

浙江凯姆热能设备有限公司 质量诚信报告

浙江凯姆热能设备有限公司

Zhejiang Kenmo Heating Energy Equipment Co., Ltd.

2023年4月

目 录

第一部分 前言

1 报告编制规范	2
2 总经理致辞	3
3 企业简介	4

第二部分 质量诚信报告

1 企业质量理念	6
2 企业内部质量管理	6
2.1 质量管理机构	6
2.2 质量管理体系	7
2.3 质量投诉处理	7
2.4 质量安全风险管理	7
3 企业质量诚信	8
3.1 质量诚信管理	8
3.2 企业文化建设	9
3.3 运作管理	9
4 企业质量管理基础	9
4.1 企业产品标准	9
4.2 企业计量水平	9
4.3 认证认可情况	11
4.4 特种设备安全管理情况	11
4.5 检测设备管理情况	9
5 产品质量责任	12
5.1 产品质量承诺	12
5.2 产品售后责任	12
5.3 质量奖励	12

第三部分 报告结束语	17
------------	----

第一部分 前言

1 报告编制规范

《浙江凯姆热能设备有限公司质量诚信报告》回顾了浙江凯姆热能设备有限公司在质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的理念、制度、措施以及取得的成效。关于本报告的披露内容，说明如下：

（一）报告范围

报告的组织范围：浙江凯姆热能设备有限公司

报告的时间范围：2022年1月至2022年12月

报告的发布周期：浙江凯姆热能设备有限公司质量诚信报告为年度报告。

（二）报告内容客观性声明

本报告完全依托公司生产经营实际情况而编写，内容客观公正，绝无虚假信息，愿对本报告内容真实性负责。

（三）报告数据说明

本报告所有的内容均来自公司实际真实情况或数据。

（四）报告发布形式

本报告以网络版形式发布。

2 总经理致辞

浙江凯姆热能设备有限公司，始终秉承“客户至上、诚实可信、团队作战、拼搏进取”的核心价值观、“以技术为基石，以质量求生存，以创新求发展，以应变争市场，以服务保信誉”的企业宗旨，毫不动摇的落实企业质量主体责任，严格遵守相关质量法律法规，以高于国家标准的内控标准来严格要求自己，健全产品质量、服务追溯体系，切实履行企业质量主体责任，依法承担质量损害赔偿。

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的工作氛围和体系，不断提升产品的使用性能，切实服务客户。

质量为基，诚信为本。浙江凯姆热能设备有限公司将以“诚信 创新 和谐 安全”的核心经营理念为导向，以“树立现代管理理念，借鉴成功管理经验，推进专业化、科学化管理，与国际先进技术和管 理接轨，在经营管理、生产管理、科技创新和队伍建设等方面，始终保持国内管道行业领先水平”为发展目标，严格执行“质量第一，客户至上”的质量方针，引进先进管理模式和经验，加强产品质量控制，为广大顾客提供优质产品与服务。

3 企业简介

浙江凯姆热能设备有限公司成立于 2007 年 3 月 27 日，座落于浙江省绍兴市诸暨市江藻镇草湖江口村。公司是一家致力于专业研发、生产燃气采暖热水炉的国家级高新技术企业，是国内燃气采暖热水炉基地之一。

公司是中国土木工程协会燃气分会理事单位、浙江省燃气具和厨具厨电行业协会理事单位，致力于技术创新和环保节能产品的推广。公司先后获得“国家高新技术企业”、“浙江省科技型中小企业”、“浙江省创新型中小企业”、“绍兴市绿色低碳工厂”等荣誉称号，公司的产品通过了“燃气器具星级产品认证（五星级）”、“中国国家强制性产品认证”、“中国节能产品认证”。公司主营产品“冷凝式节能燃气采暖热水炉”通过了浙江省科学技术成果鉴定。公司是强制性国家标准 GB 25035-2010《燃气采暖热水炉》、行业标准 CJ/T 395-2012《冷凝式燃气暖浴两用炉》、国家标准 GB/T 30597-2014《燃气燃烧器燃烧器具用安全和控制装置通用要求》的主要起草单位。

