

企业质量信用报告

上海冠龙阀门机械有限公司

二〇一九年十一月

目 录

一、 前言	1
(一) 编制说明	1
(二) 高层致辞	1
(三) 企业简介	2
二、 企业质量理念	5
三、 企业质量管理	7
(一) 质量管理机构	7
(二) 质量管理体系	10
(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	14
(三) 营销管理	15
五、 质量管理基础	16
(一) 标准管理	16
(二) 计量管理	17
(三) 认证管理	18
(四) 检验检测管理	19
六、 产品质量责任	20
(一) 产品质量水平	20
(二) 产品售后责任	20
(三) 企业社会责任	25
(四) 质量信用记录	29
七、 报告结语	31

一、前言

(一) 编制说明

本报告参照《企业质量信用报告编写指南》(GB/T31870-2015)相关要求编制, 报告内容客观真实, 本公司保证报告所公布的服务质量以及诚信体系建设情况不存在任何误导性陈述及虚假情况, 未经许可, 本报告不得用作他用。

报告组织范围: 上海冠龙阀门机械有限公司及子公司上海冠龙阀门自控有限公司。

报告时间范围: 2019 年 1 月至 2019 年 11 月。

报告发布周期: 本年度报告为第一次发布, 2019 年起, 每年度发布一次。

报告数据说明: 本报告所有数据均来自公司实际情况或数据, 特别说明除外。

本报告为印刷版和电子版两种形式, 电子版可在公司网站 www.karon-valve.com 获取。

(二) 高层致辞

上海冠龙阀门机械有限公司作为全国水行业阀门制造的标杆企业, 始终肩负着“冠龙阀门, 关注民生”的企业使命, 以“品质精、敢创新, 服务优, 水长流”为质量方针, 坚持关注民生、誓以民生工程为己任, 不忘诚信经营为初心, 坚守服务品质, 优化中国制造, 在注重业绩发展的同时, 以努力创造社会和谐, 携员工共享, 最终实现企业可

持续发展为目标来建立公司的企业文化，并通过公司相关制度及相关培训宣讲等方式落实到每个员工的具体行为当中，努力为顾客提供品质精良、节能环保的产品，服务顾客、服务社会！

公司建立健全的质量、环境及职业健康安全管理体系规范企业经营行为，并以争创区长质量奖为契机，积极导入卓越绩效管理模式，全面实施质量管理，构建规范高效的管理机制，秉承“专业、诚信、承担、创新”的价值观开拓市场，实现员工、客户、供应商、社会的共同发展，努力将冠龙打造成为一个世界知名的阀门制造品牌！

(三) 企业简介

上海冠龙阀门机械有限公司成立于 1991 年 7 月，是国内一家著名的以研发制造给、排水阀门、工业阀门及其自动控制系统和环保设备的台商投资企业。1995 年 3 月，公司研制开发新一代水力控制阀，开始在国内销售，产品在上海市场上迅速获得好评；1995 年 8 月设立第一个办事处上海办，开拓国内市场，东方明珠、市府大厦、广电大厦、浦东国际机场、通用汽车工程等相继采用了我公司产品；1998 年 11 月被上海市人民政府评为“1997 年度最佳台资企业”；1999 年至今，公司不断通过相关的认证并持续更新，坚持研发创新，获得各项专利，也获得了各项荣誉；公司先后与清华大学、同济大学、上海交大、长安大学、上海理工等高等学府进行产学研合作，培养和引进相关人才。2001 年设立分公司——上海冠龙阀门自控有限公司，（原上海骐荣机械自控有限公司）。

公司的主要产品主要有水力控制阀、固定锥形阀、多喷孔控制阀、

活塞式调流阀、减压阀、泄压阀、缓闭止回阀、复合式排气阀、双瓣式逆止阀、橡胶瓣止回阀、静音式止回阀、蝶阀、闸阀、消防阀门等。目前,冠龙的产品被使用在市政工程中的水厂、二次供水、市政管网、水库、垃圾处理厂、地铁等行业;工业项目中的石化、钢铁厂、电厂、造船造纸、生物制药等以及民用建筑行业。并出口至美国、德国、英国、澳大利亚、南非、巴西等国家。

公司目前已发展成为在全国设立了 34 个办事处、销售网络遍布全国、员工逾 400 人的现代化企业。各项经济指标自 2004 年起连续在全国同行业中位列前茅! 公司先后获得“中国城镇供水协会推荐产品”、“建设部科技推广项目”、“上海市守合同重信用企业”、“上海市最佳合资企业”、“上海市著名商标”、“上海市高新技术企业”、“上海市专利示范企业”等众多殊荣。而早在 2007 年, 公司便成为沪上首家荣获“中国驰名商标”称号的合资阀门企业! 截止到 2019 年 11 月, 冠龙已拥有国家专利 134 件, 其中发明专利 24 件, 实用新型 110 件。

公司在企业发展过程中始终坚持质量第一的方针, 建立了完善的质量管理体系, 建立了企业各项规章制度, 在市场调研, 设计开发, 工艺准备采购供应, 生产制造, 计量监测, 销售服务等环节严格按相关质量管理控制。早在 1999 年、2000 年和 2009 年分别通过 ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证和 OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证, 于 2019 年转换为 ISO45001 职业健康安全管理体系认证, 并先后获得了欧盟“CE”产品质量认证、美国“FM”消防产品认证、英国水协“WRAS”产品质量认证及“GSK”德国阀门及管

