

中铁宝桥（南京）有限公司

质量信用报告



2022 年 3 月

中铁宝桥（南京）有限公司 质量信用报告

1 前言

1.1 编制说明

本报告为中铁宝桥（南京）有限公司（以下简称“中铁宝桥”或“公司”）发布的《质量信用报告》，系根据《企业质量信用报告编写指南（GB/T 31870-2015）》要求，结合本公司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和误导性陈述，并对内容的真实性、准确性负责。

本报告的组织范围为中铁宝桥（南京）有限公司，描述了 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日期间，本公司在质量理念、质量管理、质量诚信、质量管理基础、产品质量责任等方面的理念、制度、采取的措施和取得的绩效等。

1.2 领导致辞

中铁宝桥（南京）有限公司秉承“勇于跨越、追求卓越”的企业精神，始终肩负着“发展宝桥，幸福员工，奉献社会”的企业使命，以“持续改进，以创新追求卓越质量；满足需求，用诚信铸就宝桥形象”为质量方针，坚决落实企业质量主体责任，严格遵守国家相关质量法律法规，始终以高于国家、行业标准的内控标准来严格要求自己，健全产品质量、服务追溯体系，切实履行企业质量主体责任，依法承担质量损失赔偿。为确保质量诚信体系的有效运行，从制度上加以规范、从考核手段上加以落实约束、从质量文化上加以引导、从努力改进和积极实施名牌战略上加以提升，大力营造和创建质量诚信工作氛围和体系，不断提升质量标准的使用性能，切实服务客户。公司将一如既往努力践行“品质宝桥”、诚信经营的社会责任，以质取胜，赢得市场。

——执行董事 张朝富

1.3 企业简介

中铁宝桥（南京）有限公司隶属于中铁宝桥集团有限公司，是国资委辖属特大型国有企业中国中铁股份有限公司的三级子公司。公司于 2009 年 10 月 22 日在江苏省南京市工商行政管理局注册成立，坐落于国家级南京经济技术开发区，注册资本 4.23 亿元，国家级高新技术企业、江苏省两化融合示范企业、南京市认定企业技术中心。主要经营铁路道岔及配件、城市轨道交通产品的研发、制造、安装铺设、技术服务、技术咨询、仓储等。公司总投资 10 亿元，占地 380 亩，建筑面积 96000 平方米，拥有各类高精尖设备 196 台套，修建铁路专用线 4.5 公里，设计年生产整组道岔 2000 组。

中铁宝桥（南京）有限公司在立项初期就确定了“国内领先，国际一流”的建设目标，在目前国内外同行业中生产面积最大，装备最优，实力最强，实现了从原材料存储到产品发运全过程的室内作业，在国内首家具备整组发运能力，契合了高铁的发展方向。公司以宝桥集团 40 多年道岔制造经验为基础，汲取国内外同行业先进技术，对工艺布局、工艺装备进行了全面优化，引入 ERP 计算机管理信息系统，全面实现了企业管理、研发设计和制造流程的信息化、智能化。公司道岔产品深受用户青睐，目前已广泛应用于我国高速铁路建设，部分产品远销海外。

未来，中铁宝桥（南京）有限公司将继续秉持“国内领先、国际一流”企业发展目标，逐步构建立足国内、辐射海外的市场布局，充分发挥在高速道岔制造领域的强大优势，以“创业永恒、创新无限”的企业精神为统领，努力建设一支“诚信、拼搏、创新、和谐”的高素质员工队伍，在参与国际化的进程中，不断提升管理水平，不断奉献高新产品，逐步把公司建设成为引领我国高速道岔发展的研发制造及出口基地。

2 正文

2.1 企业质量理念

公司领导积极营造不断追求卓越的组织文化。通过有效的沟通和良好的运营体系，创造了一个追求顾客满意、高效运作和具有良好社会效益的企业环境，完善组织治理，履行企业社会责任。公司领导在认真总结企业创办以来的成功因素、优势以及发展面临的挑战的基础上，结合公司发展过程中积累和沉淀的优秀企业文化因素，通过意见收集、头脑风暴、高层讨论等方式，最终确立了公司以使命、愿景、价值观为核心的企业文化。

