

企业质量信用报告

徐州东南钢铁工业有限公司

2018年10月

第一部分 报告前言

一、 报告编制规范

（一）报告内容客观性声明

本公司保证本报告的内容真实、准确、完整，不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性承担个别及连带责任，力求客观、全面的披露公司在质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的理念、制度、措施以及取得的绩效等。

（二）报告组织范围

（三）徐州东南钢铁工业有限公司（以下简称“东南”或“东南钢铁”）

（四）2017年1月1日—2017年12月31日，考虑到披露事项的连续性与可比性，部分信息的内容适当向前或向后延伸。

（五）报告发布周期

（六）本次报告为首次发布，本报告为年度报告，一半在下一年度4月底之前发布。

（七）报告数据说明

（八）本报告中所有数据均来自公司正式文件、统计报告或有关公开信息。

（九）报告获取方式

（十）本报告以电子版和纸质版两种形式发布

二、 高层致辞



徐钢集团董事长：
Chairman of Xusteel Group

A handwritten signature in black ink, appearing to be '徐钢' (Xu Gang), written in a cursive style.

东南钢铁经历十余年的艰苦创业，在各级领导的关怀指导下，实现了跨越式发展，已成长为集钢铁、焦化、地产、研发等于一体的现代化大型企业集团，年营业收入超百亿元，为淮海地区经济发展和进步做出了重要贡献。在此，我代表公司全体职工向所有关心和支持企业发展的各级领导及各界朋友表示衷心的感谢！

未来，东南将继续秉承“引领淮海地区钢铁进步潮流，推动徐州经济社会和谐发展”的使命，积极主动适应发展新常态，推动供给侧结构性改革，走多元化经营的发展模式，加快实施装备升级和技术创新步伐，努力促进职工与企业的共同发展，着力打造精锐企业、绿色企业，以良好的经营业绩奉献社会、成就员工、回馈股东，奋力谱写企业转型升级、绿色发展、环保节能、做精做优的新篇章。

上善若水，厚德载物。企业要永续发展，要做好两件事：营造以人为本的企业文化，以诚信为基的经营环境。我始终坚持“以人为本，诚信经营”的经营理念，十余年来，公司先后获得了全国钢铁工业先

进集体、中国制造业 500 强、江苏名牌产品、江苏省质量信用等级 AA 级、AAA 级资信企业、清洁生产合格单位、江苏省重合同守信用企业、江苏省优秀企业等荣誉、徐州市市长质量奖等荣誉证书。东南钢铁未来的发展方向将以钢铁生产为主线，走多元化道路，实施科技兴业的战略，加快运用高新技术和先进冶金技术，促进增长方式转变和提高经济效益，全面增强企业的市场竞争力，向百年企业迈进！

三、 企业简介

徐州东南钢铁工业有限公司创建于 2003 年，是一家闽商投资的民营企业，目前拥有 1 座 1280m³ 炼铁高炉、2 座 550m³ 炼铁高炉以及与之相配套的炼钢、轧钢、烧结、制氧、石灰、球团、发电等先进生产线，主要生产特钢棒材、钢坯、螺纹钢和线材等产品，年产能 330 万吨。2014 年，公司被国家工信部列入第二批符合《钢铁行业规范条件》企业名单。2015 年，国家发改委、工信部《关于印发对钢铁、电解铝、船舶行业违规项目清理意见的通知》（发改产业[2015]1494 号），对企业合法性给予了备案。

自成立以来，企业为推动地区经济社会发展，推动行业进步做出了突出贡献，并创造了徐州地区多项第一：企业改变了徐州地区有铁无钢的历史；公司是徐州唯一一家连续两届荣获全国钢铁工业先进集体称号的企业；徐州首家获得钢铁生产许可证企业；徐州首家营业收入过百亿的钢铁企业；建成徐州首座 1200m³ 以上炼铁高炉、120T 以上炼钢转炉的钢铁企业；徐州唯一一家荣获省节能先进单位称号的企

业；徐州一家曾经荣获国家免检资格认证的企业；徐州首家建成烧结脱硫的企业；徐州唯一一家荣获市长质量奖的企业；《徐州市钢铁行业布局优化和转型升级方案》中重点培育的三家钢铁企业中位列第一名；徐州市第一家完成对其他钢铁企业兼并重组的企业；徐州地区公益支持最多的钢铁企业，累计投入公益资金超过 3000 万元等等。

公司被指定为高强钢筋生产试点企业，生产的高强钢筋、抗震钢筋产品畅销苏、鲁、豫、皖周边市场及远销沪、浙、鄂、冀、湘、赣等地区，并成为中铁南京地铁、南昌西客站、徐州地铁等一大批重点建设项目的生产供应企业。未来几年，公司将努力实现产业升级、节能降耗、清洁生产等一系列结构调整的战略目标。

辛勤耕耘、赢得收获。经过多年发展，东南钢铁迈进了中国制造企业 500 强门槛，成为国家钢铁行业规范企业。十几年来，公司先后获得了全国钢铁工业先进集体、江苏名牌产品、江苏省质量信用等级 AA 级、AAA 级资信企业、清洁生产合格单位、江苏省重合同守信用企业、江苏省优秀企业、徐州市市长质量奖等荣誉以及安全生产标准化等证书。东南钢铁十分重视环境保护和节能降耗等工作，严格执行各项法律、法规和政策，高度关注社会责任，坚持走科技含量高、经济效益好、资源消耗低、环境污染少的可持续发展道路，被省经信委评为“2014 年度节能先进单位”。东南钢铁未来的发展方向将以钢铁生产为主线，走多元化道路，实施科技兴业的战略，加快运用高新技术和先进冶金技术，促进增长方式转变和提高经济效益，全面增强企业的市场竞争力，向百年企业迈进！

四、 报告目录

第一部分 报告前言.....	1
一、 报告编制规范.....	1
二、 高层致辞.....	2
三、 企业简介.....	3
四、 报告目录.....	5
第二部分 报告正文.....	6
一、 企业质量理念.....	6
二、 内部质量管理.....	9
三、 质量诚信管理.....	20
四、 企业标准体系.....	28
五、 产品质量责任.....	33
六、 质量风险管理.....	37
第三部分 报告结语.....	40
一、 未来展望.....	40
二、 报告自评价.....	42
三、 报告参考.....	43
四、 读者意见反馈.....	43

第二部分 报告正文

一、 企业质量理念

1.1 企业使命

——引领淮海地区钢铁进步潮流，推动徐州地区经济社会和谐发展。

公司十三五发展规划为：“转型升级、环保节能、绿色发展、做精做优”，不断提升企业软硬件实力，当好徐州地区钢铁领头羊，做好企业内部管理抓好外部市场，提升产品结构，向中高端迈进，推动徐州钢铁产业不断进步。

1.2 企业愿景

——徐州工业经济支柱，中国钢铁明星企业。

我公司将继续保持江苏省内排名第五，徐州地区钢铁企业龙头地位，对老厂区 2 座 550 立方高炉升级改造为 1 座 1580 立方高炉；将 2 座 60 吨转炉升级改造为 1 座 120 吨转炉，并配套 1 座 120 吨精炼炉，开发特钢产品；将 2 条轧钢生产线升级为具有国内一流水平的现代化特钢棒材生产线，提升产品质量，不断做精做优。积极贯彻落实市委、市政府《徐州市钢铁行业布局优化和转型升级方案》精神，对其他钢铁企业进行重组，目前已经重组了铁矿集团铸业公司等三家企业，最终将自身产能规模提升到 550 万吨左右，打造绿色企业，努力实现基业长青的宏伟目标。

1.3 核心价值观

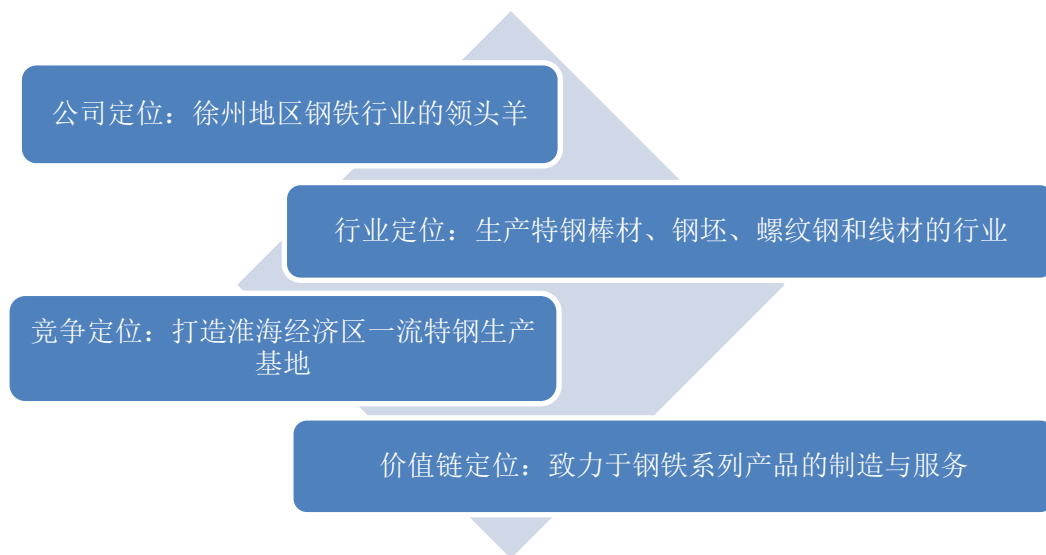
——以人为本，诚信经营。

➤ 核心价值观是企业不断发展的文化结晶，东南钢铁重视人的因素，打造以人为本的企业文化，与客户、员工、银行、经销商等和谐共生，携手前进。企业注重诚信，将“信誉”作为企业的灵魂，一丝不苟地做好质量、服务工作，打造“东南”品牌，把“东南”培育成徐州钢铁行业一张靓丽的名片。

