

杭州杭氧填料有限公司
2022 年度企业质量诚信报告



杭州杭氧填料有限公司

二〇二三年三月

第一部分报告前言

一、报告编制规范

本公司保证报告所公布的质量诚信体系建设情况不存在任何误导性陈述及虚假情况，并对其内容的客观性、真实性负责。

报告组织范围：杭州杭氧填料有限公司

报告时间范围：2022 年 1 月—2022 年 12 月

报告发布周期：1 次/年

报告数据说明：报告内所涉及数据来源于公司，数据真实、有效

报告获取方式：公司将杭州杭氧填料有限公司官网为载体，展现《企业质量诚信报告》，并供下载阅读。

二、企业高层致辞

2022 年是努力拼搏的一年，杭氧填料以战略为导向，坚持使命，深入学习贯彻党的“二十大”会议精神，在市委市政府的正确领导和集团公司的具体指导下，迎难而上，勇立潮头，抵御了供货周期不均、疫情等对生产的冲击。杭氧填料经营稳中向好、稳中提质，全年目标任务顺利完成，各项事业发展取得新进步。

欣喜忆往昔，举业在今朝。2023 年新年伊始，让我们继续秉承鹰的精神，抢抓机遇，乘势而上，不断追求技术创新，为客户提供最优质的精馏技术产品及全面解决方案，努力成为精馏技术的引领者。

总经理：车明明

三、企业简介

杭州杭氧填料有限公司是杭氧集团股份控股子公司，于 2006 年 8 月由杭氧集团股份与华大国际共同出资组建成立，专注于设计、制造空分及化工用规整填料和塔内件，并提供传热、传质等精馏技术解决方案及配套支持服务。

杭氧填料作为高新技术企业、浙江省“专精特新”中小企业，依托杭氧国家级技术中心，杭氧博士后科研流动站，每年将不少于销售收入的 4%投入研发，建设有省级高新技术企业研发中心、国家级企业技术中心精馏技术分中心，拥有发明专利多项，是空分规整填料行业标准、“浙江制造”标准的制定者。截止 2022 年 12 月，公司拥有从业人员 99 人，其中大专以上学历 56 人。

公司占地总面积 13446m²，含填料、分布器两大车间。拥有 13 条国内首创全自动波纹填料生产线，具备年产 20000m³ 以上的填料产能，采用先进的在线清洗、在线检测、智能下料、智能码垛检测等工艺，有效保证填料产品质量及使用性能。拥有全自动填料性能测试及塔内件流体力学试验装置，实现填料及其配套塔内件的全方位性能测试、评估与优化。

公司为国内最大的空分规整填料供应商，市场占有率超 40%。公司自主研发的“杭氧

牌规整填料”为杭州市名牌产品，类型包括常规空分填料、高通量填料、铜填料、不锈钢填料、不锈钢丝网填料等，其中“高通量填料系列产品”为浙江省优秀工业产品，高通量填料 500YG、750YG、800YG 以及孔板波纹填料 750Y 为“浙江制造”认证产品。公司生产的各类填料及塔内件产品具有高效率、高通量、低压降、高操作弹性等特点，已在国内外 300 余套空分、化工设备中成熟应用，高端客户包括神华、宝钢、梅塞尔等世界 500 强企业。

公司推行先进管理模式，较早导入 6S 管理、精细化管理，有效运行 QES、国家二级安全生产标准化管理体系，通过“浙江省安全文化示范企业”认定；推行卓越绩效管理模式，获评“临安市政府质量奖”；公司开创性地实施“赋能共创型”团队管理模式，荣获浙江省企业管理现代化创新成果二等奖。

杭氧填料坚守“提供最优质的精馏技术产品及全面解决方案”这一企业使命，弘扬“团结、创新、共进”的核心价值观，力争成为中国精馏技术的引领者。

公司地址：浙江省杭州市临安区青山湖街道相府路 799 号

电话：0571-88928693

传真：0571-88928692

邮编：311305

第二部分报告正文

一、企业质量理念

杭州杭氧填料有限公司本着“质量为本、守信重诺、持续改进、顾客满意”的质量方针，“遵守法规、节能降耗、清洁安全、绿色发展”的环境方针及“安全第一、预防为主、以人为本、综合治理”的职业健康安全方针全面致力于企业发展，使得企业在各方面能取得卓越的进步，为实现“成为中国精馏技术的引领者”的企业愿景提供坚实的基础。

