

杭州锅炉集团股份有限公司

质量诚信报告

报告日期：2018年7月2日

目 录

一、前 言	(1)
(一) 编制说明	(1)
(二) 总经理致辞	(2)
(三) 企业简介	(3)
二、企业质量管理	(4)
(一) 企业质量理念	(4)
(二) 质量管理机构	(4)
(三) 质量管理体系	(5)
(四) 质量诚信管理	(7)
(五) 企业文化建设	(9)
(六) 企业产品标准	(12)
(七) 企业计量水平	(12)
(八) 认证认可情况	(14)
(九) 产品质量承诺	(14)
(十) 质量投诉处理	(14)
(十一) 质量风险监测	(14)
三、展望	(15)

一、前 言

（一）编制说明

本报告为杭州锅炉集团股份有限公司（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 2017 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杭州锅炉集团股份有限公司。本报告描述了 2017 年 8 月 1 日至 2018 年 6 月 30 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.chinaboilers.com>）向社会公布，欢迎下载阅读并提出宝贵意见。

（二）总经理致辞

尊敬的政府质监部门、各界朋友及杭锅同仁：

感谢社会各界广大用户的厚爱、支持与合作，感谢员工的辛勤付出！也要感谢所有杭锅家属们对大家工作的理解与支持！正是有了我们的合力与聚变，杭锅才能不断取得前所未有的骄人业绩！

公司始终秉承“客户需要的，我们就努力创造”的经营理念，坚持“以创新推动进步，以和谐促进发展，以变革追求卓越”的企业核心价值，致力于打造中国最好的“大型节能环保发电设备供应商和余热利用整体解决方案供应商”。

在未来，我们将更加专注于节能减排事业，走绿色发展之路，一如既往地肩负“为用户创造价值，为社会节约资源，为人类改善环境”的使命，坚持管理变革与技术创新，传承杭锅精神，不断跨越前行！

梦想是要有的！幸福都是奋斗出来的！亲爱的杭锅同仁们，让我们再次整理行装，融聚梦想，砥砺前行，再创佳绩！

（三）公司简介

杭锅集团是一家主要从事锅炉、压力容器、环保及新能源设备等产品的咨询、研发、生产、销售、安装及其它工程服务的大型综合性集团企业。前身是杭州锅炉厂，始建于1955年，于2011年1月10日在深圳证券交易所成功上市，股票简称“杭锅股份”，交易代码“002534”。

公司占地面积56万平方米，注册资本7.39亿元，现有员工2000余名，其中专业技术人员500余名，是中国机械工业百强企业、国家CAD应用工程示范企业、国家余热锅炉和水煤浆锅炉研究、开发和制造基地、国家高新技术企业、浙江省环保产业基地。公司技术中心被评为“国家认定企业技术中心”。

秉承开拓“由制造型企业转化为制造与服务型并举企业、由国内销售企业转型为国际化销售企业”的基本思路，公司通过集团化拓展，成立具有专业分工的各类子公司，真正实现了设计、制造、安装、调试等多元化、大成套的一条龙服务，成功地跨出了由单一的锅炉产品供货向EPC、BOT、PPP等多种模式总承包工程的转变。

从20世纪70年代开始，杭锅集团致力于冶金、化工、建材、城建、联合循环、电站等领域余热发电设备的开发、设计、制造，是国内规模最大、品种最全的余热锅炉研究、开发、制造基地之一。迄今为止共生产了1800多台（套）节能环保型余热锅炉，综合市场占有率50%以上，成为中国余热发电的领军企业。这些产品全部投运后年发电量超过1300亿度，超过了浙江省2015年全社会用电总量的1/3。每年相当于减少了4550万吨标煤的燃烧、减少了90万吨二氧化硫、10400万吨二氧化碳的排放、处理了约1300万吨垃圾量，减少2700万立方米的垃圾。此外，公司的电站锅炉、电站辅机等产品销量也位居行业前列。近几年，杭锅在新能源的开发利用上做出了不错的成绩。由杭锅参与研发、参股建设的光热发电项目已在青海德令哈地区稳定运行超过3年。

