

质量诚信报告

杭州春江阀门有限公司

2026年05月

目 录

前 言	3
总经理声明	4
一、公司简介	5
二、质量理念	5
三、企业质量管理	8
(一) 质量管理机构	8
(二) 质量管理体系	9
(三) 质量安全风险管理	12
四、质量诚信管理	13
(一) 质量承诺	13
(二) 运作管理	14
(三) 营销管理	16
五、质量管理基础	18
(一) 标准管理	18
(二) 计量管理	19
(三) 认证管理	19
(四) 检验检测管理	20
六、产品质量责任	20
(一) 产品质量水平	20
(二) 产品售后责任	22
(三) 质量信用记录	错误! 未定义书签。
报告结语	244

前 言

本报告为杭州春江阀门有限公司（以下简称为“本公司”或“公司”）第五次公开发布的《企业质量诚信报告》，系根据中华人民共和国国家标准GB/T 29467-2012《企业质量诚信管理实施规范》和GB/T 31870-2015《企业质量信用报告编写指南》的规定，结合本公司2025年度质量诚信体系建设情况编制而成。

本公司保证本报告中所载资料不存在任何虚假记载、误导性陈述，并对其内容的真实性、准确性承担责任。

报告范围：

本报告的组织范围为**杭州春江阀门有限公司**。本报告描述了2025年1月至2025年12月期间，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（www.chunjiangvalve.com）向社会公布，欢迎下载阅读并提出宝贵意见。

总经理声明

为保证对顾客负责以及检验检测的科学、公正、有效，以真实可靠的检测数据独立客观的评价检测质量，本公司负责人声明如下：

(1) 严格遵守国家有关质量的法律和法规政策，坚持科学、公正的立场，严格执行标准，对出具的数据负法律责任。

(2) 公司按照 GB/T19001-2016/ISO9001:2015 质量管理体系建立实施了质量体系。在各项质量活动中严格按照《质量手册》规定的程序和方法进行，对检测工作质量实施全过程全要素控制，能够确保检测结果的准确可靠。

(3) 独立开展检测工作，拥有高素质的检测人员和其他硬件资源，能够提供“科学、公正、准确、高效”的检测技术。在检测工作中不受行政、商业活动、财务等任何干预。不受经济利益的支配，确保任何时候都保持检测的独立性与诚实性。

(4) 严格遵守保密原则及相关规定，对检验数据的真实性负责。

(5) 严格为顾客负责，严格执行内部各项标准，确保产品质量。

总经理：



一、公司简介

杭州春江阀门有限公司，其前身为浙江桐庐阀门总厂。创建于一九七二年，一直致力于专业的阀门产品设计、研发、制造，是一家具有自主知识产权的高新技术企业，公司的浙江省春江智能阀研究院是省级企业研究院，是《减压型倒流防止器》、《加氢站氢气阀门技术要求及试验方法》等三十余项国家、行业、团体标准的起草单位，是原部定点企业。公司的“春江”商标是中国驰名商标、中国阀门知名品牌、浙江省著名商标，列入第一批杭州市重点商标保护名录，公司是全国用户满意企业、浙江省 AAA 级守合同重信用企业、国家级“专精特新”重点小巨人企业、第七届杭州市最具成长型中小企业、出口产品一类管理企业、军队采购网入库单位、中核集团合格供应商；是国家知识产权优势企业、浙江省知识产权示范企业、浙江省专利示范企业、浙江省商标品牌战略示范企业。出口产品获美国 CUPC、德国 GSK 认证、英国 WRAS 认证。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、能源管理体系认证、测量管理体系认证、企业知识产权管理体系认证、企业诚信管理体系认证、售后服务认证、售后服务完善成熟度认证、持特种设备制造许可证。产品行销包括台湾在内的全国各省市，并出口美国、英国、欧盟等多个国家和地区。是中国通用机械协会阀门会员、中国建筑金属结构协会给水排水设备常务理事单位、防倒流技术学组副组长单位、中国城市燃气协会会员、浙江省城市水业协会团体会员。通过消防产品认证、节水产品认证、浙江制造精品、绿色建材产品认证、绿色产品认证“领跑者”，2022 年度浙江机械工业科学技术奖一等奖；通过首届浙江省知识产权奖商标奖三等奖专家评审。

