**中车戚墅堰公司企业质量信用报告**

第一部分 前言

**1.报告编制规范**

 依据GB∕T 31870-2015 企业质量信用报告编写指南，回顾本公司在质量管理、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。关于本报告的内容，说明如下：

 **1.1报告范围**

 报告的组织范围：中车戚墅堰机车有限公司

 报告的时间范围：2021年1月至2021年12月

 报告的发布周期：本报告为年度报告

**1.2 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。

**1.3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。

**2.董事长/总经理致辞**

公司党委书记、董事长徐世保指出，要正确认识公司当前面临的质量形势，牢固树立品质第一的理念。一是要从源头上避免质量问题。加强研发过程质量管控，从源头上提升产品设计质量。二是要从方法上预防质量问题。要减少人为因素的影响，加快质量信息化建设，开展机车造修数据贯通信息化工作，实现相关质量管理业务的信息化管控。三是要执行中严格管控。积极强化各单位在质量管理工作中的主体意识，落实质量主体责任，强化体系运行过程管控，进一步抓实质量主体责任，切实提升产品质量。

公司总经理、党委副书记秦辉提出，要强化质量文化建设，弘扬诚信文化，建立质量诚信倡导机制，加强职能监督和内部自律，构建质量诚信共治格局；强化责任文化，树立“工作无小事，做好是关键”的责任理念，明确岗位质量责任，构建质量责任追溯机制；践行改善文化，搭建改善平台，构建隐患风险报告与改善激励机制，营造持续改善的良好氛围；秉承纪律文化，强化质量管理的严肃性，对触碰质量管理红线的行为，严格对标问责处理。

**3.企业简介**

中车戚墅堰机车有限公司是中国中车股份有限公司所属的大型国有企业，是中国铁路客货运输主型内燃机车研发制造的主要基地、中国铁路六次大提速的动力先驱。公司位于江苏省常州市境内，地处沪宁铁路中段,南临京杭大运河，北靠沪宁高速公路，地理位置得天独厚，水陆交通十分便利。

公司始建于1898年，前身是上海吴淞机厂。1936年迁至常州戚墅堰，并改名为戚墅堰机厂，是常州第一个大型近代化工厂。现有员工3600余人，其中大专以上学历科技人员580余名，其中高级专业技术人才240余人。公司占地面积97.72万平方米，配置有各类设备4600余台套，有雄厚的机械加工和生产制造能力。近年来，相继开展电力机车、地铁焊轨车的试制，开工建设城轨车辆制造基地，全面进入内燃机车、电力机车、城轨车辆、工程机械等轨道交通装备多个领域。

公司建成国家级企业技术中心、国家博士后科研工作站、国家认可检测实验室、企业院士工作站、江苏省工程技术研究中心，具备国内领先的内燃机车设计、制造和试验验证能力和柴油机开发平台，拥有开发机车、柴油机的成熟经验和研发实力。近年来，围绕铁路市场，研制生产的东风11型、NZJ1型、东风11G型准高速客运、“新曙光”号准高速内燃机车动车组及“和谐长城号”号内燃动车组、东风8B型重载货运、“雪域神舟号”高原机车、东风8CJ型交流传动货运内燃机车、东风11Z型专用机车、装用径向转向架的东风8B型内燃机车、GKD2型、GK2C型以及HXN5B调车机车等一批具有自主知识产权的铁路产品，在服务中国铁路、地方铁路和工矿企业方面发挥了重要作用。其中研制的东风11型机车用于铁路首次大提速，拉开了中国铁路大提速的序幕；与美国GE公司合作生产的HXN5型大功率交流传动内燃机车，成为中国铁路干线上的货运主型机车；自主研发的HXN5B调车机车，各项技术指标优势明显，深受用户好评。

公司加快“走出去”步伐，努力开拓国际市场。至今已向肯尼亚、柬埔寨、沙特、伊朗、阿根廷、尼日利亚、几内亚、澳大利亚、津巴布韦、泰国等十多个国家和地区实现了整车出口和配件销售，交付的宽轨、窄轨、准轨等多款机车产品，受到了海外客户的青睐。

公司依托自身优势，坚持差异化发展思路，大力发展新产业，研制推出的焊轨、探伤、桥检、轨检等中高端大型养路机械产品，进军“北上广”等高端地铁市场反响良好，标志着公司产业转型取得新的突破。