二、企业质量管理

公司高层领导始终高度重视产品和服务的质量安全，按照国家的法律法规认真履行有关责任，建立并实施产品设计、制造、服务的质量安全等各类保证体系，明确各级人员对产品质量安全的职责，并通过定期的内审和外部评审，保持体系的有效运行和持续改进，确保产品和服务的质量安全。

产品和服务的安全性在于严格把握产品设计和制造质量，使其符合国家相关产品安全的法律法规和标准。通过对产品设计、工艺、材料、焊接、检验与试验、设备及计量各质量控制，保证生产制造全过程都处于严格的质量受控状态。并由技术人员负责对产品安装质量及产品安全性能进行监督指导，确保产品使用的安全性。

公司重视产品质量安全方面法律法规的日常宣贯，及时传达到公司与产品相关的人员，并贯彻到产品和服务的相关工作中。在项目实施过程中，将有关产品质量安全方面的关注点及时反馈给客户，采用多种形式进行有效沟通，确保产品的安全运行。

（一）质量管理机构

公司依法建立了董事会、监事会和经理层的法人治理结构，下设综合、营销、技术、生产、质量、设能六大部门，综合管理部设公司办和财务科，营销管理部下设仓库，生产管理部设填料车间和分布器车间。对公司的决策层、各工作岗位建立了详细的工作标准，制定了各部门职责条例。各部门各司其职、相互沟通配合，运作流程脉络清晰、流畅。

质量管理部——负责建立、监控和完善公司质量管理体系，全面推行质量管理工作，不断提升公司及供方整体质量管理水平。负责公司所有外协外购件的入厂检测与试验，负责产品整个生产过程的质量检验、质量控制，负责协助销售部门接收、处理产品的售后信息，并反馈于内部的改进。

（二）质量管理体系

1、质量管理方针

杭氧填料确立了“质量为本、守信重诺、持续改进、顾客满意”的质量方针。

在质量方针指导下，公司采取覆盖从高层到员工的全维度的系统评价方式，进行目标达成绩效评价和持续改进。公司内纵向按职能系统传递反馈、横向跨系统沟通联络，指导改进关键过程，全面提升组织绩效。每年依据经营战略目标和部门的职能，将公司战略分解到各部门，由各部门内部再向下分解，并形成员工层级的绩效目标，从而保持员工个人目标与公司整体目标的一致性。同时通过建立专门的组织机构对目标指标的制定和实施进行监测，并对各目标指标系统进行不断完善更新。在体系运行过程中，公司运用各种科学、有效的方法，测量、分析、整理各单位及所有层次、过程的绩效数据和信息。公司采用了基于 PDCA 循环的系统、全面的改进方法来管理改进过程。公司倡导并采用了多种工具来改进公司各部门、各层次的绩效，并根据测评结果采用学习和创新方式，不断修正战略目标和计划，坚持改进和调整。确保公司长、短期战略目标地实现。

2、质量管理体系

公司于 2010 年开始建立质量管理体系，2011 年开始建立了环境、职业健康安全管理体系，多年来体系运行平稳，每年都通过北京三星九千认证中心现场审核。

公司推行卓越绩效管理，于 2013 年获得“临安市政府质量奖”。2020 年，高通量填料和孔板波纹填料两个认证单元通过“浙江制造”产品认证，公司自取得证书以来，始终以“浙江制造”评价体系的要求落实各项管理工作。

3、质量管理办法

公司高度重视产品和服务的质量安全，按照国家的法律法规认真履行有关责任，建立了《内部审核控制程序》、《管理评审控制程序》，并根据内部审核需要培养了 10 余名合格的内审员。为确保体系运行的有效性和持续改进，保证产品和服务的质量安全，公司每年开展覆盖全公司范围的体系内审，对于审核发现的不符合项，公司组织各责任部门进行原因分析，制定纠正措施与预防控制措施，责任部门根据纠正预防措施落实整改，并评价整改效果，各问题整改验证合格后关闭。最终形成内部审核报告，对体系的整改及不合格项的预防提出建议，并作为管理评审的一个重要输入，报告管理者。

