

质量诚信报告



天信仪表集团有限公司

Tancy Instrument Group Co., Ltd.

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、法规等进行撰写。报告中关于公司质量诚信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。

天信仪表集团有限公司

组织范围：天信仪表集团有限公司

报告时间：本报告涵盖的时间范围为 2018年1月1日至 12月31日，本报告
为天信仪表集团有限公司第1份质量诚信报告。

发布周期：一年

报告获取方式：通过公司网站[http:// www.tancy.com.cn](http://www.tancy.com.cn)下载

董事长致词

面对经济发展转型压力和复杂的外部环境，天信仪表集团以优异的成绩送走了2017年。

过去这一年，是天信与金卡融合的起步之年，公司以资本重组为契机，对外实现销售稳定增长、扩大市场份额，对内强化内部管理，坚持技术进步，在各主要领域业务量均实现了增长。同时随着银证、华思科、金燃等新成员一起加入，让公司更具竞争力，也成功实现了在智慧燃气领域的战略布局，成为当之无愧的国内行业佼佼者。公司的技术竞争力、营销管理能力、运营质量都在不同程度上实现了自我超越，做到了开源节流。真正实现了企业的转型。

关爱环境，守护碧水蓝天，是义务也是责任。天信直面环境保护这项重大议题带给我们的挑战，我们更加重视环保、资源消耗管理和清洁能源发展，这也给天信的发展带来前所未有、不容错过的机遇。

天信的持续成长，源于天信人敢于创新，勇于拼搏的精神。我们坚持以人为本的人才理念，扎实推进设备技术安全和生产安全管理；构建多样化人才发展通道，开展定制化职业培训，为员工的发展创造良好的企业氛围。

“为用户提供天然气应用系统解决方案”既是天信的愿景，更是驱动我们不断前进的使命。面向未来，世界正向万物互联的时代发展，在“互联网+能源”的大潮下，天信始终在燃气计量领域上孜孜追求，以责任谋求共进，为燃气计量行业提供安全、环保、优质的产品，助推中国经济、社会的协调可持续发展。



天信仪表集团有限公司 董事长

企业简介

天信仪表集团有限公司是金卡智能集团股份有限公司旗下全资子公司（A 股股票代码：300349）。公司创建于 1995 年，现有员工 480 人，是中国燃气计量行业的龙头企业、国内领先的流量仪表和燃气应用系统解决方案的专业服务商、国家火炬计划重点高新技术企业、国家 863 计划项目承担单位、国家安全质量标准化二级企业，多次获得全国五一劳动奖状、浙江省重合同守信用 AAA 级、浙江省文明单位、苍南县纳税大户等重大荣誉。

公司集聚了自动化仪表、电子、机械、计算机软件、流体力学等专业人才，整合了国际尖端的行业技术，研究并制造了一系列拥有自主知识产权、国际先进的气体流量计和气体流量标准装置，产品通过欧盟认证、OIML 认证，获得 30 多项国家发明和实用新型专利。尤其是自主研发的气体腰轮流量计和气体涡轮流量计获得欧盟 MID 认证；TBQM 型气体涡轮流量计和 FC-I 型流量计算机通过了中石油油气管道国产化设备项目的验收。同时，被国家能源局、中石油天然气集团总公司和中机联评价为“其技术指标达到国外同类产品先进水平”。

公司拥有从产业基础（国际一流机械加工设备、精密检测中心，高压环道标准装置）、燃气计量仪表、天然气管网能量计量与管理系统构架到解决方案的整体设计和制造能力，构建了完整的天信制造。

公司辐射全国的营销网络和售后支持平台，共有 38 个办事处和售后服务中心，为产品的安装、调试和在线使用提供全方位的技术支持和 24 小时不间断点对点快捷服务，采用智能售后服务信息系统，实现了用户需求的快速反应和市场信息快速处理，构筑了贴心的天信服务。现产品已销售全国各省市自治区，并出口到欧洲、中亚和东南亚等地，产品广泛应用于城市燃气、石油、石化、轻工、冶金、电力、煤炭等行业，市场占有率居全国工业燃气计量仪表之首位。

