

浙江双屿实业有限公司

质量诚信报告



2022年03月09日

目 录

第一部分：前言	
1.1 编制说明	1
1.2 总经理致辞	2
1.3 企业简介	3
第二部分：报告正文	
第一章 质量理念	5
1.1 企业使命	5
1.2 公司愿景	5
1.3 核心价值观	5
1.4 管理方针	5
1.5 质量承诺	5
1.6 公司管理方针的遵循原则	5
第二章 质量内部管理	6
2.1 质量管理机构	6
2.2 质量管理体系	8
第三章 质量诚信	10
3.1 产品设计、原材料采购、生产和售后过程中的质量诚信管理	10
3.1.1 产品设计诚信管理	10
3.1.2 原材料或零部件采购诚信管理	10
3.1.3 生产过程诚信管理	10
3.1.4 产品售后质量诚信管理	11
3.2 质量文化建设	11
3.2.1 诚信教育	11
3.2.2 诚信自律	12
3.2.3 企业文化	12
3.3 营造诚信守法环境	13
3.3.1 恪守诚信	13
3.3.2 遵纪守法	14
第四章 质量基础	15
4.1 产品标准	15
4.2 计量水平	15
4.3 认证认可情况	15

第五章产品质量责任	17
5.1 产品质量承诺	17
5.2 产品荣誉情况	17
第六章质量风险管理	18
6.1 质量投诉	18
6.2 质量风险监测	19
6.3 应急管理	21
结语	22

前言

1.1 编制说明

本报告为浙江双屿实业有限公司（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：

本报告的组组织范围为浙江双屿实业有限公司。本报告描述了 2021 年 01 月 01 日至 2021 年 12 月 31 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（<http://www.zshuangyu.com/>）向社会公布，欢迎下载阅读并提出宝贵意见。

1.2 总经理致辞

诚信是做企业的基本准则，浙江双屿实业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。

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，质量诚信更是赢取客户的核心要素，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生产企业。

浙江双屿实业有限公司

1.3 公司简介

浙江双屿实业有限公司总部位于温州市高新技术园区炬光园，占地 27000m²，是从事有害气体治理、制酸成套设备、污酸污水处理，以及化工防腐设备、管道等设计、制造、安装和调试的专业厂家，国家高新技术企业，建有省级烟气除尘脱硫研发中心和省级院士专家工作站。

公司现有职员工 133 人，其中研发机构专职研发人员 53 人，占公司总人数的 39.85%。专职研发人员中，高级职称 10 人，中级职称 19 人；其中本科及以上学历 27 人，占研发机构人员 50.9%。

企业已通过 ISO 9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系和 GB/T 28001 职业健康安全管理体系等第三方认证，拥有压力管道元件类国家特种设备制造许可证、建筑企业安全生产许可证，具有国家级防腐蚀设计壹级资格证书、国家级防腐蚀施工壹级资质证书、建筑企业石化工程总承包和环保工程专业承包叁级资质证书、环境工程专项乙级工程设计资质证书，具备独立承担全套防腐、硫酸、环保设备的设计、制造、安装和调试工程。企业连续多年被认定为“A+级信用”企业和“AAA 级资信”企业。

企业近几年发展迅速，竞买成功坐落于温州民营经济科技产业基地永兴北园，占地 25 多亩的另一新厂区已在建设中；整层购买作为总部和研究院办公的，市区牛山国际综合大厦第十七层，也已乔迁进入；公司拥有十多项发明专利技术，系温州市专利示范企业，陆续获国家级火炬计划项目 2 项、国家级重点新产品 2 项、国家级技术创新基金项目 4 项、为主起草行业标准 1 项、参与制定国家与行业标准多项；在硫酸、环保和防腐行业业绩显著，特别在制酸烟气净化、工业尾气脱硫、污酸污水处理方面有所创新，荣获多项荣誉，曾于 2015 年 12 月获国家科学技术进步奖二等奖；被认定为浙江省“隐形冠军”“培育企业、温州市名牌产品、温州市重点创新团队。

公司领导层坚持双屿公司创业传统，追求“具有持续成长能力的企业”创业理想，通过自己的身体力行，与公司全体员工反复深入的沟通，企业原则的坚持不懈，公司领导层持之以恒地传播企业核心理念，促进企业文化建设不断前进、升华，引导、帮助员工队伍把公司核心理念与自身行为观念融为一体。在企业核

