

# 2020 年度 企业质量诚信报告

宁波富尔顿热能设备有限公司  
2021 年 6 月

## 关于本报告

### 1 报告范围

本报告以宁波富尔顿热能设备有限公司为主体，依据国家有关质量法律、法规、规章及相关行业质量标准、规范等进行撰写。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。

### 2 称谓说明

为表述方便，报告把“宁波富尔顿热能设备有限公司”简称为“宁波富尔顿”或“公司”。

### 3 报告时间和频次

2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日，部分数据及内容超出上述范围。本报告为年度报告。

### 4 报告发布形式

本报告以电子文档形式发布，可以 <http://www.fulton.cn/about.html> 下载阅读。

## 企业简介

宁波富尔顿热能设备有限公司（以下简称公司）系富尔顿（国际）集团公司核心成员。富尔顿（国际）集团公司是一家专业生产锅炉压力容器和热能设备的跨国企业，总部设在美国，自 1950 年创建以来，依靠科技创新，不断发展进取，产品遍布全世界，是全球公认品牌的热能设备主导制造商。特别是其生产的脉冲燃烧锅炉，代表了 20 世纪锅炉的最新技术。富尔顿锅炉以安全、可靠、高效、耐用和操作维护方便等特点，得到了世界各地用户的一致肯定。

公司前身是成立于 1965 年具有四十多年生产历史的工业锅炉和压力容器专业生产厂家——宁波锅炉厂。宁波锅炉厂于 1984 年初次取得锅炉制造许可证，成为当时国内为数不多的持证锅炉生产厂家，曾经创造过客户盈门的辉煌。1999 年宁波锅炉厂转制，加入具有百年历史的富尔顿锅炉集团，成为富尔顿锅炉集团旗下的独资企业。企业转制后加大科技投入，当年就研发成功高效、低污染，具有国内领先优势的 FB-H 型热水机组，被宁波市人民政府评定为科学技术进步优秀奖。为进一步扩大生产规模，2005 年企业进行了整体搬迁，在宁波镇海骆驼机电工业园区内新建了占地近 70 亩的现代化新厂区。产业以制造销售锅炉为主，同时制造销售各类热工换热产品、容器、燃烧器、控制器等。

公司同时持有国家质量技术监督总局颁发的 A 级锅炉制造许可证、美国 ASME 锅炉压力容器制造许可证。公司立足国内，面向全球，已发展成为国际性锅炉压力容器制造企业和富尔顿（国际）集团公司在中国的生产基地。公司坚持发展与质量同举，经济与环保并重，在持续改进，提高原有 FBA 立式燃油（气）蒸汽锅炉系列，FBB 立式燃油（气）热水锅炉系列，RB 回转燃烧蒸汽锅炉系列，RBB 回转燃烧热水锅炉系列，FBC（FBS）卧式内燃蒸汽锅炉系列，FBD 卧式内燃热水锅炉系列等常规品种的产品质量和科技含量的同时，顺应国家产业政策和市场需求，融合先进的锅炉设计理念，已经开发设计出更加高效、节能、环保的 EDR 冷凝热水锅炉、FBH 热水锅炉、导热油炉、VTG 高效热水锅炉、FBL 电加热蒸汽（热水）锅炉、脉冲燃烧锅炉等产品系列，公司

现在共有 16 大系列，按各系列蒸吨数大小，压力高低，标准不同共有近 300 个型号的产品推向市场。

公司已根据“浙江制造”认证的范围策划了管理要求。并且满足 DB33/T 944.1 《“品字标”品牌管理与评价规范 第 1 部分 管理要求》在质量第一、创新驱动、履责守信等方面的要求，同时也满足“浙江制造”管理标准的要求。

公司于 2020 年导入“浙江制造”模式进行管理，结合质量、环境、职业健康安全、卓越绩效管理、质量诚信标准要求建立了综合型管理体系。

2021 年开始，公司全面启动“浙江制造”认证工作，在董事长亲自推动下，严格按照“浙江制造”管理标准要求进行企业管理。围绕涉及本次认证的产品的标准管理要求，公司按 DB33/T944.2 《浙江制造评价规范 管理要求》进行自我评价，查找管理工作中与“浙江制造”管理标准要求的差距，通过整改将标准要求切实整合进公司的管理系统中，在满足标准要求的同时进一步提升公司管理的系统性。

