

2021 年度企业质量诚信报告

杭州联发管业科技有限公司

二〇二二年四月

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、规章及相关行业质量标准、规范等进行撰写。报告中关于公司质量诚信和质量
管理情况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。

杭州联发管业科技有限公司

组织范围：杭州联发管业科技有限公司

报告时间：2021年1月至2021年12月

发布周期：一年

报告获取方式：通过公司网站<http://www.hzlfgy.com/>下载

董事长致辞

杭州联发管业而科技有限公司成立于 2005 年 4 月,现有在职员工 200 余人。公司作为国家高新技术企业,坚持“联合发展,和谐双赢”的经营宗旨,诚信经营、和谐创业,以更多的产品、更好的服务,奉献给广大顾客。

公司拥有先进的生产工艺和设备,建立了严格的质量控制体系和完善的售后服务体系,致力于成为具有较强核心竞争力的国内一流燃气设备管材制造企业。

为确保质量诚信体系的有效运行,从制度上加以规范,从考核手段上加以落实约束,从质量文化上加以引导,从努力改进和积极实施名牌战略上加以提高和升华,大力营造和创建质量诚信工作氛围和体系,不断努力提升产品的使用性能,切实服务客户。

公司始终秉承“引领印刷革命”的企业使命,坚持“创新、品质、信任、绿色、安全”的管理方针及“严谨、求实、团结、创新”的核心价值观,为广大客户提供安全、可靠的优质产品。

在现代经济社会中,诚信不仅是一种道德规范,也是能够为企业带来经济效益的重要资源,质量诚信更是赢取客户的核心要素,企业文化要求全体员工讲诚信,以诚立身,塑造诚信文化,提升企业核心竞争力,努力打造最受顾客欢迎的科技型生产企业。

董事长:

企业简介

杭州联发管材有限公司成立于 2005 年 4 月，比邻美丽的西溪国家湿地公园。公司是中国城市燃气协会理事单位、中国土木工程学会理事单位，是 GB/T 41317-2022《燃气用具连接用不锈钢波纹软管》、GB/T 26002-2010《燃气输送用不锈钢波纹软管及管件》和 CJ/T197-2010《燃气用具连接用不锈钢波纹软管》的参编单位。公司多年来一直努力研制“安全、实用、美观”的燃气用具连接用不锈钢波纹软管、燃气输送用不锈钢波纹软管及管件、金属波纹管膨胀节、金属丝网管、中央空调用风机盘管及接头、水金属软管等系列产品，深受国内外燃气企业、厂商的青睐，公司产品质量全部通过省级、国家级权威机构检测合格。

公司于 2005 年 8 月公司通过 ISO9001、ISO14001、ISO45001 管理体系认证、知识产权贯标认证、测量管理体系认证、全国商品售后服务达标认证（五星级）。公司产品通过了中国城市燃气协会与中国建筑科学研究院认证。至今获得了 48 项中国国家授权专利，是国家级高新技术企业，获得中华人民共和国特种设备（压力管道 B2 级制造许可证）。2012 年经杭州市工商行政管理局认定为“浙江省工商信用 A 级守合同重信用单位”；中共杭州市宣传部授予“杭州市诚信民营企业”、2016 年 4 月通过 A A 级测量管理体系认证，2016 年 7 月通过浙江省 AAA 标准化良好行为认证，2018 年被杭州汇誉信用评估公司授予 AAA 级信用企业，2021 年度放心消费单位（放心工厂），获得“省级专精特新”荣誉称号。

金属软管的关键工艺流程从不锈钢自动焊接→在线涡探伤→波纹成形→在线固溶处理→气密性检验→包塑→喷码打印→装配等工艺均自行

完成。采用国际先进的氦检漏系统。确保每个产品在使用过程中“零”漏气、公司系列产品由中国太平洋保险股份有限公司承保，最高理赔金额：10000000.00 元，确保用户安全（关键制造检测设备产地：美国、德国、日本、西班牙）！联发是华润燃气、港华燃气、中国燃气、方太、老板、华帝等大型燃气企业、厂商的合格供应商。