1.4 企业定位

——徐州地区最大钢铁企业

- 行业定位：生产特钢棒材、钢坯、螺纹钢和线材的行业
- 价值链定位：致力于钢铁系列产品的制造与服务
- 竞争定位：打造淮海经济区一流特钢生产基地



1.5 质量经营理念

——产品质量是企业一切经营活动的起点。

公司高层高度注重产品质量，自企业成立伊始就制定了东南钢铁

产品质量管理制度，并不断完善、提升企业质量管理水平。企业不断加大研发与设备投入力度，严格落实质量管理流程，从原材料采购、质检、加工过程严格把控，保障整个生产可以监控。在同行业中，企业较早通过了 ISO9001 质量体系认证、MC 中冶产品认证。企业坚决执行“质量三不原则”：物料不合格不投产，中间产品不合格不转序，产品不合格不放行，制定并执行严于国家标准的企业内控标准。

质量安全管理是一个系统性、全员性、制度性的责任工程。东南钢铁制定了完善的质量安全管理制度，明确首席质量官制度，对于产品质量安全实施一票否决制度。企业确保各个工序的一把手负责制，并与相关部门一把手签订了质量管理责任状，产品质量不达标不出厂，确保了产品质量的可靠与稳定。

近年来，东南钢铁高度充分认识到专业管理人才的重要性，引进高素质、高学历的质量管理专业人才多达 30 人，并投入 300 万进行 QC 小组质量改进。为了确保进厂原材料化验数据的准确性，企业又投入了 100 万建立第二条取样化验检测线进行比对。过程检验设备投入 300 万，炼钢厂轧钢厂各新购一台光电直读光谱仪，质检部新建了金相分析室，购买蔡司金相显微镜及其相关配套设备，极大地提升了企业质量管理水平，使企业质量管理工作居于行业领先标准。

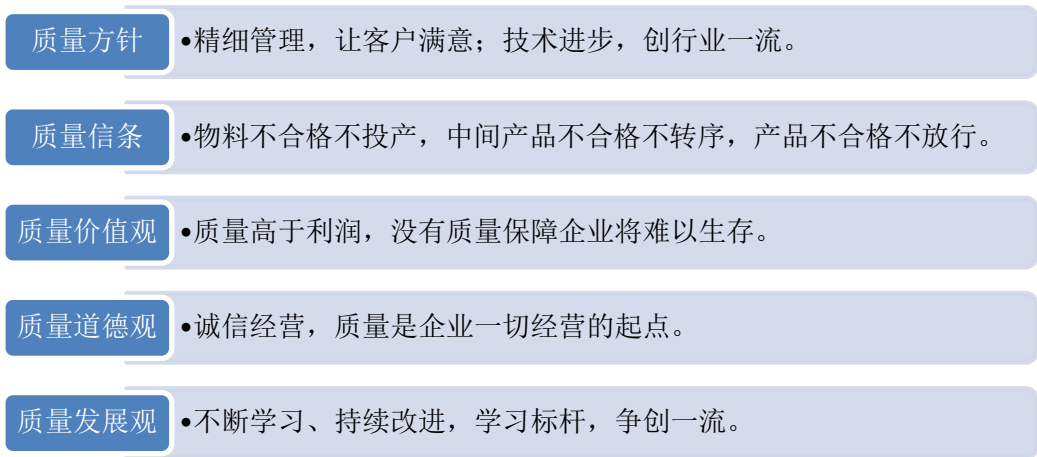


图 1.5-1 质量经营理念

二、 内部质量管理

2.1 质量管理机构

2.1.1 组织机构

东南钢铁自成立初就建立了完善的法人治理结构，成立董事会，董事会设立董事长 1 名，董事会成员总共 5 人，公司设立监事会，监事会对董事会的日常决策予以监督，董事会和监事会都受到股东大会的管理和监督。公司实行总经理负责制，公司日常管理工作由总经理负责。

徐州东南钢铁工业有限公司的组织机构图如下：

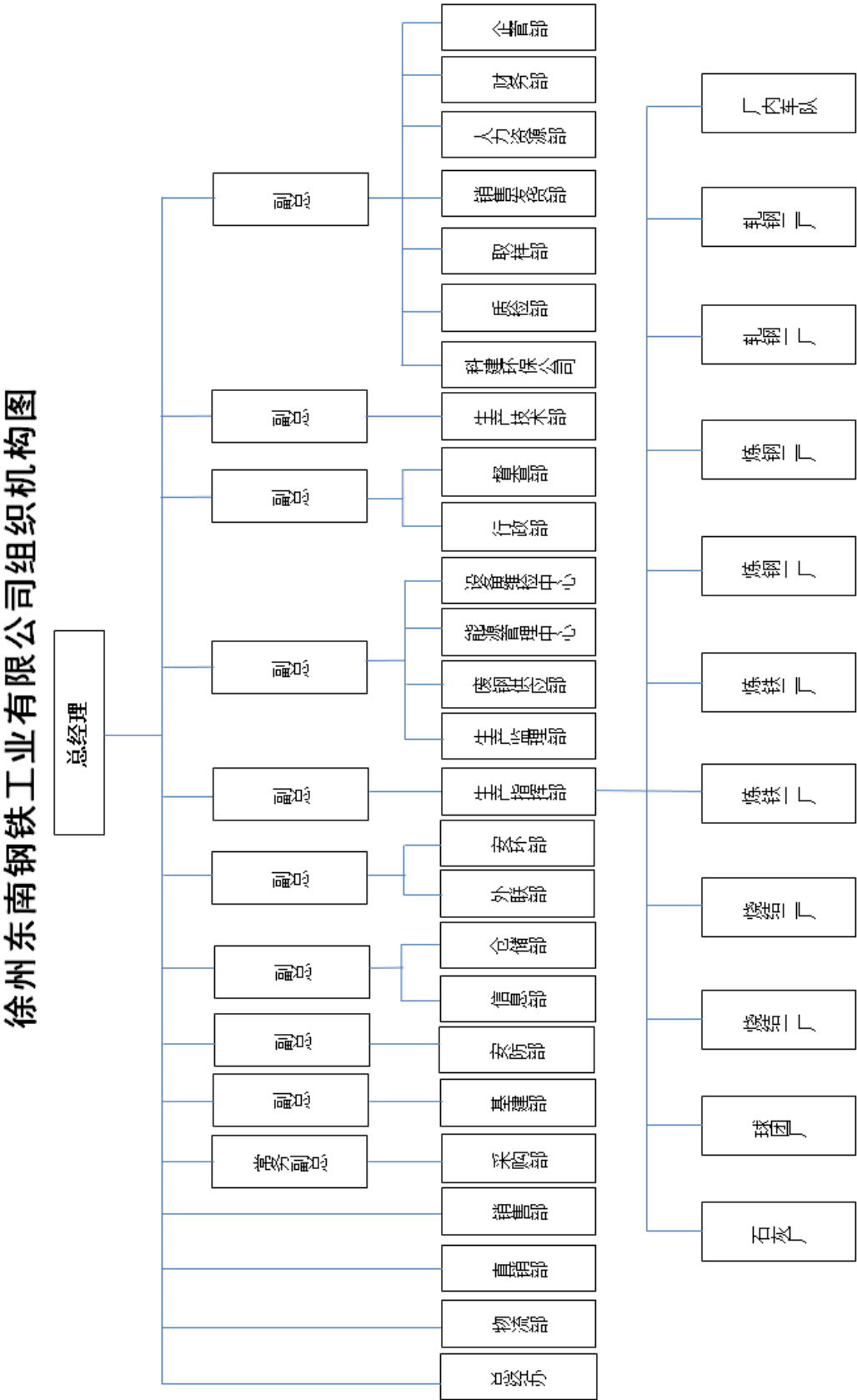


图 2.1-1 企业组织结构图

2.1.2 职责分工

东南钢铁秉承“产品质量是企业一切经营活动的起点”的质量经营理念，依托质量管理体系，建立健全质量责任体系。在《质量管理手册》和《部门职能汇编》以及《第三层次作业文件》中明确了所有人员的质量职责。其中，总经理是质量管理的第一责任人，各生产厂长负责本区内的质量管理工作，质量管理部作为全公司的质量管理的职能部门，由首席质量官领导，全面贯彻落实质量管理体系要求。公司配备了包括首席质量官，质量和生产部长、企业管理员、质量管理员、体系管理员、质量工程师、检验工程师、工艺工程师、质量员、工艺员和质量检验员在内的 30 多人的专业管理队伍，以及覆盖各部门的体系运行、精益推进、合理化建议管理、QC 活动管理等兼职团队，确保质量管理工作和质量责任实现横向到边，纵向到底的全覆盖，形成“人人赋予质量职责，人人落实质量要求，人人参与质量管理”的质量管理组织及责任机制。