从2002年至今，杭锅集团凭借雄厚的实力，公司在拓展国内市场的同时，积极拓展海外市场，产品已远销美国、日本、泰国、印度、巴西等三十多个国家，向国际化发展迈出了坚实的步伐。

二、企业质量管理

（一）企业质量理念

表 1：公司的企业文化及质量文化

项目	内容
企业使命	为客户创造价值、为社会节约资源、为人类改善环境
企业愿景	打造中国最好的“大型节能环保发电设备供应商和余热利用整体解决方案供应商
核心价值观	以创新推动进步，以和谐促进发展，以变革追求卓越

（二）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，并各司其职、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；

- 人事行政部——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、后勤管理等开展工作；

- 营运系统（制造部、工业工程部、项目部、采购部、生产计划处、设备基建处、安全环保处）——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、工程设备、安全等进行全面管控；

- 技术部、新产品事业部——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；

- 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；

- 营销系统——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；

- 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。

公司同时设立了质量保证工程师，确定质量保证工程师的职责和权限，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) 参与每周办公会议及每季度质量专题会；
- 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) 建立质量保证工程师制度，明确质量保证工程师的职权；
- 7) 建立明确的质量事故问责制、质量安全追溯制度。

（三）质量管理体系

公司自引入 ISO9001 质量管理体系以来，以“**质量第一，顾客满意；遵纪守法，持续改进**”为质量方针，围绕锅炉压力容器产品的设计、开发生产和销售过程，按 GB/T 19001-2016《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

从推行 ISO 9001 质量管理体系，坚持产品质量的“**质量第一，顾客满意；遵纪守法，持续改进**”，到导入卓越绩效管理模式，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、杭锅报或传达、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。

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《质量控制系统责任人职责》，对产品质量控制明确责任，遵循对质量事故不放过原则。

表 2：公司所遵守的质量标准和其他相关法律

类别	内 容
员工权益 社会责任	《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》、ISO9001:2015、ISO14001: 2015 标准、OHSMS18000 标准等
产品标准 执行与制定	《中华人民共和国特种设备安全法》、TSG G0001-2012《锅炉安全技术监察规程》、TSG G7001-2015《锅炉监督检验规则》、TSG G6002-2010《特种设备焊接操作人员考核细则》、TSG Z8001-2013《特种设备无损检测人员考核规则》、NB/T47014-2011《承压设备焊接工艺评定》、NB/T47016-2011《承压设备产品焊接试件的力学性能检验》、NB/T47018-2011《承压设备用焊接材料订货技术条件》、NB/T47013-2015《承压设备无损检测》、JB/T 3375-2002《锅炉用材料入厂验收规则》等

公司制定了《内部审核控制程序》、《管理评审程序》，并培养内审员团队，为确保体系运行的有效性和持续改进，安排了内审、过程审核和质量专查及巡查等。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》、《纠正和预防措施控制程序》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《生产和服务控制程序》、《检验与试验控制程序》等，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《纠正和预防措施控制程序》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《质量管理手册》、《采购控制程序》、《人力资源控制程序》、《培训管理制度》等制度，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。

（四）质量诚信管理

1、质量承诺

a) 诚信守法

高层领导遵循“合作重于竞争”的经营理念，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。

b) 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，积极听取客户关于能效、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 ISO9001 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。

2、运作管理

a) 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。

b) 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，还要不定期进行现场审查。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查。对 C 类物料的供应商，一般只考虑审查其资质。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。对采购的原材料按规定进行复查验收，凡未达到规定标准的原材料一律不得入库是使用，不合格的中转件不得流入下道工序。

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，能够使用标准件的尽量采购和使用标准件；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。

c) 生产过程诚信管理

公司营运及其下属工业工程部、采购部、项目部、制造部等部门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，专检规程，严格记录的管理规程，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。

生产记录由制造部负责审核、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，及时归档。

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，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，满足客户对锅炉产品性能的全面了解和产品质量的进一步认可，提高客户对我们产品的认可度。

