



企业质量诚信 报告



杭州福斯达深冷装备股份有限公司
二〇二六年四月

目 录

前言	3
一、公司简介	4
二、企业质量理念	5
三、企业质量管理	6
四、质量诚信管理	11
五、质量管理基础	14
六、产品质量责任	16
结束语	18

前 言

本报告为杭州福斯达深冷装备股份有限公司（以下简称“本公司”或“公司”）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/T29467-2012《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福斯达深冷装备股份有限公司。本报告描述了 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间，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（<http://www.fortune-gas.com>）向社会公布，欢迎下载阅读并提出宝贵意见。

一、公司简介

杭州福斯达深冷装备股份有限公司（以下简称“公司”）前身为“余杭制氧机厂”，成立于八十年代初期，2000年改制更名为“杭州福斯达气体设备有限公司”，先后根据专业分工成立了福斯达运输、福斯达工程、福斯达仪控、福斯达技术、浙江福斯达等公司，2008年理顺关系成立“杭州福斯达实业集团有限公司”。2015年8月公司经股份制改造成“杭州福斯达深冷装备股份有限公司”，2023年1月30日成功在上交所上市。

福斯达是一家以空气分离设备、液化天然气设备、绕管式换热器等设备的设计、制造、成套服务为主的国家级高新技术企业，是空气分离、天然气液化和各类工业气体生产等方面深冷系统解决方案的优质供应商。公司产品已遍布除西藏外全国各地，并出口到东南亚、中东、中亚、非洲、美洲、欧洲等，产品与服务均颇受好评。

自成立之初，公司就注重创新和研发，2005年经浙江省科学技术厅认定为“高新技术企业”，杭州市经济委员会认定为“市级企业技术中心”；2007年被国家科技部火炬中心授予“重点高新技术企业”；2010年被认定为“省级高新技术企业研究开发中心”；2014年又被认定为“省级企业研究院”，2016年被评定为省级企业技术中心并建立了福斯达博士后流动工作站，2023年获得“杭州市政府质量奖”。公司有一支255人的高素质的技术团队，其中：硕士及以上46人，本科133人，大专29人；40岁以下的员工占67.8%。公司先后承担3个国家火炬计划项目、1项国家首台套、1项省内首台套，国家、省级新产品各1项；承担1项省级现代节能装备制造制造业协同创新、协同制造示范试点项目。截至目前公司及其下属子公司已经获得专利74项，其中发明专利21项，实用新型专利53项；主导制定“浙江制造”团体标准《钢制绕管式热交换器》；承担浙江省研发攻关计划项目1项，获得省级科技进步奖1项，市级科技进步奖1项。注册商标16项。

公司把产品质量为核心竞争力，致力于依托管理体系有效运行来保证质量。公司依据ISO9001、ISO14001、ISO45001建立综合管理体系，取得质量、环境和职业健康安全管理体系认证。按国家有关法律、法规、安全技术规范要求，取得国家（省）市场监督管理部门颁发的A1级压力容器、GC1级压力管道等特种设备的设计、制造、安装等许可证书。2007年取得美国机械工程师协会(ASME)“U+U2资格认证，2016年通过韩国KGS认证，2025年取得德国AD2000HP0认证。目前公司是国内同行中资质最齐全的公司。“福斯达”商标被评为省著名商标和杭州市著名商标。

福斯达在与国际知名气体公司林德、空气制品、普莱克斯等合作的基础上，在技术体系、生产加工、项目管理、质量控制、安全理念等形成福斯达自有的特点，公司以“德式品质、福斯达制造”为品牌建设追求，致力于成为全球深冷系统解决方案提供商。

二、企业质量理念

公司自成立之初，便致力于打造高质量产品，将产品质量视为企业生存和发展的重要基石，公司通过 ISO9001:2015 质量管理体系，严格按该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。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，通过内部审核、自我评价、第三方审核或评价、QCC 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“立足创新发展，满足社会需求；注重过程细节，提高质量水平”的指导方针，是公司质量文化的集中体现。公司以成为全球领先的深冷系统解决方案提供商为目标，坚持以技术创新为核心、项目管理为中心，实现稳步发展，最终达到顾客与相关方满意、员工自豪、社会认可；实施产品全过程（销售、设计、采购、制造、安装、调试等环节）控制，并关注每一个细节，打造行业精品，实施全生命周期、全方位服务，让用户使用放心的产品。公司的一切活动以满足用户需求和期望为出发点，真正实现了“用户满意”，企业才具有较强的生命力，才能得到持久的发展。

