



浙江金氟隆化工装备有限公司

2020 年度

质量 诚信 报告

目录

第一部分 报告前言

1.1 报告编制规范

1.2 高层致辞

1.3 企业简介

第二部分 报告正文

2.1 企业质量理念

2.2 企业质量管理

2.2.1 质量管理机构

2.2.2 质量管理体系

2.2.3 质量安全风险管理

2.3 企业质量诚信管理

2.3.1 质量承诺

2.3.2 运作管理

2.4 企业质量基础

2.4.1 标准管理基础

2.4.2 计量管理基础

2.4.3 认证管理基础

2.4.4 检验管理基础

2.5 产品质量责任

2.5.1 产品质量水平

2.5.2 产品售后责任

2.5.3 社会责任

2.5.4 质量信用记录

结束语

第一部分 报告前言

1.1 报告编制规范

本报告为浙江金氟隆化工装备有限公司（以下简称为“金氟隆”或“公司”）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 31870-2016《企业质量信用报告编写指南》的规定，结合本公司 2020 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。

报告的组织范围：浙江金氟隆化工装备有限公司。

报告时间范围：2020 年 1 月——2020 年 12 月。

报告发布周期：本公司以 1 年为周期，并将根据实际情况动态更新报告内容。下期报告发布时间为 2021 年 12 月。

报告数据说明：报告公布了公司在质量管理、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。

报告获取方式：消费者、供应商、经销商、监管部门等各类利益和责任相关方，可以从本企业门户网站（<http://www.zjjfl.com>）下载阅读，或者拨打我公司服务热线：0579-82423378 联系本公司获取书面形式的报告。

1.2 高层致辞

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，金氟隆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使用放心的衬氟容器产品。

“诚信”是金氟隆公司成长的“根”，“质量”是金氟隆公司发展之“本”，我将始终不渝的带领金氟隆全体员工坚持根本、转变观念、科学发展、与时俱进、开拓创新，不断提升企业实力，走出一条独具特色的可持续发展的产业化之路，做最负责任的民营企业。企业对消费者负责，靠的不是便宜的价格，一个好的企业是不依靠价格来引导市场的，而是产品的品质和技术。我们公司的发展规划是向国内一流水平、国际领先水平看齐。我们的员工是一支勤勤恳恳、奋发向上、不屈不挠的队伍，管理层团结一致，有信心也有决心实现发展规划目标。

公司自创立以来，得到了各级领导和社会各界朋友的关心和帮助，得到了各位客户和供应商朋友的可贵支持，在此，我谨代表公司全体员工向关心和支持过我们公司发展的各位领导、各界朋友和全体新老客户表示最诚挚的谢意！

——公司总经理：张凌云

1.3 企业简介

浙江金氟隆化工装备有限公司成立于 2005 年，占地面积 25000 平方米，总投资 3000 万元，公司位于浙江省金华市，是一家集压力容器、医药化工设备及防腐设备、防腐阀门管路管道的专业生产企业，是我国氟塑料行业中的骨干企业和国内较早开发高科技化工防腐产品的公司之一。公司集科研、设计、生产、销售为一体，主要从事压力容器、医药化工设备和配件的制造以及防腐衬里加工业务。产品适用于石油化工、油漆、制药、农药、染料、颜料等行业。公司拥有一流的技术人才，一流的设备制造生产线，一流的管理经验及先进的品质检测设备，先后多次荣获省、市、区先进企业荣誉称号，为国家高新技术企业。具有国家一类、二类和三类压力容器设计制造资格及压力管件制造资格，并通过了 ISO9001 质量管理体系认证和美国 ASME 认证。

公司采用 304、316L、S32205 不锈钢、钛钢、碳钢等材质设计制造各式高强度容器、列管冷凝器、反应釜、蒸馏塔、蒸馏釜、过滤器及各种计量罐等设备，同时生产制造各类衬氟阀门、衬塑管件等。

