

2019 年度企业质量信用报告

(2018 年 10 月—2019 年 10 月)



衡水京华制管有限公司

2019 年 10 月

目 录

第一部分	报告前言	3
一、	报告编制说明	3
二、	企业高层致辞	3
第二部分	报告正文	6
1	企业质量理念	6
2	企业质量管理	6
2.1	质量管理机构	6
2.2	质量管理体系	10
2.3	质量安全风险管理	12
3	质量诚信管理	14
3.1	质量承诺	14
3.2	运作管理	15
3.3	营销管理	15
4	质量管理基础	15
4.1	标准管理	15
4.2	计量管理	16
4.3	认证管理	16
4.4	检验检测管理	17
5	产品质量责任	18
5.1	产品质量水平	18
5.2	产品售后责任	19
5.3	企业社会责任	19
5.4	质量信用记录	20
6	报告结语	21

第一部分 报告前言

一、报告编制说明

本报告完全依据公司生产经营实际情况而编写，内容客观公正，不存在任何误导性陈述及虚假情况，对内容真实性负责。

报告组织范围：衡水京华制管有限公司（本报告中有时简称“衡水京华”、“京华”“公司”）

报告时间范围：2018 年 10 月—2019 年 10 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：本报告在本公司网站 www.hs.jh.com 上发布

二、企业高层致辞

衡水京华制管有限公司多年来在各级政府部门及社会各界的指导和帮助下，充分发挥自身优势，由焊管生产企业成为一家集钢管研发、设计、制造、销售、服务五位一体的全产业链商业模式的现代化高新技术焊管企业。

“重质量、守信用”是企业生产经营和持续发展的基础，也是社会对企业最基本的要求。以质量求生存、以信誉促发展为方针，坚决落实企业质量主体责任，严格遵守相关质量法律法规，始终坚持“质量为本，关注未来，追求顾客满意”的质量方针，遵循“提供优质环保钢管，改善人类生活环境”企业的使命，努力把公司打造成为“引领行业发展，打造百年企业”的企业，实现企业效益和社会效益的双赢。

三、企业简介

衡水京华制管有限公司坐落于河北衡水，成立于 1992 年 4 月，所有制性质为其他有限责任公司，注册资金 2 亿元，占地约 500 亩，隶属于京华日钢管业有限公司（原京华创新集团），是一家以钢管的研发、设计、制造、加工、销售为一体的高新技术企业，中国最大的燃气管道制造商。



图 1 厂区全景

公司旗下拥有“京华”、“华岐”两大品牌，主要产品有焊接钢管、热镀锌钢管、螺旋缝埋弧焊钢管、石油管线钢管、石油套管、油管、FBE 石油防腐钢管、3PE 石油防腐钢管、钢塑复合管等十余种管型，产品畅销亚、欧、美、非等六十多个国家和地区。可按照国标、美标、英标、日标、德标、石油天然气、化工、消防等标准生产 L245/B-L555/X80 钢级钢管，涵盖 GB/T 9711、API 5L、API 5CT、ASTM A53、EN10217、EN10219 等管线钢标准的大部分品种和规格，适用于石油、天然气、造船、化工、环保、水利、电业、钢结构、建筑等多个领域。

