

目 录

第一部分：前言

1.1 编制说明	3
1.2 总经理致辞	4
1.3 企业简介	5

第二部分：报告正文

2.1 企业质量理念	6
2.2 企业质量管理	7
2.2.1 总则	7
2.2.2 质量管理机构	7
2.2.3 质量管理体系	9
2.2.4 质量安全风险管理	12
2.3 质量诚信管理	13
2.3.1 总则	13
2.3.2 质量承诺	13
2.3.3 运作管理	14
2.3.4 营销管理	16
2.4 质量管理基础	17
2.4.1 总则	17
2.4.2 标准管理	17



2.4.3 计量管理.....	18
2.4.4 认证管理.....	18
2.4.5 检验检测管理.....	18
2.5 产品质量责任.....	19
2.5.1 总则.....	19
2.5.2 产品质量水平.....	19
2.5.3 产品售后责任.....	19
2.5.4 企业社会责任.....	22
2.5.5 质量信用记录.....	26

第三部分：报告结语

3.1 未来展望.....	27
3.2 读者意见反馈.....	27

第一部分：前言

1.1 编制说明

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。本报告内容真实可靠，不存在任何虚假记载及误导性陈述。

报告组织范围：浙江永上特材有限公司

报告时间范围：2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日

报告发布周期：年度报告

报告数据说明：本报告采用数据来自于浙江永上特材有限公司

报告获取形式：本报告以电子文档形式发布，电子文档将发布于公司网站

联系方式：浙江永上特材有限公司

地址：浙江省丽水市遂昌县妙高街道大桥村

电话：0578-8190196

网址：<http://www.ysspipe.com/>

1.2 总经理致辞

诚信是做企业的基本准则，浙江永上特材有限公司致力于为公司价值链上的所有参与者创造公平、透明、开放的环境和企业文化。

浙江永上特材有限公司创建于 2016 年，是一家集奥氏体不锈钢、超级奥氏体不锈钢、双相钢、超级双相钢、耐蚀合金、低温合金的管件钢管研发生产销售为一体的高新技术企业。永上品牌专注不锈钢管制造三十年。公司位于浙江省丽水市遂昌县金苍路 88 号，占地面积 180 亩，总建筑面积 10 万平方米，注册资本 10680 万元，年产值超 5 亿元。公司先后通过 ISO 9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证及 ISO45001 职业健康安全管理体系认证。产品执行 GB、ASME、JIS、DIN、GOST、ISO 等国内国际标准。

公司生产的“永上”牌系列不锈钢无缝管、无缝管件等产品，深受石油、航空、冶炼、食品、水利、电力、化工、化学、化纤、医药机械等行业的青睐。

在现代经济社会中，诚信不仅是一种道德规范，也是能够为企业带来经济效益的重要资源，质量诚信更是赢取客户的核心要素，企业文化要求全体员工讲诚信，以诚立身，塑造诚信文化，提升企业核心竞争力，努力打造最受顾客欢迎的生产企业。

浙江永上特材有限公司

总经理（签名）：



1.3 公司简介

浙江永上特材有限公司创建于 2016 年，是一家集奥氏体不锈钢、超级奥氏体不锈钢、双相钢、超级双相钢、耐蚀合金、低温合金的管件钢管研发生产销售为一体的高新技术企业。永上品牌专注不锈钢管制造三十年。公司位于浙江省丽水市遂昌县金苍路 88 号，占地面积 180 亩，总建筑面积 10 万平方米，注册资本 10680 万元，年产值超 5 亿元。公司先后通过 ISO 9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证及 ISO45001 职业健康安全管理体系认证。产品执行 GB、ASME、JIS、DIN、GOST、ISO 等国内国际标准。

公司生产的“永上”牌系列不锈钢无缝管、无缝管件等产品，深受石油、航空、冶炼、食品、水利、电力、化工、化学、化纤、医药机械等行业的青睐。

浙江永上特材有限公司以雄厚实力、科学管理、先进营销方式、良好信誉、积极服务，为你们提供高技术含量及最具有竞争力的“永上”牌不锈钢无缝管，以全面周到的服务满足客户业务需求，本着“质量第一、客户第一、信誉至上、服务至上”的经营宗旨和“团结拼搏、诚实开拓、激流永上、报效国家”的企业理念，藉以实现永上人的心中宏愿，以产报国，全心全意服务各行业！“有朋自远方来，不亦乐乎”我们热忱欢迎社会各界有识之士加盟永上事业，紧密合作共同发展。