公司在领导及全体员工的不断努力下，以质量求生存，以信誉谋发展，产品销往中国和世界各地，深得广大新老用户的拥护和好评，同时与国外客户建立了产品开发及销售等合作平台，我们愿以一流的技术，一流的装备，一流的服务竭诚为您服务。

浙江金氟隆化工装备有限公司热忱欢迎海内外各界朋友携手并进，共创明天辉煌！

第二部分 报告正文

2.1 企业质量理念

公司自成立之初，便致力于打造高质量产品，将产品质量视为企业生存和发展的重要基石，公司建立并实施 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系和 ISO45001 职业健康安全管理体系认证，严格按该国际质量管理体系执行，使企业产品的质量得到有力的保障，从而使企业“质量求生存 诚信谋发展”的质量方针得以顺利推行。为从根本上加强质量管理，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 FMEA、SPC 等质量统计工具，通过内部审核、自我评价、第三方审核或评价、QC 小组活动，不断寻找改进机会和持续改进的方式，迈向卓越的绩效。自建厂以来，公司从未出现过重大质量投诉。

科学的质量理念是支持企业在市场竞争中取胜的基石。浙江金氟隆化工装备有限公司在发展实践过程中，形成了具有特色的企业文化，在培育企业精神、提炼经营理念、推动制度创新、塑造企业形象、提高员工素质等方面进行了广泛的探索。通过企业质量文化的创建，内强企业素质，外塑企业形象，增强企业凝聚力，提高企业竞争力，实现企业质量文化与企业发展战略的和谐统一，企业发展与员工发展的和谐统一，企业质量文化优势与竞争优势的和谐统一，为公司的改革、发展、稳定提供强有力的文化支撑。多年来，公司多次强调要加强建设企业质量文化，为公司持续有效健康发展提供精神动力。

公司每年十月份为公司的“质量月活动”，质量月活动中，公司开展各层次的质量交流、竞赛和质量教育培训等。由于公司全体员工的积极参与，公司采取激励措施发挥员工的主动性、责任性、主人翁精神，在公司创名牌创诚信经营活动中发挥了重要作用。我们一直用诚信社会的理念，保持着企业质量信用行为，承担企业质量信用责任。从不放弃对于社会责任的执守和追求，因为我们坚信只有真正为消费者提供高品质产品，才能使消费者享受到健康营养，企业品牌的美誉度才会不断得到提升，企业也因此才能立于不败之地。

公司在质量文化的建设上，除了做好质量安全体系建设、增强自身技术实力、提高核心竞争力外，还非常重视员工的教育培训工作。一方面加强技术培训，提高从业人员的素质，从而为提升产品的品质打下坚实基础。同时加强对从业人员法律法规知识及诚信意识的培训。特别是定期组织员工学习相关法律法规及标准。提高员工的整体法律意识和诚信意识，真正做到公司上下懂法、知法、守法。并在实际生产过程中严格贯彻落实相关的法律法规及标准要求。