心理念的指导下，公司领导层始终重视通过管理机制和制度建设提高保障包括顾客和供应商在内的企业相关方利益，激励员工队伍主动进取和不断创新，积极促进企业价值、员工事业和社会贡献有效互动、持续改善的良性循环，以企业实际行为和经营成果使公司核心理念深入人心，形成强大的社会影响力。

第一章 质量理念

1.1 企业使命

为客户创造价值、为员工谋求发展、为股东实现利益、为社会承担责任。

1.2 公司愿景

打造国际一流的现代企业及缔造民族品牌。

1.3 核心价值观

共同目标、共同创业、共同利益、共同发展。

1.4 管理方针

质量方针：四三二一，求上保优”，即四求、三上、二保、一优。

环境方针：遵守国家、地方环境法律法规；坚持防治结合，不断改进，实现公司持续发展；提高环境意识，保护优美环境。

职业健康安全方针：安全第一，预防改进；行为规范，健康和谐。

1.5 质量承诺

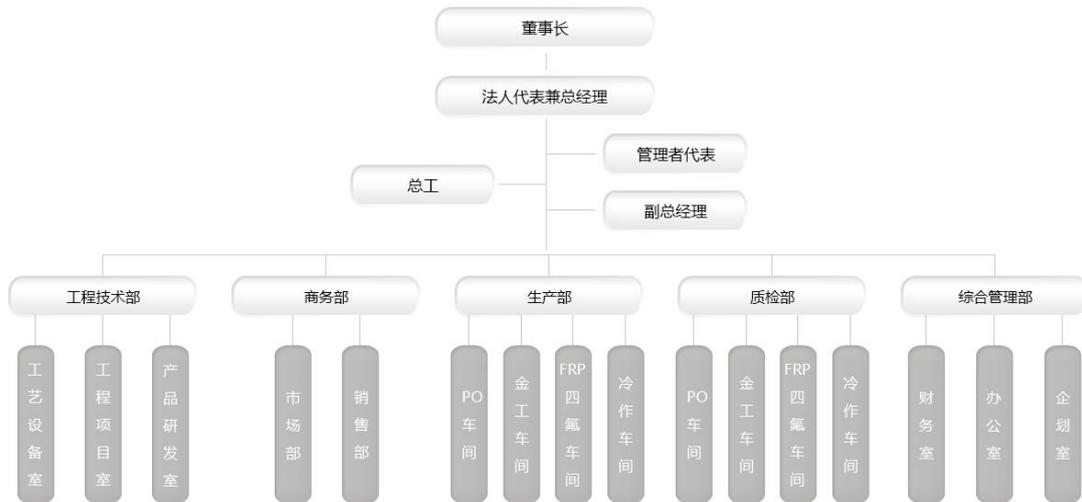
在正常的运输、贮存和使用条件下，产品自生产之日起一年内出现因材料或制造工艺而导致无法正常使用的，我司会提供免费维修。

客户对产品质量有诉求时，应在 24 小时内做出响应，48 小时内为用户提供服务和解决方案。出现过重大质量投诉，在历年接受各级质量技术监督部门的抽检中，合格率均达 100%。

第二章 质量内部管理

2.1 质量管理机构

2.1.1 组织架构图



2.1.2 管理者代表经公司最高管理者任命、并授权其在质量管理体系方面指挥和控制系统。负责推动公司质量方针、目标、战略的具体实施、评价和改进。

具体职责包括：

- 组织质量方针、目标和《管理手册》的宣贯；
- 按照 ISO9001:2015 标准，建设和完善公司质量管理体系，提升质量管理水平；
- 根据公司发展的战略需要，组织更改、修订和完善《管理体系手册》和相关文件；
- 宣传、贯彻公司质量方针，并对各单位质量管理体系运行情况进行监督、考核；
- 督促业务部门质量改进计划实施和质量意识的提升，改善质量管理体系运行效果；
- 公司就质量管理的有关事宜与外部联络和通；
- 向公司汇报质量管理体系的业绩，包括改进的要求。。

