

企业质量信用报告

中国船舶重工集团公司第七二五研究所

二〇一六年五月

目 录

前 言.....	1
1. 编制规范.....	1
1.1. 内容客观性声明.....	1
1.2. 报告组织范围.....	1
1.3. 报告时间范围.....	1
1.4. 报告数据说明.....	1
1.5. 报告数据周期.....	1
1.6. 报告获取方式.....	1
2. 企业高层致辞.....	1
3. 企业简介.....	2
一、质量诚信文化.....	4
1. 质量诚信目标.....	4
2. 企业质量诚信承诺.....	5
3. 企业质量诚信精神.....	6
4. 企业树立质量诚信学习典型.....	6
5. 企业质量诚信体系建设典型案例.....	7
二、企业质量诚信管理基础建设.....	7
1. 质量诚信管理机构.....	7
1.1 质量诚信管理组织及人员分工.....	8
1.2 诚信制度的建立健全.....	15
2. 质量诚信基础建设.....	15
2.1 行政认可.....	15
2.2 认证认可.....	15
2.3 检验检测能力.....	17
2.4 质量管理体系建设.....	18
2.5 标准体系建设.....	18
2.6 计量体系建设.....	19
三、企业质量诚信管理情况.....	19
1. 产品设计、原材料或零部件采购、生产和售后过程中的质量诚信管理.....	19
1.1 对员工的诚信教育.....	19
1.2 产品设计诚信管理.....	20
1.3 原材料或零部件采购诚信管理.....	20
1.4 生产过程质量诚信管理.....	21
1.5 风险监测和应急管理.....	21
1.6 产品售后质量诚信管理.....	22
2. 企业质量社会责任的履行.....	22
2.1 安全生产管理.....	22
2.2 环境保护管理.....	23

2.3	产品质量保证承诺.....	23
2.4	劳动保护管理.....	23
2.5	质量公益宣传.....	23
四、	企业质量诚信建设绩效.....	24
1.	主要产品品牌社会影响力.....	24
2.	企业、主要产品质量荣誉.....	24
3.	主要产品社会信誉度（顾客满意度）.....	26
4.	主要产品市场占有率（市场占有率）.....	27
结 语	29

前 言

1. 编制规范

1.1. 内容客观性声明

本报告为企业质量诚信建设的基本情况，内容真实、客观、公正、仅供社会监督和用户选择参考使用。

1.2. 报告组织范围

中国船舶重工集团公司第七二五研究所。

1.3. 报告时间范围

2015年1月1日 - 2015年12月31日。部分数据内容可能超出范围。

1.4. 报告数据说明

报告数据如与其数据有出入，存在统计方式不同的情况。

1.5. 报告数据周期

企业质量信用报告为年度报告。

1.6. 报告获取方式

本报告发布在中国船舶重工集团公司第七二五研究所网站，网站地址：www.725.com.cn。

2. 企业高层致辞

七二五所围绕“大质量、零缺陷、创品牌、求卓越”质量战略，按照“高级人才，高新技术，高效管理，高质产品，顾客满意，追求卓越”质量方针的指引，努力践行“顾客至上，精益管理，持续创新，不断超越”质量文化理念，按照“行动照章，严谨细实，一次做对，缺陷为零”的质量行为准则开展质量活动；开展质量诚信建设，秉承“质量第一，诚信为本”的质量诚信精神，始终认为质量和诚信是企业发展

的基础；不断营造企业质量诚信文化，严格按照《国家质量法》、《国家标准法》、《国家计量法》等法律法规的要求开展科研生产和服务活动，信守合同，通过卓越绩效模式、精益生产、工艺创新的推进不断提高科研和生产的过程管控以及产品质量，不断提高顾客和相关方的满意。

3. 企业简介

中国船舶重工集团公司第七二五研究所（以下简称七二五所）始建于1961年，是我国唯一专业从事舰船材料研制和工程应用研究的综合性军工研究所。总部设在洛阳，在北京、青岛、上海、厦门、东莞、三亚、哈密等地建有分支机构。

七二五所作为国家级研究院所成功实现科技进步、产业化发展的典型代表，大力推进机制创新，创建了“一所两制”的管理模式，在确保军工任务完成的同时，实现了高科技产业的快速发展。拥有11个研究室、13个高科技产业公司，从一个传统的军工材料研究所转变为国内领先、国际一流的高科技产业集团。2015年主营业务收入达48亿元，利润达68.5亿元(含投资股权转让收入)。作为唯一的科研院所，连续10年入选河南省百强企业，连续12年在船舶行业综合实力名列前茅，2011年以排名第一获得河南省省长质量奖，2012年获得全国推进卓越绩效模式先进企业、中国制造业十大创新企业，创造了优秀的业绩和显著的经济、社会效益，形成了“七二五所模式”，树立了我国科研院所发展科技产业的典范。

在坚持自主创新的基础上，七二五所大力推进科技成果转化和高新技术产业化，300多项科研成果填补国内空白或达到国际先进水平，申请专利1000多项，发明专利达80%，400多项新成果新技术转化应用到国民经济多个领域，核心产品在细分市场均处于国内领先地位，具有良好的品牌影响

力。

服务于国民经济建设，形成了特种装备产业、钛及钛合金产业、橡塑复合材料产业、防腐与水处理产业和其他产业共五大产业和 20 多种主要产品（金属波纹管膨胀节、支座、风电叶片、船舶压载水管理系统、海绵钛、钛板带、金属管件、爆炸复合板、电解防污处理系统、防腐防污涂料等），广泛应用于舰船装备、海洋工程、高速铁路、清洁能源、腐蚀控制及水处理、医疗器械、深海探测、航空航天等国民经济多个领域。“双瑞”商标获得国家最具竞争力品牌荣誉，并获得省名牌产品 9 项，行业名牌 1 项。2012 年“双瑞”商标获得河南省著名商标称号。