目前公司占地面积约 4.13 万平方米，建筑面积 23098 多平方米，职工 330 人，拥有卧式和立式加工中心、计算机（CAT）数据采集处理阀门动态性能测试装置等先进的机加工、装配、涂装全套制造与检测设备。

公司拥有一支具备良好素质的员工队伍和一个积极向上的企业文化氛围。我们本着“信誉至上，顾客满意，永续经营”的理念，不断创新产品、创新服务，满足广大新老顾客的需要，共创辉煌！**职业健康安全、节能环保：**公司从厂区规划、工艺设计、选用设备等各个环节，始终专注环保、节能、员工的职业健康安全为首要前提，倡导绿色铸造。公司始终致力于节能、环保产品的研发、推广，为社会、用户提供优质、低耗产品和服务。

设备工艺：公司投资建设有 600 多平米的实验室和大型阀门参数计算机（CAT）数据采集中心，可满足原材料成分分析检测、材料物理性能检测、零配件精度检测、产品性能参数检测等，且计算机数据采集中心可处理阀门动态性能测试参数。为提高产品质量、满足客户求提供了品质保障。

生产能力：公司下设铸锻造事业部、铜阀事业部、铁阀事业部、电镀事业部、楼宇自控产品事业部，生产能力 8000 吨/年，产品品种规格 3500 余个。

名称：杭州春江阀门有限公司

地址：浙江省桐庐经济开发区宝心路 369 号

公司电话：0571-64618808/64618412

公司传真：0571-64618980

二、质量理念

公司成立之初，便将产品质量视为企业生存和发展的重要基石，公司先后通过了 ISO9001、ISO14001 和 ISO45001 管理体系的认证，以及测量管理体系、售后服务管理体系，节水产品认证、绿色建材产品认证、浙江制造品字标认证、GSK 重度防腐认证等，严格管理体系要求执行，使企业产品的质量得到有力的保障，从而使企业的质量方针得以顺利推行。为从根本上加强质量管理，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，运用各类质量统计工具，通过内部审核、自我评价、第三方审核或评价、QC 品管圈活动，不断寻找改进机会和持续改进的方式，迈向卓越的绩效。公司自成立以来，从未出现过重大质量投诉，在历年接受各级市监部门的抽检中，合格率均达 100%。

表 1 公司的企业文化及质量文化

使命：致力于节能、环保产品的研发、推广，为社会、用户提供优质、低耗产品和服务。	
愿景：跻身于国内一流的阀门企业，成为阀门行业的标杆企业。	
宗旨：不断创新，追求卓越；诚实守信，共同发展。	
核心价值观：信誉至上、顾客满意、永续经营。	
◇企业战略 科技强企、学习兴企、品牌促企。	◇企业精神 团结拼搏：体现“以人为本、以人兴企”的企业理念，显示春江人认定目标、坚持不懈、变压力为动力，执着追求的品质。
◇经营理念 以质量求生存，以信誉求发展。	诚信务实：体现良好的企业形象，诚信是市场经济的根基，是企业的生命线，以顾客为中心，不断提升服务质量，以真诚打动客户，不断赢得客户信赖，是春江人的行为准则。
◇质量方针 信誉至上、顾客满意、永续经营。	自强不息：体现不断进取的理念，面对挑战，不满足于现有成绩，不断提出新目标，寻求新突破，实现新价值。
◇环境方针 提高环保意识，遵守环境法纪； 致力污染预防，促进持续改进。	追求卓越：体现“做一行，做精一行”，不断创新，实现永续发展。
◇人才理念 团结、拼搏、开拓、创新。	

表 2 公司的质量目标

公司级质量目标		
1、产品一次交验合格率 $\geq 99\%$ ；2、顾客满意率 $\geq 95\%$ ；		
部门号	部 门	目 标

03	贸易部	①订单履行率≥99%；②顾客投诉处理率 100%；③顾客满意度≥95
04	综合办	①培训计划完成率≥90%；②文件受控率 100%；③工龄 1 年以上员工流失率≤20%
06	研发中心	①研发计划完成率≥96%；②技术文件完善率≥99%
07	质管部	①漏检、错检率为零；②计量器具、测量设备受控率 100%
08	制造部	①产品一次合格率≥99%；②生产计划完成率≥95%；③主要设备完好率≥98%