件涂层重型防腐质量保证协会认证等众多国际认证！从 2002 年起我公司参与了建设部颁发的多项技术标准的编写制订，成为阀门行业众多标准的制订者和带头人！

“冠龙阀门、关注民生”！民生用水，国之大计，冠龙一直努力在为提高国民用水品质，并做大做强企业的同时，打造出中国的知名的国际品牌！

公司联络方式：

电话：021-59129279 传真：021-59121265

地址：上海市嘉定区安亭镇联星路 88 号

网址：www.karon-valve.com

邮箱：karon1@karon-valve.com

二、企业质量理念

上海冠龙阀门机械有限公司自成立以来注重企业文化和价值观的建设，并在长期的发展过程中，沉淀了厚重的企业文化基因。

冠龙公司的主打产品是给排水阀门，主要用于水利工程、市政项目等，这些都和老百姓的日常生活密切相关；而阀门的主要功能是通过开关来调节控制管道的水流，良好的密封性是衡量阀门产品质量的重要标准之一，所以“关注民生”的“关”字还可以理解为冠龙阀门产品打的开关的住，密封性能可靠，因此“冠龙阀门、关注民生”的企业精神从 2006 年开始由高层领导提出，始终贯彻在公司发展的所有历程中，一直沿用至今，并成为企业的**使命**。

冠龙公司成立近 30 年以来，从一家只有 30 人不到，产值几百万的小公司成长为如今拥有 400 多人，产值近 10 亿的中型企业，并成为行业的标杆企业，因此，我们立志走出国门，把冠龙品牌打造成为世界知名的阀门制造品牌，这也成为了企业的**愿景**。

2016 年公司总经理于 2016 年全新提出“专业、诚信、承担、创新”八字**价值观**。专业：强调冠龙在给排水阀门行业内的专业性；诚信：表现企业对社会的诚信度；承担：使命所在，必有责任担当；创新：这是企业的核心竞争力。

公司在企业发展过程中更是始终坚持质量第一的方针，建立了完善的质量管理体系，建立了企业各项规章制度，在市场调研，设计开发，工艺准备采购供应，生产制造，计量监测，销售服务等环节严格按相关质量管理控制。高层领导提出了“品质精、敢创新，服务优、水

长流”的**质量方针**，以高标准要求，提供顾客满意之产品及服务。

品质精：不断的改进产品之缺点，往[精益求精]之最高品质理想大步迈进。

敢创新：持续开发及引进更新，更好、更便利、更耐用、成本更低之产品，持续改进，科学之管理方法，以求公司之[日新月异]及永续经营。

服务优：尽全力排除客户于任何时间所遭遇之任何疑难，以确保服务之品质、实效进而提升公司之形象。

水长流：勉励自己为全国自来水供应系统（或污水处理系统）之普及和顺畅、无误尽最大之心力，使水长长久久的流，永不间断，长长远远的流，流到人迹踏遍的角落，从而达到回馈社会之目的。

三、企业质量管理

(一) 质量管理机构

1. 企业组织架构

公司建立了适合公司发展的组织机构（见图 1），设立了管理者代表，对公司的各工作岗位建立了详细的工作标准，对从事与质量有关的所有的管理和生产人员，制定了职责和权限。