公司制定了《外部提供的过程、产品和服务控制程序》、《产品监视和测量控制程序》、《标识和可追溯性控制程序》、《用户质量信息反馈与售后服务程序》、《不合格输出控制程序》、《不合格和纠正措施控制程序》，对不合格品进行了严格管控。为保证生产制造全过程都处于严格的质量受控状态，公司所有的产品必须通过质量管理部检验员检验合格后方能流入下工序或出厂。任何不合格产品均明确有标识、记录、评价、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工序。同时，根据《产品监视和测量控制程序》、《不合格输出控制程序》等，对于所有出现的显性或隐性质量问题及不合格，质管部均有详细数据记录，并由专人进行统计分析后，由责任部门依据《不合格和纠正措施控制程序》制定纠正预防并进行整改，评估纠正预防措施有效之后方能关闭问题项，

而且各种产品数据均可追溯。

同时公司亦非常重视产品质量安全方面法律法规的日常宣贯,及时传达到公司与产品相关的人员,并贯彻到产品和服务的相关工作中以确保产品的安全运行。总之,管理体系强调系统优化、过程方法、质量工具应用的常规化和日常化,在各系统、各过程充分应用 PDCA 循环,持续改善、追求卓越。

三、企业质量诚信

(一) 质量诚信管理

公司高层领导推进诚信文化建设,将诚信纳入企业质量方针中。依法经营,以信立企,不恶意逃避债务、偷税、漏税、制售假冒伪劣产品和不正当竞争的行为,建立了良好的信用体系,被评为“浙江省工商企业信用 AA 级守合同重信用单位”,为构建和谐企业营造了良好环境。其全方面的诚信体现在:

1、公司诚信待员工,为员工谋幸福,2022 年员工年均工资增长 9%以上,员工满意度 89%。

2、公司诚信待顾客,交易环节不轻诺,不做假,生产环节精益求精,严格按产品标准及工艺过程,提供优质产品和服务。

3、公司诚信待供方,与供方保持长期的战略合作伙伴关系,按时履约付款。

4、公司诚信待股东,每年向股东披露全面、真实的投资与收益情况,努力推进公司效益增长。

“质量是企业的生命,诚信是企业的基石”,质量诚信是杭氧填料质量文化的核心组成部分,质量诚信的理念和自律在杭氧填料已经成为了各级人员的共识,是必须遵守的基本职业道德。

(二) 质量文化

在企业文化中,质量文化占据核心位置。质量文化倡导实事求是和小题大做。形成“心系顾客、对标一流、敢于突破、精益求精”为核心的质量文化。在理念层面,“质量为本、顾客满意”、“第一次就把事情做对”、“我的质量我负责,他人质量我尽责”、“百分之百的工作态度决定百分之百的产品质量”的质量意识形成了共识;在制度层面,通过绩效引导,规则制度,质量评价体系的实施,确保质量文化得到有效的固化;在要素层面,通过公司 OA 办公平台、班组园地、文体活动、“填料之家”微信公众号、合理化建议征集活动、专项小组改进活动等一系列活动,保证质量文化的传承与发展。

杭氧填料质量文化的主要特色有:

杭氧填料提出“成为中国精馏技术的引领者”的愿景,坚持以“立足空气分离,面向化

工”为长期市场目标，本着“质量为本、守信重诺、持续改进、顾客满意”的质量方针，致力于建设学习型组织，以先进科学的理念指导公司发展，以6S管理作为基础，开展精细化管理提升效率，贯彻QES管理体系、国家二级安全生产标准化管理体系、“浙江制造”评价体系规范运作，导入卓越绩效作为持续改进绩效的手段，创造用户感动的质量。

质量使命：

- 对用户：提供最优质的精馏技术产品及全面解决方案
- 对员工：以“工匠”标准培养每一位员工
- 对企业：构筑品质经营思想文化，建立第一竞争力的质保体系

质量转变：

- 从解决问题到解决流程体系的转变
- 从事后补救到事前预防保证能力的转变

公司根据实际合理设计调查表，对顾客满意度调查的结果进行分析，针对顾客意见实施整改，改进产品、改进服务，以进一步提高顾客的满意度。主要从质量、交期、服务和价格四个方面进行调查。