公司通过内部刊物、内部网站、质量知识竞赛、质量月活动、内部会议、专业培训等一系列活动和形式，对员工开展质量意识的教育和培训，确保质量文化的传承与发展。

三、企业质量管理

公司以全面质量管理为基础，通过质量管理及质量保证体系的建立、实施、保持和持续改进，使公司质量管理水平和质量保证能力得到增强，公司生产经营活动全面满足国家法律、法规、标准的要求，不断提高产品及服务质量，提高产品技术水平，增进顾客满意，努力将公司建成“百年老店”。

（一）质量管理机构

公司总裁对质量和安全工作全面负责，并按系统、高效的原则设置组织机构，各环节、系统接口关系清晰，各部门及人员职责、权限明确，各司其职，各负其责，并相互协调、沟通和配合，销售、产品设计、技术开发、采购、入厂检验、仓储、工艺、生产、安装调试、检验与试验、产品交付、服务等系统控制流程脉络清晰、流畅。公司成立的机构如下：

企业管理部（总裁办）：负责公司发展规划，生产经营目标制订和考核；

安全质量中心：推行全面质量管理工作，负责组织产品实现过程的策划以及质量计划的编制，对本公司生产和服务提供过程进行控制，不断提升公司整体质量经营管理水平；负责公司质量战略的推进实施，提升产品质量和过程质量指标，同时实施质量改进工作。

企业管理部（人力资源管理室）：负责人力资源配备的规划和实施，员工岗位任职要求制订，员工任职能力评定，员工培训和考核。

深冷研究院：负责公司的技术研发、储备、推广与应用；

采购中心：负责对供应商的开发、供应商能力提升，确保外购和外协件源头产品质量；

产品中心：负责生产计划的制定、执行和产品制造全过程；

计划中心：负责项目、技术、采购、生产计划执行；

国内业务中心、海外业务中心部：负责市场开拓、产品销售、用户服务；

售后服务中心：负责售后质量信息的收集与处理。

（二）质量管理体系

公司以 GB/T 19001 质量管理体系为基础，先后依据国家特种设备设计、制造、安装、改造、维修等相关法律、法规、安全技术规范和标准的要求，建立、实施和保持了公司质量管理及质量保证体系，明确了质量方针，设立了质量目标，制定并有效执行质量手册、程序文件、管理制度等文件，其中包括了质量教育、质量法规、质量责任赔偿等制度。通过内审、管理评审、过程的监视和测量及信息的收集、分析，发现体系运行过程中存在的问题和不足，并采取纠正和预防措施，以实现质量管理及质量保证体系的持续改进。

1、综合管理方针

立足创新发展，满足社会需求；

注重过程细节，提高质量水平；

务求高效环保，力行以人为本；

遵守法律法规，实现持续改进。

(1) 立足创新发展，满足社会需求：公司以成为全球领先的深冷系统解决方案提供商为目标，坚持以技术创新为核心、项目管理为中心，实现稳步发展，最终达到顾客与相关方满意、员工自豪、社会认可。

(2) 注重过程细节，提高质量水平：实施产品全过程（销售、设计、采购、制造、安装、调试等环节）控制，并关注每一个细节，打造行业精品，实施全生命周期、全方位服务，让用户使用放心的产品。

(3) 务求高效环保，力行以人为本：以 5S 管理为基础，减少浪费，提高效率；确保避免或减少污染物排放，合理有效地使用能源和自然资源；员工和员工代表参与公司职业健康安全管理的决策过程，加强与员工的沟通，保障员工权益，做到以人为本。

(4) 遵守法律法规，实现持续改进：自觉遵守国家相关法律、法规、标准和规范等的要求，严守底线，坚持以预防为主，实施文明管理和生产，防患于未然，实现综合绩效的持续改进

2、质量目标

(1) 出厂产品合格率 100%；

(2) 顾客满意度 \geq 85%；

3、质量体系人员

公司最高管理者任命公司质量总监为 GB/T 19001 质量管理体系管理者代表，代表最高管理者负责公司质量管理体系的建立、实施和保持，向最高管理者报告质量管理体系的绩效和任何改进的需求，确保在整个公司内提高满足顾客要求的意识；根据质量管理体系内部审核的需要，公司配备了足够的具有“内审人员”资格的审核人员。

公司依据 TSG 07《特种设备生产和充装单位许可规则》的要求，配备了固定式压力容器、GC1 级压力管道设计质量保证体系人员，包括技术负责人、批准人员、审核人员及设计、校对人员。其中，技术负责人由公司最高管理者任命；审核、批准人员均经国家相应机构培训、考核合格，并取得审核人员资格；设计、校对人员经公司内部培训、考核合格。各级人员均由公司聘任并持证上岗。