2.2 企业质量管理

2.2.1 组织架构

公司建立了适用于企业发展现状的组织架构，设置了品质部。

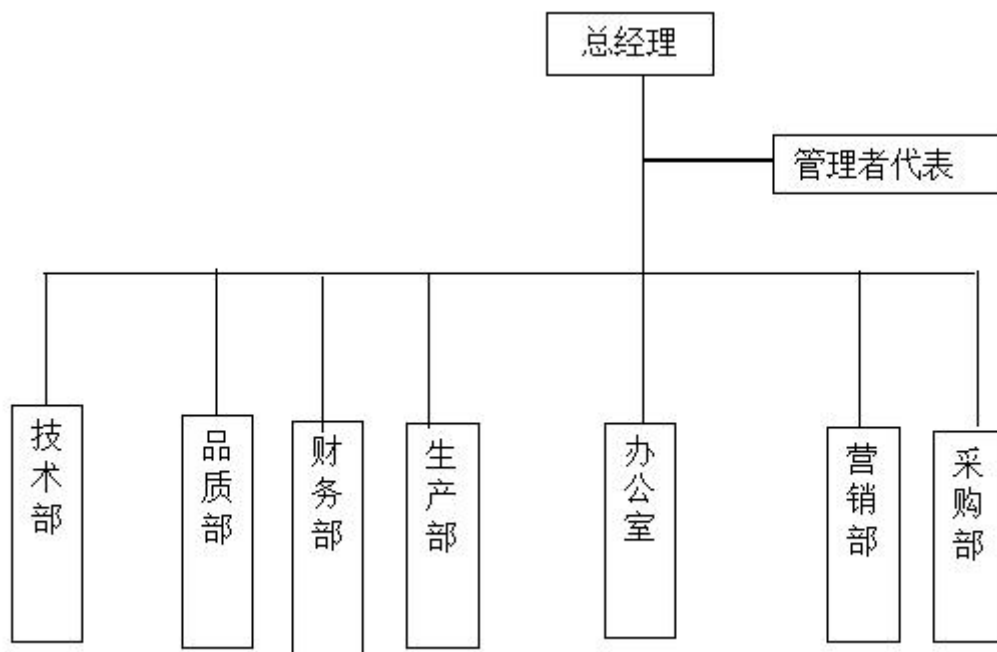


图1 金氟隆组织架构图

总经理及管理团队——负责全面质量管理资源配置、全员意识提升，向全体员工宣贯质量理念的宗旨；

质量诚信负责人——特任命公司生产副总唐进军为本公司质量诚信负责人，确保质量诚信管理工作，履行质量承诺；

战略委员会——负责公司的经营战略规划和全面运营管理，负责公司的外联行政事

务；

管理部——负责制定公司人力资源战略规划并组织实施，负责人事管理，负责公司内部行政管理等工作，负责全公司的环保、安全管控，负责对外联络、宣传；

生产部——负责产品实现过程的策划、生产计划的制订与监督，负责生产的全面运行管理，以及对生产交期、成本、质量、技术、设备等进行全面管控；负责公司质量战略的推进实施，质量计划的编制，管理体系运行，产品检验与测试，提升产品质量和过程质量指标，同时实施质量改进工作；

采购部——负责公司所需物料、设备的采购管理和物料收、发、存的运行管理，确保源头产品质量，负责公司物料采购的审定价，以及供应商开发、评定与管理；

营销部——负责制定销售计划和策略，销售任务的跟进与改善，销售团队管理，收集市场信息和客户与工厂之间的沟通、协调；负责制定品牌规划和策略，产品市场拓展的跟进与改善，广告宣传等；

技术部——负责新产品开发统筹，负责研发团队的日常管理；

财务部——负责公司财务管理工作，参与公司战略规划、风险分析与内控体系建设等。

为确定公司质量负责人的职责和权限，对质量实行一票否决，全面建立公司质量文化。公司总经理履行了如下的职责：

- 1) 组织品质战略的制订、评审确定品质战略；
- 2) 督促与检查质量例会的召开；
- 3) 领导重大产品质量评审和质量改进活动；
- 4) 组织技术创新质量表彰活动，并颁发技术创新和质量奖；
- 5) 组织质量月活动，普及质量安全教育；
- 6) 建立质量负责人制度，明确其职权；
- 7) 建立明确的质量事故问责制、质量安全追溯制度。

2.2.2 质量管理体系

公司自引入 ISO9001 质量管理体系以来，以“质量求生存 诚信谋发展”为质量方针，围绕产品的设计、开发、生产和销售过程，建立质量管理体系，形成了质量手册、

程序文件和其他质量文件等，加以实施和保持，并持续改进有效性。

2.2.2.1 质量方针和目标

从导入 ISO9001 质量管理体系，坚持产品质量的“追求零缺陷，满足顾客要求”，到导入卓越绩效管理模式，推行全面质量管理，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，设立了质量考核和质量问责制。