公司以“为用户提供天然气应用系统解决方案”为使命，始终在燃气计量领域上孜孜追求，以责任谋求共进，为燃气计量行业提供安全、环保、优质的产品。

目录

第一章 质量理念	1
1.1 企业使命	1
1.2 公司愿景	1
1.3 企业价值观	1
1.4 质量方针	1
1.5 环境方针	2
第二章 质量内部管理	3
2.1 质量管理机构	3
2.2 质量管理体系	4
第三章 质量诚信	6
3.1 质量诚信管理	6
3.2 质量文化建设	7
第四章 质量基础	9
4.1 产品标准和专利	9
4.2 计量水平	9
4.3 认证认可情况	10
4.4 特种设备安全管理	10
第五章 产品质量责任	11
5.1 质量检验情况	11
5.2 产品质量承诺	11
5.3 生产许可情况	12
第六章 质量风险管理	14
6.1 质量投诉	14
6.2 质量风险监测	15
6.3 应急管理	15
结束语	17

第一章 质量理念

1.1 企业使命

为用户提供天然气应用系统解决方案。

1.2 公司愿景

创国际品牌，树百年企业

1.3 企业价值观

诚信、创新、和谐、奉献

1.4 质量方针

质量方针的含义：

1、保持国内领先

指产品技术指标和实物质量及市场占有率在同类产品中处于国内领先水平。

2、国际先进

指采用国际标准及世界先进标准生产的产品的技术水平，其技术性能指标须在同类产品中处于国际先进地位。

3、世界品牌

指产品在国际市场上的知名度、美誉度较高，经常能引领业界的发展方向，产品辐射全球的品牌。

4、顾客满意

指通过持续提高质量水准和一流的服务来不断满足顾客期望。

4.1 持续提高质量水准

及时纠正质量管理体系运行中出现的不符合及产品生产中发生的不合格，提高体系运行的有效性和产品的质量，并可在具体的质量目标中得到体现。

4.2 一流的服务

确保顾客满意是我们一切工作的目的和宗旨，为此，服务应体现为：周到、热情、及时、有效。

1.5 环境方针

天信仪表集团有限公司主要从事以仪表产品为中心的生产活动，企业将在产品的开发、生产和服务等企业活动中按照如下方针推进环境、职业健康安全保护活动。

提高全员意识，严守法律法规；

提升管控水平，预防事故发生，

全面综合整治，改进工作绩效。

环境、职业健康安全方针的含义：

加强培训，掌握环保、职业健康安全知识，形成全员重视环保、职业健康安全的氛围。严格遵守国家和地方有关环境、职业健康安全保护的法律、法规、标准和行业规定。

通过优化设计或改进生产工艺，改进环保、职业健康安全设施，预防污染、职业病和安全事故。

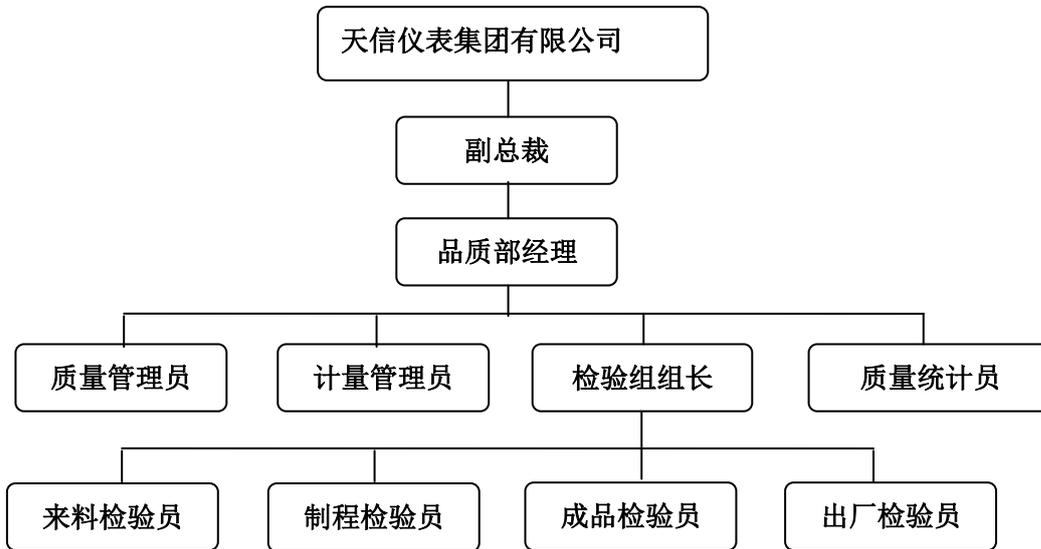
识别并控制重要环境因素、职业健康安全危险源，制定管理方案并落实环境、职业健康安全目标和指标。

