



2022 年度质量信用报告



张家港中环海陆高端装备股份有限公司

二〇二三年 四 月

目录

第一部分前言	2
一、编制规范	2
二、企业高层致辞	2
三、企业简介	3
第二部分正文	6
一、企业质量理念	6
二、企业质量管理	8
(一) 质量管理机构	8
(二) 质量管理体系的建设和运行情况	9
(三) 质量风险管理	11
三、质量诚信管理	12
(一) 质量诚信管理	12
(二) 产品设计诚信管理	13
(三) 诚实守信，与供应商合作共赢	13
(四) 顾客至上，提供满意的产品	13
(五) 营销策划管理	14
(六) 产品售后服务管理	14
四、企业质量管理基础	15
(一) 产品质量标准	16
(二) 企业计量水平	17
(三) 认证认可情况	18
(四) 检验检测管理	18
五、产品质量责任	18
(一) 产品质量水平	18
(二) 产品售后服务	19
(三) 企业社会责任	20
(四) 质量信用情况	21
第三部分结语	23

第一部分前言

一、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下不存在任何虚假情况，并对其内容的客观性、真实性负责。报告组织范围：张家港中环海陆高端装备股份有限公司

报告时间范围：2022年1月1日—2022年12月31日

报告发布周期：1次/年

报告数据说明：报告所采用数据来源于张家港中环海陆高端装备股份有限公司，数据真实、有效。

报告获取方式：本报告以电子文档形式发布于张家港中环海陆高端装备股份有限公司网站。

二、企业高层致辞

张家港中环海陆高端装备股份有限公司衷心感谢社会各界、广大用户的厚爱、支持与合作！

张家港中环海陆高端装备股份有限公司位于江苏省张家港市锦丰镇，成立于2000年1月，上市企业。公司自成立以来就一直专注于环形锻件的研发、生产与销售，配备了先进的热处理、金加工装备，确保了大中型环锻件的后续延伸深加工，拥有四条辘环生产线，产品覆盖风电、核电、工程机械、石化、船用、蒸汽轮机、等行业。公司于2021年8月3日在深交所创业板上市。

公司始终奉行“顾客至上、质量第一、科创引领，以人为本，绿色发展、承担社会责任”的理念。在社会各界和顾客的帮助下，从小到大，由

弱变强，取得了突飞猛进的发展。

中环海陆深耕锻造行业逾二十年，积累了丰富的制造经验和工艺技术优势。目前，中环海陆生产的高端锻件已逐步实现进口替代，具备参与国际竞争的能力。与此同时，凭借业内先进的实力，中环海陆业绩实现了快速增长，2020年实现产值超10亿元，利润超1亿元。公司将不断通过技术创新、转型升级和产能扩张，持续提升公司研发实力、拓展下游应用行业、扩大经营规模，全面提升公司核心竞争力。

公司始终将科技创新作为企业发展的核心，目前已拥有授权专利84项，其中发明专利47项，专利覆盖了环形锻件结构设计、产品生产及产品检测等多方面内容，从环形锻件产品的设计、研发到生产形成了一个较为完整的专利保护体系。凭借优秀的技术水平，公司主导起草《风塔法兰大型环形锻件技术条件》的行业标准已颁布实施。公司通过了“国家高新技术企业”等认证，荣获“国家科技进步二等奖”、“中国专利优秀奖”2项、“中国机械联合会二等奖”、“省科技进步三等奖”、“省科技创新型企业”、“苏州市科技进步奖”等荣誉称号。

展望未来，豪情满怀。我们将站在新的起点上，加快公司转型升级步伐和高端智能化锻造生产线的建设，再创中环海陆的品牌与价值。

三、企业简介

公司成立于2000年1月，公司的主要产品包括轴承锻件、法兰锻件、齿圈锻件等工业金属锻件，是高端装备制造业的关键基础部件。公司产品覆盖到风电、工程机械、矿山机械、核电、船舶、电力、石化等多个行业领域等行业等多个行业领域。在工业金属锻件市场树立了良好的口碑和形象，产品得到了众多国内外知名客户的认可，公司产品得到了众多行业客户的认可，服务客户包括中船澄西、南高齿、天顺风能、航发科技、东方

电气、中国铁建、中国电建、三一集团、中船重工、振江股份、龙溪股份等国内知名企业或上市公司；以及蒂森克虏伯（Thyssenkrupp）、西门子歌美飒（Siemens Gamesa）、日立（Hitachi）、东芝（Toshiba）、韩国新罗（Shilla）、美国泰坦（Titan）等国际知名企业。同时，公司通过下游客户也进入了通用电气（GE）、维斯塔斯（Vestas）、卡特彼勒（CAT）、金风科技、远景能源、明阳智能、上海电气等全球知名企业的供应链采购体系。公司取得“对外贸易经营者备案登记”、“海关进出口货物收发货人备案回执”，向其全球市场供货。

公司在锻造、热处理、机加工和检测等生产环节方面，积累了丰富的制造经验和工艺技术优势，配备了先进的热处理、金加工装备，拥有3条辗环生产线，确保了大中型环锻件的后续延伸深加工，具备了大型、异形、高端、大规模工业金属锻件生产能力。公司现有年产能14万吨。通过募投项目之一高端环锻件绿色智能制造项目的实施，公司锻件产品年产能将达到19万吨，成为国内较大规模的专业化金属锻件企业。

公司关注相关方需求，重视环境保护，实施清洁生产、注重节能减排、追求可持续发展。公司通过了ISO9001、ISO14001、ISO45001管理体系的认证以及知识产权管理体系认证。并先后获得了CCS 中国船级社工厂认可证书、ABS 美国船级社认可证书、LR 英国船级社认可证书、DNV. GL 挪威和德国船级社认可证书、NK 日本船级社认可证书、KR 韩国船级社认可证书、欧盟 TUV 证书。

