

# 2017 年度质量信用报告

浙江中达特钢股份有限公司

二〇一七年十二月

# 目录

前言	一、编制规范.....	1
	二、高层致辞.....	1
	三、企业简介.....	2
第一部分	企业质量诚信文化	
	(一) 质量诚信目标.....	6
	(二) 企业质量诚信承诺.....	6
	(三) 企业质量诚信精神.....	7
第二部分	企业质量诚信管理基础建设	
	(一) 质量诚信管理机构.....	8
	(二) 质量诚信基础建设.....	9
第三部分	质量诚信管理	
	(一) 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.....	14
	(二) 企业质量社会责任的履行.....	16
第四部分	企业质量诚信建设绩效	
	(一) 主要产品品牌影响力.....	18
	(二) 企业主要产品质量荣誉.....	18
	(三) 主要产品社会信誉度(顾客满意度).....	21
	(四) 主要产品市场占有率(市场占有率).....	21
结 语	.....	22

## 前言

### 一、 编制规范

为了履行企业的产品质量主体责任，建立和健全质量诚信自律机制，主动向社会、消费者公开产品质量状况和质量承诺信息，接受社会监督，根据浙江省质量技术监督局关于组织开展企业质量信用报告发布通知的规定，按照完整性、客观性、时效性、通俗性原则，结合企业的实际情况，特编制本报告。

本报告所涉及的内容客观、真实、准确、有效，自愿接受对企业的有关情况进行公示，接受社会监督。

本报告的组织范围为浙江中达特钢股份有限公司。

本报告的时间范围为 2017 年度，即 2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日。

本报告所涉及的本公司数据系生产经营中所形成的真实数据，所涉及的其他企业数据系政府统计部门或行业协会所发布的信息数据。

获取方式：本报告有纸质版和电子版，请从公司办公室和公司网站获取。

### 二、 高层致辞

我们的使命是“为全球客户提供高性能工业用特种钢材”，愿景是“成为知名的特种钢材供应商”，核心价值观是“人本、和谐、诚信、创新、业绩”，经营策略“顾客为上，诚信服务”，质量理念是“以质量求生存，以质量求发展，向质量要效益”。我们要做的是不断提升公司的产品质量，不断进步，追求卓越。

质量第一、诚信经营是市场经济对所有现代企业的基本要求，是企业生存的基础。人无诚信不立，业无诚信不兴，国无诚信不强。诚实守信历来是中华民族的一种美德，诚实守信对国家来说是“国格”的体现，对企业来说是品牌和信誉的体现，对个人来说是人格和人品的体现。牢固树立“以质量求生存，以质量求发展，向质量要效益”的质量诚信理念，并在此基础上牢固树立为客户和消费者服务的观念，诚信经营，诚信立业，真正做到不坑害、不欺骗客户，为客户提供优质产品与服务。

我们将向各级管理者传达满足顾客和法律法规的要求，并通过他们向公司全体员工传达，同时所有员工都应该确立“下道工序是上道工序的顾客”的观念。

我们制定和发布了质量方针、环境方针、安全方针，并确保其得到有效贯彻，使每个员工都能充分理解其含义，将这一理念转化为生产、经营等各项工作中的自觉行动。

我们将通过管理评审，对方针、目标的实现、体系运行的适宜性和有效性、质量状况和质量发展趋势以及管理体系过程业绩等进行评价，以确保管理体系的持续改进。

### 三、企业简介

中达特钢是国家火炬计划重点高新技术企业，公司生产的不锈钢、精密合金钢管可广泛应用于核电、军工、石油、石化、锅炉、热交换器、给水、输气、电子电器、船舶及建筑领域。

中达特钢经过三十多年风雨历练，取得的主要资质与荣誉有：通

过压力管道元件制造许可证（TSG），民用核安全设备制造许可证，武器装备生产许可证，方圆标志认证集团三体系（质量、环境、职业健康）证书；挪威船级社（DNV）、英国劳氏船级社（LR）、法国船级社（BV）、韩国船级社（KR）、中国船级社（CCS）、美国船级社（ABS）六大工厂认可证书及美国石油协会 API 会标认证；2014/68/EU 欧盟承压设备指令认证；这么多资质认证极大地提升公司的声誉和管理水准，为公司的加速发展提供了有力保障。