实施并加强环境、职业健康安全管理与控制，持续改进环境、职业健康安全行为，改进工作绩效。

第二章 质量内部管理

2.1 质量管理机构

2.1.1 品质部组织架构图



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：

- 按照ISO 9001:2016《质量管理体系 要求》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《质量手册》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；
- 代表公司就质量管理的有关事宜与外部联络和沟通；
- 向公司汇报质量管理体系的业绩，包括改进的要求。

2.1.3 品质部

- 贯彻执行本公司质量/环境/职业健康安全方针、目标，按质量/环境/职业健康安全管理体系文件所规定的职责和权限做好工作，以保持质量/环境/职业健康安全管理体系有效运行；在公司总工程师的直接领导下履行好质量管理和质量检测的工作职能，并具有质量检验工作的独立性，以保证检验结果的科学性和公正性；
- 负责质量管理体系的建立、贯彻实施、持续改进工作，定期形成报告报管理者代表；
- 配合行政部编写或修订质量/环境/职业健康安全手册，负责编写或修订程序文件的相关内容；
- 配合内部审核组做好审核工作，对出现不合格项采取纠正措施/预防措施的实施和评价；
- 负责原材料、成品的质量检验和产品生产过程中控制，做出是否合格的判定，制订检验规范，并组织实施检查；
- 负责不合格品的管理，并对不合格品的最终处置结果审批；
- 负责本部门检验和测量设备的正确使用及日常维护和保养；
- 负责参与供方的评审工作；参与有特殊要求的生产计划单评审。
- 负责产品纠正措施和预防措施的控制，做好纠正措施和预防措施的实施控制；
- 负责与产品质量有关的法律、法规与其他要求的获取与识别；
- 负责与部门职责有关的环境因素、危险源的识别、更新、评价与日常控制；
- 负责顾客满意分析，做好客户信息反馈工作。
- 协助产品标识和可追溯性的控制，并督促实行；
- 负责做好本部门资料记录的归档和保存；

2.2 质量管理体系

1、天信仪表视质量为发展之本，竞争之源，长期坚持质量管理体系建设，致力于满足市场需求的研发项目，积极吸纳先进管理方法。公司于1999

年在业内首家通过质量管理体系认证。长期以来,有效贯彻并整合ISO9001、ISO14001、OHSAS18001、测量管理体系等管理体系,持续提升质量管理水平和用户满意度。

公司质量目标为:

1) 产品一次送检合格率

旋进流量计: TDS 型智能旋进流量计	98%
涡轮流量计: TBQZ 型智能气体涡轮流量计	96%
TBQZ II 型智能气体涡轮流量计	94%
TBQJ 型气体涡轮流量计	96%
TBQC 型 CPU 卡气体涡轮流量计	93%
罗茨流量计: G 型、G-FCM 型气体罗茨流量计	98%
CPU 卡气体罗茨流量计	96%
TYL 型气体罗茨流量计	98%