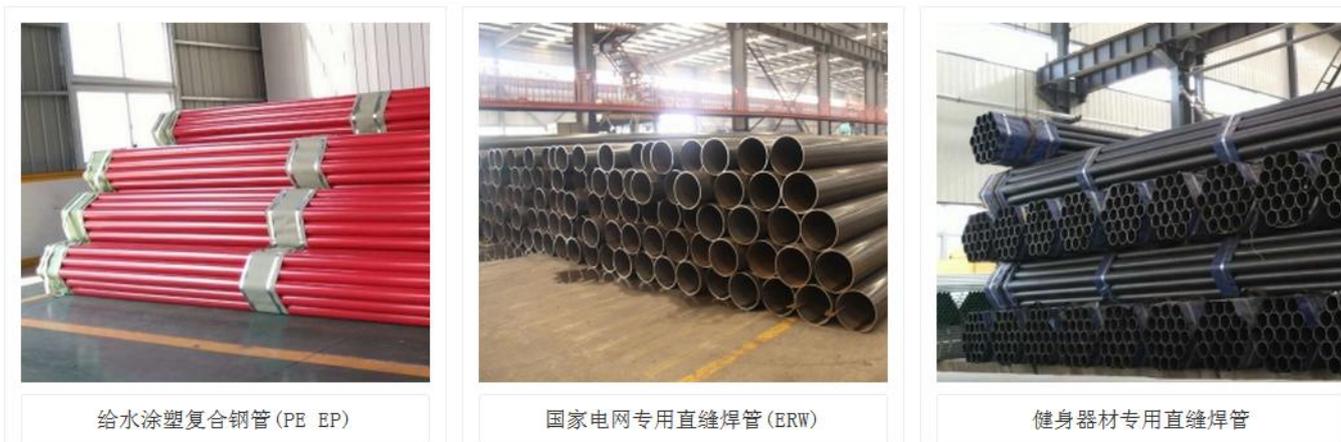


图 2 公司部分产品图片

公司已通过 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三体系认证，安全生产标准化二级企业，国家质监总局颁发的特种设备制造 A1 级认证、美国石油学会 API 5L 及 API 5CT 会标使用许可证、API Q1 质量管理体系认证，劳氏船级社欧盟 CE 认证，马来西亚 SIRIM 认证，CNAS 国家实验室认可，菲律宾 PS 认证，韩国 KS 认证，河北省涉及饮用水卫生安全产品卫生许可批件等资质。

作为钢管制造的核心企业，公司系列产品连续 18 年被评为“河北省名牌产品”，2015 年政府质量奖企业。此外，公司积极参加行业活动，促进行业整体发展，现公司为河北省钢管行业协会会长单位、河北省防伪行业协会副会长单位、河北省质量与名牌学会理事单位、河北省冶金行业协会理事单位，同时为中国城市燃气协会、中国工程建设标准化协会、中国质量检验协会等组织的会员单位。



图 3 河北知名品牌



图 4 河北省钢管行业协会会长单位

衡水京华秉承“责任、务实、创新、共赢”的核心价值观，坚持“提供优质环保钢管，改善人类生活环境”的使命，精心打造京华品牌，与社会各界朋友同舟共济、共谋发展、开创未来。

第二部分 报告正文

1 企业质量理念

衡水京华自 1992 年建立，至今已走过 27 年的风雨历程。从创业之初到现在，历任高层领导一脉传承京华诚信的企业文化精神，坚持“焊造绿色经典，追求顾客满意”的质量管理方针，精心打造京华品牌。

为了实现并践行京华对高品质产品的追求，京华更是将十三五战略规划目标确定为“产品精细化 服务延伸化”。

京华视品质为生命，用心做好每一支焊管产品，严格把控产品质量关，从原料的甄选到生产的全过程严格把控，每个环节都做得一丝不苟，推行以 PDCA 为基础的全过程、全企业和全员的全面质量管理模式。产品原辅材料进厂验收到产品的出厂的全过程质量跟踪检验，下道工序是上道工序顾客的全过程反馈机制。

正是由于京华孜孜不倦的追求质量管控和产品品质，使企业知名度和品牌的美誉度不断得到提升。



图 2-1 公司企业文化

2 企业质量管理

2.1 质量管理机构

公司由总经理主持组建了质量管理体系建立以并有效运行构建质量工作管理大格局，设立质量技术部全面负责公司日常的质量管理工作。公司总经理直接负责的质量决策、领导和推进机构，质量技术部部长任公司的首席质量官。公司具有健全的质量保证体系，明确了质量职责和权限及相关的激励措施，确保了质量战略和布署的实施。