公司依据 TSG 07《特种设备生产和充装单位许可规则》、TSG 21《固定式压力容器安全技术监察规程》、TSG 31《压力管道安全技术规范-工业管道》的要求，配备了压力容器制造和压力管道安装质量保证体系人员，包括质量保证工程师、质量控制系统责任人员、焊接操作人员及无损检测人员等。其中，质量保证工程师经国家相应机构培训考核合格，取得任职资格并由公司任命；质量控制系统责任人员（包括设计、工艺、材料、焊接、无损检测、热处理、检验、理化检验、设备等质量控制系统责任人员）由公司任命；焊接操作人员均按《特种设备焊接操作人员考核细则》的要求取得相应操作资格，由公司最高管理者聘任并在持证

项目有效期内从事焊接工作；无损检测人员均按《特种设备无损检测人员考核规则》的要求取得相应操作资格，并按相关要求注册，在持证项目范围及持证、注册有效期内从事无损检测工作。

4. 质量手册、程序文件

公司依据 GB/T 19001《质量管理体系 要求》编制了《质量手册》；依据标准规定及公司质量管理、质量控制需要，编制了《文件控制程序》、《记录控制程序》、《风险和机遇的策划管理流程》、《公司年度目标管理流程》、《标识和可追溯性控制程序》、《内部审核程序》、《不合格品控制程序》、《纠正措施和预防措施控制程序》、《管理评审程序》、《基础设施管理程序》、《监视和测量设备控制程序》、《质量奖罚管理制度》、《设计和开发控制程序》、《采购控制程序》、《项目现场工作实施程序》、《数据收集分析与评价程序》、等 40 余项文件。

公司依据 TSG 21-2016《固定式压力容器安全技术监察规程》的要求，编制了《压力容器制造质量保证手册》，手册包括了安全技术规范所要求的全部 18 个要素的控制和管理；编制相应程序文件 50 余项和通用工艺规程 30 余项。

公司依据 TSG 07-2019《特种设备生产和充装单位许可规则》的要求，编制了《压力容器设计质量保证手册》、《压力管道设计质量保证手册》和《压力容器、压力管道元件质量保证手册》等。

（三）质量安全风险管理

公司建立了风险识别、风险分析、风险评价及风险应对等风险管理机制，对销售、设计、采购（含外包）、生产、检验与试验、交付、产品维护和使用等各个环节的质量安全风险进行有效管理和控制，使公司的产品和服务满足国家法律、法规、安全技术规范及标准的要求，同时满足用户明示及隐含的要求，实现对违规、违约风险的有效控制。

1、质量安全风险控制

公司主要环节的质量安全风险控制情况如下：

※ 销售环节

公司所销售的产品和服务，不得超出营业执照的营业范围及公司所取得强制许可资质的品种范围。营销部门在投标或签订销售合同（或订单）前，需与用户进行有效沟通，在全面、充分识别和理解用户的各项要求后，拟定标书或草拟合同，技术、供应、生产及质量等部门依据《销售工作程序》的要求，对标书或草拟合同进行评审，以评价设计和工艺技术水平及能力、生产能力及生产周期、采购产品质量及采购周期、检测能力及手段等方面是否满足，识别产品实现各环节可能存在的风险，对存在的风险是否有相应的解决措施，当风险发生时，公司是否具备相应的承受能力。当确定能完全满足用户要求，对存在的风险有相应的解决措施，对可能发生的风险具有相应的承受能力后，参与投标或与用户签订正式销售合同。

※ 设计环节

公司设计研究院专门从事产品的技术研发，为合同产品的设计提供技术支持。各设计科室的设计人员均经公司内部或外部培训、考核合格，具有较好的理论基础和较丰富的实践经验，为产品设计工作提供较强的人力资源保障。设计工作严格按相关法规、标准执行；所采

用设计方法和理论成熟；设计计算软件均为正版，经验证和确认合格才投入使用；公司编程的设计软件均经反复测试，合格后才投入使用。

为确保设计质量，公司制定了《设计和开发控制程序》，以对设计工作实施有效的管理和控制：

设计输入：设计部门负责确定设计和开发输入，并形成设计输入文件，设计输入文件应包括产品的功能和性能要求（包括合同中规定的可靠性、安全性、维修性、保障性等要求），产品适用的法律、法规要求，产品存储、运输及外观等方面的特殊要求。设计部门对设计输入文件进行评审，以确保设计输入的充分性和适宜性。

设计输出：设计部门根据设计开发计划和设计开发输入文件的要求开展设计开发工作，并编制相应的设计输出文件。设计输出文件应满足设计开发输入的要求，给出采购、生产和服务提供的信息（图纸、作业文件、安装、使用、维护说明书、产品防护等），明确产品的验收标准。