图表 0-1 公司产品图示



## b) 企业文化

**使命：**立足于锅炉压力容器和热能设备产业、提供安全保障；服务客户、创造价值。

**愿景：**打造高端锅炉第一品牌，传热改进生活。

**价值观：**诚信、卓越、拼搏、创新。

**质量（诚信）方针：**品质过硬，持续创新，顾客满意，社会认可。

**环境方针：**遵纪守法，预防污染，保护环境，节能降耗。

**职业健康安全方针：**以人为本，安全第一，保障健康，持续改进。

## 目录

第一章 质量理念.....	1
1.1 公司使命.....	1
1.2 公司愿景.....	1
1.3 公司价值观.....	1
1.4 企业文化形成沿革.....	1
1.5 质量（诚信）方针.....	2
<b>图表-2 质量（诚信）方针和目标.....</b>	<b>2</b>
1.6 品牌口号.....	2
1.7 质量诚信承诺.....	2
第二章 企业质量管理.....	3
2.1 质量管理机构.....	3
2.2 质量管理体系.....	3
2.3 质量安全风险管理.....	9
第三章 质量诚信管理.....	11
3.1 质量承诺.....	12
3.2 运作管理.....	12
3.3 营销管理.....	13
第四章 质量管理基础.....	14
4.1 标准化管理.....	14
4.2 计量管理.....	14
4.3 认证管理.....	14
4.4 检验检测管理.....	14
第五章 产品质量责任.....	15
5.1 产品质量水平.....	15
5.2 产品售后责任.....	15
5.3 企业社会责任.....	15
5.4 质量信用记录.....	16
结    语.....	17

## 第一章 质量理念

### 1.1 公司使命

立足于锅炉压力容器和热能设备产业、提供安全保障；服务客户、创造价值”。

**诠释：**始终专注于本行业并不断进步、持续发展，提供安全可靠的产品，以更好的服务和回馈社会；始终以客户为关注焦点，追求顾客满意、实现自身价值。

### 1.2 公司愿景

**打造高端锅炉第一品牌，传热改善生活。**

**诠释：**立足于锅炉压力容器和热能设备的技术研发与制造，不断提升新产品的的设计研发能力，建立强大的技术研究与开发平台，提高生产和服务能力，努力将公司打造成为国际第一品牌。

### 1.3 公司价值观

**诚信、卓越、拼搏、创新。**

**诠释：**诚信——正直的力量。诚信是做人之本、是经营之本，富尔顿人追求“一诺千金”。卓越——品质的力量。追求卓越是富尔顿人的理想和抱负，只有追求卓越、才能不断前进。拼搏——勤奋的力量。正是有了富尔顿人不畏艰难、勇于拼搏的精神，才有了公司的今天，“拼搏精神”是富尔顿立足市场、战胜困难的强大精神支柱。创新——智慧的力量。持续改进、不断创新，是富尔顿不断超越的有力武器，只有通过创新，才能发现未知领域和克服盲目自大的心理，才能不断去探索、去征服，推动企业不断前进。

### 1.4 企业文化形成沿革

富尔顿的总部位于美国纽约州，生产基地分布在美国、国内、英国、加拿大，历经半个世纪持续创新和发展，富尔顿的合作伙伴遍及世界九十多个国家和地区，在世界范围内建立了庞大高效的代理销售及服务网络，产品遍布世界各个角落。

——1949 年，创立了富尔顿锅炉公司；

——1966 年，创立了富尔顿锅炉英国有限公司；

——1971 年，富尔顿导热油锅炉公司在美国成立；

- 1981 年，富尔顿将业务发展到加拿大；
- 1995 年，创立了杭州富尔顿有限公司；
- 2003 年，创立了宁波富尔顿热能设备有限公司；
- 2008 年，创立了上海富尔顿锅炉成套工程有限公司；

富尔顿有限公司成立于 1995 年，时至今日，富尔顿锅炉品牌已经在国内建立了良好的信誉。今天富尔顿有限公司将在继续扩大国内市场占有率的同时，积极实现富尔顿集团将全球生产中心转向国内的使命和任务。富尔顿有限公司目前在国内已经拥有两个生产基地，同时拥有国内压力容器生产许可证，美国 ASME 制造许可，拥有“H”、“S”、“U”三个钢印生产许可，两个生产基地执行统一质量标准，分工合作，生产各种符合国内，国际标准的锅炉，压力容器，产品销往欧美各个国家。

### 1.5 质量（诚信）方针

图表 1-1 质量（诚信）方针和目标

方针	目标
品质过硬，持续创新，顾客满意，社会认可。	1、产品制造关键项目和主要项目一次检验合格率 95%以上； 2、产品主要焊缝一次探伤合格率 RT 95%以上，UT 97%以上； 3、产品水压试验一次合格率 90%以上； 4、产品监检合格率 100%； 5、顾客满意率 85%以上。