公司不断持续创新，追求卓越，通过多年的精心经营，取得了斐然的成绩。公司始终将科技创新作为企业发展的核心，目前已拥有授权专利84项，其中发明专利47项，专利覆盖了环形锻件结构设计、产品生产及产品检测等多方面内容，从环形锻件产品的设计、研发到生产形成了一个较为完整的专利保护体系。凭借优秀的技术水平，公司主导起草《风塔法兰大

型环形锻件技术条件》、《2.5MW 以上风力发电机组偏航齿圈大型环锻件技术条件》等锻件行业标准 2 项。

公司被认定为“国家高新技术企业”，已建立了科研生产一体化的完整业务和研发体系，建有“江苏省博士后创新实践基地”、“江苏省企业研究生工作站”、“江苏省环形锻件工程技术研究中心”、“江苏省企业技术中心”等研发机构和平台。承担了江苏省科技支撑计划等多个项目，在工业金属锻件领域取得了重大创新与成果，荣获“国家科技进步二等奖”1 项、“中国机械工业科学技术二等奖”1 项、“江苏省科学技术三等奖”1 项、“中国专利优秀奖”2 项、“江苏省专利优秀奖”1 项、“苏州市科技进步奖”5 项。产品被认定为“苏州市名牌”、“江苏省名牌”、“江苏省高新技术产品”、“江苏省优秀新产品金奖”、“中国锻压行业优质锻件奖”、“国家重点新产品”。承担国家火炬计划项目 1 项、国家火炬计划产业化示范项目 1 项，以及 40 多项省级、市级获奖项目。公司被授予“江苏省科技创新型企业”、“国家火炬计划重点高新技术企业”等荣誉称号。

第二部分正文

一、企业质量理念

质量诚信文化是一种崇尚质量、追求卓越、注重管理和为消费者负责的现代企业意识。卓越的质量诚信文化能增强企业的凝聚力和活力，进而不断提升企业的创造力。

作为国内领先的锻件产品的制造商，中环海陆人始终坚持以“创造”为公司立身之本，以“创新”作为公司的驱动力。公司倡导诚信的原则为人处世，公司匠心营造的产品真材实料，公司秉持忠诚与务实的原则立企兴企；公司在忠诚与务实的基础上，通过产品的创新、工艺技术的创新、管理的创新，持续推动着公司的发展。公司专注于锻造领域，秉承“忠诚、务实、创新”的企业文化，把握时代脉搏，缔造新的核心竞争力，为推动锻造行业 and 高端装备行业的整体进步而不懈奋斗。

使命：用科技与创新，锻造高端装备的脊梁

愿景：成就全球可持续发展的一流锻造商，锻造美好工业未来

价值观：忠诚、务实、创新

中环海陆在企业使命、愿景、价值观等企业精神的引领下，不断打造“和”文化。丰富企业文化内涵并扩张外延，将质量、管理、创新等融入到企业文化中，建立特色的质量文化、管理文化、创新文化、品牌文化、营销文化、法治文化、关爱文化、道德文化于一体的综合性文化，使企业文化内涵愈加丰富、生动和鲜活，形成持久的核心竞争力，促进持续发展。质量文化是企业文化的重要组成部分，良好的企业文化是发展推动质量文化建设的基础。

公司领导层每年主持开展内部审核、管理评审等质量活动，对质量管

理体系的充分性、适宜性、有效性进行评价，并持续改进。在过程管理层，运用技术改进、质量改进、管理改进等方法，不断创新与改进，持续提高产品质量。

全员参与，我为人人，人人为我，组织中每个成员的有共同的组织目标，共同的价值观，共同的奋斗目标，每个人都有参与感，每个员工内心都有份责任感遇到问题解决问题，不逃避责任。开展 QC 小组，持续改进产品与工作质量、降低成本、提高员工素质和参与感。