设计评审：设计部门负责对设计和开发结果进行评审，以对设计和开发结果满足顾客要求的能力做出评价，发现和预测设计存在的问题，并提出必要的解决措施，在早期避免不合格和缺陷，以确保最终设计满足顾客要求。

设计验证：设计部门采用适当的方法（如：变换方法进行计算；将新设计与已被证实的类似设计进行比较；进行试验和演示；设计输出文件发布前的评审。）开展设计验证工作，提供客观证据来证实设计输出满足输入要求，分析验证结果，采取并组织落实相应的跟踪和改进措施。

设计确认：营销部门负责对设计进行确认，提供客观证据认定产品已满足用户的使用要求和预期用途的要求。设计确认得到的结果，应该是取得顾客对确认对象符合标准或合同要求的满意程度及适用性的评价和确认。设计部门对确认结果进行分析，采取并落实相应的跟踪和改进措施。

※ 采购环节

公司依据《采购控制程序》的要求对新供方质量保证能力进行评价，合格后列入“合格供方清单”，依据供方所提供产品或服务的情况，定期对所有合格供方进行再次评价，合格后列入下一年度“合格供方清单”。在合格供方有效期内，依据供方质量保证能力保持情况、产品质量情况及供方基本条件（含资质条件）变化情况等信息，可随时暂停或取消其合格供方资格，以实现供方的动态管理。

采购部门依据设计输出的采购信息，编制采购文件，并在“合格供方清单”中选择供方签订采购合同，合同应明确采购信息的各项技术要求（含采用的技术标准）、产品的验收准则或依据的检验标准，必要时，还包括指定供方生产过程中要使用的设备和设施，对供方从事与产品相关工作的人员的资格要求，对供方的认证要求等。

※ 生产环节

工艺部门结合公司各产品系列的要求，编制了大量的通用工艺规程，针对合同产品的具体要求还编制有详细的专用工艺文件，以对产品生产过程实施有效的指导。

公司严格设备维护保养制度，确保设备保持最佳工作状态。作业人员均经过专业培训和

考核，持证上岗，焊工等特种作业人员均取得相应的从业资格。

生产部门依据产品的生产周期及交货期，制定详细的生产计划，并按计划组织生产，以实现生产过程的有效管理和控制。生产过程严格执行设计文件、工艺文件、标准及相关管理制度的要求，并坚持自检、互检及专检的“三检”制度，不符合要求的零件或产品不得转入道工序或交付。

※ 检验与试验环节

公司品质部负责监视和测量设备、器具的校验和检定工作，以确保检验和试验数据的可靠性。检验人员均经专业培训和考核，持证上岗。针对具体产品，公司编制了相应的检验作业文件，以实施对检验工作的有效指导。品质部严格按设计文件、工艺文件、标准、相关管理制度及检验作业文件的要求开展检验与试验工作，对发现的不合格品，严格按《不合格品控制程序》进行处理，质量具有一票否决权，任何个人无权处置不合格品。依据产品质量问题情况，公司还通过执行《纠正措施和预防措施控制程序》，消除产生不合格的原因，防止不合格发生和再次发生。

※ 交付环节

设计部门编制产品“装箱清单”，以确保交付正确性和完整性，防止拟交付产品的错交及漏交。依据产品的储存、吊装及运输等要求，设计部门进行产品包装设计，装箱部门按包装设计、《产品防护控制程序》及《产品包装规范》的要求进行产品包装，检验人员对包装过程进行检验，确保交付产品的完整性及包装质量，防止产品在储存、吊装及运输过程中丢失、变质或损坏。公司外部的运输单位按供方的要求进行评价和选择，产品发运部门选择合格的运输单位并与其签订运输合同，合同应明确产品运输过程的防护要求，以及因运输单位责任，导致产品在运输过程中丢失、变质或损坏所应承担的赔偿责任。

※ 产品使用和维护环节

为确保产品的正确使用和正常运行，设计部门针对具体产品编制了详细的“产品使用和维护说明书”，指导用户对产品进行正确地使用和维护，以防止因误操作或维护不当，导致产品出现故障、发生损坏或寿命期缩短。公司定期或不定期对用户的操作人员进行相关理论知识和实际操作培训，同时，在产品寿命期内，为用户提供产品使用和维护相关的技术支持。

※ 应急管理

为确保及时给用户提供优良的售后服务，公司编制了《售后服务工作程序》，以确保服务工作正常有效开展；服务人员均经过培训和实操考核，具有较强的技术水平及丰富的实践经验；公司网站、产品样本等载体公布了公司服务受理渠道，方便用户发起服务请求或反馈相关信息。