作为海军材料技术支撑单位，七二五所为我国所有在役、在建的舰船装备提供军工科研和军品供货服务，并出色地完成了辽宁号航母、蛟龙号载人深潜器、神舟飞船、核潜艇等所有重大型号上承担的任务，为海军装备的换代升级提供了强有力的支撑，为国防建设做出了重要贡献。

七二五所集 50 多年文化底蕴，以“科技强军，产业报国，服务国防，奉献社会”为使命，以“创建国内领先、国际一流，集科研和多个高技术产业于一体的高科技产业集团，构建员工‘成就事业、享受生活、回报社会’的和谐发展平台”为愿景，形成了“精诚团结、求实创新、志存高远、追求卓越”的核心价值观，并凝聚成独具特色的“动车组”企业文化。

胡锦涛同志 2010 年亲临七二五所视察，对七二五所的机制创新、产业化发展所取得的成绩给予了充分的肯定。

一、质量诚信文化

七二五所的质量理念是“顾客至上、精益管理、持续创新、不断超越”。顾客至上就要以顾客为关注焦点，始于顾客要求，终于顾客的满意，始终把顾客放在最重要的位置；精益管理就是推行精益化管理、对标管理，以严谨细致的科研作风和精心操作，精准高效的生产控制，实现最佳管理效益；持续创新就是把创新作为发展的灵魂，以创新永无止境的精神，探索新技术、新方法；不断超越就是用追求卓越的理念，通过不断创新，实现永无止境的超越！

1. 质量诚信目标

本着顾客满意，提供符合顾客要求和适用法律法规要求的产品宗旨，每年进行质量管理策划，以质量方针为框架，制定年度质量目标。2015年度质量目标为：

- (1) 军民品科研、生产不发生严重质量事故和质量问题；
- (2) 无因为质量问题造成顾客撤单或弃单；
- (3) 各类产品一次交验合格率达到规定的指标要求；
- (4) 民品顾客满意度达 94%以上，军品顾客满意度达 95%以上；
- (5) 持续推行“军品创精品、民品创品牌”活动，获得省级名牌产品一项；
- (6) 通过质量、环境和职业健康安全管理体系年度监督审核；
- (7) 深化质量管理，延伸大质量观念，深入推行卓越绩效管理模式，力争河南省质量诚信工业企业（AAA）认定。

2. 企业质量诚信承诺

质量诚信承诺书

为切实保证产品质量，维护消费者的消费权益，自觉做到诚信经营，本企业郑重承诺：

一、 遵守质量法律、法规：

严格遵守《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国计量法》、《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国工业产品生产许可证管理条例》、《中华人民共和国合同法》等法律法规。

二、 严格产品质量控制，确保产品符合顾客和标准要求：

严格按照产品标准开展原材料采购，严格产品质量过程控制，开展质量风险分析、监测和应急管理，严格产品质量检验检测，保证交付的产品满足顾客和相关标准的要求。

三、 为顾客提供满意的服务：

从售前、售中到售后，开展主动、积极的顾客沟通，进行专业知识指导、技术培训，严格执行“三包”、缺陷产品召回政策，保证顾客得到及时、高效的服务，让顾客满意。

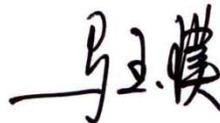
四、 积极履行质量社会责任：

生产安全可靠的产品，生产过程中保护环境，节能降耗，关注员工安全健康，不做虚假产品宣传，积极开展质量公益活动。

五、 此承诺向社会公开，接受社会各界监督。

承诺单位：中国船舶重工集团公司第七二五研究所

法人代表：



承诺时间：2016年5月10日

3. 企业质量诚信精神

七二五所秉承“质量第一，诚信为本”的质量诚信精神，始终认为质量和诚信是企业发展的基础；不断营造企业质量诚信文化，严格按照法律法规的要求开展科研生产和服务活动，信守合同，通过卓越绩效模式、精益生产、工艺创新的推进不断提高科研和生产的過程管控以及产品质量，不断提高顾客和相关方的满意。

4. 企业树立质量诚信学习典型

七二五所建立了良好的质量诚信氛围，每月在车间班组内评定质量之星，每年在全所范围内评定质量先进集体及个人，通过《双瑞快报》和局域网进行表扬奖励和宣传，促使员工质量诚信意识的不断提升。并将先进集体和个人向外进行推荐，2016年4月28日，洛阳市庆祝“五一”国际劳动节暨表彰大会召开，我所双瑞风电获洛阳市“五一劳动奖状”称号，双瑞特装技术二部获洛阳市“工人先锋号”称号；三室吴医博、六室查小琴、八室贾晓飞、双瑞精铸温方明、双瑞特装赵贵林等五名同志获评洛阳市“五一劳动奖章”。

“五一劳动奖状”获得单位双瑞风电把握风电行业快速发展的机遇，将技术研发视为企业发展的源动力，先后完成17种型号的2MW叶片研发，成为国内2MW叶片最全的企业，全部产品通过国际权威机构GL、DEWI认证，并获得河南省名牌产品、国家重点新产品荣誉。截止2015年，双瑞风电年产值达到15亿元、销售收入超过11亿元，凭借“2MW系列化”产品定位及良好的市场口碑，成为国内叶片行业知名企业，获得我所2015年突出贡献特等奖。三室吴医博同样是我所2015年突出贡献特等奖泵喷导管研发团队的主要成员。六室查小琴工作扎实，科研业绩突出，获得洛阳市“女职工

建功立业明星”。温方明在担任双瑞特装党总支书记、副总经理期间，在和谐劳动关系建设方面做出了突出贡献。八室贾晓飞、双瑞特装赵贵林则是2015年我所承办两项洛阳市劳动竞赛第一名获得者。

