



2020年 质量诚信报告



唐工阀门集团有限公司

目 录

前 言.....	3
总经理声明.....	4
一、公司简介.....	5
二、质量理念.....	7
三、企业质量管理	7
(一) 质量管理机构	9
(二) 质量管理体系	10
(三) 质量安全风险管理	12
四、质量诚信管理	14
(一) 质量承诺	14
(二) 运作管理	16
(三) 营销管理	18
五、质量管理基础.....	20
(一) 标准管理	20
(二) 计量管理	21
(三) 认证管理	21
(四) 检验检测管理	22
六、产品质量责任	23
(一) 产品质量水平	24
(二) 产品售后责任	24
(三) 企业社会责任.....	27
(四) 质量信用记录	32
报告结语.....	33

前 言

本报告为唐工阀门集团有限公司（以下简称为“唐工阀门集团”、“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。

报告范围：

本报告的组织范围为唐工阀门集团有限公司。本报告描述了2020年1月1日至2020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.cntgfm.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

唐工阀门集团有限公司注册于 2013 年，集团总部坐落于温州市空港新区，是中国首屈一指的高端阀门产业基地。唐工阀门始终以“为顾客创造价值”作为企业永恒追求，历经近 30 年的专业修为，已成为一家集阀门研制、开发、生产、销售于一体的综合型集团。

为持续技术创新引领，公司重视人才建设和人才培养，涉及本次“浙江制造”认证的现有员工 400 人，其中高、中级工程师 20 人、专业技术人员 50 人。公司与温州职业技术学院、浙江工业大学等各科研院校合作，建立现代化阀门研究开发中心，不断提高研发水平。并申请了多项实用新型专利，可为用户设计制作符合国标、美标、德标、俄标、英标、日标、韩标等各种标准及非标特种阀门，还可为客户设计开发新技术、新工艺的专用配套产品及非标产品。

主要产品有闸阀、截止阀、止回阀、球阀、蝶阀、高温高压电站阀、锻钢阀、气动阀门、电动阀门、仪表阀等两百多个系列，一万多个品种。阀门产品压力范围从 0.1MPa~42MPa，公称口径 DN6mm~4000mm；工作温度从零下 196 摄氏度至高温 730 摄氏度。阀体可选用各种材质和特殊材质，包括：HT、QT、WCB、WC1、WC6、WC9、LCB、CF8、F304、CF8M、F316、CF3、F304L、CF3M、F316L、双相不锈钢、蒙乃尔合金等。驱动型式分别采用手动、电动、液动、齿轮传动等。我公司还可以根据特殊客户工艺环境要求，生产一些特殊阀门。

强大的规模化制造设备让唐工在精度、数量和速度上极大地满足了顾客需求。公司拥有先进的立式加工中心、卧式加工中心和数控机床中心等制造设备 1000 余台，拥有金属材料理化分析、机械性能力学试验、弹簧拉压试验、超声波测厚仪、硬度计、无损

探伤、金属热处理性能测试中心、光谱测试仪等一系列先进设备。建有铸造流水线、锻造流水线、阀门加工流水线、涂装作业线、装配作业线。专业，志存高远的唐工人，始终视产品质量为企业的第一生命，从每一个细节做起，全过程执行 ISO9001 质量管理体系 TS、API 标准，以确保产品的准确度、可靠性和耐用性。

“质量就是生命，品牌就是价值”。在公司整体运营管理中有效地实施《ISO9001:2015 质量体系》和《ISO14001:2015 环境管理体系》，并获得认证，2018 年 11 月公司被浙江省科学技术厅授予“高新技术企业”；2018 年被认定为“重合同守信用企业”。荣获 2018 年度温州市龙湾区区长质量奖等。

公司自成立以来，一直坚持以独有的功能卖点引领市场，以强势的品牌赞誉影响市场，以新颖的赢利模式抢占市场，以高品质的产品满足市场，以完善的服务赢得市场，以合理的定价回馈市场，做到安全升级、方便升级、智能升级。唐工产品近年来深受广大用户青睐。

