

图 4 产品的系列服务工作

公司为所有出厂产品均提供“全寿命”服务，终身提供免费的技术支持。

公司建立了完整的产品档案，对产品实施“一台一档”管理，详细记载了每批次产品的售后服务记录，公司每年定期派遣技术精湛的技术人员负责装备的巡检工作，对配发的货物进行维护、保养和检修等服务工作，并根据每次售后情况适时更新，保证了用户使用质量的及时跟踪和服务；并每半年开展一次“顾客满意度调查”活动，及时收集和响应使用单位的意见及建议，以持续改进提高产品质量及使用寿命。

1、质量监督检测公司质量管理部依据产品生产流程，设置检验站，包括进料检验、过程（机加工、焊接、装配）检验、成品检验和计量室。质量检测流程为：原材料采购检验合格后方可入库，原材料再依次进入机加工车间、钣金车间，经检验合格后进入总装车间进行装配，总装产品经过自检、过程巡检再进入成品检验合格后，方可出货。各环节检验不合格均要返工合格后才能进入下一环节。

2、质量控制

①组织现场质检人员及有关生产管理人员召开专题质量管理会议，学习有关质量文件、质量标准，制订质量管理制度。

②严格自检把关，只能超标准，不能低标准，主动及时邀请专职检验人员进行现场检验。

③各道控制通过自检和专职检验，每个班组都有兼职质检员，并配齐常规检测器具，做到随做随测，认真记录，便于汇总存档。

④发现质量事故，由质量管理部门负责组织技术、生产、采购和质检等相关部门进行分析具体原因，并填写质量事故调查报告，作出整改意见，及时返修改进。并组织现场质检人员及有关生产管理人员召开现场管理会议，灌输质量意识及纠正措施。

⑤质检员随时向质量经理汇报质量情况，并填写质量台帐，详细反映质量活动

588

情况。

⑥质量负责人每周召集生产、质量、技术主要负责人开质量会议，总结上周的生产质量情况，表扬优秀，检讨不良，并现场作出改善意见，及时改善。

(3) 规范生产部门根据生产计划保质保量完成生产、调试任务，送至检验部门完成出厂检验，根据检验部门意见进行整改，然后送至成品库等待发货。严格按照企业例行检验要求实施自检、巡检、终检结合的三检制度，确保生产过程安全受控。按照质量管理体系的管理要求，相关技术要求以及本项目的用户要求对整个项目的生产过程进行跟踪检验、检查和验收，保设备出厂合格率 100%，安装调试验收一次合格。

(4) 到货检验、验收设备到达采购方指定地点后，由采购方及相关技术人员和我公司服务人员共同根据相关的设备安装技术指标对设备外观及技术性能进行检查。若发现设备短缺和外观破损，我公司将及时处理。验收合格后双方在验收单上签字确认。

(5) 质保期设备验收合格后开始进入质保期，正式投入使用，期间将进行抽查各种测试项目，检查系统运行的可靠性和稳定性。设备质保期按设备生产厂家质保期进行质保。

4、供货质量标准我方将严格按以下标准提供材料设备产品质量标准按产品技术要求并符合国家及行业标准。产品的规格尺寸按产品技术要求并符合国家及行业标准。

5、工期及品质保证措施根据项目方案的总部署做到责任到人，工作量明确到天，对于工程进度由专人进行每日跟踪检查，出现意外情况或计划需要变更时，第一时间进行计划调整，并将调整的要求和责任落实到人，确保按期送达贵方指定地点。在交付客户前 5 日具备装备验收条件，欢迎贵单位组织相关专家进行验收。保证工期的同时，也要保证生产的品质，我公司在每个环节都设定了严格的标准，保证设备在按时达到客户手中时，是技术成熟、

工艺先进、性能优良的优等品。生产材料组织环节：严格按 ISO9001 体系的管理要求及技术要求进行对供应商的采购控制，并对采购材料按入库检验要求进行严格验收，确保设备生产所使用材料均为质量优异的合格品。

设备生产环节：严格按照企业标准、技术标准和工艺标准要求控制生产的全部相关环节；严格按照企业例行检验要求实施自检、巡检、终检结合的二检制度，确保生产过程安全受控。