



质量诚信报告

科福龙阀门集团有限公司

2019年10月

目 录

前 言.....	3
总经理声明.....	4
一、公司简介.....	5
二、质量理念.....	6
三、企业质量管理	8
(一) 质量管理机构	8
(二) 质量管理体系	9
(三) 质量安全风险管理	11
四、质量诚信管理	13
(一) 质量承诺	13
(二) 运作管理	15
(三) 营销管理	17
五、质量管理基础.....	19
(一) 标准管理	19
(二) 计量管理	19
(三) 认证管理	20
(四) 检验检测管理	20
六、产品质量责任	21
(一) 产品质量水平	22
(二) 产品售后责任	22
(三) 企业社会责任.....	25
(四) 质量信用记录	30
报告结语.....	30

前 言

本报告为科福龙阀门集团有限公司（以下简称为“科福龙阀门集团”、“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2018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科福龙阀门集团有限公司。本报告描述了2018年1月至2018年12月期间，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.chinakoflow.com/>）向社会公布，欢迎下载阅读并提出宝贵意见。

总经理声明

为保证对顾客负责以及检验检测的科学、公正、有效，以真实可靠的检测数据独立客观的评价检测质量，本公司负责人声明如下：

(1)严格遵守国家有关质量的法律和法规政策，坚持科学、公正的立场，严格执行标准，对出具的数据负法律责任。

(2)公司按照 GB/T19001-2016/ISO9001:2015 质量管理体系建立实施了质量体系。在各项质量活动中严格按照《质量手册》规定的程序和方法进行，对检测工作质量实施全过程全要素控制，能够确保检测结果的准确可靠。

(3) 独立开展检测工作，拥有高素质的检测人员和其他硬件资源，能够提供“科学、公正、准确、高效”的检测技术。在检测工作中不受行政、商业活动、财务等任何干预。不受经济利益的支配，确保任何时候都保持检测的独立性与诚实性。

(4) 严格遵守保密原则及相关规定，对检验数据的真实性负责。

(5) 严格为顾客负责，严格执行内部各项标准，确保产品质量。

一、公司简介

科福龙阀门集团是一家集阀门设计、开发、铸造、制造、销售服务为一体的大型集团企业。公司创建于1987年，经过近30年的发展，现已拥有三大生产基地，4家子公司，公司占地总面积23345平米，员工131人，各类专业技术人员80余人，高、中级工程师12人，其中高级工程师2人。集团公司拥有数控加工中心、数控车床、数控立车、数控钻铣床、电脑打标机、激光打标机、电火花打孔机、自动排屑机、自动埋弧焊机、自动焊接机、精密台式光谱分析仪等理化和无损检测设备，阀门自动烤漆烘干生产线等各类加工和检测设备共120多台（套），并设有机械加工、焊接热处理、装配试压、理化检验等生产、检测中心。

科福龙已通过了ISO9001-2008质量体系认证、欧盟CE认证、美国石油协会API6D认证、API600认证、TS认证、ISO14001环境管理体系认证和OHSAS18001职业健康安全管理体系认证，取得了API607产品防火证书、中核集团合格供应商证书、中海油入网资格、中石化入网资格等。

科福龙在拓展国内业务的同时，不断开拓国际市场，产品远销欧美、中东、东南亚等几十个国家和地区，深得用户的广泛赞誉和信赖，同时，科福龙还建立了ERP企业管理系统，设立了CAD阀门设计研究、开发中心，具有三维造型、有限元分析等强大的设计开发功能，并逐步向CAD/CAM一体化方向发展。

多年来，科福龙在阀门制造业中积累了丰富的经验，2012年在科福龙成功研发制造的API6D硬密封膨胀式双闸板闸阀600LB-48”及全焊式阀体固定球阀600LB-48”，标志着科福龙在全球阀门行业里是少数几家制造商掌握这类阀门生产技术的厂家之一。由此，科福龙在国内外阀门行业中的核心竞争力得到进一步提高并得以稳健发展。同时，科福龙注重技术创新和新产品研发，每年都有新产品推出，以满足不断更新的市场要求，并可以按照用户特殊要求设计制造非标阀门。

二、质量理念

公司成立之初，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，公司先后通过了 ISO9001、ISO14001 和 OHSAS18001 管理体系的认证和 TS 认证、API6D、API600、CE 等产品认证。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，运用各类质量统计工具，通过内部审核、自我评价、第三方审核或评价、QCC 品管圈活动，不断寻找改进机会和持续改进的方式，迈向卓越的绩效。公司自成立以来，从未出现过重大质量投诉，在历年接受各级质监部门的抽检中，合格率均达 100%。

图表 2-1 公司的企业文化及质量文化

企业使命	为顾客创造价值，为社会创造效益
企业愿景	建一流企业、创行业名牌
核心价值观	客户满意、员工满意、社会满意
质量方针	科学管理，严格要求；持续改进，永不满足；顾客满意，争创一流。

序号	部门	质量目标	职责	考核办法	实际完成	备注
1	技术部	技术文件出错率<1.5%。	按照《设计和开发控制程序》进行产品设计的策划、输入、输出、评审、验证、确认、更改等过程。	每年度统计一次，全年计算总合格率	<1.2%	本部门统计分析
2	质管部	监视和测量装置送检及时率>98%。	按照《监视和测量装置控制程序》进行检修校验管理工作。	每半年统计一次，全年计算总合格率	100%	本部门统计分析
3	生产部	设备保养和维护率>95%以上。	按照《基础设施和工作环境控制程序》进行购置设备的安装调试、检修、日常使用和维护保养工作。	每半年度统计一次，全年计算总合格率	98%	本部门统计分析

4	质检部	成品一次试验合格率 > 92%以上； 产品抽查和外部检验合格率 100%	从设计、毛坯原材料采购、机加工、装配到试压过程，各相关部门执行《产品的监视和测量控制程序》。	每月统计一次，全年计算总合格率	一次 94.3% 外部 100%	质管部统计分析
---	-----	---	--	-----------------	---------------------	---------

序号	部门	质量目标	职责	考核办法	实际完成	备注
4	采购部	毛坯总合格率达 90%以上（铸件 90%，锻件 95%）； 原材料、标准件、委外加工件合格率 99%； 按期交货率 87%以上。 供应商绩效评价考核目标≥85分	按照《采购控制程序》及《合格供方评审管理制度》的要求进行供方的评审、确认、考核再确认	每季度统计一次，全年计算总合格率	毛坯 92% 原材料 98% 按期交付 90%	本部门统计分析
5	销售部	顾客满意度达 >87%；	按照《生产和服务提供控制程序》的进行顾客的申诉处理及售后服务工作	每半年统计一次，全年计算总合格率	90%	本部门统计分析
6	行政部	员工培训率达 98%	按照《人力资源控制程序》的要求进行员工的教育、培训工作	每半年统计一次，全年计算总合格率	100%	本部门统计分析

图表 2-2 公司的质量目标

三、企业质量管理

（一）质量管理机构

本着对产品质量的高度重视，公司建立质量负责人制度，制定了各料件、部件、产品的检验标准，各部门各司其职、相互沟通配合，从研发、采购、生产等各过程，加强产品质量把控。

总经理及高管团队——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遵旨；

行政部——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；负责建立、监控和完善公司内部综合管理体系；负责行政管理、后勤管理等工作开展；负责制定公司人力资源战略规划并组织实施，负责人事管理工作的开展，不断提升公司整体质量经营管理水平；

生产部——负责产品实现过程的策划、生产计划的制订与执行监督，负责生产的全面运行管理，以及对生产交期、成本、质量、技术、工程设备、安全等进行全面管控；

采购部——负责公司物料采购的价格审定与产品销售的定价，以及供应商开发、评定与管理；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，确保外购和外协件源头产品质量；

研发部——负责产品技术研发和技术应用，负责新产品开发统筹（包括从产品可行性分析开始直至成功量产后的技术转交与支持），负责项目小组的日常管理；负责新料件、新产品检测，内部委托测试；