第二部分：报告正文

2.1 企业质量理念

公司自创立至今，便致力于产品质量的管控。始终秉持产品质量是企业生存和发展的基石，是占领市场和赢得顾客的先决条件，质量源自于我心，企业依存于顾客的质量理念，不断的完善和提升公司的质量管理水平。

公司自从通过质量管理体系认证公司始终坚持：“**把握市场靠质量、客户满意靠真诚。**”的质量方针，严格按法律法规要求、质量管理体系标准要求、管理手册要求、程序文件要求等执行，使企业的质量管理体系得到有效运行，使产品质量得到有力的保障和不断的提升，从而使企业各项质量目标基本得以达成。为从根本上加强和提升质量管理，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，运用项目管理，通过内部审核、自我评价、第二方审核、第三方审核或评价、质量月等活动，不断寻找改进的机会改进质量管理，逐步实现卓越绩效。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%。企业使命：我们将通过团队建设与合作，集中和充分利用有限的资源对企业经营的各个方面持续改进，为客户创造价值。公司的核心价值观 **1、热忱对待顾客，以诚信获双赢 2、以人为本，信任和尊重个人；3、专注有意义的创新，追求卓越的成就与贡献；4、持续改进，靠团队精神和力量达到共同目标。**

2.2 企业质量管理

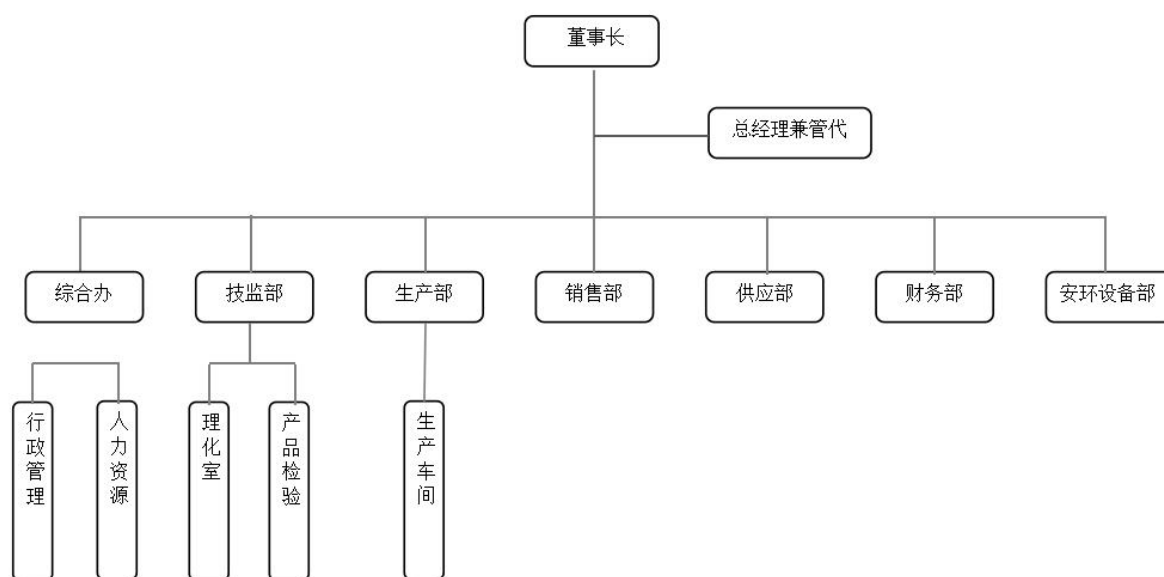
2.2.1 总则

公司规定了一体化管理体系要求，组建质量管理班子，确保质量管理层层落实到位。向顾客、相关方和第三方证实本公司具备提供质量诚信产品和服务的质量诚信经营保证能力，做到诚信研发、诚信生产、诚信宣传、诚信服务、诚信文化、环境安全社会诚信责任和信守承诺，这也是本公司全体员工开展诚信活动的准则。

2.2.2 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。

质量管理体系组织机构图



公司成立以总经理为首的质量管理组织。质量管理机构设专职人员负责。



公司的质量管理工作。各部门设立相应的质量管理组织，负责本部门的质量管理工作。质检部门人员深入到生产各方面，分别负责原材料、半成品、成品质量的检验、控制、监督和管理工作。