2.1.3 办公室

—根据公司发展战略及质量目标，组织分解至公司各职能部门，并负责督导、协调各部门目标分解执行情况；

—协助管理者代表进行质量管理体系监视和测量的策划及持续改进的策划；

—协助管理者代表组织内部质量体系审核，负责第二方、第三方审查的组织、协调、

跟踪、验证等工作；

—协助做好管理评审准备工作和输出报告执行情况的跟踪验证；

—负责质量管理体系文件、记录的归口管理；

—制定质量管理制度，不断提高质量管理水平，开展质量改善活动；

—负责对各职能部门质量考核的落实、执行；

—负责组织指导数据分析方法的应用并监督；

—负责认证产品标志的管理。

2.1.4 质检部

—具体实施本过程的质量管理，开展各项质量管理活动，编制年度质量提升计划，支撑公司高品质制造及质量目标的实现；

—在总经理领导下，负责公司质量目标的层层分解落实；

—组织实施来料检验、过程检验、成品检验；

—根据产品标准和技术要求，编制进货、过程和最终产品检验标准（原材料除外）；

—负责各部门内部组织对不合格品评审和处置，并对生产过程中出现和流转下工序的废品进行监控、确认；

—负责到期测量量具及测量设备的送检，正确使用监视测量装置；

—负责对质量数据的汇总、统计和分析，负责因产品质量问题所采取纠正措施实施的跟踪验证；

—负责协调、组织解决车间之间的工艺、质量问题；

—负责对质量事故的调查、处理，跟进验证整改措施结果；

—负责认证产品的例行检验和确认检验。

—组织实施产品出厂监督抽查测试、新品试验评价测试、客户验货等各项工作；

—根据产品标准和技术要求，进货、过程和最终检验标准的批准；

—负责对质量检验数据的汇总、统计和分析，以及所采取纠正措施实施的跟踪验证；

- 负责对质量事故的调查、处理，跟进验证整改措施结果；
- 参与新产品试制、试产的测试及评审，验证其性能及工艺性；
- 负责质量事故的调查和提出处理意见；
- 负责客户投诉处理与督导责任单位改进；
- 负责对特殊工序、关键工序进行控制、监督和检查；
- 负责参与供应商的评审、评定、绩效汇总，对供应商有最终的否决权；
- 负责公司质量成本的统计、汇总和分析；
- 负责对认证产品一致性的监视，确保产品的一致性。
- 负责产品各项认证检测工作；
- 负责监测装置的登帐、编号、标识、周检、维修、建档等管理；
- 根据各监视测量仪器的重要度及特性编制操作规范。

2.2 质量管理体系

1、公司按照 ISO9001:2015 标准要求建立质量管理体系，将其形成文件，加以保持和实施，并持续改进其有效性。为此应做到下述要求：

a) 确定质量管理体系所需要的过程及其在整个组织中的应用，并根据这些过程对产品品质的影响大小及复杂程度进行相应的控制；

b) 确定过程之间的内在联系、顺序和相互作用；

c) 确定所需的准则和方法，以确保这些过程的运行和控制有效；

d) 确保可以获得必要的资源和信息，以支持对这些过程的运行和监视；

e) 监视、测量（适用时）和分析这些过程，以了解过程运行的趋势及实现策划结果的程度，并根据分析对过程采取必要的措施，以实现持续的改进；

f) 本公司确保对任何影响产品符合要求的外包过程加以识别，并实施控制。目前本公司的质量体系过程涉及的外包过程为产品物流运输，公司将按标准 8.4 条款以及其它相关条款的要求对外包方实施有效的质量控制，公司将通过签订协议、合同、现场监督等形式，与外包方建立良好的合作关系，并采用多种形式定期对外包方提供的产品、服务质量达成情况进行评价。

最高管理者必须确定在组织的相关职能和各层次上的质量目标和衡量方法，公司的质量目标和衡量方法必须包含在经营计划中。质量目标必须是可达成、可测量的，且与质量方针保持一致。质量目标必须包括满足产品要求所需的内容，并且落实顾客期望；目前公司总的管理目标项目如下所示：

1、成品一次交检合格率 $\geq 99\%$ ；2、顾客的满意率 $\geq 99\%$

以上项目在每年年度计划时定出实际目标值。

2、公司先后通过了 ISO9001:2015 质量管理体系、ISO14001: 2015 环境管理体系认证、ISO45001: 2018 职业健康和安全管理 体系认证，并有效导入到各岗位，提升各单位的管理水平。