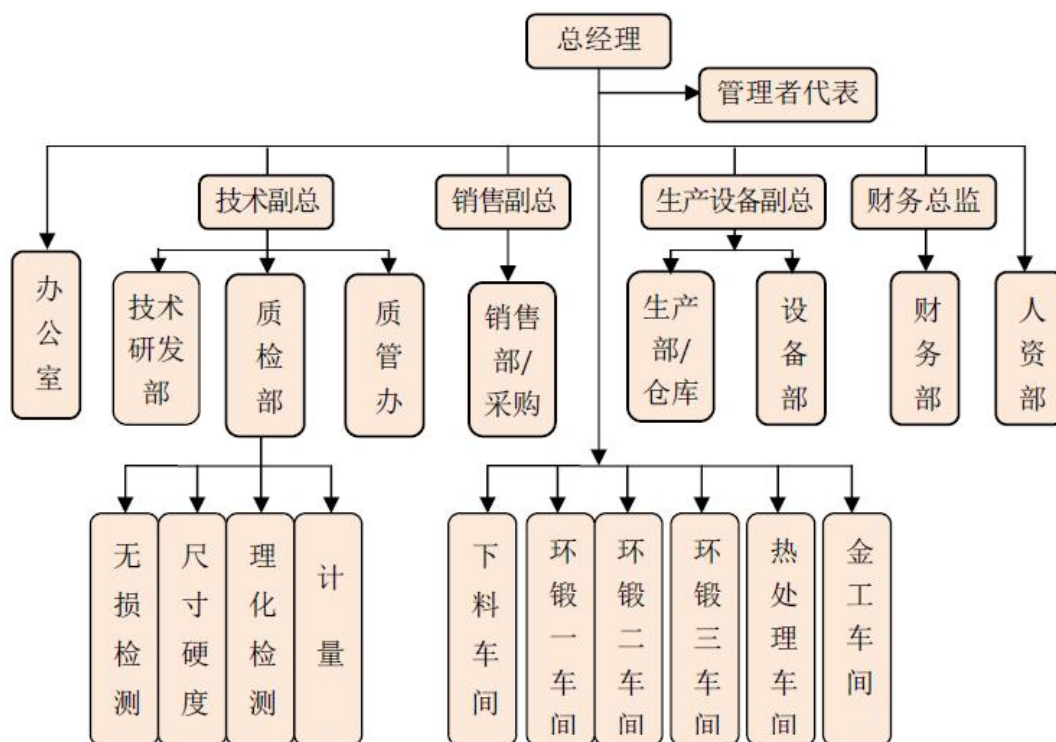
中环海陆

二、企业质量管理

中环海陆成立了企业质量管理机构，明确了各部门质量管理职责，建立了完善的质量管理制度，包括《质量手册》、质量方针、质量目标、工作流程、程序文件及作业性文件等，确保产品和服务品质，保证了质量管理体系的持续有效运行。

（一）质量管理机构

中环海陆建立健全质量管理体系，推进全面质量管理，落实岗位质量规范，明确公司高层领导负责的质量管理组织，任命管理者代表全面负责公司的全方位、全过程、全员参与的质量管理活动。



各级管理组织的职责和权限如下：

1、公司高层领导的职责

审批适合本企业的质量管理体系文件；
组织制定企业的方针和目标；
负责和监督企业质量管理体系的有效运行；
负责协调各部门的质量责任；
组织企业内部质量审核；
负责重大事故的分析处理；
组织开展群众性质量活动。

2、各职能部门的职责

确保质量管理体系在本部门得到有效运行；
组织开展质量管理活动；
严格执行公司高层领导的质量指令；
完成本部门涉及的指标或目标。

（二）质量管理体系的建设和运行情况

中环海陆高度重视体系建设，不断创新企业管理理念，强化企业管理意识，不断提高自身的核心竞争力，公司于 2004 年首次通过了 ISO9001 质量管理体系认证，于 2009 年首次通过 ISO14001 环境管理体系认证和 ISO45001 职业健康安全体系认证。通过了知识产权管理体系认证，并先后获得了 CCS 中国船级社工厂认可证书、ABS 美国船级社认可证书、LR 英国船级社认可证书、DNV. GL 挪威和德国船级社认可证书、NK 日本船级社认可证书、KR 韩国船级社认可证书、欧盟 TUV 证书。

为实现以顾客满意为目标，确保顾客的需求和期望得到满足，并转化为公司的产品和服务要求，本公司中长期 2020-2023 年主要质量目标如下：

1、重点合同的按期完成率每年保持 100%；

2、产品一次合格率每年递增 0.3%，2023 年达到 95%以上，重大质量事故为 0；

3、万元产值质量损失费每年下降 10%，2023 年达到 120 元/万元产值以下；

4、钢材综合利用率每年递增 0.1%，2023 年达到 86%以上；

5、产品交付合格率每年提高 0.05%，至 2023 年达到 99.90%以上；

6、顾客满意度每年提高，至 2023 年达到 90 分以上；

7、新产品开发与高新技术产品试制质量水平达标，每年 ≥ 3 项。

通过实施 ISO9001 质量管理体系认证，我公司全面规范地建立和修正了内部管理制度，达到了良性有序的运作；明确划分各部门工作职责和质量职责及员工的岗位责任；增进了各部门工作的透明度及部门间、员工间的相互沟通，营造了良好的企业文化氛围和强烈的服务意识。

实施 ISO9001 质量管理体系，有利于提高我公司各项业务发展和工作质量、规范管理制度、增进内部沟通、增强社会诚信度、增强市场竞争信心，是完善企业管理制度和维持竞争能力的重要手段，更为我公司下一步各项业务的市场拓展打下了良好的基础：

1、建立了科学和完善的质量管理体系和系统循环式的运行方式，各项工作都处于受控状态。公司体系文件和技术文件都进行了有效管理，均按照文件控制程序的要求执行。通过定期的内部质量管理体系审核、管理评审、工作质量检查，运用数据分析等各种科学手段，对系统的适宜性、充分性、有效性进行评价，力求不断改进工作，促进系统管理水平不断提高，确保预期的质量方针、目标的实现。

2、促进了公司工作的规范化管理，提高了工作效率。确定管理者职责，各项内部事务工作都制定了文件化的工作程序，各部门、各环节、各岗位都有明确的工作程序和工作质量要求，让全体工作人员都了解质量管理体

系的内容，都知道自己该做什么、如何做和做得怎么样、如何自我评估和自我控制。全体工作人员均按规定的要求去做，形成一个全面控制、高效运转的质量管理体系，克服以往那种凭经验管理的不规范做法，解决基础管理弱化、内部协调不畅等问题，使管理工作步入科学、系统、规范的要求。

3、2020年和2022年公司目标展开与措施计划，以公司红头文件下发，对各部门均分解目标，规定了公司目标，各部门工作目标与措施，规定了分解目标、计划措施等。部门的目标管理意识有了较大的提高。通过质量目标检查，各部门基本实现了本部门的质量目标，且各部门依照质量体系文件的要求严把质量关，较好地完成了公司确定的质量目标。

