



浙江久立特材科技股份有限公司

# 质量诚信报告

报告日期：2022年11月10日

# 目 录

前 言	(2)
一、公司简介	(3)
二、企业质量理念	(4)
三、企业质量管理	(4)
1. 质量管理机构	(4)
2. 质量管理体系	(5)
3. 质量安全风险管理	(8)
四、质量诚信管理	(8)
1. 质量承诺	(8)
2. 运作管理	(9)
3. 营销管理	(11)
五、质量管理基础	(12)
1. 标准化管理	(12)
2. 计量管理	(12)
3. 认证管理	(12)
4. 检验检测管理	(12)
六、产品质量责任	(13)
1. 产品质量水平	(13)
2. 产品售后责任	(14)
3. 质量信用记录	(14)

## 前 言

本报告为浙江久立特材科技股份有限公司（以下简称为“久立特材”或“公司”等）首次公开发布的《企业质量诚信报告》，系根据中华人民共和国国家标准 GB/T 29467-2012《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 2020 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浙江久立特材科技股份有限公司。本报告描述了 2021 年 1 月 1 日至 2021 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（[www.jiuli.com](http://www.jiuli.com)）向社会公布，欢迎下载阅读并提出宝贵意见。

## 一、公司简介

久立始创于 1987 年，是一家专业致力于工业用不锈钢及特种合金管材、双金属复合管材、管配件、涂层等管道系列产品研发与生产，生产高端电磁线、超微拉细线及电力电缆等用铜杆、工业电机用漆包线、钢结构、轧制用精密工模具、挤压用工模具为辅业的企业。

久立具备产品研发、冶炼锻造、产品加工、服务于一体的全产业链。目前久立占地 170 万平方米，员工 4000 余名，已形成年产 15 万吨工业用不锈钢管和特殊合金管材、1.5 万吨管配件、30 万吨电工用铜杆、10 万吨各类规格丝、10 万吨钢结构、2000 套精密工模具的生产能力。

久立是国家级高新技术企业、国家绿色工厂、中国民营制造 500 强企业、国家知识产权示范企业、浙江省“三名”企业、浙江省“雄鹰行动”培育企业。其核心企业——浙江久立特材科技股份有限公司于 2009 年上市【股票代码：002318】，管道产销量多年居国内首位。不锈钢管业务被国家工信部认定为“单项制造冠军”。

公司建有完善的质保体系，从 1997 年开始导入 ISO9001 质保体系，通过致力于体系的有效实施，包括不断改进质量体系，以及确保符合客户、法规和监管的要求等过程，提升客户对企业的满意度。目前公司已通过 ISO9001 质保体系、ISO14001 环境质量管理体系、ISO45001 职业健康安全管理体系、民用核安全设备制造许可证、美国机械工程师协会核质保体系 ASME NPT 认证、压力管道、管道元件特种设备制造认证、美国石油协会 API-5LC/5LD 认证、英国、美国、法国、挪威、中国、意大利、俄罗斯、日本、韩国等主要船级社认证、TUV (PED/ADW2000) 欧盟承压设备指令认证等。

公司以国家级企业技术中心、国家认可委员会 CNAS 认可钢铁实验室、浙江省重点企业研究院、院士专家工作站及博士后科研工作站为平台，紧紧抓住高端特种材料国产化契机，投入大量人力、物力，并采取走整合资源、合作开发之路，积极与上海核工程研究设计院、中国核动力研究设计院、深圳中广核工程设计有限公司、钢铁研究总院、中科院金属所、上海交大、上海大学、浙江大学、西安摩尔等设计院、高校和科研院所合作建立产学研用机制；与英国利兹大学开展国际技术合作，建立海外研发机构——“久立腐蚀与完整性中心”；全职聘请中国工程院刘正东院士共建金属材料研究院。

本着对产品质量的高度重视，公司产品覆盖华夏大地，是国内数百家大中型企业的合格供应商。油气领域，公司是中石油、中石化、中海油等单位的主力供应商之一；化工领域，为中国化工集团、国家能源集团等单位提供材料支持；电力领域，和哈尔滨电气、上海电气、东方电气等单位一直以来保持长久、友好的合作关系。