第三章 质量诚信

3.1 产品设计、原材料或零部件采购、生产和售后过程中的质量诚信管理

3.1.1 产品设计诚信管理

公司秉承以产品质量为基础、客户服务为向导、科研创新为后劲的宗旨，在企业高速发展的同时，着力打造新产品研发中心，以开发高端环保设备为重任，确保产品立于行业先进行列，是国家高新技术企业，公司拥有十多项发明专利技术，系温州市专利示范企业，陆续获国家级火炬计划项目 2 项、国家级重点新产品 2 项、国家级技术创新基金项目 4 项、为主起草行业标准 1 项、参与制定国家与行业标准多项；在硫酸、环保和防腐行业业绩显著，特别在制酸烟气净化、工业尾气脱硫、污酸污水处理方面有所创新，荣获多项荣誉，曾于 2015 年 12 月获国家科学技术进步奖二等奖；被认定为浙江省“隐形冠军”“培育企业、温州市名牌产品、温州市重点创新团队。

3.1.2 原材料或零部件采购诚信管理

公采购采部采购各类产品生产用原辅料，供应链建设成为公司战略推进的重要工作内容，采购过程的高效性和有效性直接影响到公司价值创造能力和满足市场及顾客变动需求的应变能力。公司依托于多年建立的采购网络，与供应商建立稳固的合作关系及时稳定的为产品制造和市场营销服务过程提供了优质、优价原辅料。

在原材料采购方面，对供应商的相关资质进行严格审查，确保原材料符合质量要求。在设备和零部件采购方面，对供应商的相关资质进行严格审查。在采购设备和零部件时，能够使用标准件的一律采购和使用标准件；需特殊加工的，需对使用效果进行充分验证，确保达到我公司要求。所有设备在使用前必须经过设备验证，确保符合产品工艺要求。

3.1.3 生产过程诚信管理

公司生产部具体负责产品生产管理和现场流程管理工作。制定并逐步完善了生产管理制度、工作标准、岗位操作规程和工艺规程、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，持证上岗，并采用多种方式进行督查、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，不接收不合格品，不流转不合格品”的“三不原则”，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。对每一生产步骤进行原材料平衡，保证原材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，符合账、物、卡一致的要求。

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，记录汇总、复核，及时上交，记录由专人管理。

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，对公司整个生产过程实行系统化管理。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。生产操作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。

3.1.4 产品售后质量诚信管理

营销部建立汇总客户信息，将客户所购买产品型号和日期等资料记录在册（可以采用开票登记、或系统客户资料代替），以确保我们能联系上客户，使客户获得产品的最新消息及完善的售后服务。

当产品发生质量问题时，公司承诺提供全方位的售后服务，产品出厂后由营销部门跟踪。客户收到货物，若对产品质量有异议时，公司会在 24 小时内做出响应，帮助客户及时解决产品使用过程中遇到的问题客户在产品生产过程中如有技术服务需求。

3.2 质量文化建设

3.2.1 诚信教育

公司将员工学习和发展视为“投资”，把创建学习型组织，营造全员学习的氛围作为公司长期发展战略的重要组成部分。随着公司规模扩大和全球化发展

战略的实施，根据企业相关规定及各部门要求确定培训人员的需求情况。各部门负责人确定人员培训需求后经公司领导审批，相关部门每季度根据人员数量酌情进行培训计划的制定与实施。



公司每年针对实际和市场形势，识别各部门的培训需求，制定员工培训规划和年度计划，开展职工教育培训，包括质量意识、质量知识、管理制度、专业知识等培训内容。公司每年制定并下发了《年度培训计划》等，对质量诚信教育进行了安排布置。

根据公司教育培训方案对全体员工进行了质量诚信和质量管理意识方面的教育培训，做到有计划，有安排，有检查，有考核，有总结，确保了培训效果和质量。

3.2.2 诚信自律

公司在品牌知名度不断提升的同时，始终将企业质量诚信建设视为重要的一环。树立先进的企业价值观和正确的经营理念，守法经营，自觉接受有关部门的监督管理。公司严格按照有关法律法规的规定，真实、准确、及时、完整地披露信息，并指定公司官方网站 <http://www.wzshuangyu.com/> 为公司信息披露的报刊和网站，确保所有相关方都能够及时的获取公司发布的信息；同时，公司通过邮箱等多种方式与相关方进行沟通交流。

3.2.3 企业文化

高层领导为使员工和相关方了解组织价值观等企业文化，通过多种方式和途径（表 3.2.3-1），全方位、多角度的向员工、顾客、供应商、政府及社会组织进行沟通，实现评价，达到推介企业，促进企业文化不断繁荣、发展。并围绕“共