在保障产品质量安全方面，公司建立了完善的质量相关的管理体系，通过各项质量、测量管理体系的认证及实施，采用预防为主的过程控制，系统性防范产品品质各项风险。公司目前实施全面质量管理，编制质量过程管理、内控标准、质量追溯管理等管理制度，严格管控供应链各个关键环节的质量，确保符合相关法律法规要求。

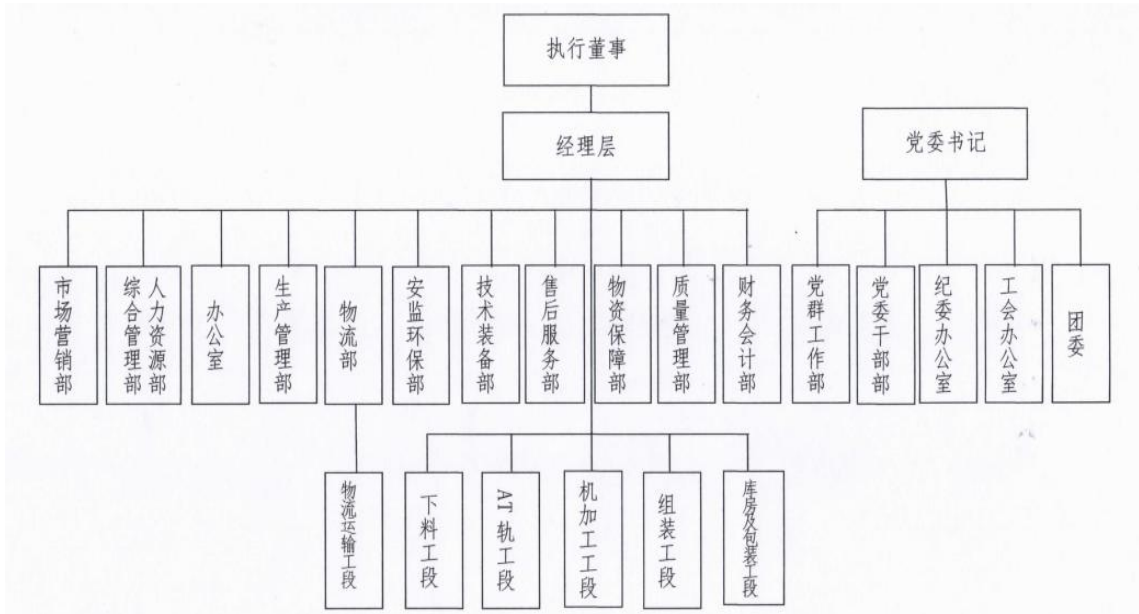
公司根据战略发展要求，按照产品、地域以及客户重要度等不同的维度，科学地细分顾客与市场，确定目标市场，与不同的客户建立良好的合作共赢关系。识别并确定了影响顾客满意的关键因素，定期对顾客进行满意度的测量，持续提升顾客的满意度和忠诚度。在与顾客的沟通方面，公司采用业务员定期走访、组织产品推介会、试铺产品验收会、产品售后回访、高层互访、邮件、电话沟通、微信等不同方式保持及时的沟通与交流，发现问题、传递意见、改进不足。

2.2 企业质量管理

2.2.1 质量管理机构

(1) 构建简洁高效的组织机构

公司设置了 12 个一级部门，组织结构设置成直线职能制，充分发挥该模式简洁高效的优点，减少管理层级，组织结构更加扁平化，大大提高了决策的效率，如：



2-1 公司组织架构图

(2) 科学地设置岗位

依据人力资源规划，通过对人力资源现状盘点与分析，结合未来发展对人力资源的需求预测，预测未来人员需求情况，公司科学设置岗位与编制，准确及时的配置人员，根据公司年度目标任务，确定所需人员数量以及岗位任职要求，明确规定各部门与岗位职责、权限，促进组织合理授权，建立了《部门职责》、《岗位说明书》等文件，公司每年组织定岗、定编、定员工作，科学合理设定岗位，明确各岗位员工的工作量。每年初公司综合管理部按照集团人员配置计划补充人力资源，经总经理批准后执行，并对各岗位进行岗位分析并制定《岗位说明书》。