站在“十四五”发展的新起点上，公司确立新的发展愿景：抓住“一带一路”、“京津冀一体化”和“长江经济带”三大战略机遇，巩固并提升内燃机车和工业发动机的研发优势，实施核心产品的绿色、智能、精品化制造；拓展全球市场，实施国际化经营战略；进军电力机车新造和城市轨道交通装备领域，实现优势资源的前延后伸；围绕做优做强，科学配置资源，实现轻资产运作，努力将公司打造成中国内燃机车行业的双效型、精益型、领军型企业。

**第二部分 质量信用报告**

**1 企业质量理念**

近两年，中车戚墅堰公司结合建党100周年、中车五周年和中车创业140周年主题，开展中车文化系列宣贯活动，营造了文化氛围；弘扬新时期“280 创业精神”，塑造企业精神文化；强化对外新闻宣传，推动文化产业落地；夯实品牌基础管理，深入推进全员BI建设；加强品牌推广传播，提升企业品牌形象。

公司的核心价值观：正心正道，善为善成

公司的使命：连接世界，造福人类

公司的愿景：成为以轨道交通装备为核心，全球领先、跨国经营的一流企业集团

**2 企业质量管理**

**2.1 质量管理机构**

公司的质量管理和产品质量安全工作由总经理亲自挂帅，公司副总经理、总工程师为管理者代表，对本公司产品质量安全工作全面负责，组织制定企业质量发展规划、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；实施质量成本管理，加强质量统计分析；开展质量教育培训；建设企业质量文化等。

质量保证部为公司质量管理和质量检验的专门机构，设立了14个班组，专职检查人员都是由文化程度较高、专业知识较强、现场经验丰富、思想政治素质高、责任心强的的人员担当，负责从原辅料入厂、生产过程监控、产品最终检验等全过程的质量监控和检验活动。

**2.2 质量管理体系**

公司于1996年通过了AAR（美国铁路协会）M-1003质量保证体系认证；1998年通过了GB/T 19001-94 idt ISO 9001∶94版标准质量管理体系认证；2002年通过了ISO14001、ISO18001职业健康安全/环境管理体系认证；2003年通过了GB/T 19001-2000 idt ISO 9001:2000版标准质量管理体系认证；2003年通过了GB/T 19022-2003/ISO 10012:2003测量管理体系认证；2004年通过了ISO/IEC17025:2005实验室认可认证；2006年通过了挪威DNV、法国BV船级社认证；2007年通过了德国GL、英国劳氏(LR)船级社认证； 2008年通过美国ABS船级社认证；2009年通过了GB/T19001-2008 idt ISO 9001∶2008版标准质量管理体系认证及中国CCS船级社认证；2009年通过了EN15085-2焊接质量管理体系认证；2010年公司在铸钢系统通过了IRIS Revision 02标准体系认证；2011年在全公司范围内通过了IRIS Revision 02标准体系认证，2017年通过了ISO/TS22163铁路行业标准质量管理体系认证。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，保证我公司质量管理体系运行的充分性和有效性，很好了保证了产品的质量安全。

公司各部门秉承“厂内是质量问题，厂外是安全问题”质量安全理念，依据公司总体质量安全目标、计划和要求，结合各自工作要求，层层分解到车间、班组和员工。公司针对工作岗位分别制订质量职责，建立、实施《质量奖惩管理细则》，从而自上而下地形成了较完整的质量管理和奖惩网络，切实将质量管理、质量奖惩落到了实处。

生产单位按工艺文件、作业指导书进行生产，质量保证部对产品生产的全过程，包括原料入厂、零部件生产、组装、试验过程，按照ISO/TS22163标准实行监控、检验。

**2.3质量安全风险管理**

公司制定了《产品质量安全防控工作管理细则》，加强公司产品质量安全防控管理工作，全面落实产品质量安全风险管理的各项管理要求，把握好产品质量安全风险管理的内涵，准确识别风险、合理评估风险、有效控制风险，切实抓好安全关键件和风险工序的控制工作。建立了产品质量安全风险库，识别了68个重点产品的风险工序和关键控制项点，制订了控制措施并落实。

