

“浙江制造”认证

2021 年质量诚信报告



浙江欧感机械制造有限公司
二〇二一年 11 月 10 日

郑重声明

本公司出具的质量诚信报告，是依据国家有关质量法律法规、规章及相关行业质量标准、规范等进行编制。报告中关于公司质量诚信和质量管理情况是公司现状的真实反映，本公司对报告内容的客观性负责，对相关论述和结论真实性和科学性负责。

浙江欧感机械制造有限公司

2021年11月10日

报告范围：

本报告的组织范围为浙江欧感机械制造有限公司。本报告描述了 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 11 月 10 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向社会公布，欢迎下载阅读并提出宝贵意见。

总经理致辞

尊敬的各位领导、用户及社会各界朋友们：大家好！

浙江欧感机械制造有限公司主要从事有自主知识产权的桩基承载力检测设备的生产、研发及推广应用，以及桩工施工设备的海外销售。欧感公司成立以来，旗下各个产业均在业内取得卓越成绩，包括：欧感公司自行引进及研发的自平衡荷载箱，拥有至少五项业内独创的核心技术，并且公司已受邀参与编写了山东、天津、甘肃、广西等多个地区的产品应用规程；与全国上百家检测机构发展了业务合作关系；除了国内市场的成功开发，欧感公司长期重视国际化的发展。目前系业内首家在海外成立合资企业并服务于当地市场的企业；并且在北美、东南亚、澳洲、俄罗斯、非洲及中东均建立了长期的业务合作关系。

本着以人为本的信念，公司极其重视人才的引进、培养和使用。公司以先进的技术和服务为核心，与多家大型知名企业建立了长期友好的战略合作伙伴关系，能随时根据业界的最新发展动向调整自身的生产技术，提供完整全面的业务解决方案。凭借精益求精的产品质量、专业化的客户服务、良好的商业信誉，公司业绩蒸蒸日上，赢得了众多企业和业内人士的一致认可。公司将一如既往地追求更好的品质、更专的技术、更强的实力，在市场的竞争中体现价值，为行业的发展做出贡献。

致辞内容

企业负责人：毛宇新

浙江欧感机械制造有限公司

公司简介

浙江欧感机械制造有限公司，年产值 6000 万，国内市场覆盖率 35%以上，涵盖国内及海外市场。自 2005 年开始研发桩基承载力自平衡法荷载箱及数据测读和采集设备的相关技术以来，公司不断进行技术改造和产品升级，目前已拥有数十项技术专利，具有年产 10000 套荷载箱的生产能力，并成为服务于交通、房建等桩基检测机构举足轻重的专业设备和技术提供商。迄今为止，欧感公司已完成数万个项目的荷载箱设备供应和技术服务，并且开创了“荷载箱中低压加载设计”、“50%加载面”、“荷载箱导流结构”、“分体组合型荷载箱”、“全液压截面环形荷载箱”、“可回收式位移拉索测试系统”等多项业内领先技术。作为国内荷载箱制造业标杆性企业，经过我国规模最大、历史最悠久的国有保险公司中国人民财产保险股份有限公司的严格审核、评估，欧感公司获得了本行业自平衡荷载箱的产品责任险保单。成为服务于交通、房建等桩基检测机构举足轻重的专业设备和技术提供商。市场区域除了中国之外还遍布北美、欧洲、非洲等十几个国家和地区。

公司地址：浙江省杭州市建德市乾潭镇五金工业区龙新路 29 号 电话：13758266886

E-mail: lianxiaoling@ougangroup.com

传真：0571-28993137

目 录

一、企业质量理念.....	6
二、企业质量管理.....	6
三、质量诚信管理.....	12
四、质量管理基础.....	17
五、产品质量责任.....	19

