



# 企业质量信用报告

眉山中车紧固件科技有限公司

报告时间：2023年 01 月—2023 年 12 月





# 2023 年度企业质量信用报告



眉山中车紧固件科技有限公司

## 第一部分 报告前言

### 一、报告编制说明

本报告内容真实可靠，不存在任何误导性陈述及虚假情况，并对内容的客观性、真实性负责。

报告组织范围：眉山中车紧固件科技有限公司

报告时间范围：2023年 01 月至 2023年 12 月

报告发布周期：1 次/年

报告数据说明：本报告公布了基本的企业信用信息数据项，包括基本信息、经营管理信息、产品质量信息、提示信息和其他信息。这些均来自于对企业相关记录的整理、收集和分析。因此信息质量可靠，经得起审核验证。

报告获取方式：书面形式、公司网站。

### 二、企业高层致辞

眉山中车紧固件科技有限公司于2013年7月19日正式成立，前身是同升紧固件公司（于2005年7月18日正式成立），是中车眉山车辆有限公司的全资子公司。位于四川省眉山市科工园区，占地约80余亩，现有正式职工180余人。是专业研制高强度拉铆钉及配套工具的新型特种紧固件研制企业。是中国最大的拉铆钉（销）生产和实验检测基地。公司是高新技术企业、四川省级企业技术中心，建有中国中车紧固连接技术研发中心和四川省铆接工程技术研究中心。

眉山中车紧固件科技有限公司注重先进质量管理理念的引进和消化吸收，以促进公司质量管理手段和管理水平的全面提升，促进公司产品实物质

量的稳定和提高。公司从产品实现全过程进行严格的控制。为更好地实现公司宗旨、愿景和价值观，公司建立和不断完善战略管理体系，对公司整体战略和质量战略进行有效管理。公司建立了完善的质量保证体系，已通过了ISO/TS22163、IATF16949、EN1090质量管理体系认证。公司各部门能按照文件要求对各个过程进行控制，质量管理体系得到充分、有效的运行。公司一贯秉承“质量第一、服务第一”的理念，认真贯彻落实“创新是动力，预防是关键，产品是人品，客户是根本”的质量方针。

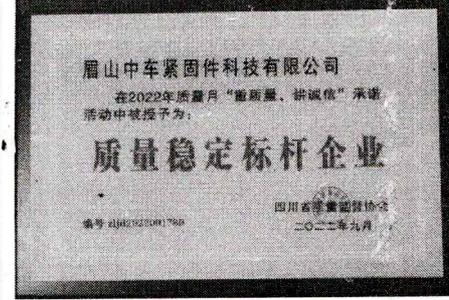
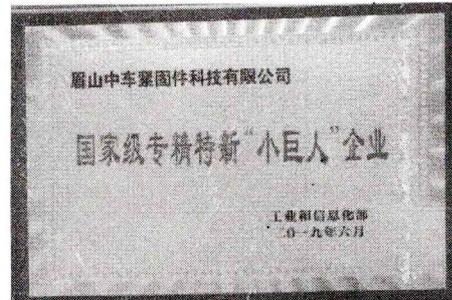
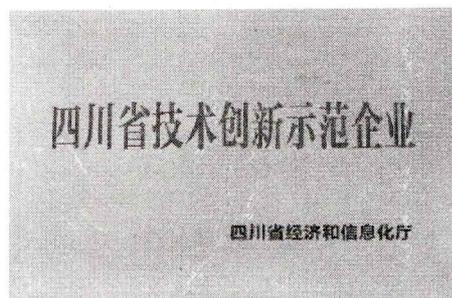
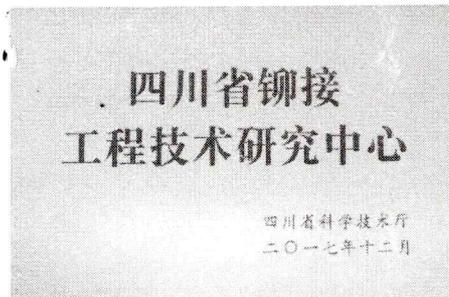
公司本着对自己诚信、对顾客诚信的原则不断提高工作能力、改进工作质量促进公司质量管理体系有效性和效率的全面提高；在工作中以“精品”意识为导向，并围绕顾客的需求持续创新，不断提升产品质量，满足顾客需求。实现了“产品一次交检合格率 $\geq 99\%$ ，质量损失率 $\leq 0.06\%$ ，顾客满意度 $\geq 95\%$ ，产品安全事故为0”的质量目标。公司将继续围绕“以质量求生存，以质量求发展，向质量要效益”的精神，大力实施以质取胜战略，全面提升产品和服务质量，推进公司高质量发展。