**3 企业质量诚信**

作为一个铁路运输装备制造企业，持续健康发展的前提是守法经营、诚实守信。多年来，公司一直本着对消费者、对员工的高度责任感进行生产经营。从高管到一线员工，始终坚持以产品质量为先，视质量为企业的生命，从原材料采购、生产过程控制、产品检验试验、售后服务等等方面都严格按国家标准及相关法律法规要求执行，实现从采购—生产—售后，全过程的跟踪监测及管理，以便为消费者提供技术扎实、安全可靠的铁路运输产品。公司通过教育培训、职代会、发放《员工手册》等形式向全体员工宣传公司重视质量、视质量为生命的诚信经营理念。同时公司还开放式宣传诚信经营理念，如对所有来公司调研或参观的各级领导和国内外用户，公司均向其展示详解产品设计开发、工艺流程等方面信息，以助于更加切身体会到我公司产品技术扎实、安全可靠的品质特性。

**3.1产品质量承诺**

公司承诺严格遵守《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国铁路法》、《产品质量监督试行办法》、《工业产品质量责任条例》、《中华人民共和国产品质量认证管理条例》等一系列与铁路生产有关的法律法规，依法取得生产许可证，并全面履行企业法人是质量安全第一责任人的责任。 公司郑重承诺生产中严格执行国家标准、行业标准、企业标准，不以假充真、不以次充好，不使用不合格原料、回收原料生产产品。坚决做到以优质的产品、真诚的售后服务来回报广大消费者对公司产品的厚爱。

**3.2运作管理**

结合公司发展战略、重点工程、策划和确定，新产品研发课题，下达《设计任务建议书》。通过规范研发程序、控制新产品研发试制过程中的风险，降低研发成本。设计开发验证由产品设计部、工艺技术部、质量保证部联合生产单位以例行试验的方式进行。产品交付顾客使用前进行型式试验、试运行。根据顾客的特殊需求或需求的变化及时对产品设计进行调整。新产品特性稳定，生产工艺成熟，并具备大生产能力时，进行产品定型。

建立了《供方管理办法》《物资供应链管理办法》《物资采购实施细则》《供应商产品质量索赔细则》《供方产品质量监督实施细则》等一整套采购管理制度，按照采购流程来规范采购过程管理，降低采购成本，实现双方共同发展。

按照合同订单，遵循“市场、效益、能力”相结合的原则，紧密围绕交期、质量、成本三要素，按项目管理模式强化过程控制，编制月、旬、日生产计划，监督各单位严格执行。

逐步实施精益管理，有效整合资源，优化产线物流管理。2020年获评获评中车精益管理三级企业；《几内亚机车模拟线》项目被评为中车优秀模拟线；《数控设备管理降低维修费用》项目被评为中车“改善不良、杜绝浪费”优秀项目。2021年获评中车精益管理二级企业（M5-3）；《降低路外DF4B 及DF8B 机车物耗成本项目》获评中车“改善不良、杜绝浪费”专项改善优秀项目；《企业产品平台建设研究与应用》入选中车“精益管理优秀改善案例”。

建立了ISO9000质量管理体系，ISO/TS22163铁路行业标准质量管理体系，标准化管理体系，对关键控制点进行实物质量的检验、监督。在生产过程实施工艺纪律检查，提高关键工序质量控制环节的控制水平。

公司目前有机械动力设备4252台，其中主要生产设备3465台，重点设备93台，高精尖设备54台。资产管理部根据公司战略发展目标，结合2021年度经营计划大纲，以精益为工作着力点，突出管理与服务职能，做好公司资产管理与维护，确保设备设施正常运行，为公司年度经营目标实现提供有力支撑。2021年资产管理部主要通过以下几个方面强化设备管理工作：一是实行设备分类管理，实现动态管控。通过有针对性的设备分级，有效突出重点设备必须重点管理的特点，降低故障停台时间，延长故障间隔期，最大限度发挥了A类设备的使用效能。二是抓好设备定保小修工作，重在落实。全年完成定保1334台，小修1210台，其中高精尖设备定保201台，小修111台。三是开展设备TPM精细化管理。按公司精益管理要求，围绕重点、高精尖管理设备定保、小修内容及要求规范化开展工作，通过设备TPM精益改善有效降低了设备物料消耗成本，降低了设备故障率。四是重点、高精尖设备目视化点检。按计划完成全部147台重点、高精尖设备的点检目视化规范工作，各使用单位可及时发现设备微缺陷，把故障隐患消灭在萌芽状态，全面提升了公司设备可靠性。五是加强特种设备管理维护工作。（1）全年配合江苏省特种设备安全监督检验研究院常州分院完成55台起重设备、14台电梯的定检；（2）按照特种设备检验周期进行定期检定，对各单位安全阀152只、储气罐等压力容器23台进行了定检；（3）对利用率＜20%的蒸汽管道约2000米进行集中拆除，减少蒸汽管损。

