接受不合格品，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，严格记录的管理，做到领用、发放和核对相统一。对每一个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。

生产记录由生产部负责审核、印刷和保管。员工操作必须按要求及时填写生产记录，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。生产结束后，车间统计员把记录汇总、复核，及时上交生产部，经审核无误后，整理归档，由专人管理。

公司根据行业特点及实际情况，加强生产过程的信息化建设水平，在应用ERP系统对整个过程进行数据采集和监控，对公司整个生产过程实现系统化管理。同时，挖掘内部潜力，发挥技术骨干人员的力量，开展对现有设备进行持续性改造或科技创新工作，成立技术攻关小组，对薄弱环节进行技术攻关，生产员工上岗前要经过培训及考核，建立全员培训档案，通过集中培训、班前会培训、“传、帮、带”、目视化等多种方式进行培训，强化其工作技能和质量意识，生产员工严格遵守车间纪律。

1. 营销管理

公司根据战略要求，对市场进行细分，以提高资源和运行的有效性针对性。公司将顾客分为不同类型，针对不同类型顾客确定顾客需求与期望，针对其需求与期望来确定适当的方法，建立相应的体系与团队，建立各种渠道和方法，针对性的进行顾客需求与期望的了解。

公司通过展览会、行业会议、行业标委会、公共媒体、互联网，外部机构等渠道，以问卷调查、面对面或电话访谈、观察查询、外部委托等方法，了解客户的需求和期望。

公司各部门定期搜集顾客信息，解析后确定的顾客需求信息细分市场，进行分类梳理总结，形成不同顾客群的需求与期望数据库，并从中归纳出针对不同细分市场顾客群总体需求特点的汇总资料，供产品规划、产品开发设计、过程控制等决策时考虑。

公司建立“以客户需求为导向”的服务理念，要求业务人员对于任何一位客户，不论下单与否，都要做到热情、周到，都要尽量满足他们的所有合理需求。制订了《顾客满意度测量程序》、《合同评审控制程序》等，从各方面增加业务人员的技能和素质，提升了合同成交率。

公司建立及时反馈处理用户投诉意见的快速反应机制，制定紧急响应计划，对不可预测的变化，及时采取改善措施。

1. **质量管理基础**
2. 标准管理

公司将企业标准化贯穿于生产全过程，从原辅材料、包装材料的采购、半成品、成品检验等各个环节，均制定了相关标准。从而使产品从原辅材料进厂到成品出厂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。

1. 计量管理

公司严格执行《中华人民共和国计量法》等文件法规，从

原材料采购、过程管理、生产设备、检验设备、工序检验、成品检验等环节建立了一整套管理文件和控制方法。设有专兼职计量人员负责公司的在用计量设备管理、配置和定期校检工作，注重对计量管理人员的专业培训，为公司的计量管理的规范化提供了有力的保障。

为确保产品质量，在产品生产工艺中严格过程控制，对生产工艺过程中的原辅材料等加强计量管理，确保计量设备的正常运行和计量的准确性。

对计量器具从采购、入库出库严格按照审批计划和管理程序执行，仓库有专人保管计量器具，建立台账和登记手续，计量器具的领用出库必须通过检定，有检定合格证方可投入使用；对在用的计量器具严格按周期检定，强化现场检查和监管，掌握其使用情况，发现问题及时处理；对存在问题部门提出整改意见，采取积极有效措施进行整改，为生产优质产品奠定了坚实的计量基础。

1. 认证管理

目前公司已通过ISO 9001质量管理体系认证、ISO 14001环

境管理体系认证、ISO 45001职业健康安全管理体系认证，公司严格按照国际标准进行改进体系，使企业产品的质量得到有力的保障，从而使企业“科技创新，追求卓越，研发、生产让顾客放心使用的产品”的质量方针得以顺利推行。