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 ISO45001 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、QC 品管活动，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	为客户提供高品质产品和个性化的解决方案。
企业愿景	致力于成为世界阀门行业领军企业。
核心价值观	真诚、忠实、宽厚、给予、奉献
质量/环境/职业健康安全方针	精心制造，服务优良；持续改进，以创新求发展。遵守法律法规，控制环境污染；提高环境意识，清洁安全生产；节约能源资源，降低产品成本；遵守安全法律法规、安全生产持续改进。

图表 2-2 公司的质量/环境/职业健康安全目标

序号	管理目标	管理指标	责任部门	实施进度
1	产品一次合格率 95% 每年以 1% 速度递增。 零件加工合格率 95% 以上。	图纸及时发放率 100%	技术部	全年
		产品一次交验合格率 96%	生产部	
		设备完好率达 98%	生产部	
		监视和测量设备按计划 100% 送检，准确率 100%	质检部	
		供方调查率 90% 以上，供方产品进货合格率 97% 以上	采购部	
	全体员工（临时）培训率达 100%，合格率达 80% 以上	办公室	全年	

2	顾客满意度率达 90 分以上， 逐年增长 0.3%	对顾客的咨询及时处理率 100%，24 小时 给予解决，全年无投诉现象	销售部	全年
		合同评审、履约率 100%	销售部	
3	降低能源、资源消耗	电消耗比上年度产量同比降低 0.3%	办公室	全年
		原辅料有效利用率达 90%以上	生产部	全年
4	加强固废的分类收集管理，达 到合理处置；	生产固废回收利用 100%	生产部	全年
		生活固废处置率 100%	办公室	
		对危险废物分类收集，无害化处置	生产部	
5	加强废气管理，杜绝职业病发 生	喷漆废气排放装置完好率 100%。 接触废气的员工佩戴防护用品率 100%	生产部	全年
6	加强大噪声源生产员工的噪 声防护	一年内将大噪声源的生产区护耳器的使 用率从现在的 65%提高到 100%	生产部	全年
7	轻伤控制在 3%以内，重伤、 死亡事故零起	杜绝触电事故	生产部	全年
		杜绝火灾、爆炸事故	生产部	
		杜绝机械伤害事故	生产部	