凯姆热能始终秉持“质量第一 客户至上”的质量理念，全面采用先进生产管理模式，推行 ERP、OA 等信息化管理致力于打造数字化智能工厂，2022 年公司完成销售产值 5747.12 万元，实现持续稳健增长。目前，【凯姆】牌燃气采暖热水炉已经遍布全国，直属各省市办事处 12 家，经销点 266 个，售后服务网点 266 处，公司总部直属专业售后服务人员 40 余人。针对有别于传统的、专业性极强的售后服务，公司拥有一套完善的超前的售后服务管理体系。我们以优质的产品和完备的售后服务满足国内市场需求，在 CGHC 中国燃气采暖热水炉十大品牌评选活动中荣膺“中国燃气采暖热水炉十大品牌”荣誉称号，公司注册商标【凯姆】被评为“绍兴市著名商标”。

为同国际市场接轨，公司每年都派专业技术人员到德国、意大利、法国、土耳其等国家同行业考察学习交流。目前，公司可以针对不同国家、地区的使用环境和条件做专项技术改进，可及时满足全球市场不同的需求。公司产品远销土耳其、俄罗斯、乌克兰、吉尔吉斯斯坦、哈萨克斯坦、阿塞拜疆、伊朗等 20 多个国家。公司致力打造【凯姆】牌燃气采暖热水炉的世界品牌。

第二部分 质量诚信报告

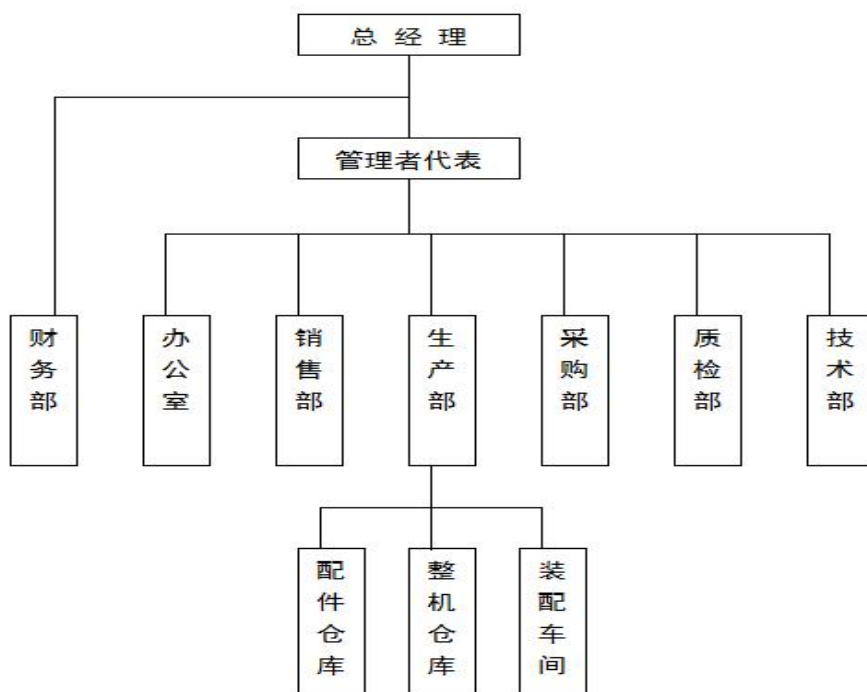
1 企业质量理念

公司始终坚持合法经营，依法治企，严格遵守《产品质量法》、《特种设备安全法》等国家法律法规及国家强制性标准的要求生产、销售产品。倡导社会公德、商业道德，公平参与市场竞争，自觉抵制商业贿赂，争做优秀企业公民。对内加强法制宣传和思想建设，提倡民主；对外加强沟通和合作，诚信经营，和谐共存。

制订以《管理手册》为纲要的燃气采暖热水炉的研发、生产、销售、售后全过程的质量管理文件，确保为顾客提供安全、健康的产品。

2 企业内部质量管理

2.1 质量管理机构



浙江凯姆热能设备有限公司“浙江制造”组织架构图

公司的质量管理由公司的管理者代表亲自挂帅，管理者代表对本公司产品质量工作全面负责，组织制定公司质量目标、企业质量发展战略、年度质量工作计划和质量保证措施。严格按照《生产质量管理规范》要求建立了完善的质量管理体系，制订了质量手册及质量管理体系文件，制定了各级人员的质量职责。组织实施质量改进、质量攻关等群众性质量活动；实施质量成本管理，加强质量分析及评估；开展质量教育培训；建设企业质量文化等。各部门各司其职、相互沟通配合，营销、研发、采购、来料检验、仓储、生产、服务、检验等运作流程流畅、高效。

