

“浙江制造”认证

2024 年度质量诚信报告



振石集团东方特钢有限公司
2025 年 9 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。

振石集团东方特钢有限公司

2025 年 9 月 10 日

组织范围：

振石集团东方特钢有限公司

报告时间：

本报告涵盖的时间范围为 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日，
本报告为振石集团东方特钢有限公司第 2 份质量诚信报告。

发布周期：

一年

报告获取方式：

公司内部

企业简介

振石集团东方特钢有限公司，位于秀山绿水、瓯江源头的浙江省嘉兴市南湖区新丰镇工业功能区（北区），占地面积190000平方米，建筑面积75000平方米，振石集团东方特钢有限公司主要生产不锈钢板卷，所处行业为钢铁行业。钢铁行业是以从事黑色金属矿物采选和黑色金属冶炼加工等工业生产活动为主的工业行业，包括金属铁、铬、锰等的矿物采选业、炼铁业、炼钢业、钢加工业、铁合金冶炼业、钢丝及其制品业等细分行业，是国家重要的原材料工业之一。

公司具有先进的熔炼、制造、机加工设备；铸造工艺先进，检测设备齐全,主要设备均系德国、台湾进口。有快速中频炉，炉前测温自动记录仪，直读光谱仪可进行炉前快速分析，具有先进的检测中心，拥有X射线数字成像检测系统，磁粉探伤，金相，超声检测，和一些机械性能检测设备。

我们公司主要产品有：300系奥氏体不锈钢、耐热奥氏体不锈钢、超级奥氏体不锈钢、双相不锈钢、超级双相不锈钢、马氏体不锈钢、耐蚀高温合金等板卷产品，其产品在石油、石化、链条、化学品船舶、硫酸、硝酸、磷酸、脱硫、脱硝等行业广泛应用，年产量约为70万吨。

目 录

第一章 质量理念	3
1.1 企业使命	3
1.2 公司愿景	3
1.3 核心价值观	3
1.4 公司经营理念:	3
1.5 质量方针	3
1.6 品质承诺	3
1.7 质量方针的诠释	3
第二章 质量内部管理	3
2.1 质量管理机构	4
2.2 质量管理体系	6
第三章 质量诚信	7
3.1、产品设计、原材料或零部件采购、生产和售后过程中的质量诚信管理	7
3.2 质量文化建设	9
3.3 营造诚信守法环境	11
第四章 质量基础	12
4.1 产品标准	12
4.2 计量水平	12
4.3 认证认可情况	12
4.4 特种设备安全管理	12
第五章 产品质量责任	14
5.1 产品质量承诺	14
5.2 产品荣誉情况	14
第六章 质量风险管理	15
6.1 质量投诉	15
6.2 质量风险监测	16
6.3 应急管理	19
结 语	20