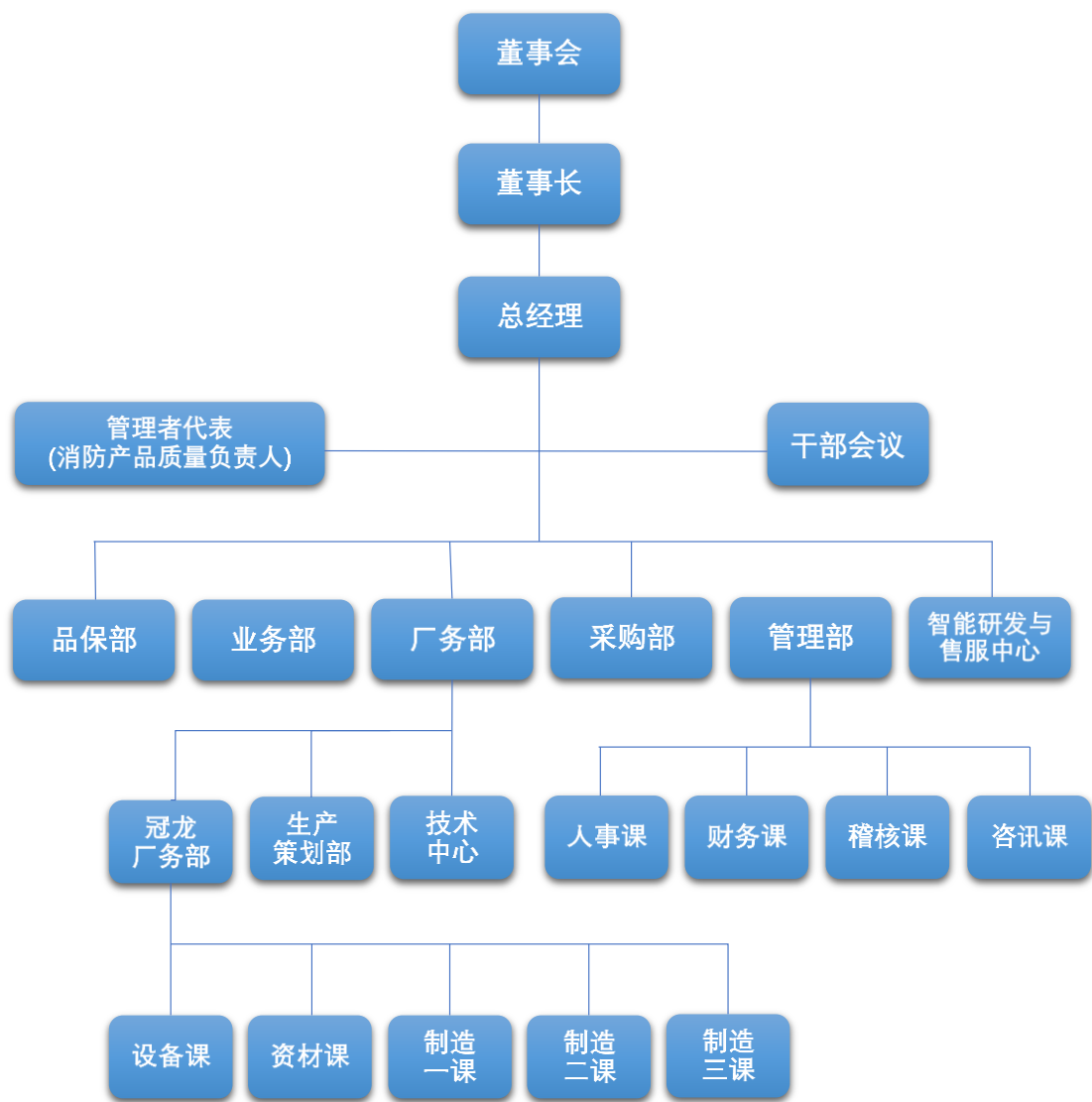


图 1 企业组织架构图

2. 质量职责和权限

a) 高层管理者，公司副总统级及以上的管理者

- ✧ **确定组织的使命、愿景和价值观并贯彻执行：**为企业确定方向；践行企业文化价值观，共同谋发展。
- ✧ **制定公司的战略计划：**监督与解释外部环境状况以及就影响整个公司的问题进行决策。通过内外部形势分析，制定长短期计划和路径，促使公司各部门围绕公司的战略计划制定内部绩效指标。
- ✧ **建立全体员工及相关方的坦诚、双向沟通机制：**建立内外沟通机制，实现坦诚、双向沟通；强化技术革新和创新管理，激励全员实现卓越绩效的活动。
- ✧ **营造诚信守法环境，提倡组织学习，推动创新改进：**制定诚信因素识别控制和诚信信息交流程序、营造诚信守法的经营环境；建立快速反应的机制。
- ✧ **履行确保组织所提供产品和服务质量安全的职责：**营造促进组织学习和员工学习的环境。
- ✧ **组织推进品牌建设，不断提高产品质量和服务水平：**推动落实质量安全责任，增强质量安全意识。
- ✧ **强化风险意识，推动组织持续经营，积极培养组织未来领导者。**
- ✧ **促进组织采取行动以改进组织绩效、实现战略目标，并达成愿景：**定期评价组织的关键绩效指标，以及根据绩效评

价结果采取相应行动。

- ✧ **合理配置资源、组织和监控公司业务正常运营，确保公司经营总体的成功。**

b) 中层管理者，公司副总统级以下课级及以上的管理者。

- ✧ **传播与建设企业文化：**负责建设和传播企业文化，使企业文化成为一种风气和传统，成为一种约定俗成的正能量。
- ✧ **推行综合管理体系相关工作：**负责在产品实现过程中，全面推行综合管理体系中的各项质量管理工作，不断提升公司的全面质量管理水平；
- ✧ **制定并追踪部门关键绩效指标：**负责制定部门的绩效指标完成情况，定期进行追踪，参与评价绩效指标是否适应公司的发展要求。
- ✧ **识别部门可能存在的风险并进行评估：**根据内外部形势主动识别出部门可能存在的风险，并对其进行评估。对重大风险制定应急预案。
- ✧ **搭建高层和员工之间沟通的桥梁：**了解员工的期望，积极听取合理化建议，建立员工与高层领导之间沟通的纽带，使员工对公司充满希望。中层领导是企业的领袖，为团队的发展确定目标和方向、给员工提供精神动力。

c) 员工

- ✧ 按照管理体系要求，完成各岗位的工作；
- ✧ 了解公司的体系方针和目标；

- ✧ 了解公司的发展规划,理解公司的使命、愿景和价值观;
- ✧ 积极思考、主动学习,以提高自身的工作技能;
- ✧ 有权对公司和工作提出建议和意见反馈。

3. 激励措施

公司为倡导员工积极参与企业管理工作,为企业发展出谋划策,同时开展技术革新和技术开发活动,鼓励全体员工提出有利于公司的卓越绩效改进建议意见,公司制定了相关的奖励制度,同时建立良好的用人机制,合理选拔合适的人才,使员工晋升有章可循,激励员工不断进步,确保公司级别结构的合理比例,进而促进公司健康地发展。公司制定《员工奖惩制度》,日常工作中对于有突出表现的员工给予通报表扬、嘉奖、记功、记大功等激励;公司每年开展一次年终表彰大会,评选出优秀员工予以荣誉表彰。

(二) 质量管理体系

公司在企业发展过程中更是始终坚持质量第一的方针,建立了完善的质量管理体系,公司的质量方针“品质精、敢创新,服务优、水长流”,体现了公司的宗旨和发展方向。

在质量方针的指导下,公司建立了如下绩效考核质量目标:进料退货率比 2018 年下降 10%、料废率 $\leq 3.5\%$ 、产品一次压力试验不良率 $\leq 3.5\%$ 、顾客不满意度 $\leq 3\%$ 、故障成本(内部)下降 5%、重大质量安全事故为零等。

为适应公司发展的需要和确保公司员工了解本公司的质量文化、安全文化,公司制定了《教育训练规定》,对各类人员制定培训计划,

做到有计划有组织地进行培训。需要时，会制定培训大纲，以确保对各级管理者和对产品质量有影响的员工实施定期培训和知识更新，使其胜任于所承担的工作及理解其活动的质量、安全后果。

为使本公司在管理上能及时发现问题，并立即解决，以减少因品质不良、环境和职业健康安全之危害等造成的损失，减少因不合格测量管理体系、不合格测量过程 and 不合格测量设备造成的产品不良和损失，公司制定了《不符合、纠正和改进措施管理程序》，以持续改进综合管理体系运行有效性。