质保部——负责公司质量战略的推进实施，质量计划的编制，提升产品质量和过程质量指标，同时实施质量改进工作；

外贸部——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；负责制定产品市场计划和策略，产品市场拓展的跟进与改善，产品市场团队管理，新产品前期设计、开发和调研，新产品导入；参与项目投标；实施售后服务等；

财务部——负责公司的财务管理工作，参与公司的战略规划、投融资作业内控体系建设等；

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的职责：

1) 参与品质战略的制订、评审确定品质战略；

- 2) 参与每月质量例会;
- 3) 参与重大产品质量评审和质量改进活动;
- 4) 参与质量表彰活动, 为 QCC 活动颁奖;
- 5) 参与质量月活动, 普及质量安全教育;
- 6) 建立首席质量官制度, 明确 CQO 的职权;
- 7) 建立明确的质量事故问责制、质量安全追溯制度。

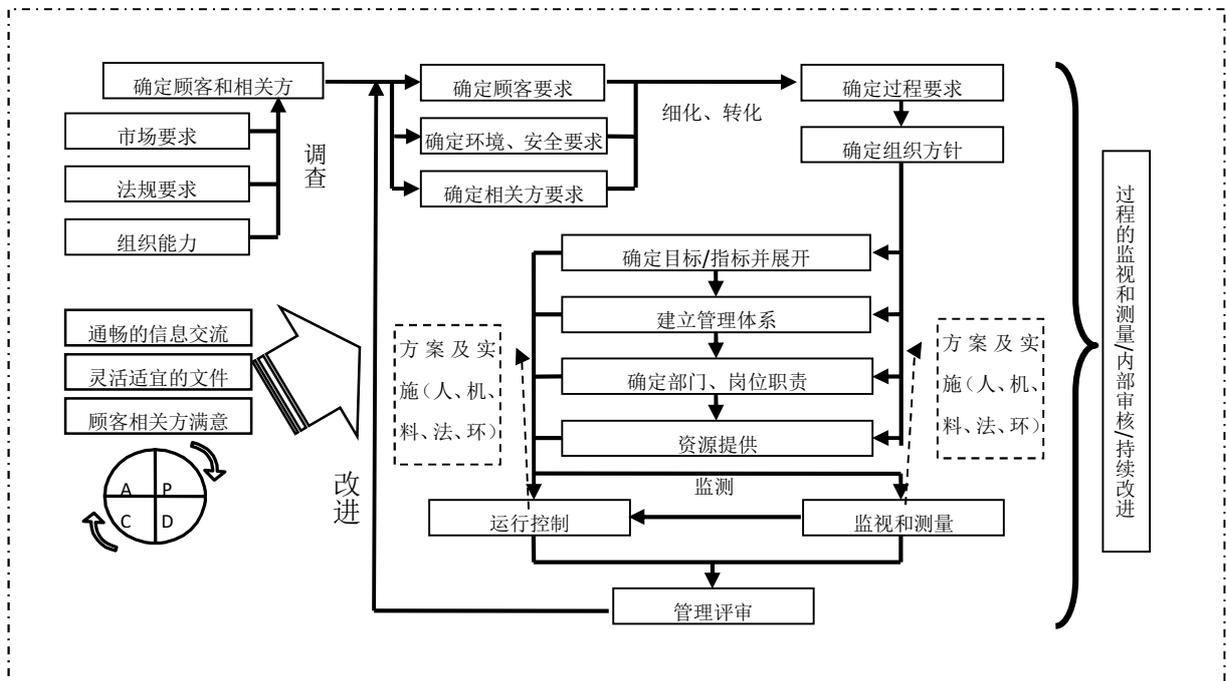
(二) 质量管理体系

公司自引入质量管理体系以来, 以“确定标准, 执行标准, 以满意回报顾客; 预防为主, 持续改进, 以精品回报社会”为质量方针, 围绕卫浴家具的设计、开发生产和销售过程, 按质量管理体系要求建立质量管理体系, 形成了质量手册、程序文件和其他质量文件等, 加以实施和保持, 并持续改进有效性。

1、质量管理体系方针与目标

公司的质量方针为: **确定标准, 执行标准, 以满意回报顾客; 预防为主, 持续改进, 以精品回报社会。**

图表 3-1 公司管理体系运作过程示意图



为实现公司质量安全责任目标, 公司建立健全质量安全领导机构, 成立了由总经理任主任的产品质量安全领导委员会, 各中心、职能部门设立分委员会, 负责产品质量安全工作的监督考核。

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。

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质量诚信教育培训计划，实行了三级质量诚信教育培训。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，同时在员工中宣传和推广经验。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。

3、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《质量奖罚管理标准》、《质量考核管理办法》等，对产品质量问题进行责罚，遵循对质量事故不放过原则。

图表 3-2 公司所遵守的质量标准和其他相关法律

类别	内容
公司规范治理	《公司法》、《会计法》、《会计准则》、《财务通则》、《合同法》、《企业所得税法》、《产品质量法》、《出口工业产品企业分类管理办法》、各类 TBT 法规等。
保障员工权益与社会责任	《劳动法》、《劳动合同法》、《工会法》、《环境保护法》、《安全生产法》、《职业病防治法》、《妇女权益保护法》、《工伤保险条例》、ISO9001 标准、ISO14001 标准、OHSAS18001 标准、TSGZ0004 标准。
高端产品市场准入	TS 认证、API 标准（如 APIQ1、API 6D、API6A、API607、API 6FA 等标准和规范）认证、欧盟 CE-PED 认证、独联体 GOST-R 和 RTN 认证等。
产品标准的执行与制定	国内销售产品实行国家标准及行业标准，出口产品实行国外先进标准及法规，见表 B.1.1a-1。

公司制定了《内部审核管理程序》、《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，安排了体系内审、过程审核、产品审核和质量稽查。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《不合格品控制程序》、《纠正或预防措施管理程序》、《物流抽检管理规范》，对不合格品进行了严格管控。公司所有的产品都经过在线检查，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《产品监视和测量控制程序》，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《纠正或预防措施管理程序》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《质量手册》、《供方控制程序》、《员工培训管理办法》等制度，对出现的质量问题进行问责，对员工进行教育，并在日常研发、生产作业中，强调系统化，通过品管圈、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。

（三）质量安全风险管理

为实现公司质量安全责任目标，公司建立健全质量安全领导机构，成立了由董事长任主任的产品质量安全领导委员会，负责产品质量安全工作的监督考核。2013 年建立了“首席质量官（CQO）”制度，明确了 CQO 的职责和权利，充分行使质量安全“一票否决权”。质量部跟各分厂、部门签订《产品质量安全责任书》，再分层落实到每个岗位，并实施考核。

通过每年九月的“质量月”活动宣贯质量安全知识，强化员工质量安全意识。通过质量、环境、职业健康安全三体系审核，及时发现与消除质量安全隐患。

在设计、生产、装配等过程中，主要采取以下措施确保质量安全：
设计部门对新产品进行有限元分析软件（FEA）设计；

- 质量部门严格实施首检、巡检、终检、监检“四检”制度；
- 技术部门每月对关键过程进行工艺纪律检查；
- 生产制造部门实施经理负责制，对生产过程进行全程跟踪监督；
- 建立“质量是生产出来的”理念，员工对自己所生产出来的产品，按照图纸要求自行进行检验，并作出是否合格的判定且在《自检单》上做好相关的自检记录；
- 单元化模块化的生产模式，使产品关键质量环节得以暴露和控制，进而保证产品质量安全，防范质量安全风险。

公司制定了质量安全应急预案，成立了以总经理为组长，质量授权人、常务副总为副组长，品质部、采购部、研发部、外贸部、财务部为组员的应急领导小组。并明确了应急领导小组及各相关部门职责。