第一章 质量理念

1.1 企业使命

绿色智能制造、传承百年不锈钢。

1.2 公司愿景

走专业发展，铸造一个具核心竞争能力和核心价值的铸造产业。

1.3 核心价值观

成为不锈钢优势技术引领者、致力高端装备特材供应商。

1.4 公司经营理念：

稳健经营，持续提升。

1.5 质量方针

用户满意是承诺，产品一流是追求，安全环保为准则，持续改进作保障。

1.6 品质承诺

出厂产品可通过炉号追溯产品的原材料采购、过程检验、成品检验记录等过程信息。

客户问题反馈应在 8 h 内响应，经确认为产品质量问题的，应在 72 h 内提出解决方案。

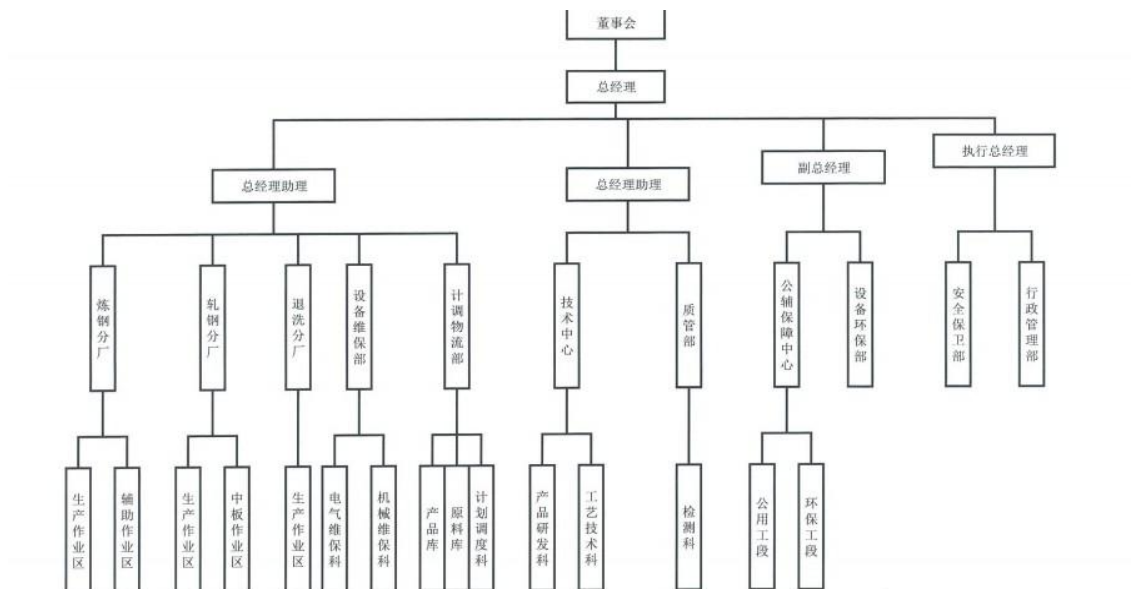
1.7 公司质量方针诠释

企业发展靠不断创新，研发创造新工艺，提炼引进先进管理理念，开拓创造新的市场，与时俱进，拓展企业发展空间；诚信经营，以真诚的态度面对客户，以坦诚的心态争取政府各阶层和客户的支持帮助；终极目标是达到国家、社会、企业的共赢；壮大企业、方便客户、服务社会，公司以负责任的态度，为共建和谐社会做贡献；公司全体干部员工同心协力坚持质量第一的宗旨，注重细节，以严格的管理为顾客提供优质产品和优质服务；发扬锲而不舍的精神，追求持续改进；通过不懈努力来满足顾客的需求，增强顾客满意度；依靠质量和信誉占领市场份额，使企业不断发展壮大。

第二章 质量内部管理

2.1 质量管理机构

2.1.1 组织架构图



2.1.2 管理者代表

经公司最高管理者任命、并授权其在质量管理体系方面指挥和控制系统。负责推动公司质量方针、目标、战略的具体实施、评价和改进。具体职责包括：

- 组织质量方针、目标和《管理手册》的宣贯；
- 按照 ISO9001：2016 标准，建设和完善公司质量管理体系，提升质量管理水平；
- 根据公司发展的战略需要，组织更改、修订和完善《管理手册》和相关文件；
- 宣传、贯彻公司质量方针，并对各单位质量管理体系运行情况进行监督、考核；
- 督促业务部门质量改进计划实施和质量意识的提升，改善质量管理体系运行效果；
- 公司就质量管理的有关事宜与外部联络和通；
- 向公司汇报质量管理体系的业绩，包括改进的要求。

2.1.3 管理人事部

--根据公司发展战略及质量目标，组织分解至公司各职能部门，并负责督导、协调各部门目标分解执行情况；

--协助管理者代表进行质量管理体系监视和测量的策划及持续改进的策划；

--协助管理者代表组织内部质量体系审核，负责第二方、第三方审查的组织、协调、跟踪、验证等工作；

- 协助做好管理评审准备工作和输出报告执行情况的跟踪验证；
- 负责质量管理体系文件、记录的归口管理；
- 制定质量管理制度，不断提高质量管理水平，开展质量改善活动；
- 负责对各职能部门质量考核的落实、执行；
- 负责组织指导数据分析方法的应用并监督；
- 负责认证产品标志的管理。

2.1.4 质管部

- 具体实施本过程的质量管理，开展各项质量管理活动，编制年度质量提升计划，支撑公司高品质制造及质量目标的实现；
- 在总经理领导下，负责公司质量目标的层层分解落实；
- 组织实施来料检验、过程检验、成品检验；
- 根据产品标准和技术要求，编制进货、过程和最终产品检验标准（原材料除外）；
- 负责各部门内部组织对不合格品评审和处置，并对生产过程中出现和流转下工序的废品进行监控、确认；
- 负责到期测量量具及测量设备的送检，正确使用监视测量装置；
- 负责对质量数据的汇总、统计和分析，负责因产品质量问题所采取纠正措施实施的跟踪验证；
- 负责协调、组织解决车间之间的工艺、质量问题；
- 负责对质量事故的调查、处理，跟进验证整改措施结果；
- 负责认证产品的例行检验和确认检验。
- 组织实施产品出厂监督抽查测试、新品试验评价测试、客户验货等各项工作；
- 根据产品标准和技术要求，进货、过程和最终检验标准的批准；
- 负责对质量检验数据的汇总、统计和分析，以及所采取纠正措施实施的跟踪验证；
- 负责对质量事故的调查、处理，跟进验证整改措施结果；
- 参与新产品试制、试产的测试及评审，验证其性能及工艺性；
- 负责质量事故的调查和提出处理意见；
- 负责客户投诉处理与督导责任单位改进；
- 负责对特殊工序、关键工序进行控制、监督和检查；
- 负责参与供应商的评审、评定、绩效汇总，对供应商有最终的否决权；
- 负责公司质量成本的统计、汇总和分析；