(3) 岗位所需能力与技能的识别与评价

公司编制了各部门各岗位的岗位职责，明确了各岗位的任职资格要求，包括学历、工作年限、相关技能要求等，同时明确了各岗位所需知识与专业技能。公司重视对员工能力和技术的培训，制定了《员工培训管理办法》，从培训的需求调查，员工绩效结果、员工能力评价等维度，制订培训计划，培训实施和培训评估等方面建立了完善的培训管理体系，对培训进行全方位的管理。

(4) 建立有效的激励机制

公司为激励员工爱岗敬业、做好本职工作、提高工作质量和效率，采用差异化薪酬模式，分为年薪制和非年薪制。公司每年会进行员工调薪，主要基于公司盈利

水平、外部物价因素等进行差异化的调整,员工的岗位价值不同、绩效水平的高低、以及个人潜力的差距都决定了员工的薪酬水平。公司每年进行薪酬回顾,由各部门负责人及综合管理部共同完成,根据公司年度调薪原则、员工的绩效表现、岗位职责、对应市场薪酬水平、资历等因素进行薪酬调整,对员工进行回报与激励。公司制订了岗位工资和绩效工资相结合的薪酬体系,通过近几年的调整,公司在同行业均处于中上水平,员工的薪酬增幅与公司的经营业绩相匹配。

另外,公司为提高员工满意度和忠诚度,建立多种形式的激励措施。通过不同层面,不同方式激励,及时激励,提升员工满意度。

发展激励	对车间先进员工、部门先进管理人员给予分层培训、专业知识培训,以提高综合素质。	精神
	对管理、技术、操作类人才,建立相应晋升通道。	精神
	为所有员工提供竞聘上岗的机会,对表现突出的员工可进入公司的人才储备库,公司将对其进行一系列的培训,以期能有更好的成长。	精神
薪酬激励	以岗位为基础,绩效为导向,个人能力为差异,强化激励效果,以岗定薪、岗动薪变、绩效优先、兼顾公平。充分调动员工的积极性和创造性。	精神、物质
	公司在端午节、中秋节、春节分别给员工发放福利,以及各类实物礼品。	物质
	公司设立季度、年度先进个人、标兵、青年岗位能手、质量信得过员工/党员、工会积极分子、优秀团干、劳模等,发放奖金激励和涨薪激励。	精神、物质
荣誉激励	通过技能大赛、年度先进评选,并在公司年会上、网站、橱窗展示员工风采。	精神
	公司党群工作部将对表现优秀的员工事迹做深入发掘,在公司网站和微信平台上进行大力宣传。	精神
情感激励	为所有员工足额发放高温补贴,管理层深入一线,检查员工高温生产环境,杜绝隐患,并为员工送去防暑降温用品	精神
	员工生日礼品,女员工特殊劳保用品	精神、物质
	持续开展“三不让”,为生活困难的员工积极申请补助,对生育和生病的员工送去慰问金和慰问品,对家中遭受变故等情况的员工送去关怀,力争为员工解决实际困难。	精神、物质

表 2-2 公司激励机制

2.2.2 质量管理体系

我公司按 ISO9001 质量管理体系标准要求管理已识别的所有过程,通过体系审核、管理评审和持续改进这些过程来确保其符合标准要求,并不断改进,以使我公司的质量管理体系适宜、充分和有效。形成文件,加以实施和保持,并持续改进其

有效性,确保所有可能对产品质量和安全及产品的身份保持有影响的生产活动都被定义,得以执行并进行维护。

公司按标准要求进行了策划、建立完整的质量管理体系,编制了《质量手册》以及《质量管理体系程序文件》。此外公司根据产品质量管理相关法律法规的要求,制定了一系列三级管理文件,如涉及员工质量教育方面的《员工培训管理办法》,涉及质量责任方面的《首席质量官管理制度》、《产品质量奖惩办法》、《质量问题责任追究与损失赔偿管理办法》,涉及质量法规方面的《产品召回管理制度》等。通过以上管理文件的贯彻落实,确保物料来源合法、偏差处理准确、变更管理有效、产品生产有序,并定期或针对特定时间组成风险管理小组对质量风险进行识别,及时制定纠正、预防、控制和改进措施,始终如一的保证产品的安全、有效和质量可控。