目录

第一章 质量理念	2
1.1 使命	2
1.2 愿景	2
1.3 核心价值观	2
1.4 质量方针	2
1.5 环境方针	2
1.6 职业健康方针	2
第二章 质量内部管理	4
2.1 质量管理机构	4
2.2 质量管理体系	6
第三章 质量诚信	8
3.1 质量诚信管理	8
3.2 质量文化建设	9
第四章 质量基础	11
4.1 产品标准和专利	11
4.2 计量水平	11
4.3 认证认可情况	12
4.4 特种设备安全管理	12
第五章 产品质量责任	13
5.1 产品质量承诺	13
5.2 生产许可情况	14
第六章 营销管理	15
6.1 营销策划管理	15
6.2 销售渠道管理	15
6.3 售后管理	16
第七章 质量风险管理	17
7.1 质量投诉	17
7.2 质量风险监测	17
7.3 质量监督审核	17
7.4 可靠性验证试验	18
7.5 应急管理	18
结 束 语	19

第一章 质量理念

1.1 使命

科技强企，产业报国。

1.2 愿景

成为具有较强核心竞争力的国内一流燃气设备管材制造企业。

1.3 核心价值观

严谨、求实、团结、创新。

1.4 质量方针

技术先导、品质卓越、产品精良、顾客满意。

1.5 环境方针

节能降耗、遵章守法、达标排放、持续改进。

1.6 职业健康方针

安全生产、预防为主、控制风险、关注健康。

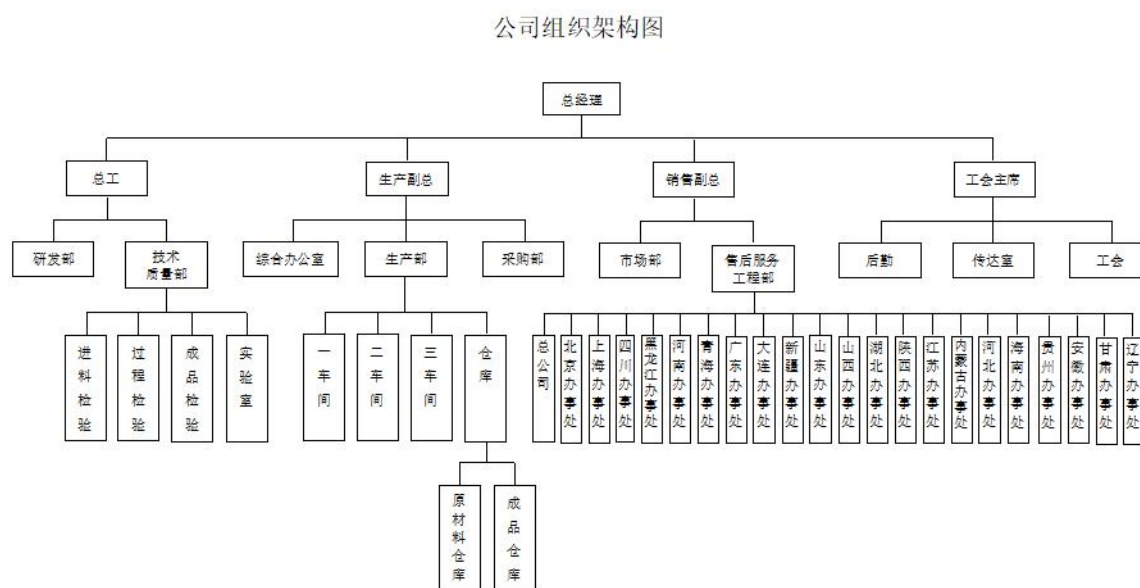
1.7 经营宗旨

联合发展，和谐双赢。

第二章 质量内部管理

2.1 质量管理机构

2.1.1 组织架构图



杭州联发管业科技有限公司组织机构图

2.1.2 总经理

经公司董事长任命、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 9001:2015《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 办公室