三、企业质量管理

（一）质量管理机构

本着对产品质量的高度重视，公司建立质量负责人制度，制定了各料件、部件、产品的检验标准，各部门各司其职、相互沟通配合，从研发、采购、生产等各过程，加强产品质量把控。

总经理及高管团队——负责全面质量管理资源配置、全员意识提升，向全体员工宣贯质量理念的遵旨；

综合办——负责公司的经营战略规划和全面运营管理，负责公司的外联行政事务；负责建立、监控和完善公司内部综合管理体系，制定公司人力资源战略规划并组织实施，负责人事管理、行政管理、后勤管理等工作开展，不断提升公司整体质量经营管理水平；负责公司信息化建设、培训、指导实施等工作，负责信息化系统运行的维护、保养和故障维修。

制造部——负责产品实现过程的策划、生产计划的制订与执行监督，负责生产的全面运行管理，以及对生产交期、成本、质量、技术、工程设备、安全等进行全面管控；

采购部——负责公司物料采购的价格审定与产品销售的定价，以及供应商开发、评定与管理；负责公司所需物料、设备的采购管理和物料收、发、存的运行管理，确保外购和外协件源头产品质量；

研发中心——负责产品技术研发和技术应用，负责新产品开发统筹（包括从产品可行性分析开始直至成功量产后的技术转交与支持），负责项目小组的日常管理；负责新材料件、新产品检测，内部委托测试；

质管部——负责公司质量战略的推进实施，质量计划的编制，提升产品质量和过程质量指标，同时实施质量改进工作；

贸易部——负责制定销售计划和策略，销售任务的跟进与改善，销售团队管理，收集市场信息和客户与工厂之间的沟通、协调；负责制定产品市场计划和策略，产品市场拓展的跟进与改善，产品市场团队管理，新产品前期设计、开发和调研，新产品导入；参与项目投标；实施售后服务等；

财务部——负责公司的财务管理工作，参与公司的战略规划、投融资作业内控体系建设等；

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) 参与每月质量例会；
- 3) 参与重大产品质量评审和质量改进活动；
- 4) 参与质量表彰活动，为 QCC 活动颁奖；
- 5) 参与质量月活动，普及质量安全教育；
- 6) 建立首席质量官制度，明确 CQO 的职权；
- 7) 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

公司自引入质量管理体系以来，以“**信誉至上、顾客满意、永续经营**”为质量方针，围绕阀门系列产品的设计、开发生产和销售过程，按质量管理体系要求建立质量管理体系，形成了质量手册、程序文件和其他质量文件等，加以实施和保持，并持续改进有效性。

1、质量管理体系方针与目标

公司的质量方针为：**信誉至上、顾客满意、永续经营**。把春江阀门打造成阀门行业的标杆企业。

公司的质量目标为：

- 1、产品一次交验合格率 $\geq 99\%$ ；
- 2、顾客满意率 ≥ 95 ；

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（部分产品指标超过外部要求），从产品技术上践行社会责任。同时，公司制定了《质量奖罚管理标准》、《质量考核管理办法》等，对产品质量问题进行责罚，遵循对质量事故不放过原则。

表 3 公司所遵守的质量标准和其他相关法律

类别	内容
公司治理	《民法典》《公司法》、《会计法》、《会计准则》、《财务通则》、《合同法》、《商标法》、《专利法》《产品质量法》、《企业所得税法》、《国家鼓励类产品目录》等等
保障员工权益 与社会责任	《劳动法》、《劳动合同法》、《工会法》、《环境保护法》、《安全生产法》、《职业病防治法》、《妇女权益保护法》、《工伤保险条例》、ISO14000 标准， ISO45000 标准， ISO9000 标准
产品标准	T/ZZB 1973-2020 GB/T 25178-2020 等其它阀门国标和行业标准

