2025 年度

质量诚信报告

浙江苍南仪表集团股份有限公司

二零二六年四月



目 录

第一部分 前 言.....1
1. 报告编制规范.....1
2. 公司总经理致辞.....1
3. 企业简介.....1
第二部分 正文.....4
1. 企业质量理念.....4
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.....6
2.3 质量安全风险管理.....9
3. 质量诚信管理.....12
3.1 质量承诺.....12
3.2 运作管理.....12
3.3 营销管理.....13
4. 质量管理基础.....16
4.1 标准管理.....16
4.2 计量管理.....18
4.3 认证管理.....18
4.4 检验检测管理.....19
5. 产品质量责任.....20
5.1 产品质量水平.....20
5.2 产品售后责任.....21
5.3 企业社会责任.....21
6. 报告发布.....23
第三部分 结语.....24

前 言

一、报告编写规范

本报告为浙江苍南仪表集团股份有限公司（以下简称为“本公司”或“公司”）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 2025 年度质量诚信体系建设情况编制而成。

本公司保证报告中所载资料不存在任何虚假记载、误导性陈诉，并对其内容的真实性、准确性承担责任。

二、公司总经理致辞

尊敬的政府质监部门、各界朋友及同仁：

浙江苍南仪表集团股份有限公司衷心感谢社会各界广大用户的厚爱、支持与合作！

本公司拥有先进的生产工艺和设备，建立了严格的质量控制体系和完善的售后服务体系，致力于发展成为与国际同步乃至领先的，以先进制造技术为核心的仪器仪表行业制造商。

公司始终本着“至精至诚，追求卓越”的经营理念，坚持“诚信、创新、团结、奋进”企业精神，秉承“以人为本，科学发展，造就民族产业”的企业使命，不断为广大用户提供安全可靠的优质产品。

公司自创立以来，得到了各级领导和社会各界朋友的关心和帮助，在此，我谨代表公司全体员工向关心和支持过我们公司发展的各位领导、各界朋友和全体新老客户表示最诚挚的谢意！

三、企业简介

浙江苍南仪表集团股份有限公司创办于 1975 年，是中国领先的工业及商用燃气流量计制造商。近年来，企业坚持以“人才立企、开放兴企、管理富企、创新强企”的基本方针，通过引进、消化吸收国际流量计的先进技术和自主创新，取得了快速发展。目前，已建有 1 个省级重点企业研究院和 3 个控股子公司，是一个集燃

气计量仪表、核电配套设备、燃气调压设备、软件产品，制造、销售、服务为一体的高新技术企业集团。

企业位列中国燃气计量仪表行业十强，先后荣获了全国“双爱双评”先进企业、全国模范劳动关系和谐企业、中国燃气计量仪表行业十强企业、浙江省突出贡献企业，是浙江省“专精特新”中小企业、浙江省知识产权示范企业、“浙江制造”认证、温州市领军企业、温州市市长质量奖企业、温州市高质量发展示范企业。

主要产品有：气体（智能）罗茨流量计、气体（智能）涡轮流量计、气体超声流量计、CPU 卡气体流量计、（IC 卡）家用燃气表、超声波燃气表、热量表、（核级）节流装置、城镇燃气调压（计量）箱、气体过滤器、燃气数据远传采集和监控系统等几十个系列产品。多项产品已通过欧盟标准技术认证并被列为国家重点新产品项目、国家级火炬计划项目、国家级创新基金项目、国家物联网示范项目、浙江省装备制造业重点领域首台（套）产品项目、浙江制造精品、浙江名牌产品和浙江省高新技术产品等。产品整体技术处于国内领先、国际先进水平。其中 RM 系列和 LLQ 系列气体罗茨流量计和 TM 系列气体涡轮流量计已通过荷兰 NMI 实验室的欧盟技术标准认证；多项产品列为“国家级重点新产品项目、国家级火炬计划项目、国家级创新基金项目 、浙江省装备制造业重点领域首台套产品项目、浙江名牌产品和浙江省高新技术产品”等。产品广泛应用于城镇燃气、石油、化工、核电、供热、电力等行业， 并畅销国内国际市场。是中国燃气、港华燃气、华润燃气、新奥燃气、昆仑燃气、中石油、中石化、中核集团、中广核集团等合格供应商。

公司始终坚持“苍仪在用户身边，用户在苍仪心中”的服务宗旨，在全国设立三十多个办事处，并依托苍南仪表云服务管理平台，构筑了辐射全国快速灵活的销售服务网络，为产品的选型、安装、使用和维护提供全面的技术支持和全天候快捷服务。主导产品已广泛应用于全国城市燃气行业及石化、核电系统，并出口到欧洲、南美、东南亚及美国、韩国、土耳其等国家和地区，企业规模位列行业前茅。

企业已通过 ISO 9001：2015 质量管理体系认证、ISO 14001：2015 环境管理体系认证、ISO 10012:2003 测量管理体系认证、ISO 45001:2018 职业健康安全管理体系认证、ISO 27001:2013 信息安全管理体系认证、GB/T 29490-2013 知识产权管理体系认证、GB/T 23001-2017 信息化和工业化融合管理体系认证、“浙江制造”认证、PED 材料认证和 PED 产品认证、ISO17025 CNAS 实验室管理体系认证，并在企业内

部全面推行 ERP 信息化管理和“6S”管理，为生产高品质的产品提供保障。

近年来，我们在加强自主创新的同时，积极推行产学研合作，整合优势资源为企业所用。现已与浙江大学、中国计量学院、中国核二院、中广核集团等高等院校和科研院所建立长期紧密的合作关系，协助解决重大技术难题；另外，企业加强对外合作和技术引进，不断增强自主创新能力，现已与捷克艾尔卡斯、巴西 GASCAT 公司等国外知名企业建立长期友好的合作关系，不但为企业引进欧洲先进的流量仪表技术和工艺经验提供支持，也为企业快速全面进军国际市场提供强有力的营销和合作平台。