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；

办公室——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；

技术部——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；

质检部——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；

销售部——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。

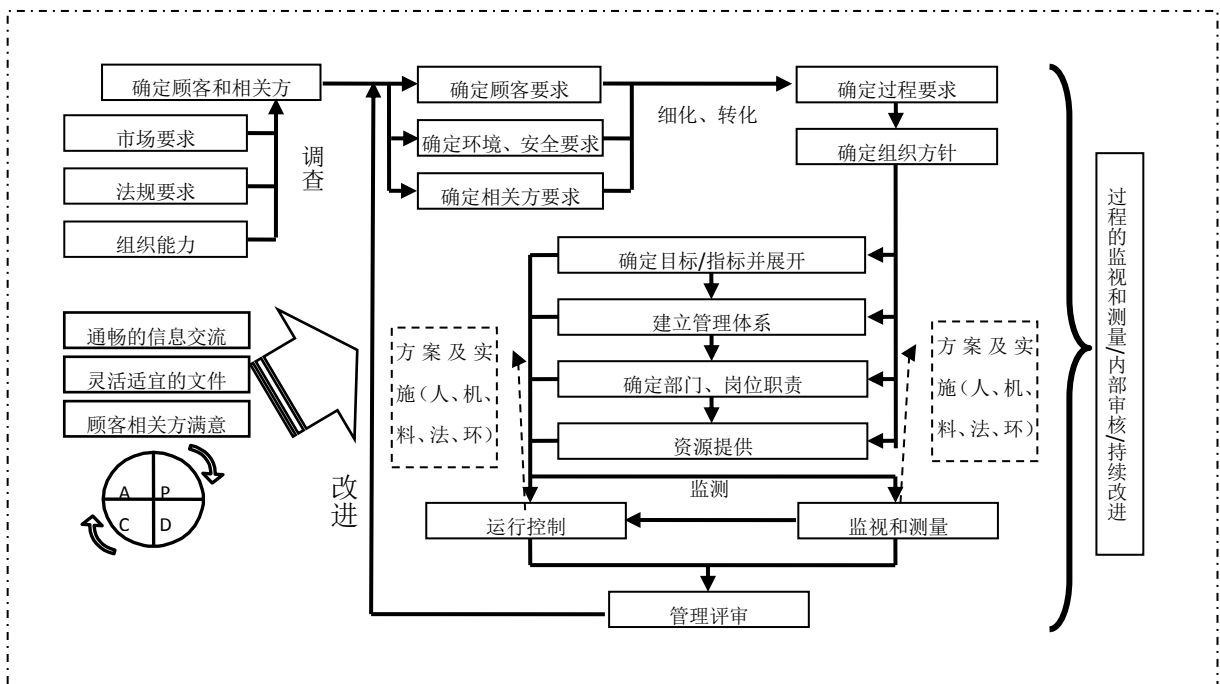
(二) 质量管理体系

公司自引入质量管理体系以来, 以“精心制造, 服务优良; 持续改进, 以创新求发展”为质量方针, 围绕阀门的设计、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: **精心制造, 服务优良; 持续改进, 以创新求发展。**

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、ISO45001 标准、TSGZ0004 标准。
高端产品市场准入	TS 认证、API 标准（如 APIQ1、API 6D、API607、API600、API602 等标准和规范）认证、欧盟 CE-PED 认证。
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。

公司制定了“浙江制造”《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“浙江制造”《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，质检部、采购部、技术部、销售部、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	质检部人员、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	质检部、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	<p>(1) 质检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；</p> <p>(2) 各部门负责按照应急措施的要求迅速组织相关工作；</p> <p>(3) 质检部负责对应急措施的执行情况进行检查。</p>
	较大	<p>(1) 较大质量事件发生后，质检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。</p> <p>(2) 质检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；</p> <p>(3) 办公室、销售部负责对措施的执行效果进行验证。</p>
	一般	<p>(1) 办公室、销售部负责及时将问题通报生产部；</p> <p>(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；</p> <p>(3) 办公室/销售部根据相应的情况对整改效果进行验证。</p>
	潜在	<p>(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，必须及时通知质检部、办公室，由质检部、办公室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；</p> <p>(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；</p> <p>(3) 质检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。</p>
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，GB/T12236-2008 石油、化工及相关工业用钢制旋启式止回阀，API 598-2016 阀门的检查和试验，GB/T26480-2011 阀门的检查和试验等。

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



联系我们

您现在所在的位置: 首页 > 联系我们

总部地址: 温州市龙湾区永兴街道金海二道947号

总部电话: 0577-86938599

总部招商: 400-926-6699

邮箱: cntg@cntgfm

企业官网: www.cntgfm.com

销售一部: 余经理 15858013037



随着国家市场经济的深入发展, 市场竞争日趋激烈, 广大用户对产品的要求也越来越高, 并且对售后服务方面的要求也越来越多, 为此, 我公司质量管理部门为适应市场发展的要求, 专门设立了售后服务组, 配备了专职服务人员负责处理我公司产品售后服务事宜。

同时我公司内部质量管理方面也做出了多方努力, 获得了ISO9001质量认证和API-6D认证及压力管道特种设备许可证, 为此我公司完全可以做到:

1. 本公司的产品均按国际标准或相应的产品标准制造, 出厂前均进行严格的检验。
2. 本公司接到订单后, 严格按照合同条款的有关规定进行制造、检验、包装、发货, 并保证产品按时送达指定地点。
3. 产品保修为自交付之日起第十二个月。在保修期内产品确实因为质量问题而引起的不正常工作或损坏, 本公司负责免费修理或调换。如果因用户使用不当引起的损坏或不正常工作, 本公司可提供维修服务。用户如果有需要, 本公司可到现场指导安装调试, 本公司还为用户提供售前、售后的技术咨询。
4. 用户在使用本公司产品的过程中所出现的问题或信息, 请及时与我们联系, 以便进行妥善处理和改进, 使我们的产品更能符合您的要求。
5. 客户有问题致电本公司, 我们将在24小时内给予明确的答复。如有必要, 在国内的用户我们将在48小时内上门服务。对于国外客户, 我们将在最短的时间到达现场服务。

以上是我公司对售后服务的承诺。竭诚欢迎广大用户批评指正, 请提出宝贵意见, 参照改进。

真诚希望我们之间合作愉快!

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
		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。

五、质量管理基础

(一) 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。

图表 5-1 质量管理体系文件策划表

序号	文件编号	文件名称	版次	编制	审核人	批准人
1	TG/QP01-2019	《组织环境与相关方管理控制程序》	A/0	文件编制小组	薛纪亥	项策
2	TG/QP02-2019	《风险和机遇的应对措施控制程序》	A/0	文件编制小组	薛纪亥	项策
3	TG/QP03-2019	《环境因素识别与评价控制程序》	A/0	文件编制小组	薛纪亥	项策
4	TG/QP04-2019	《危险源辨识和风险评估控制程序》	A/0	文件编制小组	薛纪亥	项策
5	TG/QP05-2019	《法律、法规与其他要求控制程序》	A/0	文件编制小组	薛纪亥	项策
6	TG/QP06-2019	《质量策划控制程序》	A/0	文件编制小组	薛纪亥	项策
7	TG/QP07-2019	《目标、指标和方案控制程序》	A/0	文件编制小组	薛纪亥	项策
8	TG/QP08-2019	《组织变更管理控制程序》	A/0	文件编制小组	薛纪亥	项策
9	TG/QP09-2019	《人力资源控制程序》	A/0	文件编制小组	薛纪亥	项策
10	TG/QP10-2019	《基础设施和工作环境控制程序》	A/0	文件编制小组	薛纪亥	项策
11	TG/QP11-2019	《监视和测量装置控制程序》	A/0	文件编制小组	薛纪亥	项策
12	TG/QP12-2019	《组织知识控制程序》	A/0	文件编制小组	薛纪亥	项策
13	TG/QP13-2019	《信息交流控制程序》	A/0	文件编制小组	薛纪亥	项策
14	TG/QP14-2019	《文件控制程序》	A/0	文件编制小组	薛纪亥	项策
15	TG/QP15-2019	《记录控制程序》	A/0	文件编制小组	薛纪亥	项策
16	TG/QP16-2019	《与顾客及相关方有关的过程控制程序》	A/0	文件编制小组	薛纪亥	项策
17	TG/QP17-2019	《设计与开发控制程序》	A/0	文件编制小组	薛纪亥	项策
18	TG/QP18-2019	《采购控制程序》	A/0	文件编制小组	薛纪亥	项策
19	TG/QP19-2019	《生产和服务提供过程控制程序》	A/0	文件编制小组	薛纪亥	项策
20	TG/QP20-2019	《环境和职业健康安全运行控制程序》	A/0	文件编制小组	薛纪亥	项策
21	TG/QP21-2019	《新建项目控制程序》	A/0	文件编制小组	薛纪亥	项策
22	TG/QP22-2019	《对相关方施加影响控制程序》	A/0	文件编制小组	薛纪亥	项策
23	TG/QP23-2019	《废气、噪声控制程序》	A/0	文件编制小组	薛纪亥	项策
24	TG/QP24-2019	《化学品控制程序》	A/0	文件编制小组	薛纪亥	项策
25	TG/QP25-2019	《职业健康管理程序》	A/0	文件编制小组	薛纪亥	项策