一、企业质量理念

1、企业使命：

用品质服务和创新帮助客户成功。

2、公司愿景

成为全球工程建设行业专业的施工设备、检测和监测设备及服务提供商。

3、企业精神

客户至上、革故鼎新、以终为始、励德同心

4、经营理念

品质立足、服务固本、创新致远

5、质量方针

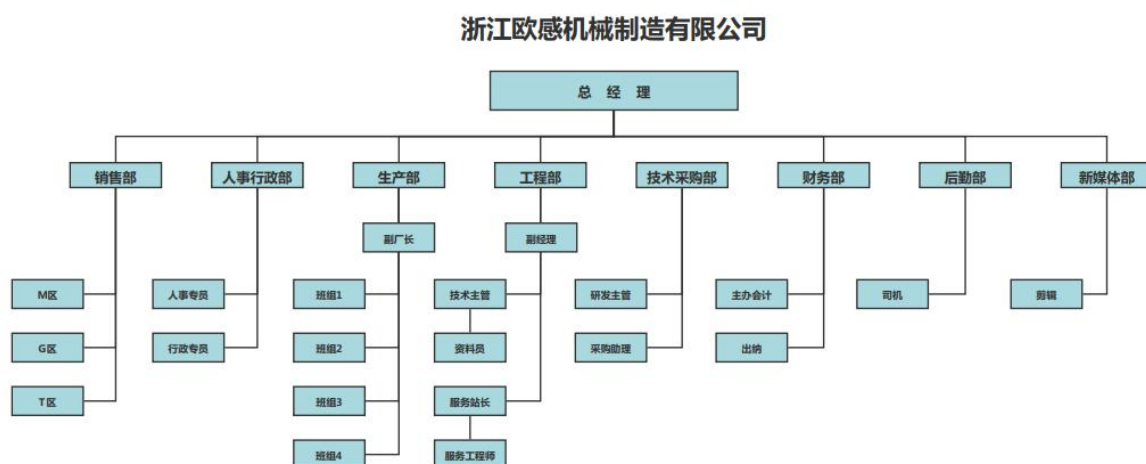
一丝不苟，卓越品质，精益求精、满足客户需求

二、企业质量管理

（一）质量管理机构

产品是过程的输出或结果。产品的质量是由过程质量决定的，过程的质量是由系统的质量决定的。为确保系统、过程、产品的质量，公司依据质量管理体系标准要求，运用管理的系统方法、过程方法，识别了所需的过程及其接口关系，建立了公司的质量管理架构。

浙江欧感机械制造有限公司组织机构图



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) 向本组织传达满足顾客要求和法律法规要求的重要性；
- 3) 制定质量方针；
- 4) 确保质量目标的制定；
- 5) 进行管理评审；
- 6) 确保资源的获得；
- 7) 亲自参与每月质量例会；
- 8) 参与重大产品质量评审和质量改进活动；
- 9) 参与质量表彰活动；
- 10) 参与质量月活动，普及质量安全教育；
- 11) 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

1、质量管理体系方针与目标

公司建立并实施的质量管理体系，制定了“一丝不苟，卓越品质，精益求精、满足客户需求”的质量方针。为持续改善公司质量管理体系，公司每年均制定计划，实施质量管理体系每步审核。通过内部审核，寻找改善的机会。同时，公司也会充分利用二方审核、三方审核的机会，改进质量管理体系的有效性。

导入卓越绩效管理模式，推行全面质量管理，使公司质量管理体系从持续改进，向追求卓越看齐，建立了以公司战略为核心，以 GB/T 19580 卓越绩效模式为框架的整合型全面质量管理体系。满足顾客、员工、供应商、社会和合作伙伴五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。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，公司基于 PDCA 的系统方法，运用各种科学、有效的工具，测量、分析、改进质量管理体系的有效性及各部門、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想和意识，确保实现个人和公司整体目标。公司内部建立培训制度，根据公司的具体情况，开展各项教育培训工作；对外，积极与顾客和政府职能部门及各类培训机构外部进行沟通交流，适时邀请专家对公司员工进行专项培训。公司定期结合体系运行情况和质量实际表现情况，对各级员工开展有针对性的质量教育，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。实行三级质量诚信教育培训。由公司组织一级教育工作。各部门负责人根据公司要求，编制教育培训计划和内容，认真组织实施下属的教育培训。各班组长负责员工的诚信宣传教育工作。公司通过网站、企业微信群进行传达，利用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，通过培训后在工作岗位上起着模范带头或成绩突出的员工也给予一定奖励，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（部分产品指标高于行业标准要求），从产品技术上践行社会责任。同时，公司对产品质量问题进行责罚，遵循对质量事故不放过原则。

表 1 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》、《消费者权益保护法》、《环境保护法》、《安全生产法》、《职业病防治法》、《劳动合同法》、《浙江省工伤保险条例》、《浙江省职工基本养老保险条例》、质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系等。
产品标准执行	执行 T/ZZB 2543-2021 《浙江欧感机械制造有限公司》

公司制定了《内部质量审核程序》、《管理评审程序》，为确保体系运行的有效性和持续改进，安排内审、过程审核和产品审核，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《不合格品管理控制程序》、《事件、不符合、纠正措施控制程序》对不合格品进行了严格管控。公司制定了产品检验规程，产品都经过自检、互检、在线检查、专检，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，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《事件、不符合、纠正措施控制程序》制定纠正措施并进行整改，评估纠正措施有效之后方能关闭问题项。