我们相信在公司领导的大力支持下，在各个部门的积极配合下，我们会克服种种困难将质量管理体系的运行不断推向新的高度，取得更好的成果。

（三）质量风险管理

公司质检部实行垂直管理模式，质检部部门独立于生产部门之外，成为质量诚信管理的“第三方”监督人。公司对质检部、检测中心的相关人员作产品认证检验员和产品质量判定员等相应授权，加强对不合格品的控制，不断提高产品质量。授权技术副总为产品质量总判员，负责公司不合格品的日常判定和处置，审签产品检验报告。质检部两位部长分别负责审检产品质量证明书和审检 NDT 方面的检验报告。成立不合格品审理组，负责严重不合格品定性与处置。授权产品质量判定员名单，依据质量判定范围进行判定。公司质检部对公司产品质量情况进行抽检和质量统计。

公司建立了《产品实现过程 PFMEA 控制程序》，对产品风险/故障控制流程进行了策划，在产品实现过程中识别“人、机、料、法、环、测”等资源和条件的不适宜风险，及产品交付后的质量异议风险。进行风险评估

与分析，形成分析报告及风险/故障项预防措施表，并落实、改进预防措施，经实施和验证有效的，纳入或更改相关工艺技术文件和产品质量计划，以确保后续产品制造过程得到有效控制。

在应急过程控制方面，公司主要生产线设备如有故障造成生产中中断的，预先制定应急预案，落实人员、备件等资源，组织故障排除的抢修等措施，以尽快恢复生产；并评估对在加工产品的影响，特别是热加工产品，采取后续工艺措施，确保符合规定的工艺要求。当生产线易损备件与工装低于安全库存量的，应在 1-3 天内补齐。公司建立了《生产过程控制程序》和《特殊过程确认与控制程序》，按要求实施，确保出现的质量问题及时解决。

三、质量诚信管理

诚信是企业立业之本，发展之道，是一笔巨大的无形资产。对一个品牌、一家企业来讲，诚信是灵魂、是生命、是企业生存和发展的永恒的动力。

（一）质量诚信管理

中环海陆依据 ISO9001《质量管理体系》、ISO14001《环境管理体系》、ISO45001《职业健康安全管理体系》为主体的质量管理体系要求，从产品的设计、生产过程、售后服务等，均提出质量诚信管理要求。

中环海陆高层一直强调诚信守法是企业的立身之本，要求员工在企业经营中做到重合同、守信用、讲道德、守法纪，并制定了相关规定和要求规范员工行为，倡导员工做文明守法正能量的实践者和传播者。

公司严格遵守《产品质量法》、《标准化法》、《计量法》等法律法规，严格执行产品标准，不造假、不售假，杜绝虚假宣传，坚决抵制出售假冒伪劣、欺诈消费者等失信违法行为，不侵害消费者以及其它企业的合法权益。

加强全员、全过程、全方位的质量管理，推行先进质量管理方法，完善计量保证体系、标准化体系和质量保证体系，严格原材料、生产过程、

产品出厂和储运销售全过程的质量控制。

（二）产品设计诚信管理

我公司在进行产品研发设计时，我们都严格按照国家标准进行。我们的产品要做到不仅符合科学理论，而且考虑顾客潜在需求。为了让我们的产品超出客户的期望值，我们反复进行试验、论证，严谨的态度、科学的论证，使我们的产品多次赢得了客户的好评。

（三）诚实守信，与供应商合作共赢

公司秉承“忠诚、务实、创新”的价值观和“成就全球可持续发展的一流锻造商，锻造美好工业未来”的愿景，将供方和合作伙伴资源管理看作公司组成的一个重要部分，共同打造成优秀的供应链。结合公司的供应链需求，制定供应商模型以及相应的供应商关系策略，经过分析确认“材料供应商”、“委外机加工供应商”、“设备供应商”为公司的关键供应商。在供应商方面，公司经常性的将改进意见和建议反馈给供应商，给予供应商一些技术诀窍、工艺方法的分享，以实现共同提高与进步。建立标准化采购操作流程和规范化质量管理体系，供应商的开发、验证、评审；采购计划订单、进货检验入库、合理的付款授信期等所有环节实施过程管控，提高公司信誉度，促成双方诚信合作。

（四）顾客至上，提供满意的产品

公司认为稳定的、长期的、忠诚的顾客是公司发展的有力保证；稳定的、成熟的、与公司共同发展的供应商则是公司发展的重要基础。为此，公司在工作过程中与顾客和供应商建立起了平等互利的合作伙伴关系。公司通过走访客户，了解公司产品和服务的使用情况并寻找改进空间，同时了解客户今后的需求以及现时需求的变化，包括商务方面的和技术方面的。公司建立顾客产品异议控制程序，严格落实质量安全责任追究制度，完善产品质量追溯体系，及时、公正处理好顾客产品异议，自觉履行产品质量

召回、“三包”等产品质量责任和义务。

公司通过建立有效的自我监督和自我完善机制，及时获得有关产品、过程和体系的信息，通过分析、评价以识别存在的问题并加以解决，确保体系有效运行和提供满足要求的产品。

（五）营销策划管理

由于锻造行业发展较为成熟，锻件产品的应用性较强，锻件企业主要根据其自身的发展战略和市场布局进行差异化竞争。同时，锻造工艺的不同和锻造装备的差异也影响了锻件企业的生产能力。公司与罗特环锻、伊莱特等友商主要以大型、环形锻件制造为主，罗特环锻主要供应内部体系；通裕重工、宝鼎科技主要以自由锻、模锻、大型铸锻件制造为主，友商恒润股份主要以风电法兰锻件制造为主。对于竞争对手，公司作了认真分析，如某企业虽有一定的实力，但该公司也有许多的弱点：一是产品技术和质量很普通。二是产品品种单一，不能满足市场多元化的需求。知己知彼，百战不殆。通过强化市场运作和新品开发，目前公司在经济总量和市场运作上已领先于竞争对手。