图表 3-3 质量安全应急预案

项目	内容
检测系统	质保部人员、生产部人员以及备料人员负责生产过程中产品质量问题的检测和汇报工作；采购部人员负责成品存储和装卸流通过程中产品质量事件的检测和汇报；
预警系统	质保部、生产部、采购部按照各自职责要求，加强对质量事件的检测和分析，提高质量意识和隐患意识，及时分析产品使用的可行程度，出现问题的趋势，及时作出预警，并保障生产系统的有效运行。
应急响应	重大 <ul style="list-style-type: none"> (1) 质保部组织相关部门对问题的原因进行分析，并根据事件的影响程度制定出响应的应急措施，内容包括：产品的处理、消除影响、降低损失等方面的内容； (2) 各部门负责按照应急措施的要求迅速组织相关工作； (3) 质保部负责对应急措施的执行情况进行检查。
	较大 <ul style="list-style-type: none"> (1) 较大质量事件发生后，质保部负责迅速通知相关人员对问题产品进行控制，采购部负责将同批次问题产品或可能存在问题的产品，进行隔离并标识，防止继续流通或出货。 (2) 质保部组织相关部门对原因进行分析，研发部提供相应的技术支持，并给出处理意见； (3) 行政部、外贸部负责对措施的执行效果进行验证。
	一般 <ul style="list-style-type: none"> (1) 行政部、外贸部负责及时将问题通报生产部； (2) 生产部对问题的原因进行分析，制定相应的改进措施，并具体执行； (3) 行政部/外贸部根据相应的情况对整改效果进行验证。
	潜在 <ul style="list-style-type: none"> (1) 本着预防为主的原则，对于潜在的质量事件必须高度重视，潜在事件一旦发生，必须及时通知质保部、行政部，由质保部、行政部组织相关部门人员对潜在质量问题的影响程度、危害程度进行评估； (2) 根据结果，制定相应的补救措施、预防措施，避免质量事故发生，降低损失； (3) 质保部负责对预防措施效果的验证，必要时，产品需要定点供应，一旦有问题，以便及时有效的控制扩散。
紧急处置	产品处理由问题所在部门负责，问题出现后，迅速对产品进行隔离，并正确标识，产品最终处理下达之前，任何人不得对产品进行随意处置；对于需要召回的产品，由品质部负责将其召回，召回后及时隔离并标识。

四、质量诚信管理

（一）质量承诺

1、与企业或产品相关的法律法规及标准明确规定企业需遵守的各项要求

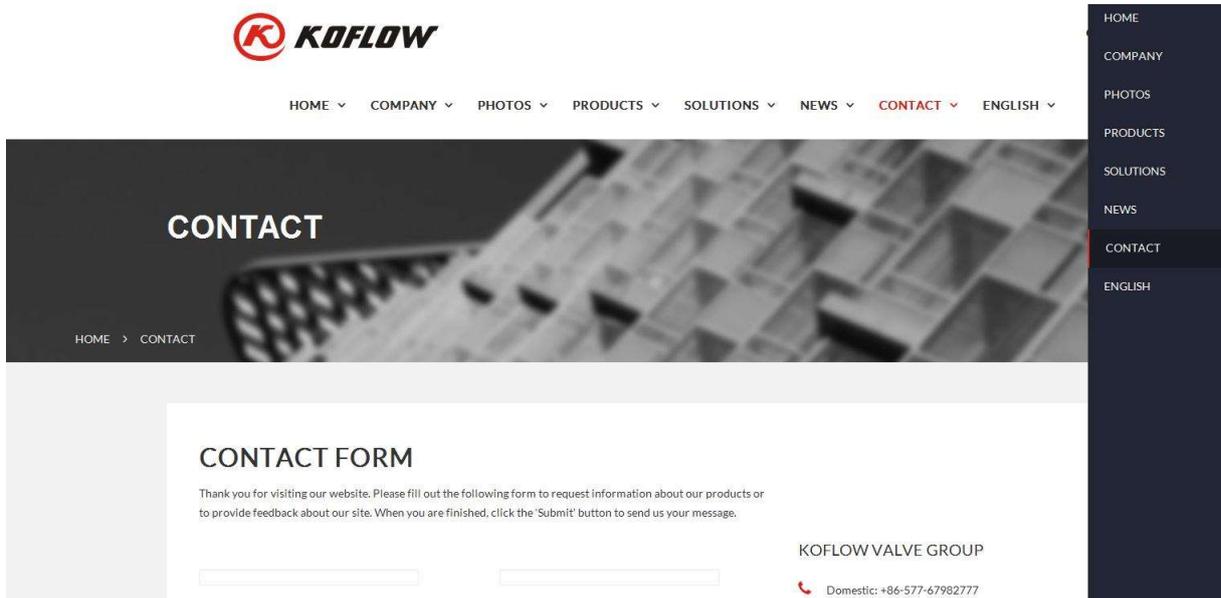
公司在运营过程中，应依据《公司法》、《会计法》、《合同法》、《产品质量法》、《会计准则》、《企业所得税法》等依法运营实施规范治理，并且依据《劳动法》、《工会法》、《消费者权益保护法》、《环境保护法》、《安全生产法》、《职业病防治法》、ISO14001 标准等保障员工权益与社会责任。

产品必须执行 API 6D-2014 管道阀门规范、API 600-2015 石油和天然气工业用栓接阀盖的钢制闸阀、API608-2012 法兰端、螺纹端、焊接端、金属球阀、API 598-2016 阀门的检查和实验等。

2、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，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的意识和行为。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。

图表 4-1 企业对外发布或声明的各项明示承诺



阀门类型	设计标准		规格										ASME 压力级				端部连接			特殊结构						
	压力温度等级	壁厚及结构	12"2"	24"	68"	10.12"	12.24"	≥36"	18"	30"	60"	80"	90"	100"	150"	200"	承插焊	螺纹连接	法兰连接	焊接	对夹式	凸耳式	低温结构	波纹管密封结构	防火结构	防静电结构
闸阀	栓接阀盖铸钢闸阀	API 600																								
	耐腐蚀不锈钢闸阀	API 603																								
	小口径锻钢闸阀	API 602																								
	压力密封阀盖铸钢闸阀	ASME B16.34																								
	平板闸阀 (单闸板)	API 6D																								
	平板闸阀 (双闸板)	API 6D																								
截止阀	栓接阀盖铸钢截止阀	BS 1873																								
	耐腐蚀不锈钢截止阀	BS 1873																								
	小口径锻钢截止阀	API 602																								
	压力密封阀盖铸钢截止阀	ASME B16.34																								
止回阀	栓接阀盖铸钢旋启式止回阀	BS 1868																								
	耐腐蚀不锈钢旋启式止回阀	API 603																								
	小口径锻钢升降式止回阀	API 602																								
	小口径锻钢旋启式止回阀	API 602																								
	压力密封阀盖铸钢旋启式止回阀	ASME B16.34																								
	双瓣止回阀	API 594																								
	单瓣止回阀	API 6D																								
	轴流式止回阀	API 6D																								
球阀	浮动式软密封球阀(1片式或2片式)	BS 5351/ISO17292																								
	固定式软密封球阀(2片式或3片式)	API 6D																								
	浮动式硬密封球阀(1片式或2片式)	BS 5351/API608																								
	固定式硬密封球阀(2片式或3片式)	API 6D																								
	上装式球阀	API 6D																								
	全焊接球阀	API 6D																								
	轨道球阀	API 6D																								
	三通球阀	ASME B16.34																								
	小口径锻钢球阀	BS5351																								
蝶阀	中线密封蝶阀	API 609																								
	双偏心蝶阀	API 609																								
	三偏心蝶阀	API 609																								
旋塞阀	卡套式软密封旋塞阀	API 6D																								
	油封旋塞阀	API 6D																								
	压力平衡式油封旋塞阀	API 6D																								
	提升式旋塞阀	API 6D																								
过滤器	Y型过滤器	ASME B16.34																								
	篮式过滤器	ASME B16.34																								

2、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、配置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。