质量方针:

持续改进 以创新追求卓越质量

满足需求 用诚信铸就宝桥形象

质量目标:

- a) 产品质量保持国内领先水平,争创国际一流;
- b) 产品一次交验合格率 $\geq 98\%$;
- c) 顾客满意度 ≥ 80 分。

2.2.3 质量安全风险管理

公司高度重视产品的安全控制和质量管理工作,建立了严格的质量控制体系,配备各种精密仪器的实验室,对原材料采购、原料验收和存储、生产过程控制、成品检验等环节进行全过程管理。公司及各部门在策划质量管理体系时按质量管理体系的要求,充分考虑了影响公司目标、战略方向的内外部因素和公司相关方的需求和期望,识别、评估并确定了公司面临的风险和机遇,采取了对应的措施以增强有利因素,预防或减少了不利因素,并在适当时机评估了这些应对措施的有效性,确保了质量目标的顺利实现。

公司制定《风险和机遇控制程序》，对产品（包括原材料、设备、人员等）整个生命周期中的应用，涉及有关产品质量的各个环节，包括研发、生产、销售、检查及审核等多方面进行风险管控。

（1）质量投诉处理

为保证不断提高产品质量，提升公司质量服务水平，公司制定了《三包费用管理办法》、《售后服务工作管理办法》、《产品召回管理制度》，建立健全了受理和处理产品质量和售后服务质量投诉的控制程序。设定售后服务部负责顾客投诉的处理，售后服务部将顾客意见及时通过微信、会议等形式进行反馈，并在每月形成《售后产品质量信息反馈报告》以供各单位及时做出改进措施。

同时，公司制定了《交付后控制程序》，每年进行内部和第三方顾客满意度调查，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，然后进行数据统计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。对顾客潜在不满进行分析，并将整改落实到责任部门。解决处理顾客投诉的过程也是产品性能和服务质量的提升过程。此外，通过加强定期走访客户，主动与客户交流沟通对顾客报怨进行及时改进与沟通，提高顾客满意度。

（2）质量风险监测

公司建立企业质量档案和产品质量对比验证数据库，不断完善和健全质量风险监测，定期总结、分析阶段性的质量状况，采取有针对性的解决方案，不断优化和改进质量管理的手段和关注点。定期分析质量状况，开展质量安全风险监测和分析评估，为生产质优、价优、稳定的优质产品提供系统保障，全面降低了质量安全风险。

（3）应急管理

公司建立了《应急预案》、《产品召回管理制度》、《质量责任事故追究办法》，确立了事故处理小组，负责组织事故的评审、处置和纠正措施的落实、跟踪工作；发现质量和安全事故时，及时上报事故处理小组，由事故处理小组组织各职能部门配合具体措施的实施。对事故根据“四不放过原则”处理，四不放过原则——即事

故原因未查清不放过，事故责任人未受到处理不放过，事故责任人和周围群众没有受到教育不放过，事故没有制订切实可行的整改措施不放过。

发生质量事故后，事故发生所在单位应立即报告质量管理部，质量管理部上报公司质量管理领导小组，由公司质量领导小组组织召开质量事故分析会，技术、生产、财务、责任单位等参加，确保质量事故按要求进行处理。如涉及售出产品质量问题，由售后服务部牵头，及时联系顾客，必要时启动产品召回流程。

2.3 质量诚信

2.3.1 质量承诺

公司坚持“持续改进，以创新追求卓越质量；满足需求，用诚信铸就宝桥形象”的质量方针，秉承“用户惟大，市场惟先”的经营理念，加强产品售前、售后服务工作，保证客户信息的及时传递和客户投诉处理意见的及时反馈。

(1)严格遵守《安全生产法》、《行政许可法》、《铁路安全管理条例》、《铁路运输基础设施生产企业审批办法》、《铁路运输基础设施生产企业审批实施细则》等文件要求，并自觉接受各方监督检查，确保企业生产经营合法合规；