客户的需求和期望是公司发展方向，也是公司决策的一项重要依据，有利于公司兴利除弊、健康、稳定地发展。因此，公司十分重视通过多种渠道获取客户信息。

公司经常参与行业内组织的战略研讨会及座谈会，公司有多方面的信息渠道保证同行业内各种数据输入完整，同时公司还专门设立了相关的信息收集部门，由高层领导担任部门负责人，通过网站、报纸杂志等媒体来获取相关数据。每月一次的经营分析会议上均有相关的评价报告交公司高层参阅。因此，对行业内外的于公司发展有关的数据，公司均能做到准确、及时的采集并发布给相关人员。

（六）产品售后服务管理

公司根据区域业务划分，销售员定期进行客户走访，与客户保持零距离接触，有问题及时解决，确立良好的公司信誉。对于重点客户，公司领导每年拜访次数不少于 5 次，销售员拜访次数每月不少于一次。

公司售后服务工作由经营部门归口管理，全面负责公司的市场信息反馈、业务、合同评审、生产协调、售后服务等工作，同时有质量管理部门做好客户投诉处理。

1、信息收集、整合管理：

质量管理部门对典型的、系统的、重大的质量问题投诉，以文字附加照片的形式编辑《用户信息反映》，及时下发至各相关部门。

每月对顾客投诉进行汇总，编辑《用户反映信息月报》，通过公司内部通报，各部门及时了解产品投诉的变化。

2、建立客户反馈信息库

公司售后服务工作有销售人员兼职，每个销售员建立客户反馈信息库，及时会同技术、生产、质量管理、检验等部门处理客户反映的各类问题，销售人员接到客人投诉后填写“质量问题反馈单”递交质量部门，有质量部门调查落实整改措施，及时给客户做出答复，问题严重者，有技术总工和检验负责人到现场查看解决。

四、企业质量管理基础

公司拥有强大的质量基础，始终将科技创新作为企业发展的核心，目前已拥有授权专利 84 项，其中发明专利 47 项，专利覆盖了环形锻件结构设计、产品生产及产品检测等多方面内容，从环形锻件产品的设计、研发到生产形成了一个较为完整的专利保护体系。凭借优秀的技术水平，公司主导起草《风塔法兰大型环形锻件技术条件》、《2.5MW 以上风力发电机组偏航齿圈大型环锻件技术条件》等锻件行业标准 2 项。

公司坚持以客户需求作为技术进步的发展方向，围绕降低产品生产成

本、提高产品生产质量、缩短产品生产周期、改善产品生产环境等主题，不断深入对金属成型工艺、金属材料改性工艺、产品检测工艺的研发，掌握了行业内的多项核心先进技术。

公司承担了江苏省科技支撑计划等多个项目，在工业金属锻件领域取得了重大创新与成果，荣获“国家科技进步二等奖”1项、“中国机械工业科学技术二等奖”1项、“江苏省科学技术三等奖”1项、“中国专利优秀奖”2项、“江苏省专利优秀奖”1项、“苏州市科技进步奖”5项。凭借行业先进的制造工艺技术，公司先后荣获江苏省环形锻件工程技术研究中心、江苏省认定企业技术中心等，先后获得了国家重点新产品1项、江苏省高新技术产品25项、江苏省名牌产品2项、江苏省新产品新技术鉴定2项、江苏省科学技术成果鉴定1项、江苏省科技支撑计划项目2项、江苏省重点研发项目1项。

公司为了保证产品质量，建立起了一套从研发、生产、加工、检验等具有国际先进水准、标准化、完整的生产体系和流程，掌握了相应产品生产、检测核心技术，并配备了辗环机、25T进出料机、6000T压机、40T锻造操作机、30T热处理进出料机、10吨装取料机、余热淬火线、卧式带锯机、立式带锯机、室式加热炉、台车式加热炉、单臂式车床、单臂式车床、数控立车、数控钻床、对开式热处理炉、台车式热处理炉、室式热处理炉（气）、电动双梁桥式起重机、电动门式起重机、多用磁粉探伤仪、全数字智能超声波探伤仪、数字超声波探伤仪、全数字防水超声波探伤仪、便携式超声波探伤仪、微机控制电子万能试验机、高温持久蠕变试验机、冲击试验机、冲击试样缺口投影仪、布氏硬度计、洛氏硬度计、金相显微镜等国内外先进的生产、实验、测试仪器和设备以及软件。公司的设备先进程度及整体制造能力、检测能力均位居国内同行前列。

（一）产品质量标准

公司严格执行国家、行业和地方有关标准化的法律、法规、制度，重视研究和跟踪国际标准，所有产品均执行现行有效的国家、行业标准，并积极采用国际标准和国外先进标准。

公司产品现执行主要产品标准

序号	标准号	标准名称
1	JB/T 12138-2015	《风塔法兰大型环形锻件技术条件》、《2.5MW 以上风力发电机组偏航齿圈大型环锻件技术条件》
2	GB/T 1008-2008	《机械加工工艺装备基本术语》
3	JB/T 7601.1-2008	《电线电缆专用设备 基本技术要求 第1部分：一般规定》
4	JB/T 7601.6-2008	《电线电缆专用设备 基本技术要求 第6部分：机械加工》
5	JB/T 5061-2006	《机械加工定位、夹紧符号》
6	JB/T 5936-2018	《工程机械 机械加工件通用技术条件》
7	GB/T 25376-2010	《金属切削机床 机械加工件通用技术条件》