同目标、共同创业、共同利益、共同发展”的核心价值观，建设富有特色，开放创新，公平正直的企业文化。

表3.2.3-1 企业文化的传播方式

形式	沟通、传播方式	类型	内容
内部沟通	股东大会、董事会会议、总经理办公会议及办公扩大会议、部门/车间办公会议、车间班组长会议、公司多层次员工座谈会	双向	文化理念、价值观、发展方向、绩效目标
	《员工手册》	自上而下	文化理念、价值观、发展方向、绩效目标
	公司宣传窗、管理看板、车间目视化看板等	自上而下	文化理念、价值观、发展方向
	研讨会、各业务线交流会，经理人、业务骨干培训交流会，新员工岗前培训	自上而下	文化理念、价值观、发展方向
	主题教育、知识竞赛、运动会、厂庆等	双向	文化理念、价值观
	内部论坛等内部网络系统	双向	文化理念、价值观、发展方向
	合理化建议、员工满意度调查	自下而上	文化理念、价值观、发展方向、绩效目标
外部沟通	年度客户座谈会、供应商大会、顾客满意度调查	双向	文化理念、价值观、发展方向、绩效目标
	重要客户、供应商及合作伙伴参观交流或不定期互访	双向	文化理念、价值观、发展方向、绩效目标
	赠阅《公司宣传资料》及其他相关宣传资料	由内而外	文化理念、价值观、发展方向、绩效目标
	公司赞助及参与的公益事业	由内而外	文化理念、价值观
	对外网站平台、浙江双屿实业有限公司微信公众平台、投诉电话、客户服务邮箱、专业咨询	由外而内	文化理念、价值观

公司将双屿的价值观、战略目标及业务战略编制成《公司章程》，使之成为公司每位员工必须知晓和遵守的“公司宪法”，涵盖了公司宗旨、基本经营政策、基本组织政策、基本人力资源政策、基本管理控制政策等内容。本着持续改进、民主决策的理念，《公司章程》每五年修订一次，由公司各层级优秀员工与董事会共同商议讨论并审核通过，确保宪章内容的合理性和实用性，提高企业文化执行力。

3.3 营造诚信守法环境

3.3.1 恪守诚信

公司恪守商业道德，坚持诚信经营和公平竞争原则。公司从多年的经营实践中总结提炼的价值观就是“共同目标、共同创业、共同利益、共同发展”，并以

此为准绳奉行不止，高层领导带头学习《公司法》、《产品质量法》、《环境保护法》、《劳动法》等法律法规培养对客户讲诚信，重合同，守信用；对社会讲诚信，守公德，行公益的行为准则。公司从不违约，也从不因为价格、质量、交货期、收付款等问题与客商发生过纠纷，深受客户的信赖。

公司高层遵循“人无信不立，厂无信不存”的诚信共赢思想，从组织结构设计、工作流程优化、规章制度完善等方面为公司守法诚信经营创造了一个良好的环境，并在日常工作中带头践行。公司连续多年被认定为“A+级信用”企业和“AAA级资信”企业。

3.3.2 遵纪守法

公司高管带头认真学习《公司法》、《合同法》、《产品质量法》、《安全生产法》等有关法律，在国家规定的法令、规章、制度范围内进行生产经营活动，遵守企业的章程、决议、制度。《公司章程》对董事、总经理层贯彻执行法律、行政法规，履行诚信和勤勉的义务等方面做了明确的规定，并通过签订保密协议、竞业协议、授权代理职务协议等方式，坚持合法经营，依法纳税，诚信为本，一切活动遵守中国的法律、法令和有关条例规定。

公司认真贯彻执行《劳动法》等国家相关法律法规，依法与所有员工签订劳动合同，成立了完善的工会组织，积极保障员工权益，并将涉及员工利益的薪酬、劳动安全、社会保险与福利、职业培训等内容进行具体规定，定期组织体检及健康培训，有效维护了员工的合法权益。公司已实施了多年的 ISO14001 环境管理体系和 ISO45001 职业安全健康体系认证，通过对公司的生产和管理活动进行有效控制，针对人的不安全行为和物的不安全状态及企业管理的缺陷等进行全员、全过程的安全管理，并积极组织开展“5S”管理、安全操作培训等一系列活动，此外积极进行生产区域内通风改造、安装废气处理设备等等，不断改善员工的生活和工作环境。