公司致力于新技术新产品的研究和开发，是国家火炬计划重点高新技术企业、国家高新技术企业，公司的技术中心被认定为“省级企业技术中心”。我司生产的双相不锈钢无缝钢管（00Cr22Ni5Mo3N、S25073）及铁镍基合金无缝管 NS1402 (UNS N08825) 相继通过了全国锅炉压力容器标准化技术委员会的鉴定，并获得证书。其中我司生产的铁镍基耐蚀合金无缝钢管还获得了 2015 年度海盐县科技进步奖三等奖；2016 年度我司生产的核级仪表管被评为浙江省精品制造，核岛一回路管道关键装置还通过了嘉兴市首台套的鉴定。目前公司已获得 23 项专利，其中 6 项发明专利、17 项实用新型专利。

中达特钢产品先后被认定为嘉兴市名牌产品和浙江省名牌产品，公司的商标也先后被认定为嘉兴市著名商标、浙江省著名商标和中国驰名商标，“中达”字号被认定为浙江省知名商号。

2005 年 1 月公司生产的 022Cr22Ni5Mo3N 双相不锈钢无缝钢管获得了浙江省高新技术产品证书；

2007 年 12 月公司生产的 022Cr22Ni5Mo3N 双相不锈钢无缝钢管

获得了科学技术部颁发的国家重点新产品证书；

2010 年 2 月获得了县长质量奖；

2013 年获得了嘉兴市市长质量奖；

2013 年 7 月公司生产的 00Cr22Ni5Mo3N 双相不锈钢无缝钢管通过了全国锅炉压力容器标准化技术委员会组织的技术评审；

2013 年公司生产的核级仪表管在中核工程公司的见证下，与世伟洛克卡套进行九项试验并顺利通过，第一次取代进口仪表管用在昌江、福清核电项目；

2014 年 8 月公司生产的 NS1402 (UNS N08825) 无缝管通过了全国锅炉压力容器标准化技术委员会组织的技术评审；

2015 年 10 月公司生产的 S25073 (00Cr25Ni7Mo4N) 通过了全国锅炉压力容器标准化技术委员会组织的技术评审；

2015 年度获得了嘉兴市创新型企业（科技创新领军企业）；

2016 年 4 月海盐县科学技术进步奖三等奖；

2016 年度公司生产的核岛一回路管道关键装置为嘉兴市装备制造业重点领域首台（套）产品；

2016 年度公司的核级仪表管被评为浙江省精品制造项目；

公司为中国核能行业协会第二届理事会会员单位、中国容标委热交换器分会会员企业、浙江省和平利用军工协会，并参与中国容标委热交换器分会组织的 3 项行业标准：

NB/T 47019.1-2011 《锅炉、热交换器用管订货技术条件 第 1 部分：通则》；

NB/T 47019.5-2011 《锅炉、热交换器用管订货技术条件 第 5 部分：不锈钢》；

NB/T 47019.6-2011 《锅炉、热交换器用管订货技术条件 第 6 部分：铁素体/奥氏体型双相不锈钢》；

做精做强不锈钢是公司多年来一以贯之的发展战略，公司也一直致力于对尖端产品的开发与研究，如核电用管，从 1999 年起，公司陆续给泰山核电厂供应非核级不锈钢无缝钢管，目前公司是中核集团、中核建集团（二三公司、五公司）、中国核电工程有限公司、中广核工程公司的合格供应商，接轨核电，服务核电，共同为推进中国核电事业发展而努力，特钢的产品在秦山一、二、三期、福清、昌江、阳江、石岛湾高温气冷堆、工程试验堆、工程试验堆 CENTER 等众多项目得到运用。公司 2013 年生产的核级仪表管在中核工程公司的见证下，与世伟洛克卡套进行九项试验并顺利通过，第一次取代进口仪表管用在昌江、福清核电项目。

## 第一部分 企业质量诚信文化

浙江中达特钢股份有限公司有非常深厚的企业质量诚信文化底蕴，在以董事长金惠明为核心的领导人的精心培育下，形成了包括企业使命、愿景、核心价值观、诚信理念在内的独具特色的企业质量诚信文化体系。