同时，为进一步提升企业的质量水平，公司与多个检测机构建立了长期的合作，进行检测数据的比对。

1、质量管理组织的职责

- (1) 编制适合本企业的质量管理体系文件；
- (2) 组织制定企业的质量方针和质量目标；
- (3) 负责和监督企业质量管理体系的有效运行；
- (4) 制定质量奖惩制度，负责协调各部门的质量责任，并考核工作质量；
- (5) 组织企业内部质量审核；
- (6) 负责重大质量事故的分析处理；
- (7) 监督企业质量基金的使用与管理；
- (8) 组织开展群众性质量活动。

2、各职能部门的职责

- (1) 保证质量管理体系在本单位得到有效运行；
- (2) 组织开展质量管理活动；
- (3) 严格执行质量管理组织和化验室的质量指令；
- (4) 完成本单位涉及的质量指标或质量目标。

3、质检部门的职责和权限

(1) 质量检验

按照有关标准和规定，对原材料、半成品、成品进行检验。按规定做好质量记录和标识，及时提供准确可靠的检验数据，掌握质量动态，保证产品检验的可追溯性。

(2) 质量控制

根据产品质量要求，制定原材料、半成品和成品的企业内控质量指标，组织实施过程质量控制，运用数理统计方法掌握质量波动规律，不断提高



预见性与预防能力，并及时采取纠正措施、预防措施，使生产全过程处于受控状态。

（3）出厂检测

严格按照产品标准进行检测，保证产品出厂合格率达到 100%。

（4）质量统计和分析

利用数理统计方法，及时进行质量统计，做好分析和改进工作。

2.2.3 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“**把握市场靠质量、客户满意靠真诚。**”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/T19580 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。



图表 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》、《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》、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	执行浙江制造团体标准 T/ZBB 0942—2019《流体输送用超级奥氏体不锈钢无缝钢管》

公司制定了《内部审核控制程序》、《管理评审控制程序》、《不符合、纠正与预防措施管理程序》，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《不符合、纠正与预防措施管理程序》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。

2.2.4 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，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。依据编制控制计划、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。

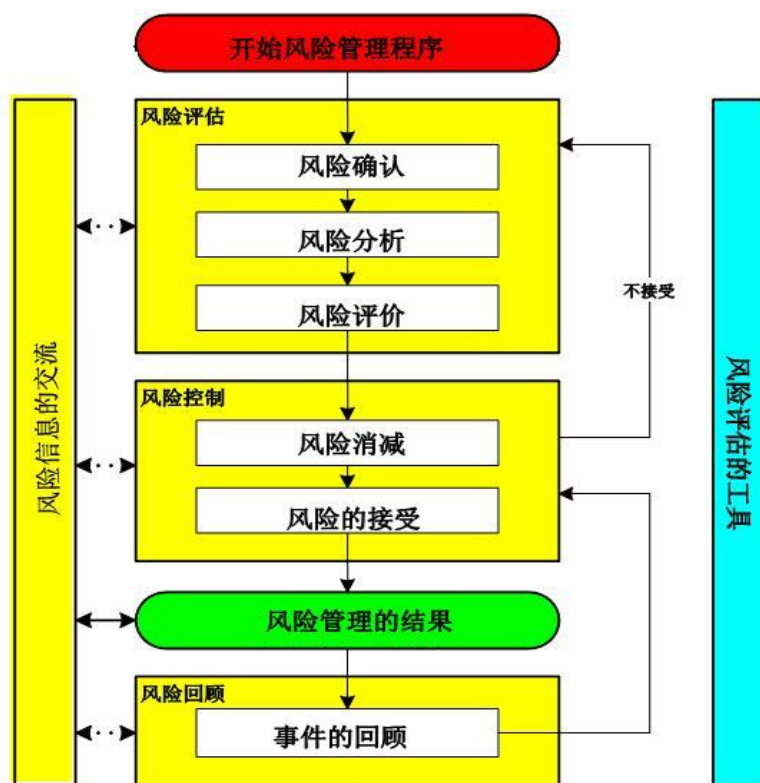
对热处理特殊工序实施控制。

在工序，实施三检制，即自检、互检、专检，对产品质量进行严格把控。在整个流程中，如进货检验、过程检验、最终检验，进行层层把关。并根据需要，开展质量管理体系审核、过程审核、产品审核等工作。