- 负责对认证产品一致性的监视，确保产品的一致性。
- 负责产品各项认证检测工作；
- 负责监测装置的登帐、编号、标识、周检、维修、建档等管理；
- 根据各监视测量仪器的重要度及特性编制操作规范。

2.2 质量管理体系

1、公司按照 ISO9001：2016 标准要求建立质量管理体系，将其形成文件，加以保持和实施，并持续改进其有效性。为此应做到下述要求：

- a) 确定质量管理体系所需要的过程及其在整个组织中的应用，并根据这些过程对产品品质的影响大小及复杂程度进行相应的控制；
- b) 确定过程之间的内在联系、顺序和相互作用；
- c) 确定所需的准则和方法，以确保这些过程的运行和控制有效；
- d) 确保可以获得必要的资源和信息，以支持对这些过程的运行和监视；
- e) 监视、测量（适用时）和分析这些过程，以了解过程运行的趋势及实现策划结果的程度，并根据分析对过程采取必要的措施，以实现持续的改进；
- f) 本公司确保对任何影响产品符合要求的外包过程加以识别，并实施控制。本公司涉及公司外包过程是产品运输服务过程。对外包过程的控制，按 ISO9001：2016 标准的 8.4 条款要求进行控制。

最高管理者必须确定在组织的相关职能和各层次上的质量目标和衡量方法，公司的质量目标和衡量方法必须包含在经营计划中。质量目标必须是可达成、可测量的，且与质量方针保持一致。质量目标必须包括满足产品要求所需的内容，并且落实顾客期望；目前公司总的质量目标项目如下所示：

- 1) 报废率小于 10%；
- 2) 原材料采购批次合格率为 99%；
- 3) 顾客满意度平均分达 87%分以上；顾客满意率 96%以上

以上项目在每年年度计划时定出实际目标值。

2、公司先后通过了 ISO9001:2016 汽车行业质量管理体系认证、ISO 14001: 2015 环境管理体系认证、ISO45001:2018 职业健康和安全管理体系认证，并有效导入到各岗位，提升各部门的管理水平。

第三章 质量诚信

3.1 产品设计、原材料或零部件采购、生产和售后过程中的质量诚信管理

3.1.1 产品设计诚信管理

振石集团东方特钢有限公司在特殊不锈钢工业板研发方面具有雄厚的科研实力和研发平台。2010 年以来，振石集团东方特钢有限公司利用与国内高校的合作，先后与浙江大学合作建立了“浙江大学-振石集团东方特钢有限公司新材料研发中心”，“产学研中试基地”和“院士专家工作站”；与上海大学合作建立了“联合腐蚀试验室基地”、“博士后工作站”、“材料基因组联合研发中心”。振石集团东方特钢有限公司在不锈钢工业板研发方面成绩显著。企业通过联合研发、独立技术创新等多种科研方式，获批和申报专利 171 项，获得授权专利 128 项，其中有效发明专利 16 项；获得省级技术创新项目 1 项，省级重大专项 1 项，市区级项目 9 项，其科研成果获得省科技进步奖二等 1 项，省科技进步奖三等 1 项，市科技进步奖一等 1 项，市科技进步奖二等 1 项，区科技进步奖三等 1 项。公司生产设备先进，配套设备完善，拥有顶尖的研发团队，专业的设计人员，销售及服务，且整体行业趋于良好，发展前景良好。

3.1.2 原材料或零部件采购诚信管理

公司规范采购制度，完善管理体系。根据采购管理中的成本效益、质量优先、进度配合、公平竞争、“同等质量比价格、同等价格质量比服务、同等服务比实力”等原则，制定了《不合格品控制程序》、《供方管理程序》、《采购管理程序》、《产品监视测量控制程序》等相关程序文件，对采购相关工作进行制度规范。

实施供方绩效评价体系，对过程因素实行控制和测量。对潜在供应商依据《供应商调查表》进行调查，从质量管理、生产能力、技术开发能力、交付能力、体系运行情况等几个方面进行评价，并出具《供应商评定报告》，根据得分确定为 ABCD 等级。建立《合格供方名录》，每月对供应商从质量、价格、交期、服务等几个维度进行考核，形成《供应商绩效评价表》，根据得分结果分为 ABCD 四个等级，列为 C 级的要求服务期三个月内上升至 B 级，否则降为 D 级，适当减少订单量，连续二个月列为 D 级的或半年内两次 D 级的，强制取消供应商资格，对供应商出现的质量问题，开具《品质异常单》，并要求供应商出具整改报告，制订年度的《供应商审核计划表》，从品质、价格、付方式、交期、服务等五个方面对供应商进行年度考核，形成《供应商定期考核表》，为优秀供应商评选提供依据、

坚持最低总成本的策略建立服务供给渠道，与部分供应商建立战略合作伙伴关系，从技术、资金、设备对供应商进行帮扶。

3.1.3 生产过程诚信管理

公司结合战略目标、技术水平、生产实际对产品的生产过程进行了设计，并制定了《生产过程管理程序》、《不合格品控制程序》及《持续改进控制程序》等程序文件。生产部门根据订单、库存以及采购情况，将计划合理分配到各车间。各车间按计划组织生产，生产部对整个生产过程的检查、协调、评审等工作，做到快速、准时和有效，并控制逐级管理，使各车间按时、按质、按量提供合格产品。