### 1.6 品牌口号

国际著名的跨国高质量传热产品制造商

### 1.7 质量诚信承诺

1.7.1 按规定正常使用情况下，在产品整机出厂后 18 个月内，或产品本体出厂后 36 个月内，或产品整机调试合格后 12 个月内，若因产品质量造成的问题，承诺免费对该产品进行维修或更换故障零件。

1.7.2 对用户提出的临时紧急故障问题，应在 8 小时内做出响应，非紧急问题，在 24 小时内做出响应。

1.7.3 定期就保内和保外锅炉对客户进行回访，并建立有效的信息反馈渠道，从而了解锅炉的使用情况，并提醒客户做好日常维护和保养。

1.7.4 为用户提供终身修理服务，并免费向用户提供一次人员培训服务。

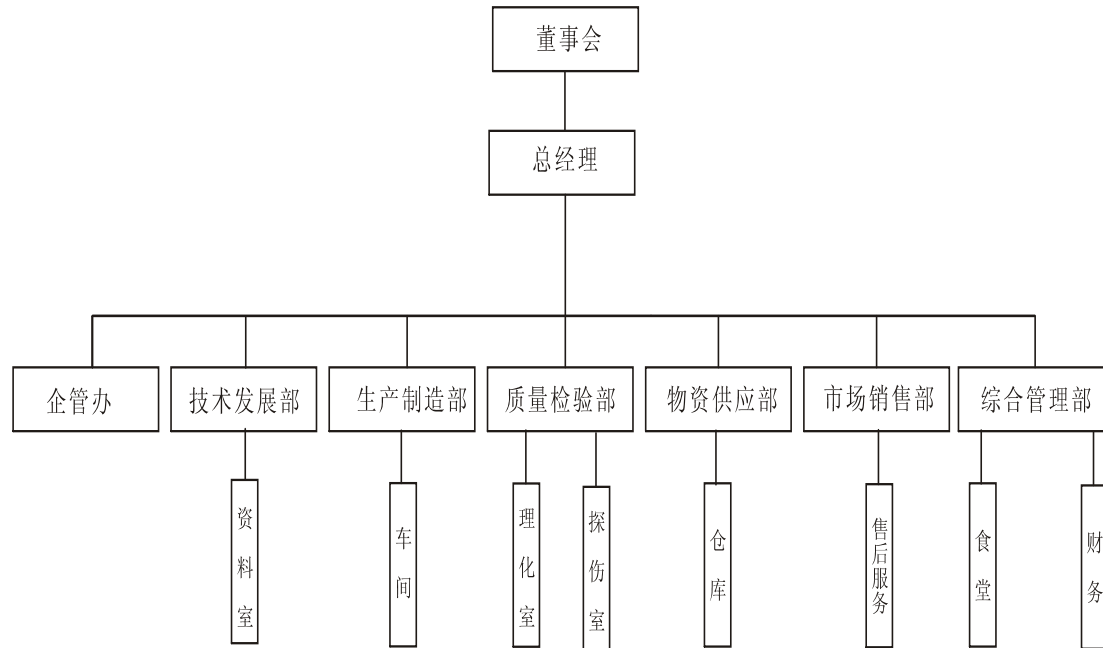


## 第二章 企业质量管理

### 2.1 质量管理机构

#### 2.1.1 组织架构图

图表 2-1 组织机构图



#### 2.1.2 总经理职责

a) 策划并批准实施管理方针和目标，并确保：管理方针、目标与公司、顾客及相关方的需求相适应；与国家法律法规相符合；提供制定和评审管理目标的思路；在整个公司内理解、贯彻和实施质量方针、目标、并进行管理；评审管理方针、目标持续的适宜性。