公司质量目标：

- 1、成品检验合格率 $\geq 98\%$ 。
- 2、交货及时率 $\geq 95\%$ 。
- 3、顾客的满意率 $\geq 90\%$ 。

2.2.2.2 质量教育

在体系运行过程中，公司运用各种科学、有效的方法，测量、分析、改进，基于 PDCA 的系统方法，不断持续改善。公司运用多种工具，改进各部门、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路和方式，确保实现个人和公司整体目标。公司积极与外部进行沟通交流，适时邀请专家对公司员工进行专项培训。公司定期对各级员工开展质量教育，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教育培训计划。各部门负责人根据公司要求，编制教育培训计划和内容，认真组织下属的教育培训。各车间主任负责班组长及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、利用图片展示等多种方式对企业员工实施质量诚信教育。

2.2.2.3 质量法律与质量责任

公司通过收集法律法规及其它标准、要求，制定内部相关标准，使产品达到国家法律法规和国家、行业标准及浙江制造标准的要求，从产品技术上践行社会责任。同时，公司对产品质量控制明确责任，遵循对质量事故四不放过原则。

公司所遵守的质量标准和其他相关法律如表 1 所示：

表 1 法规和政策

分 类	主 要 法 律 法 规 和 认 证
公司治理	《公司法》、《企业所得税法》、会计准则等
职业健康与安全	《劳动法》、《劳动合同法》、《职业病防治法》、《安全生产法》、《消防法》等
环保	《环境保护法》、《环境影响评价法》、《清洁生产促进法》等环保法律法规、地方条例，年度废水、噪声、粉尘等环境检测要求等
安全	《中华人民共和国消防法》、《危险化学品管理条例》、《安全生产许可证条例》、《浙江省安全生产条例》、《工业场所安全使用化学品规定》等
产品	HG/T 3704-2003《氟塑料衬里阀门通用技术条件》和GB/T 26500-2011《氟塑料衬里钢管，管件通用技术条件》、TSG 21-2016《固定式压力容器安全技术监察规程》、GB/T 150.1~150.4《压力容器》、T/ZZB 1766—2020《乙烯-四氟乙烯共聚物（ETFE）塑料衬里反应釜》
管理体系	ISO9001质量管理体系、卓越绩效管理模式等

公司制定了《内部审核控制程序》、《管理评审控制程序》，并培养内审员团队。为确保体系运行的有效性和持续改进，安排内审、过程审核和质量稽查，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（不符合）控制程序》、《改进措施控制程序》、《成品检验规范》，对不合格品进行了严格管控。公司所有的产品都经过严格检验，合格后方可流入下道工序或出厂。任何不合格产品均有明确的标识、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，根据《产品监视和测量管理程序》，对于所有出现的不合格，均有详细记录，并由专人进行统计分析后，由责任单位依据《改进措施控制程序》制定纠正预防措施并进行整改，评估纠正预防措施有效之后方能关闭问题项。

此外，公司还制定了《管理手册》和《员工质量教育管理制度》，对出现的质量问题进行问责和教育，并在日常研发、生产作业中，强调系统化，通过 QC 小组、持续改善等活动及质量工具的展开，充分应用 PDCA 循环，持续改善，追求卓越。

2.2.3 质量安全风险管理

2.2.3.1 质量投诉

公司始终关注顾客要求，贯彻“用户至上 质量第一 精益求精 顾客满意”的宗旨，将顾客满意视为我们永远追求的目标，并把顾客满意度列入公司质量目标。为方便顾客投诉公司成立了由专人负责投诉接待。遇有投诉，接待人员严格按照投诉处理流程，热情接待、及时处理、并做好记录、及时反馈。

2.2.3.2 质量风险监测

（1）质量控制点

公司对产品质量关键特性、关键部位、薄弱环节存在的风险进行重点控制并采取适宜的管理措施和方法，制订了工艺管理规定。通过对质量控制点的人员能力策划、设备策划、物料策划、作业指导书策划、环境策划、评比策划，使得产品质量关键特性、关键部位、薄弱环节存在的风险处于控制中。

（2）质量监督检查

公司设置品质部，通过质量检验专员对各生产现场进行监督，对各生产车间的生产过程、工艺纪律执行情况进行监督检查。依据公司考核管理制度，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。