2.2 质量管理体系

公司有严格、健全的质量管理体系，建立了质量保证、质量控制体系和完善的文件系统。公司拥有一支高素养和专业能力的质量管理和检验员队伍，大中专以上学历人员占 70%，中高级以上职称人员占 35%，全面负责入公司原辅材料、出公司成品的检验和生产过程的质量监控、管理工作。

零部件及仓储配有专职质量员，生产车间各岗位设兼职质量员，负责从原辅料、包材进公司入库、出库、车间领用、各岗位中间品、半成品及成品多达十几个环节和包括外观、鉴别、含量、杂质等几十个检测项目的全覆盖、无盲区的质量监督检查，杜绝不合格原辅料、包材用于生产、杜绝不合格中间品、半成品流入下一工序、杜绝不合格成品入库或出公司。

公司在质量管理方面具有前瞻性，前移管理关口，加强对关键零部件、原辅料质量的控制和供应商的管理。建立了严格科学的供应商质量管理审核、评价制度，对供应商的资质、生产过程及检测能力进行严格审计，每半年对其供货质量、交货周期、价格等方面进行考核评价，确保用于产品生产的零

部件、原辅料和包材均来源于优质供应商的高品质产品，从源头上保证了产品质量。

公司在日常工作中，对体系不断进行完善、更新和改进，通过每年的外部审计、内部审计、管理评审以及外部监督审核对体系实施持续改进，保证我公司质量管理体系运行的充分性和有效性，很好地保证了产品质量安全。

2.3 质量投诉处理

公司建立了《用户查询、投诉管理规程》，明确客户投诉处理程序，售后服务部与客户沟通联系，根据客户投诉情况和建议，与公司各生产管理相关部门一起调查并给予解决，并逐一记录投诉的内容及处理结果。

2.4 质量安全风险管理

（一）质量风险监测

公司根据《生产质量管理规范》的要求建立了风险管理规程。对产品整个生命周期中与产品质量有关的各个环节，包括生产及使用管理、确认和验证、物料供应商审计、偏差处理等，在质量风险管理体系下进行风险识别、评价、控制、沟通和审核。通过对产品生命周期中质量风险的评估、控制与审核操作行为，最大限度地降低了产品的质量风险。

公司每年通过对产品进行质量回顾分析和质量审核，确认工艺的稳定可靠，以及原辅料、成品现行质量标准的适用性，及时发现不良趋势，确定产品及工艺改进的方向，消除质量隐患，确保产品质量始终处于稳定状态。

（二）应急管理

为了提高公司对突发事故和险情的应急能力，确保在发生重大、特大事故时，指挥调度畅通，人员、设备、物资能够及时到位，事故一旦发生，能

够及时有效的控制，保护员工的生命、环境和财产安全，把事故损失降到最低点，依据《中华人民共和国安全生产法》、《生产安全事故应急预案管理办法》等相关法规，结合公司实际情况制定了事故应急预案。为了达到应急救援能够准确及时响应，公司定期组织员工进行应急演练，并对演练过程中存在问题进行改进完善，对演练结果进行评估，以确保突发事件发生时，能够启动应急预案，规避风险减少危害。2023年3月公司进行了消防演练。

3 企业质量诚信

3.1 质量诚信管理

作为一个企业公民，公司持续健康发展的前提是守法经营、诚实守信。公司所秉持的质量方针“质量第一 客户至上”极好地体现了这一要求。多年来，公司一直本着对客户、对员工、对人民的高度责任感进行生产经营。从高管到一线员工，始终视质量为企业的生命，从原材料采购、生产过程控制、产品检测、售后服务等方面；从新员工入职培训，到高层领导专项培训；从企业经营、环境保护到社会责任，公司始终把质量诚信工作放在首位。

3.2 质量文化建设

质量文化是企业文化的重要组成部分，是企业的质量方面追求的宗旨，也是企业观念和道德准则的综合体现。现代企业的核心竞争力不仅仅是产品和服务，更多的则是优秀的企业文化。