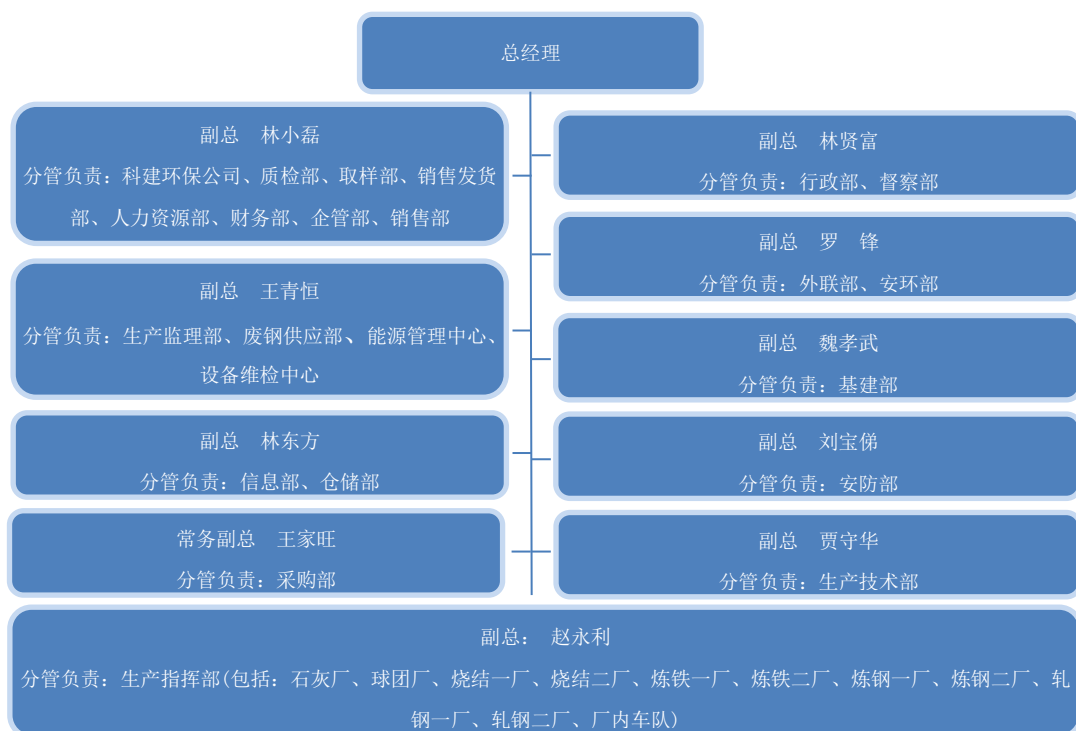


图 2.1-2 质量管理职责分工

公司为全面提升质量管理水平，决定导入卓越绩效管理模式，成立卓越绩效推行小组，开展卓越绩效管理培训，培养优秀的自评师队伍，通过学习优秀企业的管理模式和管理经验，结合本公司的实际情况及行业特点，通过从领导、战略、顾客与市场、资源、过程管理、测量、分析与改进、结果等方面对企业管理模式进行优化完善，有效的推进卓越绩效管理，稳步提升卓越质量管理水平。2017 年度公司成功申报“徐州市质量奖”和“徐州市市长质量奖”。

2.1.3 考核机制

公司制定并实施了《东南钢铁年度质量考核细则》，明确产品质量、服务质量、工作质量和管理质量这四个方面的考核指标和目标，以及配套的考核方法。质量管理部采用月度追踪、报告和分析形式，对质量经营的运行情况进行监督检查，对存在的问题和不足之处及时整改和改进，采用季度质量考核的方式，对阶段性质量目标完成情况进行回顾、总结和考核，考核结果与部门和人员的绩效奖金相挂钩，从而有力推动质量责任的落实和质量绩效的提升。

公司建立了整合目标管理、平衡记分卡和关键绩效指标的目标绩效管理体系，以公司中长期战略发展目标要求为主线，从财务、资源、顾客与市场、产品与服务、过程、领导与社会责任这六个维度出发，确定可以量化的评估的关键绩效指标，并层层分解至公司层、部门层和员工层，确保基层的目标和组织的目标相关联并一致，整个考核过程由公司企管部负责。



图 2.1-3 企业目标绩效管理体系指标层级图

2.2 质量管理体系

2.2.1 质量发展战略

徐州东南钢铁工业有限公司质量管理发展经历过三个阶段。

第一阶段为刚刚建立公司时期（2004-2005 年）：质量检验阶段。

在这一阶段，我对质量管理的理解还只限于质量的检验。就是说通过严格检验来控制 and 保证转入下道工序和出厂的产品质量。

（1）操作者的质量管理：企业成立之初，产品的质量检验，主要依靠现场操作者的手艺和经验，对产品的质量进行鉴别、把关。

（2）工长质量管理：由生产厂长强调工长在保证质量方面的作用。于是执行质量管理的责任就由操作者转移到工长。

（3）检验员的质量管理：由于企业生产规模的不断扩大，这一职能由工长转移到专职检验员。企业设置了专职的检验部门，配备有专职的检验人员。用一定的检测手段负责全厂的产品检验工作。

专职检验的特点就是“三权分立”，即有人专职制定标准；有人负责制造；有人专职检验产品质量。

这种做法的实质是在产品中挑废品、划等级。这样做虽然对保证出厂产品质量方面有一定的成效，但也有如下几项难以克服的缺点：一是出现质量问题容易扯皮、推委，缺乏责任观念；二是只能事后把关，不能在生产过程中起到预防、控制作用，待发现废品时已经成为事实，无法补救；三是对产品的全数检验，有时在技术上是不能完全做到（如破坏性检验），经济成本高（如检验工时长、检验费用高等）。随着生产规模的不断扩大和生产效率不断提高，这些缺点也就越来越显得突出。

第二阶段为公司发展时期（2005-2013年）：统计质量控制阶段。

由于国家对混凝土用钢的需要，单纯的质量检验不能适应国家基础建设的需要。因此，我公司就组织了数理统计与质量管理方面的培训，解决公司质量管理的实际问题。在生产中广泛应用统计方法进行生产过程的工序控制产生了非常显著的效果，保证和改善了产品的质量。后来又把它推广到所有产品之中，这给企业质量管理工作带来了质的飞跃。这一阶段的特点是利用数理统计原理在生产工序间进行质量控制，预防产生不合格品并检验产品的质量。在方式上，责任者也由专职的检验员转移到由专业的质量控制工程师和技术人员。这标志着事后检验的观念改变为预测质量事故的发生并事先加以预防的观念。但是过于强调质量控制的统计方法，使人们误认为“质量管理就是统计方法”，在一定程度上限制了质量管理统计方法的普及推广。

第三阶段为公司创新时期（2014-2020年）：全面质量管理阶段。

为了进一步提升企业质量管理水平，企业于2014年引入精细化管理模式，并聘请上海有关咨询专家对我公司进行为期6个月的精细化管理的教学、辅导。我公司质量管理工作的核心确定为“落实责任、工作到位、绩效考核、不断改进”，并要求整个质量管理工作，流程化、量化、信息化，最终实现全面质量管理的高品质、低差错。

所谓全面质量管理，就是企业有关部门同心协力，把专业技术、经营管理、数理统计和思想教育结合起来，建立起产品的研究设计、生产制造、售后服务等活动全过程的质量保证体系，用最科学的手段，保障产品质量，生产出用户满意的产品。

全面质量管理工作的核心是强调提高人的工作质量，保证和提高产品的质量，特点是从过去的事后检验和把关为主转变为预防和改进为主；从管结果变为管因素，把影响质量的诸因素查出来，抓住主要矛盾，发动动员、全部门参加，依靠科学管理的理论、方法，确保整个生产过程处于受控状态。全面质量管理在统计质量控制的基础上进一步发展完善，重视人的因素，强调企业全员参加，全过程的各项工作都要进行质量管理。它运用系统的观点，综合而全面地分析研究质量问题。

2.2.2 质量管理模式

公司遵循质量管理八大原则和卓越绩效模式管理理念，秉承卓越的过程铸就卓越的绩效理念，持续不断创新实践管理体系，形成“健全质量组织、完善质量考核、实施目标管理、注重标准作业、依托信

息平台、追求持续改进”的一体化标准管理体系规范高效运行模式，进一步提升了包括质量在内的管理体系运行效率，为促进企业生产经营的持续稳定健康发展，提升核心竞争能力打下了坚实的基础。