（3）可靠性验证试验

为试验批产产品可靠性指标量值是否达到规定指标，公司严格出厂检验管理，并依据国家标准编制了《出厂检验规程》，对产品的质量可靠性风险进行监测。对试验过程暴露出设计和制造中的薄弱环节，提出可靠性增长的相关要求。

2.2.3.3 应急管理

（1）制定应急预案，建立完善的应急系统

公司通过制订各种应急预案，如《安全事故应急预案》、《辐射安全事故应急预案》、《特种设备应急预案》等，对相关人员进行相应的培训，每年不定期进行应急预案演习，并作演习效果评估，对演习中存在的问题进行整改，提高组织的应急能力及员工处理各种紧急情况的能力。

表1 突发事件及其应对和应急准备

过 程	可能发生的突发事件	应对和应急准备措施
仓储过程	危险化学品泄漏、爆炸、火灾	建立《安全事故应急预案》、《辐射安全事故应急预案》、《特种设备应急预案》，实施消防演习、配置消防器材，建立安全生产管理要求，日常安全、环境、职业健康的培训，配置企业安全员，实施年度污染物排放的环境监测等。
生产过程	危险化学品泄漏、爆炸； 人员职业健康危害；废水、废气、 噪声、危险化学品存在的环境污 染；生产过程综合性的火灾事故	
办公、经营过程	火灾、自然灾害、人员健康	

（2）应急充分，确保经营的连续性

为确保生产经营的连续性，公司配备应急设备如照明设备、消防设备、通讯设备，发电机组，当可能发生危险情况和紧急状态（如火灾、洪水等）时，迅速启动相应的应急预案，充分发挥应急小组的指挥作用，制订技术保障、物资准备措施，保障员工的利益及避免因事故造成停产而无法及时满足顾客对产品及时供给的需求。

2.3 企业质量诚信管理

2.3.1 质量承诺

2.3.1.1 完善质量体系，加强质量管理

多年来，公司始终坚持以顾客为关注焦点，持续改进质量管理工作，不断完善质量管理体系，通过消化吸收国际、国家标准、浙江制造团体标准，优化生产流程与工作流程，建立起了比较完善质量管理网络。质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系等多体系在企业内部的高效运行，在很大程度上促进了工作质量和产品质量的提高。

2.3.1.2 严密节点控制，重视过程管理

公司按照标准设立有质量网络检测节点，实现检测项目全覆盖，生产过程层层把关。采取定岗定责、过程检查、质量考核、责任追究、质量追溯、数据统计分析等一系列行之有效的方法，做到关键工序重点控制、普通工序规范操作，通过对生产过程的全面控制和对关键节点的有效监督，提高了工作质量，保证了产品质量。

2.3.1.3 建立监督机制，执行责任管理

公司制定绩效考核管理制度，对各生产车间进行定期监督检查，贯彻实施“谁制造谁负责”的管理理念，鼓励责任部门和管理人员对体系运作、监督、客诉出现的问题进行快速反应、积极整改，彻底有效地执行纠正措施，约束出现质量、客诉问题后不纠正不改进的单位和责任人。

2.3.1.4 鼓励全员参与，实现质量改善

公司重视质量文化建设，把人品决定产品、产品决定企品作为质量培训教育的核心。引导全员参与质量管理，通过不断深入开展合理化提案、日常质量改善、QC小组、专业质量改善等措施，使广大员工充分参与到质量改善的每一个环节，提升产品质量、分享改善成果。

2.3.1.5 升级信息传递，强化指标监控

公司在质量方针要求的前提下，每年度对下一年度的质量目标进行策划，并将总目标层层分解至各事业部及职能部门，各部门对受控目标任务进行分解、统计、分析、改进，以确保公司总目标的实现。为提高质量信息传递的准确性和及时性，公司升级了质量信息化系统。通过ERP系统，实现了信息的实时传递以及快速准确统计。

2.3.2 质量文化建设

2.3.2.1 诚信教育

公司通过《人力资源控制程序》和《培训管理制度》，对质量诚信教育制定培训方案，通过培训评价对培训效果进行验证，在全公司范围内推广和宣传质量诚信的精神。对包括企业产品设计、生产、采购、销售、服务等所有产品领域的质量控制、企业诚信文化的建设、宣传及活动组织、环境与职业安全健康等方面进行系统培训。