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，技监部、生产部为副组长，安环设备部、供应部、综合部、销售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。

公司加强防范和降低质量安全风险，建立并保持《质量诚信控制程序》、《质量失信事件应急预案》，以针对潜在的质量失信事件或紧急、突发事件，做出快速及时的响应。避免、减少、控制对组织品牌效应产生的负面影响。

图表 2 风险管理流程图



2.3 质量诚信管理

2.3.1 总则

1、质量诚信方针：以质量求生存，以科技求发展，以管理求效益，以诚信求市场。

2、企业质量诚信经营方针以质量诚信经营来满足顾客需求和社会责任为关注焦点，充分体现对顾客需求在承诺；对质量诚信管理体系的有效性进行持续改进。管理评审对质量诚信方针适宜性、持续性做出评价并进行相应的修改，使其持续地适合本公司发展的宗旨，质量诚信经营和满足顾客要求。

2.3.2 质量承诺

1) 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》、《劳动法》以及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。

2.3.3 运作管理

1) 产品设计诚信管理

公司产品设计与研发是从研发立项、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) 原材料采购诚信管理

公司根据原材料对产品质量构成的风险程度，将原材料分类管理。对原材料供应商，除了必须符合法定的资质外，还要定期进行现场查验。对重要原材料进行风险分析，视供应商提供原材料的质量情况决定是否需进行现场审查。并对原材料供应商应当建立质量档案。对采购的原材料批次进行检验，凡未达到规定标准的原材料一律不得入库使用。

在原材料采购方面，对供应商的相关资质进行严格审查，确保原材料符合质量要求。

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、岗位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”，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原材料平衡，保证原材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化建设水平，在应用 ERP 系统对整个生产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。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。生产操作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。

2.3.4 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。

2.4 质量管理基础

2.4.1 总则

产品质量是企业的生命线，是开展经营活动的基础。在多年的经营过程中，企业按照现代化和精细化管理流程，严格制定质量标准化、计量化、将认证体系落实到实处、并通过检验检测管理等方面，产出标准化、高效率的产品。

2.4.2 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。

2.4.3 计量管理

公司严格执行《监视和测量资源控制程序》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。

2.4.4 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%。

2.4.5 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/ZBB 3005—2022《流体输送用超级奥氏体不锈钢无缝钢管》规定的要求。技监部负责编制原材料检验规程，负责进货的抽检，负责不合格原材料处理；仓库负责点收原材料的进货数量、名称及账务等。

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



序，公司开展严格的产品过程检验。技监部负责制订过程检验流程、成品检验流程和检验规程，设立最终检验的检验点，并负责组织检验工作；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：

图表 3 先进测量设备举例

序号	检测仪器名称	规格型号	数量（台）
1	便携式光谱仪	XL2 100G（美国）	1
2	直读光谱仪	SPECTROMAX(德国)	2

2.5 产品质量责任

2.5.1 总则

公司坚持 “1、热忱对待顾客，以诚信获双赢 2、以人为本，信任和尊重个人；3、专注有意义的创新，追求卓越的成就与贡献；4、持续改进，靠团队精神和力量达到共同目标。” 的核心价值观，始终如一地追求以质取胜，视产品质量为企业的生命，按国家标准、浙江制造标准、企业标准严格生产，为客户提供一流的产品和服务，从而更好地实现企业效益。