(2)遵循公平、公正、公开的竞争原则，遵守市场原则，开展有序竞争，构建诚信经营、公平竞争的市场环境；

(3)严格执行产品标准，严格把控产品生产制造各环节，建立合格供方名录，并开展自我审查和接收第三方审查，确保产品从采购、生产、销售直至上道使用的质量安全保障；

(4)公司建立多方位的沟通渠道和面对面的服务机制，及时、有效的解决客户在产品使用过程中的问题，同时每年开展客户满意度调研，对在满意度调研过程中发现的不足进行有效改进。

2.3.2 运作管理

(1)根据相关方对持续发展、长期合作的需求以及降低采购成本的要求，为实现供应商开发、成本下降、原材料到货率和物料的周转等绩效指标与目标，公司成立物资保障部，以中铁鲁班平台为依托，从供应商管理对采购过程进行设计。公司为了保证产品质量加强对供应商评选和管理，严格控制采购物资质量，公司制定了《采

购过程控制程序》、《物资采购管理办法》、《物资检验规则》等制度进行管理。

(2)根据公司的总体经营战略发展目标，满足国内外行业规范标准生产的要求，公司在行业内率先引入 ERP 管理系统，制定了生产全过程的控制文件，工艺守则、产品工艺规程、生产计划、岗位操作规程、6S 推动管理办法、设备操作规程、能源及基础设施相关管理规定，生产过程严格执行“三检”、“三按”制度。

(3)根据公司战略目标，从市场信息收集与分析开始，了解顾客的需求和期望，在此基础上进行市场开发、资源配置，按照顾客与市场的需求，建设并不断完善市场营销和客户服务网络，开展营销服务，综合考虑各相关方的利益，实现顾客价值和公司赢利与发展的要求。

2.3.3 营销管理

企业重视质量诚信的经营理念，将质量诚信作为公司经营过程中的信用体系建设的重要内容之一，同时将诚信守法作为公司严格遵守的底线，用自己的行动获得了社会的认可。

公司定期组织经营会议，根据市场和客户的需求信息以及公司的经营状况进行分析，确定有效的营销策略和服务策略，不断完善客户资源管理，建立顾客满意度调查体系，引导顾客需求，及时了解和解决顾客诉求和期望，不断提高客户满意度，销售部门利用信息系统实时跟踪顾客订单的生产过程，定期参加质量、生产部门讨论会，确认顾客订单需求情况和生产计划的协调。

(1)公司在经营过程中所有人员严格遵循企业制定的《员工手册》等约束性规范并每年组织主管级以上人员、营销人员进行廉政教育，从思想上杜绝徇私舞弊、行贿受贿等行为，规范经营。

(2)公司采用多种渠道和方法了解顾客的需求。不断倡导提高效率简化流程、提升客户满意度，同时也意识到必须多方式、多渠道收集到更为准确的客户信息，才能充分地了解客户需求，提供更准确、更有效果的客户服务。在与经销商的沟通方面，公司采用业务员定期走访、试铺产品验收会、售出产品回访、高层互访、邮件、电话沟通、微信等不同方式保持及时的沟通与交流，发现问题、传递意见、改进不足。

(3)细分市场,确定目标客户群。公司根据客户的需求,结合产品的功效及特点,基于对顾客与市场系统调研的基础上,进行市场细分和定位,细分的维度包括:国铁市场、地铁城轨市场、海外市场等,确定目标顾客群,配备相应的资源,制定销售模式、市场推广计划和差异化的销售政策。

2.4 质量管理基础

2.4.1 标准管理

公司在执行国家法定标准以及行业标准的基础上,公司建立了一套高于行业标准的企业内控标准。同时,积极参加道岔制造行业标准的制修工作,先后参与了TB/T2344.3-2018、TB/T412-2020、TB/T3307.1-2020 以及 TJ/GW167-2020 等文件的修订工作。

公司技术装备部负责企业内控标准的编制、修订工作,并对技术工艺、质量管理、生产制造等各环节人员进行标准宣贯工作,同时联合质量管理部开展标准落实情况检查工作,确保人人熟悉标准、人人执行标准,产品符合标准。