公司不断拓展国际市场，产品远销 70 余个国家和地区，是英荷壳牌、埃克森美孚、英国石油、道达尔、沙特阿美、阿曼石油开发公司、陶氏化学、巴斯夫、拜耳、阿尔斯通等世界级知名企业的合格供应商，并与多家企业签订长期框架协议。

立足国内，放眼全球，久立将继续坚持“艰苦创业，以质取胜，以信为本”的企业精神和“服务用户，贡献社会，发展自己”的经营理念，以“智能制造、绿色制造”为手段，贯彻创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，不断推动转型升级，为全球工业提供高性能材料。

## 二、企业质量理念

久立特材自成立之初，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 质量管理体系和特种设备（压力管道元件）许可、ASME/API 认证及标准化良好行为企业验收，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，从而使企业“久立：立名、立身、立言、立德、立行”。从四跨简易厂房和六间辅助工序油毛毡棚屋起家到行业率先上市公司，久立用“艰苦创业、以质取胜、以信为本”的企业精神和“服务用户，贡献社会，发展自己”的经营理念生产不锈钢管，成为中国不锈钢管的领航企业，为全球工业装备提供安全可靠的产品。

## 三、企业质量管理

### 1. 质量管理机构

本着对产品质量的高度重视，公司建立质量负责人制度，制定了各料件、部件、产品的检验标准，并各司其职、相互沟通配合，从采购、研发、生产等各过程，加强产品质量把控。

总经理及高管团队——负责全面质量管理资源配置、全员意识提升，向全体员工宣贯质量理念的遵旨；

质保部——负责建立、监控和完善公司内综合管理体系，推行全面质量管理工作，不断提升公司整体质量经营管理水平；

供应部——负责对供应商的开发和能力提升，确保外购和主辅材料源头产品质量；

研究院及钢铁实验室——负责新料件、新产品检测，内部委托测试；

销售部——负责收集市场投诉信息和产品质量问题，并反馈相关部门；

技术部门——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；

质量部门——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。

公司设立了管理者代表，确定其职责和权限，对质量实行一票否决，全面建立公司质量文化。

为达到对产品和服务质量安全的重视，公司总经理履行如下职责：

- 1) 参与品质战略的制订、评审确定品质战略；
- 2) 亲自参与质量例会；
- 3) 参与重大产品质量评审和质量改进活动；
- 4) 参与质量表彰活动，为 QCC 活动颁奖；
- 5) 参与质量月活动，普及质量安全教育；
- 6) 建立明确的质量事故问责制、质量安全追溯制度。

## 2. 质量管理体系

“以质取胜”使公司的产品市场越做越大。公司于 1997 年年初就获得了 ISO9001 质量体系认证，为产品质量的稳定提供了可靠保障。同时，自 1999 年以来，公司还先后获得了 CCS 中国船级社、DNV·GL 挪威船级社、BV 法国船级社认证、LR 英国劳氏船级社、ABS 美国船级社的工厂认可证书、PED2014/68/EU 欧盟承压设备指令认证以及全国特种设备制造许可证（压力管道）证书、民用核安全设备制造许可证等。

### 1) 履行质量安全主体责任

公司树立“产品质量安全高于一切”理念，建立了“内外兼修”的质量管理体系，对每道工序实行流程化管理。公司制定和贯彻《产品标识的编制细则》，落实对产品的可追溯。同时，公司定期召开质量专题会议、质量专题培训，强调树立品质意识：一要管理人员带头；二要重视客户意见；三要实现全体员工的追求零缺陷目标，防患于未然；四要更好地发挥各级质量人员的作用。公司每年开展安全生产月活动，且与各生产单位负责人签订责任书以加强各级管理人员的安全责任。久立实行质量安全“一票否决”

制。公司质量管理体系从持续改进向追求卓越看齐，建立了以公司战略为核心，以 GB/T19580 卓越绩效模式为框架的整合型全面质量管理体系。满足顾客、股东、员工、供应商、社会和合作伙伴六大利益相关方的要求，在公司各层次建立了相应的战略规划、质量目标。以公司绩效考核体系为依托，设立了质量考核 KPI 和质量问责制。