公司导入标准化管理，制定了技术标准、工作标准和管理标准，组织员工学习标准化管理基础知识，将各项标准贯穿于生产全过程，从而使产品整个生产过程都处于标准化规范中，对稳定产品质量、提高企业管理水平奠定了良好的基础。

（二）企业计量水平

质量发展，计量先行。公司建立完善的计量管理制度，建立有《测量和监视设备控制程序》，为了保证计量器具的准确、完好，公司专门建立了计量器具台账，规定了计量检测设备的检验周期，并制定有计量器具测量

监控计划，所有计量检测设备均在国家认可的机构进行校准和检定，保证了量值的准确可靠。计量管理的规范化、标准化为产品质量提升及公司经营管理提供了有力的保证。

（三）认证认可情况

公司积极主动申请认证，加强质量管理体系认证审核力度，并常抓不懈，落到实处。公司通过了 ISO9001、ISO14001、ISO45001 管理体系的认证以及知识产权管理体系认证。并先后获得了 CCS 中国船级社工厂认可证书、ABS 美国船级社认可证书、LR 英国船级社认可证书、DNV. GL 挪威和德国船级社认可证书、NK 日本船级社认可证书、KR 韩国船级社认可证书、欧盟 TUV 证书。

（四）检验检测管理

公司质检部(计量)负责测量设备的校准管理、计量确认、汇总台账，委托有法定校准资质单位校准，测量设备合格供方选择和采购，组织实验室测量设备的点检、维护保养管理，及不合格测量设备处置。公司拥有计量器具 1160 台、无损检测设备 30 台套，在用设备均经检测检验所监督检查合格，为关键核心部件检测提供保障。

五、产品质量责任

（一）产品质量水平

公司以“大、特、异、高”的产品特性适应市场已成为国内工业金属锻件的主要生产企业之一，在工业金属锻件市场树立了良好的口碑和形象。公司已取得中国（CCS）、英国（LR）、挪威和德国（DNV. GL）、欧盟（TUV）、韩国（KR）等船级社认证，是国内锻件行业通过较完善的国内国际体系认证的民营企业之一。公司在细节中寻求完美，在专注中创造卓越，在平凡中彰显辉煌，产品质量过硬。

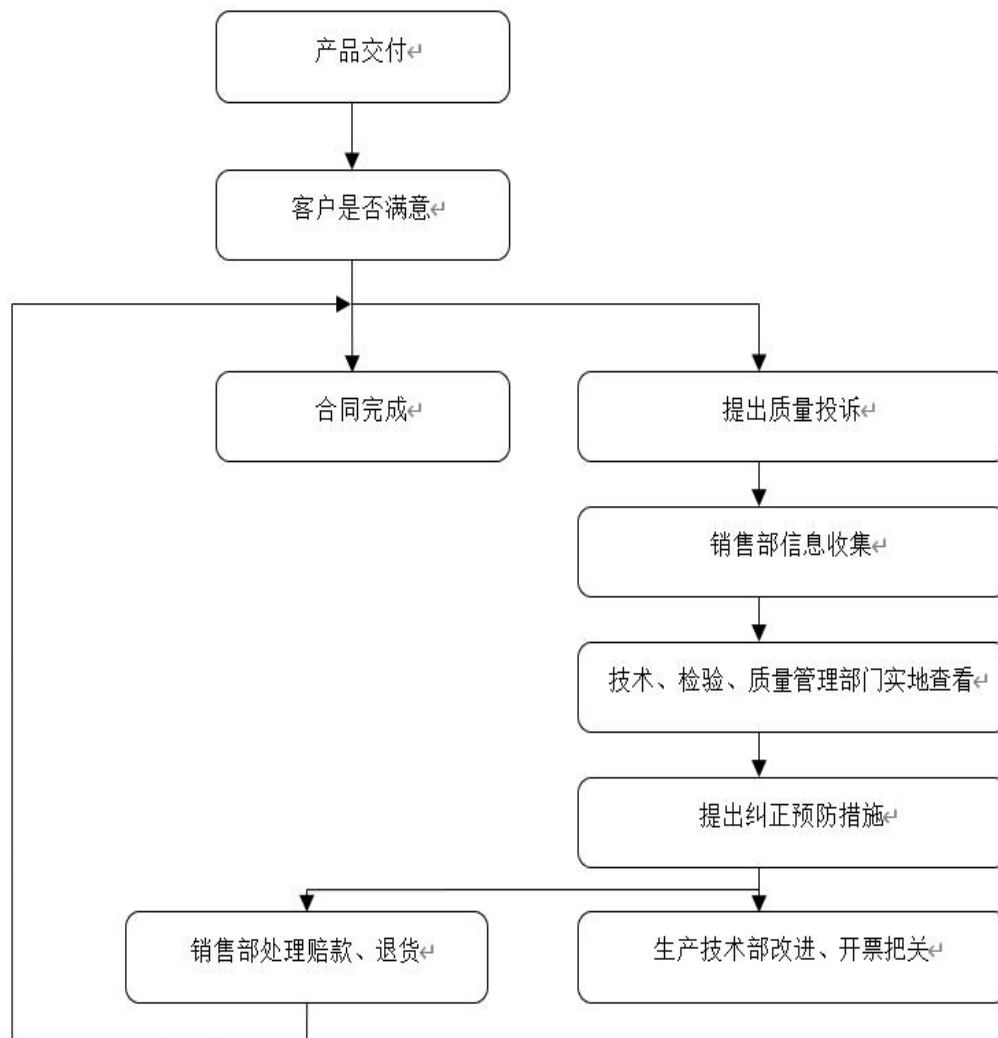
公司在行业内率先开展对大型、重型、高性能锻件制造工艺技术的研



发和产业化应用，掌握了大型环锻件控形控性技术，异形环锻件整体轧制成形技术等，积累了丰富的制造经验和工艺技术优势，具备了大型、异形、高端、大规模工业金属锻件生产能力。特别是在超大型工业金属锻件领域，公司积累了多项发明专利和工艺技术。