通过生产、销售一体化管理，生产调度对“计划”、“采购”、“生产”、“库存”核心要素的实时指挥控制有效整合资源，使生产过程更加快速敏捷。

**3.3营销管理**

 为找准目标市场定位，细分市场，公司采取了座谈会、登门拜访、电话询问、问卷、信函、展览会、新闻媒体等方式，进行市场调研，搜集国内外市场信息资料，明确铁路运输行业的国内外运行状况。

 ①、按照地域需求不同细分：

 按照地域需求不同细分：按照国内区域经济政策、经济开发程度的差异，进一步将国内市场细分为华北、东北、华东、中南、西南、西北六大区域市场，其中华北、华东区域作为公司的重点国内市场。

 ②、按照产品需求的不同细分：

 根据公司产品及服务需求不同，将市场细分为铁路运输装备、轨道工程装备、动力装备，修理与维保服务，不同产品业务针对相应的顾客群，其中铁路运输装备为公司重点关注业务。

 ③、按照顾客消费层次的不同细分

 根据市场顾客消费层次的差异，将顾客细分为战略顾客、重点顾客、一般顾客。公司对战略顾客、重点顾客从价格政策和服务方式上给予其优惠待遇等。

 ④、潜在顾客需求的确定与细分

 通过新技术合作与推广、新产品开发、购销紧密合作以及全范围的服务获得潜在顾客并使其满意，实现持续合作。

以顾客为中心，始终注意一切以市场为中心进行决策，并在内部构筑员工认同的企业文化，为此经常进行观念上的创新，以改变陈旧的认识，使企业成为市场的领先者。

 公司提倡为顾客提供满意的产品，顾客满意是工作的唯一标准。

 通过有效的市场和顾客服务活动，公司不断赢得顾客、满足顾客的期望，提高顾客忠诚度，增加顾客重复购买次数，从而构成公司与顾客关系，构建与维系和发展的完整体系。

 公司在制定目标市场与顾客后，通过对目标市场与顾客的调研分析，制定营销策略，按制定的策略组织开展一系列的市场推广活动，实现市场开发的突破，建立顾客关系。

“以市场需求为导向，大客户为中心”是公司市场推广工作中富有特色的营销策略，它的运作思想是以顾客为中心，持续改进、提升，满足顾客需求和期望，在实现公司经营目标的同时，通过针对最终顾客或终端客户的市场推广活动和顾客服务活动，促使获得国铁集团等重点客户大量订货，使得公司得以持续发展，品牌知名度不断提高，形成企业发展的良性循环，提高顾客满意度和忠诚度。

 ①、建立战略联盟

 公司与顾客建立关系的一项重要措施就是与重要顾客建立战略联盟。在共同目标、合作方式、供货资源、交货期等方面与重要顾客建立战略合作联盟，为战略合作伙伴提供最优惠的价格政策和物流发运、最快捷的质量与技术服务。

 ②、对顾客分类管理，重点维护

 战略顾客和重点顾客是公司收入的主要保障。为提高服务质量，促进共赢，公司按照顾客分类标准将顾客分为三类，并实施分类维护管理。

 ——通过完善的售前、售中、售后全过程服务体系，特别是强化服务质量，满足并超越顾客期望，巩固顾客关系。

 ——公司根据战略顾客和重点顾客的需求，为其培训员工。

 ——公司定期邀请战略顾客和重点顾客代表举行专题讲座，搭建市场与生产的桥梁。

 ——针对战略顾客和重点顾客的需求，制定了有针对性的价格政策。

 ③、设立全面的顾客电子档案，储备及开发顾客资源

 公司建立了顾客电子档案，包括顾客基础资料、往来信函、顾客的产品需求。

 营销人员在每次调研或者和顾客接触之后，都会将顾客信息提供到产品研发部门。

 对于战略顾客和重点顾客还注重收集其决策者、采购主管人员的个性化信息，建立深层次的联系和沟通渠道。

 ④、宣传促销手段

 公司通过各类信息平台，向顾客介绍公司及产品，如通过参加中车集团、本行业组织的活动及高端论坛，展现公司的实力、业绩、发展规划。

 根据顾客咨询、投诉渠道要求的了解，公司在顾客投诉、咨询渠道的确定上，从常规渠道和专门渠道两方面进行考虑，常规渠道主要是方便普通顾客查询、咨询和投诉；而专门渠道是满足重要顾客对沟通、投诉渠道的要求，由双方的职能部门、人员直接沟通解决、减少环节、提高处理速度、提高重要顾客的满意度。