(三) 质量管理创新

1、管理理念的创新

产品的设计者和制造者是产品质量的真正主宰者。只有他们把“诚信”和“认真”注入设计制造全过程，高质量交付才有可靠保证。公司积极倡导和鼓励管理创新，建立管理创新评价机制，不断推出创新管理模式：“卓越绩效管理”、“6S管理”、“KPI对标”、“安全团队共建”、“精细化管理”、“党建+精益管理”等管理模式。通过管理创新，培育和实施先进的企业文化和经营方式，使各种生产要素有机结合，资源得到优化配置，生产效率不断提高，从而更好的保证产品的质量。

2、产品技术与标准的创新

产品标准是对产品的质量特性作出的技术规定。标准决定质量，没有高标准就不可能生产高质量的产品，更无诚信可言。公司重视产品标准化及生产规范化的建设工作。在产品的设计、试制、实验、试生产基础上，对一些共性的问题进行统一，并逐步形成相应的企业标准。同时对整个行业的产品特性进行了解，结合用户需求，将企业进一步升级申报行标及国标。如公司制订了机械部标准“空气分离设备用金属孔板波纹填料技术条件”，公司主导的规整填料产品“浙江制造”标准《T/ZZB 1519—2020 铝制空气分离波纹规整填料》于2020年2月颁布。

为了增强技术先进性和实用性，公司进一步完善技术管理体制，加强技术中心建设，激发创新能力；加大资源投入，包括技术人员、技术设备、信息、资料在内的技术资源；增强技术人员的责任心，提高现场解决问题能力的及主动性、自觉性。

公司在产品技术上也进行了深入研发，通过调研，采用 CAD 等软件设计，自主设计的性能分析软件，并进行试制、性能测试等工作后，最终逐步形成一系列具有自主知识产权的核心技术，并通过发明、实用新型等专利进行保护。对于在生产、管理过程中形成的各类设备控制、系统管理等软件，通过定期盘点并通过软件著作权等形式进行保护。

3、服务制度的创新

杭氧填料坚持以“立足空气分离，面向化工”为长期市场目标，公司立足于“提供最优质的精馏技术产品及全面解决方案”这一重要使命和“成为中国精馏技术的引领者”这一企业愿景，坚持“团结、创新、共进”的核心价值观。本着“质量为本、守信重诺、持续改进、顾客满意”的质量方针，以顾客和市场的需求为导向，通过建立“长期、稳定、合作、共赢”的顾客关系，赢得和保持顾客的满意和忠诚，实现顾客与公司的共同发展。

公司通过竞争对手的网站、专业论坛、行业协会、顾客评价信息，了解竞争对手和标杆企业市场占有率、产品质量、顾客满意度等相关数据信息。通过顾客管理系统与顾客间建立了多方面的沟通渠道，并为顾客提供全方位的信息和技术服务，希望借助顾客的力量去发掘潜在的顾客群，从而扩大公司产品的服务范围。

由于行业和产品限制，公司的顾客群相对单一，公司成立了由技术、质量骨干等组成的技质服务代表，与公司领导和业务代表，组成了三位一体的市场开拓及服务团队。与顾客高层领导、技术质量部门、采购部门建立双向沟通机制，及时了解其需求和期望并及时反馈，以提高服务的主动性，为顾客创造价值。公司紧紧围绕现代式服务宗旨和未来式服务宗旨，面对社会的进步、用户的需求、企业的发展等一系列服务环境的变化，遵从“积极响应”的思想，做好产品从生产到交付安装的全过程服务和响应，不断满足顾客需求，提高顾客满意度，而努力成为行业发展的排头兵。

公司坚持诚信经营，认真执行遵守相关法律法规，符合法定资质、行政许可、强制性标准和强制性认证等方面要求。重视质量及服务诚信保障能力建设，人力、财力、设备设施等资源充分、质量管理体系健全，能够跟踪、监测产品及服务的质量状况，及时解决顾客投诉，具有较强的质量风险控制和应急能力。公司关注顾客反映，积极承担社会责任，在银行、工商、质检、工业等多部门信用良好，近年来公司获得了：