（二）产品售后服务

企业建立了完善的售后服务制度，编制了售后服务网络图：



产品的技术保障和售后服务工程是我们生产企业的立身之本，从原材料选用、生产至产品交付过程，公司严格执行 ISO9001 的科学管理体系，

使产品在生产过程中始终处于严格的受控状态，锻件的各项技术指标达到客户的要求。通过产品技术指标保障、售后服务网点建设、注重收集、整合和分析投诉信息等措施，形成了方便、快捷的交易业务管理流程，销售人员用电话、传真、e-mail 将信息及时传递给顾客，并在售后服务中，始终坚持“三包”原则：“包质、包量、包换”。

（三）企业社会责任

我公司坚持“坚持以人为本，积极响应国家政策，创造了一个与员工互利共赢的社会环境”的理念，注重生产过程中，对员工和环境的保护，勇于履行企业公民的责任。

职工权益保护，公司始终维护和保障员工的各项合法权益，坚持以人为本，公平公正，建立了良好的成长和发展机制，努力培养每一位员工，公司制定了完善的薪酬分配和绩效考核制度，为员工提供多层次的福利保障和职业健康与安全保障。

遵章守法，优化环境。环境保护和可持续发展公司积极响应国家环保政策，落实好节能减排的目标，通过自主创新，实现技术提升和工艺改进，致力于绿色环保、节约资源、节能减排的生产目标，坚持不懈的为社会和行业的可持续发展做出积极贡献。公司建成了较为完善的污染治理设施，对废水、废气等污染物进行妥善处理，对于生产中产生的危险废弃物，公司委托专业机构代为处置，全年未发生突发环境事件及环境违规事件。

安全第一，清洁生产。严格按照《安全生产法》中规定，确保安全设施、设备资金的投入。每年举办安全消防演习活动，对安全保障的消防器材定期检查。

职业健康管理，企业积极开展职业健康安全管理工作。严格按照规定提供劳动保护用品，工作期间要求必须佩戴到位，定期安排员工体检，防止出现危险时对员工造成伤害和职业病的发生。

质量保证承诺，公司设立售后服务网点，公司网站、产品上均有电话，出现质量问题时，均可与我公司售后服务部门联系，及时给客户做出答复，问题严重者，有技术总工和检验负责人到现场查看解决。我公司郑重承诺，属我方责任的有质量问题的产品实行三包，予以退换并补偿相关损失。

慈善扶困，公司 2012 年 5 月被张家港市慈善总会锦丰镇分会授予““十佳”慈善爱心企业”，2014 年 9 月被张家港市锦丰镇慈善会授予“冶金工业园（锦丰镇）2012-2013 年度“十佳”慈善爱心企业”，2022 年 8 月 13 日在锦丰镇社区卫生服务中心开展 2022 年度无偿献血活动。公司工会积极组织员工参加此次无偿献血活动，以实际行动奉献爱心，助力社会公益事业。近三年，爱心捐款约 20 万元。2022 年 3 月，开展病困职工家属爱心捐款，总金额约 5 万元。

（四）质量信用情况

2022 年，经过公司全体员工的共同努力，中环海陆在经济效益、社会效益等各方面均取得了可喜的成绩。

1、品牌影响力

公司不断持续创新，追求卓越，通过多年的精心经营，取得了斐然的成绩。公司始终将科技创新作为企业发展的核心，目前已拥有授权专利 84 项，其中发明专利 47 项，专利覆盖了环形锻件结构设计、产品生产及产品检测等多方面内容，从环形锻件产品的设计、研发到生产形成了一个较为完整的专利保护体系。

公司凭借长期积淀的研发实力、过硬的产品质量和完善的服务，公司产品得到了众多行业客户的认可，2018 年、2019 年和 2020 年，风力发电领域全球市场新增装机容量前十大风机制造商中，Vestas、Siemens Gamesa、GE、金风科技、远景能源、明阳智能、上海电气、运达风电等都是公司产品的直接或间接使用客户，公司在风电行业的上游风电用金属锻件领域具

有较高的市场占有率和领先的市场地位。

2、主要产品社会信誉度（顾客满意度）

公司近几年来进行满意度调查，连续三年呈上升趋势。公司销售部定期对不同客户群开展满意度调查，满意度都在 90 分以上。

3、主要产品市场份额

我公司主营产品销售业绩不断攀升，高端环锻件产品国内市场占有率分别为 2018 年度为 8%、2019 年度为 9%、2020 年度为 10%，连续 3 年销量位居全国同行前三甲。

中环海陆

第三部分结语

公司以战略为导向，以卓越绩效模式为框架，制定绩效目标和改进计划，通过测量、分析与改进形成了自上而下的绩效管理系统。绩效管理系统整合了 ISO 9001、ISO14001、ISO45001 管理体系和卓越绩效模式，全面、全程、全员开展质量管理，规范生产动作系统。通过实施内审、管理评审等达到持续改进；以内部责任制为提升手段，实行生产成本控制管理，把生产量、消耗、产值等与绩效考核统一在管理成本之中；以市场为导向，改进和提高生产技术、扩大生产规模、吸引人才和开发新产品；积极开展各项组织学习活动，推进组织愿景深入自我，提倡高效合作，以系统思考为核心，整合已有的管理资源。