(二) 运作管理

公司对管理的全过程进行诚信因素识别，建立评价表，并制定控制措施。

图表 4-2 诚信因素分析及控制措施表

序号	过程名称	因素类别	诚信因素分析	失信表现	失信结果	控制措施	失信风险评价分析		是否为重大失信因素
							可能性	一般性	
1	设计和开发策划（立项评审、编制项目计划、设计和开发输入）	人员结构	从业人员需要保守机密	泄露配方等核心机密	公司机密外泄	从业人员签署保密协议	极少	一般	否
			从业人员需要诚信守信	隐瞒个人及工作情况	人员诚信度不够	从业人员签署协议	极少	一般	否
			是否具有市场调研能力	调研信息失真	设计策划不正确	培训	极少	一般	否
			确定的项目负责人业务素质不强	研发开展不顺利	项目进度慢、质量差	培训、考核	极少	一般	否
		环境设施	是否具备各项专业设备	不明确是否具有各项专业设备（项目开始公司可能会决定用不是很匹配的设备投入项目试验）	产品研发无法顺利开展	建立设备管理档案	极少	一般	否
			公司缺少诚信氛围	工作情况反映不真实	从业人员诚信度差	建设诚信企业文化	极少	一般	否
		制度履行	对国家发布的相关标准是否及时吸收	未及时了解、使用国家新分布的标准	使用违规原料、或添加量不符合要求，产品不合格	及时获取、更新相关法律法规及国家标准	不可能	严重	否
			选用原料是否符合国家各项法规标准	不符合国家各项法规标准	使用违规原料	及时获取、更新相关法律法规及国家标准	不可能	严重	否
			产品开发的有关规定	不按规定进行工作	项目不能如期保质保量完成	培训、考核	极少	一般	否

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、研发过程总结、管理考评控制研发相关的整个过程。

2、原材料或零部件采购诚信管理

企业根据物料对产品质量的风险程度，将物料分为 A、B、C 三类。对 A 类物料供应商，除了必须符合法定的资质外，还要定期进行现场审计。对 B 类物料的供应商，企业首先要对该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计。对 C 类物料的供应商，一般只考虑审计其资质。企业对物料供应商进行资质审核及现场审核后，如符合要求同意购进的物料供应商应当建立质量档案。对采购的原材料批批全检，凡未达到规定标准的原材料一律不得入库和使用。

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、生产过程诚信管理

公司生产部、研发部具体负责各品种生产管理和技术管理工作。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，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，严格执行对不合格品的“不生产、不接收、不流转”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，严格批号记录的管理规程，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计划要求相一致，确认无潜在质量隐患。

生产记录由生产部负责审核、印制和保管。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。每批生产结束后，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，按批号整理归档，由专人管理。

公司根据行业特点及实际情况，加强生产过程信息化建设水平，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，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。

公司推行精细化生产组织模式以缩短生产和交货周期，快速适应市场订单品种和数量高低起伏的变化，在降低库存基础上满足客户需求，满足了客户对气制动系统性能的全面了解和产品质量的进一步认可，订货率也随之提高，并且在很大程度上解决了售后质量问题，减少了售后服务工作人员的工作量，使售后服务工作安排更加柔性化。

（三）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。

图表 4-3 识别顾客需求与期望实施差异化营销策略

细分角度		需求特性顺序	了解顾客需求和期望的方法	
国内	直供	战略顾客	销售模式、资源分配、质量、价格、服务	
		重点顾客	销售模式、质量、价格、交货期、异议处理	
		一般顾客	质量、价格、交货期、异议处理	
	分	战略顾客	销售模式、资源分配、质量、价格、	
细分角度		需求特性顺序	了解顾客需求和期望的方法	
国内	销		服务、异议处理	
		重点顾客	资源分配、质量、价格、交货期	
		一般顾客	价格、质量、异议处理	
国外	直供	战略顾客	销售模式、资源分配、质量、价格、服务	
		重点顾客	销售模式、质量、交货期、价格	
	分	销	战略顾客	资源分配、质量、价格、交货期
		销	重点顾客	资源分配、质量、价格、异议处理
了解顾客需求和期望的方法				

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,供产品规划、产品开发设计、过程控制等决策时参考。

公司树立“专业、热情、周到、及时”的服务宗旨,公司通过宣传、培训使各阶层人员都理解服务宗旨并坚持贯彻执行。

公司倡导“诚信、务实、高效、创新”的企业精神,以技术开发为后盾,以最佳服务求发展。我们以“专业、热情、周到、及时”为技术支持和服务的宗旨,“用户至上、服务第一、服务优质、响应及时”是我们服务的原则。我们服务服务的优劣、服务效率的及时性,关系到公司在客户心中的良好形象,关系到公司的发展前途。因此我们提出为客户提供超值产品和超值服务的目标,从而增强客户对公司的认可度,提高公司在客户心中的知名度和美誉度。

公司依据《商品售后服务评价体系》GB/T 27922-2011 导入服务管理体系,建立《服务体系手册》、《服务程序文件》、《服务管理文件》,从售后服务基本工作规范、售后服务管理制度、与客户接触人员工作要求、售后服务考核管理制度到用户投诉分类细化指标、服务提供规范等全方位对服务进行的标准化管理。

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。

（三）认证管理

目前公司已通过 ISO9001 质量认证及相关各类产品认证，并准备开展“浙江制造”品牌认证，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，从而使企业“确定标准 执行标准 以满意回报顾客；预防为主 持续改进 以精品回报社会”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，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%。

（四）检验检测管理

科福龙阀门集团拥有雄厚的技术开发力量，初步形成了以集团技术开发中心为主体的多层次开放式技术开发网络和集科研、教育、培训、开发为一体的“科技链”。集团于 2010 年成立企业技术研发开发中心，在 2014 年被认定为市级企业技术研发开发中心，并具有设施先进的研发检测中心，集团从购买第一台手持式光谱仪到先进的台式光谱仪，先后建立了低温试验室，高温试验装置，高压气体试验装置等。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。质保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，材料仓负责点收物资的进货数量、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《不合格品控制程序》、《出货检验控制程序》、《最终检验控制程序》开展严格的过程检验和试验。品质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；质检员负责检验点的检查、半成品、成品的检验；各生产车间操作工负责自检工作。