b) 负责批准和发布《管理手册》。

c) 负责批准公司各部门管理职责，对从事与质量环境职业健康安全管理有关的管理人员、执行人员和检验人员，规定其管理职责、权限和相关关系。

d) 确保公司管理体系的建立、运行的各类资源的提供和配置。

e) 全面负责管理体系的策划、建立、运行、持续改进工作，并确保公司内不同层次间就管理体系的过程及其有效性进行信息沟通。

f) 定期主持管理体系的管理评审。

g) 任命管理者代表并赋予其职责，任命各部门负责人员。

h) 营造并保持满足顾客要求的重要性的氛围，并确保理解和满足顾客要求。

i) 负责向公司员工传达满足顾客、相关方及法律法规要求的重要性并对顾客和相关方做出管理承诺。在公司内贯彻、落实“以顾客为关注焦点”的理念。

### 2.1.3 管理者代表职责

a) 执行总经理下达之企业管理目标。

b) 拟定公司各部门体系工作计划，下达分配各部门经理执行。

c) 确保公司管理体系的建立、实施、运行并负责向总经理报告运行情况。

d) 确保在公司内提高满足顾客和相关方要求的意识。

e) 负责就公司管理体系事宜的外部联络。

f) 负责公司纠正和预防措施的归口管理工作。

g) 负责公司内审管理。

h) 其它有关质量环境职业健康安全管理方面的日常事务管理。

i) 负责环境事故、职业健康安全、工伤事故等事件的调查。

### 2.1.4 各部门经理职责

a) 针对公司总体管理目标进行分解，制定配合完成总体目标在本部门需要完成的分项目标。

b) 在总经理的领导下按规定和要求，实施与之相关的管理体系文件，完成本部门质量环境职业健康安全职责范围内的一切活动。

c) 负责本部门环境因素、危险源的控制与管理。

d) 负责对本部门的体系运行记录进行标识、收集、编目、整理、归档、防护、办理借阅等的管理。

e) 负责本部门内部质量信息、环境信息、职业健康安全信息的收集，定期上报企业管理办公室。

### 2.1.5 企业管理办公室职责

a) 负责公司组织机构编制的设置和调整。

b) 负责起草、修订、完善管理手册及程序文件。

c) 负责筹办内部审核、管理评审、编制年度审核计划，并组织实施。

d) 负责对管理体系运行不合格项所采取的纠正防措施的应用管理并对实施结果进行验证。

- e) 负责公司管理体系文件、资料发放、存档、回收及统一销毁等工作。
- f) 负责公司内外部有关产品质量环境职业健康安全信息的数据收集、统计和分析。
- g) 负责质量、环境和职业健康安全法律、法规的获取和评价、跟踪和更新。
- h) 负责公司环境因素的识别、重大环境因素的确定及控制方法的策划。
- i) 负责公司环境绩效的监视测量及各部门环境目标/指标的监控。
- j) 负责公司环境管理方案的落实。
- k) 负责公司环境运行的归口管理。
- l) 负责公司危险源辨识、风险评价和控制措施的确定。
- m) 负责公司知识管理的协调工作。

#### **2.1.6 生产制造部职责**

- a) 负责产品实现过程控制的实施和管理。
- b) 负责原材料用料计划和月生产作业计划的安排。
- c) 负责对生产过程中的产品进行标识和管理。
- d) 负责落实对生产过程中不合格品的纠正措施。
- e) 负责生产设备的维护、管理。
- f) 负责对关键过程使用的设备进行认可。
- g) 负责设备资料的管理。
- h) 负责加工/工序外包的管理。
- i) 负责对基础设施的维护和管理。
- j) 负责确定并管理达到符合产品生产要求的工作环境。
- k) 负责对生产过程中的环境因素控制及管理方案的落实。
- l) 配合企管办对车间的危险源进行辨识、风险评价和控制措施的确定。
- m) 实施化学品的使用管理，控制减少生产活动中废气、废水和噪声的排放；
- n) 负责固体废弃物的回收和综合利用。
- o) 负责公司应急准备和响应的策划、定期演练。

#### **2.1.7 技术发展部职责**

- a) 负责产品的设计和开发，以及对设计和开发的控制。
- b) 负责设计更改的控制。

- c) 负责技术文件和技术规范标准（包括外来技术文件）的管理。
- d) 负责产品生产工艺的制定和管理。
- e) 负责制定原材料、半成品及成品技术标准和要求。
- f) 负责产品实现过程的策划。
- g) 负责对不合格品提出处理方案，制定纠正和预防措施。
- h) 负责设计技术文件和产品技术资料的管理。
- i) 负责产品设计和开发过程中的环境因素控制和重大环境因素的识别。
- j) 在设计中贯彻环保、安全标准，在设计中充分考虑所设计的产品对环境、人身安全等的影响，设计需要变更时也必须充分考虑到环境因素、职业健康安全风险的控制。

### 2.1.8 市场销售部职责

- a) 根据销售市场的动态, 综合分析国外市场和国内市场对产品的需求情况, 掌握产品销售中出现的热销品种和发展趋势, 为公司确定产品开发方向提供市场依据。
- b) 负责合同评审的实施和管理。
- c) 全面识别顾客的需求, 按订单要求及时下达生产任务单, 做好与生产部门的协调工作, 确保顾客的需求得到落实、解决。
- d) 负责销售文件、资料和记录的管理。
- e) 负责产品销售, 对顾客进行售后服务, 并建立顾客台账。
- f) 负责顾客满意度的调查以及市场信息、顾客反馈、抱怨及投诉等信息的收集、分析和整理; 并及时上报企业管理办公室。
- g) 负责销售计划、销售台账的建立。