企业始终坚持“苍仪在用户身边，用户在苍仪心中”的服务宗旨。全国各地设立三十多个办事处，及时、方便为用户提供售前、售中、售后优质服务，“浙江苍南仪表集团”的企业品牌和“东星”产品品牌已在广大客户中树立起良好的口碑。

正文

一、企业质量理念

质量理念是一种崇尚质量、追求卓越、注重管理和为消费者负责的现代企业意识。卓越的质量诚信文化能增强企业的凝聚力和活力，进而不断提升企业的创造力。

苍南仪表经过 40 几年的发展，依托先进的管理理念和企业文化，已从一个校办工厂发展成为行业领先的现代化中型企业。在以董事长洪作斌为核心的领导人的精心培育下，形成了包括企业使命、愿景、价值观和质量方针在内的独具地方特色的质量诚信文化体系。



质量目标：

1. 按 ISO9001 标准建立、实施质量管理体系并确保其持续有效运行；
2. 顾客满意度达到 85%以上；
3. 向顾客交付 100%合格产品。

质量文化是企业文化的一个重要组成部分，是企业在质量方面追求的宗旨、观念和道德行为准则的综合体现。现代企业的核心竞争力不是产品和服务，而是优秀的企业文化。

公司在企业内形成了人人关心质量，创品牌人人有责的良好氛围。公司还通过了广泛开展生动活泼的质量意识活动，加速转变全体员工的陈旧质量观念，增强员工的竞争意识和责任感，在员工中牢牢树立爱岗敬业精神，追求满足客户的要求。员工在自己的岗位上，时刻警示自己，产品实现的整个环节设计开发、采购、生产、检验、售后服务，你的每一步操作和决定都直接影响到产品的质量，影响到产品的市场信誉，所以，严把质量关，已成为员工的自觉意识。质量意识的提高，使全员参与质量管理热情高涨 。

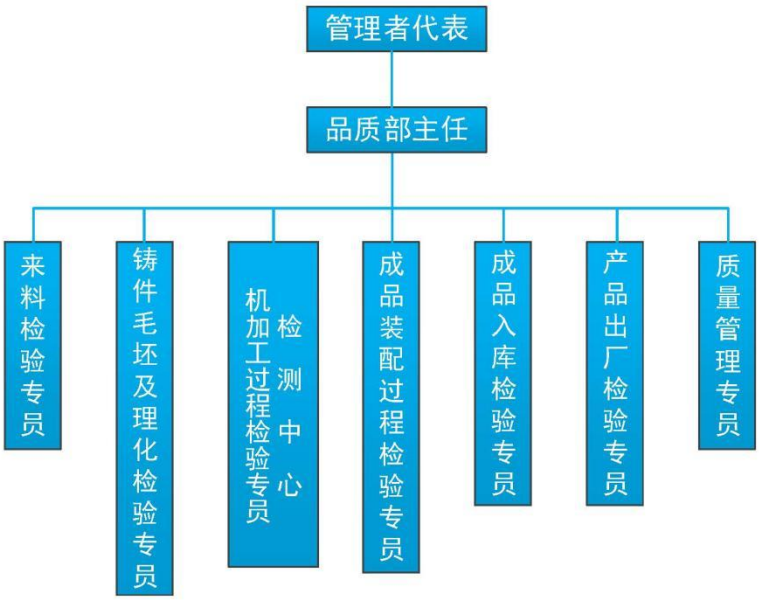
公司在质量文化的建设上，除了做好资料体系建设、增强自身技术实力、提高核心竞争力外，还非常重视员工的教育培训工作。公司根据各岗位中员工需求，每年要制定详细的员工培训计划并组织实施，中途如果部门根据需要提出培训申请也尽量安排。培训的方式也是多种多样，聘请公司内外工程师授课，不断更新知识与技能，使其跟上不断发展变化的社会与市场，同时对培训效果进行评估。公司除了外聘或引进一些人才外，更注重从内部发现和培养人才，敢于从一线员工发现和提拔技术和管理人才，既看文凭，又看水平，并注意新老结合，以老带新，保持队伍的活力和连续性。通过多年的培养和调整，公司现有的管理和技术人才分明，关键岗位形成了良好的梯队，奠定了质量管理良性发展的人员基础。 公司始终以“内强素质，外树形象”的企业文化方针为指导，对内积极组织学习，开展各项竞赛和文娱活动，努力提升员工的综合素养。对外积极参加温州市政府主办的“浙江制造”、“首席质量官”等培训，并获得浙江省诚信企业、浙江省绿色企业、温州市活力和谐企业、温州市百佳工业企业、苍南县模范工业企业和纳税大户。公司积极回馈社会，热衷公益事业。公司的品牌文化建设使员工的精神世界得到新的升华，形成强大的精神力量，有力地促进公司改革发展及生产经营工作，公司呈现出欣欣向荣、充满活力新面貌。

二、企业质量管理

2.1 质量管理机构

公司总经理亲自主持以质量为核心的经营战略的调查、研讨和制订。公司副总及品质部对本公司的产品质量安全工作全面负责，组织制定企业质量发展战略、年度质量工作计划和质量安全保障措施；建立并实施先进质量管理体系和管理方法；组织实施质量改进、质量攻关等群众性质量活动；配备相应人员并规定其职责、权限和相互关系，确保质量管理体系得到建立和保持，并推动持续改进。质量管理组织机构图如下：

浙江苍南仪表集团股份有限公司
质量管理组织结构图



2.2 质量管理体系

质量是企业的生命，自从事仪器仪表行业制造的第一天起，公司总经理就把产品质量当作第一件大事来抓。在质量管理工作中，高瞻远瞩，制定出切合企业实际发展的质量方针和质量目标。争做没有最好，只有更好，以细致出精品、以专业铸品质，永远追求以更好的质量赢得客户的超值满意。早在 80 年代就开始推行全面质量管理，经过十多年的实践与摸索，企业在产品设计、产品实现到售