图表 5-2 公司采用的检测设备

科福龙阀门集团有限公司																
监视和测量装置台账																
KFL/QR1601 (L 长度类)																
序号	编号	原编号	名称	型号规格	制造单位	购买日期	出厂编号	管理等级	使用部门	领用人	保管人	检定日期	检定周期	有效日期	检测单位	使用状况
1	CA-0004	LS-085	深度游标卡尺	0-300	上海量具厂		00716900	B	一车间	陈向红		2019-03-28	一年	2020/3/27	抽样计量	使用
2	CA-0246	LS-108	游标卡尺	0-300	上海量具厂		0030184	B	一车间	陈向红		2019-03-28	一年	2020/3/27	抽样计量	使用
3	CA-0268	LS-334	游标卡尺	0-600	桂林量具厂		A14589	B	一车间	陈向红		2019-03-28	一年	2020/3/27	抽样计量	使用
4	CA-0040	LS-152	游标卡尺	0-300	上量		9120254	B	一车间	文德勇		2018/12/3	一年	2019-12-2	抽样计量	备用
5	CA-0056	LS-406	游标卡尺	0-600	桂林量具厂		B20018	B	一车间	文德勇		2018/12/3	一年	2019-12-2	抽样计量	使用
6	CA-0129	LS-268	深度游标卡尺	0-300	嘉兴精工		3063027	B	一车间	文德勇		2018/12/3	一年	2019-12-2	抽样计量	使用
7	CA-0352	LS-126	游标卡尺	0-1000	桂量		A20080	B	一车间	文德勇		2019-03-28	一年	2020/3/27	抽样计量	使用
8	CA-0006	LS-127	深度游标卡尺	0-300	上海量具厂		00717108	B	一车间	汪洋		2019-03-28	一年	2020/3/27	抽样计量	使用
9	CA-0202	LS-035	游标卡尺	0-300	上海量具厂		2-20331583	B	一车间	汪洋		2019-03-28	一年	2020/3/27	抽样计量	使用
10	CA-0089	LS-145	游标卡尺	0-600	桂林量具厂		H14293	B	一车间	汪洋		2019-05-12	一年	2020/5/11	抽样计量	使用
11	CA-0340	/	带表卡尺	0-300	桂林量具厂	2017/11/17	K17F056178	B	一车间	汪洋		2019-03-28	一年	2020/3/27	抽样计量	使用
12	CA-0373	/	深度游标卡尺	0-300	上海申工量具厂	2019-2-23	18100109	B	一车间	徐清和		2019-3-4	一年	2020/3/3	抽样计量	使用
13	CA-0381	/	游标卡尺	0-300	上海申工量具厂	2019-2-23	18010963	B	一车间	徐清和		2019-3-4	一年	2020/3/3	抽样计量	使用
14	CA-0024	LS-064	游标卡尺	0-600	桂林量具厂		D15164	B	一车间	徐清和		2019-03-28	一年	2020/3/27	抽样计量	使用
15	CA-0014	LS-302	深度游标卡尺	0-300	上海量具厂		10137500	B	一车间	黄平		2019-03-28	一年	2020/3/27	抽样计量	使用
16	CA-0378	/	游标卡尺	0-300	上海申工量具厂	2019-2-23	18010955	B	一车间	黄平		2019-3-4	一年	2020/3/3	抽样计量	使用
17	CA-0068	LS-496	游标卡尺	0-600	桂林量具厂		B30153	B	一车间	黄平		2019-03-28	一年	2020/3/27	抽样计量	使用
18	CA-0388	/	游标卡尺	0-150	上海申工量具厂	2019-2-23	17091079	B	一车间	黄平		2019-3-4	一年	2020/3/3	抽样计量	使用
19	CA-0013	LS-232	深度游标卡尺	0-200	上海量具厂		70818888	B	一车间	郑银锰		2019-03-28	一年	2020/3/27	抽样计量	使用
20	CA-0379	/	游标卡尺	0-300	上海申工量具厂	2019-2-23	18010992	B	一车间	郑银锰		2019-3-4	一年	2020/3/3	抽样计量	使用
21	CA-0341	/	带表卡尺	0-300	桂林量具厂	2017/11/18	K17F055980	B	一车间	郑银锰		2019-03-28	一年	2020/3/27	抽样计量	使用
22	CA-0223	LS-066	游标卡尺	0-600	桂林量具厂		A17485	B	一车间	郑银锰		2019-03-28	一年	2020/3/27	抽样计量	备用
23	CA-0169	LS-125	深度游标卡尺	0-300	上海量具厂		70610293	B	一车间	陶军		2019-03-28	一年	2020/3/27	抽样计量	使用
24	CA-0035	LS-140	游标卡尺	0-150	上海量具厂		90422502	B	一车间	陶军		2019-03-28	一年	2020/3/27	抽样计量	使用
25	CA-0208	LS-041	游标卡尺	0-300	上海量具厂		0020108	B	一车间	陶军		2018/10/10	一年	2019-10-09	抽样计量	使用
26	CA-0324	LS-205	高度游标卡尺	0-300	桂量		C14840	B	一车间	刘迪波		2019-05-12	一年	2020/5/11	抽样计量	使用
27	CA-0351	LS-297	游标卡尺	0-200	上海量具厂		0101385	B	一车间	刘迪波		2018/10/10	一年	2019-10-09	抽样计量	使用
28	CA-0065	LS-487	游标卡尺	0-300	上海量具厂		2-40434277	B	一车间	刘迪波		2018/10/10	一年	2019-10-09	抽样计量	使用
29	CA-0130	LS-304	深度游标卡尺	0-300	上量		00716742	B	一车间	张胜杰		2019-03-28	一年	2020/3/27	抽样计量	使用

科福龙阀门集团有限公司																
监视和测量装置台账																
KFL/QR1601 (F 力学类)																
序号	编号	原编号	名称	型号规格	制造单位	购买日期	出厂编号	管理等级	使用部门	领用人	保管人	检定日期	检定周期	有效日期	检测单位	使用状况
1	PG-0169	FP-202	耐震压力表	0-16	雷尔达仪表厂	2016-11-21	YL09494044	B	一车间	夏解信		2019-6-2	半年	2019/12/1	抽样计量	使用
2	PG-0246	FP-215	耐震压力表	0-1.6	雷尔达仪表厂	2017-5-10	YQ04030649	B	一车间	夏解信		2019-6-2	半年	2019/12/1	抽样计量	使用
3	PG-0117	FP-047	耐震电接点压力表	0-40	无锡仪表厂		12.4.4002	B	一车间	应战金		2019-6-2	半年	2019/12/1	抽样计量	使用
4	PG-0024	FP-067	耐震压力表	0-60	雷尔达仪表厂		Y00604993	B	一车间	应战金		2019-6-2	半年	2019/12/1	抽样计量	使用
5	PG-0096	FP-236	耐震压力表	0-25	雷尔达仪表厂		Y00916656	B	一车间	应战金		2019-6-2	半年	2019/12/1	抽样计量	使用
6	PG-0068	FP-078	耐震压力表	0-40	雷尔达仪表厂		YS1006772	B	一车间	应战金		2019-6-2	半年	2019/12/1	抽样计量	使用
7	PG-0081	FP-138	耐震压力表	0-40	雷尔达仪表厂		YE1008041	B	一车间	应战金		2019-6-2	半年	2019/12/1	抽样计量	使用
8	PG-0195	FP-184	压力表	0-6	富阳宏盛仪表		821233	B	汽压区	空压罐		2019-6-2	半年	2019/12/1	抽样计量	使用
9	PG-0244	FP-213	压力表	0-1.6	雷尔达仪表厂		YS0306057	B	汽压区	空压罐		2019-6-2	半年	2019/12/1	抽样计量	使用
10	PG-0288	/	耐震压力表	0-2.5	雷尔达仪表厂	2017.12.6	YQ08423523	B	一车间	应战金		2019-6-2	半年	2019/12/1	抽样计量	使用
11	PG-0287	/	耐震压力表	0-2.5	雷尔达仪表厂	2017.12.6	YL04000153	B	一车间	应战金		2019-6-2	半年	2019/12/1	抽样计量	使用
12	PG-0172	FP-205	耐震压力表	0-25	雷尔达仪表厂	2016-11-21	YL09479489	B	一车间	应战金		2019-6-2	半年	2019/12/1	抽样计量	使用
13	PG-0105	FP-454	耐震压力表	0-10	雷尔达仪表厂		YA09052656	B	一车间	应战金		2019-6-2	半年	2019/12/1	抽样计量	使用
14	PG-0281	FP-242	耐震电接点压力表	0-16	雷尔达仪表厂	2017-11-18	YQ10106738	B	一车间	应战金		2019-6-2	半年	2019/12/1	抽样计量	使用
15	PG-0012	FP-158	耐震电接点压力表	0-40	雷尔达仪表厂		YL02072609	B	一车间	应战金		2019-6-2	半年	2019/12/1	抽样计量	使用
16	PG-0013	FP-235	耐震电接点压力表	0-16	雷尔达仪表厂		12053	B	一车间	应战金		2019-6-2	半年	2019/12/1	抽样计量	使用
17	PG-0253	FP-222	耐震电接点压力表	0-25	雷尔达仪表厂		YQ04032587	B	一车间	应战金		2019-6-2	半年	2019/12/1	抽样计量	使用
18	PG-0294	/	耐震压力表	0-1.6	雷尔达仪表厂	2017.12.6	YW04054358	B	一车间	应战金		2019-6-2	半年	2019/12/1	抽样计量	使用
19	PG-0170	FP-203	耐震压力表	0-16	雷尔达仪表厂	2016-11-21	YL06001134	B	一车间	应战金		2019-6-2	半年	2019/12/1	抽样计量	使用
20	PG-0127	FP-185	耐震电接点压力表	0-25	雷尔达仪表厂		YA1100087	B	一车间	夏解信		2019-6-2	半年	2019/12/1	抽样计量	使用
21	PG-0002	FP-019	耐震电接点压力表	0-40	雷尔达仪表厂		YY10606	B	一车间	夏解信		2019-6-2	半年	2019/12/1	抽样计量	使用
22	PG-0242	FP-211	耐震电接点压力表	0-25	雷尔达仪表厂		YL093456789	B	一车间	应战金		2019-6-2	半年	2019/12/1	抽样计量	使用
23	PG-0080	FP-137	耐震压力表	0-10	杭州东亚仪		01830126	B	一车间	应战金		2019-6-2	半年	2019/12/1	抽样计量	使用
24	PG-0104	FP-451	耐震压力表	0-10	雷尔达仪表厂		YA0304229	B	一车间	夏解信		2019-6-2	半年	2019/12/1	抽样计量	使用
25	PG-0280	FP-241	耐震电接点压力表	0-16	雷尔达仪表厂	2017-11-18	YQ1010679	B	一车间	应战金		2019-6-2	半年	2019/12/1	抽样计量	使用
26	PG-0152	FP-002	耐震压力表	0-25	雷尔达仪表厂		YL06603765	B	一车间	应战金		2019-6-2	半年	2019/12/1	抽样计量	使用
27	PG-0085	FP-146	耐震压力表	0-40	雷尔达仪表厂		YE1007959	B	一车间	应战金		2019-6-2	半年	2019/12/1	抽样计量	使用
28	PG-0112	FP-020	耐震电接点压力表	0-40	雷尔达仪表厂		Y0104407	B	一车间	应战金		2019-6-2	半年	2019/12/1	抽样计量	使用
29	PG-0003	FP-024	耐震电接点压力表	0-25	雷尔达仪表厂		YW06040828	B	一车间	夏解信		2019-6-2	半年	2019/12/1	抽样计量	使用