第四章 质量基础

4.1 产品标准

企业已通过 ISO 9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系和 GB/T 28001 职业健康安全管理体系等第三方认证，拥有压力管道元件类国家特种设备制造许可证、建筑企业安全生产许可证，具有国家级防腐蚀设计壹级资格证书、国家级防腐蚀施工壹级资质证书、建筑企业石化工程总承包和环保工程专业承包叁级资质证书、环境工程专项乙级工程设计资质证书，具备独立承担全套防腐、硫酸、环保设备的设计、制造、安装和调试工程。企业连续多年被认定为“A+级信用”企业和“AAA级资信”企业。

公司将企业标准化贯穿于生产全过程，从原辅材料的检验、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。

4.2 计量水平

公司严格执行《检验规程》等文件规定，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、配备和定期校检工作，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，建立台帐和登记手续，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的计量基础。

在设计和开发阶段，就对关键特性实施测量系统分析，确保了测量结果的有效性。每种新的测量系统，都是在系统分析并满足要求后，方可投入使用。

4.3 认证认可情况

公司已通过 ISO9001:2015 质量管理体系、ISO14001: 2015 环境管理体系认证、ISO45001: 2018 职业健康和安全管理体系认证，并开展“浙江制造”品牌认证流程，公司严格按“浙江制造”团体标准运行改进体系，使企业产品的质量得到有力的保障，从而使企业以优质产品赢得客户信赖，以贴心服务满足客户需求，以创新科技保证企业发展，以良好信誉开拓全球市场”的质量方针得以顺利推行。公司建立以来，公司从未出现过重大质量投诉，在历年接受各级质量质检部的抽检中，合格率均达 100%。

第五章 产品质量责任

5.1 产品质量承诺

1、本企业严格遵守《中华人民共和国产品质量法》等相关法律法规，依法诚信经营。

2、本企业依法管理和生产，落实质量安全主体责任。建立健全各项管理制度，完善各项记录和台账。

3、本企业周围环境、生产现场符合国家标准规定的要求。

4、本企业严格执行原辅材料检验制度，所用的原辅材料及包装材料符合相应的国家标准、行业标准及其相关规定。

5、本企业以“零缺陷”为目标，确保不合规格产品不出厂。

5.2 产品荣誉情况

公司按照“守法经营，依法纳税”的经营基本原则，严格遵守《公司法》、《安全生产法》等各项法律法规要求，形成良好的遵德行为规范环境。公司已通过 ISO 9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系和 GB/T 28001 职业健康安全管理体系等第三方认证，拥有压力管道元件类国家特种设备制造许可证、建筑企业安全生产许可证，具有国家级防腐蚀设计壹级资格证书、国家级防腐蚀施工壹级资质证书、建筑企业石化工程总承包和环保工程专业承包叁级资质证书、环境工程专项乙级工程设计资质证书，具备独立承担全套防腐、硫酸、环保设备的设计、制造、安装和调试工程。企业连续多年被认定为“A+级信用”企业和“AAA级资信”企业。

公司拥有十多项发明专利技术，系温州市专利示范企业，陆续获国家级火炬计划项目 2 项、国家级重点新产品 2 项、国家级技术创新基金项目 4 项、为主起草行业标准 1 项、参与制定国家与行业标准多项；在硫酸、环保和防腐行业业绩显著，特别在制酸烟气净化、工业尾气脱硫、污酸污水处理方面有所创新，荣获多项荣誉，曾于 2015 年 12 月获国家科学技术进步奖二等奖；被认定为浙江省“隐形冠军”“培育企业、温州市名牌产品、温州市重点创新团队。