- 企业信用等级 AA 级；
- 浙江省高新技术企业研究开发中心；
- 浙江省“专精特新”中小企业
- 浙江省科技型中小企业
- 浙江省设备管理先进集体；
- 先进职工之家；
- 浙江省安全生产标准化二级企业（机械）
- 浙江省安全文化建设示范企业
- 杭州市安全文化建设示范企业

- 杭州市企业技术中心
- 临安市政府质量奖

4、营销管理

公司针对客户需求的变化、市场环境、竞争对手的情况以及本身所具备的优势和弱点，进行综合研究分析，根据各类顾客对产品的特殊要求及特点作相应的产品市场定位。按照卓越绩效管理要求认真分析市场变化，针对不同客户制定个性方案，积极开发潜在用户扩大市场占有率。近年来，通过不断努力，实现了各类产品的批量化生产，实现了空气分离精馏塔的产品全配套。2021年，公司实现了规模型化工项目零的突破，迈出了拓展石化精馏领域的关键一步。截至2022年底，公司共计为安徽昊源双氧水等10个化工及天然气项目提供设计配套。其中化工项目DA、双氧水项目及5个天然气项目均成功开车。

四、企业质量基础

（一）以人为本

公司提倡“爱岗敬业”，“干一行、爱一行、精一行，尊重岗位，认真履行本职工作；精通本职业务，熟练而有序地开展本职工作”。每位员工立足本职岗位，施展才华，实现价值。开展了“QC活动”、劳动竞赛、“技术比武”等专项改进小组活动，设立党员示范岗、党员示范区、青年岗位能手、岗位标兵等荣誉称号，重视加强“关键科技人才，关键管理人才，关键技术工人”三支队伍的建设，增强企业科技创新力、市场竞争力和卓越管理能力。公司采取多途径保障员工权益；针对不同员工群体给予相应的服务与支持，使员工不同层次的需求和期望得到满足。为员工搭建创先争优平台，建立鼓励员工主动参与的机制，增强员工主人翁意识，充分调动了员工的积极性，提升了员工敬业度，激励员工各尽所能，实现自我价值。

（二）完备的基础设施和管理制度

公司重视基础设施的建设与维护，建有13条国内首创的填料自动生产线，采用成组PLC联控技术，冲孔、辊纹、折纹、清洗、剪切、智能翻片等多工艺一气呵成，可实现年产空气分离填料20000m³。同时，建设有国内首套专门针对空气分离槽盘式分布器而设计的、全自动化测量的塔内件流体力学冷模试验装置，满足最大6m直径，1300m³/h流量的分布器性能测试要求。建有全自动填料性能测试，实现填料的全方位性能测试、评估与优化。

公司充分考虑中长期战略目标及相关方的需求和期望，根据工艺、技术、质量、产能提升、环境和职业安全健康改善等要求，有效配置技术先进、高效的设备设施。制定了基础设施的更新改造计划。重大项目立项阶段，公司成立项目小组，通过对设备设施的有效利用时间、维修成本、加工质量等过程数据进行系统分析，对设备性能是否满足生产工艺、能耗要求，影响安全、环境及职业健康等因素进行评审和可行性论证。选型阶段，对国内、国际已经成熟的设备及工艺方法进行调研，形成几种可供筛选的决策方案。实施阶段，注重推广新

工艺、新技术、新材料、新设备、新产品，提升基础设施的技术水平。截止 2021 年，公司完成了所有清洗线的智能高效升级、实现了丝网填料和壁流片的无人值守生产，截至 2022 年，完成 8 条填料产线的金属规整填料智能在线检测码垛装置的研发，实现 5m 以内各规格填料的无人值守生产，为自动转运方案的实施奠定了基础。组建了化工丝网填料生产线，配套自动计长和裁切设备的研发，实现了丝网填料的全自动生产。填料生产设备水平处于国内领先地位。

公司以 TPM 全员生产维修理论为指导进行基础设施管理，制定《设备使用、故障性及预防性维保管理制度》等设备设施管理制度和标准性技术文件，并将设备所有管理工作流程化，明确每个环节的管理重点，并制订相应的工作标准，实现设备的精细化管理。

设备是基础设施的重要组成部分，公司通过设备管理以确保产品质量与产量的实现，通过完善设备管理制度，包括设备保养，维修等程序的建立以强化实施。公司强调设备的不断改进，建立相关的技改技措制度，通过制定年度技改技措计划，并按计划进行实施以促进公司设备的不断改进。