公司制定了《内部审核管理程序》、《管理评审控制程序》，并培养内审员团队，为确保体系运行的有效性和持续改进，安排了体系内审、过程审核、产品审核和质量稽查。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》、《纠正或预防措施管理程序》、《检验规程》，对不合格品进行了严格管控。公司所有的产品都经过在线检查，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，根据《产品监视和测量控制程序》，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《纠正或预防措施管理程序》制定纠正预防措施并进行整改，评估纠正预防措施有效之后方能关闭问题项。

此外，公司还制定了《供方控制程序》、《员工培训管理办法》等制度，对出现的质量问题进行问责，对员工进行教育，并在日常研发、生产作业中，强调系统化，通过品管圈、持续改善等活动及质量工具的展开，充分应用 PDCA 循环，持续改善，追求卓越。

（三）质量安全风险管理

为实现公司质量安全责任目标，公司建立健全质量安全领导机构，成立了由总经理任主任的产品质量安全领导委员会，负责产品质量安全工作的监督考核。2018 年建立了“首席质量官（CQO）”制度，明确了 CQO 的职责和权利，充分行使质量安全“一票否决权”。质管部跟各部门签订《产品质量安全责任书》，再分层落实到每个岗位，并实施考核。

通过每年九月的“质量月”活动宣贯质量安全知识，强化员工质量安全意识。通过质量、环境、职业健康安全三体系审核，及时发现与消除质量安全隐患。

在设计、生产等过程中，主要采取以下措施确保质量安全：

- 设计部门对新产品进行 FMEA 分析和防差错设计；
- 质管部门严格实施首检、巡检、终检、监检“四检”制度；
- 工艺部门每月对关键过程进行工艺纪律检查；
- 制造部实施经理负责制，对生产过程进行全程跟踪监督；
- 建立“质量是制造出来的”理念，员工对自己所生产出来的产品，按照工艺要求自行进行检验，并作出是否合格的判定且在《自检单》上做好相关的自检记录；
- 单元化模块化的生产模式，使产品关键质量环节得以暴露和控制，进而保证产品质量安全，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，质量负责人为副组长，质管部、采购部、研发部、贸易部、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。

表 4 质量安全应急预案

项目	内容
检测系统	质管部人员、制造部人员以及备料人员负责生产过程中产品质量问题的检测和汇报工作；采购部人员负责原料入库及存储、成品存储和装卸流通过程中产品质量事件的检测和汇报；
预警系统	质管部、制造部、采购部按照各自职责要求，加强对质量事件的检测和分析，提高质量意识和隐患意识，及时分析产品使用的可行程度，出现问题的趋势，及时作出预警，并保障生产系统的有效运行。
应急响应	重大 (1) 质管部组织相关部门对问题的原因进行分析，并根据事件的影响程度制定响应的应急措施，内容包括：产品的处理、消除影响、降低损失等方面的内容； (2) 各部门负责按照应急措施的要求迅速组织相关工作；

	(3) 质管部负责对应急措施的执行情况进行检查。
较大	(1) 较大质量事件发生后，质管部负责迅速通知相关人员对问题产品进行控制，采购部负责将同批次问题产品或可能存在问题的产品，进行隔离并标识，防止继续流通或出货。 (2) 质管部组织相关部门对原因进行分析，研发中心提供相应的技术支持，并给出处理意见； (3) 综合办、贸易部负责对措施的执行效果进行验证。
一般	(1) 综合办、贸易部负责及时将问题通报制造部； (2) 制造部对问题的原因进行分析，制定相应的改进措施，并具体执行； (3) 综合办/贸易部根据相应的情况对整改效果进行验证。
潜在	(1) 本着预防为主的原则，对于潜在的质量事件必须高度重视，潜在事件一旦发生，必须及时通知质管部、质量负责人，由质管部、制造部组织相关部门人员对潜在质量问题的影响程度、危害程度进行评估； (2) 根据结果，制定相应的补救措施、预防措施，避免质量事故发生，降低损失； (3) 质管部负责对预防措施效果的验证，必要时，产品需要定点供应，一旦有问题，以便及时有效的控制扩散。
紧急处置	产品处理由问题所在部门负责，问题出现后，迅速对产品进行隔离，并正确标识，产品最终处理下达之前，任何人不得对产品进行随意处置；对于需要召回的产品，由质管部负责将其召回，召回后及时隔离并标识。