第六章 质量风险管理

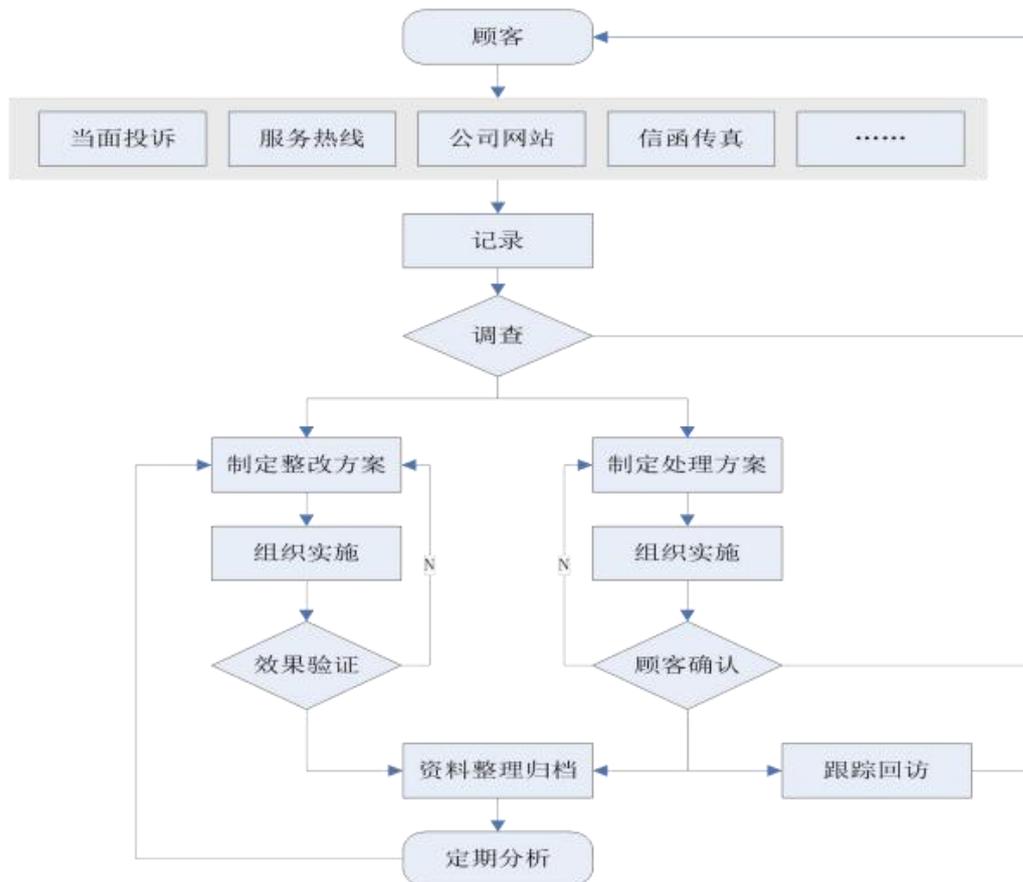
6.1 质量投诉

为加强和完善售后服务环节，提升售后服务环节对公司经营品牌形象的正面影响，维护终端市场形象及客户的权益，规范售后服务人员的薪酬考核制度，提高售后服务人员的工作积极性，特制定《售后服务处理流程图》和《客户投诉处理程序》。

当产品发生质量问题时，公司提供全方位的售后服务，产品出厂后由售后服务部门跟踪。客户在产品生产过程中如有技术服务需求，公司在 24 小时全天候接受咨询，或根据客户的需求及时派遣技术人员至客户公司进行现场技术支持。

售后服务的安排，需根据实际情况，维修前由服务区域业务员填写《售后服务记录表》，经销售总监审核，营销副总监批准，实施服务。（若由于产品损坏需要更换配件或因生产原因造成后续问题，需经销售副总监签署意见；若由于产品质量引起且需到现场解决的服务，需经质检部签署意见，然后实施服务）。

售后服务见下图所示：



最大限度减少顾客不满和业务流失。营销部负责接收、收集顾客的抱怨/投诉，将顾客的意见记录，通过《纠正措施表》或顾客专用格式，将相关信息传递到质检部，质检部门及时组织相关人员进行分析/试验/评审。

在进行分析的同时，遏制可疑不合格品。接到顾客投诉后，根据投诉信息，质检部立即组织相关人员对可疑产品进行遏制：①遏制的可疑产品包括在制品，成品仓库，发运的在途品，外库存，涉及到外协件和原材料的应包含原材料库和相应的分供方；②质检部及相关人员根据异常情况，确定临时措施，对遏制品进行检查、返工、返修或者报废处理；必要时，填写《品质异常通知单》；③在48小时之内把相关信息返回到顾客，若顾客有特殊要求，按顾客要求填写相关表格。

若分析确认的结果是本公司的制造质量问题，质检部组织相关人员分析原因，以确定根本原因，提出纠正措施并组织实施，适当采用与风险相适应的防错技术。质检部评价纠正措施的有效性，防止问题的再次发生。若顾客有指定的格式，则采用顾客指定的格式。