5. 企业质量诚信体系建设典型案例

七二五所始终遵循“质量第一，诚信为本”的质量诚信精神，为顾客着想，不断提升顾客的满意。2014年9月，中石化上海高桥分公司面临有史以来涉及面最广、工程量最大、任务最重、时间最紧的一次装置检修，七二五所克服产品长度超过吊装和打压试验范围等难题，连续不间断7天赶制出正常2周才能完成的膨胀节产品，让客户现场的监理竖起了大拇指，客户授予“优秀供应商”称号。

针对某化工有限公司的重要项目，七二五所能够急顾客之所急，想顾客之所想，提前交付产品并赶赴现场帮助顾客，给予技术上的指导和协作，为该项目的顺利完成做出了贡献。2015年年初，该公司特制作“团结协作 认真负责”的锦旗表示感谢。

二、企业质量诚信管理基础建设

1. 质量诚信管理机构

所长为七二五所第一质量责任人，管理者代表经所长授权，负责管理质量、环境及职业健康安全三体系运行工作，定期向所长汇报运行情况。七二五所设立了专门的质量管理机构-质量安全处，负责全所的质量管理，负责组织建立质量、职业健康安全和环境三体系，监督管理体系运行情况，负责产品的终检和办理合格证工作，负责质量诚信建设。其他部门按照规定的要求承担各自的质量职责，各个部门职责分工明确，各个层级人员规定了质量责任，保证了质量诚信管理体系的有效运行。

1.1 质量诚信管理组织及人员分工

七二五所质量管理组织机构中设置质量安全处为质量管理的一级部门。全所质量管理人员 107 名，其中 14 名取得了国家统一考试的注册质量工程师中级职业资格。各研究室（院）、中心及产业公司设有质量管理部门，质量管理部门下设有检验组或检测中心，全所共有检验员 334 人（其中所级检验员 132 人），均经过上岗前的统一培训和考试，分别对各单位产品、原材料及外包件进行检验。无损检测人员 48 名，均取得了国家质量监督检验检疫总局、国防科技工业委员会等颁发的《特种设备检验检测人员证》或无损检测资格证书。

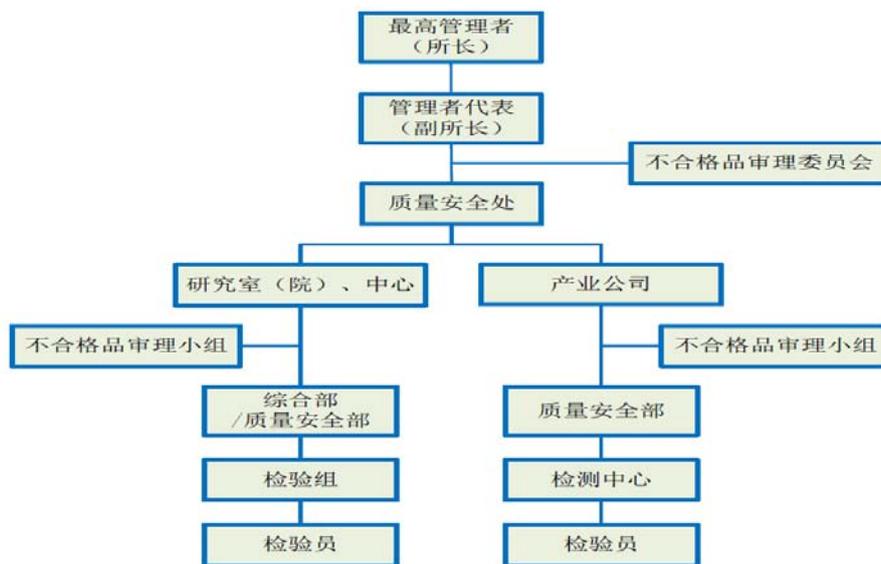


图 1 七二五所质量管理机构图

各级人员按照质量管理手册的要求履行质量职责，主要职责如下：

长和管理者代表的领导下,负责质量管理体系的具体策划。进行策划时所长要确保:

a) 对质量管理体系进行策划,将质量目标作为策划的输入,与质量管理体系有机地联系起来,充分满足质量方针、质量目标和 GJB9001B、GB/T19001 的要求。质量手册、程序文件、质量规划、年度质量目标和质量工作计划等,都是策划的结果;

b) 当内、外部环境发生变化时(组织机构变更、体系依据标准修改等),及时变更质量管理体系,在对变更进行策划和实施时,保持质量管理体系的完整性;

c) 如果顾客提出了质量管理体系的特殊要求(相关军用标准或规范的新要求,装备研制生产的新要求,体系改进提出的新要求等),要根据要求对质量管理体系的改进和变更策划安排,并保证顺利实施。

5.5 职责、权限与沟通

5.5.1 职责和权限

依据质量管理体系策划识别出的过程、过程顺序及相互作用,建立组织机构,设置部门及岗位,规定部门、岗位的职责、权限以及相互之间的关系。所长要确保:

- a) 所内机构设置协调、职责分工明确、沟通渠道畅通;
- b) 质量管理部门独立行使职权;
- c) 对最终产品质量和质量管理负责;
- d) 顾客能够及时获得我所产品质量问题的信息。

5.5.1.1 所领导和各单位的分工、职责和权限以公文形式予以规定,由所长签发后下发全所进行传达、沟通。质量职责和权限在所质量管理体系文件中规定,通过学习、宣贯、上局域网查询等方式沟通。

5.5.1.2 职责和权限发生变化时,及时以上述方式重新规定和沟通。

5.5.1.3 有关人员的质量职责规定如下:

1) 所长

- a) 确定我所质量方针和目标;批准《质量手册》;
- b) 任命管理者代表协助所长主管全所质量工作;
- c) 其他职责和权限详见本手册 QM5.1 条款、QM5.5.1 条款和 QM8.3 条款。

2) 管理者代表

- a) 确保质量管理体系所需的过程得到建立、实施和保持;
- b) 向所长报告质量管理体系的绩效和任何改进的需求;
- c) 确保在全所提高满足顾客要求的意识。

3) 技术副所长

- a) 负责组织科研项目的审查和论证,保证科研课题和型号项目的质量符合课题任务书、研制任务书、技术协议书或合同的要求;
- b) 领导科研和生产中的技术工作,对技术工作有决策权;
- c) 审批有关设计、工艺、质量评审报告;
- d) 审批技术规范、规则及其它有关的技术文件;
- e) 组织解决研制中的重大技术问题,参与有关质量问题的重大决策。

4) 副总工程师

- a) 协助技术副所长履行上述职责,经技术副所长授权可替代履行上述职责;
- b) 负责主管专业范围内的技术问题。

5) 各主管副所长

- a) 按分工组织实施《质量手册》,开展质量管理活动;

b) 配合管理者代表建立并实施本所的质量管理体系，接受管理者代表对质量管理工作的监督、检查、协调和指导；

c) 处理主管业务范围内的质量问题，对影响质量的相关问题提出改进措施；

d) 负责对口专业的技术及创新工作；

e) 参与有关质量问题的重大决策。

6) **各主管业务机关、各研究室、公司领导和压力管道元件产品技术责任人的职责**见各单位专用程序文件。

7) 质量师（兼有单位质量信息主管职责）

按照分级负责的原则，各单位设质量师一人，对口质量安全处；负责本单位质量管理的日常工作；对本单位的质量工作实施监督；对本单位不合格的纠正和预防措施的实施情况进行跟踪验证。具体职责见各单位专用程序文件。

8) 质量员（部门信息员）

各室、公司行政正职在本单位二级机构（科、部、车间、实验室等）各聘任至少一名质量员，在质量师领导下负责各二级机构的质量管理工作，并根据岗位职责对二级机构的质量工作实施监督。机关各处酌情指定质量员协助质量师工作。具体职责见各单位专用程序文件。

9) 检验（测试）人员

a) 严格执行产品检验依据（各项标准、规范、规程、图纸、工艺和技术文件等）；

b) 建立健全产品检测记录，正确使用量具，避免出现错检、漏检；

c) 检测前应清理样品、图样、工艺文件，对发现的问题及时上报；

d) 填写不合格品审理通知单，报不合格品审理组织处理；

e) 对检验（测试）数据的准确性负责。

10) 计量人员

a) 执行各项计量管理制度、技术法规和检定规程；

b) 建立各类计量器具管理台帐，按期检定计量器具；

c) 正确使用、保管、维修计量器具和测试仪器，确保量值传递准确可靠。

11) 保管员

按规定保管、发放库存物资，作好出入库记录，确保帐、物相符。具体职责见各单位专用程序文件。

12) 内部审核员

a) 在质量安全处的组织下，独立实施内部审核；

b) 负责编制审核计划、检查表，记录审核结果，提出审核报告；

c) 对纠正措施的实施情况跟踪验证。

13) 各类人员

a) 认真学习、理解质量方针和质量目标，并坚决执行；

b) 履行岗位职责，执行《质量手册》和程序文件的各项规定；

c) 有向各级反映质量问题的权力和义务；

d) 具体职责见各单位专用程序文件。

5.5.1.4 有关单位的质量职责

1) 所办公室

所办公室是所领导的办事机构，归口全所综合协调、法律、保密、网络等管理工作。

a) 负责全所的文秘工作；负责全所年度工作总结、工作安排、综合性汇报

材料等有关文字材料的起草工作；负责各类政务信息的收集和报送；

b) 负责党政联席会、所务会和所长办公会的准备工作等，专人负责沟通记录，对会议形成的各项决议、决定、纪要等进行传达、布置并督办；

c) 归口全所法律顾问工作。负责全所重大对外合作事项和重大合同的审核并协助处理经济纠纷及诉讼等有关法律事宜；

d) 归口管理所的保密、国家安全、报备人员因私出国、密码通信等工作及所保密办公室的日常管理工作；

e) 归口全所信息化规划和相关网络系统的管理工作；负责建立知识管理信息化系统，为全所员工提供快捷的沟通、交流和共享平台；

g) 负责所机要文件、其他外来文件的处理和所公文的管理及管理规定的汇编，以及全所大事记、年鉴、所志、地方志等的编撰工作；

h) 归口管理全所外事和智力引进工作；负责全所各类印章、营业执照、所标、注册商标及有关证照的管理工作；

l) 归口全所公共关系管理，负责与上级机关和当地政府的联系；归口全所综合协调工作以及与所驻外单位的行政联络工作；

j) 负责所部重大活动的安排；负责所领导的行政生活和办公室内部车辆的管理；负责所机关的文印、传真和短信平台等相关工作；负责所展厅、会议室等的保障工作，负责全所报刊杂志的征订、分发和信件的收发工作；

k) 完成所领导交办的其它工作。

2) 质量安全处

质量安全处是全所质量、安全管理机构，归口质量、安全、环保等工作。

a) 负责质量管理体系的建立、完善、有效运行及持续改进的管理，组织制定和修订质量工作规划、质量管理目标以及《质量手册》和质量管理体系文件等；

b) 制定年度所质量目标和质量工作计划，并组织在相关层次上建立、分解落实和实施，对年度质量目标执行和完成情况监督检查与考核；

c) 参与科研、生产过程的质量（含检验）监督和控制，参与质量评审、外场服务，组织所级不合格品的审理；

d) 归口军、民品生产用原材料的质量和数量的验证检验；归口产品的出所检验管理，参与产品终检，核发产品合格证。组织产品质量计划、检验大纲的制定与监督实施。负责检验、保管人员的注册、登记、考评工作及检验印章的发放工作；