2.1.1 质量管理机构图

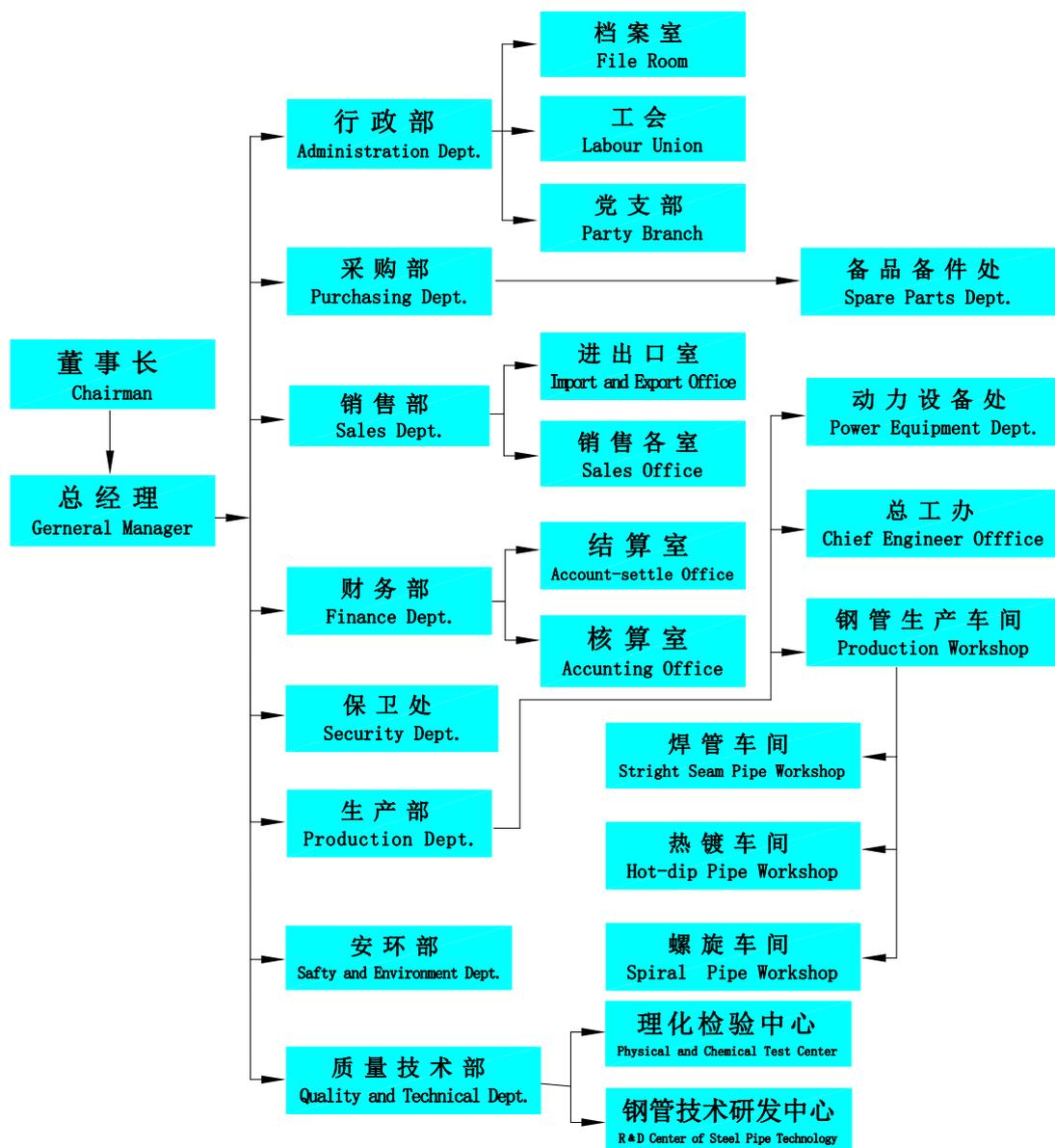


图 2-2 公司组织机构图

2.1.2 质量管理职责和权限

由总经理直接负责对公司各部门及相关工作人员的职责和权限做出规定，规定了各职能部门在管理体系中的职责和权限。通过会议、文件、人事任命等传达方式，沟通各部门及相关人员的职责和权限，以确保公司有效的质量管理。

2.1.2.1 总经理质量管理职责和权限

- A. 主持制定公司的管理方针和目标，负责公司卓越绩效管理体系的设计确定，并批准公司的《卓越绩效管理手册》。
- B. 主持卓越绩效职能分配，落实卓越绩效职责，对公司管理机构的合理设置负责。
- C. 领导建立和完善卓越绩效管理体系，为方针的贯彻和卓越绩效管理体系的有效运行和持续改进提供必要而且充分的资源。
- D. 主持召开管理评审会议，策划对卓越绩效管理体系进行复审和评价，并对发现的问题组织人员进行解决。坚持以顾客为关注焦点，不断满足顾客需求。把持续改进卓越绩效管理体系业绩作为企业发展的原动力。
- E. 组织开展质量成本及质量经济分析活动，协调好质量与成本关系，开展质量成本管理，不断促进生产成本的降低。
- F. 审定批准各项公司计划、预算，签署批准各项对外经济合同。
- G. 负责对行政部、销售部、供应部、生产部、质量技术部、安全环保部等部门领导进行考核。