制定程序性文件，规范生产过程。按照《生产过程管理程序》、《设计开发控制程序》等指导文件，结合产品的生产特点、易出现的问题和相关方要求，制定系列程序文件、实施细则和检验标准、规范。对影响产品产量和质量的相关因素进行控制，使生产过程按确定的程序在受控状态下进行，确保产品产量和质量符合要求。

实施数据化管理，有效支持过程控制。基于行业特点，产量和质量方面的问题往往是通过车间主任代表员工来进行报告，在这个环节上容易存在瞒报、漏报现象。公司通过增加现场统计来提高数据的及时性和准确性。数据结果通过邮件传递给管理者，使其对每月的产量、质量情况一目了然，便于根据报表中各类突出问题向下级部门提出整改要求。

着力于产品质量控制，采取多种方式不断改进。公司高度重视产品质量，设置专职检验员岗位。遵循“不接收、不制造、不流转”的“三不”原则，由员工与专职检验员严格执行首件检验、中间巡检及末件检验三步骤，切实保证终端产品质量。车间管理人员或者质量经理定期对员工进行质量改进等相关培训，提高操作员工的质量意识，要求车间工人严格按照规定进行生产操作。对于现场发现的可立即处理的质量问题，车间主任或检验员及时组织相关人员改进；对于由长期数据统计发现的质量问题，则通过召开月度、季度、半年度质量管理会议进行挖掘和整改。通过设置质控点、半成品检查等手段，搜索产品质量薄弱环节，有针对性地发动员工进行质量攻关。组建专题小组，查找统计数据所反映的生产过程中造成质量缺陷的内在原因，采取相应措施消除质量问题。

注重现场管理与安全管理。公司建立了现场管理指标，并严格按照 5S 标准执行。制作工艺操作看板，实现内部信息的交流与互动。要求车间做到机、法、人、料、环一体化，杜绝跑、冒、滴、漏，采取值班互检方式，一发现问题要及时解决，上级部门也会不定期地对车间生产现场进行实地考察。

在安全生产方面，要求员工在日常生产活动中严格执行《安全生产管理制度》和《生产现场管理制度》。与此同时，公司每年、每月会举行安全活动，旨在提高员工的安全意识，减少因员工的不当操作给员工和公司带来的不必要的损失。

3.1.4 产品售后质量诚信管理

营销部建立汇总客户信息，和客户要求汇总表，对客户要求进行评审，将客户特殊要求落实到公司的内部管理流程中去执行。每年按体系要求和客户要求定期进行内部审核，查找不足，落实各项纠正和预防措施，持续改进各项工作，满足甚至超越客户要求。

在销售额较大的客户外配置都现场服务人员，当发生客户投诉时，质管部在 8 小时内启动应急响应机制安排现场服务人员到客户现场服务，必要时 48 小时（本市）或 72 小时（外埠）内，质量工程师到客户现场服务。

3.2 质量文化建设

3.2.1 诚信教育

公司将员工学习和发展视为“投资”，把创建学习型组织，营造全员学习的氛围作为公司长期发展战略的重要组成部分。公司在中高层领导中倡议“日读一报、周读一刊、月读一书”的读书活动。为了能激励所有的员工都能参加学习，公司在每年专项列出教育培训经费，同时制订出各类教育培训计划，并跟踪计划的实施。通过“引进来、走出去”的方式培训人才，邀请了日本 SKO 精益生产培训机构，上海时代光华教育发展有限公司，北京长松文化传播有限责任公司到公司授课，开展技能、质量、营销、管理、战略、企业文化等多方面的学习培训，常年参加学习培训的东方特钢员工达 400 多人次。公司制定了《培训管理规定》，并对获得高学历、高级、中级职称的在职人员，分别给予相应的资金奖励。



图 3.2-1 各类培训活动

公司每年针对实际和市场形势，识别各部门的培训需求，制定员工培训规划和年度计划，开展职工教育培训，包括质量意识、质量知识、管理制度、专业知识等培训内容。公司每年制定并下发了《年度培训计划》等，对质量诚信教育进行了安排布置。

根据公司教育培训方案对全体员工进行了质量诚信和质量管理意识方面的教育培训，做到有计划，有安排，有检查，有考核，有总结，确保了培训效果和质量。

3.2.2 诚信自律

公司在品牌知名度不断提升的同时，始终将企业质量诚信建设视为重要的一环。树立先进的企业价值观和正确的经营理念，守法经营，自觉接受有关部门的监督管理。公司严格按照有关法律法规的规定，真实、准确、及时、完整地披露信息，并指定公司官方网站 [http:// www.zsess.com.com](http://www.zsess.com.com) 为公司信息披露的报刊和网站，确保所有相关方都能够及时的获取公司发布的信息；同时，公司通过邮箱等多种方式与相关方进行沟通交流。