1. 检验检测管理

公司通过对进货的检验与试验，以保证供应商提供的物

资符合规定的要求。检验部负责编制进货检验与试验规程，负责物资进货的抽检；采购部负责不合格物资，材料仓库负责点受物资的进货数量、名称和重量等。

为保证所有产品在生产过程中都通过规定的检验后才能进入下一道工序，公司制定《产品实现控制程序》、《产品的监视和测量控制程序》、《不合格品（项）控制程序》开展严格的过程检验。检验部负责制订过程及最终检验和试验规程，设立最终检验的检验点，并负责组织过程检验工作；检验员负责检验点的检查、半成品、成品的检验；各生产操作工负责自检、互检工作。公司配备了先进的检测设备，见下表：

表2先进检测设备举例

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设备名称 | 设备型号 | 先进水平 |
| 1 | 多功能相控阵超声波检测仪 | HSPA20-Fe | 行业先进 |
|  |  |  |  |

1. **产品质量责任**
2. 产品质量水平

公司不断壮大“精干、专业、创新、高效”的设计开发团队，持续改善产品技术水平和质量性能，目前已多次获得客户和同行认可。

表3近三年产品和技术所获荣誉

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 获奖名称 | 颁奖部门 | 获奖时间 |
| 1 | 催化裂化装置焚烧式CO余热锅炉 | 江苏省工业与信息化厅 | 2020.12.20 |
| 2 | 工业废物焚烧余热锅炉 | 江苏省工业与信息化厅 | 2020.12.20 |
| 3 | 酸浆焚烧余热锅炉 | 江苏省工业与信息化厅 | 2020.12.20 |

1. 产品售后责任

公司建立并实施顾客投诉处理流程，确保及时有效地处理客

户投诉。客户投诉由专职人员处理，每次投诉，均严密监控，根据客户投诉类型与程度的差异，以客户为中心并注重收集和解决客户的反馈，并采取必须的纠正、预防措施，以防止类似问题的重复发生。以电话回访的方式跟踪投诉处理过程，了解顾客的满意度。

同时，公司检验部门对客户信息定期监测，对市场中重复发生及影响客户满意度和产品调试的问题进行集中收集，并加以分析，形成报告。定期组织内部各部门召开产品质量会议，对重大产品质量问题突发事件应急预案进行攻坚改善，消除质量风险，提升产品质量满意度。

1. 企业社会责任

公司在企业不断发展的同时积极履行公共责任、公民义务及

恪守道德法律法规。在公共责任方面，公司把环境保护和员工职业健康安全及减少能源消耗作为工作中的重点，积极创新，持续改进，取得了显著成果，在品德行为方面，公司提出了“培养和成长”的人才观，并兼顾顾客方、公司员工、政府等相关方的利益；在公益支持方面，高层领导率先垂范，员工积极参与，积极回报社会。

1. 公共责任

公司谋求企业与环境的和谐发展，在取得合理利润与经济效益

之下，积极投入先进设备和技术。通过对公司在企业运营中可能给社会造成的危害影响进行风险识别，并严格遵照各种相关的法律和法规，采取各种有效的治理措施，使之达到法律法规要求，维护社会公共利益。

公司产品及生产、运营过程对环境污染、社会风险不良影响较小，但公司仍非常重视环境影响控制，严格贯彻国家相关法律法规，建立和实施了环境管理体系和职业健康安全管理体系，制定并实施了《突发事件应急预案》等制度和管理方法，每年组织签订安全管理目标责任书；建立安全预警机制和安全事故应急处理机制；每年定期开展消防演练、紧急集合演练活动，实现环境和安卫目标；同时公司制定了节能管理制度，制定资源回收利用制度，对可利用资源进行回收利用。公司环境、安全、能源消耗等测量指标、方法、控制过程见下表。