### 三、公司简介

眉山中车紧固件科技有限公司是集科研开发、制造和销售于一体的国内规模最大、实力最强的铁路特种紧固件产品龙头企业，是全球三大高端环槽铆钉及配套装备供应商之一。

眉山中车紧固件科技有限公司是中国中车集团旗下唯一一家从事高强度拉铆钉及配套铆接装备研制的特种紧固件企业，是中国最大的拉铆钉（销）生产和实验检测基地。公司是国家高新技术企业，建有中国中车紧固连接技术研发中心、四川省级企业技术中心和四川省铆接工程技术研究中心三大研

发平台。目前公司拥有自主知识产权专利92项，其中发明专利26项，国外授权发明专利5项。牵头制定了GB/T36993《环槽铆钉连接副 技术条件》国家标准1项、参与制定国家、行业、团体标准20余项。公司荣获首批国家专精特新“小巨人”企业和制造业单项冠军企业称号。



## 第二部分 报告正文

### 一、企业质量理念

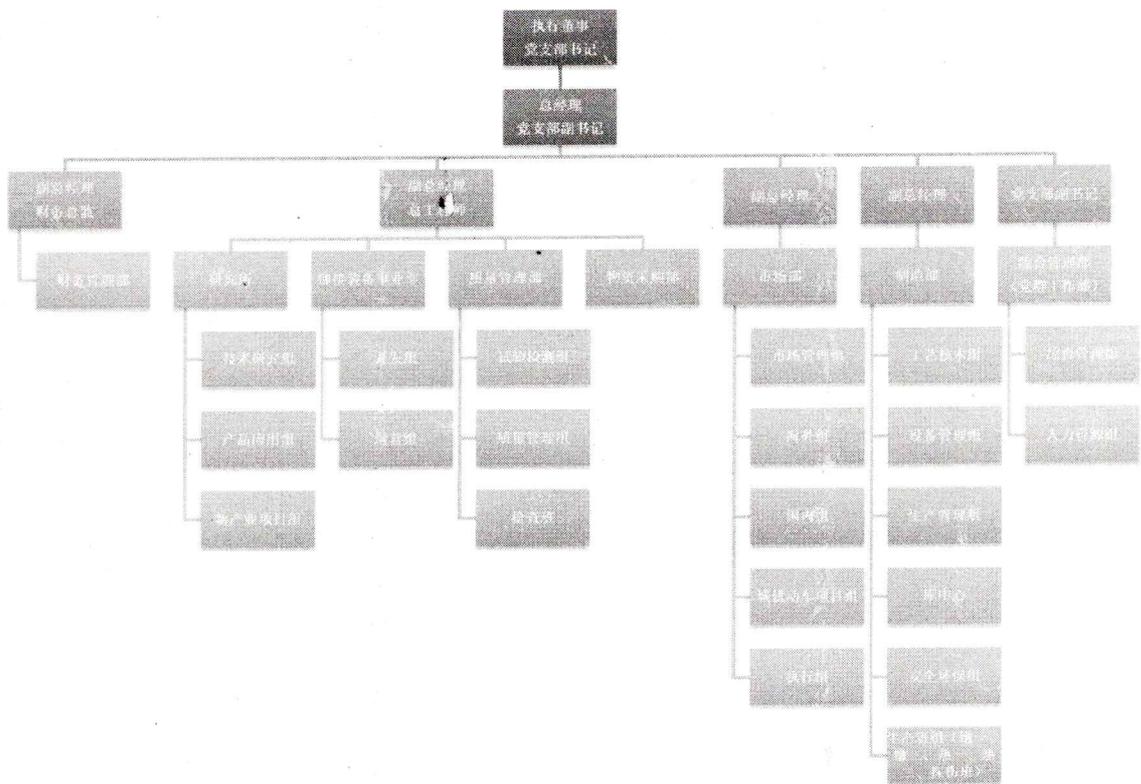
眉山中车紧固件科技有限公司坚持弘扬“创新是动力，预防是关键，产品是人品，客户是根本求”的质量方针，秉承“客户第一、质量第一”的理念，本着对自己诚信、对顾客诚信的原则不断提高工作能力、改进工作质量促进公司质量管理体系有效性和效率的全面提高；公司在工作中以“精品”意识为导向，并围绕顾客的需求持续创新，不断提升产品质量，满足顾客需求。公司始终围绕“以质量求生存，以质量求发展，向质量要效益”的精神，大力实施以质取胜战略，全面提升产品和服务质量，追求用户满意。