六、产品质量责任

(一) 产品质量水平

1、质量水平

公司不断壮大“精、专、新”的研发队伍，持续改善产品技术水平和质量性能，近三年来产品多次获得客户和同行认可，

图表 6-1 产品质量水平绩效结果

产品名称	主要技术指标	本企业水平	国内同行业先进水平	国际先进水平
楔式 闸阀	公称口径	60" DN1500	60" DN1500	60" DN1500
	公称压力	PN20	PN20	PN20
	有限元计算 vonmises 应力分布安全系数	2.95	2.9	3.65
	全压差启闭试验	80	60	40
	豪克能消除残余应力处理 2 万次/秒高频 率压缩塑性变形提高疲劳强度	有	无	无
固 定 球 阀	公称口径	48" DN1200	56" DN1400	60" DN1500
	公称压力	PN100	PN100	PN50
	有限元计算 vonmises 应力分布安全系数	3.52	2.86	3.65
	球体圆度	0.015	0.03	0.025
	自控全压差启闭试验	45 次	30 次	25 次
	豪克能消除残余应力处理 2 万次/秒高频 率压缩塑性变形提高疲劳强度	有	无	无
	球体磨削粗糙度	Ra0.02	Ra0.04	Ra0.02

图表 6-2 产品整体质量和服务质量近年来变化趋势

服务绩效指标	2016 年	2017	2018 年
一次交验合格率 (%)	93.6	94.4	95.5
退货率 (%)	1.9	1.3	0.9
客户定制达成率 (%)	100.0	100.0	100.0
合同履约率 (%)	100.0	100.0	100.0
客户投诉处理率 (%)	100.0	100.0	100.0
客户投诉处理满意度 (%)	88.5	92.0	95.0

2、产品和服务创新

公司不断加大高新产品的力度，先后生产出了一批科技含量高、高性能、具有高附加值的产品。“KOFLOW”获“温州市著名商标”。公司重视产品创新，近年来，获发明专利 2 项和实用专利 35 项，部分已产业化。同时，每年有多款新产品投放市场。

图表 6-3 公司核心技术（部分）

序号	技术内容	取得方式	先进类别
1	高温高压金属硬密封蝶阀	自主研发	国内领先
2	井口输送管线用撑开式硬密封带导流孔平板闸阀	自主研发	国内领先
3	锻钢无虑网式气体管路过滤器	自主研发	国内先进
4	中部焊接小口径锻钢浮动球阀	自主研发	国内先进
5	高性能Y型压力自密封截止阀	自主研发	国内领先
6	高性能顶装式铸钢浮动球阀	自主研发	国内领先
7	高性能双向压金属硬密封蝶阀	自主研发	国内领先
8	高性能铸钢旋启式止回阀	自主研发	国内先进

图表6-4 专利清单

序号	授权项目名称	类别	授权日期	专利号
1	一种带防裂槽耐磨闸板的制造工艺	发明专利	2012-10-03	201010600956.7
2	滚动摩擦蝶阀	实用新型	2010-10-06	201020049637.7
3	滚动摩擦旋塞阀	实用新型	2010-10-06	201020049638.1
4	正压内平衡截止阀	实用新型	2010-10-06	201020049639.6
5	带焊接应力释放槽的对焊球阀	实用新型	2010-10-06	201020049640.9
6	联动式部分回转阀门传动装置	实用新型	2010-10-06	201020049641.3
7	带中心信号检测装置球阀	实用新型	2010-10-06	201020049647.0
8	组合密封式平板闸阀	实用新型	2010-10-06	201020049648.5
9	一种带防裂槽的耐磨闸板	实用新型	2010-10-29	201020675103.5
10	带记忆密封阀座的顶装式浮动球阀	实用新型	2012-09-26	201120572964.5
11	滚动式轨道球阀	实用新型	2012-08-08	201120572965.X
12	高性能楔形阀座顶装式固定球阀	实用新型	2012-08-08	201120572966.4
13	一种带拐弯注脂通道的固定球阀	实用新型	2012-11-28	201220259982.2
14	多功能井口组合阀	实用新型	2012-11-28	201220260003.5
15	一种固定行程阀杆的倒密封装置	发明专利	2016-01-20	201310547197.6
16	一种固定行程阀杆的倒密封装置	实用新型	2014-07-02	201320698989.9
17	具有双向导向装置的K型闸板	实用新型	2015-05-13	201420804004.0
18	气体管道专用过滤器	实用新型	2015-05-27	201420804021.4
19	具有滚动摩擦的高温球面密封闸阀	实用新型	2015-05-13	201420804024.8
20	膜片式双向密封硬密封蝶阀	实用新型	2016-04-13	201521008958.1
21	双向压金属密封三偏心蝶阀	实用新型	2016-04-13	201521008959.6
22	压力平衡式固定球阀	实用新型	2016-04-13	201521008992.9
23	旋启式止回阀	实用新型	2016-05-18	201521086441.4
24	天然气专用高性能旋启式止回阀	实用新型	2016-04-20	201521008957.7
25	压力自密封截止阀	实用新型	2016-04-13	201521008995.2

26	内置式阀瓣导向锻钢截止阀	实用新型	2017-02-22	201620932088.5
27	一种可调型自动补偿密封排渣闸阀	实用新型	2017-02-22	201620932116.3
28	高中压低扭矩固定式球阀	实用新型	2017-02-22	201620932151.5
29	一种金属密封超低温蝶阀	实用新型	2018-04-06	201721056831.6
30	一种可更换阀座的双向密封蝶阀	实用新型	2018-04-06	201721056835.4
31	一种带驱动更换装置的锻钢球阀	实用新型	2018-04-06	201721056865.5
32	一种带锁锻钢球阀	实用新型	2018-04-06	201721056878.2
33	一种对夹单瓣内装式止回阀	实用新型	2018-04-06	201721056911.1