 ①、公司提供给国内顾客查询信息、交易和投诉的主要接触方式如下：

 ——查询信息：0519-85053158

 ——交易方式：\*订货渠道：采取直供、协议户供货、外设办事处

 \*交货方式：采用现货、期货销售

 \*付款方式：采用付款订货、付款提货、信用销售和部分信用销售等多种方式

 ——投诉方式：\*信函、传真、来访等

 发生质量问题的投诉以铁路电报居多

 ②、公司针对关键顾客（即战略客户和重点客户）对接触方式的主要要求，以文件、会议等形式传达到相关部门，及时解决顾客需求。

**4、企业质量基础**

**4.1 标准管理**

公司是国家标准GB/T 37863.2-2021《轨道交通 牵引电传动系统 第2部分：机车、动车组》的起草单位，是TB/T 3571.2-2021《内燃机车滤清器 第2部分：燃油滤清器》、TB/T 3568.1-2021《铁路用无损检测材料技术条件 第1部分：磁粉检测用材料》、TB/T 3568.3-2021《铁路用无损检测材料技术条件 第3部分：超声波检测用探头》等3项铁道行业标准的起草单位。公司的产品执行各类国家标准、铁路行业标准。

2021年公司获得了首批江苏省技术标准创新基地建设单位，公司将以此为契机，在做好标准为产品研发、制造服务的同时，充分调动广大技术人员参与标准化活动的积极性，积极争取国际标准、国家标准、行业标准等上级标准的制修订话语权，扩大公司在轨道交通装备领域的影响力，形成人人标准化氛围，为企业的国际化并占领国际内燃机车市场奠定标准基础。 按企业标准体系标的要求，企业标准体系共制定了326个标准，其中技术标准29个，管理标准287个，工作标准10个。

**4.2计量水平管理**

计量器具的校准是确保计量准确的手段。为确保计量器具的准确性，我公司自行开展了长度类通用量具、热工电磁仪表、力学仪器仪表等仪器设备的校准，对于不能校准的仪器，我们同省市计量检测研究院建立服务协议，由省市计量检测研究院为我们定期检定校准。我公司现有31名专职计量检定、校准、管理人员，负责计量器具的周检、登记、保管工作。

 **4.3 认证管理**

公司ISO/TS22163铁路行业标准质量管理体系通过莱茵检测认证服务（中国）有限公司认证。编写了《质量手册》和《文件控制程序》等34份程序文件。

我公司从原材料采购、工艺设备、生产制造、检验、包装贮运、销售及售后服务等全过程严格按ISO/TS22163铁路行业标准制定的程序文件执行，使影响产品质量的技术、管理和人员等因素处于受控状态。公司几年来，不断结合实际，对公司的质量管理制度不断完善、不断修正，现已形成完整的从市场调研、设计开发、采购、产品生产、产品检验、售后服务等各环节的质量管理规定，通过这些环节质量管理制度融合于整个经营活动的全过程，从而使经营活动的每个环节有章可循。

公司自质量管理体系建立以来，产品质量稳中有升，市场份额进一步扩大，顾客满意度逐年提高，质量管理体系也在运行中不断完善、不断改进。

**4.4检验检测管理**

公司生产过程各工序的检验实行“三检制”（自检、互检、专检），即操作者对自己生产的产品进行自检，班组长、中检检查人员进行互检，质量保证部专检人员进行专检。生产工人坚持高标准，严要求，不断提高技术水平，专职检验人员严把质量关。

检验合格的半成品交付下道工序，不合格品进行标记并另行存放。在所要求的检验未完成之前或检验未通过之前，产品不得流转。对检验发现的不合格品，按《不合格输出控制程序》进行标识、隔离、记录、评审等处置。