### 二、企业质量管理

百年大计，质量第一，眉山紧固件始终贯彻全面质量管理模式。在研发、生产、销售、售后服务等各环节力求做到全过程的质量管理；坚持推进高质量发展，全员参与，广泛开展群众性质量活动，保障质量安全。围绕“以质量求生存，以质量求发展，向质量要效益”的精神，努力营造人人关注质量、追求质量、崇尚质量的良好氛围。

#### （一）质量管理机构

公司总经理明确规定各部门的岗位职责、权限和相互关系，确保各层次职责、权限和相互关系予以规定并得到沟通和互相理解，以确保质量、环境、职业健康管理体系符合标准的要求，确保各过程获得其预期的输出。质量管理机构组织架构如图：



公司根据实际经营情况，设置的主要岗位有总经理、副总经理、部所长、职能组长、技术人员、生产人员、质量人员、采购人员、安全人员及检验人员等。

## （二）质量管理体系

公司在 2005 年开始按照 ISO9001：2008 标准要求运行。2010 年导入 IRIS 质量管理体系标准要求并实施。2013 年 8 月份，公司以全资子公司独自申请 IRIS 认证，并于 2014 年 4 月 29 日 IRIS 标准认证。2014 年底，公司开始策划建立 ISO/TS16949：2009 质量管理体系，2015 年 7 月份通过了上海恩可埃认证有限公司 ISO/TS16949：2009 标准认证。根据海外市场需要，公司于 2024 年 3 月启动 EN1090 认证，2024 年 7 月正式获得 CTI-CEM 颁发的 EN1090 证书，为公司紧固件产品顺利开拓欧洲市场提供有力支撑。2001 年通过环境管理体系（GB/T14000）认证、2003 年通过职业健康安全管理体系（GB/T18000）认证。

公司将多体系进行整合，编制有完善的质量管理体系文件，各单位严格按照文件要求对相关过程进行有效的控制。几大体系相互支撑、相互推动，形成科学、网状、高效的质量安全控制体系，成为眉山紧固件品质的根本保证。

公司通过岗位说明书，质量手册明确从公司领导、各部门和员工的质量职责和管理流程，并按公司经济责任制对质量工作情况进行检查、考核，并实施奖惩。

### 1、质量方针

为体现眉山中车紧固件科技有限公司的质量宗旨、方向、向顾客的

承诺及顾客期望、防错以及对公司员工的要求，发布质量方针如下：

**创新是动力 预防是关键**

**产品是人品 客户是根本**

“创新是动力”体现了公司对质量孜孜不倦的追求和精益求精的精神，鼓励员工不断改进，开发新产品，开拓新市场，采用先进的管理方式，实现企业可持续发展。

“预防是关键”是指公司在生产过程中要采取防错的手段，做到事前预防，对产品实现全过程进行严格控制，第一次就把事情做对、做好，生产出满足顾客要求、超越顾客期望的优质产品。

“产品是人品”是公司质量工作的基本准则，将“产品”提升到“人品”的高度，就是要求公司全体员工要具备优良的职业道德、高超的职业技能、强烈的职业担当，对自己生产出的产品负责；树立“精品”意识，将公司的每一件产品都做成精品，努力践行公司品牌战略，使公司发展壮大获得更广阔的空间。

“客户是根本”是公司对顾客长期不变的庄重承诺，公司将本着诚实、守信的原则向顾客提供优质的产品和服务，满足并超越顾客的期望。同时，公司内部员工也要将下工序当做顾客，真正做到“复查上工序、控制本工序、服务下工序”，强化各环节质量控制，以优质产品回报顾客的支持与厚爱。

## 2、质量目标

为了进一步提高公司的质量管理效率，使公司全体员工了解公司的总目标、各部门的分工与合作、各自的任务，更好地完成公司的各项指标，公司实行质量、安全目标及KPI指标统一管理，并按照过程对质量、安全目标进行分解。

公司制订《质量质量责任追究与激励制度》、《质量检验管理办法》等制度，创新质量安全目标考核机制，从原材料进厂、生产制造、入库和产品出厂等环节入手，使目标更细化、量化，并按月、季度、年度对目标完成情况进行检查考核，促进了各单位加强过程质量控制，确保质量安全目标的实现。