2.3.2.2 诚信自律

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》、《劳动合同法》、《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，加强员工法律知识培训，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意识和行为。公司合同主动违约率为零，从不拖欠银行贷款，逾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纪录，员工违法次数为零，在顾客、用户、公众、社会中树立了良好的信用道德形象。

2.3.2.3 企业文化

公司注重利用企业文化建设，提高广大员工诚实守信的道德素质，建设了一支讲诚信、业务精的高素质员工队伍。公司始终以遵章守法为前提，以消费者需求为中心，以优质服务的手段开展生产经营活动，使诚实守信渗透到企业经营的各个环节。

表 2 公司企业文化核心内容

类别	内容
使命	为客户创造价值，为员工搭建平台，为社会承担责任
愿景	成为世界一流装备制造企业，更好地服务于客户
核心价值观	成就客户、创业创新、精准求实、诚信正直
经营理念	我们不制造产品、也不制造商品，我们创造价值，客户真正需要的价值。因此我们会用心去创造，让每一环节完美无缺，并赋予它们生命和灵魂，让客户有物超所值的享受，是我们全体金氟隆人的共同追求。

2.3.3 运作管理

2.3.3.1 产品设计诚信管理

公司产品设计与研发严格依照《设计和开发控制程序》，从研发立项、过程各类活动记录、开发过程总结、管理考评控制研发相关的整个过程。

2.3.3.2 采购诚信管理

在原材料采购方面，制定了原辅材料、标准件、理化指标标准，采购时严格按照标准筛选合格供应商；对采购的原材料实行每批检验，凡是未达到标准要求原材料一律不得入库。

在设备和零部件采购方面，对供应商的相关资质进行严格的审查。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，须对使用效果进行充分验证，确保达到我公司质量标准需求。

2.3.3.3 生产过程诚信管理

公司办公室制定并逐步完善各种生产管理制度、岗位说明书和安全操作工程。质量部负责各种检验作业指导书的编制。技术部具体负责各品种技术管理工作，制定并逐步完善了各种岗位操作规程和各类工艺规程。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稽查、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、成品的质量关，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”，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，严格批记录的管理规程，做到领用、发放和核对相统一。对每一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，符合注册要求。

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 系统的生产管理模块对整个过程进行数据采集和监控外，还专门在装配车间建立信息塔服务系统，对公司整个生产过程实行系统化管理。并挖掘内部潜力，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。

2.3.3.4 营销管理

公司根据战略要求，对市场进行细分，以提高资源和运作的有效性针对性。公司将顾客分为直接顾客、间接顾客两类。针对不同类型顾客确定顾客的需求与期望，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、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按照不同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，以供产品经营规划、产品开发设计、过程控制等决策时参考。

公司树立“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，不论他下单与否，都要做到热情、周到，都要尽量满足他们所有合理需求。制订了《顾客满意度测量管理程序》、《与客户有关的过程控制程序》等，从各方面增加业务人员的技能和素质，提升了顾客成交率。

公司建立及时反馈处理用户投诉意见的快速反应机制，予以以下质量承诺：

- 设立客户投诉电话，客户对产品质量有诉求时，应在 24 小时内做出响应，及时为用户提供服务和解决方案。

- 产品质保期不低于 18 个月，在规定的运输、贮存、使用条件下，在产品质保期内，若出现产品质量问题，生产厂家应免费维修或更换。

- 每批产品应根据产品出厂批号追溯至相应的原料批号、生产设备和作业人员。

2.4 企业质量基础

2.4.1 标准管理基础

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。

2.4.2 计量管理基础

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、配备和定期校检工作，注重对计量管理人员的专业技术培训，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。