投诉信息的积累、分析。营销部、质检部门负责定期对顾客投诉情况进行统计。质检部负责对顾客反馈回的《品质异常通知单》、《售后服务客户反馈表》等单据，而无具体故障件退回的情报展开分析。根据相关单据中的信息，按单据接收月、产品生产月、故障件的运行里程等以柱状图的形式展开分析，从中寻找规律。如产品生产的集中度、故障件的运行里程集中度等。如有规律可寻，则应进一步查找产生的原因，制订解决的措施，以减少顾客抱怨。

6.2 质量风险监测

6.2.1 质量控制点。

公司对产品质量关键特性、重要特性存在的风险进行重点控制并采取适宜的管理措施和方法。通过对质量控制点的人员能力、设备、作业指导书、环境等策划，使得产品质量关键特性、重点特性存在的风险处于控制中。

6.2.2 分层审核。

由车间主任、班组长组成的按月、周、天三个级别对各生产工厂的生产过程、工艺纪律执行情况等进行监督检查，对质量监督检查所发现问题点的整改情况进行督促，确保其及时有效的整改。

6.2.3 可靠性验证试验。

公司建有浙江省企业研究院，购置了先进的检测、测试设备。

序号	设备名称	设备型号	数量	先进水平
1	溶氧分析仪	S14S-Iine	1	国内领先
2	气体检测仪	-	1	国内领先
3	水质测试仪	-	1	国内领先
4	流量计		1	国内领先
5	溶解氧测量套装	320D-01A	1	国内领先
6	高拍仪	良田	1	国内领先
7	测厚仪	-	1	国内领先
8	测温仪	-	1	国内领先
9	水质测试仪	AZ8403	1	国内领先
10	测深仪	-	1	国内领先
11	磁性液位计	-39	1	国内领先
12	涂层测厚仪	MCH2003	1	国内领先
13	涂层测厚仪	MCH-2003	1	国内领先
14	测厚仪		1	国内领先
15	喷丸喷砂粗糙度仪	AR-131A	1	国内领先
16	温度计	HT-6830	1	国内领先
17	表面粗糙仪	SJ=210	1	国内领先
18	测试仪	AT-M	1	国内领先
19	三合一多功能测试仪	-	1	国内领先
20	测试液位计	2000-UB	1	国内领先
21	测厚仪	HCC-18A	1	国内领先
22	测厚仪	MCH-2003J	1	国内领先
23	电火花检漏仪	AT-5H	1	国内领先
24	测厚仪	MCH-2003J	1	国内领先
25	全自动烟尘测试仪	YQ3000C	1	国际先进
26	全自动透气性能测试仪	YG(B)461E	1	国际先进

27	红外线测温仪	FLUKE63	1	国际先进
28	污水处理装置试验台	-	1	国际先进
29	脱硫技术专用试验台	-	1	国际先进

6.3 应急管理

公司每年举行消防演练和各种灾害应急演练。公司制订了《配电房火灾、爆炸应急预案》等应急预案、《触电事件应急预案》、《重大设备故障应急预案》等应急处置方案等，对火灾、机械、触电等均有相应的应急措施，并成立了应急指挥中心和应急救援专业组。

报告结语

质量管理是企业的软实力，信用是企业的根本。公司一直以品质而自豪，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，稳固维系企业信用。以卓越的产品质量占领市场，以良好的信誉留住客户，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、

公司落实在过程质量监管上，不断提高工作责任心和管控力度，为广大客户提供优质产品和服务，坚决履行企业的质量主体责任，以质量为基、信用为本，向质量要效益、促发展，真正达到诚信经营、以质取胜。

尊敬的读者：

感谢您阅读本报告，为了持续改进公司质量诚信问题，提高质量服务水平，我们真诚的希望您能对本报告给予评价，并提出您的宝贵意见，我们对此非常感谢！

您可以选择以下方式提出您的意见或建议：

联系方式：浙江双屿实业有限公司

地 址：温州市炬光园炬高路 11 号

联系人：林德生

电话：0577-88609588

网址：<http://www.zshuangyu.com>

《浙江双屿实业有限公司 2021年度质量诚信报告》读者意见反馈表

姓名		工作单位	
联系电话		电子邮箱	
1 您是否在本报告中获得了您所要了解的信息？		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
2 您认为本报告是否全面反映了本公司质量诚信状况？		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
3 您认为本报告是否全面反映了本公司质量管理状况？		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
4 您认为本报告是否全面反映了本公司相关方质量诚信状况？		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
上述内容如选择“否”请说明具体内容，同时欢迎提出相应意见和建议。			