### 3、质量教育

公司采取内培和委外培训相结合的方式积极开展质量培训教育工作，对各级管理人员开展质量管理知识培训，并定期对领导人员进行质量培训，以提高质量管理能力；对现场操作人员开展技术标准、操作规程、技术协议、特殊质量控制要求等技能培训和质量意识教育。通过培训需求分析、项目策划与组织以及培训效果有效性评价等，培训有效性达100%。公司现有质量管理体系内审员，检验检测人员，特种作业人员等均100%持证上岗。

### （三）质量安全风险管理

顾客满意是我们前进的动力，积极主动地为顾客提供各类沟通渠道，保证产品使用的安全和可靠性。公司始终把倾听、满足、解决顾客诉求，超越其期望值以提高其对品牌忠诚度，提升眉山紧固件的社会认知度以及

良好口碑作为奋斗目标，自始至终从影响甚至决定公司长远发展的战略高度去思考与管理。

为了确保产品的正常使用和对于重大质量安全事故的监测和风险评估，公司制定了一系列的制度，成立了以公司执行董事为核心的战略领导和统筹机构，快速有效地应对各种风险。公司建立完善的应急计划，并成立专门的应急小组负责质量安全事故的全程跟进和处理，配有专业的售后服务团队，推行“技术+服务”的营销模式。并时刻识别产品在策划、设计、制造、运输、安装和使用等过程中的质量安全风险点，从根本上杜绝质量安全风险的发生。上述各项风险的处理和管控有专门的制度保证、专职的部门和领导负责、有标准的操作流程，迅速高效，把控有力。公司自成立至今，未出现过高风险和危机事件，在行内享有盛誉。

### 三、质量诚信管理

质量诚信是指在质量领域的诚实守信行为。对生产经营者来讲，质量诚信是在涉及产品质量一切经济活动中，守信质量承诺的思想、意识和行为，是企业的自律。

质量信用是指取得并保持对其质量信任的能力，这种能力由企业在遵守质量相关法律法规、执行标准以及兑现质量承诺（或履行质量约定）的基础上，提供产品在生命周期内满足顾客的需求和期望来实现。取得顾客对其产品质量的信任、兑现顾客合理预期是企业生产经营和持续发展的基础，重质量、守信用也是对企业履行社会责任的基本要求。

本公司严格执行各类相应产品的法律法规和实时政策，对外郑重承诺：满足顾客要求，满足法律法规要求。

眉山中车紧固件科技有限公司坚持不懈地把质量诚信建设摆在突出位置，通过坚持不懈的教育，在公司建立起信守质量承诺的思想，培养员工诚实守信的意识和行为。在生产经营中重质量，守信用，履行好社会责任。

确保为用户提供安全和符合要求的产品与服务，努力获得顾客的长期信任。

### **（一）质量承诺**

诚信守法是眉山紧固件走向成功的基础，也是持续经营之本。公司一贯秉承“质量第一、服务第一”的理念，认真贯彻落实“创新是动力，预防是关键，产品是人品，客户是根本”的质量方针。公司本着对自己诚信、对客户诚信的原则不断提高工作能力、改进工作质量促进公司质量管理体系有效性和效率的全面提高；在工作中以“精品”意识为导向，并围绕顾客的需求持续创新，不断提升产品质量，满足顾客需求。公司始终围绕“以质量求生存，以质量求发展，向质量要效益”的精神，大力实施以质取胜战略，全面提升产品和服务质量，推进公司高质量发展。

公司敢于剖析自己、敢于批评与自我批评，同时也敢于承担社会责任，在规范完善内部的同时努力带动上下游供应商、合作伙伴共同维护社会经营环境的诚信。公司严格遵守相应法律法规，严格执行产品标准，满足顾客要求，杜绝虚假宣传，坚决抵制伪劣、欺诈顾客等失信违法行为，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。

### **（二）运作管理**

眉山中车紧固件公司重视新产品研发，注重工艺技术和市场信息的应用，对研发过程进行系统的设计、管理和改进，按研发过程的不同阶段、节点进行评审和确认，并设立指标进行测量和控制。

近几年来公司产品的交货准时率都保持在较高水平，得到了客户高度的好评和信赖。在售前到售后服务的整个过程贯彻“以客户为关注焦点”的理念，使公司的企业形象不断得到升华。