2.4.2 计量管理

公司建立了《监视和测量设备控制程序》、《测量设备管理办法》等管理文件,规范了计量器具的采购、发放、周期校检、维护保养等过程,并在2021年8月份通过了GB/T 19022-2003/ISO 10012:2003《测量管理体系 测量过程和测量设备的要求》,获得了测量管理体系认证。自测量管理体系实施以来,公司的计量管理工作迈上了一个新的台阶,由原来的仅对计量器具的管理逐渐扩展到对测量过程的管理,有效控制了测量过程对测量结果的影响,提高了测量数据的准确性。

中铁宝桥(南京)有限公司注重对测量设备的日常监视,关键测量过程均制定了监视规程和记录,根据确定的周期定期开展日常监视工作,保证仪器在使用过程中出现偏差能够及时发现。测量管理体系的实施,对企业在质量管控、安全环保、能源管理等方面的管理带来了极大的帮助。

2.4.3 认证管理

公司陆续通过了ISO9001质量管理体系、ISO14001环境管理体系、ISO45001职业健康安全管理体系、GB/T23001两化融合管理体系、ISO10012测量管理体系认

证，通过了 CRCC 产品认证、江苏省质量信用 AA 级企业、江苏省企业知识产权管理标准化合格单位、江苏省二级安全标准化企业等。

公司按规范及标准要求制定了公司质量管理体系文件，各类文件管理规范，各种记录及时、真实、完整，并有效保管，便于查阅，体系总体运行情况良好。公司建立了质量控制、质量检验、生产操作标准，以加强对于生产过程中的工艺参数、人员、设备、环境等影响产品质量的所有因素加以控制，包装发运质量符合标准要求。同时，公司重视资源利用，正在开展 GB/T23331 能源管理体系认证，积极采取措施降低电、水、气、原材料的消耗，对废旧物资进行回收和综合利用，有效减少能耗。

2.4.4 检验检测管理

公司设置质量管理部，承担质量检验职能。公司质量管理部具有完善的质量检测设施和设备，配备国际、国内先进检测仪器，数控加工过程自动化在线检测设备、道岔几何状态自动化检测设备、多通道 60AT2、60AT1 钢轨数字探伤仪、轮廓检测仪、多通道转辙机测力仪、0 级电子轨距尺、水准仪、电液伺服万能试验机、盐雾试验箱、台式硬度计、冲击试验机、直读光谱分析仪、金相显微镜、超声波探伤仪、磁粉探伤仪等。所有检测仪器、设备均经确认和校验，且保持持续的验证有效状态，确保所有检测数据的准确可靠。配备了数量足够且满足任职条件的管理和检验人员，理论水平和素质较高，实际经验比较丰富，能够满足检测的需要。

2.5 产品质量责任

2.5.1 产品质量水平

作为我国铁路道岔研制厂商和最大的铁路道岔出口商，中铁宝桥坚持走自主创新+产学研结合之路，每年的道岔研发费用超过 2000 万元，加强新产品和关键技术开发，在行业内率先引入 ERP 信息化管理系统，实现由“制造”向“智造”转型，经过数十年的深耕挖掘，公司从采购、制造、储运到售后建立了完善的信息化管理流程，能实现道岔全生命质量追溯，获得了工业和信息化部授予的“制造业与互联网融合发展试点示范企业”荣誉称号。

公司践行“三个转变”、“品质宝桥”的经营理念，在采用行业标准 TB/T412、

TB/T3307.1 等的基础上，建立了一套高于行业标准的企业标准，并严格贯彻落实。公司生产的客专线(07)009、客专线(10)018、GLC(07)02 和专线 4249 产品，相继通过了中国铁路总公司运输局的厂内试制试铺审查；同时，取得了直向通过速度 $\leq 120\text{km/h}$ 、60kg/m 钢轨 12 号及以下产品的生产许可证和 CRCC 铁路产品认证，厂制胶接绝缘接头 CRCC 铁路产品试用证书，公司的综合实力不断增强。

公司每年参加道岔制造行业会议，各项指标均排名前列，是行业内智能制造和产品质量的领跑者。同时，积极响应客户需求，主动承担“急难险重”任务，在疫情期间，面临上下游供应链供应不足，运输不畅的情形，公司组织人力物资确保用户急需，得到了业主的高度赞誉。