2.1.2.2 质量技术部质量管理职责和权限

- A. 负责公司进料、过程、和最终产品的检验控制、以及不合格品的管理等质量管理工作。
- B. 负责公司技术文件的制定，产品实现的策划和工艺管理。
- C. 负责公司文件记录管理、信息交流和质量方面的统计分析工作。
- D. 负责监视和测量设备的归口管理。
- E. 负责涉及本部门的环境因素和危险源的识别和运行控制。
- F. 负责公司持续改进工作的推进。
- G. 协助总经理确定公司发展目标与公司经营目标，参与经营战略策划和决策。
- H. 协助总经理组织制定公司卓越绩效管理方针、目标，确保管理方针和目标的实现。
- I. 负责公司推行 GB/T19001、GB/T24001、GB/T45001 标准的组织、推动和控制工作。
- J. 协助总经理坚持有效实施和持续改进卓越绩效管理体系。
- K. 定期向总经理汇报卓越绩效管理体系的运行情况。
- L. 协助或代表公司总经理对卓越绩效管理体系的复审。
- M. 对外代表公司总经理作为公司的管理体系联络人。
- N. 负责对各部和公司的指导、考评及对重要事务的审查、批准和处理。

2.1.2.3 生产部质量管理职责和权限

- A. 负责公司及车间生产计划的制定实施，协调各车间的生产运作，负责过程产品质量。
- B. 负责涉及本部门的环境因素和危险源的识别和运行控制。
- C. 负责设施、动力设备等工作的归口管理，负责年度检修计划制定和实施。
- D. 负责公司能源资源消耗、消防管理和职业病的防治工作。
- E. 负责公司生产系统人员的培训。

2.1.2.4 生产员工的质量职责和权限

- A. 服从和执行本公司的规章制度和一切质量规定要求，牢固树立“质量第一”的思想。
- B. 严格遵守工艺操作规程和各项技术操作规定要求，确保自己的操作不出现任何质量问题。一旦发生质量问题要及时查找原因进行解决或请有关技术人员协调解决，从而达到稳定提高产品质量的目的。
- C. 认真作好自检和互检，作到勤检查，把好本岗位质量关。要求做检查和操作记录的岗位工人，一定要严格检查、认真填写真实记录。原始记录资料字迹要清楚并保存好，定期交给相关责任部门。
- D. 严格遵守工艺卫生纪律，对本岗位的设备、工器具等作到科学使用，精心维护，经常保持良好状态，从而满足生产质量要求。
- E. 要积极参加技术学习，不断提高自己的操作水平和技能，作到本岗位质量稳定。
- F. 树立全局观念，加强协作，互相监督，尊重支持专兼职品管员的工作。
- G. 发现问题，主动上报，查找原因，采取措施。积极采取预防和纠正措施。

2.1.3 激励措施

公司建立了各级考核评价机制，表彰奖励激励机制等，促使全体工作人员不断提升质量环境和安全生产意识，使其能够正确认识履行职责的重要性、工作风险和违规后果，以及其对公司工作目标的实现和管理体系有效性的贡献。

在员工方面，通过绩效考核以奖金和季度、半年度、年度先进车间、先进班组、先进个人进行民主评选和表彰的形式进行激励。

公司还制定了其它各种激励机制，如专业技术岗位津贴、先进个人和集体奖、激励年薪等全方位的激励措施；为了激励员工，公司开展了年度先进模范员工表彰会，通过表彰先进，鞭策后进，使获奖员工在晋级、升职和福利待遇上给予优先，充分地激励和调动公司各类人员的

工作热情和积极性。



图 2-3 公司先进人员表彰

2.2 质量管理体系

通过对质量是企业的生命，从生产的第一天起，公司高层领导就把产品质量当作第一件大事来抓。在质量管理工作中，要求决策制定要前瞻科学，决策落实要落地生根，内控管理要系统严密，绩效考核要奖惩有据的管理理念，实现企业的经济效益、社会效益。