为了使外协厂商不断提高产品质量及一定程度上减轻公司之损失，公司制定了《外协厂商产品不良造成损失赔款规定》。

公司的产品、活动及服务 100%符合国家、行业及地方的质量、环境和职业健康安全法律、法规及各类条例，信守合同，及时交付产品。

(三) 质量安全风险管理

质量风险监测：公司制定了《产品风险评估和管理控制程序》，以准确识别、控制影响产品交付和产品质量安全的相关风险。风险识别点包括对公司内日常的生产制造过程的产品交付和产品质量的风险识别、非常规活动包括计划外工作、变更、应急事项等进行风险识别、涉及设备、人员和供方，包括进入质量管理体系的所有因素相关的风险、产品采购、生产、销售的活动场所及各种设施，包括本公司所有和外界提供的设施的风险。采用“应急预案”、“纠正与预防措施”、“风险管理方案”等形式对识别出的风险进行控制和管理。控制的措施。对于一般风险的控制，主要包括：培训、运行控制、日常监测、重点

监控等。对重大风险，会采用“风险管理方案”进行控制。公司各部门采用直接评估法对产品交付和产品质量可能发生的风险进行识别，共识别出 55 项风险点，其中采购产品不及时、影响交期，材料、产品堆放混乱、标识不清，不合格品被意外交付，关键设备故障紧急障，人员岗位技能不足，采购关键零部件批量质量不合格，恶劣环境造成产品锈蚀、设备损害为重大产品质量风险。对照产品交付和产品质量风险评价的结果，各有关的部门管理人员制定管理方案和应急预案，并结合运行控制对质量风险进行控制。

应急管理：为了防止和减少各类重大事故的发生，完善应急管理机制，规范公司的应急管理工作，提高应对风险和防范事故的能力，保证员工安全健康和公众的生命安全，最大限度地减少财产损失、环境损害和社会影响，公司制定了《重大风险应急预案》和《综合应急预案》。针对可能发生的安全事故，编制有规定本企业处理事故的应急方针、应急组织机构和职责、应急响应原则、应急管理程序等内容的综合应急预案，针对本企业内生产过程中可能发生的几种事故、危险源和应急保障而制定的 4 个专项应急救援预案，以及针对具体的突发事故制定的 5 个现场处置方案，搭建了一个完整的三级应急组织体系，保障了应急管理工作的规范化和系统化。公司制定的《职业安全健康规章制度》《重大风险应急预案》对重大质量、安全事故的报送流程、内容、方式等都做了明确规定，保证事故报告是及时、准确、完整。2013 年 9 月首次获得上海市安全生产协会颁发的安全生产标准化（机械二级）证书，并保持至今。

四、质量诚信管理

(一) 质量承诺

a) 明确规定企业和相关产品需遵守的法律法规及标准的各项要求

积极响应国家对于相关行业的各种法律法规约束，尊重行业准则和规章制度，并且更好的落实和践行公司文化价值观，公司以诚信为立足点，在领导的带头下，建立企业相关的制度，如法律法规和其他要求控制程序制度、质量控制制度、内部审核制度、纠正预防和改进制度、售后服务制度等一系列文件，确保企业的诚信体系有效运行，并持续改进。

本企业自我公开声明所生产的产品符合相关国家标准、行业标准的要求；所制定的企业标准符合国家相应法律法规要求和相关产业政策规定，并达到国家、行业和地方等相关强制性标准要求以及自我声明公开承诺的明示要求。

b) 企业对外发布或声明的各项明示承诺

公司时刻将质量管理放在第一位，顾客满意是我们的第一目标。产品质量保证期从安装调试合格之日起 12 个月或货到签收后 18 个月（先到为准），在正常使用下，保固一年。即在这一年内产品出现质量问题，本公司一律实行免费维修（除不可抗力、外力破坏、私自拆卸外）。

公司的服务承诺是：有叫必应，终身服务！

c) 顾客的合理期望和隐含需求

公司从市场细分、竞争分析、顾客识别等多方面入手，确定顾客与市场的真实需求、隐含需求与期望，与关键顾客建立战略合作关系，以实现公司长期可持续性发展。

公司通过直接走访、市场调研、网络媒体、报刊、杂志、行业研讨会、投资机构、咨询公司的信息反馈等形式，全面收集行业动态、技术发展趋势、市场容量等信息，关注顾客当前以及未来的需求，识别当前和潜在的发展机遇，锁定目标顾客群和目标市场,不断开发新产品、开拓新市场。

针对不同顾客、顾客群及细分市场采取针对性方法，充分了解关键顾客的需求、期望和偏好。将顾客反馈运用于产品的设计、生产、改进、创新及市场开发和营销中，不断识别创新机会，满足顾客和市场需求，确保了解顾客需求和期望的方法适应发展方向。

(二) 运作管理

公司运用过程方法，明确了在运营中的“市场调研、设计开发、供应链管理、生产制造、营销活动”为关键价值创造过程，“人力资源管理、财务管理、基础设施管理、信息管理”为关键支持过程。并确定了对应的关键绩效指标，根据指标和过程的要求开展过程设计和实施，并不断对过程有效性开展分析评价，对关键过程进行改进，确保过程能够适应公司战略发展要求。

公司制定了《形成文件信息管理程序》、《信息交流和沟通管理程序》、《合同评审管理程序》、《设计控制管理程序》、《供方管理控制程

序》、《外部提供产品和服务控制程序》、《制程控制管理程序》、《顾客满意和服务管理程序》、《顾客财产管理程序》等文件，并融入质量诚信管理要求，充分建立和实施质量诚信管理制度。

(三) 营销管理

1. 营销策划管理

公司依据核心价值观，制定了详细的道德行为规范，并由高层领导率先垂范，在经营管理中始终坚持诚信经营，提高产品质量，保持研发创新的精神。

- ✧ 了解顾客和市场，将顾客和市场细分：立足企业战略优势，开展市场细分及定位，确定当前及未来的产品和服务所针对的顾客、顾客群和细分市场；基于企业战略方向，关注竞争对手顾客及市场信息，不断拓展新的市场。
- ✧ 了解顾客需求和期望：针对不同顾客、顾客群及细分市场采取针对性方法，了解关键顾客的需求、期望和偏好；将顾客反馈运用于产品的设计、生产、改进、创新及市场开发和营销中，不断识别创新机会，满足顾客和市场需求。
- ✧ 顾客关系与顾客满意：建立良好的顾客关系，不断满足顾客期望，提高顾客忠诚度，获得良好口碑；建立顾客沟通渠道，方便与顾客开展交流沟通；有效处理顾客投诉，降低顾客不满，并不断改进生产经营工作。