公司质量保证部专检人员经过部门培训考核合格后，获得上岗证书，并具备相应产品的出厂检验能力。专检人员独立行使检验权力，其检验结果不受其他部门影响。每一次检验，专检人员都做好检验和试验记录，记录及时、完整、清晰，并能准确地反映出最终产品实际质量状况。

公司检测技术部配有进口ICP等离子光谱分析仪、红外碳硫分析仪、电子拉力试验机、金相显微镜、X射线探伤机及配套的测量软件等先进的高精度无损检测设备和物理化学性能分析设备，固定资产仪器设备达5100余万元。检测技术部实验室于2003年获得测量管理体系认证证书（CMS），于2004年获得了中国合格评定国家认可委员会实验室认可证书（CNAS）。

公司检测技术部理化检测覆盖金属材料及制品的力学性能检测、化学成分检测、金相检测（包括失效分析和焊接试件的工艺评定等）、无损检测（包括建筑交通运输等钢结构工程的无损检测和企事业单位无损检测技能培训及技术咨询服务等）。

公司实验室所有理化检测、无损检测人员均取得相关资质证书，并每年参加中车集团或国铁集团等机构组织的资质培训，其中取得理化三级证书的有8人，取得二级证书的有20人。实验室定期参加ISO 17025、ISO 10012内审员培训，其中获得ISO 17025实验室认可内审员证书的有13人，获得ISO 10012内审员证书的有5人。实验室具有完善的人员培训教育管理制度，定期进行专业技能培训以及体系内审员培训。我们人才队伍充足、专业齐全、设备设施等软硬件基础可靠，可以充分支撑起平台发展。

**5产品质量责任**

**5.1产品质量水平**

公司生产的产品全部符合国家标准。2021年4月国铁集团机辆部公布了《国铁集团机辆部关于发布2021年度第一次和谐机车C6修、机车大修综合评价成绩的通知》，公司机车大修综合排名第一。9月国铁集团机辆部公布了《国铁集团机辆部关于发布2021 年度第二次机车大修、C6 修综合评价成绩的通知》，公司机车大修综合排名第三。

**5.2产品售后责任**

A、服务理念:以客户为中心。

B、服务目标:满足客户需求，过程优质高效，内部持续改善。

C、服务工作要求:反应快速、分工明确、组织有序、尽职尽责、人员精干、备件充足、质量稳定、安全可控、保障运营。

D、服务时效要求:不超过2小时响应，72小时内到段提供服务。

E、满意度调查:我公司每年度开展满意度调查，并将调查分析结果及公司改善方案提交给相关客户，持续提升客户满意度。

客户反馈承诺:

因产品的特殊性,为确保用户的反馈得到有效处理,公司请用户在发现产品质量问题后及时向我公司售后服务部门反馈,售后服务部门快速组织调查处理。

A、客户反馈途径:电话：0519-85051831/53213；传真：0519-85051477

B、客户反馈方式:电话、传真、电报

C、处理态度:热情、冷静、聆听并记录每位客户反馈及需求信息并做好记录，及时组织现场问题处理，将信息传递给相关部门，由责任单位进行改进。

D、回复时间:在质量保证期内出现产品质量和服务问题，自接到通知后，不超过2小时响应，72小时内到段提供服务。

E、故障处置要求:一般问题由公司驻点售后服务人员直接处置，并做好相应记录；特殊问题由公司售后服务部门组织相关专业人员分析处理，将处置结果以书面方式回复客户。

**5.3企业社会责任**

公司领导承诺采取各种方式、方法履行公共责任、公民义务及恪守道德规范。

公司高层领导根据国家政策、自身行业特点及发展需要，履行相应的也是必要的共公责任。

a)强化社会责任，落实地方环保管控要求。根据地方环保部门管控要求，开展污染治理设施监督检查。强化大气污染防治，加强对VOCs无组织排放的管控，对涂装废气设施进行改造，进一步推进水性涂料应用。2021年，公司涉及大气整治管控2次，依据生态环境局的减排要求，制定减排措施，实现管控目标。

b) 开展污染治理改造，落实污染防治措施。列入公司2021年度实施的重点环保整治项目，范围涉及铸锻分公司浇注场地VOCs废气治理、铸锻分公司涂装线改造、机车检修公司和配件公司打磨废气治理、生产保障公司危险废物贮存库废气治理、生产保障公司北1#污水站新增净水器，共计6个项目，所有项目于2021年底实施完成。