3、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。

公司通过各种途径与不同的顾客群体建立长期的客户关系，采取多种渠道和方法（如展会、行业会议、互联网等）收集客户信息并分析顾客需求，制定合理化的解决方案，确认合作关系并建立完善的顾客档案；以精细化的管理、严格的质量控制标准、先进的产品检测设备，提升产品稳定性做到让顾客满意，制定定期电话回访、定期走访计划，针对客户的反馈信息，以公司顾客服务流程为标准，快速、详细地做出反应，给予解决方案（技术支持、补偿、退换货等）做到让顾客满意。

公司建立及时反馈处理用户投诉意见的快速反应机制，投诉/应急处理的响应时间一般不超过1天，对不可预测的变化，及时采取应对措施。

（五）企业文化建设

1、质量情况

—管理体系

通过 ISO9001、ISO14001 和 OHSAS18000 三体系认证，达到业内先进水平。

—产品认证

特种设备制造许可证：A 级锅炉制造许可证；

特种设备安装、改造、维修许可证：1 级锅炉安装改造维修证；

一产品检测

(1) 产品质量的跟踪

- ① 设计、生产中均进行评估，改进存在的风险和缺陷；
- ② 交付前进行相关的检测、试验，记录测试结果；
- ③ 交付后跟踪客户对产品质量的反馈信息；
- ④在顾客满意度调查问卷中进行产品质量调查。

(2) 服务质量的跟踪

- ①登记顾客需求信息，服务后进行回访，跟踪服务有效性；
- ②收集分析服务质量信息，对服务质量进行改进；
- ③在顾客满意度调查问卷中进行服务质量调查。

一质量追溯

公司每年组织进行管理评审会议，评审质量、环境、职业健康安全等管理体系的适宜性、充分性和有效性，达到持续不断完善管理体系，确保公司体系方针和目标的实现，满足相关方要求。

一质量分析

公司通过各部门的数据提报和统计、财务报表、专题会议等多种渠道全面收集、整理和测量产品质量的数据和信息，并对数据和信息进行分析，制定相应的改进措施。

2、品牌情况

杭锅集团在行业内品牌形象尚佳，产品和服务得到用户认可，近三年来，顾客满意度一直处于上升趋势。公司在顾客与市场方面的绩效结果，包括顾客满意和忠诚都表明我们的锅炉得到大部分客户的信任和满意。

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。

表 3：近三年产品和技术所获荣誉（市级以上）

序号	荣誉/称号	获得时间	颁发单位
1	杭州市科技进步三等奖	2015	杭州市人民政府
2	浙江省技术创新百强企业	2015	浙江省科技信息研究院
3	浙江省高新技术行业十强	2016	浙江省高新技术企业协会

序号	荣誉/称号	获得时间	颁发单位
4	浙江省高新技术企业百强	2016	浙江省高新技术企业协会
5	国家企业技术中心评价	2016	国家发改委等
6	浙江省企业研究院评价	2016	浙江省科技厅
7	杭州市研制与采用先进技术标准项目	2016	杭州市质监局
8	杭州市研制与采用先进技术标准项目	2016	杭州市质监局
9	杭州市研制与采用先进技术标准项目	2016	杭州市质监局
10	高新技术企业重新认定	2017	浙江省科技厅
11	浙江省名牌产品	2017	浙江省质量技术监督局
12	浙江省装备制造业重点领域首台(套)	2017	浙江省经济和信息化委员会
13	服务型制造示范项目	2017	浙江省经济和信息化委员会