e) 负责所的质量统计、质量成本、质量信息归口管理等工作；负责相关业务的信息统计、数据分析和报送工作；负责与对口上级机关和地方相关业务部门的联系与协调，协助管理者代表完成对外质量事宜的联系及信息搜集和反馈工作；

f) 组织质量管理体系内审、管理评审，并跟踪纠正和预防措施的实施效果；

g) 归口管理产品取证、认证、工厂认可和体系认证等质量工作，负责与认证公司、质量技术监督部门、军方等外部单位的联络；及时组织整改不符合项，报送整改资料；

h) 负责组织供方能力评定、在用标准清单的修订工作。负责组织编制、发布采购、外包合格供方名单，对供方实施动态管理；

i) 推动全所 6S 管理、QC 小组等群众性质量管理活动，积极开展质量宣传工作，会同劳动人事部门组织质量教育培训；

j) 负责全所环境、职业健康安全二合一体系的建立、完善、有效运行及持续改进的管理工作；负责安全、环保事故的防范及应急预案的制订；负责日常监

督查及预防措施、整改措施的落实等管理工作；

k) 完成所领导交办的其它工作。

3) 科技处

科技处是全所科研管理机构，归口科研、军品研发经营、技术基础等工作。

a) 负责全所科技发展战略研究、规划及科研政策的制订；会同有关部门提出所专业设置与调整方案；

b) 负责全所新材料、新技术、新产品的科研立项、计划及过程技术管理、归档资料技术审查和鉴定、验收等全过程管理工作；负责科研外协的组织管理及科研外包供方的评定；

c) 归口管理全所军品的研发、经营工作；负责组织纵、横向军品的开发、经营并参与技术管理，参与制订军品生产计划及过程管理；归口管理军品生产进口原材料的免税工作；及时向有关单位传递来自顾客的质量信息，并监视和测量军品顾客满意度，形成顾客满意度分析报告；

d) 负责科研过程中各类方案、计划以及技术报告的审查，协调组织有关评审，对科研项目进展情况进行检查和考核；

e) 归口国家标准（含军标、行标）、企业技术标准及船舶材料标准化分技术委员会的技术、计划和三大规范工作的管理，归口管理全所企业管理标准；负责“船舶材料试验验证中心”等四个中心的业务工作，组织完成中心的各项外部质量认证及测试任务；

f) 归口知识管理，建立内部知识共享机制，负责全所知识管理制度的制定、监督执行和协调管理。归口科技成果、知识产权、专利、科技报告、出所论文等技术基础管理工作；

g) 负责国际技术交流、技术合作项目的技术审查与准备工作，协助做好智力引进项目工作；

h) 完成所领导交办的其它工作。

4) 产业开发处

产业开发处是全所科技产业管理机构，归口民品经营、生产管理、工艺创新、产业创新立项、外贸等工作。

a) 负责制订全所科技产业的政策并组织实施；

b) 负责全所民品产业的经营策划与管理工作，归口经营合同和货款回收的管理工作；

c) 归口全所生产管理工作，负责生产过程精细化管理的推进工作；负责生产过程的协调、服务与督察工作，参与协调全所生产资源的使用与配置；

d) 负责组织所级与产品有关的要求的评审和生产工艺评审工作；监视和测量民品顾客满意度，形成顾客满意度分析报告；

e) 归口全所生产用原材料采购、外包、外协以及运输的管理，负责生产外包的审批管理；

f) 归口管理科技产业创新工作，负责工艺技术创新工程的推进工作；归口新产业的培育工作；负责各级政府支持的产业创新及产业化项目立项工作；

g) 归口管理全所外贸工作，负责外贸政策制定、资质申领以及与地方政府商务等部门的对口工作；

h) 负责所商标、品牌的使用和科技产品的对外宣传工作，负责全所经营参展项目的组织实施工作；

i) 归口全所的综合统计工作。负责相关业务的信息统计、数据分析和报送

- a) 负责全所基本建设的规划, 承担基本建设和技术改造等项目论证、方案设计、预决算等的组织实施和监督管理工作, 确保基础设施的建设与维修质量, 为科研生产提供适宜的环境;
- b) 负责组织保障条件和建设专项投入的论证、立项、实施、验收和归档;
- c) 归口全所设备管理, 负责全所设备论证、采购、运行、维修、处置; 负责全所特种设备的对外检验;
- d) 建立设备台账, 对各室的设备管理、维护保养、使用等进行监督、检查和考核;
- e) 负责设备维修外包方能力的评定, 保存评定资料, 确定合格外包方名录, 并实施动态管理; f) 负责全所与质量活动有关的支持性服务的动力能源、通讯(包括水、电、气、暖、电话)的计划、运行和管理; 负责全所节能减排工作;
- g) 完成所领导交办的其它工作。

9) 各研究室(含国防科技重点实验室)、公司的主要业务职能见附录 A。

10) 各研究室、公司在质量管理体系中履行下列职责:

- a) 负责编制本单位的专用(三级)程序文件;
- b) 控制本单位各类文件的编制、收发、更改和管理;
- c) 具体负责与民品顾客有关的过程;
- d) 负责设计和开发控制的具体工作;
- e) 负责采购的具体实施;
- f) 负责识别本单位的外包过程, 分析外包风险, 规定并采取适宜的控制措施;
- g) 按要求管理顾客的财产;
- h) 负责本单位产品标识的管理;
- i) 负责对产品的研制和生产过程的质量实施控制;
- j) 负责监视和测量设备的合理使用、保养和定期报、送检;
- k) 负责对产品的检验和试验状态进行标识、记录及管理;
- l) 负责轻度不合格品的审理和处置;
- m) 负责控制采购产品和产品防护、交付活动的质量;
- n) 负责服务资源配置和实施产品服务。