对于用户的服务请求或反馈的质量信息，公司在 8 小时内给予回复，当不能在 8 小时内回复时，公司将组织各专业人员进行分析和判定，并在 24 小时内给予回复，对国内用户，必要时，在 48 小时内（偏远地区 72 小时内）派专业人员到用户现场进行服务或处理。

四、质量诚信管理

（一）质量承诺

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》、《中华人民共和国特种设备安全法》、《合同法》、《产品质量法》、《安全生产法》、《环保法》、《劳动法》以及金属制品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。

实施全面质量管理，强化质量管理体系、质量保证体系的实施和持续改进，保持并增强公司质量管理水平及质量保证能力。追求卓越，坚持不懈地加强技术创新和质量改进，不断提高产品和服务质量水平。

积极采用适宜的先进质量、技术标准，为消费者提供满意的产品和服务。

生产和销售的产品，不得超出营业执照的营业范围及公司所取得强制许可资质的品种范围。

聘用的压力容器及压力管道设计审核及批准人员、焊接操作人员、无损检测人员等国家有强制许可要求的人员，均取得相应许可资质，并在许可项目范围及持证有效期内从事相关工作。

严格产品检验制度，对出现的不合格品严格按规定的程序进行处理，任何个人不得擅自将不合格的零件、产品转入下道工序或交付。

严格执行国家“三包”政策，并为用户提供优良的服务。

在产品寿命期内，无偿为用户提供产品使用和维护等相关的技术支持。

自觉接受消费者、政府和社会监督，支持行业自律管理，将履行质量品牌承诺、追求质量诚信和品牌价值的提升作为企业发展不懈追求的目标。

（二）运作管理

公司结合质量管理体系、压力容器及压力管道设计、制造（安装）质量保证体系，建立了质量诚信管理机制，融入了质量诚信管理的要求，以及时掌握和了解公司质量诚信管理的运行状态，识别已发生和潜在的各种影响质量承诺兑现的问题，并采取措施加以改进和完善，使公司质量管理水平、质量保证能力得到了全面的提升，兑现质量承诺的能力得到增强。在设计 and 开发、采购、生产和服务提供等方面，公司按照已纳入质量诚信管理要求的质量管理体系要求进行管理，确保这些过程管理能够提供满足质量承诺要求的产品和服务。

公司深冷研究院专门从事产品的技术研发，为产品的设计提供技术储备。在满足相关法

规及强制标准的前提下，公司优先采用国内、国际先进的标准和方法开展产品设计工作，确保设计的正确性、可靠性、先进性及经济性。公司聘用的设计人员多数具有本科学历，部分专业的设计人员具有硕士、博士学位，从事压力容器及压力管道设计的审核及批准人员均取得国家相关许可资质，为产品设计工作提供较强的人力资源保障。设计计算软件均为正版，经验证和确认合格才投入使用。设计开发过程严格执行公司设计输入、输出、评审、验证及确认等相关管理制度，确保设计结果全面满足法律、法规、标准及用户的各项要求。

公司依据《采购控制程序》的要求对供方质量保证能力、质量信用等情况进行评价，合格后列入“合格供方清单”，依据供方所提供产品或服务的情况，每年对所有合格供方进行再次评价，合格后列入下一年度“合格供方清单”，同时对供应商进行分级管理。在合格供方有效期内，依据供方质量保证能力保持情况、产品质量情况及供方基本条件(含资质条件)变化情况等信息，可随时暂停或取消其合格供方资格，以实现供方的动态管理。采购部门按设计给出采购信息的要求，以质量信用好、产品技术水平高、供应商等级高为原则，选择供方实施采购。质量部门依据设计文件、工艺文件、技术标准、管理制度及入厂验收规范等文件的要求，对采购产品实施入厂检验、试验和复验，合格后才能入库或投入使用，对不合格的采购产品，按《不合格品控制程序》进行处理，任何个人不得擅自将不合格品入库或投入使用，严禁以次充好。

工艺部门结合公司各产品系列的要求，编制通用工艺规程，针对合同产品的具体要求编制详细的专用工艺文件，以对生产过程实施有效地指导。公司严格设备维护保养制度，确保设备保持最佳工作状态。作业人员均经过专业培训和考核，持证上岗，焊工等特种作业人员均取得相应的从业资格。生产部门依据产品的生产周期及交货期，制定详细的生产计划，并按计划组织生产。生产过程严格执行设计文件、工艺文件、标准及相关管理制度的要求，并坚持自检、互检及专检的“三检”制度，不符合要求的产品按《不合格品控制程序》进行处理，任何个人无权处置不合格品，必要时，不合格品的处理应征得用户同意。