2. 销售渠道管理

公司目前在全国设立了 35 个直销办事处、销售网络遍布全

国。通过直接走访、市场调研、网络媒体、报刊、杂志、行业技术研讨会、展会、招投标、投资机构、咨询公司的信息反馈等形式，全面收集行业动态、技术发展趋势、市场容量等信息，关注顾客当前以及未来的需求，识别当前和潜在的发展机遇，锁定目标顾客群和目标市场,不断开发新产品、开拓新市场。

3. 售后管理

公司通过多种渠道建设，与顾客形成良好的沟通关系，及时获取顾客反馈信息，特别是涉及产品质量、服务水平、售后技术培训等影响顾客满意水平的重要信息内容。同时，公司通过客服中心建设以及投诉处理制度完善，快速有效的解决顾客问题，并将顾客质量问题反馈及客户抱怨建档管理，针对有效信息开展分析评价工作，将其运用到产品研发、生产以及服务质量提升过程中，确保实现顾客满意，提升公司形象。

五、质量管理基础

(一) 标准管理

公司以国际先进技术和标准为目标，引导自身发展，提高技术创新能力。公司自主研发的产品较多，先后制订了 30 多个企业标准，目前有效公开备案 26 个企业标准。公司的水道用弹性座封闸阀于 2014 年就通过采用国际标准产品标志备案。从 2002 年起公司参与了国家及建设部颁发的多项技术标准的编写制订，到目前为止，公司参与编制了《GB 5135.6-2018 自动喷水灭火系统 第 6 部分:通用阀门》、

《GB 5135.17-2011 自动喷水灭火系统 第 17 部分:减压阀》、《GB/T 32290-2015 供水系统用弹性密封轻型闸阀》、《GB/T 36523-2018 供水管道复合式高速排气进气阀》、《CJ/T 261-2015 给水排水用蝶阀》、《CJ/T 216-2013 给排水用软密封闸阀》、《JB/T 12796-2016 固定锥形阀》等国家和行业标准共计 31 个，成为阀门行业众多标准的制订者和带头人。

标准化管理是质量管理体系建设的重要内容，以技术标准为核心、工作标准为基础、管理标准为保障。公司将标准化管理工作与质量管理体系相结合，以管理手册、程序文件和三级文件为技术标准、管理标准和工作标准，严格执行体系文件的要求，按要求记录相关表单，实现标准化与质量管理体系的对接。

(二) 计量管理

公司配备专人从事计量管理工作，根据已编列的测量要求和提供的测量设备以及溯源方案，设计公司的溯源系统。在设计溯源系统时，会考虑测量范围的覆盖性、误差和不确定度，并满足溯源链的要求。针对计量溯源性管理制定流程图如图 2 所示：

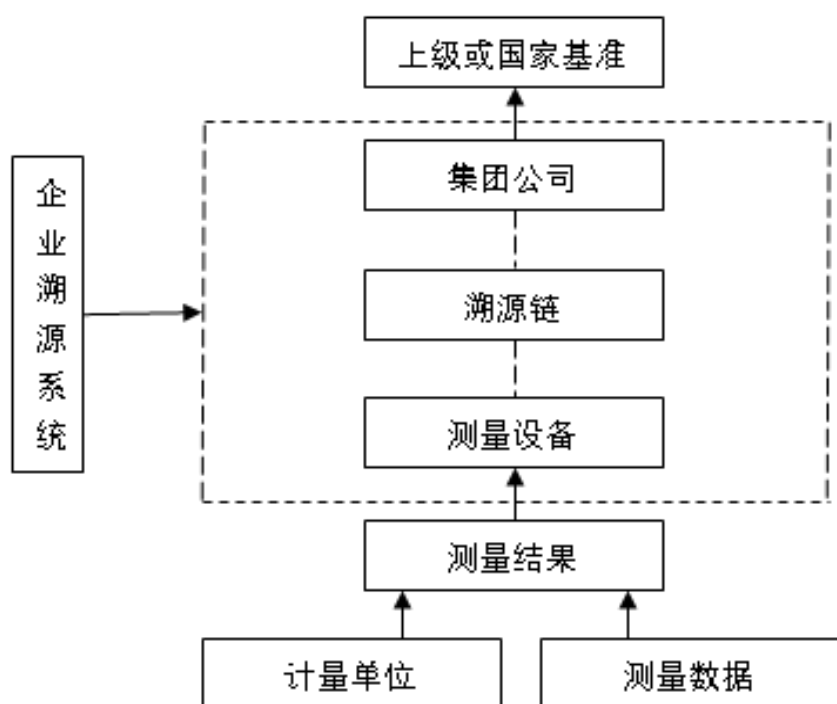


图 2 计量溯源性管理流程

早在 1997 年 11 月，公司就取得了上海市嘉定区质量技术监督局颁发的计量合格确认证书，于 2017 年 4 月取得了北京国标联合认证有限公司颁发的测量管理体系认证(AAA)证书。

(三) 认证管理

早在 1999 年、2000 年、2009 年和 2014 年公司就分别通过 ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证和 OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证和 TS 特种设备制造、安装、改造、维修质量保证体系, EJ/T9001-2005 核工业质量管理体系认证, 并于 2019 年将 OHSAS18001 转换为 ISO45001 职业健康安全管理体系认证。目前公司依据 ISO 9001:2015、ISO 14001:2015、ISO 45001:2018 和 EJ/T 9001:2014 等标准编制的多体系合一的综合管理体系。2018 年公司建立了完善的实验室管理体系和售后服务管理体系，分