### 2.1.9 物资供应部职责

- a) 负责采购文件和资料的管理。
- b) 负责采购物资（生产用原材料、设备、工具、量具）计划制定与实施。
- c) 负责提出对供方进行评价和复评, 负责按照公司质量—环境管理体系的要求对供方进行监督和控制。
- d) 负责采购质量记录并建立合格供方质量控制台账, 负责生产用原料的管理。

e) 参与与顾客有关的质量评审活动，履行其中的质量职责，负责办理采购物资报验和紧急放行的手续，负责提出材料代用的申请。

f) 负责对采购物资中的不合格品进行处置。

g) 负责原材料的储存、防护、标识，负责产成品的储存、防护、标识、发货。

h) 负责建立进出库台账，做到账、物、卡相符，先进先出。

i) 对顾客提供的物资（顾客财产）按规定进行贮存、保管。

j) 负责易燃、易爆物资及危险化学品的采购、运输，入库、标识、储存和领用的管理并收集 MSDS，应预防其环境紧急情况及潜在事故发生的参照依据。

#### **2.1.10 质量检验部职责**

a) 负责原材料、半成品及成品的进货检验、过程检验和最终检验工作。

b) 负责产品检验和试验状态的标识、监控、检查及管理。

c) 负责公司内部产品质量信息的收集。

d) 负责不合格品处置后的再验证。

e) 负责对产品标识、执行生产工艺情况进行监督检验。

f) 负责检验资料的管理。

g) 负责配合锅炉安全监察机构驻厂监检人员开展产品安全质量的监督检验和第三方组织对公司产品的监督检验工作。

h) 负责公司监视测量设备的检定、校准管理工作。

#### **2.1.11 综合管理部职责**

a) 负责编制各部门、各岗位职责、权限及岗位任职要求。

b) 负责公司人力资源及人员培训的管理，制定年度人员培训计划并组织实施、记录。

c) 负责对政府、行政主管部门发布的行政文件进行收发，登记、保存等管理工作。

d) 负责公司的后勤服务，如公司环境卫生、车辆调度、安全内保、网络维护等工作。

e) 负责实施设计成本控制和产品生产过程的成本核算。

f) 负责筹措资金，为质量环境职业健康安全管理体系提供资金保证。

## 2.2 质量管理体系

公司根据 ISO9001标准要求建立了以设计开发、生产、销售、服务于一体的质量管理体系，并于及时进行了换版（2015版）。公司不断强化质量管理工作，推动了公司的综合竞争力，产品质量、市场占有率以及顾客满意率有较大的提高。通过实施《质量手册》、程序文件和其他技术、管理文件对公司质量活动进行规范化、标准化管理，从原辅料的源头到顾客的各环节进行质量严格管控，提升顾客满意、保护环境和维护员工安全与健康，形成和谐自然科学发展企业氛围和环境，确保公司的质量方针和目标的实现，使顾客以及相关方满意不断增强。

### 2.2.1 质量诚信教育

质量诚信教育是做好质量诚信管理工作的内生力，是一项树立和凝聚企业核心价值观的长期工作。公司通过制定实施 ISO9001 质量管理体系文件等，制定员工年度培训计划，对培训内容、方式、时间、对象等作出安排。培训内容包括公司质量诚信方针、目标，实施计划、质量诚信意识、相关法律法规和标准规范、公司产品设计、采购、生产、销售、服务等所有产品领域的质量控制、公司质量诚信文化的建设、宣传及活动组织、专业技能等。确保员工认识到：所从事的活动、产品与企业诚信体系的相关性与重要性，公司质量诚信方针、目标和管理体系的重要性，按程序实现目标，在工作活动中实际的或潜在的失信后果，应急准备与响应要求方面的作用与职责。通过培训评价对培训效果进行验证，在全公司范围内推广和宣传质量诚信的精神。

### 2.2.2 质量教育

依据公司的质量方针，面临的内外部环境、相关方的需求，对风险和机遇的应对措施予以识别确认后，每年制定当年的管理目标，并层层落实分解，形成各部门管理目标体系。

公司领导意识到市场竞争归根结底是人才的竞争，依据公司《人力资源规划》，全方位加强职工产品质量教育和业务能力培训的力度。采取外培、内训、回授相结合的培训方式，通过完善教育培训管理体系，坚持培训与考核相结合，从公司发展和员工需要两方面，精心安排培训内容，开展多层次、多形式、多渠道、差异化的培训，充实员工在内部管理、业务能力、综合素质等方面的知识。通过完善的培训体系，不仅提高了员工的业务能力，而且大大提升了员工的主人