图表6-5 创新成果

获奖名称	获奖时间	颁奖部门
温州市高新技术企业证书	2016年	温州市科技局
市级高新技术研究开发中心	2017年	温州市科技局
温州市级企业技术中心	2016年	温州市科技局
浙江省科技型中小企业	2016年	浙江省科技厅
守合同重信用单位	2015年	浙江省工商行政管理局
进出口行为规范企业	2017年	浙江省工商行政管理局
巨龙企业(2015\2017 两个年度)	2017年	永嘉县人民政府

(二) 产品售后责任

1、多元渠道加强客户关系管理

公司通过多元渠道加强客户关系管理，并加强售后管理：

(1)通过建立广泛的顾客关系，多渠道、全方位提供反馈途径，快捷处理顾客信息，持续改进服务质量。维护顾客关系不仅仅是售后服务部的工作，而是全员参与的过程。公司坚持“第一时间反馈”的服务理念进行服务，通过各个渠道综合服务来确保客户满意度。

(2)客户一旦与公司建立合作意向，公司就会从产品研发、实现、监控及服务等方面与之保持沟通，建立全方位的协作关系，所有资源都可以调动起来为顾客提供服务。近年来公司致力于从传统制造生产企业转变成提供综合性服务的企业，以市场和客户为导向，不断满足客户需求。

(3)外贸部根据客户的订单及时向客户反馈相关信息，客户中途有变化的将及时作出调整以满足客户需求。

(4)公司为顾客建立信息的传递渠道，主要有以下几种：

专业客服人员通过电话、传真、电子邮件、QQ、微信的收集信息；
委托第三方调查，反馈信息；
设立微信公众平台传递信息；
各种查询和反馈信息途径，获取意见、建议和投诉。

(5)通过各种渠道获得顾客信息到外贸部汇总后，迅速在公司内传递，所有顾客信息均作为重要的资料备案，针对反映的问题和缺陷，及时传递给各部门促使改进。业务人员和服务人员作为顾客在公司的代言人，负责监督各部门处理投诉的完成情况，并考核到相关部门的负责人。

2、投诉处理

售后服务部负责客户的投诉对接管理，接到客人投诉后，2个小时内对投诉问题进行识别核查。一方面，制定问题处理方案（包括退货、补缺等），经顾客确认后，24小时内组织实施。另一方面，组织内部相关人员制定该问题的整改方案，并组织实施，对内部整改计划和实施结果，根据顾客需要向顾客反馈，获得顾客的确认。

其中，内部整改既包括公司内部整改，也包括相关方的整改、验证。对相关方的整改要求，品质部下发《纠正预防措施》，由采购部传递至各相关方并监督实施，整改效果最终由品质部组织验证。

同时，公司为确保客户投诉及反馈信息的有效利用，每月都会对顾客的投诉进行汇总分析，形成《顾客回馈处理统计表》，由品质部牵头，组织各部门对存在的共性问题进行分析，制定《纠正预防措施》进行改进，整改效果由品质部组织验证，并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，公司售后服务部、品质部对客诉信息定期监测，设立质量监测站，对市场重复发生及影响客户满意度和产品体验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。组建品管圈、跨部门产品质量改善团队、同时联动上游供应商及相关合作伙伴，对重大产品质量问题进行攻坚改善，消除质量风险，提升产品质量满意度。

（三）企业社会责任

公司作为阀门制造的龙头企业，为社会创新价值的同时，积极履行社会责任，全力支持公益事业。在履行公共责任、公民义务、恪守道德规范和保护公众健康、安全、环境等方面，公司从自身生产经营活动出发，分析相关活动对社会产生的影响，积极主

动承担责任和义务，并在行业中率先向社会定期发布社会责任报告。

1、公共责任

公司在生产过程中对社会带来的影响因素有粉尘、废气、废水排放等，给环境带来污染，噪声可能会给公众身体带来危害等。

为此，公司贯彻国家《环境保护法》、《大气污染防治法》、《水污染防治法》、《安全生产法》、《消防法》相关法律法规，确立减少污染、排放治理的工作目标，按照“全面规划、合理布局、综合利用、化害为利、依靠群众、大家动手、保护环境、造福人民”的环保方针为指导，设置专门机构负责环境管理。以 PDCA 循环为手段，建立环境管理体系，通过实施对环境的危害分析、风险评价，落实环境因素识别与评价管理程序、环境监测与测量控制程序、环境条件及设施管理制度、基础设施和工作环境控制程序、环境管理手册。

按照公司制订的安全生产标准化，严格落实安全预防“三同时”、安全事故“不放过”的目标，与各车间主管签订安全生产责任协议，建立安全事故应急小组，定期开展消防演练活动，实现安全生产目标。

根据上述措施，公司确定环境保护、能源利用、安全生产、公共卫生四个方面，确定相关影响指标、风险识别，根据国家相关标准确立测量方法。

图表 6-6 公共责任控制方法

控制类别	影响指标风险评估	国家/行业标准	内控指标	测量方法	过程控制及方法
质量安全	结构安全：本体结构坍塌、压力容器爆炸等导致人身伤亡	《钢结构设计规范》、《压力容器安全技术监察规程》	质量安全事故发生：0 起	月度统计	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 进行设计 FEM 分析 ➢ 加强工艺纪律检查 ➢ 严格“四检”制度 ➢ 加强安装技术指导和监督跟踪 ➢ 提供操作培训
	电气安全：触电导致人身伤亡	《电气设备安全设计导则》			<ul style="list-style-type: none"> ➢ 电气安全联锁装置 ➢ 高压设备悬挂警示标志 ➢ 使用说明书告知 ➢ 提供操作培训
生产安全	机械损伤：导致人员伤亡	《安全生产法》、《浙江省安全生产管理条例》	重大伤亡：0； 轻伤：<6”	月度统计	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 员工定期进行安全教育 ➢ 特种设备定期检验 ➢ 工厂现场佩戴安全帽 ➢ 定期开展安全检查
	火灾：导致财产损失及人员伤亡	《消防法》、《机关、团体、企业、事业单位消防安	无火灾事故发生		<ul style="list-style-type: none"> ➢ 员工定期进行消防安全知识教育

			全管理规定（公			<ul style="list-style-type: none"> ➢ 定期进行消防演练 ➢ 开展安全检查，消除火灾隐患
控制类别	影响指标风险评估	国家/行业标准	内控指标	测量方法	过程控制及方法	
		安部61号令》				
环保	运营	三废：导致环境污染	《大气污染物综合排放标准》、《污水综合排放标准》	排放达标	公司内部检测、环境部门检测	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 生产现场合理选址，远离社区 ➢ 工艺改善降低噪音 ➢ 废弃物分类管理，妥善处置
		噪音：导致环境污染	《工业企业厂界环境噪声排放标准》等	3类≤65dB(A)		
节能	运营	节能	《节约能源法》	万元能耗	年度统计	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 提倡节约用电 ➢ 通过更新设备，推广利用新技术、新工艺等方法降低能耗
	产品			单台降耗(kW)	单台统计	采用稳定高效的高频电源，有效降低能源消耗
资源综合利用	运营	资源利用	《循环经济法》	材料利用率	年度统计	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 提倡废品回收利用 ➢ 通过更新设备，推广利用新技术、新工艺，提高资源利用率
	产品			资源综合利用率	单台统计	➢ 用工业废品电石渣作为脱硫剂“以废治废”
公共卫生	运营	X射线：影响人身健康	《职业病防治法》、《X射线防护标准》、《工作场所所有有害因素职业接触限值 物理因素》、《工作场所所有有害因素职业接触限值 化学有害因素》	年辐射剂量≤20msV	仪器监测、年度体检	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 曝光室采用铅墙隔离，安装电气安全连锁装置 ➢ 从业人员持证上岗、定期体检、穿戴铅衣、佩戴个人剂量仪
		电焊弧光：影响人身健康		8h 辐照度≤0.24 μW/cm ²		<ul style="list-style-type: none"> ➢ 采用焊接机器人自动焊接 ➢ 佩戴墨镜、面罩，加强个人防护
		噪音：影响人身健康		≤85dB(A)		<ul style="list-style-type: none"> ➢ 工艺改善降低噪音 ➢ 一线员工佩戴耳塞加强防护
		电焊烟尘：影响人身健康		≤4mg/m ³		安装通风设备，定期通风
		苯：影响人身健康		≤6mg/m ³		<ul style="list-style-type: none"> ➢ 配置漆雾专用处理设备 ➢ 佩戴口罩或面具，加强个人防护