3.2.3 企业文化

高层领导为使员工和相关方了解组织价值观等企业文化，通过多种方式和途径（表 3.2.3-1），全方位、多角度的向员工、顾客、供应商、政府及社会组织进行沟通，实现评价，达到推介企业，促进企业文化不断繁荣、发展。并围绕“**成为不锈钢优势技术引领者、致力高端装备特材供应商**”的核心价值观，建设富有特色，开放创新，公平正直的企业文化。”

表3.2.3-1 企业文化的传播方式

沟通对象	传播方式渠道	沟通方式
员工	拓展训练、入职培训、在职培训、专业培训、选拔培训等	员工参与
	《员工手册》、《公司会议管理规定》、公司官网、微信公众号、公司文件、企业文化墙、车间宣传栏、标语旗帜、企业宣传片等	潜移默化广泛传播
	公司网站、微信公众号、电话、EMS 系统、电子邮件系统、总经理信箱	双向沟通
	读书交流会、迎春文艺汇演、团拜晚宴、劳动综合技能竞赛、安全知识竞赛、中秋联谊活动、运动会、篮球赛、乒乓球赛等各类文体活动	员工参与
	优秀员工、合理化建议奖、年终总结大会及先进表彰大会等	榜样激励
	职工代表大会、员工座谈会、先进事迹座谈会、生产每日早会、部门月度例会、专题研讨会、绩效评审会、绩效面谈、年度总结表彰大会、员工满意度调查、党支部会议	交流座谈
顾客	公司官方网站、企业宣传册、产品手册、广告片、各种展览会、传真、电子邮件	传播为主注重反馈
	高层互访、客户供应商联合体会议、参加客户的供应商年会、专题交流会议、信息化系统	双向沟通
供应商	供应商大会、供应商座谈会、优秀供应商评选、供应商满意度调查、采购展会、实地考察、电话沟通、电子邮件、合同协议	双向沟通
政府	工作汇报、参观指导、公益活动、慈善捐赠、精准扶贫、企业网站、重大事	传播为主



沟通对象	传播方式渠道	沟通方式
公众	项公告、宣传册、宣传	注重反馈

公司将东方特钢的价值观、战略目标及业务战略编制成《员工手册》，使之成为公司每位员工必须知晓和遵守的“公司宪法”，涵盖了公司宗旨、基本经营政策、基本组织政策、基本人力资源政策、基本管理控制政策等内容。本着持续改进、民主决策的理念，《员工手册》每五年修订一次，由公司各层级优秀员工与董事会共同商议讨论并审核通过，确保宪章内容的合理性和实用性，提高企业文化执行力。

3.3 营造诚信守法环境

3.3.1 恪守诚信

公司成立以来，严格遵守各项法律法规，倡导诚信经营，创立至今，未收到一起经营、环境、安全、质量方面的投诉，如：省级研究院、省级企业技术中心、国家高新技术企业、中小企业贡献奖、社会责任奖、进步企业、纳税大户等，成立有浙江省博士后工作站等。

3.3.2 遵纪守法

公司高管带头认真学习《公司法》、《合同法》、《产品质量法》、《安全生产法》等有关法律，在国家规定的法令、规章、制度范围内进行生产经营活动，遵守企业的章程、决议、制度。《员工手册》对董事、总经理层贯彻执行法律、行政法规，履行诚信和勤勉的义务等方面做了明确的规定，并通过签订保密协议、竞业协议、授权代理职务协议等方式，坚持合法经营，依法纳税，诚信为本，一切活动遵守中国的法律、法令和有关条例规定。

公司认真贯彻执行《劳动法》等国家相关法律法规，依法与所有员工签订劳动合同，成立了完善的工会组织，积极保障员工权益，并将涉及员工利益的薪酬、劳动安全、社会保险与福利、职业培训等内容进行具体规定，定期组织体检及健康培训，有效维护了员工的合法权益。公司逐步导入 ISO14001 环境管理体系和 ISO45001 职业安全健康体系认证，通过对公司的生产和管理活动进行有效控制，针对人的不安全行为和物的不安全状态及企业管理的缺陷等进行全员、全过程的安全管理，并积极组织开展“6S”管理、安全操作培训等一系列活动，此外积极进行生产区域内通风改造、安装废气处理设备，不断改善员工的生活和工作环境。

第四章 质量基础

4.1 产品标准

公司具有完备的体系文件，按照 ISO9001:2015 质量管理体系要求及公司的实际情况，确保与管理活动、资源提供、产品实现和测量有关的过程都进行了有效策划，编制了适宜的文件，以使质量管理体系有效运行。

配备电液伺服万能试验机、碳硫分析仪、氧氮分析仪、紫外可见分光光度计、金相显微镜、摆锤冲击试验机、摆锤冲击试验机等检测设备，具备的炉前及成品化学成分分析、金相组织、力学性能、尺寸检验、内部缺陷、冲击性能等项目的检测能力。