### （一）质量诚信目标

产品质量是企业市场竞争中的可靠基础保证，诚信经营是企业遵纪守法的基本要求，目的是生产出符合质量标准和预定用途的产品。

“预防为主，风险控制” 企业注重生产过程中的产品的风险质量控制，在手段上以预防为主，通过风险分析工具和监控，将产品质量事故杜绝于萌芽状态。有明确的质量目标：

- 1) 交付准时率 80%
- 2) 一次交验合格率达  $\geq 96\%$
- 3) 顾客满意度  $\geq 85$  分

### （二）企业质量诚信承诺

1、严格遵守和执行我国《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国产品质量法》、《计量法》等有关法律法规要求。保证诚信经营，生产加工，销售、品牌宣传、售后服务活动诚信守法、不弄虚作假，并完善质量档案。

2、严格按相关产品的国家标准建立产品的质量标准并严格落实执行，确保产品符合质量要求及法律法规要求。



3、公司遵照 ISO 9001 质量管理体系，ISO 14001 环境管理体系，OHSAS18001 职业健康安全管理体系。通过内部审核及管理评审，推动公司的管理水平不断提升。

4、保证用于产品检验的检测量具、仪器设备经过校准（有资质的校验机构）并有效，使所有质量检验活动严谨有效，并通过质量活动的记录，保证其具有可追溯性。

5、公司承诺以顾客为关注焦点，以客户满意为企业的行为准则。

### **（三）企业质量诚信精神**

我们的愿景是“成为知名的特种钢材供应商”，使命是“为全球客户提供高性能工业用特种钢材”，价值观是“人本、和谐、诚信、创新、业绩”，“坚持质量第一，确保客户满意”是中达特钢的质量方针；“零缺陷的品质与服务”是我们奋斗的目标，均体现了企业质量诚信精神。

我公司对新入职员工进行培训时，“质量诚信”作为第一堂的必修课，要求每一名新入职员工都必须将思想、行动统一到公司的质量诚信管理体系中，熟练掌握和严格执行公司的质量管理制度，确保每一名员工都是质量管理工作的参与者、执行者和监督者。

## 第二部分 企业质量诚信管理基础建设

为了进一步提升质量管理水平，确保产品质量稳定和提升，我公司坚持开展质量管理体系、标准体系和测量管理体系建设，建立和健全了质量诚信管理机构，制定和完善了质量诚信管理制度，取得了相关的行政许可，不断强化检验检测能力，为公司的质量诚信管理工作打下了坚实的基础。

### （一）质量诚信管理机构

为了配合质量诚信管理体系正常运转，公司在组织机构上进行合理的划分，人员实施优化组合，由总经理担任公司质量诚信管理负责人，全面负责公司的各项日常工作。

下设总经办、财务部、信息部、生产部、质检部、采购部、销售部，各部门职责明确，分工合作，共同完成公司的质量诚信管理工作，保证质量诚信管理体系的有效运行和持续改进，实现质量诚信目标。

公司建立了质量方针，人员、厂房、设施和设备能保证实现质量方针和目标的条件。建立了独立的质量诚信管理体系及相关制度，设立了质量管理部门、生产管理部门等管理机构，明确了各部门及相应管理人员的职责。

### （二）质量诚信基础建设

## 1、行政许可

根据国民经济行业（GB/T 4754-2011）分类，我公司属于黑色金属冶炼和压延加工业中的 3140 钢压延加工，公司通过了国家质量监督检验检疫总局颁发的特种设备制造许可证；国家核安全局颁发的民用核安全设备制造许可证及欧盟 PED 认证证书。



## 2、认证许可

公司已经陆续通过了 ISO9001: 2015 质量管理体系认证证书、ISO14001: 2015 环境管理体系认证证书、OHSAS18001: 2007 职业健康安全管理体系认证证书等。



### 3、检验检测能力

我公司检测中心具有先进的德国直读光谱仪、万能试验机、高温拉伸试验机、蔡司金相电子显微镜、超低温微机冲击试验机、氧氮氢分析仪、红外线碳硫分析仪以及超声波探伤仪、涡流探伤仪、水压试验机、各种测量器具、内窥镜、测厚仪，不论是表面质量、尺寸公差还是各项理化指标，我们都有齐全的检测设备，保证了我们产品出厂的质量。

2009年起公司检测中心多次参加了由北京中实国金国际实验室能力验证研究中心组织的测量审核，其中2015年公司参加了中实国金的10项测量审核，包含化学分析、力学性能、晶粒度等，测量结果均为满意。