2、公司领导清楚的认识到目前市场竞争归根结底是人才的竞争,公司持续不断加大对职工进行产品质量教育和业务能力培训的力度。采取请进来、走出去等多种方式来完善员工教育培训体系,坚持培训与考核相结合,从公司发展和员工需要两方面,精心合理地安排培训内容,开展多层次、多形式、多渠道、差异化的培训,充实员工在内部管理、业务能力、综合素质等方面的知识。通过完善的培训体系,不仅提高了员工的业务能力,而且大大提升了员工的主人翁意识和对企业质量文化的理解。

第三章 质量诚信

3.1 质量诚信管理

3.1.1 完善质量体系，加强质量管理

多年来，公司始终坚持以顾客为关注焦点，持续改进质量管理工作，不断完善质量管理体系，通过消化国家标准、浙江制造标准，优化生产流程与工作流程，建立起了比较完善质量管理网络。质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、测量管理体系等多体系在企业内部的高效运行，同时，导入卓越绩效管理模式，这一切，在很大程度上促进了工作质量和产品质量的提高。

3.1.2 严密节点控制，重视过程管理

公司按照燃气流量仪表标准设立有质量关键点，实现检测项目全覆盖，生产过程层层把关。采取定岗定责、过程检查、质量考核、责任追究、质量追溯、数据统计分析等一系列行之有效的方法，做到关键工序重点控制、普通工序规范操作，通过对生产过程的全面控制和对关键节点的有效监督，提高了工作质量，保证了产品质量。

3.1.3 建立监督机制，执行责任管理

公司制定质量管理考评管理制度，对生产中心进行定期监督检查，鼓励责任部门和管理人员对体系运作、监督、客诉出现的问题进行快速反应、积极整改，彻底有效地执行纠正措施，避免出现质量、客诉问题后不纠正不改进的现象。

3.1.4 鼓励全员参与，实现质量改善

公司重视质量文化建设，引导全员参与质量管理，通过不断深入开展合理化提案、日常质量改善、QC小组、技术革新等措施，使广大员工充分参与到质量改善的每一个环节，提升产品质量、分享改善成果。

3.1.5 升级信息传递，强化指标监控

公司在质量方针要求的前提下，每年度对下一年度的质量目标进行策

划，并将总目标层层分解至各职能部门，各部门对受控目标任务进行分解、统计、分析、改进，以确保公司总目标的实现。为提高质量信息传递的准确性和及时性，公司升级了质量信息化系统。通过ERP系统，实现了信息的实时传递以及快速准确统计。

3.2 质量文化建设

3.2.1 诚信教育

公司通过《人力资源控制程序》和《培训管理规定》，对质量诚信教育制定培训方案，通过培训评价对培训效果进行验证，在全公司范围内推广和宣传质量诚信的精神。对包括企业产品研发、生产、采购、销售、服务等所有产品领域的质量控制、企业诚信文化的建设、宣传及活动组织、环境与职业安全健康等方面进行系统培训。

3.2.2 诚信自律

公司先后获得“浙江名牌产品”、“浙江省著名商标”等荣誉，在品牌知名度不断提升的同时，公司始终将企业质量诚信建设视为重要的一环，多次获得“计量诚信优秀单位”等荣誉，同时为“温州市质量技术监督协会常务理事单位”，公司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。

3.2.3 企业文化

一个真正有生命的企业是因为有着厚重的质量基础作保证，一个企业的质量形象是靠每一位员工精心打造出来的。质量是生产过程的积累，只有生产过程中做到层层把关，点点控制，所生产的产品才有可能保证质量，成为人们心目中信得过的产品。为切实营造一个良好的质量文化氛围，公司领导积极倡导，员工主动参与，开展质量改进活动、“质量月”活动，通过潜移默化的方式沟通职工的思想，从而产生对企业质量目标、质量观念、质量行为规范的“认同感”，树立“质量第一、诚信为本”的理念。在质量文化所形成的氛围中，为实现企业的质量改进目标而努力工作，在自身技能提升的同时也有力促进了质量文化建设。

公司通过提高广大员工诚实守信的道德素质，建设了一支讲诚信、业务精、作风硬的高素质员工队伍。公司始终以遵章守法为前提，以消费者需求为中心，以优质服务的手段开展生产经营活动，使诚实守信渗透到企业经营的各个环节。