后服务等全过程，文件化管理程度越来越高，越来越完善，并于 1999 年率先在同行业中通过赛宝认证中心对我企业 ISO 9001 质量管理体系的认证。公司最高领导关注顾客、重视产品质量和体系的保持、完善，员工的质量意识普遍较高。公司领导关注基础设施的建设，逐年投入资金购置生产和检测设备及对相关设施进行改造。在日常的实际工作中，对体系不断地进行完善、更新和改进，认真组织和部署好体系每年的内审和管理评审工作，通过每年的内审、管理评审以及外部监督审核对体系实施持续改进，保证本公司质量管理体系运行的充分性和有效性，很好的保证了产品的质量。

1.作为推动产业进步发展的重要举措，用现代先进的自动化设备代替原始的手工业，是推动企业技术进步和保证产品质量的主要手段。除了技术设施的建筑外，近几年，公司累计投入了 5000 多万元，配备有多条全自动仪表电装流水线和装配生产线，并引进了一批国外尖端设备和先进的生产工艺，如日本 MAZAK 五轴加工中心、日本钻铣加工中心、日本松下贴片机、电路板光学检测设备、电路板三防漆自动喷涂系统、美国格尔森数控滚齿机、三星车铣加工中心、德国克鲁斯焊接机器人等，还购置了数控车床、密封性检验试验台、环保水帘喷漆房、流量计综合调试装置、新型低压铸造机、阳极氧化流水线及配套设施等各类现代化先进生产设备 200 多台套；公司积极推进智能制造，早在 2012 年，公司就开始引进使用焊接机器人进行部分焊接件的智能化生产，经过这几年的摸索和实践现在已经有了一些使用的心得，2019 年，结合公司整体规划，基本完成了自动焊接机器人生产线项目，已经可以实现 GLQ-25~DN100 过滤器的自动焊接，实现自动抓取、焊接、搬运、翻转等工序，将大大提升生产效率、降低工人劳动强度；同时，公司持续推进自动化改造项目，例如引进了一条自动包装线，以提高包装效率降低工人劳动强度。引进的燃气表自动装配线，能有效提升生产效率同时减少人为出错提高产品质量。另外，同步齿轮滚齿，抛弃旧方式（普通滚齿机），投入 400 多万，引进美国全自动高精度滚齿机，提高生产效率（单件加工时间缩短至原来的 1/5），提高产品精度（质量）。2020 年完成了 NGR02 阀体自动加工的改进，使用分度卡盘加机器人机动上下料的形式实现一次装夹完成三个面的自动车削加工；增加同步齿轮镗内孔工序，现精度稳定在 6 级内；更改 LLQ 压盖轴承孔工艺，提高轴承装配精度。

目前，公司的生产制造能力和自动化程度已上升到国内一流水平。这些高端设备和先进的生产工艺，是生产高质量产品的保证，体现了企业的制造水平和品牌价值。建有 0.25 级标准表法气体流量标准装置（荷兰进口）、0.25 级大流量音速喷嘴法气体流量标准装置、0.1 级高精度钟罩式气体流量标准装置、扫描三坐标测量仪（海克斯康（青岛））、圆柱度仪（德国马尔）、轮廓测量仪（德国马尔）、齿轮检测中心、光谱分析仪、万能试验机、射线探伤设备、涡轮（腰轮）动平衡测量仪等，同时配置了各种量具 500 多套，满足产品生产和检验要求。已具备年产工商业气体流量仪表 10 万台（套）、民用燃气表 100 万只和成套设备 2000 套的生产能力。

表 1 公司主要先进设备一览表

分类	设备设施名称	制造商产地	设备先进性比较
生产设备	数控滚齿机	美国格里森齿轮科技（苏州）有限责任公司	国际一流
	五轴加工中心（2 台）	MAZAK（日本）	国内一流
	卧式加工中心（4 台）	北一大隈	国际一流
	车削加工中心（5 台）	MAZAK（日本）	国际一流
	数控车床（80 台）	沈阳机床股份有限公司等	国内一流
	SMT 自动贴片流水线	杭州松下生产科技有限公司	国内一流
	焊接机器人（6 台）	苏州韦尔迪机电自动化有限公司械厂	国内一流
	低压铸造机（6 台）	乐清市柳金炉业铸造机	国内一流
测试设备	标准表法气体流量标准装置（6 台）	荷兰 GFO 公司	国际一流
	音速喷嘴气体流量标准装置（2 台）	自制	国内一流
	钟罩式气体流量标准装置	杭州天马	国内一流

	动平衡机（2 台）	上海申克机械有限公司	国内一流
	邵氏、布氏硬度计	上海联尔试验设备有限公司	国内一流
	三坐标测量仪	海克斯康（瑞士）	国际一流
	直读光谱仪	烟台东方分析仪器有限公司	国内一流
	轮廓测量仪	德国马尔	国际一流
	圆柱度仪	德国马尔	国际一流

2.3 质量安全风险管理

（一）、严格管控，将质量风险降到最小

做好质量管控，坚持从设计开发-原材料采购-生产-检验的一条龙监管，将质量风险降到最低。

1.设计开发阶段。公司始终坚持产品的质量是设计出来的。按照《设计开发控制程序》，努力做好产品立项、设计评审、设计验证工作。根据设计要求，把关样品的制作，在实践中发现质量问题，攻克质量难关，找出质量问题易发点。

2.产品生产环节。高质量的产品是要靠标准规范的生产来实现。公司秉承“第一次就把事情做对”的生产理念，坚持“三不”原则。生产线根据技术部的技术文件制定了各工序的作业指导书，每个操作工严格按技术文件和作业指导书操作，并始终坚持全面质量管理原则、方法，建立了自检、首检、巡检、末检或全检制度，确保生产环节的质量保证。