四、质量诚信管理

(一) 质量承诺

1、与企业或产品相关的法律法规及标准明确规定企业需遵守的各项要求

公司在运营过程中，应依据《公司法》、《会计法》、《合同法》、《产品质量法》、《会计准则》、《企业所得税法》等依法运营实施规范治理，并且依据《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》、ISO45001 标准等保障员工权益与社会责任。

倒流防止器产品须执行国家标准 GB/T 25178—2020 减压型倒流防止器、T/ZZB 1973—2020《减压型倒流防止器》等。

2、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》、《环保法》、《劳动法》以及

机械行业的相关法律法规，加强员工法律知识培训，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、用户、公众、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，加强了研发力量的投入，以客户需求为中心，积极听取客户关于功能、质量、配置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、QC小组等活动，保障产品质量安全。

(二) 运作管理

公司对管理的全过程进行诚信因素识别，建立评价表，并制定控制措施。

表 5 诚信因素分析及控制措施表

序号	过程名称	因素类别	诚信因素分析	失信表现	失信结果	控制措施	失信风险评价分析		是否为重大失信因素
							可能性	一般性	
1	设计和开发策划（立项评审、编制项目计划、设计和开发输入）	人员结构	从业人员需要保守机密	泄露配方等核心机密	公司机密外泄	从业人员签署保密协议	极少	一般	否
			从业人员需要诚信守信	隐瞒个人及工作情况	人员诚信度不够	从业人员签署协议	极少	一般	否
			是否具有市场调研能力	调研信息失真	设计策划不正确	培训	极少	一般	否
			确定的项目负责人业务素质不强	研发开展不顺利	项目进度慢、质量差	培训、考核	极少	一般	否
		环境设施	是否具备各项专业设备	不明确是否具有各项专业设备（项目开始公司可能会决定用不是很匹	产品研发无法顺利开展	建立设备管理档案	极少	一般	否

			配的设备投入 项目试验)					
		公司缺少诚信 氛围	工作情况反映 不真实	从业人员诚 信度差	建设诚信企 业文化	极少	一般	否
	制 度 履 行	对国家发布的 相关标准是否 及时吸收	未及时了解、 使用国家新分 布的标准	使用违规原 料、或添加量 不附合要求， 产品不合格	及时获取、更 新相关法律 法规及国家 标准	不可能	严重	否
		选用原料是否 符合国家各项 法规标准	不附合国家各 项法规标准	使用违规原 料	及时获取、更 新相关法律 法规及国家 标准	不可能	严重	否
		产品开发的有 关规定	不按规定进行 工作	项目不能如 期保质保量 完成	培训、考核	极少	一般	否

1、产品设计诚信管理

公司产品设计与研发严格依照《设计和开发控制程序》，从研发立项、过程各类活动记录、研发过程总结、管理考评控制研发相关的整个过程。

2、原材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核。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核。对C类物料的供应商，一般只考虑审核其资质。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和使用。

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收，确保符合产品工艺要求。

3、生产过程诚信管理

公司制造部、研发中心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。

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，严格执行对不合格品的“不生产、不接收、不流转”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，严格批号记录的管理规程，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计划要求相一致，确认无潜在质量隐患。

生产记录由制造部负责审核、印制和保管。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。每批生产结束后，车间统计员把记录汇总、复核，及时上交制造部，经审核无误后，按批号整理归档，由专人管理。

公司根据行业特点及实际情况，加强生产过程信息化建设水平，应用 ERP 系统的生产管理模块对整个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，并挖掘内部潜力，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”、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。

公司推行精细化生产组织模式以缩短生产和交货周期，快速适应市场订单品种和数量高低起伏的变化，在降低库存基础上满足客户需求，满足了客户对产品性能的全面了解和产品质量的进一步认可，订货率也随之提高，并且在很大程度上解决了售后质量问题，减少了售后服务工作人员的工作量，使售后服务工作安排更加柔性化。

（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。公司将顾客分为直接顾客、间接顾客两类。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。