2.2.1 质量管理体系建立和运行

公司将建立和实施质量卓越绩效管理体系作为公司规范管理行为，全面提升管理水平的一项战略性决策。引入先进的管理理念，以质量管理体系的七项管理原则为理论基础，将管理体系建设与公司具体业务有机结合，强化质量，着眼看清管理，规范管理行为，提高公司员工水平。依据 GB/T19001-2016《质量管理体系要求》结合钢铁行业特点，建立、实施和保持管理体系，以达到：

- A. 证实公司有能力持续稳定地提供满足适用法律法规和顾客要求的产品。
- B. 进一步转变管理观念，树立科学的管理理念，引导全体员工强化责任意识，不断改变工作作风。
- C. 进一步加强内部管理，不断提高工作质量和效率。
- D. 进一步增强创新能力，持续改进管理体系，不断提高适应新形势、新情况、新任务的能力，使公司能够更好地提高顾客满意度。

E. 有效应对与公司环境和目标相关的风险和机遇。

2.2.2 质量方针和质量目标

在公司制定的质量方针和质量目标方面，体现以顾客和市场为关注焦点，紧紧围绕“产品精细化 服务延伸化”的发展战略，体现了“引领行业发展，打造百年企业”的企业愿景。

质量管理方针：焊造绿色经典，追求顾客满意

2019 年质量目标：产品合格率 > 98%

顾客满意率 > 95%

2.2.3 质量教育

培训工作由行政部负责，各部门配合实施。公司根据各部门履行工作职责的需要，结合工作岗位的具体要求，对人力资源进行合理配置和有效管理，包括招录新员工、对现有人员进行适当的教育、专业培训或其他适宜的措施，以提升各级领导的决策指挥能力、谋划统筹能力、监督执行能力；全面提升各岗位工作人员的能力素质，使其能够持续胜任本职工作，不断适应形势发展的新要求，确保公司总体目标的实现和管理体系的绩效和有效性。

2.2.4 质量法规

公司质量技术部负责从行业主管部门、各新闻媒体、图书馆及行业协会等渠道收集、追踪有关质量方面的法律、法规、标准和要求并确认其适用性，如《中华人民共和国特种设备安全法》、《中华人民共和国产品质量法》等。适用于本公司的法律、法规、标准和其它要求由总经理组织相关人员对公司拟采用标准的适用性进行评估，同时对上一年度拟采用的标准适宜性、完整性、有效性的评估，并将有关内容传达到全体员工。

2.2.5 质量责任赔偿制度

为增强产品竞争力，秉承公司“焊造绿色经典，追求顾客满意”的质量方针，满足顾客不断变化的需求，提高顾客满意度，公司建立了完善的生产、销售、售后服务保证体系。对于用户提出的质量投诉或质量责任赔偿时，要求自受理之日起 24 小时内将给顾客以电话、书面或派员予以解决。用户质量投诉的受理：

- A. 销售部接到客户质量投诉时，应根据用户对产品的使用以及投诉资料进行分析，判断责任的归属，如属用户的责任，应向用户协商解决；若属公司产品质量问题，应会同质量技术部、生产部立即进行处理，并通知客户。
- B. 对内追查质量事故的源头，并按照有关规定处理责任人；总结教训搞好预防工作，保存

好相关的文件。

C. 属于需要赔偿的，由销售部与顾客签订索赔协议，会同质量技术部与生产部进行确认。

2.2.6 体系运行有效性及持续改进

公司每年对管理体系运行效果至少进行一次进行评审，确保本公司质量管理体系运行满足管理体系的标准要求，并保持体系运行的持续适宜性、充分性和有效性。

公司各部门通过对质量方针和目标的贯彻过程、审核结果、自我评价、数据分析、纠正和预防措施的实施、管理评审的结果，积极寻找体系持续改进的机会，确定需要改进的方面（如技术改造、资源配置等），组织相关部门策划并实施。

2.3 质量安全风险管理

公司制定并实施《风险评估、管理和应急预案控制程序》，以期在产品实现的策划过程中，通过充分考虑、识别和评估影响产品交付和产品质量的风险因素，采取有效措施来尽最大可能避免和缓解风险事件的发生。

2.3.1 质量风险监测

公司《风险评估、管理和应急预案控制程序》文件中列出公司内部可能产生影响产品交付和产品质量风险的主要因素和风险等级。同时确定识别和测量质量风险的方法和工具。以及不同风险所采取的应急预案。同时，针对不同的质量风险，公司规定了相应的责任部门，以便及时发现和评估相关的风险，采取具体的应急预案来避免风险的发生，减轻风险的影响。公司可能面临的质量风险主要涉及以下表 2-1 描述的情形。