(三) 营销管理

公司建立了营销管理机制，并制定了相关管理制度，以确保销售过程的宣传内容及售后服务与公司对顾客的质量承诺内容一致。

1、营销策划管理

公司主要通过下列措施进行产品宣传，公司从上下游紧密结合的供应链视角，与工业互联网紧密结合，通过市场需求倒逼“技术改造”形式，实现了创新驱动、创新发展，进一步提升了关键工业产品在全球产业链中的地位。

- 1) 相关媒体杂志、报刊的广告活动页面宣传推广，公司每年通过《中国通用机械》、《中国气体》、《深冷技术》、《gas world》等杂志投放广告，由业内人士之间进行宣传；
- 2) 国内、外行业内展销会的展销，公司每年组织参加行业内的协会活动，如气体协会的年会、天然气协会的年会等，依托年会进行宣讲，介绍、推销公司并将当前公司掌握的先进的、节能减排的技术进行解读；
- 3) 网上宣传：公司网站、微信平台、阿里巴巴的销售网络平台，向国内外客户介绍公司先进的工艺及质量，并通过网络洽谈让客户初步了解公司的基本情况；

4) 优秀项目的宣传效应。通过优秀的项目来宣传公司的产品。如公司建设的美国空气化工淄博 L200 项目成为了山东的标杆项目, 先后为公司签入 3 套类似的液体空分, 完美的阐述了“一个优秀的项目如同一颗优良的种子, 它能结出丰硕的果实”的福斯达项目管理观念。

5) 客户联谊会: 为了答谢新老客户, 公司定期筹划组织了客户联谊会活动, 通过面对面的交流, 探讨行业发展新趋势, 并通过推送公司最新的技术及工艺, 以及成功的优秀项目案例, 达到宣传公司的目的;

6) 客户来访: 公司建设了文化、产品、模型参观走廊, 搭建了中小空分设备、大型空分设备而和天然气液化设备的成套装置模型, 给来访的客户一套直观的解决方案; 用成功的鲜明案例打动客户, 让其对公司的产品更感兴趣。以“德式”标准的工厂参观赢得客户对产品的信赖。

2、销售渠道管理

公司拥有自营进出口权和专业进出口公司, 产品远销全国各地, 及东南亚、中东、中亚、非洲、美洲、欧洲等国家和地区, 公司拥有完善的营销网络, 满足广大用户的需求。公司对销售人员要求应具有一定的文化水平和语言、文字表达能力, 具有较强的专业技术知识, 具有良好的职业道德和较强的工作责任感。另外公司定期组织召开经营工作总结会, 组织销售人员参加产品知识和相关的法律法规培训, 为我们的用户提供更专业的销售服务。

3、售后管理

1) 建立规范的客户投诉管理程序

公司制定了《销售工作程序》, 确保投诉能够得到及时有效的解决; 公司国内业务中心、海外业务中心、公司投诉和售后服务邮箱以及其它渠道收到的投诉统一转到公司售后服务部门, 售后服务部门进行分类并安排相关部门进行处理, 售后服务部门负责监督、催促和落实; 各部门的处理结果及验证结果及时反馈给售后服务部门, 售后服务部门负责归类汇总; 如果有疑难或者重大问题, 售后服务部应召集相关部门及公司领导召开专题会讨论解决。

2) 注重收集、整合、分析投诉信息

投诉信息的收集、整合、分析与改进: 公司收到的每个投诉都有详细记录与跟踪, 同事对投诉信息的归集渠道、归集责任部门、判断与分析环节、改进过程跟踪和验证等等, 均由《销售工作程序》、《预防和纠正措施控制程序》、详细规定。公司对投诉管理系统内收集的信息进行系统性的整合与分析, 定期形成专题报告, 由各相关部门进行落实与改进。

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，从文件设计、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。

（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，从设计开发、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。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，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 and 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计量基础。

（三）认证管理

公司 2004 年取得压力容器制造许可证，资质持续有效保持至今，现持有 A1 级大型高压压力容器（含低温绝热容器）制造资质；2007 年获 D 级压力容器设计许可，2022 年取得固定式压力容器设计资质。压力管道方面，公司先后取得 GC1 级压力管道设计许可及 GC1 级压力管道安装许可，相关资质按期换证、持续合规有效。为契合市场及客户发展需求，公司积极开展各类自愿性产品认证工作。国际资质方面，2007 年顺利取得 ASME 美国机械工程师协会 U 钢印认证并长期有效保持，2025 年新增 U2 钢印资质，同时持有韩国 KGS 认证资质。