公司高层运用战略环境分析中的外部审计方法，以及利用行业和网络等途径得出：

产品安全、环境保护、能源消耗、安全生产、公共卫生对公司未来产品及运营将产生重大影响。

类别	公众隐忧	内容描述	应对措施	消除隐忧
产品与服务	结构坍塌	因设计、制作、安装或使用不当，会造成设备本体结构坍塌	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 设计阶段采用 FEMA 分析和防差错设计 ➢ 制作阶段强化质量“四检”制度和工艺纪律检查 ➢ 安装阶段采用项目经理负责制，对项目施工进行全程技术指导和跟踪监督 ➢ 产品移交时提供详尽的使用说明，并免费提供操作培训 	通过提供优质的产品和服务，用实际行动消除客户的担忧
	触电	作为电气产品，在制造、安装、维护调试、运营过程中均有触电危险	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 设计时采用电气安全联锁装置 ➢ 高压电气设备上悬挂明显的警示标志 ➢ 产品移交时提供详尽的使用说明，并免费提供操作培训 	
运营	火灾	生产现场有油漆、泡沫等易燃物，在焊接过程中容易引发火灾	加强员工的消防安全知识教育；定期进行消防演练	通过强化品牌宣传、公益活动增加公众对公司的信任感
	噪音	生产过程中会产生轻微的噪音污染	生产现场选址时尽量远离居民区	

图表 6-7 公共责任的预见和应对

2、道德诚信

长期以来，公司的高层领导从企业的核心价值观出发，在实施企业文化建设的过程中十分重视企业道德文化的培育，努力营造以企业高层领导身体力行、全体员工积极参与的崇尚道德修养的良好氛围。公司依据《公司法》、《会计法》、《劳动法》等国家的法律法规，建立健全公司管理体系；公司高层管理者从严管理，以身作则，作为遵纪守法的示范者和标杆，在经营活动中坚持依法经营，从公司成立以来，公司高层管理者没有一位违法违规。

公司有专门的法务人员，并设立审计部，每季度开展审计和每月开展法律法规教育工作，对公司各部门的经营行为、业务往来进行规范、指导和监督把关，依法经营，提高职业守法观念。

遵守社会道德规范，诚信经营，遵纪守法。正确处理好与顾客、投资者、合作伙伴、银行、社会之间的关系，做到重信誉、重承诺、重合同、守信用，精诚合作、互惠双赢。

公司制定了严格的行为准则，针对如何在工作中以及与客户和其他团体的沟通中保持公司的价值观设定了标准。公司审计部，负责对违规、失误、失责行为，进行分析处理，或提出惩戒建议，由经营管理委员会做出相应处理。公司对商业腐败采取“零容忍”

态度，注重发挥制度的导向功能、惩戒功能、规范功能，先后制订发布了《廉政建设实施细则》、《外协产品采购阳光协议》、《领导干部行为准则》、《招投标管理规定》等制度，要求员工和管理层人员在开展各项业务过程中遵循最高商业道德标准，遵守公司业务所在国家或地区的各项法律法规，以防范道德规范与合规方面的潜在风险，树立道德典范，推动合规经营的持续改进。

公司注重对反商业贿赂、反内部不正当交易的宣传教育工作，对员工从思想上加强道德操守教育，在员工的入职培训中，加入企业文化和道德操守，员工行为规范教育，通过正面引导与反面警示，营造公司内崇廉尚洁的氛围，使员工牢记廉政建设是企业生存的根本，廉洁办事是个人职业成长的保证。

公司建立了对道德行为实行监督的测量方法和指标。

图表 6-8 道德行为控制的测量方法和指标

体系	对象	诚信准则 道德标准	监督部门	监控指标	保证措施
员工 诚信 道德 体系	中高层 领导	勤政、廉洁、高 效	股东大会、董事会、监 事会、党委、纪 委、审计办	诚信记录、测评 得分、违法犯罪 率	思想道德教育、廉政教育， 签署廉政协议，接受民主测 评、定期审计、监督检查
	普通 员工	诚信、守法、规 范	党委、纪委、行政 部	“好人好事”数 量、违规通报次 数、违法犯罪率	思想道德教育、好人好事宣 传、内部纪律检查
公司 诚信 道德 体系	员工	关爱、尊重	工会	员工满意度、关 键岗位员工流失 率	营造“关爱+尊重”的人文 环境，建立“传承+创新” 的培养机制，完善“发展+ 共享”的激励制度
	供方	拓展供方、优化 供方、投资供 方、发展供方	供方	供应商满意度、 付款及时率	按时付款、友好合作
	顾客	命运共同，利益 双益，产销携 手，拓展市场	顾客	合同履约率、顾 客满意度	提供高性价比产品、优质服 务
	社会	发展科福龙事 业，回报社会公 众	政府、社区	信用等级、纳税 及时率、环保达标 率、公益投入	依法纳税、三废及噪音控 制、热衷公益事业
	股东	切实保护股东 特别是中小股 东的利益	国资委、证监会	所有者权益、每 股收益、分红频 率	稳定分红、及时公开的信息 披露

3、公益支持

支持公益事业、确定重点支持领域：科福龙公司发展至今，时刻不忘回报社会，除热心参加一些如组织员工义务献血、植树等公益活动外，还积极捐款投身慈

善和资助社会各项事业，重点投向扶贫救灾、教育、文化、体育、国防建设、新农村建设等领域。据不完全统计，截止 2017 年12 月，公司共向社会各界累计捐款 100 万元以上，为公司赢得了良好的企业形象和美誉度。而且，随着公司不断发展壮大，科福龙对外公益支持额度逐年加大，并逐渐纳入规范化管理，用制度提供有力保障。未来五年，科福龙公益支持额度将每年保持 10%的增长。



公司领导身体力行，员工积极参与：致富思源，回报社会。公司高层领导重视社会责任，以身作则，关注困难员工，成立“职工医疗互助”，开展暖心工程，带头捐款捐物，员工也踊跃参与，以实际行动回报国家和社会。我公司为解决职工医疗互助保障问题，现结合本公司实际情况，于每年年初建立职工医疗互助，达到病有保障的目的，使众多员工从中受惠。

（四）质量信用记录

公司自成立以来，从未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%。并因为产品质量多次获得各级政府主管部门和行业协会的表彰和奖励：

图表 6-9 公司所获荣誉

获奖名称	获奖时间	颁奖部门
温州市高新技术企业证书	2016 年	温州市科技局
市级高新技术研究开发中心	2017 年	温州市科技局
温州市级企业技术中心	2016 年	温州市科技局
浙江省科技型中小企业	2016 年	浙江省科技厅
守合同重信用单位	2015 年	浙江省工商行政管理局
进出口行为规范企业	2017 年	浙江省工商行政管理局

报告结语

发布质量诚信报告是科福龙阀门有限公司求卓越之旅的重要组成部分，在报告期内公司持续完善质量文化、践行先进质量管理方法、确保质量诚信目标的达成。下一步将进一步整合各项管理体系，围绕“科学管理，严格要求；持续改进，永不满足；顾客满意，争创一流”的质量方针，继续争取更大的进步。

公司秉承“建一流企业、创行业名牌”的愿景，坚守“客户满意、员工满意、社会满意”的核心价值观，以客户、员工、股东、合作伙伴、社会满意为永恒的追求，致力于从传统制造生产企业转变成提供综合性服务的企业，以市场和客户为导向，不断满足客户需求。