公司拥有数控门式切割机、管板自动焊机、微电脑控制红外线加热烘箱、数控车床、瑞士进口金马喷涂设备等先进生产设备和手持式合金分析仪、WEW-600B 液压万能试验机、TT100 超声波测厚仪、XXQ-2505、2005 射线探伤仪、CTS-22 超声波探伤仪和 JB-300 摆锤冲击试验机等检测设备，为提供高质量的产品奠定了基础。



图 2 设施先进的检测设备

品质部对计量器具从采购、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。

2.4.3 认证管理基础

公司是国家高新企业，是中国工业防腐蚀技术协会和金华市特种设备协会的会员单位，具有国家质量监督检验检疫总局颁发的 AX 级防腐蚀压力管道元件制造许可（编号 TS2710R25-2023），以及浙江省质量技术监督局颁发的 D1, D2 类压力容器设计许可（编号：TS1233053-2020）和 A1, A2 类压力容器制造许可（编号：TS2210N96-2022）及 ASME U 钢印压力容器设计制造及 PP 动力管道设计制造许可资质，是金华地区 I、II 类压力容器的设计和制作的标杆企业，反应类、储存类、换热类以及塔类容器上深得客户信赖，是较早开发高科技化工防腐衬里设备、管件和阀门产品的企业。

目前公司已通过 ISO9001 质量管理体系认证、并建立和实施 ISO14001 环境管理体系认证和 ISO45001 职业健康安全管理体系认证，公司将严格按国际质量管理体系执行，

使企业产品的质量得到有力的保障,从而使公司的质量方针得以顺利推行。自建厂以来,公司从未出现过重大质量投诉。

2.4.4 特种设备管理基础

公司按照国家有关法律、法规、规章、标准等的要求,建立和完善了安全生产管理制度、管理制度和安全操作规程,并悬挂上墙。加强对职工的宣传教育,狠抓制度的落实工作,确保了各项制度的贯彻落实,有效杜绝了“三违”现象发生。

为了有效防范重、特大事故的发生,公司加强了对特种设备和特种作业人员的安全管理,完善了特种设备和特种作业人员的安全管理制度,对特种设备定期进行保养和检测,及时整改存在的问题,确保设备保持良好的运行状态。公司的特种作业人员,经过上级主管部门培训并考试合格后,持证上岗,规范操作,确保了作业安全。

2.4.5 检验管理基础

金氟隆作为集设计研发、生产、销售服务于一体的电动自行车、电动滑板车企业,拥有高能量落锤冲击试验机、自行车整车振动试验机、气压式自行车动态疲劳试验机、盐雾试验机等先进的检测设备,可以对产品的关键指标进行科学检测和分析,确保公司产品性能均有可靠的质量保证。

公司高度重视产品质量检验和控制,在检验检测管理方面,公司严格执行公司制定的管理手册中的各项规定,对出厂产品严格执行半成品和成品检测。产品检测各个过程均应形成记录,记录除了记录分析结果外,还记录分析时间、分析人等信息,使产品检测具有可追溯性。对出场的产品还规定复检制度,保证产品出厂合格率 100%。形成了多层面对于产品质量的控制网络,保障公司产品质量符合客户、法律法规和标准要求。

金氟隆高度重视产品质量,严格按照 ISO9001 质量管理体系认证的要求,设置专职检验员岗位,遵循“不接收、不制造、不流转”的“三不”原则,从原材料采购、生产到产品出厂的各个过程均设立检验点进行产品检验,生产过程中有力地落实“不做、不收、不给”不良品的品质“三不”政策,严格执行“三检”(首检、巡检、成品检)的质量控制。同时,公司各车间放置质量教育看板,并定期对员工进行质量改进相关培训,提高操作工的质量意识,要求车间工人严格按照规定进行生产操作;对于现场发现的可立即处理的质量问题,车间主任或检验员及时组织相关人员改进;对于由长期数据统计发现的质量问

题，则在质量例会上进行挖掘和整改。组成专题小组，查找统计数据所反映的生产过程中造成质量缺陷的内在原因，采取相应措施消除质量问题。

2.5 产品质量责任

2.5.1 产品质量水平

公司通过实行质量管理体系，综合利用 QC 工具、质量改进活动提升质量管理水平。近几年均实现了既定的质量目标，成品检验合格率为 98%以上。产品实施过程受控，质量稳定，满足适用法律法规、产品标准要求，顾客对产品质量和服务满意。