4.2 计量水平

公司遵循“计量准确、科学公正”的原则，按照 ISO10012 的要求，覆盖从物资采购验收到产品出厂交付的全过程管理，配备了满足生产经营和质量要求的测量仪器、高低温试验机、高温老化机等国际先进的检测设备，保证了计量检测结果准确。

4.3 认证认可情况

公司先后通过并获得 ISO9001、ISO14001、ISO45001 管理体系认证，我们将确保按体系标准有效运行，并持续改进。

振石集团东方特钢有限公司 证书编号：CMS浙[2021]AAA3236 发证机构：中启计量体系认证中心	有效	认证项目/产品类别：测量管理体系	证书到期日期：2026-01-21
振石集团东方特钢有限公司 证书编号：165IP221750R0L 发证机构：中知（北京）认证有限公司	有效	认证项目/产品类别：企业知识产权管理体系认证	证书到期日期：2025-12-28
振石集团东方特钢有限公司 证书编号：15/22S9015R10 发证机构：杭州万泰认证有限公司	有效	认证项目/产品类别：中国职业健康安全管理体系认证	证书到期日期：2025-10-31
振石集团东方特钢有限公司 证书编号：CN10/21015 发证机构：通标标准技术服务有限公司	有效	认证项目/产品类别：质量管理体系认证（ISO9001）	证书到期日期：2025-10-20
振石集团东方特钢有限公司 证书编号：15/21E9027R10 发证机构：杭州万泰认证有限公司	有效	认证项目/产品类别：环境管理体系认证	证书到期日期：2024-11-03
振石集团东方特钢有限公司 证书编号：15/21EN0147R00 发证机构：杭州万泰认证有限公司	有效	认证项目/产品类别：能源管理体系认证	证书到期日期：2024-01-29

4.4 特种设备安全管理

我公司按照国家有关法律、法规、规章、标准等的要求，建立和完善了安全生产管理制度、管理制度和安全操作规程，并悬挂上墙。加强对职工的宣传教育，狠抓制度的落实工作，确保了各项制度的贯彻落实，有效杜绝了“三违”现象发生。

为了有效防范重、特大事故的发生，公司加强了对特种设备和特种作业人员的安全管

理，完善了特种设备和特种作业人员的安全管理制度，对特种设备定期进行保养和检测，及时整改存在的问题，确保设备保持良好的运行状态。公司的特种作业人员，经过上级主管部门培训并考试合格后，持证上岗，规范操作，确保了作业安全。

第五章 产品质量责任

5.1 产品质量承诺

- 1、本企业严格遵守《中华人民共和国产品质量法》等相关法律法规，依法诚信经营。
- 2、本企业依法管理和生产，落实质量安全主体责任。建立健全各项管理制度，完善各项记录和台账。
- 3、本企业周围环境、生产现场符合国家标准规定的要求。
- 4、本企业严格执行原辅材料检验制度，所用的原辅材料及包装材料符合相应的国家标准、行业标准及其相关规定。
- 5、本企业以“零缺陷”为目标，确保不合规格产品不出厂。

5.2 产品荣誉情况

公司按照“守法经营，依法纳税”的经营基本原则，严格遵守《公司法》、《安全生产法》等各项法律法规要求，恪守相关质量标准要求。

第六章 质量风险管理

6.1 质量投诉

为加强和完善售后服务环节，提升售后服务环节对公司经营品牌形象的正面影响，维护终端市场形象及客户的权益，规范售后服务人员的薪酬考核制度，提高售后服务人员的工作积极性，特制定《客户投诉管理办法》。

销售部负责客户投诉受理、立案、协调退货、补货、转卖、商务结案申请等工作。同时负责协调对外异议的索赔。

技术中心负责对客户投诉进行调查、判定和报告的出具，并向责任部门发起《纠正与预防措施通知单》并跟踪验证；技术中心负责对委外加工造成的异议发起索赔。

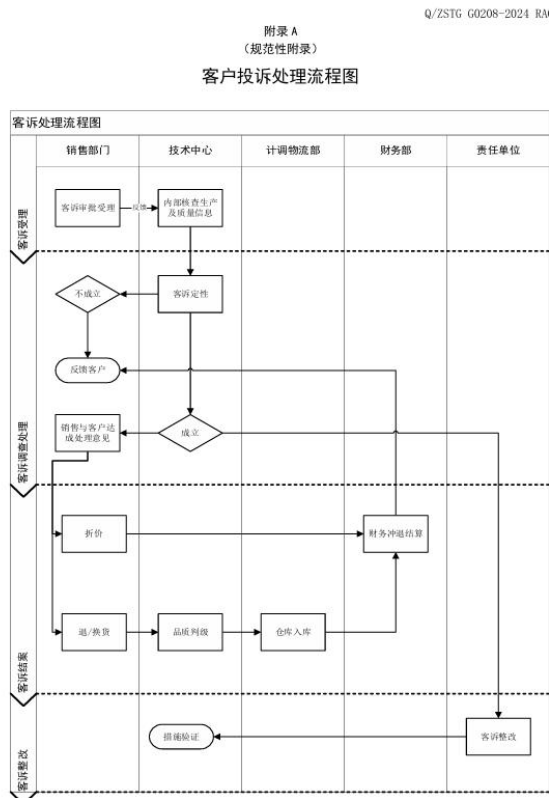
质管部对退回的产品进行确认并判级；质管部配合技术中心对委外加工造成异议的进行索赔。