--组织质量方针、目标和《手册》的宣贯；

--根据公司发展战略及质量目标，组织分解至公司各职能部门、各事业部，并负责督导、协调各部门目标分解执行情况；

--协助管理者代表进行质量管理体系监视和测量的策划及持续改进的策划；

--协助管理者代表组织内部质量体系审核，负责第二方、第三方审查的组织、协调、跟踪、验证等工作；

--协助做好管理评审准备工作和输出报告执行情况的跟踪验证；

--负责对各事业部、职能部门质量考核的落实、执行；

--负责组织指导数据分析方法的应用并监督；

2.1.4 技术质量部

--负责质量管理体系文件、记录的归口管理；

--制定质量管理制度，不断提高质量管理水平，开展质量改善活动；

--组织实施产品出厂监督抽查测试、新品试验评价测试、客户验货等各项工作；

--根据产品标准和技术要求，进货、过程和最终检验标准的批准；

--负责对质量检验数据的汇总、统计和分析，以及所采取纠正措施实施的

跟踪验证；

- 负责协调、组织解决事业部及各部门之间的工艺、质量问题；
- 负责对质量事故的调查、处理，跟进验证整改措施结果；
- 参与新产品试制、试产的测试及评审，验证其性能及工艺性；
- 负责质量事故的调查和提出处理意见；
- 负责客户投诉处理与督导责任单位改进；
- 负责对特殊工序、关键工序进行控制、监督和检查；
- 负责参与供应商的评审、评定、绩效汇总，对供应商有最终的否决权；
- 负责产品各项认证检测工作；
- 负责公司质量成本的统计、汇总和分析；
- 负责监测装置的登帐、编号、标识、周检、维修、建档等管理；
- 负责编制在用监测装置的周检计划，并组织实施；
- 根据各监视测量仪器的重要度及特性编制操作规范；
- 负责建立满足产品强制性认证实施规则要求的质量管理体系，并确保其实施和保持；
- 负责对认证产品一致性的监视，确保产品的一致性；
- 负责认证产品标志的管理。

2.2 质量管理体系

1、公司视质量为本，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2005年18通过质量管理体系认证、环境管理体系和职业健康安全管理体系认证。公司有效贯彻并整合ISO9001、ISO14001、ISO45001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：

——产品一次检验合格率 $\geq 96\%$ ，每年递增 0.2%；

——顾客满意率 $\geq 85\%$ ，争取每年递增 1%。

——交付及时率 $\geq 98\%$ ，每年递增 0.2%。

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，通过消化吸收国际和国家标准、行业标准、浙江制造团体标准，优化生产流程与工作流程，建立起了比较完善的质量管理网络。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，在很大程度上促进了工作效率和产品质量的提高。

3.1.2 严密节点控制，重视过程管理

公司按照国标、行业标准设立有关键点，通过生产过程检测产品的气密性等关键点控制。使用氦质谱真空检漏仪检查产品的气密性是否符合要求，实现氦检工序中依靠自动化检测机保证产品气密性100%合格保证。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，对生产车间进行定期监督检查。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事业部及职能部门。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《人员管理流程》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。对包括企业产品设计、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

随着“”品牌先后获余杭区“知名商标”，公司生产的民生联发牌不锈钢波纹软管被认定为余杭区“名牌产品”，“联发”企业商号被余杭区市场监督管理局认定为“知名商号”。2020年公司被中国

采招网评为“政府采购优秀供应商”。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。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

公司注重利用企业文化建设，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

公司是中国城市燃气协会理事单位、中国土木工程学会理事单位。是 GB/T 41317-2022《燃气用具连接用不锈钢波纹软管》、GB/T 26002-2010《燃气输送用不锈钢波纹软管及管件》和 CJ/T197-2010《燃气用具连接用不锈钢波纹软管》的参编单位。此后，公司多次参与多个国家标准和行业标准的制定，包括：GB/T41317-2022《燃气用具连接用不锈钢波纹软管》、CJ/T490-2016《燃气用具连接用金属包覆软管》、T/CECS633-2019 中国工程建设标准化协会标准《燃气用户工程不锈钢波纹软管技术规程》、DB31/300-2018《燃气燃烧器具安全和环保技术要求》、DB31/900-2015《住宅燃气输送用不锈钢波纹软管施工及验收规程》、DB11/T301《燃气室内工程设计施工验收技术规范》、DB152/T085-2017《贵州省城镇燃气室内管道工程技术规定》、中国工程建设标准《集成灶安装与验收规程》。2019 年公司作为主要起草单位制定了浙江制造团体标准 T/ZZB 2700-2022《燃气输送用非埋地不锈钢波纹软管及管件》，该标准具有国际先进、国内一流水平，为联发管业的产品质量提供了可靠保证。公司目前拥有授权专利 30 多项，其中发明专利 1 项。