表 2-1 本公司可能发生和控制的质量风险种类和确定的相关责任部门

序号	质量风险情形	发生阶段和涉及过程	影响程度	责任部门
a)	工厂/设备的可用性和维护情况；			
①	本公司主机设备在合同期间突发重大设备事故，导致合同产品无法加工，并影响产品交付。	合同执行期间 生产制造过程	严重	生产部 设备部门
②	公司在夏季用电高峰期经常停电，造成合同产品暂时不能生产，可能还会影响到产品的交付。	夏季用电高峰期 生产过程	一般性	生产部 设备部门
b)	供应商的业绩和材料的可用性以及供应情况；			

序号	质量风险情形	发生阶段和涉及过程	影响程度	责任部门
③	本公司自行接到用户某大宗钢管的询单（一次批量 2 万吨），并且合同已签，但由于交货时间短，本公司难得实施原料的采购，结果采购部门无法在规定的期限内采购到所有合同使用的原料。最终可能影响产品的交付。	合同评审期间 原料采购过程	严重	供销部 质量技术部 生产部
④	因原材料供应商供应的某批次原料或整批次质量性能不好，导致后续生产车间产出的钢管产品存在批量性检验不合格情况；	原料采购过程 原料入厂检验	严重	供销部 质量技术部 生产部
c)	不合格品的交付；			
⑤	由于本公司产品生成设备控制参数失灵，导致加工后的产品经检验被判为批量性不合格。最终影响产品的交付，并造成公司的经济损失；	合同执行期间 产品制造过程 产品检验过程	严重	生产部 设备部门 质量技术部
⑥	最终产品检验人员使用的测量设备失准或检测设备失效，导致整批或部分检验的产品交付用户后引发用户质量投诉，或退货。	合同执行期间 产品检验过程	严重	产品 质量技术部
⑦	公司与用户签订了高风险高附加值的合同产品，但该产品本公司以前从未生产过，一旦接单后，有可能产品成材率较低，导致公司亏本，并有可能还会影响产品的交货，甚至产生用户投诉。	合同评审阶段 新产品试制阶段	严重	供销部 质量技术部 生产部 设备部门
⑧	公司产品交付后，来自用户方的任何等级的质量投诉或要求赔款。	产品交付后过程	不同等级	供销部 质量技术部
d)	现有合格人员的可利用性；			
⑨	产品规范中明文规定特殊岗位人员必须持有效资格证上岗（例如：无损探伤人员）。但公司对这些持证人员储备不足时，一旦某人因故离职，或出差，或生病等情况，有可能会影响公司的生产或检验工作，严重时，还会影响产品的交付质量。	人力资源配置和员工 管理过程	一般性	人力资源部

2.3.2 应急管理

公司对于上述 4 大类 9 个不同类型的质量风险，均制定了应急预案。各责任部门在产品实现全过程中，应针对上述各种类型的风险，提前进行预判和评估，必要时，组织相关部门采取对应的一种或多种纠正或预防措施，来避免任何质量风险的发生。同时，应该严格遵守公司的规章制度，禁止违规作业。

当公司发生质量风险时，责任部门应该：

a) 在第一时间将涉及本部门的严重性质量风险向公司总经理报告。

b) 在第一时间将涉及本部门的较严重性和一般性质量风险应该向质量技术部报告。

公司领导在接到严重质量风险时，应该及时召集责任部门确定所应采取的相应等级的应急预案。责任部门根据领导的决定实施相应的应急措施，来降低和减轻最终消除质量风险所带来的负面影响和经济损失。

责任部门在向公司领导报告发生的质量风险情况时，应协助总经理确定对应的应急措施方案，和处置要求，以及要求配合部门的参与。一旦应急预案确定后，责任部门应牵头组织其他协助部门共同实施应急预案，并在尽可能短的时间内，消除或减轻或降低质量风险的影响。

在处理质量风险的过程中，其他相关部门应听从责任部门的指挥，保持应急预案实施进程的信息沟通，并配合完成公司分配给本部门实施的应急预案的单项任务。

在处理质量风险的过程中，如果遇到应急预案的处置效果不佳时，处置部门和负责人应及时向责任部门报告，以便采取进一步有效地措施。必要时，向公司总经理汇报，在采取应急预案的过程中公司各职能部门应主动参与积极配合，或采取更大力度的处置办法。