## 2) 质量教育

在体系运行过程中，公司运用各种科学、有效的方法进行测量、分析和改进，并基于 PDCA 的系统方法不断持续改善。公司运用多种工具，改进各部门、各层次的绩效，并采用标杆对比和学习的方式，不断修正个人工作思路和方式，确保实现个人和公司整体目标。公司积极与外部进行沟通交流，适时邀请专家对公司员工进行专项培训。公司定期对各级员工开展质量教育，对质量控制点进行专项管理，确保制造过程产品质量的一致性。



图 3.1 吴兴区企业百万员工安全大培训



图 3.2 质量管理体系标准培训



图 3.3 安全生产法培训

为牢固树立全体员工的诚信意识，公司每年年初制定本年度的教育培训计划。实行三级教育培训。由公司组织安排教育工作，各部门负责人根据公司要求，编制教育培训计划和内容，认真组织下属的教育培训。各车间主任负责班组长及员工的诚信宣传教

育工作。公司通过专题培训、书面文字进行张贴或传达、质量诚信先进员工经验交流、早会或班前会、图片展示等多种方式对企业员工实施质量诚信教育。公司对在教育培训中成绩优异的人员给予一定的奖励，通过培训后在工作岗位上起着模范带头或成绩突出的员工也给予一定奖励，同时在员工中宣传和推广经验。对不按时参加质量诚信教育培训或未通过培训考核的员工，给予一定的处罚。

### 3) 质量法规及责任制度

公司通过收集法律法规及其它标准、要求，制定内部相关标准，使产品达到国家法律法规和国家、行业标准的要求（部分产品指标超过外部要求），从产品技术上践行社会责任。同时，公司制定了《质量奖罚管理标准》、《质量考核管理办法》等，对产品质量问题进行责罚，遵循对质量事故不放过原则。

表 3.1.1 久立特材所遵守的质量标准和其他相关法律

类别	内容
员工权益 社会责任	《劳动法》、《工会法》、《消费者权益保护法》、《环境保护法》、《安全生产法》、《职业病防治法》、ISO9001、ISO14001、OHSMS18000 标准等。
产品标准 执行与制定	公司制定《有效标准控制清单》，并创建线上质量管理体系平台进行管理和维护。以备案企业标准 40 项，《高速列车制动系统用精密不锈钢无缝管》（浙江制造团体标准）达到国际先进水平。

公司制定了《内部审核控制程序》、《管理评审控制程序》，并培养内审员团队。为确保体系运行的有效性和持续改进，安排内审、过程审核和质量稽查，对于审核中发现的不符合项，由责任部门分析原因，制定纠正或预防措施，落实整改并验证整改效果，最终形成内部审核报告，对体系的整改及不符合项的预防提出建议，并作为管理评审的一个重要输入，报告最高管理者。

公司制定了《不合格品（不符合项）控制程序》、《纠正和预防措施控制程序》、《过程和产品的监视和测量控制程序》，对不合格品进行严格管控。公司所有的产品都经过检查，合格后方可流入下道工序或出厂。任何不合格产品均有明确的标识、记录、隔离和处理等要求，各种不合格产品返工、返修后必须经过重新检验，合格后才能进入下道工序。

同时，根据《过程和产品的监视和测量控制程序》，对于所有出现的不合格，均有相应记录，并由专人进行统计分析后，由责任单位依据《纠正和预防措施控制程序》制定纠正预防措施并进行整改，评估纠正预防措施有效之后方能关闭问题项。



此外，公司还制定了《质量手册》、《企业管理纲要》、《员工手册》等制度，对出现的质量问题进行问责和教育，并在日常研发、生产作业中强调系统化，通过品管圈、持续改善等活动及质量工具的展开，充分应用 PDCA 循环，持续改善、追求卓越。