3.质量检验阶段。质量检验是产品高质量的最终保障，公司根据每个过程对产品要求的符合性和质量管理体系有效性的影响，考虑检验和测量的类型和程度，选择适宜的方法对生产及质量管理过程进行检验与测试，在适当时进行测量，并记录检验和测量数据。当数据出现异常，立即采取纠正措施，制定预防计划。为此，公司建立了《质量奖惩制度》、《质量记录存档规定》、《质量记录填写规定》、《理化实验室管理制度》、《检测中心管理制度》、《采购物资检验验收标准》、《采购物资电子元器件检验验收标准》、《铸件及原材料理化检验规程》、《铝合金铸件检验标准》、《三坐标检验验收标准》、《半成品检验验收

标准》、《成品检验验收标准》、《产品出厂核检验收标准》等规定了对原材料、产品或生产过程进行定期检验，形成定期检验报表，每月对原材料、零部件、半成品、成品等的质量合格率、不合格率、验货情况、出货情况等进行统计，并汇总分析。根据《质量改进管理制度》和《持续改进控制程序》对工艺、生产流程、设备等进行改进创新，确保产品质量。

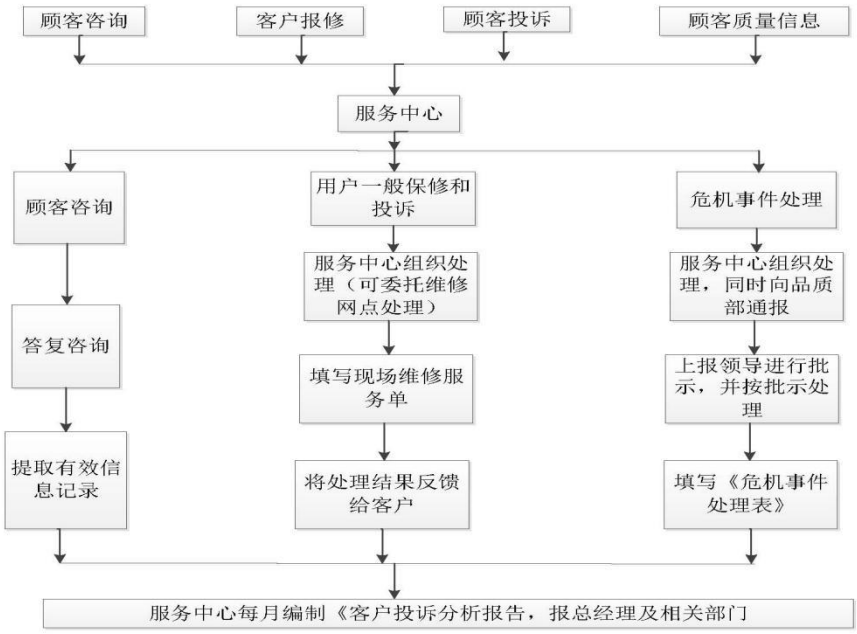
表 2 公司主要质量管理制度

文件编号	名称
Q/ZCY G05001	质量管理制度
Q/ZCY G05002	质量奖惩制度
Q/ZCY G05003	品质部质量记录存档规定
Q/ZCY G05004	品质部质量记录填写规定
Q/ZCY G05005	三坐标测量机操作指导书
Q/ZCY G05006	理化实验室管理制度
Q/ZCY G05007	检测中心管理制度
Q/ZCY G05008	质量改进管理制度
Q/ZCY G05017	QC 活动管理制度
Q/ZCY J07001	采购物资检验验收标准
Q/ZCY J07002	采购物资电子元件检验验收标准
Q/ZCY J07003	铸件及原材料理化检验规程
Q/ZCY J07004	铝合金铸件检验标准
Q/ZCY J07005	三坐标检验验收标准
Q/ZCY J07006	半成品检验验收标准
Q/ZCY J07007	成品检验验收标准
Q/ZCY J07008	产品出厂核检验收标准
Q/ZCY J07009	聚苯乙烯泡沫塑料包装材料检验标准
Q/ZCY J07010	零部件抽样检验标准
Q/ZCY J07011	压力管道焊缝检验验收标准

（二）、积极响应，及时处理质量投诉

为保证不断提高产品质量，提升公司服务质量水平，提高顾客满意度，公司制定了《顾客投诉管理制度》和《客户投诉处理流程》。

浙江苍南仪表集团股份有限公司
客户投诉处理流程图



公司建立了《顾客满意度管理控制程序》，每年对顾客满意度进行问卷调查，调查内容包括产品质量、交货期、服务等方面，由顾客对产品要求和期望的各个方面内容做出评价，然后对数据统计分析，以确定下一步质量性能优化升级方向和销售服务质量的提升目标。对于有客户投诉的，市场服务中心负责受理、转办、跟踪回访各类客户投诉。市场服务中心把顾客的信函、传真、拜访、退货等方式表达的顾客抱怨或服务信息填写，由市场服务中心统一接收并登记，属于一般性投诉的，服务中心汇报营销副总，属于严重性投诉的必须上报总经理处理。

公司始终坚持“苍仪在用户身边，用户在苍仪心中”的服务宗旨，经过多年的努力，顾客忠诚度不断提高。

三、质量诚信管理

3.1 质量承诺

公司郑重向全社会承诺，并以此自律：

1、建立质量诚信教育和奖惩制度。组织员工按照制度要求学习质量诚信规范，提高质量诚信意识，并做好相关记录；结合员工的岗位职责落实质量诚信责任，形成质量诚信绩效评价和奖惩机制，推动员工积极参与企业质量诚信建设。

2、建立质量诚信检验制度。按照有关规定配备具有资格或相应能力的检验人员；对原材料和外购、外协件进行严格的检验或验证，并按规定保存相关的检验或验证记录；配备必需的出厂检验设备，按照标准要求对最终产品进行严格的质量检验，确保不合格产品不出厂，并按规定保存产品出厂检验记录；对在用的检验检测设备定期进行检定或校准，确保检验检测设备符合要求。