2.5.2 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，目前已被国内行业的认可。

2.5.3 产品售后责任

1) 建立与顾客接触的主要渠道

公司提供不同的沟通平台，方便顾客查询信息、交易和投诉，见图表 4，要求销售人员对顾客要求及时进行分析，针对存在问题，积极改进。



图表 4 关键顾客的主要接触方式及要求

类别	接触方式	关键顾客需求	顾客要求的落实
查询	电话/传真	工作时间有人接听、态度好、能迅速有效处理问题，1个工作日内回复	公司的规定
	公司网站	网页加载快速、信息查询方便、资料详实、更新及时	对网站设计，维护定岗定人，并定期更新和维护
	邮件	24 小时内接收并及时有效回复	公司管理规定
交易	顾客来访	专人接待、领导重视，服务好，速度快	专车接送，专人接待，各部门通力协作，特事特办，定制生产和服务
	订 货 / 交 货 / 付款	通过签订合同或年度供货协议的方式确定	形成文件明细，传达相关部门员工
	电话回访	语言表达清晰、准确，快速领会顾客表述，问题解答清楚	由区域经理、客户经理或经验丰富的营销人员与顾客互动沟通，必要时主管领导负责沟通
	调查问卷	重视意见和建议，及时改进	定期测评，设立专人负责，回收及时、全面，书面汇总分析，提交报告，制定整改计划，相关单位落实改进结果，将改进结果尽快反馈给顾客
投诉	电话/传真	24 小时有人接听/接收	做好记录
	邮 件 / 来 函 / 网页留言	安全，传达及时，处理迅速	由专人负责信函和传真的收取、传递、督办和备案，回复时间不得超过 24 小时
	顾客来访	专职人员负责接待并确认结果	以制度形式规定。
	实地处理	处理人员迅速到位，业务能力强，处理结果满意	及时办理退、换货。

2) 明确组织投诉管理过程

公司以提高处理顾客反馈信息的效率，将其视为自身改进的机会。

对于顾客的投诉，由售后服务部组织处理，在对投诉的问题进行调查



分析后，一方面制订对顾客的解决方案，包括制订整改方案、理赔方案等，并经顾客确认方案后组织实施，直至顾客满意。另一方面组织公司内部制订对该问题的整改方案，并组织实施，对内部整改计划及实施结果，还要根据顾客的需要向顾客反馈，获得顾客的确认。内部整改的组织即包括公司内部整改的组织，也包括对相关方整改的组织、验证。

3) 使建立顾客关系的方法适合组织发展方向及业务需要

公司定期对建立顾客关系的方法进行评价，以适合于公司的战略规划和发展方向。

(1)根据顾客档案管理系统信息，定期分析主要顾客流失信息，对建立顾客关系的方法进行评价和改进。

(2)公司对重要合作伙伴，定期进行评价、改进、沟通和维护，遇到市场波动、供求变化等不确定因素时，处理与顾客关系的方法也将随之作出相应的调整。

(3)根据公司的战略的要求，不断改进建立顾客关系的方法。公司通过建立战略合作伙伴关系、不断改进与顾客的关系。

(4)根据顾客的意见，随时改进顾客关系的方法。通过电话、市场走访等形式，了解顾客对公司战略定位、产品质量、售后服务等方面的意见和建议，不断完善建立顾客关系的方法，并从顾客处收集标杆、竞争对手的相关信息用以学习改进。

4) 公司的《流体输送用超级奥氏体不锈钢无缝钢管》的质量承诺：(1) 建立客户服务热线，客户有诉求时，应在 24 小时内响应；(2)自客户接收之日起 24 个月内客户正常使用，若出现产品质量问题，提供无条件换货；(3) 由制造商家负责运输时，应提供下列服务：①出现产品缺件或因其他原因引起的产品缺失，免费补齐所缺产品；② 在制造、运输、装卸过程中出现损伤，提供免费更换和修复服务；(4)制造商应提供安装技术指导服务。

5) 公司处理问题的理念为，“是我们的问题我们承担责任并且立即改正，不是我们的问题，我帮客户一起分析寻找问题的真正原因”。为客户解决问题是我们产品的一部分。公司引进 ERP 管理系统，所有销售数据录