第四章 质量基础

4.1 产品标准和专利

通过不断技术创新，至 2017 年底公司已完成国家高技术发展（863）计划 1 项，国家火炬计划 1 项，关键设备国产化项目 1 项，省级工业新产品 2 项，省级新产品试制计划 3 项；2014 年以来起草国家标准 8 项，行业标准和团体标准 8 项，同时，公司作为“浙江制造”培育单位，主起草 T/ZZB 0110-2016 《气体腰轮流量计》，参与起草 T/ZZB 0108-2016 《气体涡轮流量计》；公司获授权发明专利 5 项、实用专利 39 项。

2015-2017 年主持制订国家标准和行业标准一览表

序号	标准名称	类别	标准号	发布时间
1	气体流量计	国家标准	GB/T 32201-2015	2015. 12. 10
2	燃气流量计体积修正仪		20153565-T-604	批准中
3	GB/T 2624-2006 使用指南		GB/Z 33875-2017	2017. 7. 12
4	使用差压装置测量流体流量偏离 GB/T2624 给出的要求和工作条件的影响及其修正方法		GB/Z 33902-2017	2017. 7. 12
5	智能流量仪表，通用技术条件		GB/T 34049-2017	2017. 7. 31
6	物联网总体技术 智能传感器可靠性设计方法与评审		GB/T 34071-2017	2017. 7. 31
7	封闭管道中流体流量的测量气体超声流量计 第 1 部分：贸易交接和分输计量用气体超声流量计		GB/T 34041. 1-2017	2018. 4. 1
8	封闭管道中流体流量的测量 气体超声流量计 第 2 部分：工业测量用气体超声流量计		GB/T 34041. 2-2017	2018. 4. 1
9	流量显示仪表	行业标准	JB/T 2274-2014	2014. 5. 6
10	液体容积式流量计通用技术条件		JB/T 9242-2015	2015. 10. 10
11	气体腰轮流量计		JB/T 7385-2015	2015. 10. 10
12	旋进旋涡流量计检定规程		JJG 1121-2015	2015. 12. 7
13	涡轮流量传感器		JB/T 9246-2016	2016. 10. 22
14	城镇燃气自动化系统技术规范		CJJ/T 259-2016	2016. 11. 15
15	工商燃气供应工程技术规程	地方标准	DB31/T 907-2015	2016. 2. 17
16	用安装在圆形截面管道中的差压装置测量 满管流体流量 第 5 部分：锥式流量计	国际标准	ISO 5167-5-2016	2016. 3. 1
17	气体涡轮流量计	团体标准	T/ZZB 0108-2016	2016. 9. 30
18	气体腰轮流量计		T/ZZB 0110-2016	2016. 9. 30

4.2 计量水平

公司按国家法律和法规建立了有效的计量保证体系，由品质部负责公司计量器具的管理工作为保证计量器具的准确性和可靠性，公司现有量具均

采购自国内外知名品牌，并在检定校准时积极与法定计量机构进行合作。通过有效的计量体系得出准确可靠的测量数据来控制生产、指导生产，取得了良好的经济效益和社会效益。

4.3 认证认可情况

公司严格按照 ISO9001 质量管理体系要求进行品质管理、生产过程控制与出厂品质控制。同时，以项目管理方式进行产品开发，提高了产品开发效率，确保产品质量。目前，公司主要有 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系、OHSAS18001 职业健康安全管理体系、AAA 测量管理体系、TS 特种设备认证、欧盟 PED 认证、MID 认证以及欧盟防爆认证等。

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 质量检验情况

1、原料检验：

2017年，公司共检验原料11585批，合格11319批，合格率为97.7%，其中原材料检验968批，合格961批，合格率为99.27%；外协件检验3583批，合格3498批，合格率为97.63%；外购件检验7034批，合格6860批，合格率为97.52%。