表 4：质量管理水平相关绩效结果

主要质量指标	2015 年	2016 年	2017 年
零部件交检一次合格率 90%	93.28	93.15	93.10
锅筒纵环焊缝探伤一次合格率 $\geq 98\%$	99.13	98.76	98.59
集箱环缝探伤一次合格率 $\geq 98\%$	99.23	99.38	99.59
$\Phi < 89$ 管子对接焊缝探伤一次合格率 $\geq 96\%$	96.81	97.78	96.34
受压元件焊缝耐压、气密性试验一次合格率 100%	99.99	100.00	99.99
受压元件焊工合格持证项目覆盖率 100%	100.00	100.00	100.00
钻孔一次合格率(锅筒、集箱管板、管板) 98%	98.60	98.51	98.49
容器车间探伤完成率 $\geq 96\%$	100.00	100.00	100.00
探伤无效片率 $\leq 1.7\%$	1.79	0.70	0.68
探伤比例执行率 100%	100.00	100.00	100.00
扩探执行率 100%	100.00	100.00	100.00
油漆一次合格率 90%	91.72	93.93	93.93
包装一次合格率 90%	92.28	94.72	94.72
计量标准器受检率 100%	100.00	100.00	100.00

3、标准情况

公司十分重视企业标准化工作，特别是近年来，不断加大对标准化的硬件、软件的投入，对标准化机构的设置、人员的配备、标准化经费等方面都给予充分的保证，并对企业参与标准制修订工作给予充分的支持。

为贯彻采用国际标准和国外先进国家标准的要求，提高公司产品的水平，公司在现行锅炉压力容器行业标准的基础上制订了高于国家、行业标准的企业内控标准。特别是近年来公司通过与国外著名大公司合作生产、引进技术等方式，消化、吸收国外先进技术和公司标准、规范，制订为企业标准或专门的产品技术条件，提高了公司余热利用的设计水平和采标程度。

作为余热锅炉领域行业的龙头企业，杭锅一直以来以推动整个行业的发展、促进行业与国际接轨为己任，公司积极参与国家和行业标准的制修订，至今已完成余热锅炉有关国家标准制修订项目 7 个、行业标准制修订项目 14 个。目前正在制订和申报的标准制修订项目 2 个。

公司积极参加余热锅炉行业的标准化技术委员会，并在多个专业技术委员会中担任委员职务。同时，公司还承担了能源行业余热利用设备标准化技术委员会的秘书处工作。

这些标准的制修订及标委会的成立，有力地提升整个行业的标准水平，加快我国的余热利用事业的发展，促使行业与国际接轨，促进社会节能减排，低碳发展。

（六）企业产品标准

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。

（七）企业计量水平

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。

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。

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；采购部负责物资采购，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》、《纠正和预防措施控制程序》、《检验与试验控制程序》开展严格的过程检验和试验。质保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；检验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。

表 6：公司采用的检测设备

序号	设备名称	设备型号	数量	先进水平
1	X 射线探伤机	XXQ-2505 、XY-2515、MG452、3205、XXH-3005、XXQ-3505/E	42	领先
2	直线加速器	6Mev 250mm	1	领先
3	超声波探伤仪	HS610e、HS610、HSQ6、HS700、 EPOCH 650	12	领先
4	TOFD 探伤仪	ISONIC 2008、 ISONIC STAR	2	领先
5	相共阵带 TOFD 探伤仪	ISONIC 2010	1	领先
6	磁轭仪	MP-A-2L、 Y-1、 MY-2	12	领先
7	X 光实时检验系统	X-TV	4	领先
8	胶片烘干箱	JP-2、 GJ-11、 JP-II	5	领先

9	观片灯	TH-100A、TH100B、DF2C15	12	领先
10	X射线防护铅房	1250*1350*2000（250kv）	18	领先
11	密度计	TH-386A、TD-210、 TD-210A、TH-N386	6	领先
12	γ射线机	GTS-1、YTS-III、YG-60A、 HY9135-II	6	领先
13	洗片机	M35、M43	3	领先
14	氦质谱检漏仪	UL1000	1	领先
15	标准漏孔	TL8	1	领先

（八）认证认可情况

目前公司已通过 ISO9001 质量认证，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“质量第一、顾客满意、遵法守规、持续改进”的质量方针得以顺利推行。