2.5.2 产品售后责任

公司成立售后服务部，负责提供产品的使用指导、接收客户的投诉、解答用户的咨询等工作。公司制定了《三包费用管理办法》、《售后服务工作管理办法》、《产品召回管理制度》，按顾客反馈问题、投诉内容的不同，由售后服务部牵头制定不同的处理方案，必要时组织技术人员、质量人员、车间一线人员开展上道服务工作，保证投诉得到有效快速的解决。在顾客投诉解决后，对顾客进行回访，验证处理结果。

公司定期对售后服务专员进行业务能力培训，提高售后服务队伍业务技能，确保满足市场用户需求。售后服务部定期对重要客户进行回访，与客户保持良好的关系，及时了解产品的使用情况以及市场新的要求，为公司质量及服务提升提供建议。负责收集用户的投诉及建议，并进行汇总分析，积极制定相关改进措施，促使公司做好产品质量及服务提升，不断的进行改善，提高顾客满意度，提升企业核心竞争力。例如，针对施工现场 50 系列道岔交叉渡线由于间隔铁、钢轨等公差累积而导致接头错牙的问题，用户现场也出现了几次投诉的情况。因此售后部门提出“关于交叉渡线中组装护轨厂内组装工艺优化的建议”，该建议最终得到了实施，同时加强用户现场的后续跟踪，该方法有效的解决了该拼装接头错牙问题。

公司利用信息化、智能化手段，整合公司道岔产品物流运输、客户现场服务、售后人员管理资源，建立售后服务管理系统。为用户提供了道岔铺设、过程养护、

问题处理、部件更换等一系列的技术资料。涵盖售后服务过程管理及评价体系，实现售后人员管理、质量信息闭环、服务评价等管理体系。该管理系统提供了从物流发运、客户交付，到后续的维保养护等全过程的售后服务过程管理，实现了全生命周期的售后服务。

2.5.3 企业社会责任

公司高度重视履行社会责任，处处展现国企担当，不断深化对企业社会责任的认识和理解，提出企业是国家和社会一分子的理念，将社会责任理念根植于企业文化，纳入企业战略和日常运营当中，系统策划公益支持方向，以共赢、共荣、共生的方式努力为员工、伙伴、顾客、行业、社会等各利益相关方创造价值，在为人类提供卓越的可靠产品的同时，践行经济增长、社会进步和环境保护的社会责任。

2.5.3.1 公共责任

公司在致力于呵护人类健康的同时，积极保护人类地球环境，努力将环境保护与生产运营相结合，将绿色环保理念贯穿研发、采购、生产、包装等企业运营的全流程，持续打造绿色和谐环境。以保护生态环境、提高资源利用效率、促进清洁生产和追求实现可持续发展为总则，严格遵循国家相关法律法规，建立环境管理体系，健全环境管理制度，制定环保应急处理预案，强化环境突发事件防范能力，不断增强公司的环境管控能力。

公司的产品、服务和运营主要涉及到质量安全、环境保护、能源节约、资源综合利用、安全生产、公共卫生等方面的影响。公司重视资源利用，积极采取措施降低电、水、气、原材料的消耗，对废渣、废水进行回收和综合利用，有效减少能耗。如：采取垃圾分类、固废回收、投资建立危废库等，以改善环境体现企业社会责任。

公司通过了 ISO9001、ISO14001、ISO45001、ISO10012、GB/T23001 管理体系认证，正在开展 GB/T23331 能源管理体系认证，对产品、服务和运营中对质量安全、环境保护、能源节约、资源综合利用、安全生产、公共卫生等方面的影响，根据法律法规和强制标准的要求，确定关键过程，测量方法和目标，采取相应的对策及测量方法等。公司在相关方面不仅满足法律法规的要求，而且制定了更高的标准。在生产制造过程中关注公共责任，制定符合或严于国家标准的内控体系，定期检测保

证达标排放。

2.5.3.2 道德行为

公司高层领导十分重视诚信体系建设,以传统文化价值观的回归引领诚信体系建设,大力弘扬和深挖“品质宝桥”“诚文化”内涵,并作为衡量公司核心管理行为及人员评价的重要标准,规范员工行为。公司《员工手册》针对员工的基本行为准则和职业规范做了明确说明,明确了从高层到基层员工在日常经营活动中应该遵守的道德准则和职业操守,维持宝桥人的良好素养。在内部控制方面,建立了《干部廉洁谈话制度》、《管理人员行政处分规定》以及成立了纪委,针对各部门在日常经营中的行为进行监控和定期内审,确保诚信经营。