别取得了 CNAS 实验室认可证书和售后服务认证证书(五星级)。公司在综合管理体系的基础上导入了卓越绩效管理模式,以卓越的绩效理念为驱动,促进企业管理的不断创新,建立科学的制度体系,同时结合公司战略发展的需要,不断完善各项企业标准和制度。

公司先后取得了多项产品认证,国内认证包括节水产品认证、CABR 建设工程产品认证、消防产品自愿性认证、TS 特种设备制造许可证、全国工业生产许可证等,国际认证包括欧盟“CE”产品质量认证、美国“FM”消防产品认证、美国石油学会“API”产品认证、英国水协“WRAS”产品质量认证及“GSK”德国阀门及管件涂层重型防腐质量保证协会认证、澳洲 AS2638.2-2011 产品质量认证等。

(四) 检验检测管理

公司制定了全套的检验规范来支撑管理体系的持续有效运行,公司从理念、体系要求和工具方法层面进行策划,实施生产过程全面质量管理。通过强化质量意识、坚持体系与实务质量达标,结合质量控制工具和方法的有效使用,实现全面质量提升。采用目标管理,运用 PDCA 模式实施质量目标管理,明确质量目标,层层分解落实。开展月度、季度跟踪,对目标实现过程进行及时的评价和改进。采用部门主导,员工自发参与的形式开展卓有成效的 QCC 质量小组活动。针对质量目标、产品质量以及生产过程控制问题,组建 QCC 小组,形成浓厚 QCC 活动氛围,利用头脑风暴等方法解决质量问题,提高产品质量。

六、产品质量责任

(一) 产品质量水平

公司于 1999 年通过 ISO9001 质量管理体系认证并持续保持至今。

公司的产品主要应用于水利水电、市政工程、民建工程、工业工程和环保项目等。在北京大兴国际机场、黄浦江上游水源地松浦泵站改造工程、中央电视台新台址、港珠澳大桥、苏州中心、东方明珠塔、小浪底工程、上海八万人体育场、浦东国际机场、上合会在青岛的会议及全国会展中心等等一些国家及省市重点工程项目中都能看到冠龙的身影，冠龙高品质的产品和优质的服务均得到了客户的好评。2019 年 8 月公司委托上海商情信息中心有限责任公司就过去三年在上海同行业市场占有率进行了排名统计，冠龙公司三年的市场占有率排名均为第一，且逐年都有提高。

公司经常组织和客户进行技术交流活动，解决客户技术问题及产品维护问题。

(二) 产品售后责任

➤ 质量承诺

公司的产品承诺是：产品于出厂前均已经过各项严格品质管制作业及性能试验，产品质量保证期从安装调试合格之日算起 12 个月内（或货到 18 个月、先到为准），在正常使用状况

下保固一年，即在这一年内产品出现质量问题，本公司一律实行免费保修。但非人力所能抗拒之灾害，外力破坏，及未经本公司同意而私自拆卸者不在保固范围之列。

本公司的服务承诺是：有叫必应，终身服务，但对不在保固范围内之产品的服务适当收取成本费。

冠龙公司销售之产品，公司免费为客户提供调试。本公司产品如在非人为因素条件下损坏，我司会严格按照合同规定，即在质保期内产品出现质量问题，一律实行免费保修；如不能修复，则负责免费更换。质保期结束后，本公司终身免费维护(适当收取零件费及成本费)。

公司建立了售后服务管理以及顾客投诉和抱怨快速处理的应对机制，规定了具体对于顾客投诉的处理部门、处理方式等内容，确保及时对顾客投诉进行处理，有效降低顾客不满（见表 1、表 2）。

表 1 售服中心服务内容

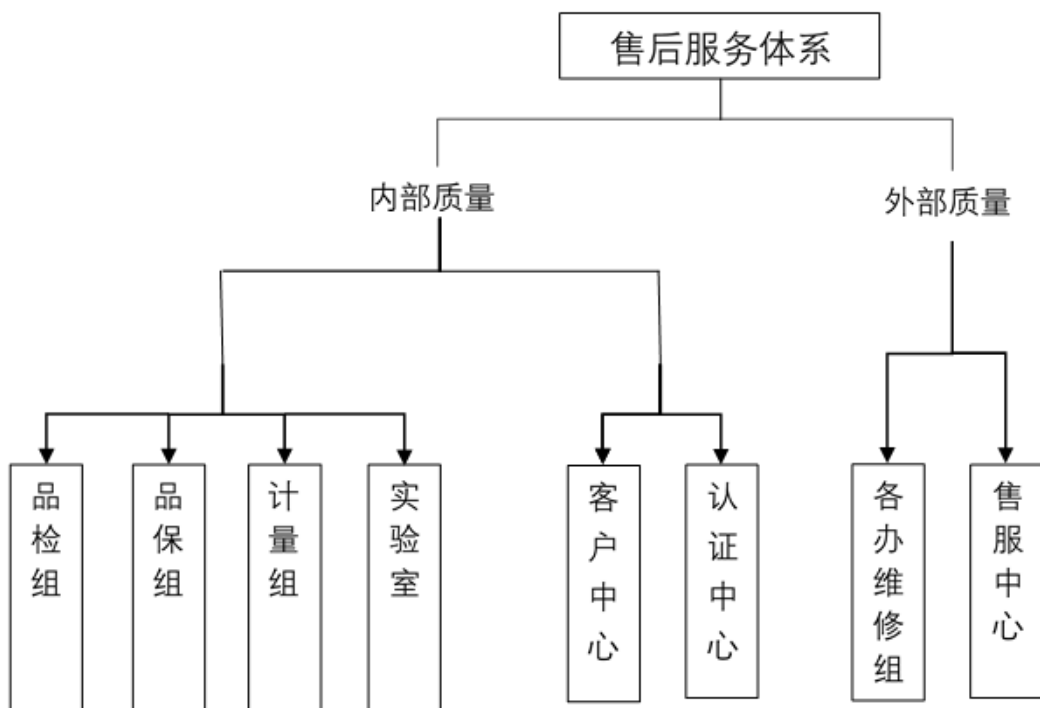
职责
处理顾客有关产品质量来函来电
接待顾客来访，并协助解决有关问题
组织走访和收集顾客对产品质量和服务质量的意见和反馈
实施监控和测量活动