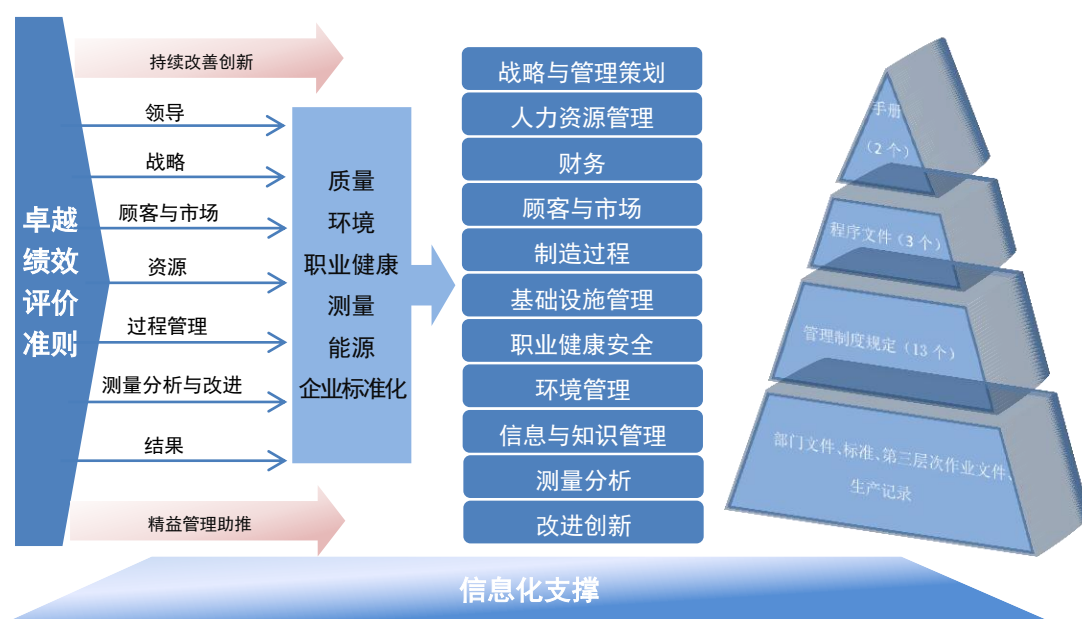


图 2.2-2 质量管理模式图

2.2.3 质量方针

公司的质量方针是：精细管理，让客户满意；技术进步，创行业一流。

东南钢铁管理层高度重视产品质量和客户满意度，并制定了一系列产品质量管理制度和执行方针。企业不断加大研发与设备投入力度，严格落实质量管理流程，从原材料采购、质检、加工过程严格把控，保障整个生产可以监控。在同行业中，企业较早通过了 ISO9001 质量体系认证、MC 中冶产品认证，坚决执行“质量三不原则”：物料不合格不投产，中间产品不合格不转序，产品不合格不放行，制定

并执行严于国家标准的企业内控标准。

质量安全管理是一个系统性、全员性、制度性的责任工程。企业制定了完善的质量安全管理制度，明确首席质量官制度，对于产品质量安全实施一票否决制度。企业确保各个工序的一把手负责制，并与相关部门一把手签订了质量管理责任状，产品质量不达标不出厂，确保了产品质量的可靠与稳定。

2.2.4 质量目标

质量目标的实现，需要企业软硬件方面给予支持，东南钢铁质量目标的制定，由公司核心管理层、首席质量官、质监部门、生产部门等，通过对标国内先进钢铁企业同质产品，在总体质量发展战略的指导下，公司确立了“东南出品必属精品”，的质量管理理念，并制定了产品质量争创国内一流水平的目标。以质量经营为核心，健全产品全过程质量保证机制，持续推行精益管理，贯彻落实质量管理方针，导入精细化管理，持续学习先进质量管理技术，持续提升质量管理水平，并建立健全完善的质量管理制度，以绩效考核为手段，确保质量管理目标得以实现。质量目标融合精细管理、客户满意度、技术创新等方面的目标而制定。

为贯彻落实质量目标，企业以质量方针为指导，优化改进质量管理环节，以对原材料的质量控制为例，过去我公司原材料质量控制流程可以概括为：（1）原材料入库；（2）质检部取样；（3）质检部检验；（4）检验结果反馈给各个分厂；（5）客户结款。这种管控模式的弊端可以总结如下：一次性抽检存在较大误差，对生产带来一定

不利影响；难以杜绝相关人员与供应商勾结损害公司利益行为；质检人员既取样又检验，存在既当裁判，又当运动员的问题，缺乏有效监管。通过引入精细管理，制定质量方针，确定质量目标后，企业原材料的质量控制又进行了三次改进。

第一次改进：（1）成立取样部，与质检部剥离；（2）取多种样品，打乱样品标号抽检；（3）加强对相关人员的教育和监督。

第二次改进：（1）将取样部拆分为取样一部和取样二部，保持良性竞争，背靠背取样送检；（2）质检部不同人员对取样一部和取样二部的样品进行背靠背检验；（3）对两份结果进行比对，误差在允许范围内则确认，误差较大则由公司组织相关人员送往第三方进行检验，对误差大的一方给予警告或处罚。

第三次改进：（1）课时人员参与随机的取样工作；（2）取样部现场取样后，用二维码封样，质检部制样后，再次用二维码封样；（3）电脑随机安排质检人员对某一样品检验，对检验结果超出允许范围者，公司督察部介入调查给予结论。

2.2.5 质量教育

东南钢铁重视质量教育，打造学习、奋进的质量改进环境，重视企业与员工的共同进步。企业秉持“以人为本，诚信经营”的核心价值观，注重质量教育，公司内部定期举办“质量月”活动，并高价聘请行业内顶尖专家对生产人员进行培训。企业注重产品质量和客户满意度，以诚信赢得客户的信赖，以高标准来严格规范企业行为，从原材料到生产加工到售后服务，全面践行诚信价值观。

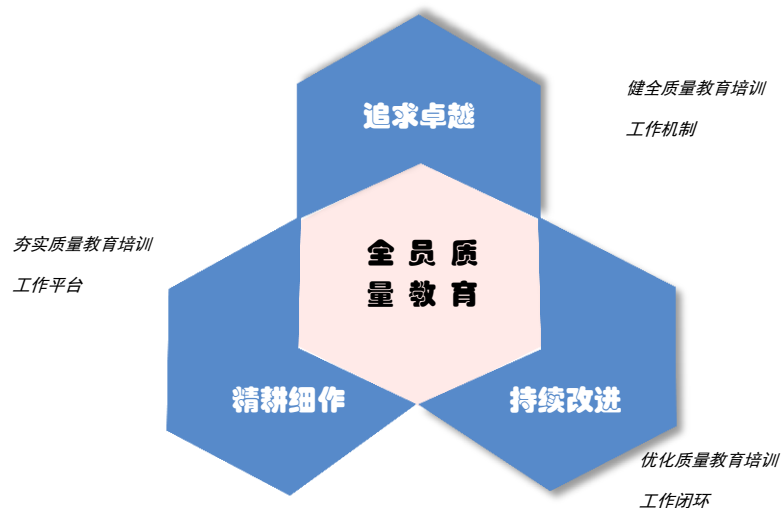


图 2.2-3 全员质量教育系统

王爱钦董事长注重培育东南品牌，积极营造持续进步的学习氛围，严格要求公司各部门注重产品质量，抓好客户服务工作，鼓励员工多学习，注意生产安全，并将这些工作规范化，制度化。通过全体员工对制度文件的全面执行，以及公司文化展厅、宣传画册、视频等应用，使企业质量文化根植于员工内心，自觉遵守并潜移默化执行，从而认识并深度认可公司质量文化的精髓。

2.2.6 质量管理体系运行

东南钢铁以目标管理、绩效考核为手段，加强体系内部审核员队伍建设，通过部门的日常自查、区域的内部自查、公司的内部审核、自我评价、第二方及第三方外部审核、管理评审等监督检查和改进措施，寻找管理缺陷，实施管理改进，固化和分享改进成果，推进管理创新，形成了一体化标准管理体系的 PDCA 持续改进机制，进一步优化了资源配置，提升了管理效率和效果。质量管理体系，贯彻董事会

质量核心理念、方针，由公司首席质量官负责整个体系的健康运行。

三、 质量诚信管理

3.1 质量诚信体系概况

质量诚信是东南钢铁的核心价值观，也是东南公司生存的根本，是多年来东南赢得客户、赢得市场的关键。企业自成立以来，秉承“以人为本，诚信经营”的企业价值观，严格按照《合同法》履行采购、销售等对外的各项工作，赢得了客户好评，塑造良好的企业形象。

企业秉持“质量为先，信誉为本”的合作理念，视质量和信誉为灵魂。公司建立健全了东南钢铁质量信用管理的各项规章制度，做到了组织健全，机构完善，分工明确，职责到位。公司还成立了以总经理担任组长、分管经理任副组长、有关科室负责同志为成员的领导小组，确保质量诚信体系得以贯彻。公司坚持实施品牌战略，把提高质量作为企业诚信的基石。在生产加工中，按照省级质量信用 AAA 级企业标准，出精品，创品牌，树形象。不断加强教育，努力提高职工的质量意识，把质量管理贯彻到加工中的每个环节中去。责任到人，严格把关，做到定岗、定位、定人，把质量责任指标细化、量化分解到班、到组、到人，结合自检、互检、专职检，彻底查处质量疵点，发现问题及时整改确保钢铁产品质量。积极推行全面质量管理体系，认真贯彻江苏省质量技术监督局规定的企业标准，把钢铁生产、加工质量逐步纳入制度化、规范化轨道。以 2017 年为例，我公司签订书面