2016年8月份检测中心通过了中国合格评定国家认可委员会实验室认可证书（注册号：CNAS L9240）。

2017年我司又参加了中实国金的测量审核，包含不锈钢中化学成分分析（ASTM E1086-2014）、金属维氏硬度测试 HV5（GB/T 4340.1-2009）、不锈钢晶间腐蚀（ASTM A262-15）、抗拉强度 Rm、断后伸长率 A（GB/T 228.2-2015）、金属材料洛氏硬度测试/HRB（ASTM E18-16）、钢中碳硫的测定（GB/T 20123-2006）等共计7项，结论均为满意，并顺利通过了的监督及扩证评审。

#### 4、质量管理体系建设

公司先后通过了 ISO 9001 质量管理体系，ISO 14001 环境管理体系，OHSAS18001 职业健康安全管理体系等，且进行了体系整合，确保有效运行。

公司领导在高层领导会议上，通过宣传公司质量方针和目标，反复强调产品质量满足顾客要求与法律法规的重要性，倡导以顾客为中心，并将质量目标层层分解，落实到各部门，明确各岗位人员职责、权限，保证人员、设备、材料等方面的及时供应，确保了生产连续，质量满足标准要求。

公司为满足顾客需求，合理组织生产，拓宽市场，不断引进人才、购买设备，确保各种资源满足生产需要。对员工定期进行了培训，以便其能力能胜任所承担的工作；对厂房、设施、设备、检验设备、仪器严格规程管理，确保其良好运行，保证产品质量。

公司建立了质量控制、质量检验、生产操作标准，以加强对于生产过程中的工艺参数、人员、设备、环境等影响产品质量的所有因素加以控制，保证产品质量符合标准。

## 5、标准体系建设

公司 2007 年导入了企业标准化体系并创建“AAA 级标准化良好行为”试点企业，根据 GB/T 13016-2009《标准体系表编制原则和要求》重新编制了管理、技术标准体系表，建立的标准能全部覆盖标准化组织机构的所有部门，满足设计开发、生产、经营和财务管理，能指导企业系统运作。

## 6、测量管理体系建设

公司从 2009 年导入 GB/T 19022-2003/ISO 10012: 2003《测量管理体系—测量过程和测量设备的要求》标准，并相继获得 AA、AAA 级测量管理体系认证证书。

## 第三部分 质量诚信管理

我公司从原材料采购、产品生产交付到售后服务，从新员工入职培训、员工个性化培训到班组晨会，从企业经营、环境保护到社会责任，始终把质量诚信工作放在首位。

### （一）原材料或零部件采购、生产和售后过程中的质量诚信管理

#### 1、对员工的诚信教育

我公司在对新入职员工进行培训时，“质量诚信”作为第一堂的必修课，要求每一名新入职员工都必须将思想、行动统一到公司的质量诚信管理体系中，熟练掌握和严格执行公司的质量管理制度，确保每一名员工都是质量管理工作的参与者、执行者和监督者。

在员工的日常个性化培训中，质量诚信方面的内容占了很大的比重，不断强化和提升员工对质量诚信的认识，使员工乐于接受更加严格的质量标准的挑战。

在每天的班组晨会中，班组长都会通报昨天存在的问题和不足，今天质量注意事项，帮助责任员工分析原因，制定解决的办法。每月，开展质量工作评比，对在质量管控工作中表现优秀的员工进行奖励，对问题较多的员工进行处罚。我公司坚持“奖二罚一”的比例，以正激励充分激发员工的积极性，提振士气，不断强化员工对质量管控工作的热情。

#### 2、辅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，还要定期进行现场审计。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计。对 C 类物料的供应商，一般只考虑审计其资质。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。对采购的原材料批批全检，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。

### 3、生产过程诚信管理

公司生产部、技术部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。

### 4、风险监测和应急管理

我公司“质保部-质检科”垂直管理体系的建立和完善，使质检部



独立于生产部门之外，成为质量诚信管理的“第三方”监督人。

在具体生产过程中，质检员负责对车间当班生产情况进行监督、检验、检测；

在应急管理方面，我公司成立了“质量事故应急处理小组”，由公司总经理任组长、品管部主管任副组长，强化对突发性质量问题的协调解决能力，对各个工序、各种情况引发的质量事故的应急处理办法和责任人进行了明确的要求和规定。”