### 3. 质量安全风险管理

公司质量管控包括“进料质量控制、过程质量控制、成品质量控制”三个阶段。公司制定了详细的“进料检验、过程检验和成品检验”的工艺标准和检验标准，据统计有 2000 余份。为确保产品质量满足客户需求，公司通过制定、发布检验试验计划，对从来料到成品全过程关键质控点、检验要求、检验依据、方法进行明确，确保项目高质量输出。公司采用“首检、专检、互检和巡检”四检结合的模式，层层把控过程质量。

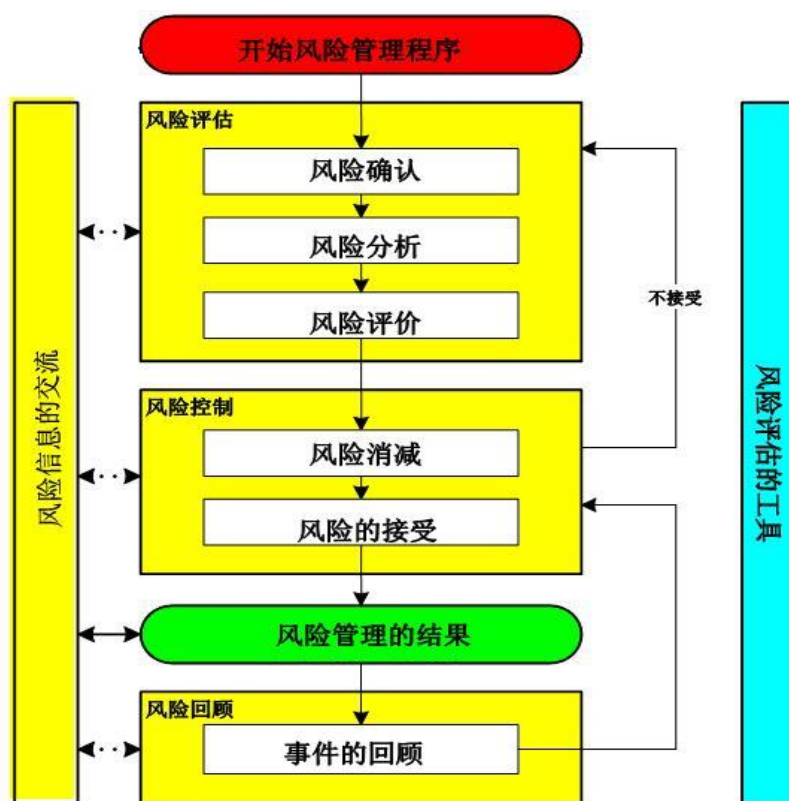


图 3.2.1 风险管理流程图

## 四、质量诚信管理

### 1. 质量承诺

#### 1) 诚信守法

高层领导遵循“依法经营、诚信经营”的管理理念，严格遵循相关法规以及制管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、公众和社会中树立了良好的信用道德形象。

## 2) 满足客户需求

公司高度重视技术研发，久立用国内外先进的工艺和装备不断改造生产线，用可靠的技术与设备为产品质量的稳定和提高提供强有力的支撑，通过“以质取胜、打造品牌、形象变革、提升管理、商标诉讼战胜日立、快速反应服务营销”等措施不断提高久立品牌美誉度。

“为配合公司的全球发展战略，也出于知识产权保护的需要，公司在世界 70 多个国家及地区为公司品牌注册商标，为进一步拓展国际市场奠定了品牌基础，实现“替代进口”的产业报国梦想。公司加强研发力量的投入，以客户需求为中心，积极听取客户关于功能、质量、配置等方面的意见和建议，开展产品改进和创新活动，满足客户对产品和交期的需求。在产品质量方面，公司严格执行 ISO9000 质量管理体系，通过开展技术攻关、质量改进、QC 小组等活动，保障产品质量安全。

在市场调研中，公司发现了成套解决方案的市场需求，在与公司领导、销售部、技术部和企管部等部门专题研讨后，公司决定进入这个市场。久立特材向客户提供工业管道制造（成套解决方案），将客户采购产品的工艺、精度、效率等实际需求融入制管产业的效率、精度、可靠性、系统化等，提升客户购买久立特材产品的增加值，实现从提供产品到提供制造的角色转变。在与客户的互动过程中，公司积极了解客户需求，为客户提供专业的技术开发和咨询服务，以技术实力和优质服务提升久立特材产品的品牌口碑。