合同 3382 份，履约率达到 100%，无违约、未履行、撤销以及存在争议的合同。

3.2 质量诚信体系落实

3.2.1 产品生产工艺设计和研发

东南钢铁重视生产工艺技术的投入，持续加强质量设施建设，加大设施费用投入，确保从产品原料购买、生产过程、产品检验等方面的质量控制和管理，同时，依托技术研发中心，推动产品质量的稳步提升。企业朝着创行业一流的目标，不断前进，产品曾荣获“国家免检资格”认证，现为江苏名牌产品，因为企业在质量管理和产品工艺设计研发等方面的卓越企业，东南钢铁于 2017 年荣获徐州市市长质量奖殊荣。

自建厂 15 年来，企业几乎年年实施技改项目。2017 年，企业投资 2100 万建设了全厂自动化计量系统，对每年数百万吨原材料进行计量，实现“一卡通”全自动化管理，地磅无人值守即可实现自动计量、自动结算，为质量管理提供准确的数据。2018 年，企业投资 8900 万元，建设了一个年加工能力为 50 万吨的现代化废钢加工基地，从废钢采购、检验、切割、打包、除污，实现规范化管理，提升原材料质量，确保炼钢品质。

3.2.2 原材料采购

原材料采购是产品质量控制的关键环节，本着对下游用户负责的态度，东南钢铁把上游原材料供应商作为保证产品质量、实现可持续发展的重要资源。根据物料需求，根据采购计划，按公司采购要求在

合格供应商中进行招标，签定采购合同，物料进厂时组织验收。不合格品绝不使用。为提高采购过程实施的有效性和效率，根据过程监控结果，对过程进行了优化。

(1)采购业务过程：通过加强质检力度和质检问题反馈机制，完善过程确认措施，更有效地提高了采购物品的质量水平。

(2)供应商管理过程：

完善供应商评价体系：对供应商的评价内容在原来的业绩（产品质量、供货情况、合作情况）评价基础上，增加对供应商能力（生产设备、检验设备的能力）的评价，使评价内容更全面、更合理。

建立核心供应商管理管理体系，实施供应商分级管理，把供应商分为三级：A级：重点供应商，作为战略资源给予重点培养及关系维护和支持，在合作及技术交流方面给予充分的接触和配合； B级：合作关系的供应商，可适当给予培养和发展，作为战略资源的补充； C级：可作为过度性或后备的供应商，并进行考察；重复出现 C级作淘汰处理。并与不同级别供应商建立不同的合作关系。

表 3.2.1 供应商分类管理表

供应商类别	管理策略
战略供应商	着眼长远，培养长期合作供应关系
重要供应商	优先使用综合绩效优的供应商，绩效一般的给予警告…
一般供应商	保持正常的采购关系，通过绩效评估，优胜劣汰

3.2.3 生产过程

公司以质量浇注金字品牌，以诚信铸造铁的市场，公司对过程建立一套完整的管理体系。遵循为顾客、员工、供应商乃至社会创造价值的理念，梳理产品和服务实现的所有过程。生产过程是直接产品实

现过程，降低成本、提高质量、清洁生产、降低消耗均在此过程，通过生产实现了原料的转化，产品实现了最大的增值。

（1）质量投入和创新

公司高度重视生产过程中的质量设施建设，保证了高水平的质量控制效果。每年用在质量策划咨询、质量培训、检测设备增新及更新、质量检测、质量攻关、质量激励方面投入大量资金，2017 年上线无人值守过磅系统和线上运输结算系统，实现了物流运输和结算全过程管理。通过不断改进公司各项信息化管理手段，使公司的财务工作向着更加自动化、高效、透明的方向发展。

（2）先进的质量控制水平

在生产过程质量控制方面，东南钢铁注重产品质量，并制定了一系列产品质量管理制度。企业不断加大研发与设备投入力度，严格落实质量管理流程，从原材料采购、质检、加工过程严格把控，保障整个生产可以监控。在同行业中，企业较早通过了 ISO9001 质量体系认证，坚决执行物料不合格不投产，中间产品不合格不转序，产品不合格不放行的原则，制定并执行高于国家标准的企业内控标准。

（3）质量信息系统应用

东南钢铁大力开展信息化建设工作，各专项系统为质量工作构建了良好的信息平台。

3.2.4 营销和服务

（1）顾客服务

——建立健全服务体系

公司始终以战略为指引、客户为向导，建立了“市场快速反应机制”。通过市场研究，确定了公司顾客群并锁定关键客户，按照客户对公司产品和服务的不同需求进行了市场的细分，进而确定目标市场。通过建立“长期、稳定、合作、共赢”的客户关系，赢得和维护客户的满意和忠诚，实现顾客与公司的共同发展。公司成立至今，依托诚信、务实的经营理念，共同努力取得了良好的市场结果和客户满意结果。目前企业在徐州市场螺纹钢占有率为 **41.6%**，遥遥领先，企业产品得到了徐州地铁、南京地铁、高铁等优质客户的广泛好评。

——接收顾客信息

客户的需求、期望和偏好及对与客户的购买或建立长期的相对重要性，针对不同的客户、客户群和细分市场采取不同的方法。

公司通过多种方法深入了解客户的需求和期望及关注的事项，并采取了针对性的措施，使客户的要求和期望得到转化和满足，促进了公司在各个市场的份额的拓展和产品质量及售后的改进。

为了可以前面了解客户的需求和期望，公司针对不同的顾客采取了不同的了解方案，如对战略合作客户，公司中高层领导定期走访，对重点客户则通过代理商会议、订货会、三方调查等方式收集客户市场信息等，公司还设立了 **24** 小时服务热线，随时为客户提供方便快捷的信息服务和查询服务。

表 3.2.4-1 客户需求和期望的方法

客户需求和期望的方法				
细分角度	了解客户需求和期望的方法	频率	传递方式	负责人
战略客户	定期公司中高层互访	三 个月	走访报告	公司中高层
	专属区域业务经理现场服务	随时	出差市场报告	销售部经理
	行业信息网	每月	行业报表	信息部经理
	专项调研小组	半年	调研报告	销售部经理
	24 小时服务热线	随时	电话记录	销售内勤
	顾客产品质量服务	两个月	质量报表	质检部经理
	年度客户座谈会	每年	座谈会情况总结	总经理
	客户满意度问卷调查	每年	调查报告	销售部经理
	同类竞争产品分析	随时	分析报告	销售部经理
重点客户	定期销售部经理互访	季度	走访报告	销售部经理
	定期专属区域业务经理现场服务	随时	出差市场报告	销售部经理
	年度客户座谈会	每年	座谈会情况总结	销售部经理
	电话、微信、QQ、Email 沟通	随时	信息反馈	销售部经理
重点客户	客户产品质量服务	季度	服务报告	质检部经理
	客户满意度问卷调查	每年	调查报告	销售部经理
	24 小时服务热线	随时	电话记录	销售内勤

信息部的信息员在收到信息后 5 小时内对信息进行筛选和反馈。

反馈信息按 5W1*2H 描述，保证清晰、完整，便于问题及时正确分析：

——重要内容经过信息人员梳理，通过公司 OA 办公系统传递至责任部门，并电话通知责任人，跟踪处理并给客户答复，对公司改进项进行整改或成立项目组，进行专题攻关，满足客户要求。

——其他途径收集的信息发至公司，得到信息的部门在 1 小时内将信息反馈给信息员，由信息员按规定时间分发、传递，督促责任部

门尽快处理并及时跟客户回复。坚持“日清日毕，问题不过夜”。

质检部在收到各部门的反馈信息后，按照《实物质量和服务质量信息处理工作指导书》，在 2-3 小时内确定主要责任部门，并电话通知主要责任部门信息员，主要责任部门收到信息后，在 8 小时（工作时间）内完成信息责任的确认、应急措施、原因初步分析，并输入质量管理模块，形成应急报告，及时答复客户对抱怨的要求。

（2）顾客投诉管理

公司通过多种方式将客户对接触方式的要求传达到公司的每一位员工和主要过程。首先、公司制定了《信息管理程序》、《客户投诉管理规程》、《信息内部传递管理规定》等一系列规章制度，确保将客户的要求转化到公司内部的运作流程中。第二公司利用各种信息平台，如 OA、网站、宣传栏、微信公共号等方式，将客户的要求及时传递到每位员工的过程。第三加强员工培训，通过培训使相关人员全面系统的了解客户的需求，并严格按照要求提供产品或服务，实现客户满意

明确客户投诉的管理程序，确保投诉能够得到及时有效的解决，并用于组织的改进。

3.3 企业质量文化建设

3.3.1 培育全员质量意识

东南公司质量经营工作的顺利开展，得益于全员质量意识的培育和提升。随着全面质量管理、卓越绩效管理、精益和六西格玛管理方法的深入推进，东南公司紧扣“大质量观”，围绕产品质量、工作质

量、管理质量、服务质量全过程，持续开展四通的质量教育培训，逐步树立了公司全员大质量意识，把追求精益求精的改进创新意识扎根于员工心中，让“产品质量是企业经营的起点”的这一质量经营理念为全体员工所熟知，并转化为员工的行为和行动。