公司始终向智能化、绿色环保、高效节能方向发展，将信息技术融合道传统锻造工艺中，有效提升锻造过程的智能化、柔性化，推动行业向自动化、智能化生产方向发展。

公司未来将以高科技为战略指引、股份制为制度基础，持续转型升级，继续专注于工业金属锻件的研发、生产和销售，坚持规模化、专业化发展的价值取向，通过技术创新和节能优化，持续提升公司研发能力、拓展下游应用行业、扩大经营规模，全面提升公司核心竞争力，坚持绿色环保和文明生产，成为下游用户满意、合作伙伴信赖、员工得到提升的一流锻件产品制造商。

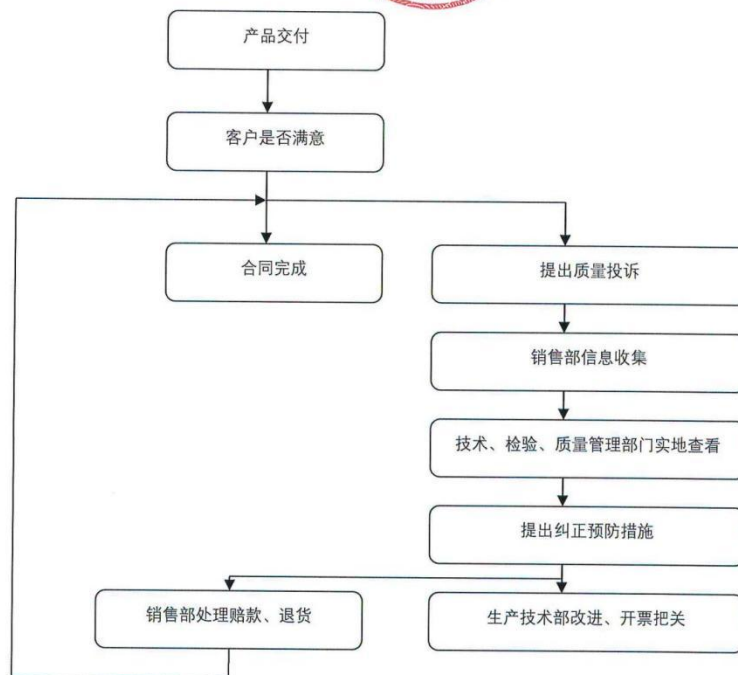
售后服务工作概览

1) 售后服务组织架构

张家港中环海陆高端装备股份有限公司

售后服务网络图

一、售后服务网络图



二、售后服务联系方式

联系部门	联系人	电话	传真
董事长	吴君三	0512-56913129	0512-58511337
销售副总	戴玉同	15950958918	0512-58511337
销售经理	顾益	18913601880	0512-58511337
销售员	刘天承	18136129001	0512-58511337
销售员	蔡峰	18136129003	0512-58511337
销售员	耿海滨	18136129005	0512-58511337

2) 售后服务管理制度（程序文件、流程）

张家港中环海陆高端装备股份有限公司文件

中环海陆（2022）18号

质量诚信售后服务管理办法

多年来，我公司永远把用户的需求放在首位，以质量第一、用户至上、诚信为本、实现共赢为经营理念。不断构筑服务平台，积极创新服务载体，建立健全服务网点网络，公司本着切实保障消费者的利益，增加客户满意为宗旨的原则，专门成立了售后服务中心，服务于售后服务工作，并制定相关的售后服务工作职责，确保售后服务工作高效运作。

1、实施“首问负责制”，减少顾客不满及业务流失

公司按照《不合格品控制程序》、《顾客产品异议控制程序》等制度，采用“首问负责制”的顾客投诉受理方式，最大限度地为顾客提供满意服务。同时，在投诉处理完成后的七个工作日内对顾客进行电话回访（抽查），询问顾客对投诉处理过程及投诉结果是否满意，并记录回访结果。

2、收集、整合和分析顾客投诉信息，改进服务质量

公司销售部售后服务中心负责受理顾客投诉，质量部门负责收集、整

合、分析、评价、验证顾客投诉信息，对具有共性和重复发生的服务缺陷，质量部牵头与各职能部门共同分析原因，制定整改方案并督促落实，确保产品质量和服务质量的改进。涉及公司合作伙伴、供应商及其它相关方投诉，由相关责任部门负责传递，监督改进处理过程。

3、售后服务机构

公司专门成立了销售部售后服务中心，负责产品的售前、售中、售后服务。并从各大院校引进多名专业的大学生从事售后服务工作，还与相关院所签定了技术服务协议，同时制定了售后服务工作职责，确保了售后服务工作高效运作。

4、售后服务热线电话： 0512-58515102

5、售后售后服务的主要内容有：

- 1)、向用户免费提供产品推广和技术服务的产品说明书；
- 2)、对用户定期或不定期进行技术培训；
- 3)、及时处理产品使用过程中的问题；
- 4)、建立客户档案。建立信息咨询和反馈系统。收集用户反馈质量信息；
- 5)、定期或不定期进行用户的回访；
- 6)、对所有出厂的产品实行质量信誉跟踪服务。

5、售后服务体系

公司一方面建立了以售后服务中心为售后服务的专职工作部门，另一方面还建立了严格的售后服务体系，精心组织、合理布局服务网络。选择思想素质好、业务能力强、文化水平高的忠实合作伙伴进行

统一的中环理念的服务营销培训，作为服务网络体系的延伸。同时制定了一定的绩效管理体制，激励提供快捷、有效地服务。

本办法自发布之日起执行！

附件：

张家港中环海陆高端装备股份有限公司

2023年4月5日

报送：董事长、总经理、副总经理

抄送：各部门、各车间

张家港中环海陆高端装备股份有限公司 2023年4月5日印发

（共印5份）