26	TG/QP26-2019	《安全生产管理程序》	A/O	文件编制小组	薛纪亥	项策
27	TG/QP27-2019	《应急准备与响应控制程序》	A/O	文件编制小组	薛纪亥	项策
28	TG/QP28-2019	《过程和产品的监视和测量控制程序》	A/O	文件编制小组	薛纪亥	项策
29	TG/QP29-2019	《不合格品控制程序》	A/O	文件编制小组	薛纪亥	项策
30	TG/QP30-2019	《环境和安全的监视和测量控制程序》	A/O	文件编制小组	薛纪亥	项策
31	TG/QP31-2019	《合规性评价控制程序》	A/O	文件编制小组	薛纪亥	项策
32	TG/QP32-2019	《数据分析控制程序》	A/O	文件编制小组	薛纪亥	项策
33	TG/QP33-2019	《内部审核控制程序》	A/O	文件编制小组	薛纪亥	项策
34	TG/QP34-2019	《管理评审控制程序》	A/O	文件编制小组	薛纪亥	项策
35	TG/QP35-2019	《事件不符合、纠正与预防措施控制程序》	A/O	文件编制小组	薛纪亥	项策
36	TG/QP36-2019	《事故处理控制程序》	A/O	文件编制小组	薛纪亥	项策

（二）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。

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 and 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“精心制造，服务优良；持续改进，以创新求发展”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

唐工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2016年成立企业技术研发开发中心，我们正在积极筹备申报市级企业技术研发中心，现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，先后建立了阀门压力试验装置，机械性能试验装置等，在2020年购置了低温阀门试验设备和高压气密封性试验设备。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。质检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

序号	本厂编号	监视测量设备名称	型号规格	制造厂	出厂编号	技术特征		检定编号	启用日期	检定日期	存放地点及保管人	备注
						测量范围	精确度					
01	S001	里氏硬度计	LHL-100D	重庆里博	/	/	/	CA190600962	2019.6.10	2020.6.9	计量室/朱方特	
02	S002	洛氏硬度计	HR-150A	莱州恒仪	0077	/	/	CB190602476	2019.6.18	2020.6.17	计量室/朱方特	
03	S003	数字温度指示调节仪	XMTA-3001	欣灵电气	1409321768	/	/	CB190600623	2019.6.11	2020.6.10	计量室/朱方特	
04	S004	超声波测厚仪	XT200	上海世成	MT0116042502	05-200mm	/	CB190600622	2019.6.12	2020.6.11	计量室/朱方特	
05	S005	万能试验机	JJG139-2014	济南时光	160336	0-600KN	/	CA190607497	2019.7.2	2020.7.1	计量室/朱方特	
06	S006	摆锤冲击试验机	JB-300B	济南时光	160337	300J	/	CB190606923	2019.7.2	2020.7.1	计量室/朱方特	
07	S007	数字万用表	PM890D	PEAK	H06808	/	/	CB190600626	2019.6.10	2020.6.9	计量室/朱方特	
08	S008	涂层测厚仪	XCT300	北京赛博瑞鑫	SAIBORX02481	/	/	CA190600963	2019.6.12	2020.6.11	计量室/朱方特	
09	S009	秒表	PC396	SMTWTFS	/	/	/	CB190600625	2019.6.12	2020.6.11	计量室/朱方特	
10	S010	秒表	PC396	SMTWTFS	/	/	/	CB190600624	2019.6.12	2020.6.11	计量室/朱方特	
11	S011	发射光谱仪	C-50	SciAps	00781	/	/	CB190600611	2019.6.13	2021.6.12	计量室/朱方特	
12	S012	电焊机	ZX7-400K	佳力源科技	CL18050060	/	/	CB190602272	2019.6.20	2020.6.19	计量室/朱方特	