## 2. 运作管理

### 1) 产品设计诚信管理

公司产品设计与研发严格依照《设计和开发控制程序》，从研发立项、过程各类活动记录、研发过程总结、成果转化等管理考评控制研发相关的整个过程。

### 2) 原材料或零部件采购诚信管理

企业根据采购物资的重要程度，分为三类：A 类、B 类、C 类。钢材是公司最主要的原材料，公司不锈钢无缝管的原材料为不锈钢圆钢，主要由供应商 1、供应商 2、供

应商 3 等企业供应，公司与他们建立了长期合作关系，原材料货源稳定、供应充足。公司不锈钢焊接管的主要原材料为不锈钢卷板和不锈钢平板，主要由供应商 4、供应商 5、供应商 6 供应，原材料货源稳定、供应充足。在设备和零部件采购方面，对供应商的相关资质进行严格审查。在采购设备和零部件时，能够使用标准件的一律采购和使用标准件；需特殊加工的，需对使用效果进行充分验证，确保达到我公司要求。所有设备在使用前必须通过设备验收，确保符合产品工艺要求。

### 3) 生产过程诚信管理

公司技术部门具体负责各品种生产的技术管理工作。制定并逐步完善了各种生产管理制度、岗位操作规程和各类工艺规程、管理规程、标准操作规程。采用车间集中培训、交底培训和班前、班后会对各岗位操作人员进行全面的岗位技能培训，持证上岗，并采用多种方式进行督查、考核，增强员工质量意识，提高操作水平。在生产过程中，各级管理人员严格履行管理职责，及时检查，及时纠正差错，保证生产秩序的稳定。

对生产所需的原料、辅料、包装材料进行投料前复核，把好中间品、成品的质量，严格执行“不生产不合格品，不接收不合格品，不流转不合格品”的“三不原则”，关键工序设质量控制点，督促员工做好自检、互检，执行监控核查规程，严格记录的管理规程，做到领用、发放和核对相统一。对每一生产步骤进行物料平衡，保证物料的投入和产品的产出数量与工艺要求相一致，确认无潜在质量隐患，符合规定要求。

生产原始记录表由技术部负责审核、质保部进行备案、生产部门印制和保管。员工操作须按要求及时填写生产记录，操作人及复核人按照规定进行签名确认。每批生产结束后，车间统计员把记录汇总、复核，及时上交主管部门，经主管部门及相关责任部门审核无误后，整理归档，专人管理。

公司根据行业特点及实际情况，加强生产过程信息化建设水平，在应用 ERP 系统的生产管理模块对整个过程进行数据采集和监控外，还专门建立 SAP 信息系统，对公司整个生产过程实行系统化管理。并挖掘内部潜力，发挥技术骨干人员的力量，开展对现有设备进行持续性改造或科技创新工作，成立技术攻关小组对薄弱环节进行技术攻关；生产员工上岗前要经过培训及考核，建立全员培训档案，通过集中培训、班前会培训、“传、帮、带”、目视化等多种方式进行培训，强化其工作技能和质量意识。生产员工严格遵守车间纪律。

公司推行单元化和精细化生产组织模式以缩短生产和交货周期，快速适应市场订单

品种和数量高低起伏的变化，在降低库存基础上满足客户需求。在项目制管理的基础上，完善质量计划、检验试验计划的管理工作；通过不同部门单元化生产模式的应用，使质量控制过程得到了有效控制，每一个生产订单都有合理的质量控制流程以及质量控制标准，稳定和提高了产品到客户处的一次复验合格率。

通过实施项目化生产，客户对久立特材产品性能加以全面了解，产品质量得到了进一步认可，订货率也随之提高，并且在很大程度上解决了售后质量问题，减少了售后服务工作人员的工作量，使售后服务工作安排更加柔性化。