11) 不合格品审理委员会和不合格品审理小组

- a) 不合格品审理委员会由所有有关单位代表组成, 常设机构在质量安全处, 负责严重不合格品的审理工作;
- b) 不合格品审理小组由各研究室、公司的有关人员组成, 负责本单位出现的轻度不合格品的审理工作。

12) 故障报告分析和纠正措施系统

- a) 故障报告分析和纠正措施系统由管理者代表、不合格品审理组织、质量安全处、质量师、质量员和技术专家(可临时邀请)组成。常设机构在质量安全处, 负责各类故障(包括不合格品、不期望情况)的信息传递、分析, 实施纠正措施;

- b) 各有关单位由质量师负责对本单位出现的各类故障进行分析, 实施纠正措施, 并将相应信息定期向质量安全处传递。

5.5.2 管理者代表

所长在所领导层中指定一名管理者代表, 负责全所的质量管理工作, 无论在其他方面的职责如何, 管理者代表具有以下方面的职责和权限:

- a) 识别质量管理体系所需的过程，确保所需过程的建立、实施和保持；
- b) 与所长沟通，及时报告质量管理体系运行绩效和存在问题，提出改进需求；
- c) 通过策划、组织各类相关活动，如会议、培训、内部刊物交流等，确保全所员工时时处处以顾客为关注焦点，不断提高满足顾客要求的意识；
- d) 负责就质量管理体系有关事宜与外部方进行联络；
- e) 领导质量安全处依据本手册，对全所各单位、各部门和各类人员的质量活动进行指导、监督和考核。

5.5.3 内部沟通

所长要确保本所沟通资源充分，建立适当的沟通过程，各处、室、公司的各级人员通过不同的沟通方式，促使信息的交流和利用，加强彼此间的理解与合作。我所的沟通方式包括：会议、网络、所刊、宣传栏、文件、简报、通报、质量例会、信息单、电话、传真、信函、走访、交谈等方式。

采用适当的方式，使与产品相关的、与管理相关的，特别是与顾客要求、法律法规要求、顾客满意程度、过程运行结果达到预期目标的程度以及产品的符合性等与质量管理体系有效性相关的信息能够及时进行沟通，保证信息能准确、及时传递，有助于质量问题的解决和预防。沟通过程中要注意信息的保密。

各有关单位每两个月至少召开一次内部沟通的会议，以沟通质量等方面的信息，并留下记录。

通过平时的监督检查、内审、外审和管理评审等方式评价沟通方式的有效性，评价其是否有助于质量管理体系有效性的保持和改进。

1.2 诚信制度的建立健全

七二五所以 GB/T19001、GJB9001B 标准为主线，以过程方法为基础，建立了完善的文件化质量、环境和职业健康安全一体化管理体系。为完善质量诚信制度和稳步提高产品质量，七二五所从 2005 年起相继制定了《QG/725-055B 第七二五研究所军品（重要民品）质量承诺制度》、《QG/725-023B 第七二五研究所质量奖惩管理办法》和《QG/725-334B 第七二五研究所军工产品（重要民品）质量责任追究实施细则》等质量诚信管理制度。

2. 质量诚信基础建设

2.1 行政认可

七二五所成立于 1961 年，于 2015 年 10 月换取了三证合一的营业执照，证书编号为 91410307MA3X4HHL0N。

2.2 认证认可

七二五所从上世纪九十年代开始取得了 GB/T19001-ISO9001 质量体系认证证书和 GJB9001 武器装备质量体系认证证书，后经过了换版取证。2001 年 6 月七二五所通过海军第二方认定的审核，进入海军武器装备合格厂商名录；2005 年 4 月通过海军第二方认定换版(GJB9001A-2001)注册审核后，2006 年 6 月颁发新证书；2008 年 1 月通过了总装备部装备承制单位资格审查，成为全军武器装备合格厂商，2013 年 1 月颁发新证书；2007 年又通过了武器装备科研生产许可证延续现场审核，于 2008 年取得国防科工局颁发的武器装备生产许可证。

七二五所“双瑞”品牌系列产品已广泛应用于船舶、海洋、核电、火电、石油、化工、铁路、桥梁、航空、航天、市政建设、环保、医疗、体

育等各个领域，产品远销 20 多个国家和地区。七二五所生产的支座、铁路混凝土桥梁弹性体伸缩缝、板式换热器、过滤器、爆炸复合板、管件、焊丝、阀门、防腐防污涂料、车间底漆、压力容器等先后取得了生产认证。详见表 1。