3、建立售后服务制度。向顾客提供产品使用说明；建立顾客档案；建立售后服务网络，在承诺的时间内帮助顾客解决产品使用过程中遇到的问题，妥善处理顾客对产品质量的抱怨和投诉，努力使顾客满意；开展顾客满意度调查，了解顾客需求，持续改进质量。

4、本企业对涉及人体健康和人身、财产安全的产品，建立有效的召回和追溯制度。对发现存在缺陷的产品，能够及时召回；对出现产品质量事故，能够及时妥善处理，并追究相关责任人的责任。

5、开展用标识明示质量等形式的质量诚信自律活动。对产品使用的原材料、质量性能或质量等级反映产品质量状况的特性进行明示或作出公开承诺。

如果本企业产品质量问题导致国内外通报，退货或销毁的，本企业自愿接受国家和相关条约按规定要求作出的相关处理。

3.2 运作管理

公司一直注重推进诚信经营，创建诚信经营环境。坚持诚信保障机制，为诚信建设创建良好的企业环境。公司始终倡导诚实守信、合法经营。并建立以“重质量、讲诚信、严自律、优服务”为主要内容的诚信制度，进一步推进企业的质量文化建设，打造企业的核心竞争力。企业积极开展质量诚信教育，建立质量检验、产品可追溯等制度，认真履行售后服务承诺，积极开展用标识明示质量等形

式的质量诚信自律活动。

1）严守国家相关法律法规。公司十分重视质量法律法规的学习、宣传和教育，积极营造学法、用法、守法的良好企业氛围。长期以来，企业始终紧扣国家政策，紧跟形势，遵纪守法。公司严格遵守《环境保护法》、《劳动合同法》、《安全生产法》、《产品质量法》等法律法规，营造依法经营的良好氛围。

2）依法照章诚信纳税。公司十分重视对营商环境的保护，正确处理与合作伙伴的关系，按期还贷、按时足额交税，把依法纳税与规范企业运作、提升企业信誉和体现企业价值的有机结合。公司每年都聘请独立的第三方机构对企业的年度经营报表进行审计，接受社会监督。先后获得了“全国质量、信誉双保障示范单位”、“AAA 银行信用等级企业”、“AAA 守合同重信用单位”、“中国最佳供应商”、全国“双评双爱”先进企业等荣誉。

3）加强质量诚信体系建设。公司谨遵国家相关质量法律法规，切实履行企业质量主体责任，及时解决质量问题，勇于承担质量损失，做好售后服务工作。公司的企业精神就是诚信，创新，团结，奋进。诚信即：诚对员工——以人为本；诚对客户——竭诚服务；诚对社会——肩负责任；诚对股东——回报价值；诚对合作者——互利互惠。公司积极做好质量诚信体系建设工作，合理设置质量管理机构，推行质量文化建设，严格企业产品标准，实施质量风险监测，做好质量应急管理，及时解决质量投诉。公司的质量方针是“为客户提供满意的产品和服务是我们永恒的追求”。以高品质的产品和服务塑造企业质量竞争力，推动质量管理，实施质量改进。

3.3 营销管理

公司始终秉持着“至精至诚，追求卓越”为理念，时刻以“客户资产”为核心，通过国际化运作、全球化布局、产业化经营，满足主流、适应个性、响应高端、创造稀缺、服务主业、丰满两翼，日渐成为燃气仪表行业的龙头企业。公司在识别和确定各细分顾客差异化需求和偏好的基础上，采用专业、个性、贴心的方式建立和维护客户关系，持续增进顾客满意度和忠诚度，不断提升客户价值。

A）通过对顾客分类,了解不同顾客的需求，明确了解的方式和渠道

公司产品的顾客覆盖全国，并集中于东北地区、西北地区、西南地区、东南地区、华东地区和华中地区等，公司对顾客群和市场细分主要按区域进行划分，

在不同区域又采用顾客性质、产品类别等多种方法进行细分，具体如下表所示：

表 3 顾客与市场细分方法

顾客与市场细分		细分类别		市场与顾客特征
市场细分	销售地域	国内市场		批量较大，产品品类多，质量要求较高，主要是智能表，个性化需求和配套产品要求较多，订单周期较短，回款相对较慢
		国外市场		批量较小，质量要求高（欧表产品），主要是基表，订单周期较长（1 个月左右），回款及时
	产品类别	气体罗茨流量计	RM 系列（欧标）	城市燃气，量程比较大，可测最大流量点较低，产品价格高、产品质量高、计量精度高、口径小，供气网络后端，对气质要求很高
			LLQ 系列（国产）	城市燃气，量程比较大，可测最大流量点较低，产品价格较低、产品质量较高、计量精度较高、口径小，供气网络后端，对气质要求很高
		气体涡轮流量计	TM 系列（欧标）	大口径、大流量、量程比较窄，可测最大流量点较高，高压供气区域，产品价格高、产品质量高、计量精度高，供气网络前端或工业企业
			LWQ 系列（国标）	大口径、大流量、量程比较窄，可测最大流量点较高，高压供气区域，产品价格较低、产品质量较高、计量精度较高，供气网络前端或工业企业
		气体旋进漩涡流量计		油田、石化企业，对气质要求不高
客户细分	交易金额	战略顾客(1000 万元以上)		交易金额大，签订年度框架协议（合同），回款信誉高，统一价格，订单批量较大，服务要求较高，管理规范，交流互动频次多，前期介入新产品研发，响应性高
		重点顾客(1000-500 万元)		交易金额较大，个别客户签订年度框架协议，回款信誉较好，订单批量较小，管理较规范，交流互动频次较多，响应性较高
		一般客户(500 万元以下)		交易金额小，汇款信誉一般，订单批量小，交流互动较少
	客户特征	大型燃气集团公司		新奥燃气，港华燃气，华润燃气等
		区域性燃气公司		重庆燃气、合肥燃气、北京燃气等