公司基于使命、愿景和核心价值观,制定清晰的道德规范并定期沟通和强化;建立用于促进和监测内部与客户、供方和合作伙伴之间及公司治理中符合道德规范的关键过程及绩效指标。

公司自成立以来,未收到任何关于违反道德规范的检举和投诉事件。

2.5.3.3 公益支持

公司于2016年5月成立“幸福之家”职工志愿服务协会,服务范围包括社会公益,企业内部特殊家庭、弱势群体及公司内部公益活动。

“幸福之家”职工志愿服务以“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神,以志愿者力所能及为前提,开展敬老、爱老志愿服务,为孤寡老人提供帮助;开展爱幼志愿服务,为留守儿童、伤残儿童等有困难的儿童提供帮助;开展关爱企业职工服务,为职工及职工家庭提供力所能及的帮助。

协会成立以来,积极组织会员走进社会养老机构、特殊儿童康复中心等开展爱心关怀活动,在企业内部组织开展爱心捐赠、六一慰问职工留守子女、帮扶困难职工等一系列志愿服务工作。

在对外志愿服务中,协会先后多次组织志愿者走进明心自闭症儿童幼儿园、华澳听力语言康复中心等机构,开展关爱特殊儿童活动,帮助这些孩子更多的接触社会。每年组织志愿者走进养老院、老年康复中心,慰问孤寡老人,为他们的生活带去欢乐。

2019年响水特大爆炸事故发生后,公司志愿协会积极与江苏省血液中心联系,

组织 30 多名职工进行无偿献血，累计献血 10000 多毫升。事件经过报道后，获得南京开发区多家企业积极响应，共同为事故伤者献出一份爱心。

公司志愿协会组织了“断舍离”职工爱心捐赠，与环保公司合作，帮扶大山深处贫困人群；在公司内部志愿服务工作中，志愿服务协会经常性组织会员开展职工活动场所清扫、公共饮水机滤芯更换等力所能及的服务，帮助同事创造美好的工作生活环境。

从 2018 年开始，协会在“六一”儿童节前夕为不在南京的职工子女寄送节日礼物、邀请在南京职工子女、家属参加厂区“开放日”活动，让职工感受到企业大家庭的温暖。在职工或直系亲属生病住院时，协会会在第一时间将信息反馈公司工会，及时为职工提供慰问帮扶。

新冠疫情发生以来，公司在落实防控措施，保障职工健康安全的同时，始终牢记奉献社会的企业使命，积极承担社会责任，展现央企担当。累计组织志愿者 90 多人次，先后协助南京经开区组织完成多轮全员核酸检测。在疫情紧急时刻，提供场地设立临时核酸检测点，全力配合提供物品、人员，完成场地布置、核酸检测任务。





图3-2 公司开展的社会公益活动

2.5.4 质量信用记录

公司设有专人保管合同，设有纪委办公室，定期与部门业务员对账等规章使得合同履行全面受控，同时我公司认真严格履行合同，且无合同欺诈、故意不履行合同、恶意拖欠、逃避债务等失信行为。公司连续多年获得南京市“重合同守信用”企业，获得南京市文明单位、五一劳动奖章，并获得江苏省“信用管理示范企业”、江苏省质量信用 AA 级企业等称号。

3. 结语

质量诚信建设是全社会的共同责任，需要大家的共同努力。只有全体生产经营人员统一思想，提高认识，诚信经营，承担起企业质量安全第一责任人的责任，才能维护道岔制造行业的整体形象。我们要携起手来，为保证道岔产品质量安全，保障广大人民群众的生命财产安全，为加快企业诚信建设，不断提高企业诚信建设水平，消除少数不法企业造成的行业信誉危机，树立道岔行业新形象，共同营造诚实守信的良好经营氛围和良好的市场经济秩序，促进我国道岔行业健康有序和又好又快发展做出我们应有的贡献！

中铁宝桥（南京）有限公司

2022年3月29日