序号	本厂编号	监视测量设备名称	型号规格	制造厂	出厂编号	技术特征		检定编号	启用(检定)日期	送检日期	存放地点及保管人	备注
						测量范围	精确度					
01	Y001	压力表	0-1.6MPa	富阳宏盛	D189	0-1.6MPa	1.6级	CA191001886	2019.10.15	2020.4.14	计量室/朱方特	
02	Y002	压力表	0-1.6MPa	富阳宏盛	W15763	0-1.6MPa	1.6级	CA191001887	2019.10.15	2020.4.14	计量室/朱方特	
03	Y003	压力表	0-4.0MPa	富阳宏盛	A17680	0-4.0MPa	1.6级	CA191001884	2019.10.15	2020.4.14	计量室/朱方特	
04	Y004	压力表	0-16MPa	富阳宏盛	J17543	0-16.0MPa	1.6级	CA191001891	2019.10.15	2020.4.14	计量室/朱方特	
05	Y005	压力表	0-16MPa	富阳宏盛	D17696	0-16.0MPa	1.6级	CA191001890	2019.10.15	2020.4.14	计量室/朱方特	
06	Y006	压力表	0-25.0MPa	富阳宏盛	H15103	0-25.0MPa	1.6级	CA191001894	2019.10.15	2020.4.14	计量室/朱方特	
07	Y007	压力表	0-40.0MPa	富阳宏盛	H170366	0-40.0MPa	1.6级	CA191001889	2019.10.15	2020.4.14	计量室/朱方特	
08	Y008	压力表	0-40.0MPa	富阳华仪	HY27488	0-40.0MPa	1.6级	CA191001888	2019.10.15	2020.4.14	计量室/朱方特	
09	Y009	压力表	0-60.0MPa	富阳宏盛	H16971	0-60.0MPa	1.6级	CA191001892	2019.10.15	2020.4.14	计量室/朱方特	
10	Y010	压力表	0-60.0MPa	富阳华仪	5464Z	0-10.0MPa	1.6级	CA191001895	2019.10.15	2020.4.14	计量室/朱方特	

序号	本厂编号	监视测量设备名称	型号规格	制造厂	出厂编号	技术特征		检定编号	启用日期	送检日期	存放地点及保管人	备注
						测量范围	精确度					
01	C001	卡尺	0-150mm	机械工人	ME151009384	0-150mm	0.02	CA190600943	2019.6.12	2020.6.11	计量室/朱方特	
02	C002	卡尺	0-150mm	机械工人	ME151009187	0-150mm	0.02	CA190600945	2019.6.12	2020.6.11	计量室/朱方特	
03	C003	卡尺	0-150mm	机械工人	ME150907990	0-150mm	0.02	CA190600944	2019.6.12	2020.6.11	计量室/朱方特	
04	C004	卡尺	0-150mm	机械工人	ME151009191	0-150mm	0.02	CA190600948	2019.6.12	2020.6.11	计量室/朱方特	
05	C005	卡尺	0-150mm	机械工人	ME151009195	0-150mm	0.02	CA190600947	2019.6.12	2020.6.11	计量室/朱方特	
06	C006	卡尺	0-150mm	机械工人	ME150908251	0-150mm	0.02	CA190600946	2019.6.12	2020.6.11	计量室/朱方特	
07	C007	卡尺	0-200mm	上量	16020122	0-200mm	0.02	CA190600949	2019.6.12	2020.6.11	计量室/朱方特	
08	C008	卡尺	0-200mm	上量	16020159	0-200mm	0.02	CA190600950	2019.6.12	2020.6.11	计量室/朱方特	
09	C009	卡尺	0-300mm	挂量	F36244	0-300mm	0.02	CA190600953	2019.6.12	2020.6.11	计量室/朱方特	
10	C010	卡尺	0-300mm	上量	9-15120084	0-300mm	0.02	CA190600956	2019.6.12	2020.6.11	计量室/朱方特	
11	C011	卡尺	0-300mm	上量	9-15120085	0-300mm	0.02	CA190600954	2019.6.12	2020.6.11	计量室/朱方特	
12	C012	卡尺	0-300mm	挂量	D20008	0-300mm	0.02	CA190600951	2019.6.12	2020.6.11	计量室/朱方特	
13	C013	卡尺	0-300mm	挂量	G11025	0-300mm	0.02	CA190600952	2019.6.12	2020.6.11	计量室/朱方特	
14	C014	卡尺	0-500mm	上量	9-1508050	0-500mm	0.02	CA190600957	2019.6.12	2020.6.11	计量室/朱方特	
15	C015	深度尺	0-200mm	上量	2050664	0-200mm	0.02	CA190600959	2019.6.12	2020.6.11	计量室/朱方特	
16	C016	深度尺	0-200mm	上量	15030706	0-200mm	0.02	CA190600958	2019.6.12	2020.6.11	计量室/朱方特	
17	C017	深度尺	0-300mm	上量	150520009	0-300mm	0.02	CA190600960	2019.6.12	2020.6.11	计量室/朱方特	
18	C018	量块	1.00-100mm	哈量	/	1.00-100mm	5等	CA190600974	2019.6.11	2020.6.10	计量室/朱方特	
19	C019	角度尺	0-320°	上量	6-A92017513	0-320°	0.1	CA190600939	2019.6.12	2020.6.11	计量室/朱方特	
20	C020	扭矩扳手	TLB	帕克工具	PK1600889017	0-400NM	3级	CA190600969	2019.6.10	2020.6.09	计量室/朱方特	
21	C021	粗糙度对比块	Ra0.025-6.3μm	华光量具	143730	Ra0.025-6.3μm		CB190600616	2019.6.12	2020.6.11	计量室/朱方特	