3.3.2 贯彻落实质量责任

通过有针对性的分类培训教育，使全体员工都树立了质量诚信意识、掌握了所需质量知识技能、认识并切实履行了各自岗位的质量责任。公司的《质量管理手册》、《部门职能汇编》和《第三层次作业文件》中，明确了各部门和所有人员的质量职责。同时，结合公司目标绩效管理体系，对各部门及员工质量责任的落实执行情况进行考核，可和结果与部门绩效、员工的绩效奖金相挂钩，实现责任与收入的有效链接和融合。

3.3.3 全员参与质量活动

公司特别重视质量管理，大力开展以 QC 小组活动、节能降耗项目、节能减排项目、技术创新项目等各项活动，鼓励员工提出合理化建议，参与群众性质量管理活动，改善作业流程。公司提供活动所需的资源支持，并对开展的活动进行交流、发表、评比，对表现优秀者进行表彰和奖励，从而有效地调动了员工的积极性和创造性。丰富和充实了员工企业文化生活，促进了公司质量诚信建设，带来了明显经济效益。

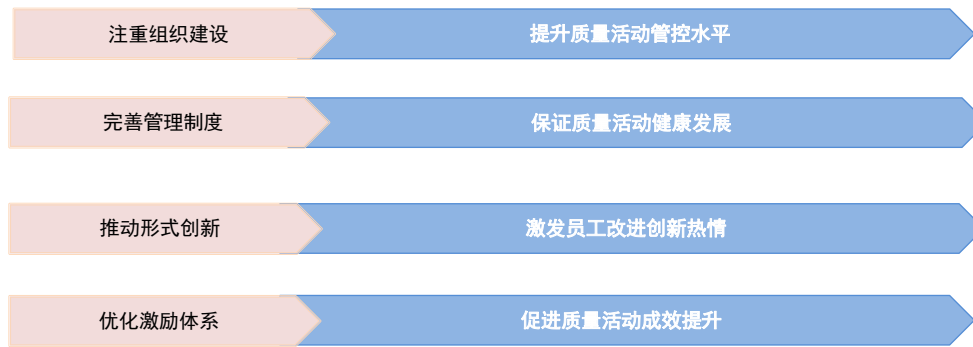


图 3-3-1 群众质量活动制度图

公司建立了合理化建议信息平台，以透明、高效、易操作的优点得到了员工的高度赞同，激发了员工提合理化建议的热情。2012 年以来，员工共提出合理化建议 3 万多条，其中，2017 年员工提出合理化建议 7 千多条。

四、 企业质量基础

4.1 企业标准体系

4.1.1 企业标准体系概况

东南钢铁以国家法律法规、行政规章、规范性文件为指导，结合公司的愿景、使命、核心价值观、方针、战略和目标，建立了以通用标准为纲领，包括技术标准、管理标准和工作标准的构架层次清晰、一目了然、科学有序标准体系表。

2007 年迄今，公司实施标准化战略，制定并采用了各项标准，实现了“时时”、“事事有标准”的生产经营全过程标准化；公司建立了企业内部邮件系统、即时通讯系统，为公司信息发布和交流提供了统一平台，例如公司的各类规章制度、通知公告等的，可以通过这个平台在企业内部实现及时的传播，员工也可以通过平台进行信息、

技术交流，使企业内部的通讯和信息交流快捷通畅。

公司已启用金蝶 K3 Cloud 办公自动化系统，改变过去复杂、低效的手工办公方式，将各种日常工作的流程进行科学的梳理和合理规划，通过系统的建立和使用的过程，逐步改善了工作流程、规范管理、提高效率。

公司财务部已采用金蝶财务管理系统，实现了采购、仓储、销售数据的统一应用整合。

目前公司执行国家标准若干项，自行定制标准 20 项

4.1.2 企业标准体系运行

东南公司高度重视体系的简洁高效运行，在管理和业务流程中，应用流程图，清晰明了显示出流程的管理和业务职责与权限、流程的主要步骤和关键质量控制点、流程之间的接口。

4.1.3 企业标准体系组成

目前，公司一体化标准管理体系覆盖了质量、环境、职业健康安全、能源、标准体系的标准要素要求，充分、适宜和有效地满足了公司生产经营管理体系的需求。管理标准体系表以四大体系的管理要素为管理基础标准，制定了经营综合、采购、质量、设备与基础设施等多类转向管理标准。根据《卓越绩效评价准则》，导入卓越绩效管理模式，2017 年公司获得了徐州市市长质量奖。东南公司的技术标准体系表以国家标准为基础标准，对原材料检验，产品制造、产品检验、产品出库都严格按照国家标准执行。工作标准体系则以公司考核方案、细则、部门职责规范为基础建立了通用工作标准；以部门职能汇

编、岗位说明书和绩效考核细则为基础建立了岗位工作标准。

4.1.4 标准体系的持续改进

东南公司重视标准体系建设，持续改进和完善。2017 年公司组织了一次全面内审，共提出了 10 多个不符合项或改进建议项，经各区域体系小组人员的现场验证，纠正措施已实施并有效。5 月底公司接受了 QEHS 体系外部复核监督审核。审核专家一致认为：公司较为完善的企业标准体系，为公司运行提供了行为规范和运行准则强大的资源整合能力，成就了东南的高速发展。

4.2 企业计量水平

在计量设备质量控制方面，公司于 2011 年通过了“计量保证确认证书”；公司有各类计量检定人员 30 多名，所有检定人员都参加了培训并持证上岗。

4.3 认证认可情况

为了使产品质量接受到权威第三方的监督和检验，为了企业管理体系的持续有效，东南公司积极参与各种规范的认证认可活动，获得了包括产品认证和管理体系认证等方面的认证认可证书。

4.3.1 产品认证

产品认证证书：公司的普通热轧钢筋、热轧光圆钢筋获得了中冶产品认证证书。

4.3.2 管理体系认证

公司于 2008 年建立并顺利通过了质量管理体系认证，2010 年公司又相继通过了环境体系认证、通过职业健康安全管理体系认证；

2015年11月还通过了能源管理体系评价。



4.4 安全管理情况

4.4.1 安全生产概况

东南钢铁自成立以来，一直贯彻“安全第一、规范管理、源头预防、系统控制”的方针，把安全放在高于一切、优于一切的地位，“安全第一”、“人的安全高于物的安全”、“没有安全就没有东南的一切”等理念深入人心，并扎根在企业生产经营管理中。

东南公司抓安全生产注重全方位、系统性和精细化，并持之以恒，不是求表面过得去，而是求本质上的安全。建厂十几年来，从未发生过重大质量安全事故，2017年全年未发生一起一般及以上安全、环境事故。

4.4.2 安全生产管理

东南着眼于本质安全，狠抓安全文化、安全标准化和安全信息化建设。此外，公司还积极改善内部工作环境，加大绿化种植和管理，改善公司厂区和车间的生产生活环境，使员工在一个清洁舒畅安全的环境中开展工作。

公司成立了以总经理为主任，主管生产的副总为副主任，相关副

总和部长为成员的质量安全工作委员会，并在此基础上，成立以主管生产的副总为组长，质检部部长为副组长，相关部门部长和专业管理技术人员为成员的工作组，进一步健全了产品质量安全组织保障。

公司按照“谁主管，谁负责”的原则，明确岗位责任，并通过“安全责任追究制”和“安全属地管理制”形成了责任明晰、跨界合作，全面、全员、全方位的责任网。在此基础上，实施严格的安全绩效考核，实行责任连带考核制。

公司建立了全方位的“公司、区域、部门、班组”四级安全检查评估制度，实行公司/区域月查、部门周查、班组日查制，以总经理带队检查、区域互查、安全专业小组检查、职能部门检查、专项检查等多种形式开展安全审计，排除安全隐患，避免安全事故发生。

4.4.3 特种设备安全管理

东南公司依据《中华人民共和国安全生产法》，《特种设备安全监察条例》的要求，建立，健全特种设备安全和节能责任制度，加强特种设备安全和节能管理，将法律法规的要求，落地制度化，实现无缝对接。结合本公司实际，特制定本制度。

公司注重强化特种设备的依法合规使用与检验，注重强化设备的安全评估。做好锅炉、压力容器、起重设备、安全附件及安全保护装置等特种设备的定期检验、仪器仪表的检测、校验工作；按照安全技术规范的定期检验要求，在安全检验合格有效期届满前 1 个月向特种设备检验检测机构提出定期检验要求。并配合检验机构做好检验工作，配合特种设备监测机构监察工作，检验、监察中发现的问题，应及时

整改。

公司强化了特种设备从业人员资质准入，按照法规要求，设置了特种设备管理的专职职能部门，配备特种设备安全管理人员和作业人员，在进行安全教育和专业技能培训，经考试合格取得相应资格证书，从事特种设备管理，操作作业。

特种设备作业人员全部持证上岗，严格按照特种设备操作规程操作有关设备，不违章作业，按时巡回检查、准确分析、判断和处理特种设备的运行中的异常情况，出现紧急异常情况立即采取措施，启动应急预案，报告领导。