计调物流部负责外协加工异议的协调处理；负责执行退货入库等相关程序。

财务部负责赔款、退款等异议相关结算的具体执行。

管理人事部负责对造成产品异议的责任单位进行考核。

图 6.1-01 投诉产品处置流程



6.1.1 客户投诉的立案

客户对我司产品质量或服务不满意，应向销售部提出书面异议函。书面异议函应需提供足够详细的异议品的相关情况，包括：合同号、钢卷号（或捆包号）、钢种、表面、规格、异议数量、异议重量、等级、切边状态、异议品存放地址、联系电话、联系人等资料以及异议情况描述。

顾客在提货或收货时提出投诉，应维持异议品原始状态或保留足够证据如照片、标签、运输验收单等。

顾客如在加工过程中发现钢卷（板）存在质量问题，应停止加工，并现场保留异议品。如用户对异议品保留有困难或生产急用，可在东方特钢技服人员同意的前提下，通过保留实物标签及缺陷样板、拍照、摄像等有效手段保存调查证据和相关资料凭证。

客户在投诉产品的计量问题时，应另附产品包装情况的说明、验收复磅码单等。

客户在投诉产品的合同执行问题时，应另附所签订合同的有关资料及合同执行情况的说明。

客户在投诉产品的包装问题时，应另附相关照片、实物标签等佐证材料。

客户在投诉产品存在运输问题时，须另附运单号、车船号、验收单等有关凭证。

销售部门根据客诉信息，审查立案，并填写《产品异议登记表》反馈给技术中心。

6.1.2 客户投诉信息的调查

技术中心接到《产品异议登记表》后，内部组织调查产品的生产信息及客户的使用情况。

技服人员处理客诉时，应参考客户投诉信息，在客诉发生原因和责任明确的情况下，直接出具《关于客户投诉的处理报告》；在客诉产生原因不明确，客诉不能定性的情况下，可根据客诉情况采取委托索要样品、厂内调查及现场调查处理等方式。

5.5 技服人员现场实物调查作业规范和要求

现场调查人员需携带的调查工具有：拍摄器材、千分尺、卷尺、放大镜、砂纸（一套）、手套、记号笔、胶带。原则上每次现场调查应齐备上述工器具，根据客户投诉的实际情况可酌情选配部分工器具。

现场调查时首先确认保留物是否是东方特钢产品，主要通过确认外标签、内标签、包装方式、板卷标识、表面状态等综合验证；无标签可查或已经加工成制品的保留物可以通过销售发票、用户的加工历史、企业规模或正规程度等予以验证，必要时可通过成份分析予以认定。

对于表面类质量的投诉，技服人员须要了解的项目：开卷方式（上开卷或下开卷）、开卷方向、缺陷位置、缺陷名称、缺陷程度、缺陷发生数量、缺陷产生的环节和原因等。

对于性能异议的投诉，现场调查人员须要了解的项目：异常品的数量、比例、用户加工的历史情况、用户加工工艺（加工方式、加工道次和每道次产品变形前后尺寸、中间是否退火等）、用户的加工工艺稳定情况（是否初次加工或者工艺是否有变更）、用户加工环境（加工机械、润滑油变更情况等），有条件时应要求用户再现加工过程，对该过程进行记录分析。

6.1.3 异议产品调查取样规定

产品异议调查取样的目的是为了分析缺陷产生原因、为异议整改提供支持。

产品异议调查取样指导原则：发现异议品上存在质检记录上没有记载的缺陷时应尽可能取样；发现异议品上存在与质检记录上记载缺陷程度不一致的缺陷时应尽可能取样。

在不违反上述取样原则的前提下，产品异议调查过程中，在缺陷形态、产生原因和责任十分明确的情况下，可以不必提取缺陷样板；在照片足够描述缺陷形态的情况下，可以拍摄照片而不必提取缺陷样板。由于东方特钢取样给用户造成的直接损失，在用户有经济补偿要求的情况下由东方特钢承担。

按规定需要取样但由于某种原因不能取样从而影响到原因分析和定性时，由导致不能取样的相关方负责。

样板的尺寸大小以能够反映缺陷形态和发生规律或能够开展机械性能分析为宜，需要提取矩形或超长的样板时，调查人员可将该类样板暂时封存在现场，事后协调运输至公司或由公司派技术人员到现场分析。