翁意识和对公司质量文化的理解。

### 2.2.3 质量法规

为加强对产品的质量监督管理，提高产品质量水平，明确产品质量责任，保护顾客的合法权益，特对质量方面的法律法规进行识别，如国家《产品质量法》、GB/T 5226.1-2008 机械安全 机械电气设备 第1部分：通用技术条件、GB 8624 建筑材料及制品燃烧性能分级、GB/T10180 工业锅炉热工性能试验规程、GB 12348-2008 工业企业厂界环境噪声排放标准、GB13271 锅炉大气污染物排放标准、GB/T16508(所有部分) 锅壳锅炉、GB25034 燃气采暖热水炉、GB/T36699-2018 锅炉用液体和气体燃料燃烧器技术条件、GB50041 锅炉房设计规范、NB/T 47034 工业锅炉技术条件、TSG G0001 锅炉安全技术监察规程、TSG G0002 锅炉节能技术监督管理规程、TSG ZB001—2008 燃油（气）燃烧器安全技术规则等 10 余件。

### 2.2.4 质量责任赔偿

公司为进一步控制产品质量，提高产品制造关键项目一次检验合格率，促进生产操作人员的工作积极性，通过全面质量管理提高产品质量，降低生产成本，根据公司整体要求，遵照公司产品质量及整体效益与员工利益挂钩的原则，制定实施《质量考核奖惩条例》进行质量责任赔偿。为规避质量事故的发生，建立问题追溯机制，梳理产生的原因并采取措施，以提高产品质量，提高效益。同时，为保证顾客的合法权益，公司始终为客户提供有质量保证的合格产品，并对因产品质量问题导致客户产生损失的情况予以严格处理。市场销售部制定相关销售政策，每个月登记产生质量索赔的金额，并对相应的责任人进行扣罚。

## 2.3 质量安全风险管理

### 2.3.1 质量投诉质量风险监测

#### ——质量控制点

公司对产品质量关键特性（如焊缝、UT、水压试验）、关键部位、关键工序存在的风险进行重点控制并采取适宜的管理措施和方法，制订实施了下料、成形、焊接、探伤、热处理、水压试验、电气机械安装、调试、油漆等作业指导书等制造过程控制文件。通过对质量控制点的人员能力策划、设备策划、物料策划、作业指导书策划、评价改进策划，使得产品质量关键特性、关键部位、薄弱环节存在的风险处于控制中。

### ——质量监督审核

公司设置质检部，制定并实施进料、制造过程巡检、成品检验规程，通过质量检验专员对各系列产品的生产过程进行检测监督。对质量监督检查所发现问题点的整改情况进行督促，确保其及时有效的整改。

### ——应急管理

总经理任组长，安全员任副组长，各部门经理为成员，由生产制造部统一管理应急响应工作。

公司制定《防汛防台专项应急预案》等 15 个专项应急预案、《触电事故现场处置方案》等 15 个突发事故现场处置方案。

**图表 2-2 应急保障设施设备一览**

项目	具体设施设备
避难场所	公司办公楼前广场，面积约 3500 平方米，能容纳 1000 余人；
应急通道	公司车间之间设有应急疏散通道
消防设施	室外消防栓 4 个，室外消防外接栓 1 个，室内消火栓 57 个，灭火器 275 具，分布于各区域、楼层；微型消防站 1 座，配备一定的消防应急物资。
应急水源	楼顶应急水箱 1 个，可作为应急水源用。
应急物资	消防沙 4 吨，分布于油漆房及危废仓库门口，消防沙袋 100 只，可防洪救灾应急。

公司对相关人员进行紧急状态及响应的培训，要求相关人员了解和掌握如何识别危险，如何采取必要的应急措施，如何启动紧急情况报警系统，如何安全疏散人群等基本常识，确保各级指挥人员具备良好的组织和应变能力；确保员工掌握必要的应急知识和技能。

公司为验证预案和程序有效性，每年对应急预案进行试验或演练。应急预案演练以后，预案演练的组织部门及参与部门的人员召开预案评审会，指出预案存在的问题和不足，预案的编制部门负责评审的记录和预案修改工作。可行时组织再演练和再评审。