c)精益能源使用管控，实现能源消耗持续减少。围绕“精益管理，提升绩效。技术创新，绿色发展”方针和能源管理目标、措施计划，开展全方位的能源管理和技术创新活动，提升能源信息化管控水平和精益管理水平，实现绿色低碳发展，全面完成年度目标。72项产品能耗与去年同比，进步58项，持平3项，进步率80.56%；中车5项重点能耗全部达标，2项达1级、1项达2级、2项达3级，实现2项达标升级。万元工业增加值综合能耗0.208吨标煤，较中车指标下降30.67%；万元产值综合能耗0.047吨标煤，较指标下降27.69%；百元产值耗电1.32KWH/百元，较指标下降12%。

d)开展碳足迹核查及“双碳”目标规划。根据国家碳达峰碳中和“3060”双碳目标，组织进行碳足迹核查，形成了碳足迹核查报告，进行双碳目标规划及降碳技术调研，将双碳目标措施列入公司“十四五”规划，组织对国家和地方相关碳排放政策学习理解，提前谋划，做好应对准备和相关措施，并从政策法规中识别机遇，实现节能减排效益最大化。

e)绿色工厂创建。公司坚持绿色发展，将绿色工厂创建列入公司年度重点工作项目，制定绿色工厂中长期规划及年度量化目标，围绕“用地集约化、原料无害化、生产洁净化、废物资源化、能源低碳化、资源能源利用高效化”原则，先后开展了常州市、中车绿色工厂创建工作。先后通过常州市、中车绿色工厂审核并荣获“常州市绿色工厂”“中车绿色工厂”荣誉称号。

f)有序用电管控。公司作为国家“千百万”重点用能企业，根据江苏省“百千万”行动双控目标责任评价考核标准，制定实施有序用电管控措施，通过有序用电管控措施的实施，有效化解用电风险，确保公司生产经营有序完成的同时，取得综合电价同比下降0.02元/KWH，全年节约电费100万元，全面完成“百千万”双控目标，通过常州市“百千万”企业等级考评。

g)促进节能及发展循环经济项目实施。公司“水性涂料应用”项目由水性涂料替代油性涂料，实现水性涂料在新造机车、修理机车和主要构架件上的全面应用，全年可减少有机废气排放7万吨，项目通过了常州市节能及发展循环经济项目审核并获专项资金。

公司保证自身行为符合诚信准则等道德规范，采取各种手段监测公司内部、与主要合作伙伴之间以及公司的管理中行为道德的主要过程及测量方法和指标，如财务总会对资金流动、财务报表等定期进行分析总结；市场部每年对订货合同、合同履约及违约情况等进行分析；供应部对供方进行评价和分析等。通过这些方法来监测公司的道德行为及诚信准则。

企业作为构成社会有机整体的基本单位，不仅要追求利润，也必须考虑社会的整体利益和长远发展，并承担相应的社会责任，它不仅包括积极投身于社会公益事业、协办各种大型活动，同时也包括合法经营、照章纳税、爱护资源、保护环境、重视安全、关爱员工、创造条件、扩大就业、融入社会、共同富裕等。

多举措加大解困力度。实施精准帮扶，加大对大病员工、家庭人均收入较低员工等人群的帮扶力度。开展“心系员工 情暖中车”送温暖活动，重点对象620户，发放慰问金。春节前夕，组织公司党政工领导走访慰问公司大病员工、特、重、困员工等特殊群体。三八妇女节等节日前夕，对40名患大病女员工、129名售后服务员工家属进行走访慰问，发放慰问金。以劳模工匠、困难大病员工等为重点群体，集中开展慰问127人，发放慰问金。开展“金秋助学”“圆梦微心愿”活动，首次将学龄前的小朋友纳入助学对象，总计为63名员工子女发放助学金，收到来自员工子女的感谢书信7封。

**5.4质量信用记录**

公司产品未发生过质量安全事故，2016年荣获江苏省质监局“A”质量信誉等级单位。

**第三部分 报告结语**

公司将坚持“以用户为中心”的理念，牢固树立质量忧患意识、危机意识和责任意识，紧紧盯住安全关键，真抓实干，眼睛向内，不断强化责任落实，切实提高公司的质量防控能力和保证能力，以优良的产品质量服务中国铁路运输。