6.1.4 客户投诉的处理

客户抱怨及不成立的客诉，技术中心应以《产品质量投诉回复函》的形式给予Q/ZSTG G0208-2024 回复解释；如技服人员与客户达成不处理协议可以内部工作联系单结案。

通过调查公司产品信息，根据客户提供的产品缺陷信息，在异议发生原因和责任明确的情况下，直接出具《关于客户投诉的处理报告》或出具《产品质量投诉回复函》，报告经相关领导签字后加分发复印件给销售部门，原件由技术中心存档。

在客户投诉发生原因不明的情况下，派人现场调查或联络客户取样，技术服务人员根据现场调查或实验室对采取样品分析的结果出具《关于客户投诉的处理报告》或出具《产品质量投诉回复函》，报告经相关领导签字后分发复印件给销售部门及相关责任部门，原

件由技术中心存档。

销售部根据《关于客户投诉的处理报告》给出的处理意见，与客户沟通协商折让或者退/换货。

折价处理时，销售部发起《客户退货/索赔申请审批表》，销售部门损失多少按审批权限勾选填报《客户退货/索赔申请审批表》。当损失金额 ≤ 2 万元，需总经理审批； 2 万元 $<$ 损失金额 ≤ 5 万元，需特钢董事长审批；损失金额 > 5 万元，由总经理及特钢董事长审核，集团总裁审批。审批流程结束后，与客户签订《产品异议处理协议》，传递财务，进入财务结算流程。

6.1.6 退/换货处理

执行退/换货处理时，质管部根据技术中心提供的客诉报告及提出的退货产品处置意见预估产品损失，销售部门根据预估损失金额按审批权限勾选填报《客户退货/索赔申请审批表》。当损失金额 ≤ 2 万元，需总经理审批； 2 万元 $<$ 损失金额 ≤ 5 万元，需特钢董事长审批；损失金额 > 5 万元，由总经理及特钢董事长审核，集团总裁审批。待审批流程结束后，与客户签订《产品异议处理协议》。

当退回的货物拉回特钢仓库或外库时，计调物流部负责接收退回产品并清点数量；质管部组织销售、生产、技术中心对退回产品进行评审，并给出处理意见，质管部负责人根据处理意见核算准确损失并补全《客户退货/索赔申请审批表》，综判人员填写《退回产品处置表》，原件由技术中心负责存档备查。质检人员对退回的产品重新判级，下发放行单，计调物流部根据放行单重新入库。

当退货、换货或补货完成最终结案后，销售部门整理相关资料，传递给财务部，进行财务结算。如果退回货物重量增减超出溢短重量时，以实际退货量为准。磅差允许存在3‰。

6.1.7 返修处理

技术中心判定已销售的产品需要回厂返修处理时，需填写工作联系单报领导审批，工作联系单需写清返修的原因，返修的措施，返修产品要求以及返修来回运费承担方。

执行返修时，质管部根据技术中心提供的返修工作联系单及提出的处置意见 4 Q/ZSTG G0208-2024 预估返修成本，销售部门根据预估成本按审批权限勾选填报《客户退货/索赔申请审批表》。当损失金额 ≤ 2 万元，需总经理审批； 2 万元 $<$ 损失金额 ≤ 5 万元，需特钢董事长审批；损失金额 > 5 万元，由总经理及特钢董事长审核，集团总裁审批。根据运费和返修成本按内部审批权限分级报批。

6.1.8 因外委单位加工、发货、运输等过程造成损失，由技术中心会同相关部门向外委责任单位发起索赔。

6.2 质量风险监测

6.2.1 质量控制点。公司对产品质量关键特性、重要特性存在的风险进行重点控制并采取适宜的管理措施和方法。通过对质量控制点的人员能力、设备、作业指导书、环境等策划，使得产品质量关键特性、重点特性存在的风险处于控制中。

6.2.2 分层审核。由车间主任、班组长组成的按月、周、天三个级别对各生产工厂的生产过程、工艺纪律执行情况等进行监督检查，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。

6.2.3 可靠性验证试验。公司具有 2000 多平方米占地面积的检测中心，价值 5000 多万元的试验设备，拥有碳硫分析仪、氧氮分析仪、紫外可见分光光度计、金相显微镜、摆锤冲击试验机、摆锤冲击试验机等检测设备，具备的炉前及成品化学成分分析、金相组织、机械性能、尺寸检验、表面粗糙度、内部缺陷、力学性能等项目的检测能力。

6.3 应急管理

公司每年举行消防演练和各种灾害应急演练。公司制订了《危险源识别与评价控制程序》、《触电事故应急预案》等 6 个突发环境事件应急预案等，对火灾、中毒、机械、触电等均有相应的应急措施，并成立了应急指挥中心和应急救援专业组。



消防培训 (2)



消防培训

图 6.3-01 2024 年火灾应急演练记录

结束语

2024 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。

振石集团东方特钢有限公司

2025-9-10