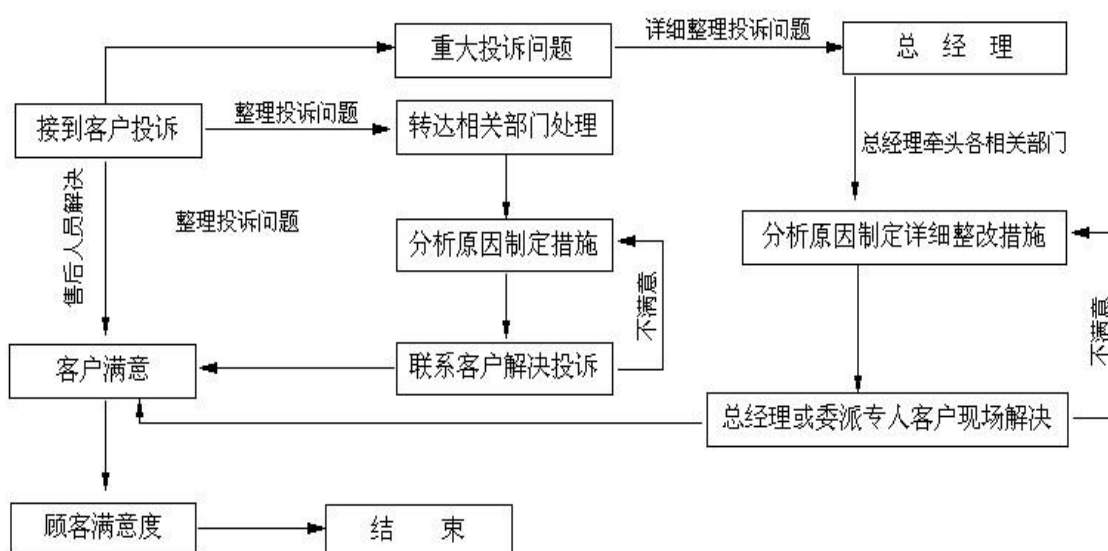


入 ERP 系统方便从原料批次到成品批次均可清晰查询，客户如遇到任何问题均可从源头查询问题并，有效解决。

公司建立完整的客户信息系统，能清楚记录客户信息，以便为客户提供更优质的服务。

6) 遇到重大投诉时，由总经理直接安排处理，专人负责，直至客户满意。

图表 5 顾客投诉处理流程图



2.5.4 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，致力成为卓越的企业公民。

1) 公共责任

(1) 积极履行质量安全、环境保护、节能降耗等方面的责任

公司高层重视环境保护、安全生产、职业卫生、节能降耗等工作，通过环境管理体系认证、清洁生产审核阶段性验收以及安全生产标准化创建等，建立相应的管理制度与安全事故应急处理机制，定期开展应急演练活动，实现日常控制，在生产生产过程中做到“三废”与噪声达标排放，实现安全生产目的。



(2) 预见并防范隐忧

公司通过用户调查、周边社区居民走访，新闻媒体报道研究，等方式了解和分析公众对公司产品、服务和运营中对节能降耗、安全生产等方面的隐忧，并制定了相应的应对措施，具体见图表 6。

图表 6 公共责任的预见和应对

控制项目	隐忧	提前的准备
环境保护能源消耗资源综合利用	随着环境的不断遭到破坏，各国都加大了对环保、能耗和新能源开发的重视	1、设备改造，降低设备能耗
		2、实现节能减排，消除公众的隐忧
		3、实施 ISO14001，注重环境保护
安全生产	安全生产工作忙时会被忽视	公司对重大危险源进行定量分析，采取有效地控制和治理措施，推进“危险辨识-实施控制-安全评价-持续改进”循环管理，消除公众的安全隐忧
公共卫生	以人为本已成为社会发展的新趋势	1、职业病危害因素检测、员工健康体检
		2、提高福利待遇等

(3) 应对风险及持续改进的相应绩效指标

公司针对社会有影响的重点方面均设计关键过程、设立监控指标，并定期进行监控，详见图表 7。

图表 7 公共责任控制表

控制项目	影响指标	相关风险	国家行业标准	内控指标	测量方法	控制过程及方法
环境保护公共	噪声 废水 废气等	环境污染 干扰居民生活	国家标准	执行相应的国家标准。 废物分类管理、	内部监测 第三方	按环境管理体系标准管理、环境影响评价标准制定



卫生				妥善处置。	测量	文件控制。
能源 资源 利用	电、水	增加生产 成本 浪费能源 资源 影响持续 发展	节约能源法	按年度公司能耗 目标指标、部门 目标达成考核	统计 分析	1、建立能源消耗 计量系统及考核 标准； 2、建立年、月度 维修保养计划； 3、组织维修人员 技能培训。
安全 生产	物体 打击 机械 伤害 触电 火灾	人员伤亡 财产损失 影响社会 稳定	工亡、重伤、 重大火灾 一般轻度工伤≤5%	工亡、重伤、 重大火灾为零； 一般轻度工伤≤ 1‰。	安全评 价 定期检 查 消防器 材 点检等	1、执行安全生产 “三同时”； 2、进行三级安全 教育、签订安全管 理责任状； 3、为员工配备劳 保用品，特种作业 持证上岗。
产品 安全	产品质 量安全	产生人体 伤害	国家标准	产品出厂检验标 准	内部监 测	原材料进货检验， 产品实行出厂全 检。