意外事故发生后，发现人员立即组织响应并上报本单位主管部门或领导，并立即组织本单位消防人员自救或向专业救护单位求助。

事故、事件或紧急状态发生后，各主管部门按照职责应对处置，启动应急预案。出现产品质量事故时，把召回产品进行隔离、处理。

事故处置后，公司会组织有关人员调查、分析发生事故原因，查清责任，写出事故调查报告（原因、处理意见、纠正措施）。同时评价应急预案的有效性、



适宜性。

图表 2-3 公司消防灭火应急演练



## 第三章 质量诚信管理

### 3.1 质量承诺

#### 3.1.1 与产品相关的法律法规及标准

公司严格遵守与产品相关的法律法规及标准的各项要求，包括国家《产品质量法》、GB/T 5226.1-2008 机械安全 机械电气设备 第1部分：通用技术条件、GB 8624 建筑材料及制品燃烧性能分级、GB/T10180 工业锅炉热工性能试验规程、GB 12348-2008 工业企业厂界环境噪声排放标准、GB13271 锅炉大气污染物排放标准、GB/T16508（所有部分） 锅壳锅炉、GB25034 燃气采暖热水炉、GB/T36699-2018 锅炉用液体和气体燃料燃烧器技术条件、GB50041 锅炉房设计规范、NB/T 47034 工业锅炉技术条件、TSG G0001 锅炉安全技术监察规程、TSG G0002 锅炉节能技术监督管理规程、TSG ZB001—2008 燃油（气）燃烧器安全技术规则等 10 余件，同时还满足与顾客签订的销售合同中的产品技术要求。

#### 3.1.2 质量承诺

公司注重利用企业文化建设，提高广大员工诚实守信的道德素质，建设了一支讲诚信、业务精的高素质员工队伍。公司始终以遵章守法为前提，以顾客需求为中心，以优质产品和服务开展生产经营活动，使诚实守信渗透到企业经营的各个环节，提升企业形象，实现企业的可持续发展。以销售合同明确质量诚信各项承诺。

针对公司浙江制造“品”字标产品，公司承诺：

1、按规定正常使用情况下，在产品整机出厂后 18 个月内，或产品本体出厂后 36 个月内，或产品整机调试合格后 12 个月内，若因产品质量造成的问题，承诺免费对该产品进行维修或更换故障零件。

2、对用户提出的临时紧急故障问题，应在 8 小时内做出响应，非紧急问题，在 24 小时内做出响应。

3、定期就保内和保外锅炉对客户进行回访，并建立有效的信息反馈渠道，从而了解锅炉的使用情况，并提醒客户做好日常维护和保养。

4、为用户提供终身修理服务，并免费向用户提供一次人员培训服务。。

### 3.2 运作管理

#### 3.2.1 研发设计运作管理

首先在资源环节安排符合任职条件的人员从事产品的研发设计，确保在源头环节消除质量隐患。对相关的测试仪器设备未定期校准，确保其测试准确，正常运转。其次设计过程严格执行公司的《企业新产品开发管理制度》对设计评审、验证、确认及批量生产后更改环节提出的所有问题均逐一认真整改完善，必要时再次评审验证和确认，以消除设计错误，杜绝设计缺陷，直至产品性能技术指标满足设计要求和顾客要求。

### 3.2.2 采购管理

公司安排称职人员从事供应商的评价、选择和原材料的采购工作。其次要按公司询比价制度及供应商管理制度规定，综合考虑性价比，选定合格供应商。及时了解掌握市场行情走势，控制好采购成本，确保原材料质量符合要求。第三在采购过程（包括采购合同签订）中，要做好内、外部信息沟通工作，采购物料的技术、商务信息的沟通要及时、全面、准确，杜绝因信息错误造成物料的质量隐患，确保满足公司要求，并及时到货。

### 3.2.2 生产过程管理

公司生产过程层层把关。采取定岗定责、过程检查、质量考核、责任追究、质量追溯、数据统计分析等一系列行之有效的方法，做到关键工序重点控制、普通工序规范操作，通过对生产过程的全面控制和对关键节点的有效监督，提高了工作质量，保证了产品品质。

### 3.2.3 质量监督管理

公司制定质量管理考核制度，对生产制造部定期监督检查，贯彻实施“谁制造谁负责”的管理理念，鼓励责任部门和相关人员对体系运作、监督、客诉出现的问题进行快速反应、积极整改，彻底有效地执行纠正措施，约束出现质量、客诉问题后不纠正不改进的单位和责任人。

## 3.3 营销管理

公司每年制定营销计划，并分解到月度数字任务和相应的业务员，并对所在区域相应负责的业务员进行划分。公司每年参加行业组织的展会、论坛、标准化等行业性会议。公司现有的主要销售渠道分为终端客户和代理商。公司为销售的产品提供相应的技术服务。公司对销售的每一台产品均经过出厂检测，并能提供相应的检测指标数据。

## 第四章 质量管理基础

### 4.1 标准化管理

公司始终贯彻标准化管理，形成了包含管理标准、技术标准的系列标准化文件。办公室是公司文件控制的归口管理部门。各部门负责归口文件的起草、修订工作，部门兼职文控员负责部门文件的会签、审批等流转工作，负责部门归口技术相关文件的存档管理，并及时更新部门的有效文件一览表。