公司自 2002 年起，先后取得 SGS 颁发的 GB/T 19001 质量管理体系认证证书，GB/T 24001 环境管理体系认证证书，GB/T45001 职业健康安全管理体系认证证书并通过了认证中心历次监督检查及复评，持续保持了认证资格。

（四）检验检测管理

公司成立了专职检验部门和理化中心，配备了检验人员 44 人，无损检测人员 26 人，理化人员 4 人。检验人员均经过专业培训和考核，持证上岗，公司还根据实际情况，对检验人员开展继续再教育；无损检测人员均取得“特种设备检验检测人员证（无损检测）”，并有效注册；理化人员均取得“理化检验人员技术资格证书”。检验检测人员在其专业范围内从事相应的检验检测工作，检验部门和理化中心独立行使权力。

公司坚持采用先进的检测方法和手段,确保顺利完成公司产品的各项检验、试验工作(详见表 1)。公司建立了完善的溯源体系,品质部负责检验、试验器具及设备的检定和校验工作,确保检验、试验数据的准确性和可靠性。

表 1 公司关键检测设备

序号	检测设备名称	检验项目名称	设施设备性能	先进性
1	X 射线探伤机	检测焊缝内部质量	可以穿透 60mm 以下的钢板,对焊接接头质量进行直观的检测	国内先进
2	DR 探伤机	检测焊缝内部质量	最小可检出缺陷 0.1mm, 尺寸测量误差±0.1mm	国内先进
3	普通超声波检测仪	检测焊缝内部质量	测量范围: 10~300mm 数显和可记录, 手持式, 方便适用	国内先进
4	磁粉探伤机	测量焊缝表面及近表面质量	对铁磁性材料焊缝表面及近表面缺陷检测灵敏度高	国内先进
5	相控阵超声检测仪	检测焊缝内部质量	测量范围: 10~300mm 数显和可记录, 手持式, 方便适用	国内先进
6	声发射检测仪器	检测气压试验过程裂纹扩展、焊接缺陷及材料相变等	适用于实时动态监控检测, 且只显示和记录扩展的缺陷	国际先进
7	硬度计	检测材料硬度	范围: (170-960)HLD, 测量方向: 360°、存储数据: 350 组	国内先进
8	涂层测厚仪	干涂层厚度测量	测量范围: 0-5000um 配备蓝牙, 可数据输送	国内先进
9	复合真空计	测量真空度	测量范围: 1.0E5 到 1.0E-6Pa、适用: 电阻规、电离规	国内先进
10	氦质谱检漏仪	对设备泄露率检测	最小可检漏率: $<5 \times 10^{-11} \text{Pa} \cdot \text{m}^3/\text{S}$	国内先进
11	光谱分析仪	对材料进行元素分析	美国进口设备, 性能稳定、检测准确	国际先进
12	黑光灯	定性观察油污、颗粒度	进口设备, 性能稳定	国内先进
13	摆锤式冲击试验机	检测材料及焊缝在超低温(-196°)情况下的耐冲击性能情况	新设备性能稳定、检测准确	国内先进
14	微机控制电液伺服万能试验机	材料力学(抗拉、弯曲)性能试验	新设备性能稳定、检测准确	国内先进
15	油份浓度分析仪	设备表面油脂含量分析	新设备性能稳定、检测准确	国内先进
16	工业内窥镜	检测设备内部人眼睛不可直接观察到部位的表面质量情况	新设备性能稳定、检测准确	国际先进

序号	检测设备名称	检验项目名称	设施设备性能	先进性
17	超声波测厚仪	无损测量金属、管道、板材等工件壁厚	测量范围：0-400mm	国际先进
18	铁素体仪	检测不锈钢焊缝及母材中铁素体含量	测量范围：(0-121) FN	国际先进

六、产品质量责任

（一）产品质量水平

公司在严格执行国家强制性标准的基础上，优先采用国内、国际先进标准，如 GB、JB、ISO、ASME、EN、DIN、API、GOST 标准、欧洲协调标准等，使公司产品的质量水平和技术水平不断提高。

公司在强化质量管理体系和质量保证体系的运行，加强质量控制的同时，广泛开展了“零缺陷管理”活动，以 QC 小组活动、质量信得过班组建设、质量问题归零、合理化建议、可靠性设计及精品工程等方法 and 形式，努力做到“工作零缺陷、产品零缺陷”，不仅要向用户提供合格产品，更要向用户提供精品。

（二）产品售后责任

公司严格按照《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国产品质量法》、三包政策等国家法律、法规建立了修理、更换、退货、投诉处理等产品质量担保责任制度。