表 6 关键顾客需求和期望的了解方法

了解方法		了解对象	目的与内容	频次	部门
市场走访	售前服务	顾客	了解市场信息、需求情况	不定期	业务部
	售中服务	顾客	满足顾客的需求，确保产品各项指标		
	售后服务	顾客	产品、质量、价格、服务方式；		
	公司高层领导	重点大客户	交流沟通，协调服务，业务指导，市场调查（价格、产品、质量、服务）	定期	业务部
	营销人员	各新老客户	捕捉市场价格、产品、区域市场产业特点、经济状况等信息。	每月拜访	
召开会议	展会	各新老客户	征求价格、产品、质量、服务等方面的意见。	不定期	业务部
电话询问		直接客户、间接客户	包装、运输、质量、价格、服务。	随时	业务部
顾客投诉		顾客	服务、包装、破损、质量、交货期。	及时	业务部
通过直接客户及相关方了解顾客与竞争对手信息		公司的直接客户，竞争对手的直接客户。	质量、价格、服务、品牌及其它方面的意见与要求。	不定期	公司领导

公司通过展览会、行业会议、行业标委会、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。不同关键顾客的需求、期望及差异见表 7

表 7 顾客需求识别表

顾客类型	需求
重点经销商	品牌知名度，产品质量，具备大量及时供货能力、售后服务能力，区域供货的独家性，优惠性政策；
一般经销商	产品质量，具备及时供货能力、售后服务能力，相对的优惠政策；
重点客户	品牌知名度，产品质量，具备大量及时供货能力、售后服务能力，优惠性政策
一般客户	产品质量，具备及时供货能力、售后服务能力，相对的优惠政策；

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总体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“专业、热情、周到、及时”的服务宗旨，公司通过宣传、培训使各阶层人员都理解服务宗旨并坚持贯彻执行。

公司倡导“诚信、务实、高效、创新”的企业精神，以技术开发为后盾，以最佳服务求发展。我们以“专业、热情、周到、及时”为技术支持和服务的宗旨，“用户至上、服务第一、服务优质、响应及时”是我们服务的原则。我们服务服务的优劣、服务效率的及时性，关系到公司在客户心中的良好形象，关系到公司的发展前途。因此我们提出为客户提供超值产品和超值服务的目标，从而增强客户对公司的认可度，提高公司在客户心中的知名度和美誉度。

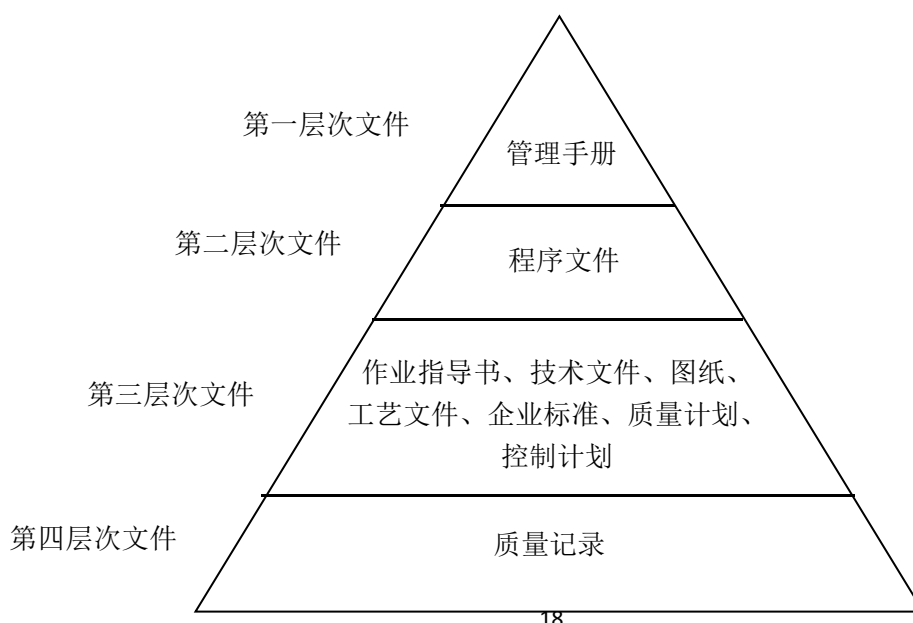
公司依据《商品售后服务评价体系》GB/T 27922-2011 导入服务管理体系，建立《服务体系手册》、《服务程序文件》、《服务管理文件》，从售后服务基本工作规范、售后服务管理制度、与客户接触人员工作要求、售后服务考核管理制度到用户投诉分类细化指标、服务提供规范等全方位对服务进行的标准化管理，并取得全国商品售后服务五星级认证。