（九）产品质量承诺

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%。

（十）质量投诉处理

公司建立并实施顾客投诉处理流程，确保及时有效地处理客户投诉。客户投诉由专职人员处理，每张投诉单，均应严密监控，根据客户投诉类型与程度的差异，以客户为中心并注重收集和解决客户的反馈，并采取必要的纠正/预防措施，以防止类似问题的重复发生。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，公司客户服务处对客诉信息定期监测，设立售后服务处，对市场重复发生及影响客户满意度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。

（十一）质量风险监测

公司制定常规产品生产运行控制流程，做到每一个环节严格控制，严格把关，

确保每个零件的生产都符合相关要求，确保最终产品质量的合格。公司还运用三检制，即自检、互检、专检，对产品质量进行严格把控。其中自检包括了产品生产全过程，员工对自己所生产出来的产品，按照图纸、工艺、标准要求自行进行检验，并作出是否合格的判定，然后再报检验员进行专检。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。

公司制定了质量控制体系，设有质保工程师，设计控制系统、作业（工艺）控制系统、材料、零部件控制系统、焊接控制系统、检验与试验控制系统、压力试验控制系统、计量控制系统、生产设备控制系统、机械加工控制系统为组员的质量控制体系结构。并明确了质量控制体系结构及各相关部门职责。

三、展望

一直以来，杭锅集团贯彻节能减排理念，充分整合资源，坚持绿色发展之路，为中国的节能减排事业做出应有的贡献。公司将一如既往地肩负“为用户创造价值，为社会节约资源，为人类改善环境”的使命，努力成为余热利用技术的领导者、节能减排事业的推动者、企业转型升级的践行者、科技进步创新的追求者，致力于打造中国最好的大型节能环保发电设备供应商和余热利用整体解决方案供应商。

表 7：公司文化体系

使命	为客户创造价值、为社会节约资源、为人类改善环境
愿景	打造中国最好的“大型节能环保发电设备供应商和余热利用整体解决方案供应商
核心价值观	以创新推动进步，以和谐促进发展，以变革追求卓越
经营理念	顾客需要的，我们就努力创造

① 使命：为客户创造价值、为社会节约资源、为人类改善环境。

为客户创造价值：从顾客的角度出发来看待公司的产品和服务，尽全力满足顾客的需求和期望；

为社会节约资源：公司不断研发、生产了各类节能减排及新能源产品，通过技

术引领市场，致力于提升各行业节约资源、能源，控制污染物排放，清洁生产
的意识与能力；

为人类改善环境：致力于研究、开发、制造环保节能产品，降低环境负荷，为
绿色发展献力。

② 愿景：打造中国最好的“大型节能环保发电设备供应商和余热利用整体解
决方案供应商”。一直以来，杭锅贯彻节能减排理念，充分整合资源，坚持可持
续发展道路，设计研发绿色产品，为中国的节能减排事业做出应有的贡献。公
司会一直肩负企业使命，努力成为余热利用技术的领导者、节能减排事业的推
动者、企业转型升级的践行者、科技进步创新的追求者。

③ 核心价值观：以创新推动进步，以和谐促进发展，以变革追求卓越。

以创新推动进步：杭锅不断在产品、价格、渠道、推广上追求创新，与时俱
进；

以和谐促进发展：杭锅秉承节能减排的理念并深入贯彻到实际生产中，研
发制造绿色环保的产品来响应社会的号召，谋求可持续发展；

以变革追求卓越：一成不变的管理理念和管理方式是公司卓越发展的绊脚
石，这是意识到这一点，杭锅自成立以来不断变革管理方式，引进先进的管
理理念，不断完善内部管理薄弱环节，逐步从传统产品向新产品、新领域推
进，从单一设备制造向设备成套发展，提高产品市场竞争力。

④ 经营理念：顾客需要的，我们就努力创造。

随着客户需求的多样化和多变化，精准交付和质量保障是影响顾客满意的
关键因素，故要持续改进来提高客户满意度，赢得回头客。并且始终把顾
客的需求放在首位，从顾客的立场去思考，深入洞察客户的需要，为顾客
创造有利价值。