为了快速、高效响应顾客投诉，公司特制定了《售后服务管理办法》，明确规定对于顾客投诉的响应、跟进、处理、回复、改进的责任部门/人以及跟进流程。通过近多年的生产、销售经验，建立起了一套完善的投诉快速响应、处理及改进机制，保证顾客投诉渠道畅通的同时，更重要的是及时、专业地为其解决投诉等售后服务问题，收集顾客意见与建议，整理反馈至相关责任部门进行改进，以提升顾客满意度。

### **（三）营销管理**

眉山中车紧固件科技有限公司设市场部，负责对铁路、矿山、新能源、汽车、海外等市场的销售、推广、售后服务和管理工作。另外设产品推广组，负责对新市场的推广和现场服务工作。此外，铆接工具事业部也具备部分营销职能，负责对铆接工具的开发、生产和服务工作。

由于市场分布广，客户多，营销管理难度大，公司对内积极推进信息化管理工作，对合同、订单、仓存、物流等均实行信息化处理。营销人员不仅要承担销售职能，还要承担售后服务工作，因此对营销人员进行技术培训相当重要，根据不同的市场在市场部下设了铁路组、汽车组、城轨组、海外市场组、销售管理组等部门。在城轨、建筑、铆接工具等市场，由于产品专业性更强，

新产品和特殊要求的产品更多，因此在这些市场配备了专职技术人员，承担服务工作。

#### **四、质量管理基础**

眉山中车紧固件科技有限公司注重先进质量管理理念的引进和消化吸收，以促进公司质量管理手段和管理水平的全面提升，促进公司产品实物质量的稳定和提高。公司从产品实现全过程进行严格的控制。此外，母公司每半年对公司进行一次质量监督审核及产品实物抽查，并每季度进行一次质量安全包保，从设计、工艺、生产、采购及质量安全管控等各方面对公司进行审查，确保公司体系运行有效，确保产品质量符合要求。

为更好地实现公司宗旨、愿景和价值观，公司建立和不断完善战略管理体系，对公司整体战略和质量战略进行有效管理。公司建立了完善的质量保证体系，已通过了ISO9001、22163、16949及EN1090质量管理体系认证。公司各部门能按照文件要求对各个过程进行控制，质量管理体系得到充分、有效的运行。公司一贯秉承“客户第一、质量第一”的宗旨，认真贯彻落实“创新是动力、预防是关键、产品是人品、客户是根本”的质量方针。本着对自己诚信、对顾客诚信的原则不断提高工作能力、改进工作质量促进公司质量管理体系有效性和效率的全面提高；公司在工作中以“精品”意识为导向，并围绕顾客的需求持续创新，不断提升产品质量，满足顾客需求。

##### **（一）标准管理**

公司产品严格执行国家强制性标准、行业标准和企业标准。公司非常重视国际先进标准的引入以及企业内控标准的建设，制定了严于国际标准、国家

标准、行业标准的企业内控标准，企业内控标准范围覆盖产品的设计、采购、工艺、检验、服务等全过程。同时针对不同类型的产品，不断提高企业技术标准要求，以保证企业标准的先进性和适应性。

眉山中车紧固件科技有限公司主导起草GB/T 36993-2018《环槽铆钉连接副技术条件》国家标准1项，参与制定GB/T 3098.23-2020《紧固件机械性能 M42~M72螺栓、螺钉和螺柱》等国家标准8项，主导起草《铁路货车专用拉铆钉》、《铁路货车专用拉铆销》、《铁路货车专用短尾拉铆钉》、《内铆式专用拉铆钉》行业标准4项，《钢结构高强度环槽铆钉连接技术规程》建筑行业团体标准1项，中车标准《环槽铆钉连接副》《自攻螺套》等7项。正在制定《紧固件 开槽凹端紧定螺钉》国际标准2项、《平圆头环槽铆钉连接副》等机械行业标准3项、《双叠自锁防松垫圈技术条件》等中车标准2项、《不锈钢环槽铆钉连接技术规程》等团体标准4项，《铁路桥梁高强度环槽铆钉连接副施工及验收规范》地方标准1项。

## （二）计量管理

根据国家和公司的要求配置了满足产品质量检验和生产控制要求的监视和测量资源，所有仪器设备定期送权威机构检定校正。公司对于众多的设备依靠制度进行有效管理，公司建立有《监视和测量资源控制程序》、《计量管理办法》、《监视和测量设备台帐》、《检定计划》等，保证生产过程和产品质量始终处于受控状态。