#### 5、产品售后和质量诚信管理

公司建立有完善的营销服务管理体系，销售部设立专职售后服务人员。

## （二）、企业质量社会责任的履行

我公司坚持“以人为本、诚信达道”的原则，注重在生产经营中对员工和环境的保护，较好地履行了企业的社会责任。

#### 1、安全生产管理

公司通过了国家安全生产监督管理局颁发的安全生产标准化三级企业（机械）。

我公司建立了安全管理机构，成立了安全生产委员会，明确了专职安全管理人员，定期召开安全专题会议。

公司制定了安全生产管理目标，分解落实到各部门，进行严格考核。制订了从总经理到员工的各级《安全生产责任制》。通过开展《安全生产月》，提高了员工安全生产素质。

## 2、环境保护管理

企业一贯重视环境保护，污水治理，各项排放指标均达到国家规定；

## 3、产品质量保证承诺

在对产品进行供货和宣传时，我公司严格遵守客观真实、质量诚信的原则。虽然每月为客户提供大量产品，但均保证为客户提供优质产品，让客户满意。

## 4、劳动保护管理

我公司按照规定向员工发放劳保用品，包括手套、工作服等劳动保护物品，并要求员工在工作期间必须佩戴到位，以避免生产过程中出现的危险对员工造成伤害。每年夏季，我公司都要为员工发放降温费，菊花茶，为员工发放风油精、速效救心丸等药物，并为员工提供绿豆水、冰糕等降温物品以便饮用，防止员工出现中暑现象。

## 5、质量公益宣传

我公司在做好自身的质量诚信管理工作外，还积极地参与各级政府部门组织的各类质量公益宣传活动。

## 第四部分 企业质量诚信建设绩效

### (一) 主要产品品牌影响力

2017 年，我公司以稳定的产品质量为根本，现已通过了多家知名采购商的严格认证并由此建立了长期战略合作关系。针对核电产品公司 2013 年被中核集团纳入合格供应商，现已通过一次换证审核，有效期至 2019 年 7 月。



### (二) 企业、主要产品质量荣誉

公司一直重视产品质量及技术创新，公司主要产品质量荣誉有：

2013 年 7 月公司生产的 00Cr22Ni5Mo3N 双相不锈钢无缝钢管通过了全国锅炉压力容器标准化技术委员会组织的技术评审(初审 2005 年)；

2014 年 8 月公司生产的 NS1402 (UNS N08825) 无缝管通过了全国

锅炉压力容器标准化技术委员会组织的技术评审；

2015 年 10 月公司生产的 S25073(00Cr25Ni7Mo4N) 通过了全国锅炉压力容器标准化技术委员会组织的技术评审（初审 2010 年）；

2016 年 4 月公司生产的铁镍基耐蚀合金无缝钢管获得了海盐县人民政府颁发的 2015 年度海盐县科学技术进步奖（三等奖）；

2017 年 5 月通过了全国锅炉压力容器标准化技术委员会热交换器用换热管安全注册证书（全国四家）；

2017 年 12 月公司列入了编制《核级仪表用精密不锈钢无缝钢管》“浙江制造”标准起草单位；







### **(三)、主要产品社会信誉度（顾客满意度）**

每年，我公司会进行顾客满意度考核与评测，受到顾客一致好评。其中 2015-2017 年度顾客满意度 90%以上。

### **(四)、主要产品市场占有率（市场占有率）**

随着企业的转型升级，目前公司主要开发高端市场，且在高端市场的竞争力呈上升趋势，其中高端热交换器用不锈钢无缝管国内市场占有率达到 15%，核级用仪表管 2017 年度国内市场占有率达 30%左右。

## 结 语

在日渐残酷的市场竞争中，企业发展正如逆水行舟，不进则退。

2017 年，我公司虽然在质量诚信管理方面取得了一些成绩，但同时，我们也清醒地认识到，我们离公司的目标、客户的期望还有很长的路要走。2018 年，我们将更加努力前行，积极探索企业质量工作的新思路、新方法，不断实行质量诚信工作的新改进、新措施，推动企业各项工作全面提升，为社会发展做出更大的贡献！