公司以国家法律法规为基准，制定了《基础设施管理程序》、《设备管理制度》、《特种设备及特种作业人员安全管理制度》、《安全生产责任制》、《现场安全管理制度》、《职业危害防护设备管理制度》、《安全防护设备管理制度》、《突发环境事故应急预案》、《吊索吊具管理制度》、《隐患排查治理制度》、《设备巡检点检制度》等，优化设备工作流程，在规范流程中减少损失，降低设备管理成本，确保设备完好率。同时，公司严格执行《安全生产法》和《特种设备安全监察条例》等特种设备相关法律法规要求，落实主体责任，规范安全使用和人员管理制度，确保设备、特种设备安全运行，促进公司健康发展。并且公司每月至少开展一次特种设备安全检查和维护保养，针对检查发现的问题举一反三全面组织整改，问题整改完成率达 100%；定期组织对作业人员进行特种设备安全知识和教育（复审），培训合格率达 100%，特种设备作业人员要取得国家规定的《特种设备作业人员证》，持证上岗率达 100%。

(三) 技术支撑和企业产品标准及认证认可情况

公司在技术管理部基础上组建技术中心，为省级高新技术企业研发中心，隶属于杭氧国家级企业技术中心专业精馏技术研究团队，与杭氧设计研究院、杭氧研究所共同成立塔内件攻关团队。通过与浙江大学、浙江工业大学、天津大学等大专院校开展产学研合作，依托博士后工作站对精馏技术与塔器设计等方面展开专题研究。建立起多元填料性能测试与国内首套全自动塔内件流体力学实验装置，以及各项先进的 CAD、FLUENT、HYSYS 等软件以进行规整填料及分布器两大产品和塔器设计等方面的研究，确保公司技术处于领先地位。

同时充分引进国外先进技术并消化吸收，如关注法液空、苏尔寿、天大北洋化工等优秀的同行业竞争对手做法，提高自主开发和创新能力，当作公司求生存、求发展，在激烈的市场竞争中立于不败之地的重要措施来抓。通过不定期到同行业厂家进行实地设备与技术调

研，深入挖掘与相应厂商的设备供应商，方案提供厂商等联系结束以引进先进的同类技术，同时对现有产品设计、制造方式的不断改进以进一步提高公司的技术。

为了增强技术先进性和实用性，公司进一步完善技术管理体制，加强技术中心建设，激发创新能力；加大资源投入，包括技术人员、技术设备、信息、资料在内的技术资源；增强技术人员的责任心，提高现场解决问题能力的及主动性、自觉性。

杭氧填料以满足用户的需求作为企业的内部质量控制标准，以认证标准促进自身技术进步，提高产品性能质量。杭氧填料作为杭氧集团股份的控股子公司，充分发挥中国驰名商标“杭氧”的品牌效应，积极完善产品配套能力，争取国内外知名企业产品订单，扩大产品知名度。参加空气分离、精馏行业会议，扩大宣传力度，提升企业产品形象。同时也积极开展名牌创建工作，公司的“杭氧牌规整填料”于2013年通过杭州市名牌产品认证。2017年9月，杭氧填料“高通量系列填料”被评为浙江省优秀工业产品。2020年11月，高通量填料500YG、750YG、800YG以及孔板波纹填料750Y通过“浙江制造”产品认证。

(四) 质量技术基础研究

积极开展各种质量技术基础项目研究，主要包括面向新技术及新要求开展的探索性应用研究、针对产品研制中的普遍问题开展攻关性研究、质量管理和技术相结合的方法研究、技术基础信息化建设研究等。这些研究为积极推进由精馏产品制造商向精馏技术解决方案提供商的转变发挥了重要作用。

(五) 质量信息化建设实施

公司针对各种职能建立信息管理软件系统，以实现经营信息的有效收集、快速传递、信息资料共享，提高工作效率。各个子系统采用不尽相同的软件，高效率、高质量地完成相应工作。网络化建设实现了与上级单位、外部合作单位连接的广域网络，构成了稳定可靠的信息传输基础。