五、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。

公司质量管理体系文件结构



（二）计量管理

公司严格执行《中华人民共和国计量法》等文件法规，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。

公司对计量器具从采购、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。

（三）认证管理

公司顺利通过了并获得 ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、ISO45001 职业健康安全管理体系认证、能源管理体系认证、知识产权管理体系认证、售后服务管理体系认证、测量管理体系认证、企业诚信管理体系认证、售后服务认证、售后服务完善成熟度认证、取得特种设备制造许可证 A1 认证、消防产品自愿性认证。并取得倒流防止器“浙江制造”品字标认证、消防产品认证、节水产品认证、浙江制造精品、绿色建材产品认证、绿色产品认证“领跑者”、GSK 认证、API 认证，2022 年度浙江机械工业科学技术奖一等奖；通过首届浙江省知识产权奖商标奖三等奖专家评审。公司将严格按国际质量管理体系执行，使企业产品的质量得到有力的保障，从而使企业“信誉至上，顾客满意，永续经营”的质量方针得以顺利推行。自建厂以来，公司从未出现过重大质量投诉，在历年接受省市市场监督部门的抽检中，均合格。



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

(四) 检验检测管理

检测中心拥有各类检测项目的试验、分析仪器设备、检测设备，设备固定资产原值 500 多万元，中心研发分析与测试用房 600 平方米。检测中心配置先进的检测设备，并通过 CNAS 认可。同时公司部分新产品与创新合作单位联合开展，公司与多家客户单位和检测机构等单位合作，保证研发的需要。

公司通过对进货的检验与试验，以保证供应商提供的物资符合规定的要求。质管部负责编制进货检验与试验规程，负责物资进货的抽检；采购部负责不合格物资，材料仓负责点收物资的进货数量、名称和重量等。

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，公司制定《不合格品控制程序》、《过程检验规程》、《最终检验规程》开展严格的过程检验和试验。质管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；各生产车间操作工负责自检工作。

六、产品质量责任

(一) 产品质量水平

1、质量水平

公司不断壮大“精、专、新”的研发队伍，持续改善产品技术水平和质量性能，近

三年来产品多次获得客户和同行认可，

表 8 质量管理水平相关绩效结果

服务绩效指标	2023 年	2024 年	2025 年
一次交验合格率 (%)	99.16	99.43	99.06
客户定制达成率 (%)	100	100	100
合同履约率 (%)	99.5	99.6	99.5
客户投诉处理率 (%)	100	100	100
客户投诉处理满意度 (%)	98.5	98.3	98.6

2、产品和服务创新

公司坚持走专业化的产品路线，在同行中享有较高声誉，主要产品各项关键质量控制指标严格受控，确保产品安全、可靠的同时，产品质量水平持续提高、趋于稳定，具体见图表10。

图表 9 主要产品技术指标

主要质量特性	核心技术指标	本标准	属性	国内标准 (GB/T 25178)	国际先进标准 (美国 AWWA C511-17)
强度特性	阀体强度	2.2 倍公称压力静水压	提高特性	1.5 倍公称压力静水压	2 倍公称压力静水压
	整机强度	2.2 倍公称压力静水压	提高特性	1.5 倍公称压力静水压	2 倍公称压力静水压
	阀瓣强度	阀瓣应承受 1.5 倍公称压力的静水压试验	增加特性	阀瓣应承受 1.1 倍公称压力的静水压试验	阀瓣应承受 1.5 倍公称压力的静水压试验
寿命特性	循环试验	5500 次寿命循环试验	增加特性	5000 次循环启闭循环试验	5000 次循环启闭循环试验
节能特性	水头损失	流速 3 m/s 时，压力损失≤60kPa，降低 40%	提高特性	流速 1.5 m/s 时，压力损失≤60 kPa	无要求
		流速 3.5 m/s、4 m/s、4.5 m/s 时，压力损失≤90 kPa，降低降低 39%	提高特性	流速 2 m/s 时，压力损失≤70 kPa	流速 3.5 m/s、4 m/s、4.5 m/s 时，阀门压力损失≤165.4 kPa
环保特性	材料级别	内部配件要求为不锈钢	增加特性	无明确要求	无明确要求