表 2 顾客投诉处理方式

投诉类型	负责部门	处理方式
产品使用投诉 (故障、不适用、漏水等)	业务部、 品保部、 厂务部、 售服中心	填写“客户抱怨处理单”并安排人员前往处理。若属管网系统、安装设计问题，由经办人员与设计院、安装公司人员商洽时间，协调解决问题。
产品功能投诉		填写“客户抱怨处理单”，若属品质问题，则由品保部依办理，若为设计上问题则由技术中心协调，制造部作研发或改进。
服务投诉		填写“客户抱怨处理单”，由具体服务承担部门进行反馈处理。

对于顾客的投诉和设计产品的反馈，由售后服务中心负责对产品调试维修记录表、客户来电、来函记录进行分类归档工作，由公司品保部定期进行信息汇总和分析整理，并出具分析结果，根据结果具体指向，将有关问题反馈到对应部门，为产品设计、生产、服务提升等各方面改进提供依据，有效提升顾客满意水平，实现企业发展目标。

➤ 公司售后服务体系图（包括内部质量）



➤ 公司的售后服务管理程序

公司建立了《顾客满意和服务管理程序》，明确规定了售后服务的流程。

1. 业务部门：

- A. 客户来电或业务人员巡视时接到客户对产品质量的抱怨与投诉时，由业务人员负责初步了解发生问题之原因，并填写《客户来电来函处理单》，立即进行处理。
- B. 若问题须现场勘察处理，由业务部人员与客户协调后前往处理，必要时填写《产品调试维修记录表》。
- C. 若现场勘察后仍无法处理，则向业务主管汇报情况后，由其协调处理，必要时要求相关单位协助办理。
- D. 处理完毕后，由业务人员将产品维修记录表完成后交由业务部主管做效果确认后连同客户来电处理单，寄给品保部办理。

2. 工厂部门:

- A. 业务部门来电时维护人员负责初步了解问题原因，并填写《客户来电处理单》。若问题能立即处理，则由其自行或与相关部门研讨后随即电话通知客户处理方式，然后记录于《客户来电来函处理单》呈主管签名后交由品保部保存。
- B. 若发现须现场勘察处理，则由调试组长通知相关业务人员于调试维修申请单中，呈请主管核准后前往处理，并填写《产品调试维修记录表》并签字。
- C. 问题处理完毕后，调试组长对《产品调试维修记录表》确认后签字交售服中心主管做效果确认后连同客户来电处理单送交品保部保存，品保部则依记录表记客户来电处理单归纳整理做成《产品维修原因分析表》于管理审查会议中提出讨论。

➤ 售后服务保障能力

- 1. 我公司遍布全国几十个办事处及销售网点。各办事处都配备训练有素之维修调试人员，同时备有足够的易损件和备件。同时各办事处不但在信息上保持随时的沟通，而且还能在物流上做到互相调配，这可以缩短客户的服务时差。公司售后服务热线:4008891619 可以保证售后服务工作的质量及时性。接到客户要求对产品调试、维修通知后，本市范围内之客户，公司业务部售后服务人员于 24 小时内到达现场，为客户提供售后服务。对外省市地区之客户，售服人员于 48 小时内到达现场，为客户服务。
- 2. 下图为公司各办事处及调试维修组所在地。



3. 在质保期内每月回访，做到客户有问题及时或预防性处理，免除客户的后顾之忧。同时，客户可随时同办事处沟通联系，解答疑问和技术上的咨询。质保期后正常情况下每季回访一次，或如客户需要当天内到达现场，填写“用户意见反馈表”。
4. 如碰到一些办事处人员解决不了的问题则公司派工厂售服工程师于 72 小时内赶到现场，为客户解决问题。

为更好的服务客户，我司已经建立了完善的售后服务管理体系，通过售后服务水平评价，取得“售后服务认证证书”，服务等级为五星级。

(三) 企业社会责任

公司一直以来将关注民生、积极履行企业公民责任作为企业发展的一项重要使命。建立规范的质量安全体系，积极参与相关宣传活动并投身于公益事业。

1. 公共责任

在环境保护方面：我们通过设备改进，节能改造等措施，减少生产过程中的环境污染，改善工厂整体环境。同时公司加大环保宣传力度，从员工的层面上进行环保意识的宣贯。

在节能减排方面：公司通过对各个工艺流程的梳理，统计和分析工艺流程中可以实现节能的环节，并且针对性的进行创新研发，再通过各部门的整合沟通，实现了多个工艺流程的节能工作，且成效显著。

各车间通过对工艺技术的创新和操作流程的完善，降低各岗位的劳动力强度，实现公司以人为本的管理理念。

生产部通过部门培训、部门活动等管理措施，不断提高员工的整体素质，为员工个人发展提供了一个非常有利、良好的环境。

在安全管理方面：公司通过考虑社会公众对生产过程中的安全和环境保护的隐患，主动做出应对准备。结合法律法规的变化，通过专项调研、信息收集，识别公众对当前和未来的产品质量安全、环境保护、能源消耗和资源综合利用、安全生产等方面的隐忧，进行风险评估，并制定应急方案（见表 3）。

表 3 隐患的预防措施

控制项目	隐忧内容	应对措施或方案	应急准备
环境保护	环境污染，资源缺乏	建立 ISO14001 环境管理体系；推行清洁生产工艺；实施循环经济；组织开展环保宣贯	寻找污染源及资源损耗环节；发展循环经济，实施资源的综合利用。
生产安全	发生安全事故和职业病	建立 ISO45001 职业健康安全管理体系；组织开展安全应急预案演练	全面识别与评价不可接受风险或危险源；制定有效的控制和管理方案；每年进行应急预案演练。
产品质量	产品质量安全性	制定严格的产品内控标准，从源头控制所有可能引入的安全危害，原材料、过程、成品的严格审核检验	原材料进厂检验、内审、产品出厂检验等，制定相关的售后服务制度。