### 3. 营销管理

公司根据战略要求，对市场进行细分，以提高资源和运作的有效性、针对性。公司将顾客分为直接顾客、间接顾客两类。针对不同类型顾客确定顾客的需求与期望，针对其需求与期望来确定适当的方法，建立相应的体系与团队，建立各种渠道和方法，针对性的进行顾客需求与期望的了解。

公司通过展览会、行业会议、行业标委会、公共媒体、互联网、外部机构等渠道，以问卷调查、面对面或电话访谈、观察查询、外部委托等方法，了解客户的需求和期望。公司各部门定期搜集顾客信息，解析后确定的顾客需求信息按照不同细分市场进行分类梳理总结，形成不同顾客群的需求与期望数据，并从中归纳出针对不同细分市场顾客群总体需求特点的汇总资料，供产品规划、产品开发设计、过程控制等决策时参考。

公司树立“以客户需求为导向”的服务理念，要求业务人员对于任何一位客户，不论他下单与否，都要做到热情、周到，都要尽量满足他们的所有合理需求。制订了《顾客沟通和满意度测量控制程序》，从不同方面增加业务人员的技能和素质，提升了顾客对我公司生产产品的认同感。

公司建立顾客回访制度，采取顾客自愿形式，记录顾客联系电话、产品规格型号、订购时间等相关信息，在客户合同履行一段时间后（通常是一个月）进行电话回访，并适时推介新产品，提升顾客满意度。

公司的产品售后服务体系健全，严格实施《客户服务管理制度》；公司本着诚实守信、顾客满意的原则建立了技术、售后服务人员 24 小时待机制度，销售和技术人员随时随地解决客户问题；当客户有技术服务的要求时，公司免费或有偿提供技术服务，并建立客户投诉抱怨管理机制。

## 五、质量管理基础

### 1. 标准化管理

公司将企业标准化贯穿于生产全过程，从原辅材料、包装材料的采购、半成品、成品检验等各个环节，制定相关制度标准。使产品从原辅材料进厂到成品出厂的整个生产过程处于标准化规范管理之中，为稳定产品质量、提高企业管理水平奠定了基础。

### 2. 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管理，确保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，仓库有专人保管计量器具，建立台帐和登记手续，计量器具的领用出库按规定要求通过验收，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，强化现场检查和监管，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计量基础。

### 3. 认证管理

目前公司已通过 ISO9001 质量认证和欧盟 PED 认证及标准化良好行为企业验收，并准备开展职业健康、环境管理体系认证以及“浙江制造”品牌认证，公司将严格按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，从而使企业“面向市场、以质取胜、质量第一、再创新业”的方针得以顺利推行。

### 4. 检验检测管理

公司通过对进货的检验与试验，以保证供应商提供的物资符合规定的要求。质检部门负责编制进货检验与试验规程，负责物资进货的抽检；供应部负责不合格采购物资的处置，材料员负责点收物资的进货数量、名称和重量等，公司有较为完善的检测设备（见表一、《主要检测设备(部分)》）。

为保证所有产品在生产过程中都通过规定的检验后才进入下一道工序，公司制定《不合格品（不符合项）控制程序》、《过程和产品的监视和测量控制程序》开展严格的过程检验和试验。技术质量部门负责制订过程及最终检验和试验规程，质检部门设立

最终检验的检验点，并负责组织过程检验工作；质检员负责检验点的检查、半成品、成品的检验；各生产单位操作工负责自检工作。

## 六、产品质量责任

### 1. 产品质量水平

公司一直认为对产品、材料的研发是核心竞争力水平提升的关键。公司采取走整合资源、合作开发之路，充分利用现有生产能力和技术资源，积极与上海核工程研究设计院、深圳中广核工程设计有限公司、钢铁研究总院、中科院金属所、上海交大、上海大学、浙江大学、西安摩尔等设计院、高校和科研院所合作建立产学研用机制，先后荣获“中国产学研合作创新奖”和“中国产学研合作创新成果奖”。