公司建立了完整的用户档案及产品质量、技术档案，制定并执行《产品标识和可追溯性控制程序》，以实现在产品修理、更换、退货、投诉处理及用户服务过程中对顾客及其产品的快速、准确追溯，确保及时、准确处理用户诉求和提供用户服务。

（三）企业社会责任

公司在不断发展壮大的同时，始终不忘所肩负的社会责任，在公司的生产经营和管理过程中，始终坚持“让国家满意，让社会满意，让用户满意，让员工满意。”的价值理念。

1、公共责任

公司设计制造的产品是对国民经济有重大影响的大型设备，产品的质量和安全对国家、社会、企业以及个人极为重要。为了保证产品安全和质量，公司不断建立、健全质量管理及质量保证体系，从细节入手，强化管理，加强过程控制，使产品安全性及质量、技术水平稳步提升。公司十分重视环保工作，对“三废”处理严格按照国家有关规定执行，公司建有安全有效的废水处理设施、废渣处理机制等；公司产品既是耗能产品，本身也是能源节约型产品，对耗能产品如空气分离设备，公司把能耗指标视为产品先进性的第一指标，在设计、采购、生产制造、安装运行各个环节都给予高度重视，公司设计生产的天然气液化及分离设备本身是绿色环保产品，但公司依然十分重视能耗指标。



企业质量诚信报告

公司运营完全满足国家法律法规的要求，并坚持以人为本，重视发挥员工的工作积极性和创新发展的主观能动性。公司建立了一套完整、科学的员工职业发展通道和激励机制，工程技术人员、技术工人以及相关管理人员都拥有自己的职业技能及发展目标；公司长期以来坚持建立并实施了员工培训制度，制定员工培训规划，常态化地开展员工专业知识及业务技能培训；

2、道德行为

公司一贯坚持诚信经营，“诚信”也是公司的企业文化精髓。公司运营中，坚持严格遵守合同，被授予了“守合同重信用单位”。

3、公益支持

公司受益于国家的各项政策，回报社会是我们的重要宗旨。在公司高层的领导下，公司热心社会公益事业，理性、持久地进行公益投入。

发挥公司党员带头模范作用，参与了每年两次的杭州“五水共治”活动。

公司总裁葛浩俊作为政协委员，从改善民生问题出发，先后在政协会议案中提出“解决外来务工人员的入籍问题，农民工子弟学校的建设问题等一系列的提案。”、“临平副城引入大专院校的提案。”、“人群密集区环境污染问题提议”、“增加开发区公共自行车服务站点的建议。”等。

为了行业的良性可持续性发展，公司先后投入 60 多万元，并把新研究的节能减排技术进行了推广。

（四）质量信用记录

本报告期内，公司未发生质量安全事故，未出现违法违规事项，在市场监督管理部门的监督检查及监督抽查过程中未出现不合格，公司也无其他质量信用不良记录。

多年以来，公司在质量信用工作方面取得了较好的成绩，多次获得各级政府及主管部门、相关机构、单位的表彰和奖励，摘录如下：

序号	奖项内容	发证机关
1	成长型优势企业	余杭区人民政府
2	浙江省重质量守诚信双优单位	浙江市场商品与服务消费者满意度调查办公室、品牌影响力调查咨询管理中心、市场在线及《企业家日报》共同举办
3	AAA级“守合同重信用”企业	杭州市工商行政管理局
4	百家示范企业	余杭经发委
5	“量身定制培育扶持政策”企业	余杭区政府
6	行业龙头（标杆）企业培育对象	余杭经发委
7	省级企业技术中心	浙江省经济和信息化委员会
8	余杭区政府质量奖	余杭区人民政府

序号	奖项内容	发证机关
9	2023 年杭州市政府质量奖	杭州市政府
10	中国石化行业合格供应商	中国石油和化学工业联合会供应链工作委员会
11	2024 年制造业突出贡献奖	中国杭州市临平区委 杭州市临平区人民政府

结束语

公司将继续坚持“诚实、感恩、严谨、爱心”的核心价值观，坚持“成为全球领先的深冷系统解决方案提供商”的发展方向，坚守“让国家满意，让社会满意，让用户满意，让员工满意”的价值理念，诚信经营，做懂法、知法、守法、护法、维法企业，通过质量管理及质量保证体系的建立、实施、保持和持续改进，加强内部管理，使公司质量管理水平和质量保证能力不断增强，不懈追求产品的高质量及高技术，不断提高服务质量，增进顾客满意，在公司得到不断发展的同时，不忘回报国家、回馈社会，为将公司建设成为中国公认的提供最好、最受信赖以及最具竞争力的深冷装备设计、制造及成套企业而努力。