从销售区域维度，公司将国内市场细分为东北大区、西北大区、西南大区、

东南大区、华东大区、华中大区等六大区域。公司以市场为导向、以客户为中心，根据产品和区域细分市场竞争特点，搭建“区域营销平台”。强调“就近、便捷、高效”原则，在北京、上海等地建立了三十多个办事处，构筑了辐射全国快速灵活的销售服务网络，为产品的安、和调试使用提供全面的技术支持和 24 小时全天候快捷服务，并实施售后服务信息系统，实现用户需求的快速反应和市场信息快速处理。旨在能够近距离贴近终端市场和客户，提高营销管理效率。

B)建立与顾客接触的多种渠道,及时了解顾客需求和期望

公司对不同客户的信息采取不同倾听和了解方法，来确定关键顾客的需求，市场营销人员每月都要深入市场调查研究，了解行业市场动态，通过行业展会、电话、邮件等形式接触和挖掘客户需求，并在此基础上进行市场开拓。对于已签订合作订单的客户，公司从技术开发、制造、交付到售后服务的全过程对客户进行持续的需求了解和满足。

表 4 客户需求和期望的了解方式

收集方法	数据要求	频率	文件	责任人/部门	数据和信息的处理
行业展会	产品要求；交付要求；服务要求	每年	报告	营销部	扩展对行业、顾客和竞争者的认识
市场和行业研究	竞争力因素、战略特性	月度	报告	总经理	扩展对行业、顾客和竞争者的认识
产品开发评审会	产品样式、尺寸、材料、成本、产量、交期	定期	项目报告	营销部	产品设计和制造展开，了解客户成本、质量方面要求
顾客满意度调查	顾客满意率、潜在需求	年度	访谈调查	品质部	认识行业、竞争者市场和顾客
顾客访谈	忠诚度、需求获取和改进	季度	报告	公司高层	产品、过程改进
售后派驻代表	顾客关系/改进	实时	产品/服务	营销部	建立有效的顾客伙伴关系

公司通过多种渠道接触客户，并广泛收集客户的信息，最终将收集来的信息传递给公司的品质部门以加强质量管理、提升产品质量；产品研发部门及时开发

新产品；生产部门及时供货；其他职能部门加强服务并时刻关注客户。

四、质量管理基础

4.1 标准管理

公司遵照顾客要求，设计和生产制造过程中积极采用国家标准及国际标准，RM 系列气体罗茨流量计主要技术性能指标符合 EN 12480、OIML R137-1 标准要求，TM 系列气体涡轮流量计主要技术性能指标 符合欧洲 EN 12261、OIML R137-1 标准要求，大大提高了产品的质量，促进了公司国内外市场的发展。截止 2026 年 4 月公司目前拥有 169 件有效专利（其中国际专利 6 件，国内发明专利 31 件，实用新型专利 125 件，外观专利 18 件），计算机软件著作权 128 件。企业共参与了 36 项国家、行业标准或地方标准的起草或修订。引进欧洲技术实现国产化的 TM 涡轮流量计和 RM 罗茨流量计通过荷兰 NMI 实验室验证，性能已达欧洲标准要求，具备了销往欧洲的条件。

表 5　公司采标证书清单表

序号	产品名称	采用的国际标准编号	与国际标准的一致性程度
1	气体涡轮流量计	ISO9951-1993	IDT
2	RM 气体罗茨流量计	EN12480、OIMLR137-1	IDT
3	TM 气体罗茨流量计	EN12261、OIMLR137-1	IDT
4	节流装置	ISO5167-1～4:2003	IDT
5	膜式煤气表	EN1359:1998+A1:2006	MOD

企业共参与了 36 项国家、行业标准或国家检定规格的起草或修订。具体如下：

表 6 主导或参与标准制定表

序号	标准编号	标准名称	标准实施时间	备注
1	JJG 1037-2008	涡轮流量计	2008/06/25	参与
2	T/ZZB 0108-2016	气体涡轮流量计	2016/10/31	负责

3	T/ZZB 0110-2016	气体腰轮流量计	2016/10/31	参与
4	GB/T 18940-2003/ISO9951：1993	封闭管道中气体流量的测量 涡轮流量计	2003/08/01	参与
5	GB/T 28848-2012	智能气体流量计	2013/02/15	参与
6	GB/T 32201-2015	气体流量计	2016/07/01	参与
7	JG/T 162-2009	住宅远传抄表系统	2010/06/01	参与
8	CJ/T 334-2010	集成电路（IC）卡燃气流量计	2010/12/01	参与
9	JB/T 2274-2014	流量显示仪表	2014/10/01	参与
10	JB/T 7385-2015	气体腰轮流量计	2016/03/01	参与
11	CJ/T 503-2016	无线远传膜式燃气表	2017/03/01	参与
12	JB/T 9246-2016	涡轮流量传感器	2017/04/01	参与
13	JB/T 12958-2016	家用超声波燃气表	2017/04/01	参与
14	GB/Z 33875-2017	GB/T 2624-2006 使用指南	2018/02/01	参与
15	GB/Z 33902-2017/ISO/TR 12767:2007	使用差压装置测量流体流量偏离 GB/T 2624 给出的要求和工作条件的影响及其修正方法	2018/02/01	参与
16	GB/T 34041.1-2017	封闭管道中气体流量的测量 气体超声流量计 第 1 部分：贸易交接和分输计量用气体超声流量计	2018/04/01	参与
17	GB/T 34041.2-2017	封闭管道中气体流量的测量 气体超声流量计 第 2 部分：工业测量用气体超声流量计	2018/04/01	参与
18	T/CGAS 003-2017	民用智能燃气表通用技术要求	2018/02/01	参与
19	GB/Z	用差压装置测量流体流量	2018/07/01	参与