五、 产品质量责任

5.1 产品质量承诺

5.1.1 产品生产资质

徐州东南钢铁工业有限公司创建于 2003 年，是一家闽商投资的民营企业，主要生产特钢棒材、钢坯、螺纹钢和线材等产品，年产能 300 万吨。企业自成立以来，改变了徐州地区有铁无钢的历史。公司领导层根据企业综合实力，结合当地钢铁企业现状，提出了“引领淮海地区钢铁进步潮流，推动徐州地区经济社会和谐发展”作为公司的使命，力争做徐州地区最大钢铁企业，全国明星钢铁企业。

公司先后通过 ISO9001 质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证、能源管理体系评价等多项认证。公司生产的热轧带肋钢筋和低碳钢热轧圆盘条产品执行标准分别为：

GB/T1499.2-2007, GB/T701-2008, 并获得了名牌产品证书。

5.1.2 产品质量水平承诺

(1) 遵规守法, 确立“精细管理, 让客户满意; 技术进步, 创行业一流。”的质量经营理念。

公司一贯遵守如《产品质量法》, 《合同法》等国家法律法规和标准, 强化企业质量第一责任人的意识, 切实履行质量诚信经营义务。2012 年公司全面启动并实施卓越绩效模式, 成立卓越绩效推行小组, 开展卓越绩效管理培训, 培养优秀的自评师队伍, 通过学习优秀企业的管理模式和管理经验, 结合本公司的实际情况及行业特点, 通过从领导、战略、顾客与市场、资源、过程管理、测量、分析与改进、结果等方面进行整理, 改进, 完善, 不断地查漏补缺, 有效的推进卓越绩效管理, 稳步提升卓越绩效管理水平。

(2) 奋发图强, 打造质量经营优秀品牌

质量诚信是企业的信誉和生命, 质量诚信是企业赢得客户, 赢得市场的关键要素, 公司始终将质量诚信建设列为培育用户满意和忠诚的产品品牌, 提高产品和服务的市场美誉的首要工作。经过多年的经营, 公司逐步建立健全了质量诚信体系, 不断提高产品和服务质量, 积极履行质量社会责任, 公司连续被评为重合同、守信用企业, 被认定为江苏省 AA 级质量信用企业。目前, 公司正力争成为 AAA 级质量

信用企业。



关于 2014 年江苏省工业企业质量信用 AA、AAA 级企业的公示

根据《江苏省关于加快推进质量信用建设的意见》(苏政发〔2012〕10 号)、《江苏省质量信用体系建设实施方案》(苏政办发〔2013〕46 号)等文件精神, 按照《江苏省工业企业质量信用评价办法》(苏质监办〔2013〕147 号)和《江苏省工业企业质量信用评价实施细则》(苏质监办〔2013〕148 号)的要求, 经专家评审, 确定 2014 年江苏省工业企业质量信用 AA、AAA 级企业如下:

AA 级企业: 江苏正启电气有限公司、徐州海伦哲专用车辆股份有限公司、江苏中能硅业科技发展有限公司、徐州军隆健身器材有限公司、徐州金虎工具制造有限公司、徐州东南钢铁工业有限公司、徐州金虹钢铁集团有限公司、江苏上上电缆集团有限公司、常州四药制药有限公司、常州天合光能有限公司、江苏华达化工集团有限公司、常州晶雪冷冻设备有限公司

AAA 级企业: 江苏正启电气有限公司、徐州海伦哲专用车辆股份有限公司、江苏中能硅业科技发展有限公司、徐州军隆健身器材有限公司、徐州金虎工具制造有限公司、徐州东南钢铁工业有限公司、徐州金虹钢铁集团有限公司、江苏上上电缆集团有限公司、常州四药制药有限公司、常州天合光能有限公司、江苏华达化工集团有限公司、常州晶雪冷冻设备有限公司

公示时间: 2014 年 12 月 26 日

江苏省质量技术监督局

2014 年 12 月 26 日

- 江苏正启电气有限公司
- 徐州海伦哲专用车辆股份有限公司
- 江苏中能硅业科技发展有限公司
- 徐州军隆健身器材有限公司
- 徐州金虎工具制造有限公司
- 徐州东南钢铁工业有限公司
- 徐州金虹钢铁集团有限公司
- 江苏上上电缆集团有限公司
- 常州四药制药有限公司
- 常州天合光能有限公司
- 江苏华达化工集团有限公司
- 常州晶雪冷冻设备有限公司

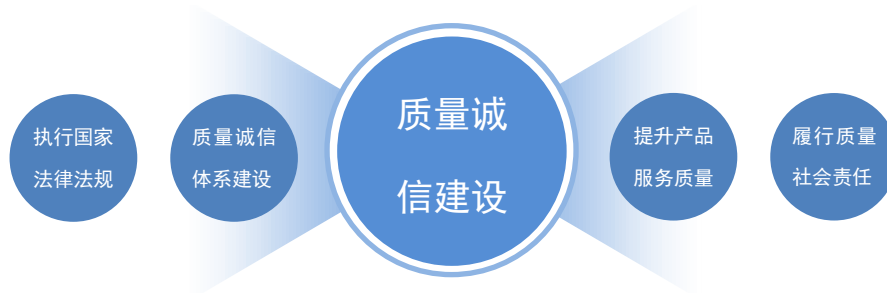


图 5-1-2 质量诚信建设体系

5.1.3 售后服务承诺

公司秉承“以顾客为关注焦点”和“以顾客价值为向导”理念，不断规范服务流程，创新服务举措，提高服务技能，丰富服务内涵，创建了“快速，专业，高效，满意”的服务品牌，发挥“沟通渠道短，响应速度快，保障技术强”的服务优势，与顾客建立良好关系，提高顾客的满意度和忠诚度，获得品牌竞争优势。

在产品的售后服务中，对新用户使用技术方面的问题还提供的技术性支持，此外，为了不断完善产品售后服务管理体系，公司各部门严格按 IS09001 质量管理体系标准运行，定期接受质量管理体监督审核。公司建专门成立了售后服务小组，如有需要确保徐州周边 6 小时内，省内 12 小时内，省外 24 小时内，有售后专员赶赴现场开展服务工作。

5.2 产品召回情况

公司建立健全产品召回制度，对产品交付后和使用过程中发现的不合格产品进行严格控制。

(1) 当产品以交付后或使用时发现不合格品，市场服务部根据顾客投诉要求委派服务人员进行调查。组织生产部，质检部，销售部对产品不合格原因进行调查分析，调查结束，由市场服务部向总经理

室，质检部，生产部，销售部提交《技术服务报告》。

(2) 若不合格产品非公司责任时，与顾客协商提供相应服务和
方法，方式。处理工作完毕后，由市场部召集相关部门进行总结，分
析，提出纠正或预防改进措施。

(3) 对用户退回的不合格产品由销售部填写《回用申请单》，
检验室取样分析。并确定下一步处理方案。

由于公司严格控制出厂产品质量，因此自生产之日起至今还未出
现过被召回的情况。

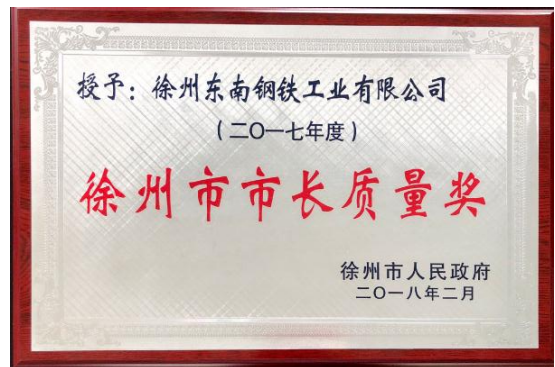
5.3 产品“三包”责任

为维护消费者的权益，公司本着“客户第一，服务至上”的精神，
力求服务质量赢得用户满意，公司售后服务中的退货，换货，返工，
赔偿，按《消费者权益保护法》等相关法规并于消费者协商处理。

5.4 质量管理荣誉

公司在深入推行质量管理的过程
中，始终坚持产品质量安全作为企业生
存和发展的基石，不断寻求持续改进，
追求卓越绩效，取得的成效得到国家各
级政府和社会团体的充分肯定，获得多
项奖项和认证。

- 徐州市市长质量奖
- 徐州市质量奖
- 中国制造业 500 强



- 全国钢铁工业先进集体
- 江苏名牌产品
- AAA 级资信企业
- 重合同守信用企业
- 江苏省质量管理先进单位

六、 质量风险管理

6.1 质量投诉处理

公司以诚信客户、和谐共赢为做事准则，以为客户提供卓越的产品和服务为目标，根据顾客的特性和需求提供差异化服务，与之建立良好关系，持续提高客户满意度和忠诚度，努力实现企业资源与客户需求的最优匹配。公司建立产品、服务质量跟踪，制定了《客户服务管理程序》、《与客户沟通规程》等，对客户现场服务、客户走访、质量访问等作出了明确的要求和指标。通过良好的产品质量，周到的，人性化的服务，以满足并超越顾客的期望。

6.1.1 质量风险保障制度

公司对顾客的需求有无必应，急其所急，帮助顾客解决难题，超越顾客期望，为顾客创造价值，提高顾客忠诚度。公司通过多种方式将客户对接触方式的要求传达到公司的每一位员工和主要过程。首先、公司制定了《信息管理程序》、《客户投诉管理规程》、《信息内部传递管理规定》等一系列规章制度，确保将客户的要求转化到公司内部的运作流程中。第二公司利用各种信息平台，如 OA、网站、