同时，为推动高合金不锈钢、镍合金不锈钢及其它合金材料腐蚀技术的深入研究及市场应用，迎合高端领域管材开发的需要，我公司与英国利兹大学开展了国际技术合作，并在利兹大学建立海外研发机构——“久立腐蚀与完整性中心”。此外，我公司还与钢铁研究总院、永兴特钢以及湖州久立永兴特种合金材料有限公司联合成立了特种不锈钢及合金材料技术创新中心，提升自主创新能力、加快创新成果的转化与应用。

#### 1) 产学研合作

公司聚集了国内一流的专家团队，组建了集研发、检验为一体的研究院。同时公司坚持与国内知名大学、科研机构合作，长期从事不锈钢材料和耐蚀合金材料的研究和开发，并对材料研究的一些研发项目并取得一些较好的成果（见表 6.1），保证了企业的发展后劲。

表 6.1.1 产学研合作项目

序号	合作单位	合作形式	合作项目	合作时间
1	成都大学	校企合作	FeCrAl-ZrC-Zr (La) 合金材料的粉末混合工艺实验、优化及块体制备	2019 年
2	中国石油大学 (北京)	校企合作	慢应变速率拉伸 SSRT	2020 年
3	上海大学	校企合作	两种低 Cr 含量不锈钢显微组织对力学性能及氧化机制影响的研究	2020 年
4	烟台大学	校企合作	粉末高温合金挤压加工	2021 年

表 6.1.2 与外部单位合作

序号	内容	签订单位	时间
1	S32750 超级双相不锈钢低温冲击韧性稳定性提升及工业化应用	钢铁研究总院	2019.07
2	新型高温合金管材试制	西安热工研究院	2020.04
3	传热管表面预生膜工艺试验	上海核工程研究设计院	2020.05
4	FeCrAl 挤压锭制备	中国核动力研究设计院	2020.09
5	高强度高耐蚀合金特殊腐蚀介质试验	钢铁研究总院	2021.04
6	新型高温合金管材试制	西安热工研究院有限公司	2021.06

## 2) 承担课题

公司历年来共承担国家级专项 9 项，省部级新产品鉴定 42 项，省级重大科技专项 5 项。

此外，公司自成立以来，自主研发项目立项共 321 项。公司近三年自主立项 40 项（其中一等奖 5 个，二等奖 11 个，三等奖 19 个，鼓励奖 5 个）。“久立特材”品牌产品已销往世界上 70 多个国家和地区，并且建立国外办事处、国内经销网点遍布全国多个省市自治区。

## 2. 产品售后责任

公司建立并实施顾客投诉处理流程，确保及时有效地处理客户投诉。客户投诉由专职人员处理，每张顾客反馈单，均有处置响应，根据客户投诉类型与程度的差异，以客户为中心并注重收集和解决客户的反馈，并采取必要的纠正预防措施，以防止类似问题的重复发生。通常以电话回访的方式跟踪投诉处理过程，了解顾客的满意度。

同时，公司品质部门对客诉信息定期监测、不定期反馈，对市场中重复发生及影响客户满意度和产品体验的突出、典型的问题进行收集，并加以汇总和分析，组织内部各部门召开产品质量会议。组建品管圈、跨部门产品质量改善团队、同时联动上游供应商及相关合作伙伴，对重大产品质量问题进行攻坚，消除质量风险，提高产品质量，提升顾客满意度。

## 3. 质量信用记录

2021 年，公司在产品或服务负面信息或报道为 0 起。

## 报告结语

久立特材的“久立”，有“永久的站立”的意思。“久立：立名、立身、立言、立德、立行”。从四跨简易厂房和六间辅助工序油毛毡棚屋起家到行业率先上市公司，久立用“艰苦创业、以质取胜、以信为本”的企业精神和“服务用户，贡献社会，发展自己”的经营理念生产不锈钢管，成为中国不锈钢管的领航企业，为全球工业装备提供安全可靠的产品。公司致力于打造中国优秀的不锈钢材料制造企业及专用工业设备解决方案提供者。质量诚信建设是全社会的共同责任，需要大家的共同努力。久立特材人将继续努力奋斗，诚信经营，承担起“企业质量安全第一责任人”的应有责任，为行业健康有序和又好又快发展做出我们应有的贡献！