公司五十余年的持续发展，生产技术、产品质量不断提高，得到了广大客户的一致认可，与众多客户建立长期稳定的合作关系，公司产品深受客户信赖，获“中国驰名商标”、“浙江省著名商标”、“杭州市名牌产品”、“中国阀门知名品牌”、“行业名牌”等荣誉。

目前公司技术水平处于同行业前列。公司参与了《减压型倒流防止器》等 100 余项国家、行业标准起草，是“浙江制造”团体标准《减压型倒流防止器》和《智慧管网系统用高减压比减压阀》的起草单位，目前共有授权的有效专利 116 件，其中发明专利 40 件；拥有阀门性能参数（CAT）测试中心、加工中心、组合机床、专用机床、数控机床等先进的生产、检测设备。技术优势明显、生产能力强。

（二）产品售后责任

1、多元渠道加强客户关系管理

公司非常注重与已有战略或重点客户建立长期合作关系，通过各种渠道了解顾客的需求、经营状况和发展前景，每年安排一次以上高层领导走访，听取他们关于战略思想、长期规划等意见、从而增强顾客信任，培养顾客的忠诚度。及时根据顾客的要求改进产品，使之满足顾客的需求。在产品使用过程中，公司有专门的片区经理负责本区域客户，及时解决产品使用过程中产生的问题，并反馈到公司，公司则根据所反馈的情况分类处理，必要时成立 QC 小组及时解决问题，以提高客户忠诚度。此外，公司每年通过邮件、传真给客户发送问卷调查表，进行满意度调查，并进行数据统计分析，制定纠正措施，避免各种客户不满意因素。

表 11 公司与顾客构筑关系的主要途径

客户关系时期	接 触 方 式
前期	销售人员主动走访，第三方引荐、媒体宣传等。
中期	与客户进行与交易有关的沟通、谈判、交流，主要方式传真、面对面交流，客户来访参观考察。
后期	由区域经理及时解决问题，客户满意度调查，面对面沟通、高层互动，培养战略合作伙伴等。

2、投诉处理

售后服务部门负责客户的投诉对接管理，接到客人投诉后，半个小时内对投诉问题进行回应。一方面，制定问题处理方案（包括退货、补缺、电话、视频处理、现场处理等），经顾客确认后，24小时内组织实施。另一方面，组织内部相关人员制定该问题的整改方案，并组织实施，对内部整改计划和实施结果，根据顾客需要向顾客反馈，获得顾客的确认。

其中，内部整改既包括公司内部的整改，也包括相关方的整改、验证。对相关方的整改要求，质管部下发《纠正预防措施》，由采购部传递至各相关方并监督实施，整改效果最终由质管部组织验证。

同时，公司为确保客户投诉及反馈信息的有效利用，每月都会对顾客的投诉进行汇总分析，形成《顾客回馈处理统计表》，由质管部牵头，组织各部门对存在的共性问题进行分析，制定《纠正预防措施》进行改进，整改效果由质管部组织验证，并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，公司售后服务部、质管部对客诉信息定期监测，对市场重复发生及影响客户满意度和产品体验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。组建品管圈、跨部门产品质量改善团队、同时联动上游供应商及相关合作伙伴，对重大产品质量问题进行攻坚改善，消除质量风险，提升产品质量满意度。

（三）质量信用记录

公司自成立以来，从未出现过重大质量投诉，在历年的国家、省市各级市监部门的抽检中，合格率均达 100%。

报告结语

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，不断提高产品设计研发与创新能力，与客户共享杭州春江阀门有限公司服务及相关产品的世界级优秀企业而努力。

杭州春江阀门有限公司

2026 年 5 月