此外，公司对出现的质量问题进行问责和教育，并在日常开发、生产作业中，强调标准化，通过持续改善等活动及质量功能展开，充分应用 PDCA 循环，持续改善，追求卓越。

（三）质量安全风险管理

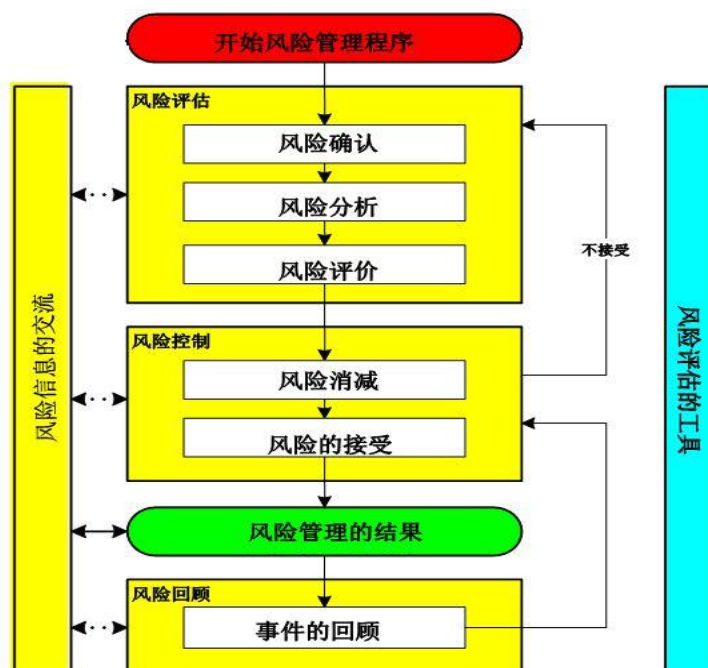
公司所有产品和过程，均按项目管理方式或流程实施设计和开发，运用 FMEA 技术，对产品特性和过程特性实施潜在失效模式及后果分析，对风险顺序数高的环节，采取必要的措施，降低风险。依据产品控制计划、作业指导书等文件，对每项产品要求和过程环节进行风险分析。做到每一个环节严格控制，严格把关，确保每个零件的生产都符合相关要求，确保最终产品质量的合格。

公司在质量管理和控制上，建立了评审放行制度，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，质检部经理、技

术部经理为副组长，办公室、生产部、销售部、采购部、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。

公司建立《风险管理流程》，防范和降低质量安全风险。

图 2 风险管理流程图。



三、质量诚信管理

（一）质量承诺

1) 诚信守法

公司高层领导遵循“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》以及蒸汽炸锅行业的相关法律法规，并建立实施了质量、环境、职业健康安全管理体系，并都通过了认证。实施了员工法律法规知识培训，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、供方、员工、社会中树立了良好的信用道德形象。

2) 满足客户需求

公司高度重视技术研发，通过自主研发产品，提升产品质量，以较高的性价比为客户提供高水平的产品。公司加强研发力量的投入，以客户需求为中心，积极听取客户关于功能、质量、成本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、质量改进等活动，保障产品质量安全。

多年来，公司在整个经营活动中，严格遵守与各有关方签订的保密协议，获得了顾客的高度评价，并经常被顾客约请参与顾客新项目的开发工作。

(二) 运作管理

1) 产品设计诚信管理

公司产品设计与研发严格依照《技术研发管理控制程序》，从研发立项、过程各类活动记录、研发过程总结控制研发相关的整个过程。尊重他人知识和参与践行保护知识产权是公司设计开发工作的重要内容之一。

2) 原材料或零部件采购诚信管理

公司根据物料对产品质量构成的风险程度，将物料分类管理。对物料供应商，除了必须符合法定的资质外，还要定期进行现场查验。对关键物料进行风险分析，视供应商提供物料的质量情况决定是否需进行现场审查。并对物料供应商应当建立质量档案。对采购的原材料批批进行检验，凡未

达到规定标准的原材料一律不得入库使用。

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

公司生产部具体负责产品生产管理和现场流程管理工作。制定并逐步完善了生产管理制度、工作标准、操作规程和工艺规程、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“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，严格记录的管理，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，符合账、物、卡一致的要求。

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。生产结束后，记录汇总、复核，及时上交，记录由专人管理。

公司根据行业特点及实际情况，加强生产过程的信息建设水平，对

公司整个生产过程实行系统化管理。同时，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，完成了多项技术攻关工作和防错设计及自动化设计制作；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”、可视化等多种方式进行培训，强化其工作技能和质量意识。