宣传栏、微信公共号等方式，将客户的要求及时传递到每位员工的过程。第三加强员工培训，通过培训使相关人员全面系统的了解客户的需求，并严格按照要求提供产品或服务，实现客户满意。

6.1.2 顾客投诉管理机制

(1) 建立并实施顾客投诉，抱怨管理机制

公司建立了快速有效的客户抱怨投诉处理机制，明确了客户投诉管理流程和接口部门的处理时限、责任人等，制定了《客户抱怨处理规程》、《与客户沟通规程》、《信息管理程序》等规程，确保客户抱怨得到及时有效的解决。公司通过热线电话、传真、直接受理等方式，收集客户抱怨和投诉，要求各部门信息员在 5 小时内将信息传递到销售部门。经过信息分析确认和责任判定，按信息的主要程度划分等级，采取不同的处理措施。

(2) 收集顾客抱怨，投诉信息，用于改进

对于客户的投诉和建议按照月度，季度和年度进行收集，整理和总结，并依据总结论制定相应的改进措施，作为公司管理体系改进的重要依据之一，融入公司持续改进过程中。

6.2 质量安全风险监测

公司建立了产品质量安全体系，从组织有力保障，制定严格执行，过程有效运行和监控及时到位四个方面推进质量安全体系建设，杜绝质量经营风险，确保产品质量安全。

6.2.1 健全组织，保障质量安全落到实处

公司由总经理直接亲自抓产品质量安全工作，为切实把产品质量

安全工作落到实处，公司又成立了以总经理为主任委员，主管生产的副总为副主任委员，相关副总和部门部长为组长，质量管理部部长为副组长，相关部门部长和专业管理技术人员为成员的工作小组，进一步健全了产品质量安全组织保障。

6.2.2 健全制度，规范质量安全工作要求

公司依托一体化标准体系，将质量安全工作纳入一体化标准管理体系运行管理，并在原有质量安全管理制度和技术标准的基础上，建立并实施《产品质量安全管理制度》，《制造过程管理程序》等质量安全专项制度，进一步明确了质量安全工作职责，细化了质量安全工作要求，确立了质量安全技术规范，从制度上进一步规范质量安全工作要求。

6.2.3 健全标准，提高质量安全保障水平

公司持续开展国家，行业涉及质量安全法律法规的识别和应用工作，不断加强与行业内外开展质量安全体系建设和交流。以产品质量安全为主线，持续推进生产螺纹钢产品物资供应链监管，特别是对原材料的安全性，环保性等新的管理要求。

6.2.4 健全监督，实现质量安全有效监控

公司建立质量安全工作委员会，不断完善检测监督体系，健全质量安全监督和指导机制，开展对外交流和学习，全面加强螺纹钢产品以及原辅材料的质量安全检测，保持检测的独立性和客观性，对原辅材料和生产过程中涉及的产品质量安全的指标强化监控和管理。

6.3 应急管理

6.3.1 应急保障制度

公司建立了《产品质量安全管理制度》，制定了产品质量安全受到威胁应急措施。并要求市场服务部销售部与用户保持联系和沟通，要第一时间将涉及产品质量安全相关信息反馈至公司。由于制定了严格的安全管理制度，遵守安全市场规范，十多年来，未发生任何质量安全事故。

6.3.2 应急管理演练

公司制定了专项应急预案，并定期开展应急演练，演练统一部署，分工明确，多个应急小组各司其职，协调合作，达到最大限度减少人员伤亡和财产损失的目标。演练检验了应急方案的有效性，提高了人员的应急响应能力。

第三部分 报告结语

一、 未来展望

质量诚信是企业的信誉和生命，是企业赢得客户，赢得市场的关键要素。企业认为对用户最重要的质量诚信就是向用户提供高品质的产品和服务。在质量管理方面，企业将继续贯彻落实“精细管理，让客户满意；技术进步，创行业一流。”的质量方针，生产优质钢材，塑造“东南”品牌。在信用管理方面，继续秉持“守合同重信用”的管理理念，一丝不苟履行各项合同，继续保持零投诉企业的风采。

未来，徐钢将继续秉承“引领淮海地区钢铁进步潮流，推动徐州经济社会和谐发展”的使命，积极主动适应发展新常态，推动供给侧

结构性改革，走多元化经营的发展模式，加快实施装备升级和技术创新步伐，努力促进职工与企业的共同发展，以良好的经营业绩奉献社会、成就员工、回馈股东，奋力谱写徐钢改革发展的新篇章。在当前钢铁行业以去产能为核心的供给侧改革的新常态下，企业认真学习十九大精神，将“转型升级、环保节能、绿色发展、做精做优”作为“十三五”期间的战略目标。

在转型升级方面，企业愿起到表率作用。2018年，企业投资10亿元，正在建设2个转型升级项目。一是建设年吞吐量1500万吨的绿色装配式智慧物流园，为铜山经济开发区配套服务。二是建设年吞吐量一千万吨的水运码头，缓解企业物流运输压力，减少公路扬尘，同时也为铜山经济开发区的其他企业提供物流运输服务。在未来五年内，还将按照国家产业政策的要求，投资50亿元，将2座550立方高炉升级改造为1座2100立方高炉；将2座60吨转炉升级改造为1座120吨转炉，并配套1座120吨精炼炉，开发特钢产品；将2条轧钢生产线升级为具有国内一流水平的现代化轧钢生产线，提升产品质量，不断做精做优。

在兼并重组方面，将按照市委市政府的统一规划部署，充分发挥资金和技术优势，兼并淘汰我市落后产能，盘活存量资产，提高产业集中度，提高地域竞争力，将企业产能规模提升到550万吨，促进徐州钢铁产业健康持续发展。

在绿色发展方面，进一步加大环保和节能投入力度，引入国内外先进的工艺、设备，确保各项指标符合国家标准，积极创建绿色钢厂。

在做精做优方面，以培育“东南品牌”营造“工匠精神”铸就“百年企业”为核心，把“东南”培育成徐州钢铁行业一张靓丽名片，打造绿色企业，努力实现基业长青的宏伟目标。

二、 报告自评价

通过对比江苏省工业企业质量信用核查报告，我公司组织人员进行自评，认为企业质量信用管理工作基本符合要求，能够适应当前公司发展水平。企业建立了较为完善的管理制度，并由足够的举措，来支撑我公司质量信工管理工作，总结如下：

一是公司生产许可证等证书完备，各项手续齐全，保障企业经营合法合规；二是通过质量管理体系认证，并有效运行；三是建立健全内部产品质量管理制度，并具有完善的人力、设备、方法等举措保障制度运行；四是企业在徐州市场占据绝对领先地位，具有完备的售后服务能力；五是企业战略规划清晰，得到了市委、市政府的明确支持；六是产品质量好，客户服务好，得到了徐州地铁、南京地铁、高铁、万科、万达等广大客户的一致好评；八是企业高标准对标国内先进钢铁企业，从软硬件方面保障了企业质量信用管理水平；企业自评结果为优秀。

为了将质量信用管理工作，推向更高水平，在这些方面我公司还需进一步完善改进：

(1) 各部门应组织本部门人员，特别是新进新员工，深入学习标准和相关文件的条款，夯实相关文件和记录的要求，定期开展自查

和落实工作，举一反三，分析原因，制定有效的纠正措施并实施，防止类似问题再发生，追求持续改进。

(2) 建立质量考核制度，对月度工作计划、工作流程的执行情况进行跟踪检查和考核，并和收入挂钩。

(3) 导入现场 6S 管理，对生产现场，包括仓库的现场建立定期检查制度，按照定置定位的管理要求，确保现场管理达标。

三、 报告参考

GB/T 29467-2012 《企业质量诚信管理实施规范》

四、 读者意见反馈

尊敬的读者：

感谢您阅读本报告！

为了持续改进公司质量诚信工作，提高质量服务水平，我公司希望本报告能够成为公司内外部各利益相关方沟通交流的渠道和平台，若您对本报告由任何一件或者建议，请填写读者意见反馈表，通过以下方式将您的意见反馈给我们，对于您的支持和帮助，我们深表感谢！

联系地址：徐州市铜山区利国镇徐州东南钢铁工业有限公司

邮政编码：221138

联系电话：0516-6707777

传真号码：0516-87057999

公司网址：<http://www.xusteel.cn>

电子邮箱：Xzdngt03@126.com

附：《徐州东南钢铁工业有限公司 2017 年度企业质量信用报告》

读者反馈意见

《徐州东南钢铁工业有限公司 2017 年度企业质量信用报告》

读者反馈意见表

姓名：

联系电话：

电子邮箱：

调查内容：

1、 您是否在本报告中获取了您所了解到信息？ 是否

2、 您认为本报告是否全面反映了本公司质量诚信管理状况？
是否

3、 您认为本报告在信息披露上还有什么不足和需要改进的地方？
是否

4、 上述内容如选择“否”请说明具体内容，同时，随时欢迎提出相应或更多的意见和建议。