表 1 主要产品认证统计表

证书	取证时间	证书编号	附件名称
生产许可证管理产品证书	2015 年 6 月	XK18-004-00121	全国工业产品生产许可证（公路桥梁支座）
	2014 年 11 月	XK06-003-00039	全国工业产品生产许可证（泵）
	2014 年 6 月	CRCC10214P11464ROM	铁路产品认证证书（铁路桥梁球型支座）
	2015 年 8 月	CRCC10215P11464ROM-1	铁路产品认证证书（铁路桥梁钢支座 YZM）
	2015 年 8 月	CRCC10215P11464ROM-2	铁路产品认证证书（铁路桥梁盆式支座）
	2015 年 12 月	CRCC10215P11464ROM-3	铁路产品认证证书（铁路混凝土桥梁弹性体伸缩缝）
	2016 年 1 月	CCPC/QC2016-3627/02-0069	交通产品认证证书（盆式支座）
	2016 年 1 月	CCPC/QC2016-3627/02-0070	交通产品认证证书（球型支座）
	2014 年 9 月	WH14W00013	中国船级社工厂认可证书（药芯焊丝）
	2013 年 12 月	WH13T00026	中国船级社型式认可证书（板式换热器）
	2013 年 9 月	WH11W00028_01	中国船级社工厂认可证书（低播焰材料）
	2015 年 3 月	WH14T00019	中国船级社型式认可证书（过滤器）
	2013 年 4 月	BF-B06(H1)-2013	压容委（镍及镍合金-钢爆炸复合板）
	2013 年 4 月	BF-A10(H1)-2013	压容委（不锈钢-钢爆炸复合板）
	2013 年 12 月	AMM-6575	DNV 认可证书（铝钢过渡接头）
	2013 年 10 月	WH11W00025	中国船级社工厂认可证书（焊丝）
	2014 年 9 月	WH14W00021	中国船级社工厂认可证书（管材）
	2013 年 9 月	WH13W00019	中国船级社工厂认可证书（管件）
	2014 年 10 月	6D-1419	API 认可证书（球阀、止回阀）
	2014 年 10 月	609-0091	API 认可证书（B 型蝶阀）
	2014 年 7 月	EC.1282.11140701.LSMPW44	PED 认可证书（铜合金管材管件&钛合金管材管件）

证书	取证时间	证书编号	附件名称
	2013年11月	13-SQ1107513-PDA	ABS 认可证书（铜合金管材）
	2015年12月	954398-3035840-001	ABS 认可证书（焊丝）
	2015年6月	AMM-5594	DNV 认可证书（铜镍 90-10 铸锭）
	2015年5月	WH14W00011	中国船级社工厂认可证书（船舶涂料）
	2015年5月	WH14W00011	中国船级社工厂认可证书（海洋平台涂料）
	2014年10月	SMS.W.11./82604/A.0	BV 认可证书（船舶压载舱漆）
	2011年11月	74386,Suppl.1	GL 认可证书（风电叶片）
特种设备 制造许可 证管理产 品证书	2012年7月	TS2710H86-2016	特种设备制造许可证（压力管道元件）
	2013年8月	TS2210H32-2017	特种设备制造许可证（压力容器）
	2014年11月	TS2210476-2018	特种设备制造许可证（压力容器）
	2016年4月	TS2710G54-2020	特种设备制造许可证（压力管道元件）
	2015年9月	TS221841034-2019	特种设备（压力管道）设计许可证
	2014年12月	TS2210798-2018	特种设备（压力容器）设计许可证

2.3 检验检测能力

七二五所试验测试与计量技术研究中心建有实验室 1.2 万平方米，拥有各类配套齐全、成系列的大型测试设备 800 余台套，在青岛、厦门、三亚等地建有海洋环境实验站（海域面积达 3 万平方海里），专业从事测试与评价技术人员 120 余人（研究员 14 人，高级技术职称 30 余人，中级技术职称 40 余人）。在腐蚀与防护研究、断裂行为研究、失效分析、安全评价等领域拥有学科带头人，检测标准涵盖 GB、GJB、ASTM、ISO、ASME 和 API 等标准。现已建成国家海洋腐蚀与防护重点实验室，国家科技工业自然环境试验站，国家材料环境腐蚀野外科学观测研究站，国家材料海洋环境试验公共服务平台。七二五所制定了《QG/725-356B 第七二五研究所监视和测量设备管理办法》、《QG/725-038D 第七二五研究所仪器设备管理办法》等管理办法对所有在用设备进行监测、计量和维护管理。所有计量器具根

据使用的工艺精度要求分为周期检定、一次性检定和随设备检定。

2.4 质量管理体系建设

七二五所 1990 年根据《军工产品质量管理条例》考核要求，建立了全所的质量体系，并于 1991 年 10 月正式通过了原国防科工委达标考核。为了与国际质量管理标准接轨，全所按照 GB/T19000 和 GJB/Z9000 系列标准的要求，重新建立了适应七二五所科研和生产的军民一体化的质量体系，于 1997 年底，同时通过了中国新时代质量体系认证中心和中国船级社质量认证公司的审核，获得了 GB/T19001-ISO9001 和 GJB/Z9001 质量体系认证证书。2002 年 11 月所的质量管理体系通过 2000 版换版审核，换发了 GB/T19001-ISO9001 和 GJB9001A 质量体系认证证书；2009 年 2 月所的质量管理体系再次通过了 GB/T19001-ISO9001-2008 版标准的换版审核；于 2012 年 4 月再次换发取得了 GJB9001B-2009 武器装备质量体系认证证书。为适应市场的需要和谋求更大的发展，所部下设的五个公司：青岛双瑞防腐防污工程有限公司（青岛分部）于 2004 年 8 月、厦门双瑞船舶涂料有限公司（厦门分部）于 2006 年 2 月、洛阳双瑞精铸钛业有限公司于 2008 年 3 月、洛阳双瑞金属复合材料有限公司和洛阳双瑞特种装备有限公司于 2009 年 2 月分别取得中国新时代质量体系认证中心颁发的 GB/T19001-ISO9001 质量管理体系认证分证书，这些公司中有的又陆续独立取证。

2.5 标准体系建设

七二五所制定《QG/725-024B 第七二五研究所企业技术标准管理办法》、《QG/725-025B 第七二五研究所标准化管理办法》、《QG/725-335B 第七二五研究所产品实现过程标准化管理办法》、《QG/725-014B 第七二五研究所技术档案管理办法》等一系列管理办法，规范产品和管理过程中的标准化

作业。

七二五所在每年一季度通过购买有效标准等方式更新在用标准清单后进行发布，确保在用标准的实效性。现行在用体系管理标准 6 项，通用标准 619 项，产品在用标准 653 项，试验在用标准 1076 项。我所主编和参与编制的国家标准 64 项、国家军用标准 55 项、船舶行业标准 112 项、其他行业标准 4 项。