2、成品一次检验合格率：2017年，公司共检验产品37037台，其中合格34635台，成品一次合格率为93.5%，其中气体腰轮流量计检验9672台，合格9404台，合格率97.2%。

3、出厂合格率：2017年，公司产品出厂合格率为100%。

5.2 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》、《中华人民共和国产品计量法》等相关法律法规，依法诚信经营。

2、公司依法实施三包。根据工业燃气计量仪表的特点，公司制定有产品质量担保责任制度，履行更换、退货“三包”等产品责任和义务。

“三包”内容为：

1) 包退：

产品自发货之日起90天内为检验期，在检验期内由于质量问题公司无条件退货。

2) 包换：

产品自发货之日起1年内为质保期，在质保期内由于质量问题而且无法修复合格时（仪表未安装经第三方鉴定机构判定不合格），公司免费更换同规格型号仪表。

3) 保修：

产品自发货之日起2年为保修期。在保修期内公司免费维修和更

换属质量原因损坏的零部件。在保修期外有偿维护并收取所更换零部件费用。

在保修期内出现下列情况之一，不在保修之列，但提供有偿服务：

1) 安装不当或使用不当所造成的仪表故障。

2) 人为因素所造成的仪表损坏。

3) 自然灾害或意外灾害所造成的仪表故障。

4) 管道沾污或气质沾污所造成的仪表故障或损坏。

4、在产品研发及加工过程决不剽窃他人技术、专利、工艺等知识产权，绝不使用剽窃他人技术的原材料。

5、本企业周围环境、生产现场符合国家法规的要求。

6、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。

7、不允许假冒伪劣原材料进厂，不使用检验不合格原材料进行生产。

8、保证不生产加工假冒伪劣产品，承诺产品出厂产品批批检测，未经检验的产品绝不出厂。

9、检验不合格的产品绝不出厂，决不以不合格品冒充合格品出厂。

10、所采用的仪器设备严格按照国家法定要求进行检定，检定不合格的仪器设备绝不用于产品检测。

11、保证所生产的批批产品都能进行追溯，如生产日期、班次，生产原料、生产过程、检验人员等等。

5.3 生产许可情况

本公司生产加工场所、生产设备、设施、检测仪器、管理人员、技术人员等在同行业中处于先进水平，符合相关国家法律、法规要求，营业执照、计量器具型式批准证书在有效期内。



中华人民共和国

计量器具型式批准证书

天信仪表集团有限公司(单位)

根据中华人民共和国计量法第十三条和中华人民共和国计量法实施细则有关规定,对你单位申请型式批准的计量器具新产品经审查合格,现予批准,并可使用以下标志和编号:



批准日期: 二〇一一年六月三日

批准人签名: 杨琰宁

经批准的计量器具新产品(名称、类别、型号):
其技术指标为:

名称	型号	规格	准确度等级
气体涡轮流量计	TYL	G10-D	1.0级
		G10、G16、G25、G40、G65、G100、G160-3*、G160-4*、G250	
		G10-SSP、G16-SSP、G25-SSP、G40-SSP、G65-SSP、G100-SSP、G160-3*-SSP、G160-4*-SSP、G250-SSP	
		G10-Z	
		G16-FCM、G25-FCM、G40-FCM、G65-FCM、G100-FCM、G160-3*-FCM、G160-4*-FCM、G250-FCM	
		G10-CFCM、G16-CFCM、G25-CFCM、G40-CFCM、G65-CFCM、G100-CFCM、G160-3*-CFCM、G160-4*-CFCM、G250-CFCM	
		G16-TFC、G25-TFC、G40-TFC、G65-TFC、G100-TFC、G160-3*-TFC、G160-4*-TFC、G250-TFC	1.5级
		G16-CTFC、G25-CTFC、G40-CTFC、G65-CTFC、G100-CTFC、G160-3*-CTFC、G160-4*-CTFC、G250-CTFC	

以下空白

批准部门
(盖章)



中华人民共和国

计量器具型式批准证书

天信仪表集团有限公司(单位)