我公司在质量文化的建设上，除了做好质量安全体系建设、增强自身技术实力、提高核心竞争力外，还非常重视员工的教育培训工作。分岗位对员工技术培训，提高员工的技术素质，为提升品质打下坚实基础。同时加强对员工法律法规知识及诚信意识的培训。特别是定期组织员工学习《产品质量

法》、《计量法》、《企业质量诚信管理实施规范》等相关法律法规及标准。提高员工的整体法律意识和诚信意识，真正做到公司上下懂法、知法、守法，并在实际生产过程中，严格贯彻落实相关法律法规及标准要求。

3.3 运作管理

2020年以来，行业面临大整治、大洗牌，新政密集出台，监管力度空前，行业竞争异常惨烈，凯姆也面临企业转型提升等问题。当然，机遇与挑战并存。凯姆以“改革创新、转型提升”为抓手，团结齐心，以干克难，顽强拼搏，抓好生产经营、财务管控、企业管理和全员培训，加快推进干部队伍年轻化，重视企业稳定，关心善待员工，确保了产品质量和企业运行质量，很好地完成了各项年度目标任务。

4 企业质量管理基础

4.1 企业产品标准

严格的质量管理成就高品质的产品，凯姆的产品严格遵循国家标准、行业标准 and 客户要求，公司对每个产品，制定了高于国家标准的企业内控标准并在检验中严格执行，每批产品经质量管理员严格审核、质量授权人批准后放行。

公司是强制性国家标准 GB 25035-2010《燃气采暖热水炉》、行业标准 CJ/T 395-2012《冷凝式燃气暖浴两用炉》、国家标准 GB/T 30597-2014《燃气燃烧器燃烧器具用安全和控制装置通用要求》的主要起草单位。公司也是中国土木工程协会燃气分会理事单位、浙江省燃气具和厨具厨电行业协会理事单位，致力于技术创新和环保节能产品的推广，为行业的发展做出了企业应有的贡献。

通过参与标准制修订，使我们能够及时准确的了解行业最前沿信息，增加在行业内的话语权，提高了我公司的技术水平和科研能力，为浙江凯姆热能设备有限公司继续沿着健康持续发展提供了强有力的技术保障。

4.2 企业计量水平

公司拥有20位专业技术人员和60多台套校准仪器，按计量操作规程，定期对公司所有可控计量设备进行维护、保养、校准等，确保公司所有计量器具在有效期内且高标准运行。

浙江凯姆热能设备有限公司

检测设备清单

序号	设备出厂编号	测量设备名称	型号	制造厂
1	EUROLYZER ST	烟气分析仪	EUROLYZER ST	德国菲索
2	TES1350A	声级计	TES1350A	台湾泰仕/中国台湾
3	AM-4202	数字式风速仪	AM-4202	中国台湾
4	SYT-2000	数字微压计	SYT-2000	上海黄谷仪表设备有限公司
5	PC2330	电子秒表	PC2330	深圳市惠波工贸有限公司
6	DYM3	空盒气压表	DYM3	宁波仪表厂
7	TH606A	温湿度表	TH606A	中山美德时
8	WYK-363	直流稳压稳流电压	WYK-363	华泰电源
9	ZNY-40	耐压测试仪	ZNY-40	广州擎天实业有限公司

4.3 认证认可情况

公司于2014年通过了ISO9001质量管理体系，于2022年通过了ISO14001环境管理、ISO45001职业健康安全管理体系认证。公司的产品通过了“燃气器具星级产品认证（五星级）”、“中国国家强制性产品认证”、“中国节能产品认证”、“中国环境标准产品认证”。

4.4 特种设备安全管理情况

公司按照《安全生产法》、《特种设备设施安全管理制度》、《特种设备安全监察法》等国家法律法规的要求，为加强特种设备的安全管理，提高特种设备管理人员、作业人员的安全意识和操作技能，保证特种设备的安全运行，制定了特种设备管理制度，例如：特种作业人员教育与培训管理办法、锅炉压力容器管理暂行办法、设备改造更新管理制度、设备事故管理制度、设备检查评比制度、操作证发放、考核管理制度等，并在日常管理工作中严格按照制度规定执行。目前公司使用的特种设备有压力容器、电梯等，按国