通过销售人员的问卷调查、日常回访报告、定期调查和专项调查进行顾客满意度的统计分析，近三年来顾客的满意度水平均保持在 88%以上，表明公司对顾客综合服务水平的成熟和稳健。公司一直重视并致力于客户满意度的持续改进。

2.5.2 产品质量承诺

公司对产品质量作出了以下承诺：

- 设立客户投诉电话，客户对产品质量有诉求时，应在 24 小时内做出响应，及时为用户提供服务和解决方案。

- 产品质保期不低于 18 个月，在规定的运输、贮存、使用条件下，在产品质保期内，若出现产品质量问题，生产厂家应免费维修或更换。

- 每批产品应根据产品出厂批号追溯至相应的原料批号、生产设备和作业人员。

2.5.3 社会责任

公司自成立以来，对于各项公益事业的投入不遗余力。

公司认真履行社会责任，坚持诚信经营，照章纳税，积极从事社会公益活动和慈善事业。公司秉承造福社会的理念，坚持企业发展不忘国家，服务民生、回报社会，公司高层领导在制定公司战略规划和年度工作计划时时把公益支持列入重要内容，确定慈善事业、环境保护、文化体育事业、公共事业、行业活动为重点支持的公益领域，积极参与社会公益和慈善捐赠活动，取得了显著效果，树立了良好企业形象，实现企业发展和社会和谐共赢。

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规范。在公共

责任方面，公司把环境保护和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，员工积极参加，积极回报社会。

公司加强顾客投诉的管理，建立顾客投诉的处理流程，规定对于国内顾客的投诉于24小时内应予明确回复，国外顾客的投诉于48小时内予以明确回复，所有顾客投诉/意见/抱怨，营销部门均应记录在案，及时组织相关人员进行分析/试验/评审，并做好善后处理工作，包括采用适当的纠正和预防措施，以及与风险相适应的防错技术，最大限度地减少顾客不满和业务流失。

2.5.4 质量信用记录

自建厂以来，公司从未出现过重大质量投诉。

公司制定了《与客户有关的过程控制程序》，明确了各部门职责，规定了客户要求、期望和投诉的处理流程，同时对客户满意度进行测量自评业绩体系。

收集到客户投诉的方式有：客户主动致电营销及服务人员、市场调研及走访、定期客户满意度调查等其他与客户的交流沟通活动。客户的意见将转化为“客户意见/投诉反馈单”、“月度报告”或“季度总结”等。

这些意见与投诉信息将实时转化为对应职能部门的处置单，有责任职能部门进行原因分析、制定改善方案，重要的问题立即召开专题会议处置。所有的问题的闭环情况将在公司例会上予通报和督办。

对于具体的市场产品质量问题，公司建立了专门台账管理，由质量部组织闭环管理。

结束语

金氟隆从来不是前进路上的“缺席者”、“迟到者”，而是顺应时代潮流，不断革新自身。公司将继续推进落实质量诚信，本着求真务实的经营理念，通过质量提升，力求以优质的产品和一流的服务回报社会；在促进公司自身发展的同时，积极承担质量诚信和社会责任、关注环境，努力推动地方经济建设。

金氟隆必将乘风破浪，在高质量发展道路上愈走愈勇。同时，金氟隆将继续承担相应的社会责任，与社会同进步共发展，以深刻的思考力、果决的行动力和坚韧的责任力，积极融入时代大潮，努力创造美好未来。

读者意见反馈

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工作，提高质量服务水平，我们真诚您能够对本报告给予评价，并提出您的宝贵意见，我们对此十分感谢！

您可以选择以下方式提供您的反馈建议：

书面信函：浙江省金华市赤松镇五联街 89 号

联系人：赵婷

电话：0579-82423378

报告人：浙江金氟隆化工装备有限公司

2021 年 1 月 18 日