根据中华人民共和国计量法第十三条和中华人民共和国计量法实施细则有关规定,对你单位申请型式批准的计量器具新产品经审查合格,现予批准,并可使用以下标志和编号:



批准日期: 二〇一三年十一月四日

批准人签名: 赵夏迪

经批准的计量器具新产品(名称、类别、型号):
其技术指标为:

名称	型号规格	流量范围 (m³/h)	公称压力 (MPa)	准确度等级
气体涡轮流量计	TBQM-G40-DN30	6.5-65	1.6	1.0级、1.5级
	TBQM-G65-DN30	10-100		
	TBQM-G100-DN80	8-160		
	TBQM-G160-DN80	13-250		
	TBQM-G250-DN80	20-400		
	TBQM-G160-DN100	13-250		
	TBQM-G250-DN100	20-400		
	TBQM-G400-DN100	32-650		
	TBQM-G400-DN150	32-650		
	TBQM-G650-DN150	50-1000		
	TBQM-G1000-DN150	80-1600		
	TBQM-G650-DN200	50-1000	1.6	
	TBQM-G1000-DN200	80-1600		
	TBQM-G1600-DN200	130-2500		
	TBQM-G1000-DN250	80-1600		
	TBQM-G1600-DN250	130-2500		
	TBQM-G2500-DN250	200-4000		
	TBQM-G1600-DN300	130-2500		
	TBQM-G2500-DN300	200-4000		
	TBQM-G4000-DN300	320-6500		

以下空白

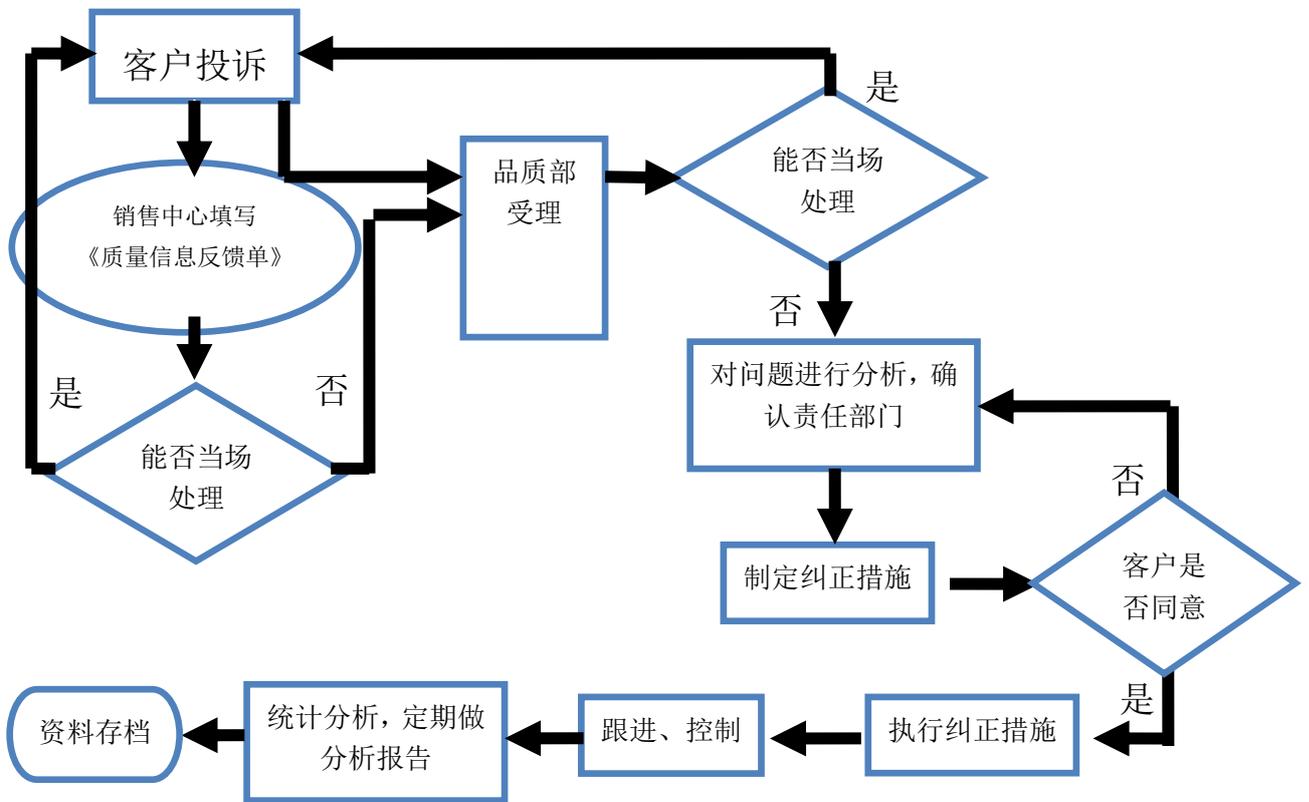
批准部门
(盖章)