4.2 计量水平

公司按照国家法律和法规建立了有效的测量保证体系，由技术质量部负责该项管理工作。为保证检测测量仪器的准确性和可靠性，公司配备了国际领先水平的涡流探伤机、摆动弯曲试验机、紫外线老化试验机、弯曲

扭曲试验机、氦质谱真空检漏系统、疲劳寿命试验机检验试验的专用仪器、设施；通过有效的测量体系来控制生产、指导生产、塑造品牌，取得了很好的经济效益和社会效益。2019-2021年期间经国家燃气用具质量检验检测中心、浙江方圆检测集团股份有限公司等产品抽查监督检验，均为合格，获得了一致好评。

4.3 认证认可情况

公司于2008年8月通过质量管理体系认证，2009年9月通过环境管理体系认证，2014年10月通过职业健康安全管理体系认证。2021年7月通过测量管理体系认证，2021年8月通过企业社会责任管理体系认证，2022年1月通过企业知识产权管理体系认证。公司生产的燃气用具连接用不锈钢波纹软管和燃气输送用不锈钢波纹软管及管件通了燃气产品认证。

4.4 特种设备安全管理

公司按照国家有关法律、法规、规章、标准等要求，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生产管理制度，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。

围绕“人、机、环境、管理”四大要素，公司建立和完善了安全生产责任制，健全了自我约束和自我完善的安全管理长效机制，夯实了企业安全管理基础。

第五章 产品质量责任

5.1 产品质量承诺

5.1.1 本公司严格遵守《产品质量法》等相关法律法规，依法诚信经营。

5.1.2 公司建立了健全的质量保障体系，各项质量管理制度完善，并得到了有序的运行和有效实施。

5.1.3 本公司周围环境、生产现场符合国家标准规定的要求。

5.1.4 公司在产品开发设计及制造过程，采用了国际、国内先进工艺标准和全自动、数字化生产，生产现场导入6S管理，公司生产的燃气输送用不锈钢波纹软管及管件质量国内一流，国际先进。

5.1.5 公司对所开发、制造的燃气输送用不锈钢波纹软管及管件均符合相关要求。

5.1.6 公司严格执行原辅材料检验制度，所采购的原辅材料及包装各种技术指标符合相应的国家、行业标准及其相关规定。

5.1.7 公司保证不生产伪劣产品，检验不合格产品绝不出厂。

5.1.8 所采用的仪器、设备严格按照国家相关规定进行检定和校正。

5.1.9 在规定的贮存、运输、使用条件下，自出厂之日起 2 年内产品出现质量问题，承诺免费更换相应数量的产品。

5.1.10 客户对产品质量有异议时，生产商应在 12 小时内做出响应，7 个工作日内提供服务 and 解决方案。

5.2 生产许可情况

本公司生产作业场所、设备、设施、检测仪器、技术和管理人员等在

同行业中处于先进水平，符合相关国家法律、法规要求，2020年3月获得杭州市应急管理局颁发的《安全生产标准化三级企业》证书。

第六章 营销管理

6.1 营销策划管理

6.1.1 公司建有健全的营销网络和服务体系，通过市场细分和各种方式了解顾客需求和期望，确保产品和服务持续符合顾客的要求。

6.1.2 公司制定与营销相匹配的品牌发展规划，把培育自主品牌当作营销网络拓展的重要目标和发展趋势。

6.1.3 公司坚持用户利益至上，以法律法规和道德要求为基础，通过各种渠道大力宣传联发品牌产品：

A.展览会---2020年(第23届)中国国际燃气、供热技术与设备展览会；

B.网络媒体---公司官网等；

C.行业协会---浙江省质量协会第九届理事会理事单位、中国城市燃气协会理事单位、中国土木工程学会理事单位、上海市燃气行业协会会员单位、浙江省燃气具和厨具厨电行业协会会员单位。

6.1.4 公司编制了《标识和可追溯性管理流程》，在浙江制造团体标准中对包装标识进行了具体、明确的规定，确保了联发在产品销售过程广告宣传内容的真实、合法、有效，与产品质量相符，与公司实际相符。