（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。公司将顾客分为不同类型。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、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“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。制订了顾客投诉处理流程，从各方面增加业务人员的技能和素质，提升了顾客满意率。

公司及时了解顾客需求和满意情况，以提升顾客满意度。

公司建立及时反馈处理用户投诉意见的快速反应机制解决问题的规定。对顾客的投诉意见，2小时内做出响应和回馈；2个工作日内制定并实施临时措施；14个工作日内完成永久措施并实施。

公司质量承诺：

- 1、产品交付后，企业提供 6 个月质保服务。
- 2、客户对产品质量有诉求时，应在 12 小时内作出响应，48 小时提供服务 and 解决方案。
- 3、制造商应建立质量可追溯体系。

四、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。

（二）计量管理

公司严格执行《监视和测量设备管理控制程序》、《产品监视和测量管理控制程序》等文件规定，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。

在设计和开发阶段，就对关键特性实施测量系统分析，确保了测量结果的有效性。每种新的测量系统，都是在系统分析并满足要求后，方可投入使用。

（三）认证管理

公司已通过质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证，并开展“浙江制造”品牌认证流程，公司严格按“浙江制造”团体标准运行改进体系，使企业产品的质量得到有力的保障，从而使企业以优质产品赢得客户信赖，以贴心服务满足客户需求，以创新科技保证企业发展，以良好信誉开拓全球市场”的质量方针得以顺利推行。公司建立以来，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

公司通过对进货的检验与试验，以保证提供的原材料及零部件符合 T/ZZB 2543—2021《工程桩自平衡法静载试验用荷载箱》规定的要求。质

检部负责编制《进货检验规程》，负责物资进货的抽检；采购部门负责不合格物资，材料处理；仓库物流部门负责点收物资的进货数量、名称和重量和系统及账务等。

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，公司开展严格的过程检验和试验。质检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；各生产操作工负责自检、互检工作。公司配备了先进的检测设备，见下表：

表 3 先进测量设备举例

序号	仪器名称及型号	检测项目	先进水平
1	深度尺	测量深度	国际先进
2	氧压力表	管道气体	国内先进
3	管道压力表 2	管道气体	国际先进
4	乙炔压力表	试压区	国际先进
5	数显压力表	测量长度	国内先进
6	数字扭力扳手	接头扭力测试	国内先进

六、产品质量责任

（一）产品质量水平

本公司不断壮大“精干、专业、创新、高效”的设计开发团队，持续改善产品技术水平和质量性能，目前已被全球顾客和行业认可。

表 3 近三年主要获奖情况

序号	获奖名称	颁奖部门
1	最具创新活力小微企业百强企业	杭州市中小企业协会
2	中国制造 认证供应商	中国制造网
...

（二）产品售后责任

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，每次投诉，均严密监控，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，公司销售部对客诉信息定期监测，对市场中重复发生及影响客户满意度和产品调试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，对重大产品质量问题制定应急控制流程，消除质量风险，提升产品质量满意度。

（三）企业社会责任

积极履行社会责任是公司义不容辞的责任和义务。在公共责任方面，公司与时俱进，不断创新，把节能降耗、安全生产作为重点进行持续改进，不断优化，取得了一次又一次阶段性的成果；在道德行为方面，与相关方建立良好的关系；在公益支持方面高层领导积极带头，员工热烈响应，以实际行动积极参与社会各项公益事业。