	35140-2017/ISO/TR 15337：2007	GB/T 2624 范围之外的孔板、喷嘴和文丘里管的使用指南		
20	GB/Z 35588-2017/ISO/TR 11583：2012	用安装在圆形截面管道中的差压装置测量湿气体流量	2018/07/01	参与
21	GB/T 36051-2018	燃气过滤器	2019/02/01	参与
22	GB/T 36242-2018	燃气流量计体积修正仪	2019/01/01	参与
23	T/CGAS 007-2019	非民用智能燃气表通用技术要求	2019/12/01	参与
24	GB 27791-2020	城镇燃气调压箱	2021/12/01	参与
25	GB 27790-2020	城镇燃气调压器	2021/12/01	参与
26	SY/T 6660-2021	用旋转容积式气体流量计测量天然气流量	2022/02/16	参与
27	GB/T 41248-2022	燃气计量系统	2022/10/01	参与
28	T/ZZB 2739-2022	燃气流量计体积修正仪	2022/07/15	参与
29	T/CGAS 022-2022	城镇燃气贸易结算通用要求	2022/05/01	参与
30	GB/T 41816-2022	物联网 面向智能燃气表应用的物联网系统	2023/05/01	参与
31	GB/T 42555-2023	计量器具控制软件的通用要求	2023/12/01	参与
32	T/CSMT-YB002-2022	超声波燃气表应用评价规范	2022/12/30	参与
33	T/CSMT-YB003-2022	膜式燃气表应用评价规范	2022/12/30	参与
34	T/CSMT-YB004-2023	燃气涡轮流量计维护和维修技术规范	2023/04/20	参与
35	T/CSMT-YB005-2023	燃气腰轮流量计维护和维修技术规范	2023/04/20	参与
36	JJG 633-2024	气体容积式流量计检定规程	2024/08/07	参与

4.2 计量管理

企业建有 0.25 级标准表法气体流量标准装置（荷兰进口）、0.25 级大流量音速喷嘴法气体流量标准装置、0.1 级高精度钟罩式气体流量标准装置，按规定要求将监视测量设备送到具有检定或校准资质的部门校准或检定，或对照能溯源到国际或国家的测量标准，按规定的时间和程序要求由公司组织校准。对校准或检定状态明确标识，并保存好校准或检定记录。

4.3 认证管理

1999 年率先在同行业中通过 ISO 9001 质量管理体系的认证；2006 年建立了 ISO 14001 环境管理体系，并通过了赛宝公司认证；2015 年建立了 OHSAS 18001 职业健康安全管理体系，并通过赛宝公司认证。企业在 2009 年建立了测量管理体系，同年首次通过“AAA（ISO 10012）测量体系”认证。2009 年企业建立了标准化体系，对技术标准、工作标准、工艺标准、服务标准、检验标准、检定规程等一系列工作进行了标准规范，涵盖了所有部门，同年通过浙江省标准化协会“AAA 标准化良好行为”考核。2013 年通过了欧盟 PED 产品认证，2014 年通过了欧盟 PED 材料认证，为公司产品进入欧盟市场奠定了基础。2018 年通过了“浙江制造”认证，进一步巩固了公司做为行业的标杆和领导者的地位，2021 年通过了信息安全管理体系认证、信息技术服务管理体系认证、知识产权管理体系认证，2022 年通过了两化融合管理体系认证，2025 年通过 CNAS 实验室认证。

4.4 检验检测管理

企业于 2017 年率先在同行业中建立了检测中心，配备了国际先进的检验、试验设备，拥有扫描三坐标测量仪、直读光谱仪、万能试验机、齿轮检测中心、圆柱度仪、轮廓测量仪、气电量仪、涂层测厚仪、射线探伤设备、涡轮（腰轮）动平衡测量仪、AOI 光学检测仪等检验设备，同时配置了各种量具 500 多套，满足产品生产和检验要求。

公司严格执行《中华人民共和国计量法》等文件法规，建立了《监视和测量设备的控制程序》，标准计量室全面负责公司的计量设备管理工作，设有专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。同时，公司加强了对计量管理人员的专业培训，为公司的计量管理的规范化、标准化提供了有力的保障。

公司计量器具的配备根据客户要求、检验标准等进行配备。对采购的检测设备进行验证、核对，登记，分类存放。公司现配备的计量器具有：游标卡尺、外径千分尺、数显卡尺、游标万能角度尺、电子天平、电子台秤、高低温试验箱、平板、湿温度计等。能开展的主要检验项目或试验项目有：

——铝锭等材料的化学成分分析；
——工件外形尺寸公差、形位公差等检验和表面粗糙度、色度、扭力等检验；
——材料机械性能试验检验；
——铸件质量分析；
——电子元器件高低温老化试验；
——径向齿轮综合误差检验；
——阳极氧化硬度检验；
——成品基本误差、重复性、压力损失试验；
——耐压性试验检验；
——密封性能试验；
——盐雾试验；
——电磁兼容试验；
——流量仿真实验等。

五、产品质量责任

5.1 产品质量水平

本公司确立以企业为技术创新主体的创新机制，制定了“技术创新激励制度”，并依托“苍南智能仪表省级高新技术研究开发中心”和“浙江省苍南智能仪表企业研究院”技术平台，由总经理直接领导，同时研发经费的投入采用年度预算制度和财务独立核算制度。通过强化科技成果向生产力转化的中间环节，形成和逐步完善以企业为主体，高等院校（浙江大学、中国计量大学等）、科研院（自动化仪表研究院）所为依托，自主创新、产学研合作与引进消化相结合的科技创新体系；提高企业的技术创新能力，为加速企业与行业的科技进步提供技术支撑，整体提升我国流量仪表制造业的技术水平。

公司目前主要产品有：气体（智能）罗茨流量计、气体（智能）涡轮流量计、（智能）旋进漩涡流量计、CPU 卡气体流量计、（IC 卡）家用燃气表、热量表、（核级）节流装置、城镇燃气调压（计量）箱、气体过滤器、燃气数据远传采集和监控系统等几十个系列产品。产品整体技术处于国内领先、国际先进水平。其中 RM 系列气体罗茨流量计和 TM 系列气体涡轮流量计已通过荷兰 NMI 实验室的欧盟技术标准认证；多项产品列为“国家级重点新产品项目、国家级火炬计划项目、国家级创新基金项目 、浙江省装备制造业重点领域首台套产品项目、浙江名牌产品和浙江省高新技术产品”等。