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
浮动球阀	公称口径	12" DN300	12" DN1500	12" DN300
	公称压力	PN100	PN100	PN100
	有限元计算 vonmises 应力分布安全系数	3.05	2.85	3.25
	全压差启闭试验	1000	800	1000
	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	24" DN600	24" DN600	24" DN600
	公称压力	PN20	PN20	PN20
	有限元计算 vonmises 应力分布安全系数	3.45	2.90	3.55
	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
	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	2018 年	2019 年	2019 年
一次交验合格率 (%)	95.5	96.2	96.8
退货率 (%)	0.9	0.7	0.6
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 (%)	95.0	97.0	97.2

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。有 5 个产品获“省级新产品成果鉴定”。公司重视产品创新，近年来，获发实用专利 23 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	偏心密封球阀	自主研发	国内领先
2	防磨损高密封截止阀	自主研发	国内领先
3	高精密封闸阀	自主研发	国内先进
4	高强度安全止回阀	自主研发	国内先进
5	高压偏心蝶阀	自主研发	国内领先

图表6-4 专利清单

序号	专利名称	专利号	专利类型	授权公告日
1	自重密封式止回阀	ZL 2016 2 1205217.7	实用新型	2017.05.31
2	双密封闸阀	ZL 2016 2 1219345.7	实用新型	2017.05.31
3	直通式截止阀	ZL 2016 2 1204764.3	实用新型	2017.05.31
4	升降式截止阀	ZL 2016 2 1205266.0	实用新型	2017.05.31
5	单闸板闸阀	ZL 2016 2 1220368.X	实用新型	2017.06.20
6	旋启式止回阀	ZL 2016 2 1205284.X	实用新型	2017.06.20
7	固定式球阀	ZL 2016 2 1233173.9	实用新型	2017.06.20
8	油脂密封固定球阀	ZL 2016 2 1232897.1	实用新型	2017.06.20
9	一种具有浮动阀座的球阀	ZL 2016 2 1231331.7	实用新型	2017.08.15
10	气动式闸板闸阀	ZL 2016 2 1219730.1	实用新型	2017.07.28
11	一种大口径全焊接球阀	ZL 2017 2 1350433.5	实用新型	2018.4.27
12	一种上装式固定球阀	ZL 2017 2 1350643.4	实用新型	2018.4.27
13	一种硬密封浮动球阀	ZL 2017 2 1350731.4	实用新型	2018.4.27
14	一种三通球阀	ZL 2017 2 1348038.3	实用新型	2018.4.27
15	一种硬密封固定球阀	ZL 2017 2 1348344.7	实用新型	2018.4.27
16	一种硬碰硬旋球阀	ZL 2017 2 1348478.9	实用新型	2018.4.27
17	一种带双管加长全焊接地埋式燃气管球阀	ZL 2017 2 1347723.4	实用新型	2018.4.27
18	一种立式止回阀	ZL 2017 2 1347722.X	实用新型	2018.4.27
19	一种偏心半球阀	ZL 2017 2 1350464.0	实用新型	2018.5.1
20	一种新型小径锻钢阀	ZL 2017 2 1373172.9	实用新型	2018.5.8
21	一种新型的双阀一体可加长阀门	ZL 201910011322.9	发明专利	2020.3.6