公司于2011年开始使用OA办公系统之后，就根据信息传递的需求，不断进行提升改进，先后建立了OA共享平台，搭建了多个工作流，有效提高了了信息发布及共享的渠道。除此之外，公司还设置了多媒体显示屏，在车间开辟了公告栏、班组园地，设置了读书角，建立公司网站，开设“填料之家”微信公众号，进行各类培训，通过各种形式来发布各类信息、实现知识共享。

五、产品质量责任

(一) 产品质量承诺

在正确运输、存放和使用的情况下，产品自发货之日起，在3个月内因制造质量不良而

引起的无法正常使用，公司免费为用户维修或更换。

当接到用户质量反馈时，公司在 24 小时内给予明确的答复意见。

(二) 产品售后情况

为规范公司产品的追溯，从供方到产品销售给消费者的所有阶段具有可追溯性，确保从原材料到成品的可追溯，公司制定了《标识和可追溯性控制程序》，公司标识方法包括打钢印、涂漆或色笔书写、标签、印章、标牌、工艺过程卡和图样/工艺，并作为产品追溯的主要依据。同时公司也制定了《用户质量信息反馈与售后服务程序》，为做好用户信息反馈和产品售后服务提供依据，公司按照质量管理体系要求对该环节进行有效的监督。

本报告期内，公司未发生产品退货问题。

六、质量风险管理

(一) 质量投诉处理

公司根据产品实际和顾客特点，制定了《售后服务信息反馈流程》，由营销管理部相关人员专门负责反馈记录收集，联合协调各职能部门处理，向顾客承诺处理投诉的时限和要求，24 小时内给予明确处理意见。各部门根据职能按流程要求对反馈信息收集、整合和分析，以利于公司后续的进一步完善和改进。公司关注负责投诉处理部门与利用投诉进行改进的部门之间的沟通、协调等，必要时召集各相关职能部门讨论研究，确定具体的解决方案，评价方案的有效性和实施的持续改进等，避免问题的重复发生，以持续满足顾客要求。

公司在顾客投诉、咨询渠道的确定上，由双方的职能部门、人员直接沟通解决，减少环节，提高处理速度，提高重要顾客的满意度。

(二) 质量风险监测

公司注重产品风险管理，组织进行企业风险的辨识、评价并开展控制策划，有的放矢地采取措施，以达到持续经营、实现基业长青的目的。

公司通过风险管理确保同用户安全和法规有关的风险能有效控制。对于公司收集到的国内法律法规和输出国或市场有关的法律要求，质量管理部负责与 QES 管理体系相关的法律法规、标准及其他要求的识别、获取和更新，并将信息传递到各相关部门，其他部门配合收集和实施，质量管理部组织相关人员对法律法规等要求的适用性进行确认，制定本公司适用的《法律法规清单》，将文件发放相关部门执行。具体识别方法按照《法律法规收集与更新控制程序》执行。产品风险的控制措施包括：

1、科学评估来料、生产、成品存储、运输、安装、配套项目开展、设备检修等各环节的质量影响因素，制定相应的控制措施并提供及时有效的服务。

2、2010 年 7 月通过 ISO9001 质量管理体系认证，每年开展体系审核，持续改进，使质量管理日趋规范、科学。

3、2011年9月通过环境、职业健康安全管理体系认证，建立和实施全套安全、环境风险评价及管理控制程序，并通过每年开展体系内审、管理评审、外审，维护好体系正常运行，实施应急预案演练，提升应对相应风险的能力。

4、2011年12月通过国家二级安全质量标准化企业认证，2022年再次通过复评，并通过“清洁生产”审核，对照“国二级”要求进行全员安全管理，科学应对突发事故。

(三) 应急管理

为进一步强化产品质量，从思想上提高员工的质量意识，对产品质量问题(含质量事故)的处理做到公平、公开、公正；明确生产各过程所产生质量问题的奖惩处理程序和要求，做到出现质量问题时有章可循、有法可依，确保产品过程得到有效控制，全面提升公司的产品质量，特制定《质量奖惩管理办法》，确立了重大质量安全事故24小时响应处理机制并于五个工作日内出具质量事故调查报告。

七、企业社会责任

(一) 公共责任

1、社会影响

公司产品、服务和运营对自然环境、社会环境的主要影响有：（1）三废排放；（2）厂界噪声；（3）能源消耗；（4）资源综合利用；（5）安全生产；（6）公共卫生；（7）产品安全。