当质量风险应急预案实施后，质量风险的影响已经解决时，责任部门应收集和保持针对本质量风险的处置记录和采取的有效措施的证据。

当质量风险发生后，责任部门应识别质量风险程度的情形，立即向公司领导汇报。不允许存在瞒报或不报的行为。否则一经查出严肃处理。

在处理质量风险的过程中，如果存在某个相关部门不听从责任部门的指挥并擅自处理，最终导致质量风险的影响程度升级和扩大，公司将对该部门和个人实施处罚。

3 质量诚信管理

公司把质量诚信建设摆在突出位置，推进质量诚信体系建设，加强质量诚信文化建设。

3.1 质量承诺

我公司承诺：严格贯彻质量方针和实现质量目标，促进质量管理体系和产品质量的持续改进，实现顾客满意。

公司严格遵守《产品质量法》等法律法规，严格执行产品标准，满足顾客要求，杜绝虚假宣传，坚决抵制失信违法行为，不侵害其它企业的合法权益，遵循公平、公开、公正的竞争原则，遵守市场规则，开展有序竞争，构建诚信经营、公平竞争的市场环境。



图 3-1 中国质检协会行业领先品牌及媒体报道

3.2 运作管理

“以顾客为关注焦点”是公司建立实施保持和持续改进管理体系的根本，从以下几个方面落实：贯彻执行法律法规和其他要求；各部门对产品要求进行确定和评审；识别顾客并关注其需求和期望，识别方法可采取调研、座谈、问卷调查、直接或间接抽样调查、分析预测等方式；采取适宜的方法评价产品和管理过程，如工作检查、内审和管理评审等。

3.3 营销管理

公司围绕“产品精细化 服务延伸化”的发展战略建立了完善的生产、销售及售后服务保证体系。对于用户提出的质量投诉或质量责任赔偿时，要求自受理之日起 24 小时内将给顾客以电话、书面或派员予以解决。

此外，销售部下设品牌宣传部，对产品形象及品牌进行建设维护。

4 质量管理基础

4.1 标准管理

公司产品主要执行标准见表 4-1 所示，其中参与修订 GB/T3091、GB/T13793 两项国家标准。公司在实际运营中不断强化标准执行，持续推进生产工艺

表 4-1 公司产品主要执行标准一览表

标准号	标准名称	备注
GB/T 3091	低压流体输送用焊接钢管	参与修订
GB/T 13793	直缝电焊钢管	参与修订

标准号	标准名称	备注
GB/T 28897	钢塑复合钢管	
CJ/T 120	给水涂塑复合钢管	
GB/T 9711	石油天然气工业管线输送系统用钢管	
API Spec 5L	管线钢管规范	
API Spec 5CT	套管和油管规范	
EN 10219	非合金和细晶粒钢冷成型焊接结构空心型材	
PNS 26	普通用途用纵向焊接黑管和热镀锌管钢管规范	
KS D3507	配管用碳素钢管	

4.2 计量管理

公司按 ISO9001 质量管理体系中关于计量检测的要求，建有完善的计量检测管理体系和程序制度。按设备检定和校准周期进行检定和校准工作，保证计量检测设备的准确性和精密性。

4.3 认证管理

认证对企业的质量管理起到规范和指引作用，企业通过认证也可以用来提升自身的管理水平，提高产品质量安全水平，从而更大程度地满足并超越顾客需求。

2015 年公司被评为政府质量奖单位。目前，公司已通过 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三体系认证，安全生产标准化二级企业，国家质监局颁发的特种设备制造 A1 级认证、美国石油学会 API 5L 及 API 5CT 会标使用许可证、API Q1 质量管理体系认证，劳氏船级社欧盟 CE 认证，马来西亚 SIRIM 认证，菲律宾 PS 认证，韩国 KS 认证，CNAS 国家实验室认可，河北省涉及饮用水卫生安全产品卫生许可批件等资质。