6.2 销售渠道管理

6.2.1 公司根据行业特点、产品特点和市场研究分析的需要，从多维角度对市场与顾客进行细分管理。

6.2.2 公司创办了直销的模式，自办网店通过网络营销的方式将产品推向全国。

6.2.3 公司列出了所有产品的清单、型号规格，通过客户走访、送货的方式传递给客户，使客户能更多的了解公司生产的产品。

6.3 售后管理

6.3.1 公司确保产品的优质和客户的最大利益，建立完善的售前、售中、售后三者相结合的服务体系。

6.3.2 配备专业的售后客户服务团队，售后服务人员应经过专业培训并考试合格，具备相应的接头产品知识及安装技能，为客户提供售前、售中、售后服务。

6.3.3 开展现场安装指导与监督服务，在安装报检单上签名验收。

6.3.4 开展产品质量使用情况跟踪和质量投诉处理反馈。

6.3.5 在规定的贮存、运输、使用条件下，自出厂之日起 2 年内产品出现质量问题，承诺免费更换相应数量的产品。

6.3.6 客户对产品质量有异议时，生产商应在 12 小时内做出响应，7 个工作日内提供服务 and 解决方案。

6.3.7 公司编制《顾客满意管理流程》，市场部每年针对过去与现有顾客发出《顾客满意度调查表》，调查顾客对我公司的产品品质、服务、交货期、客户投诉处理等项目的评价，针对顾客满意的纠正改善措施进行分析总结，检查是否确定每项抱怨的落实执行情况 & 效果。

第七章 质量风险管理

7.1 质量投诉

为了能及时接受和处理顾客投诉、提高客户满意度，公司制订了《顾客满意管理流程》，建立了比较完善的顾客投诉机制。

公司市场部和售后服务工程部负责客户投诉管理，接到顾客投诉后，针对客户问题进行记录。一方面，客户对产品质量有异议时，生产商应在 12 小时内做出响应，7 个工作日内提供服务和解决方案。遇到特殊难题，公司组织技术人员、质检人员赶到现场，帮助客户解决问题，直至顾客满意。另一方面，组织内部相关人员制定该问题的整改方案，及时组织实施，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整改，也包括相关方的整改、验证。对相关方的整改要求，技术质量部下发《不合格与纠正措施管理流程》，由办公室组织传递各相关方并监督实施，整改效果最终由技术质量部组织验证。

7.2 质量风险监测

公司对产品质量关键特性、关键工序、薄弱环节存在的风险进行重点控制，采取适宜的管理措施和方法，制订了《质量运行策划和控制程序》和《生产和服务提供管理流程》，在《关键/特殊过程确认记录表》的关键看着点，对关键工序、关键指标进行了及时的监测和严密的质量控制，使产品的质量关键特性、关键工序、薄弱环节等易于产生的风险始终处于控制状态。

7.3 质量监督审核

公司设置技术质量部，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《质量考核标准及实施方案》，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。

7.4 可靠性验证试验

为验证产品相关技术指标所达到的标准和水平，公司每年委外第三方检测机构对气密性试验、耐压性试验、拉伸强度、管件材质成份检测、密封圈耐老化性能检测、被覆层适应温度检测、密封圈适应温度检测等项目进行监测。同时，软管抗拉伸性能、耐压性、波纹管硬度、钢带拉伸性能、接头耐冲击性能等项目也在内部进行正常监控，并保留记录。以检验其质量的可靠性和功能性。

7.5 应急管理

为了提高公司应对质量失信事件等突发事件的快速、及时响应能力，公司建立了以执行总经理为组长的质量安全事故应急处理小组，小组成员由各相关部门负责人组成。

同时，公司也相应建立了质量失信事件的快速报告、紧急处理、快速处置等报告制度。为加强员工对消防知识的了解和认识，增强消防意识，体现“预防为主，防消结合”的消防方针，灌输群防，群治的意识，同时也为做好“安全生产月”的宣传工作，公司每年在3-5月份都开展一次消防灭火演习，从而提高企业消防自救能力。

结 束 语

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，为“浙江制造”国内一流、国际先进的目标不断努力。