2. 道德行为

a) 建立公司信用体系，确保公司遵守诚信准则

公司以“诚信”为企业价值观，建立诚信信用体系，通过对人员诚信意识培养，生产过程、产品质量、设施设备、供应采购、服务客户等过程中诚信的宣贯和建设并进行考核，同时，公司在《员工手册》中明确要求遵守诚信的原则，制定《员工奖惩制度》，领导起带头作用，与公司的绩效、晋升都相挂钩。

公司履行与供应商、经销商之间的诚信承诺，利用业务会议等，建立良好的合作关系，提高企业信誉度，实现双赢目的；公司严格执行《劳动合同法》及国家有关工资政策，员工工资及时足额发放从不拖欠，各项劳动保险及住房公积金均足额缴纳，形成和谐良好的工作氛围，促进了劳动关系和谐稳定发展。

b) 确保公司行为符合道德规范，用于促进和监测公司内部、与顾客、供方和合作伙伴之间及组织治理中的行为符合道德规范的关键过程及绩效指标。

公司依据核心价值观，制定了详细的道德行为规范，并由高层领导率先垂范，在经营管理中始终坚持诚信经营，提高产品质量，保持研发创新的精神。

其次，公司就道德规范的沟通、实施和监督过程及测量指标等进行规定，通过培训、座谈等方式进行系统的沟通，签署有关诚信或反腐的公司承诺和个人承诺，建立有关测量指标来进行监督、考核等。高层领导确保经营活动符合诚信准则等道德规范，并形成道德行为监控体系。

3. 公益支持

公司始终把自己作为社会发展的一分子，坚持关注民生，将回报社会、奉献社会作为企业文化内涵的重要延伸，公司高层领导也强调企业必须自觉承担社会责任，追求整体社会效益，领导层支持推动公益事业，积极参与了公益及志愿者活动、慈善帮困捐赠、支持教育、支持体育文化等一系列社会活动。公司内部有生日补贴、节日慰问品、婚丧费、住院慰问金，对有需要帮助的职工开展了爱心捐助等。

表 4 公益支持列表

序号	公益项目
1	2018 年 1 月向上海市慈善基金会嘉定区分会捐款 22000 元
2	2018 年 2 月向上海市红十字会捐款 100000 元
3	2018 年 4 月向上海百寺公益基金会捐款 50000 元
4	2018 年 6 月向上海市台湾同胞投资企业协会捐款 20000 元
5	2018 年 6 月向爱德基金会捐款 15000 元
6	2018 年 11 月向北京世纪慈善基金会捐款
7	2017 年 4 月向上海市台湾同胞投资企业协会捐款 20000 元
8	2017 年 7 月向上海市慈善基金会捐款 22000 元
9	2017 年 7 月向湘潭市慈善总会捐款 50000 元
10	2017 年 9 月向上海市台湾同胞投资企业协会捐款 200000 元
11	2017 年 9 月向上海市台湾同胞投资企业协会捐款 50000 元
12	2017 年 10 月向嘉定区佛教协会捐款 20000 元
13	2016 年 2 月向上海市台湾同胞投资企业协会捐款 100000 元
14	2016 年 6 月向上海市台湾同胞投资企业协会捐款 150000 元
15	2016 年 7 月向顶新公益基金会捐款 30000 元

(四) 质量信用记录

公司未发生违法违规情况和质量安全事故等。

公司先后获得中国驰名商标、上海市著名商标、上海名牌、2017-2018 年度全国给水排水行业品牌、2017-2018 年度全国给

水排水突出贡献企业、2017 年度嘉定区先进制造业综合实力奖银奖、2018 年度嘉定区先进制造业综合实力奖金奖、2018 年度嘉定区社会信用体系建设示范单位、特色优势企业、企业信用等级 AA 证书、从 2008 年至今，连续获得年度合同信用等级 AAA 级证书、守合同重信用企业、小巨人企业、上海市二星级诚信创建单位、创新型企业等。



上海名牌



小巨人企业



创新型企业



2017-2018 年度全国给水排水行业品牌



2017-2018 年度全国给水排水突出贡献企业



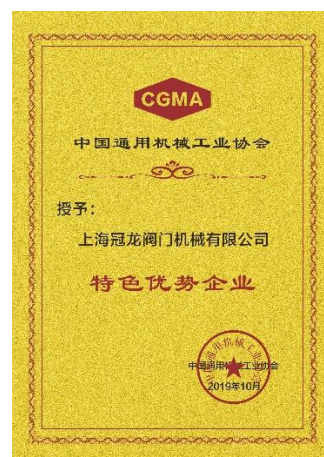
企业信用等级 AA 证书



2017 年度嘉定区先进制造业综合实力奖银奖



2018 年度嘉定区先进制造业综合实力奖金奖



特色优势企业



2018 年度嘉定区社会信用体系建设示范单位



合同信用等级 AAA 级证书



守合同重信用企业

七、报告结语

本报告展现了公司在质量诚信建设和实践中的成果，尽管还有不够完善的地方，但总体上可以看出企业对产品和服务的质量和诚信是令人满意的。公司在发展过程中始终不忘诚信经营为初心，坚守服务品质为灵魂，优化传统制造业，在注重业绩发展的同时，以努力创造社会和谐，携员工共享，最终实现企业健康持续发展。

今天，冠龙人正以昂扬的斗志和巨大的热忱，通过自身的努力与拼搏，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，以卓越的产品和服务品质占领市场，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，全面强化全员维护品牌形象，向着打造成为世界知名的阀门制造品牌的目标而迈进！为优化中国制造做出我们应有的贡献！