第六章 质量风险管理

6.1 质量投诉

公司建立了完善的服务管理程序，明确投诉管理流程，确立相应部门的管理职责：品质部总负责顾客投诉管理，市场部、售后服务部负责顾客投诉的收集、传递、反馈，品质部负责顾客投诉处理过程跟踪监督及结案评价，建立顾客服务档案，对顾客投诉进行调查、处理、监督落实纠正措施，并将处理结果反馈给顾客。



对于顾客的投诉，由销售中专职客服人员收集顾客投诉意见，品质部组织理，在对投诉的问题进行调查分析后，能够及时处理的由专职人员现场反馈顾客直至顾客满意。对不能现场解决的问题反馈至品质部，由其组织责任部门制订解决方案，经顾客确认后组织实施，直至顾客满意。同时对内部组织进行整改，形成程序性文件，作为以后处理类似问题的依据。并将以上资料做分析报告，形成资料存档。

此外，为方便顾客投诉，公司在售后部设立成立了由专人负责投诉接待电话：4009269922、0577-68858059。由于流量计客户对售后服务的响应时间要求较高，为了迎合客户的需求我司在全国各地设有 40 余个售后服务网点，做到各办事处或市场技术服务中心接到客户通知或信息，2 小时内答复，24 小时内技术服务人员到达现场。公司接到客户通知或信息，1 小时内协调各办事处或技术服务中心，2 小时内答复，48 小时内技术服务人员到达现场。

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、关键部位、薄弱环节存在的风险进行重点控制并采取适宜的管理措施和方法，制订了相应关键岗位作业指导书。通过对质量控制点的人员能力策划、设备策划、物料策划、作业指导书策划、环境策划、评比策划，使得产品质量关键特性、关键部位、薄弱环节存在的风险处于控制中。

6.2.2 质量监督审核

公司设置品质部，通过对各生产现场进行监督，对生产过程、工艺纪律执行情况进行监督检查。依据《产品质量考核制度》，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。

6.3 应急管理

为了提高本公司对突发事故和险情的应急能力，保证在发生重大、特大事故时，指挥调度畅通，人员、设备、物资能及时到位，确保本公司在发生事故时能够及时有效地控制，保护员工的生命、环境和国家财产安全，把事故损失降到最低点，依据国家《安全生产法》、《突发事件应对法》、《生产安全事故应急预案管理办法》等有关规定，结合我公司实际情况制定生产安全事故应急预案。生产安全事故应急预案分综合应急预案和专项

应急预案两个级别，综合应急预案是公司组织管理、指挥、协调相关应急资源和应急行动的整体计划和程序规范，专项应急预案是总体预案的组成部分，是针对不同的突发事故的行动方案和保障方案。为了达到应急救援能够准确及时响应，公司定期组织员工进行应急演练，并对演练过程中存在问题的地方进行改进完善，以确保突发事件发生时，能够启动应急预案，规避风险减少危害。

结 束 语

2014年以来，浙江省以标准和认证为手段，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。公司坚持持续改进质量管理体系，不断提升质量诚信水平，完成“为用户提供天然气应用系统解决方案”的崇高使命而努力！