家特种设备使用要求，按时请特种设备检验检测机构进行检测发证，确保特种设备在检测有效期内、安全、规范运行。工程部安全管理员随时检查特种设备的使用情况，发现隐患及时排除，做好维护保养记录。作业人员全部持证上岗，各自负责自己所使用设备的维护保养。

4.5 检验设备管理情况

公司具备全自动配气装置、密封结构漏气量检测仪、水路压力测试台、点火器性能测试仪、交直流风机测试装置、水流传感器测试台、安全性能综合测试仪、智能测漏仪、温控器测试台、电控板测试台、壁挂炉在线测试设备、壁挂炉整机综合性能测试设备等设备。具备热工性能、燃烧工况、烟气排放、耐压强度等检验项目的检验能力，能满足公司产品零部件、半成品和成品的质量检验需求，可以确保检验结果准确、可靠。

5 产品质量责任

5.1 产品质量承诺

公司严格遵守《产品质量法》、《计量法》等法律法规要求。保证诚信经营，生产加工，销售、品牌宣传、售后服务等各项活动，诚信守法、不弄虚作假，建立并不断完善质量档案。

严格按照国家标准、行业标准、客户要求和相关法律法规建立产品的质量标准并在生产、经营的每个过程严格执行，确保产品符合质量要求及法律法规要求。

公司按照《生产质量管理规范》要求，建立健全质量管理体系，展开产品的所有管理活动、持续改进，完善产品质量的档案管理。对关键过程进行严格控制，严格质量检验和计量检验。所有质量检验活动严谨有效，并通过质量活动的记录，保证其具有可追溯性。通过内部自检及管理评审，推动公

司的质量管理水平不断提升，保证产品质量。

公司承诺以顾客为关注焦点，完善售后服务管理体系，切实做好售后服务，以客户满意为企业的行为准则。

5.2 产品售后责任

公司制定《生产和服务提供控制程序》，公司销售部负责售后服务工作，积极征求客户意见。当出厂产品存在质量安全隐患时，能够有效迅速地追溯、召回，确保隐患产品及时准确召回且得以有效处理。

5.3 质量奖励

荣誉成就列表

获奖时间	获奖名称	颁奖部门
2015.05	辐射供暖供冷行业优秀供应商	中国建筑金属结构协会辐射供暖供冷委员会
2013.04	第一届“中国燃气壁挂炉十大品牌”	国土木工程协会燃气分会燃气供热专业委员会
2015.05	第二届“中国燃气壁挂炉十大品牌”	国土木工程协会燃气分会燃气供热专业委员会
2019.12	中国供暖行业民族品牌 100 强	中国建筑金属结构协会清洁供热分会 中国供暖大会委员会
2019.07	中国舒适家居行业成长力品牌	中国建筑金属结构协会舒适家居分会
2018.07	中国舒适家具大会年度突出贡献奖 2018	中国建筑金属结构协会舒适家居分会
2019.07	中国舒适家具大会年度突出贡献奖 2019	中国建筑金属结构协会舒适家居分会
2020.09	中国舒适家具大会年度突出贡献奖 2020	中国建筑金属结构协会舒适家居分会
2019.11	诸暨市信用管理示范企业	诸暨市信用工程建设领导小组办公室
2019.11	诸暨市诚信守法示范企业	诸暨市普及法律常识办公室
2017.06	燃气燃烧器具安装维修资质证书	诸暨市住房和城乡建设局
2021.05	燃气器具星级产品认证证书（五星级）	中国市政工程华北研究设计总院
2019.10	中国国家强制性产品认证证书	中国市政工程华北研究设计总院
2021.03	中国节能产品认证证书	中国质量认证中心
2021.06	中国环境标准产品认证证书	中环联合（北京）认证中心

第三部分 报告结束语

诚实守信是中华民族的传统美德，质量诚信建设虽然任重道远，品牌企业却是长期受益。凯姆将紧跟市场需求，加大自主创新，加强质量管理，打造品质企业，助推诚信社会！

2016年以来，浙江省以标准认证为抓手，以高标准引领打造“浙江制造”品牌，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。

公司的质量诚信体系建设是一项长期的、系统的工作任务，要不断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，建立长效机制，科学实施，常抓不懈。推进质量文化建设，做好质量宣传工作，提高员工品质意识，坚持“不接受不良品，不制造不良品，不流出不良品”的原则，为“浙江制造”国内领先、国际一流的目标持续努力。