图表6-5 创新成果

获奖名称	获奖时间	颁奖部门
高新技术企业证书	2018年	浙江省科学技术厅
浙江省高成长科技型企业	2017年	浙江省科学技术厅
浙江省科技型中小企业	2017年	浙江省科学技术厅
守合同重信用单位	2018年	温州市龙湾区市场监督管理局
龙湾区区长质量奖	2019年	温州市龙湾区人民政府
中国驰名商标	2017年	中国质量认证监督管理委员会
龙头企业(2017\2018\2019三个年度)	2017年	温州市龙湾区阀门行业协会
浙江制造认证企业	2020年	杭州万泰认证有限公司

(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) 销售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销售部汇总后，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的整改，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	产品	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 FEMA 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》
生产安全	运营	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、事业单位消防安全管理规定（公	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 ➢ 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》				
环运	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、	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 生产现场合理选址，远离社区 	

保	营	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 $\leq 65\text{dB}$ (A)	环境部门检测	<ul style="list-style-type: none"> 工艺改善降低噪音 废弃物分类管理，妥善处置
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》、《工作场所所有害因素职业接触限值 物理因素》、《工作场所所有害因素职业接触限值 化学有害因素》	年辐射剂量 $\leq 20\text{msV}$	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 $\leq 0.24 \mu\text{W}/\text{cm}^2$		<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		$\leq 85\text{dB}$ (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		$\leq 4\text{mg}/\text{m}^3$		安装通风设备，定期通风
		苯：影响人身健康		$\leq 6\text{mg}/\text{m}^3$		<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

务	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 	行动消除客户的担忧
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、办公 室	“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	发展唐工事业， 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：唐工公司发展至今，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 2020 年12 月，公司共向社会各界累计捐款 80 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，唐工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，唐工公益支持额度将每年保持 10%的增长。

唐工阀门集团在董事长项董的带领下为社会献出一点爱心：



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
高新技术企业证书	2018 年	浙江省科学技术厅
浙江省高成长科技型企业	2017 年	浙江省科学技术厅
浙江省科技型中小企业	2017 年	浙江省科学技术厅
守合同重信用单位	2018 年	温州市龙湾区市场监督管理局
龙湾区区长质量奖	2019 年	温州市龙湾区人民政府
中国驰名商标	2017 年	中国质量认证监督管理委员会
龙头企业(2017\2018\2019 三个年度)	2017 年	温州市龙湾区阀门行业协会
浙江制造认证企业	2020 年	杭州万泰认证有限公司

报告结语

发布质量诚信报告是唐工阀门有限公司追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“精心制造，服务优良；持续改进，以创新求发展”的质量方针，继续争取更大的进步。

公司秉承“致力于成为世界阀门行业领军企业。”的愿景，坚守“真诚、忠实、宽厚、给予、奉献”的核心价值观，始终以“为顾客创造价值”作为企业永恒追求，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。