障了产品的质量。



图 4-4 CNAS 实验室认可证书

5 产品质量责任

5.1 产品质量水平

公司坚持弘扬“焊造绿色经典，追求顾客满意”的质量方针，公司始终如一地追求以质取胜，一贯视产品质量为企业的生命，全面提高公司产品稳定性、可靠性及质量，持续提升公司品牌价值，努力生产出中国最优质的焊管产品，为全球用户提供一流的产品和服务，从而更好地实现为企业创效益并促进公司核心竞争力的增强，为公司持续稳健发展做好了支撑。依靠其过硬的品质，被授予“冶金产品实物质量金杯奖”、“中国钢管十大品牌”“中国钢管领导品牌”等诸多荣誉。

此外，衡水京华以科技创新为生产力，为产品质量提供保障。其中首创性的实现了 6 寸钢管双工位双向导杆式一脱二式热镀锌工艺的新突破，ERW 焊管率先引进德国先进的 FFX 成型方式并与意大利精成型机相结合，螺旋缝埋弧焊机组配备自主研发的专利技术——钢管端部全自动铣削装置。



图 5-1 公司被授予部分奖项

5.2 产品售后责任

公司建立了完善的生产、销售、售后服务保证体系。销售部接到客户质量投诉时，应根据用户对产品的使用以及投诉资料进行分析，判断责任的归属，如属用户的责任，应向用户协商、协同解决；若属公司产品质量问题，由公司立即进行处理，并通知客户。属于需要赔偿的，由公司销售部与顾客签订索赔协议，会同质量技术部与生产部进行确认后赔付。

5.3 企业社会责任

始终秉承并打造“和谐、稳定、公开、公正、公平、踏实、尊严、快乐”的企业管理理念和文化氛围，坚持“提供优质环保钢管，改善人类生活环境”的企业使命，实行规范化管理，积极履行公共责任，遵守道德规范，并为社会提供公益支持践行社会责任。

公司是衡水市的利税大户，一直坚持承担应有的社会责任，并以良好的行为保持对社会的积极影响，充当一个正面的角色。公司在履行公共责任、公民义务和恪守道德规范方面主要是从自身生产经营活动出发，分析相关活动对社会产生的影响，结合社会实际情况和要求，主动承担相应责任和义务。公司正确处理与合作伙伴间的关系，按期还贷，按时足额交税，严格履行合同，公司领导率先垂范，在整个组织中倡导诚信、践行诚信，建立面对顾客、供方和社会各相关方的信用体系。并被中国中小企业协会评为“企业信用评价 AAA 级信用企业”。

在企业安全与环境管理方面，运行 ISO45001 职业健康安全管理体系与 ISO14001 环境管理体系并获得安全生产标准化管理体系证书，施行环境管理自律体系和清洁生产，严格控制“三废”。此外，公司制定了对环境保护、节能降耗、生产安全等方面的规定及措施，鼓励创新。

其中，“一种热镀锌锌锅用纤维炉炉体”获得国家专利，大幅度降低了生产过程中的能源消耗。



图 5-2 安全标准化证书、国家专利及纳税十强

高层秉承“以人为本”的信念，常怀感恩之心，成立爱心慈善小组，充分利用公益基金，积极支持社会公益事业，回报各界关爱，保持企业与社会和谐发展。公益领域包括：解决社会就业、纳税、医疗互助、捐资助学、修路建桥、抗灾扶贫等多个方面。



图 5-3 汶川地震捐款、为困难职工捐款及修建京华桥

5.4 质量信用记录

公司守法经营，国家各级监督机构抽检中产品质量合格。2000 年获得质量、环境、职业健康安全三体系证书，至今一直有效持有证书，并不断扩展证书覆盖的产品范围。2015 年被授予衡水市政府质量奖企业。多次获得感全国产品和服务质量诚信示范企业、全国质量标杆企业等荣誉称号。



图 5-4 产品和服务质量诚信示范企业、质量诚信标杆企业、河北省监督抽查报告

6 报告结语

在激烈的国内外钢管市场竞争中，衡水京华想要立于不败之地，在很大程度上取决于企业的产品质量，取决于企业核心技术和自主创新能力，取决于品牌的培育和发展。进一步开展质量振兴工作，对我们推进产业结构优化升级，促进经济增长具有重大的意义。

质量诚信体系建设是一项长期的、系统的工作任务。衡水京华将不断完善质量诚信体系建设的规章制度，巩固质量诚信建设所取得的成效，建立长效机制，科学实施，常抓不懈。

衡水京华制管有限公司

二〇一九年十月