## （三）认证管理

公司在2005年开始按照ISO9001：2008标准要求运行。2010年导入IRIS质量管理体系标准要求并实施。2013年8月份，公司以全资子公司独自申请

IRIS认证，并于2014年4月29日通过IRIS标准认证。2014年底，公司开始策划建立ISO/TS16949：2009质量管理体系，2015年7月份通过了上海恩可埃认证有限公司ISO/TS16949：2009标准认证。2019年2月通过CNAS国家实验室认可。2024年7月通过EN1090认证，2005年通过环境管理体系（GB/T14000）认证、2005年通过职业健康安全管理体系（GB/T18000）认证。公司将多体系进行整合，编制有完善的质量管理体系文件，各单位严格按照文件要求对相关过程进行有效的控制。几大体系相互支撑、相互推动，形成科学、网状、高效的质量安全控制体系，成为眉山紧固件品质的根本保证。



#### （四）检验检测管理

眉山中车紧固件公司实验室通过了国家认可实验室CNAS认证，拥有国内最完整的紧固件试验检测设备，可以实现过程检测和产品检测，拥有先进的LIMS实验室信息管理系统，兼具灵活设置架构权限、流程、基础数据，监控检验业务流程，实验室规范化管理，实验室质量监督，线上查询报表统计等

功能。依托完善的质量管理体系和LIMS实验室信息化管理系统，实验室的基础性研究实力已日趋完善，检测范围覆盖紧固件产品全寿命周期的全部检测项目。

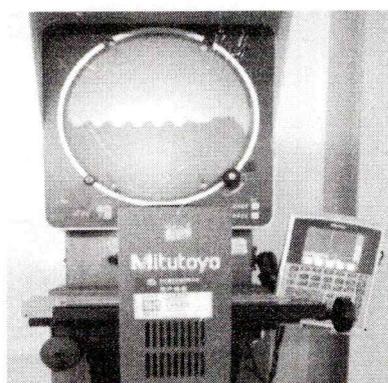
拥有成型过程监控系统和成品尺寸自动检测系统，对拉铆钉进行过程检测控制。



成型过程监控系统

- 1、监控成型过程工位
- 2、在线自动监测
- 3、模具使用状态监控及寿命统计

拥有全自动激光测量仪、光学轮廓投影仪、同轴度垂直度测量仪等进口精密检测设备。可对拉铆钉、螺栓等形状复杂的产品作出精确的检测分析。



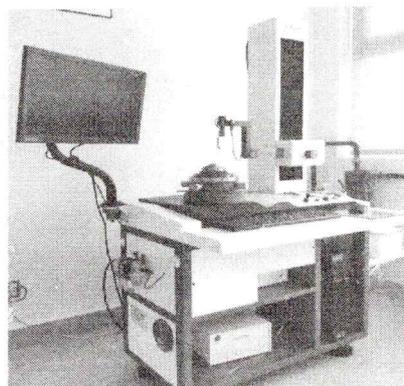
光学轮廓投影仪

成像放大倍数:10X、20X、50X  
可检测最大尺寸: 353mm



同轴度垂直度测量仪

最大测量直径:250mm  
最大测量深度:100mm (最小内径30mm)