1) 公共责任

(1)履行公司运营和服务过程的公共责任

①公司谋求企业与环境的和谐，积极回报社会。通过对公司在企业运营中

可能给社会造成的危害影响进行风险识别，并严格按照各种法律和法规，采取各种有效的措施，使之达到法律法规要求，维护社会公共利益。

表 4 公共责任控制措施与指标

测量范围	影响	法规要求	关键过程	测量方法	目标值	措施
环境保护	污水、粉尘、噪声对环境的污染	《环境保护法》、《环境噪声污染防治法》、《水污染防治法》	1、环保设施	环保机构检测	检测合格	1、安装污水收集装置 2、制造环保装置，改善车间环境
	废弃物对环境的污染	《固体废物污染环境防治法》	1、按《垃圾分类管理控制程序》分类存放、处置	统计	100%处理	固体废弃物由有资质单位处理
节能降耗	能源的消耗影响企业持续发展	《节约能源法》、《再生资源回收管理办法》	1、通过照明灯的改善，节约用电 2、通过工艺改善，降低资源消耗、节约能源、改善环境 3、改造太阳能电板	统计分析	万元产值综合能耗降低5%	实施节能降耗方案
安全生产	对生命及财产的影响	《中华人民共和国安全生产法》	1、配备专职安全员，定期巡查 2、特种岗位持证上岗 3、严格执行安全生产制度	安全检查，专家组审核	合格	签署安全生产责任状
产品安全	对生命及财产的影响	国际国内安全认证	产品设计时严格按指令执行	1、国家监督检验 2、内部检测试验	检测合格	件材料的选用，加强产品性能检测
公共卫生	环境卫生、传染病的防治、对公众健康带来的隐患	《公共卫生法》	严格执行卫生管理制度	国家监督检验	检测合格	制定具体管理措施

测量范围	影响	法规要求	关键过程	测量方法	目标值	措施
安全消防 生产生活	火灾隐患	《消防安 全法》	严格执行消防 安全	内部定期 检验测量 不安全隐 患	安全 达标	制定安全消防 措施，消防演 习

②对公众的隐忧保持敏感、积极采取应对措施

公司通过对顾客及相关方的市场调研，数据分析及顾客满意度调查等深入研究得出目前公众关注点主要环保方面。公众隐忧，产生原因及措施见下表。

表 5 公众隐忧，产生原因及措施

公众隐忧	产生原因	应对措施
环境 污染	废气、废水等排放；废弃物处理过程中产生的环境污染物质，会释放或渗漏到周围环境中，从而对人类健康和生态环境造成了危害。	1)按环境方面法律法规的要求严格控制； 2)从分析工艺流程和物料平衡开始，确定废弃物产生的部位，分析原因，提出削减废弃物和节能增效的具体方案。
能源 消耗	电力、原材料等资源紧缺，会造成能源价格上涨，导致产品成本提高等。	1)从原辅材料和能源、技术工艺、设备、过程控制、生产安排等方面着手，降低能源消耗； 2)不断完善相关保障体系和制度。

③遵循法律法规

公司通过环境和职业健康安全体系认证，建立有法律法规获取、识别和更新程序；建立了质量保证体系，通过了 ISO9001 质量管理体系等认证；公司针对能源消耗，通过运用系统方法识别出潜在风险，积极采取相应措施。在节能降耗方面采取技术改造措施，通过新技术、新工艺、新产品的应用，淘汰高耗低效设备，改革落后生产工艺，开展节能宣传培训等能源管理措施。

(2)道德行为

1) 公司积极遵守诚信准则，建立了完善的信用体系

公司全面推行“诚信和谐，高效务实”的行为准则，主要表现为：对员工、供应商、顾客、股东、政府和社会等负责。

2) 公司积极完善道德检测体系

公司道德行为活动的测量方法和指标见下表。

表 6 公司道德行为监测体系

道德行为类型	监督对象	监督部门	测量方法与过程	测量指标
企业内部	员工	企划中心	1) 加强道德培训，提高员工的素质等。 2) 开展评先评优活动等。	员工满意度，员工培训时间等。
企业外部	股东	总经办及相关部门	1) 遵纪守法、信息真实。 2) 以《公司法》为准绳，合法生产，合法经营等。	企业利润等
	供应商		1) 建立《供应商管理控制程序》、《物资采购招标管理控制程序》等管理控制。 2) 按照制度要就供应商进行考核评价。	供货合格率、及时率等
	政府		1) 依法纳税、廉洁自律。 2) 严格按照国家税法、会计法等法律法规进行操作等。	纳税金额等
	社会公众		1) 诚信经营、保护公众利益。 2) 实施环境管理体系，保护环境等。	环境指标等
	顾客		营销中心	1) 加强品质控制，提高优质产品。 2) 对于顾客投诉解决应对等。

(三) 质量信用记录

公司自建立以来，公司从未出现过重大质量投诉，在历年接受各级质量技术部门的抽检中，合格率均达 100%。

报告结语

2021年，浙江省以提高标准要求和认证为手段，以高标准引领打造“浙江制造”品牌，强调不断完善质量诚信标准体系、加快质量信用信息信息化建设。依据要求，公司相继完善了相关制度，认真贯彻落实，并自觉接受有关部门的监督管理。

质量诚信体系建设是一项长期的、系统的工作任务，要完善质量诚信体系建设的规章制度，巩固和深化企业质量诚信建设所取得的成效，必须建立长效机制，科学实施，常抓不懈。公司将夯实质量诚信基础，走质量效益之路，为成为提供高效换热解决方案及相关产品的世界级优秀企业而努力。