表 7 技术评估结果

项目内容	技术水平	技术来源	评估方法
TM 气体涡轮流量计	国际先进	企业自有技术	技术评估、成果鉴定
IC 卡燃气流量计	国内先进	企业自有技术	技术评估、成果鉴定
HQ-AF 射频卡热量表	国内先进	企业自有技术	技术评估、成果鉴定
LWQG 气体涡轮流量计	国际先进	企业自有技术	技术评估、成果鉴定
气体超声智能流量计	国内先进	产学研合作	技术评估、项目验收
高精度气体罗茨流量计	国内先进	企业自有技术	技术评估、项目验收
宽量程气体涡轮流量计	国际先进	企业自有技术	技术评估、项目验收
无线体积修正仪	国内先进	产学研合作	技术评估、项目验收

5.2 产品售后责任

公司制订了一整套严密成熟的售后服务制度，当出厂产品存在质量、安全等隐患时，能够有效迅速地追溯、修理、更换、召回等，确保相关的隐患产品顺利准确召回且得到有效处理。公司郑重承诺，如果公司产品出现质量问题，在经过公司与有关部门共同调查以后证实确实是公司责任时，公司将严格按《产品质量法》等相应的法律法规执行，并对客户致以诚挚的歉意。

市场服务执行《售后服务管理制度》企业标准，始终坚持“苍仪在用户身边，用户在苍仪心中”的服务宗旨。售前提供 24 小时服务热线电话咨询服务，售中提供产品安装及使用等技术咨询，售后提供及时的上门维修服务，当地设有办事处的应在 8 小时（上班时间）内到达现场，省际区域内 24 小时到达现场，当地未设立办事处的应在 48 小时内赶到现场进行故障排查等服务处理，严格执行《现场维修操作规范》、《服务人员行为规范》对维修情况、过程、结果、零配件更换、故障分析、建议等做详细记录、现场维修需经用户签字确认，根据用户的实际需求提供定期的上门培训服务和定期巡检等特色服务。

在集团总部设有售后服务中心，在东北、华北、西北、西南、华东、华南、中原等大区设立七个服务分中心，在全国设立三十多个办事处，共配有专职售后服务人员 100 多人，利用电话、传真、电脑、互联网等服务设施和邮件、微信等现代信息传送技术，建立强大的服务网络体系，实现三级联动、统筹调配，确保服务快捷有效。

服务规定执行情况：服务响应时间：当地设有办事处的应在 8 小时（上班时间）内到达现场，省际区域内 24 小时到达现场，当地未设立办事处的应在 48 小时内赶到现场进行故障排查等服务处理。

服务准确率为92.68%（计算方法：1-重复维修次数/总维修次数*100%）

近3年服务投诉率为0.84%（计算方法：保修期内维修次数/年总发货台数*100%）

5.3 企业社会责任

5.3.1 安全管理

为保证本公司安全生产投入的有效实施，公司成立安全生产管理委员会，实行分层负责分层管理的安全生产管理岗位责任制度，签署安全生产责任书、组织安全培训、配备消防安全设备、定期进行全公司安全大检查、制定应急预案、执行安全“三同时”等。

公司建立各职能部门的安全职责，建立各级各类人员的安全职责。公司还制定以下规章制度：（1）安全生产责任制；（2）安全检查和隐患整改管理制度；（3）安全生产会议管理制度；（4）电气安全管理制度；（5）吊挂索具管理制度；（6）防雷安全管理制度；（7）起重机械管理制度；（8）特殊工种管理制度；（9）危险废物管理制度；（10）生产事故管理制度；（11）环境保护管理责任制。 同时，公司设立安全生产专项费用台帐，做到专款专用。依法参加工伤社会保险，为从业人员交纳工伤保险费，为从业人员提供符合国家标准或行业标准的劳动防护用品。对新职工入厂进行三级安全教育、特种作业人员培训教育。工伤事故统计报告工伤事故应按“四不放过”的原则进行处理。公司本着“安全守法、预防风险、关爱健康、持续改进”的职业健康安全管理方针，充分依靠科学管理，坚持以安全第一，预防为主，不断改进管理体系的有效性，最大限度的消除各种危险源和隐患，避免和减少员工及所有进入工作场所人员健康安全及公司财产的损害，努力提高公司管理水平。

5.3.2 环境保护

公司在日常管理中识别了适用的环境法律法规，并严格贯彻执行国家、省、市的环保相关法律法规。主要污染物为生产污水，公司每年委托环境监测单位对公司产生的污水、厂界噪声及废气排放进行检查，检测结果均符合相关标准，无超标排放现象。公司生产过程中产生的固废，均委托有资质的企业进行回收处置，无污染环境事件发生。公司积极响应国家号召，节约资源，推行清洁生产，减少污染物排放。

六、报告发布

《浙江苍南仪表集团股份有限公司公布的质量信用报告》回顾了浙江苍南仪表集团股份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：浙江苍南仪表集团股份有限公司

报告的时间范围：2025 年 1 月至 2025 年 12 月

报告的发布周期：本报告为年度报告

（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，定期公布，以接受社会的监督指导。

结语

质量是企业生存之根本，质量水平的高低是体现企业综合实力的晴雨表，企业要在激烈的竞争中立于不败之地，就要狠抓质量，不断提升质量管理水平。苍南仪表集团始终坚持“为用户提供满意的产品和服务是我们永恒的追求”的质量方针，以创新推动技术进步为前提，以实施精益生产、确保优质高效为关键，以建立先进的检测系统为品质保障，从而建立一个高效的质量管理系统，树立全员质量观念。

在品质管理过程中，树立新的品质观念，严格把控质量关口，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“不接收不良品、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。