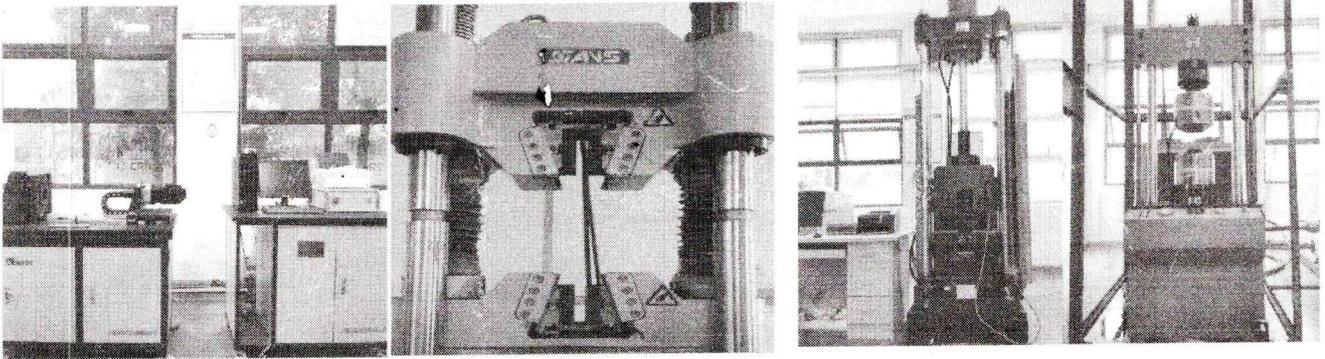


全自动激光测量仪

测量精度: 小于 $5\mu\text{m}$   
最高分辨率: 10埃  
最大测量尺寸: 300\*200\*200

拥有冲击试验机、万能试验机、定频横向振动试验台、变频横向振动试验

台、拉铆钉综合性能试验台、铆接设备综合性能试验台、铆接设备综合性能试验台等进口精密检测设备。



定频横向振动试验台

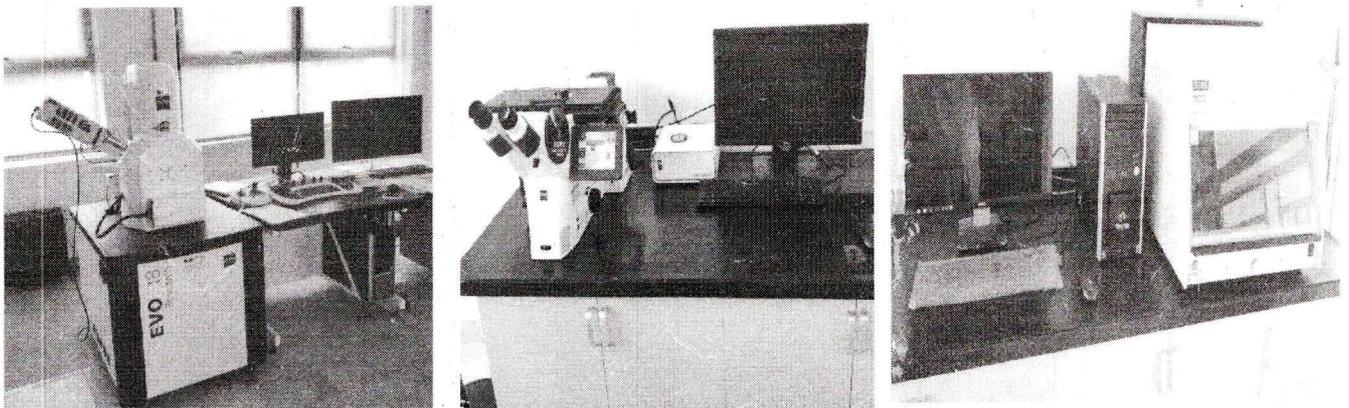
轴向预紧力：200KN  
频率：15HZ  
最大横向力：50KN  
振幅：2mm

万能试验机  
最大负荷：1000KN  
准确度等级：0.5

拉铆钉综合性能试验台

同一铆钉产品压紧力、铆接力、疲劳性能、拉脱力或剪切力的测试和分析并能够在设备软件系统中形成综合的参数曲线输出。

拥有扫描电子显微镜、金相显微镜、表面膜厚分析仪、电化学腐蚀试验装置、盐雾试验机、洛氏硬度计、全自动维氏硬度计、布氏硬度计等进口精密检测设备。



扫描电子显微镜

金相显微镜  
放大倍数：50×、100×、  
200×、500×、1000×

射线镀层测厚仪  
最小测量直径范围：Φ0.3mm

公司实验室现有17人，其中高级工程师5人，中级工程师7人，研究生学历4人，大学本科以上学历13人，强大的人才力量将转化成实验室稳固发展的动力。与西南交通大学、南京工程学院等科研院校和企业交流合作，聚力行业力量拓展实验室领先检测能力。实验室客户群体已覆盖到美国、印度、墨西哥等国家。

眉山中车紧固件科技有限公司实验室将进一步深入研究拉铆钉产品的疲劳寿命、失效模式、防松性能、耐腐蚀能力等，充实研发能力数据库，形成系列化的先进检测技术成果。

## **五、产品质量责任**

眉山中车紧固件科技有限公司一贯秉承“质量第一、服务第一”的理念，认真贯彻落实“创新是动力，预防是关键，产品是人品，客户是根本”的质量方针。公司本着对自己诚信、对顾客诚信的原则不断提高工作能力、改进工作质量促进公司质量管理体系有效性和效率的全面提高；在工作中以“精品”意识为导向，并围绕顾客的需求持续创新，不断提升产品质量，满足顾客需求。大力实施以质取胜战略，全面提升产品和服务质量，推进公司高质量发展。公司将继续围绕“以质量求生存，以质量求发展，向质量要效益”的精神，为实现“中国的哈克”的企业目标而不懈努力。