通过对公司环境因素和危险源评价，确立了以下风险测量目标和指标，如下表：

风险测量目标和指标表

序号	项目	目标	措施	测量方法	责任部门
1	废水	达到 GB8978 三级排放标准及杭氧集团纳管协议规定要求	车间生活用水和生产用水分离，通过工艺改进实现生产废水全部回收处理，达到零排放，生活污水全部纳管排放。	排放监测口取样委外检测，每年一次	设能
2	废液	100%分类收集	分类收集，委外处理。	每年统计	设能
3	固废	100%分类收集	分类收集，委外处理。	每年统计	生产
4	噪音	白天≤65dB 晚上≤55dB	对噪音产生设备进行工艺改造；设置隔音房；员工佩戴防护耳塞。	委外检测	设能
5	能耗	万元产值能耗/增加值综合能耗达到杭氧集	技改技措、节水节电，综合管理。	每月统计	生产

		团考核要求			
6	资源消耗	原材料利用率 $\geq 85\%$	技改技措、节约资源、综合利用。	每月统计	生产
7	安全生产	重伤、死亡 0 人	制定《安全生产责任制》等相关安全管理制度 29 项。	每年统计	设能
		特种设备安全事故 0 起	每年特种设备进行年检。 特种设备操作人员 100%持证上岗。	每年统计	设能
		特殊工种人员职业病 0 起	为员工提供劳动防护用品，并每年安排特殊工种人员进行体检。	每年统计	设能
8	公共卫生	营造良好的工作环境，有利于员工身体健康，身心愉悦	实行环境和职业健康安全管理体系。 实行精益 6S 管理。 员工每年进行体检。 包装材料、废料回收。 美化车间，改善员工休息室环境。	日常进行	公司各部门
9	产品安全	无因使用公司产品或因技术服务不当造成伤亡事故	设计阶段对产品安全性进行理论分析和实验测定。 生产阶段进行产品质量严格管控。 编制《空气分离填料及分布器安装手册》，进行现场安装指导	开发评审 产品检测	技术/质量

2、关注未来，未雨绸缪

作为杭州市企业社会责任建设 A 级企业，公司根据产品特性和经营环境，结合社会案例通过环境评价、安全评价、环境因素识别、危险源识别、方案论证等方法来预测公众对当前及未来产品、服务和运行等可能产生的隐忧。公司建立起了 ISO 9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系和 ISO45001 职业健康安全管理体系，通过国二级安全生产标准化认证，以 6S 管理为基础，深入开展精细化管理，主动积极应对。安全、环保、消防在各部门中层层落实责任人，并将执行情况纳入绩效考核。针对相关风险，建立起预防程序、预案，通过相关政策和措施进行改进。所有新、改、扩建项目，事先考虑环保问题，严格执行“三同时”制度，遵守国家环保法律。生产过程中积极采用高效、节能、环保的新技术、新工艺，开展零排放和节能技术研究。

3、明确指标，提高要求，应对未来风险

公司在安全、质量、环境和节能等方面，在国家法律法规基础上制定了更加严格的规章制度，识别了关键过程，明确了关键指标，逐步纳入到绩效考核中，详见下表。

公共责任为达到更高水平所采用的关键过程及绩效指标

公共责任	关键过程	测量方法	绩效指标
产品安全	设计过程	严格程序、设计评审、实验验证	技术文件准确率
	标准制定	按高一级标准执行	产品合格率
安全生产	危险源识别	日常检查、管理方案	财产损失；轻伤、重伤、死亡人数
	应急预案制定、实施、演练	内部审核和管理评审	
环境卫生	环境因素识别	日常检查、管理方案	达标排放
	应急预案制定、实施、演练	内部审核和管理评审	
能源消耗	节能降耗技改技措项目实施	年度考核	万元产值能耗/增加值综合能耗
资源利用	技改技措、节约资源、回收利用	每月检查	原材料利用率

第三部分报告结语

公司秉承“团结、创新、共进”的核心价值观，愿以更优质的产品、更周到的服务，与社会各界朋友真诚合作！

杭州杭氧填料有限公司

二〇二三年三月