表4公共责任指标测量与控制方法

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 关键指标 | 目标 | 控制措施 | 测量方法 |
| 环境 保护 | 废气 | GB 16297-1996 《大气污染物综合排放标准》（15m排气管）：非甲烷总烃≤120mg/㎡，排放速率≤10Kg/h | 1. 严格控制各类化学材料的储存、领用，加强工艺过程控制。 2. 维护排气装置，确保完好。 3. 每年委外检测，确保废气排放合格 | 委外监测 |
| 噪声 | GB 12348-2008 《工业企业厂界环境噪声排放标准》中3类标准 | 1. 做好生产设备的维护保养，降低噪音。必须要时，采用降音消音装置。 2. 加强车间门窗管理，确保完好，非使用时关闭 3. 加工厂区绿化，以美化厂区并降噪。 4. 加强车辆管理，并禁止乱鸣喇叭。 | 委外监测 |
| 能源 消耗 | 水、电、材料等 | 能耗降低目标 | 采用节能设备，推动工艺革新，推广节能产品，鼓励管理与技术创新 | 统计分析 |
| 安全 生产 | 员工生命安全 | 重大安全事故为零 | 员工岗前培训、安全培训、安全评价、员工年度体检、职业病预防、员工工伤保险与意外保险。 | 统计分析 |
| 产品 安全 | 产品质量 | 无因使用公司产品发生伤亡事故 | 原材料采购管理；产品设计、生产工艺严格按标准执行；实行全面质量管理；提高制造与检测设备先进性、可靠性。 | 质量分析会、新产品鉴定会 |
| 公共 卫生 | 水质 | 环境良好 | 6S管理等 | 每月检查 |

公司通过每年的内部审核、第三方监督审核等方式，分析评价公司对质量管理、环境保护、能源消耗、资源综合利用、健康与安全等方面的问题，采取措施，实施改善。

1. 道德行为

公司的道德行为主要表现为：在企业内部主要对高层领导、中层

领导及员工负责；在企业之间主要对供应商负责；在企业外部主要对客户、股东、政府和社会等负责。

企业内部：对高层领导，每年进行一次民主测评，主要针对政治思想，领导艺术、业务等方面的评价；对中层领导，制定领导干部廉洁从业若干规定，以提高中层领导的道德及管理水平。对公司员工，有各项行政管理制度等约束性规范。

企业之间：对供应商，公司与之建有良好的合作伙伴关系，定期会晤交流。在日常的原辅材料采购环节，采购部严格按照《合同法》和《采购和材料控制程序》操作实施，使合同违约率和索赔金额达到最低限度。

企业外部：对于顾客，确保质量、遵守合同。公司的产品在质量上主要执行三个标准，一个是相同于国家的质量法律法规，一个是行业内的质量标准，还有一个是企业自身的质量要求标准。就相对而言，因为公司在行业内的领军地位，使得自身的标准往往高于国家或行业标准，产品质量广受好评。同时在履行营销合同方面，公司一贯是按《合同法》操作，与广大客户无论大小均有良好合作。对于政府：依法纳税，廉洁自律。依法纳税是一个企业的基本道德底线，也是实现经济社会良性发展的重要保障，依法纳税是应尽的责任和义务。

1. 公益支持

公司强调企业的社会责任，真诚回报社会。董事长十分重视公益

支持事业，大力倡导并以身作则，公司领导也将随着企业的不断发展坚持不懈的把公益事业发展下去。公司配合企业的战略每年规划公益支持的费用和公益支持的方向。

表5近三年公司公益捐款情况

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 支持领域名称 | 支持内容 | 金额（万元） |
| 支持员工 | 困难员工 | 2.5 |
| 关爱老党员 | 送清凉、送温暖 | 3 |
| 支持慈善 | 慈善捐款 | 15 |

表6公益活动列表

|  |  |
| --- | --- |
| 时间 | 活动内容 |
| 2018 | 关爱老党员、支持困难员工 |
| 2019 | 关爱老党员、支持困难员工、支持慈善 |
| 2020 | 关爱老党员、支持困难员工 |

1. 质量信用记录

自公司建厂以来，公司从未出现过重大质量投诉，积极处理协

调各项目现场的质量问题。

**结语**

质量是企业的生命，信用是经营的基准，公司坚持高标准履行质量主体责任，认真践行企业的核心价值观，使企业保持卓越经营和可持续发展。

公司坚持全面质量管理，利用过程管理手段，稳步落实质量管理工作，使产品质量水平得到显著提高。

公司持续改进质量管理体系，提高员工质量意识，深化质量控制手段，落实解决每个环节中存在的质量问题，持续提高产品质量水平、顾客满意率，推动企业品牌建设。本公司承诺生产的产品符合法规、国家标准并不断地满足顾客需求，力争成为行业标杆企业。