### **（一）产品质量水平**

公司产品均符合国家强制标准、企业标准要求，注重认证工作的开展与申报。产品销往世界各地并满足所销售国家及地区的法律法规与标准要求，取得相关认证，如：ISO/TS22163、IATF16949、EN1090等认证。

### **（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、法规建立了维修、更换、退货、召回、投诉处理等产品质量担保责任制度。基于对客户的保障和产品质量水平的自信，眉山中车紧固件科技有限公司在网站、标书中敢于公开承诺：

1、在质量保证期内，我公司对于产品设计、制造工艺或材料发生的质量问题负责，并承担相应费用。

2、由于产品质量原因造成行车、停机事故的，按照相关责任制度进行赔偿。

3、在收到客户索赔通知后，经确认是我公司产品质量责任的，在5个工作日内完成配件的免费更换和赔偿工作。

4、在合同履行期间，凡因质量抽查不合格，造成配件停止使用的，所发生的费用由我公司负责。

为规范公司产品的追溯流程，从原材料到成品的所有阶段具有可追溯性，制定有《不合格输出控制程序》、《产品标识和追溯性控制程序》、《服务控制程序》，公司所有产品均实施编号管理，作为产品追溯的主要依据。本报告期内，公司未发生产品召回情况。

### **（三）企业社会责任**

眉山中车紧固件科技有限公司将社会责任理念融入生产经营和日常管理，修订管理制度，细化责任措施，开拓社会责任管理新思路，大力开展社会责任管理活动，为实现公司生产经营目标提供了有力保障。

公司坚持以人为本的管理理念，保障员工权益，努力为员工搭建发展平台，与员工共同成长。严格执行国家《劳动法》、《劳动合同

法》、《社会保险法》等有关法律法规，从安全、环境、劳动保护及职业技能培训、企业文化建设等多方面，创造舒适、安全的劳动和工作环境，帮助员工提升技能，营造和谐劳动关系。

公司不断深化安全生产管理，各项工作进一步加强，安全管理水平进一步提升。引导全体从业人员的安全态度和安全行为，实现法律和政府监管要求之上的安全自我约束，保障公司安全生产水平持续提高。

#### **（四）质量信用记录**

本报告期内，公司未发生产品召回情况和质量信用不良记录。多年以来，通过销售人员的问卷调查、日常回访报告、定期调查和专项调查进行顾客满意度的统计分析，近几年来终端顾客的满意度水平呈平稳上升的状态，表明公司对顾客综合服务水平的成熟和稳健。公司一直重视并致力于客户满意度的持续改进。

公司先后获得国家高新技术企业、工信部专精特新“小巨人”企业、四川省企业技术中心、四川省铆接工程技术研究中心和中国中车紧固连接技术研发中心等称号。培养与提升顾客的忠诚度是公司在市场拓展中重要的影响因素。公司借助良好的品牌形象，通过不断提升产品和服务的质量水平，近几年来顾客忠诚度一直保持较高水平。我公司针对不同的产品 and 市场特点，配备了专业的技术和售后服务人员。我公司能保证严格按照合同的规定认真做好所承担的各项服务工作，并结合产品的运用特点和技术要求，制定专项客户技术服务计划，做好售前、售中、售后服务。我公司建立了48小时内客户意见反馈制度，在接到用户投诉后48小时内迅速回复，并形成记录，确保用户得到最便捷、最优质

的服务。同时，积极走访客户，建立了用户满意度调查，并根据用户意见不断完善服务方式、提高服务质量。

## 六、报告结束语

“百年大计，质量第一”，质量是企业的生命，信用是企业的根本，也是制约企业发展的根本因素之一。没有一劳永逸的质量，只有持续改进的质量管理系统。良好的信用需要卓越的质量支撑，需要优秀的服务维系，未来企业将以强烈的责任感和高度的使命感来扎实推进质量管理，稳固维护企业信用。

公司将继续以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持推进高质量发展，保障质量安全。围绕“以质量求生存，以质量求发展，向质量要效益”的精神，秉承“质量第一、服务第一”的理念，贯彻落实“创新是动力，预防是关键，产品是人品，客户是根本”的质量方针。以“精品”意识为导向，围绕顾客的需求持续创新，大力实施以质取胜战略，全面提升产品和服务质量，满足顾客需求，提高顾客忠诚度，推进公司高质量发展。

眉山中车紧固件科技有限公司

二〇二四年十一月二十六日