### 4.2 计量管理

公司按国家法律、法规建立了有效的计量管理。拥有国内领先的超探仪、烟气分析仪、天然气燃烧测试管道等，为产品提供全方位的检测。产品检验部负责公司计量和测量设备的管理工作。为保证计量器具的准确性和可靠性，公司现有检测设备均与法定计量机构合作进行检定校准。通过有效可靠的测量数据来控制生产、指导生产，取得了良好的经济效益和社会效益。

### 4.3 认证管理

为保证产品质量满足顾客的要求和国家法律、法规，并确保环境管理符合国家法律、法规和其他要求并持续改进。用于食品的保鲜盒、塑料水杯、冰格、调味盒取得了国家 QS 生产许可证，公司还通过了 ISO9001:2015 质量管理体系、ISO14001:2015 环境管理体系、ISO45001:2018 职业健康安全管理体系认证，并适时换版，持续保持了认证的有效性。

### 4.4 检验检测管理

公司建立了检测设备台账，对检测仪器、设备进行维护。检验设备的使用人员必须经过专业培训，考核合格后方可上岗。检验人员还定期交流在检测中遇到的各种问题，以便针对问题及时制定纠正措施，提高检验水平及工作质量，各种制度、岗位职责、仪器操作规程、安全常识、注意事项等上墙，以便执行。实现检测项目全覆盖，生产过程层层把关。采取定岗定责、过程检查、质量考核、责任追究、质量追溯、数据统计分析等一系列行之有效的方法，做到关键工序重点控制、普通工序规范操作，通过对生产过程的全面控制和对关键节点的有效监督，提高了工作质量，保证了产品质量。

## 第五章 产品质量责任

### 5.1 产品质量水平

公司严格遵守《中华人民共和国产品质量法》等相关法律法规，成立了由总经理任组长的产品质量安全领导小组，负责产品质量安全工作的监督考核。产品质量安全责任分层落实到每个岗位，并实施考核。

公司始终专注于对工商业锅炉产品的研发、生产与销售。自 2003 年成立以来，公司引进富尔顿（国际）集团公司先进的管理、工艺，是国内最早的同时拥有中国国内 A 级锅炉制造许可证，美国 ASME 制造许可 U、H、S 钢印，欧洲 PED 认可的专业锅炉制造厂商，产品以高质量、高效率和高安全性赢得口碑，是国内外客户公认的工商业锅炉第一品牌，在高端工商业锅炉市场占有率达到 50%以上。

### 5.2 产品售后责任

公司所有产品实行出厂“零”缺陷管理，具有严格的工序和成品检验程序。可向用户提供产品的检测数据试验报告。对于出厂交付的产品质量承担保证责任，承担由此造成的所有经济损失。在产品服务过程中我们严格按照有关规定及合同认真履行我们的责任和义务，所提供的产品保证符合合同规定的数量、质量、规格和性能要求。由于实行严格的出厂“零”缺陷管理，多年以来我们的产品从未发生过因质量或服务的产品召回情况。

### 5.3 企业社会责任

公司在致力于自身发展的同时，还积极主动地履行社会责任，以更具社会责任感的组织行为增强竞争优势，致力于成为卓越的企业公民。

在公共责任方面，与时俱进，不断创新，把绿色环保、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，导入并通过了 ISO14001 环境体系、ISO4500:2018 职业健康安全管理体系认证。

在道德行为方面，遵守社会公德和商业道德规范，与相关方建立良好的关系。

在公益支持方面，把“市民健康运动”作为重点支持领域，同时高层领导率先垂范，普通员工积极响应，以实际行动积极参与社会各项公益事业。

公司全面贯彻落实科学发展观，坚持在发展中兼顾经济效益与社会效益，在实践中为股东、员工、顾客、供方、合作伙伴和社会创造价值，促进经济、环境、

社会的和谐可持续发展。

详见公司年度“社会责任报告”。

#### 5.4 质量信用记录

公司是信用等级 AAA 级企业，先后荣获锅炉科学技术奖三等奖“EDR：冷凝式全预混超低排放钢制热水锅炉”，2020 年度“安康杯”竞赛 优胜单位和“先进职工之家”。在本报告期内的质量信用记录良好，未出现违法违规记录、监督检查不合格记录和质量安全事故记录。

## 结 语

浙江省以标准和认证为手段，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，2020 年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。公司坚持持续改进质量管理体系，不断提升质量诚信水平，为客户提供最好的使用解决方案。公司将继续一如既往诚信经营，履行企业社会责任，维护和提高品牌形象，重视产品品质，在品牌创建的道路上走得更远。