2) 道德行为

(1) 遵守诚信原则，建立组织的信用体系

公司建立了一整套信用道德规范、信用行为评价标准等一系列信用道



德管理体系，正确处理好与企业、合作者、公众和社会之间的关系，做到讲道德、守信用、遵合同、依法纪。

①为规范员工职业行为，树立廉洁从业、勤勉敬业的良好风气，遵守公司的职业道德和行为准则。

②公司设立专门的审计部门，定期开展审计和法律法规教育，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，提高职工守法观念。

③从意识、行为上加以教育、引导，严格要求品行。公司以“德才兼备以德为先，靠得住、有本事”的标准去选好人、用好人、育好人、发展人，努力培育一支“忠于公司，思想上进，敬业爱岗”的公司团队，任何人违犯国法、触犯公司“高压线”，一律严惩不贷。

④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、公众等关系，做到重信誉、重承诺、重合同、守信用，精诚合作、互惠双赢。

(2)建立组织内部、外部和组织治理中符合道德规范的关键过程及绩效指标

公司建立对道德行为实行监督的测量方法和指标见下表，为确保内部运行符合道德要求，公司领导在组织内倡导诚信，践行诚信，并制定了道德行为测量指标与方法，设立了事前预防、事中控制、事后监督的管理机制。在主要部门监督的基础上，设立了独立的审计部门加强审计监管，并设立总经理信箱、员工意见箱、网络等形式发挥群众监督的作用。在员工《奖惩条例》制度中，专门单章规定了员工申诉，对员工申诉的流程、处理进行了明确的规定，保障了员工的权利。

图表 8 道德行为控制的测量方法和指标

监督对象	监督部门	测量方法	测量指标
高层领导	公司廉洁督查领导小组及上级	投诉举报	违纪违章事件



	有关部门		
职能部门	公司廉洁督查领导小组	内部审计	违纪违章事件
	公司的合作伙伴	信用评价	信用等级
	公司员工	员工满意度测评	员工满意度
公司生产经营 活动	税务综合部门	税务检查	依法纳税
	有关主管部门	财务检查	财务报表真实性
	合作伙伴	合同履行情况检查	合同兑现率

3) 公益支持

公司将回报社会、奉献社会作为企业价值观的内涵延伸。根据公司的发展方向、战略目标、价值观要求，制定了公益支持规划。以下是公司近三年的公益活动及捐款项目：

图表 9 近三年公司公益捐款情况

支持领域名称	支持内容	金额（万元）
慈善捐款	2022 年各项慈善捐款	7.4
慈善捐款	2023 年各项慈善捐款	22
慈善捐款	2024 年各项慈善捐款	9.4

2.5.5 质量信用记录

在报告期内，公司无质量信用不良记录 and 良好记录情况。



第三部分：报告结语

3.1 未来展望

质量管理是企业的软实力，信用是企业的根本。公司一直以品质而自豪，只有持续改进的质量管理系统，良好的信用需要卓越的质量支撑，需要优秀的服务维系，未来公司将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。以卓越的产品质量占领市场，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，全面强化全员维护名牌形象、

公司落实在过程质量监管上，不断提高工作责任心和管控力度，为广大客户提供优质产品和服务，坚决履行企业的质量主体责任，以质量为基、信用为本，向质量要效益、促发展，真正达到诚信经营、以质取胜。

3.2 读者意见反馈

尊敬的读者：

感谢您阅读本报告，为了持续改进公司质量诚信问题，提高质量服务水平，我们真诚的希望您能对本报告给予评价，并提出您的宝贵意见，我们对此非常感谢！

您可以选择以下方式提出您的意见或建议：

联系方式：浙江永上特材有限公司

地址：浙江省丽水市遂昌县妙高街道大桥村

电话：0578-8190196

网址：<http://www.ysspipe.com/>

《浙江永上特材有限公司 2024 年度质量诚信报告》读者意见反馈表

姓名：

工作单位：

联系电话：

电子邮箱：



调查内容：

1. 您是否在本报告中获得了您所要了解的信息？ ☐是 ☐否
2. 您认为本报告是否全面反映了本公司质量诚信状况？ ☐是 ☐否
3. 您认为本报告是否全面反映了本公司质量管理状况？ ☐是 ☐否
4. 您认为本报告是否全面反映了本公司相关方质量诚信状况？
☐是 ☐否
5. 上述内容如选择“否”请说明具体内容，同时欢迎提出相应意见和建议。