2.6 计量体系建设

七二五所制定了《QG/725-356B 第七二五研究所监视和测量设备管理办法》、《QG/725-038D 第七二五研究所仪器设备管理办法》等管理办法对所有在用设备进行监测、计量和维护管理。所有计量器具根据使用的工艺精度要求分为周期检定、一次性检定和随设备检定。由独立的试验测试与计量技术研究中心负责全所计量器具的管理，定期发送计量器具送检通知，按照检定标准开展检定工作，若试验测试与计量技术研究中心无相应检测资格的，送往国防系统或国家技术监督系统具备资质的检测中心检测。每件计量器具都配有计量合格证书并张贴有计量标签。每年开展内部审核和质量改进，保证计量管理体系的有效运行。

三、企业质量诚信管理情况

1. 产品设计、原材料或零部件采购、生产和售后过程中的质量诚信管理

1.1 对员工的诚信教育

七二五所每年根据总体策划和基层需求，制定所级教育培训（一级培训）和研究室/公司级教育培训（二级培训），并督促指导下属部门落实员工在岗培训（三级培训）。2015 年完成质量培训 13311 人次，达 4328 学时。

七二五所的特色教育形式有每年年初组织全员签订质量承诺书活动、9

月份开展以质量为主题的“质量月”活动及以质量零缺陷、安全零违章为主题的“双零班组”建设活动进行诚信教育。

在2015年质量月中，组织召开了“我在质量管理活动中的作用”论坛，130余人参与，18人现场演讲，收集质量论文75篇。极大地促进了质量诚信教育的推进，提升了员工的质量意识和质量诚信意识。

1.2 产品设计诚信管理

七二五所产品设计开发按照《QG/725-344B 第七二五研究所产品设计和开发管理办法》、《QG/725-342B 第七二五研究所设计和开发评审管理办法》、《QG/725-337B 第七二五研究所产品实现的策划管理办法》等执行，研发初期进行研制策划，在关键点设置评审点，并按照《QG/725-337B 第七二五研究所风险管理办法》降低设计的风险。试制转化阶段，进行研制总结，发现问题，进行不断改进创新。

七二五所于2011年9月取得了由河南省质量技术监督局颁发的压力管道元件的设计许可证；2012年6月取得了由河南省质量技术监督局颁发的压力容器（D1、D2级）设计许可证；2014年取得了特种设备压力容器（A2级）设计许可证。

1.3 原材料或零部件采购诚信管理

七二五所制定了《QG/725-346B 第七二五研究所采购和外包供方管理办法》和《QG/725-417C 第七二五研究所大宗物资集中采购供方管理办法》，建立对产品采购和外包供方进行合格供方的准入、评价和退出机制，并对合格供方进行适时和年度评价。

七二五所制定《QG/725-347B 第七二五研究所产品采购质量控制管理办法》、《QG/725-348B 第七二五研究所产品外包质量控制办法》，各公司制

定公司级产品采购和产品控制程序对采购、外包的产品进行质量管控。

1.4 生产过程质量诚信管理

七二五所制定《QG/725-027C 第七二五研究所产品生产管理办法》、《QG/725-337B 第七二五研究所产品实现的策划管理办法》、《QG/725-362B 第七二五研究所不合格品管理办法》等 10 余项管理办法和《QP7.5/8 生产和服务提供过程确认控制程序》等过程控制程序对各类产品的生产过程进行标准化管理和控制，分别从人、机、料、法、环、测等 6 个方面对产品生产和加工过程进行记录和监测，推行自检、工序间互检和专检等 3 个层面的产品生产过程质量检验，做到“不制造不合格品、不接受不合格品、不传递不合格品”。

七二五所实施“双零班组”建设，抓基层班组最小组织单位，开展星级班组评比活动；开展合理化建议、质量之星员工评比活动，在车间宣传栏公示并实施物质奖励，不断提升生产过程的质量诚信建设。

1.5 风险监测和应急管理

七二五所制定了《QG/725-336B 第七二五研究所质量信息管理办法》、《QG/725-338B 第七二五研究所质量风险管理办法》、《QG/725-339 第七二五研究所顾客管理办法》、《QG/725-362 第七二五研究所不合格品管理办法》等管理办法明确风险管理的职责、时机、方法等，同时规定了获取、分析、利用和评价顾客满意信息的方法。各研究室（院）、公司、中心编制有《内部控制管理手册》和《内部控制评价手册》等各项标准，建立了较为完整的管理制度标准体系。制定有《QG/725-270C 第七二五研究所应急管理办法》、《QG/725-200A 第七二五研究所安全保密突发事件报告及应急预案处置管理程序》以及各公司、研究室（院）、中心制定有“公司较大以上安全生产

事故应急预案”，“公司安全生产事故应急响应预案”等。每年组织策划进行应急演练，提升员工意识，确保正常生产，保证产品质量。

1.6 产品售后质量诚信管理

七二五所按照产品类别开展产品售后服务，由技术工程人员及专家组成售后服务队伍，免费给予技术支持，进行技术答疑，免费对用户提供技术培训，并向用户提供产品使用、维修、保养等方面的技术资料，免费进行现场安装施工指导。开展顾客管理，建立用户档案，定期及时对客户回访、项目跟踪和信息收集与反馈。

对顾客反映的产品质量问题，承诺 24 小时之内赶到现场，实施归零闭环管理，不断提升顾客满意度。

2. 企业质量社会责任的履行

2.1 安全生产管理

七二五所编制了《环境和职业健康安全管理手册》、64 个职业健康安全管理标准。2010 年职业健康安全体系通过了 GB/T2800 标准认证，2012 年获得机械行业安全生产标准化一级企业称号，2015 年获得军工系统安全生产标准化一级企业称号，所属七个控股公司通过了二级达标工作。七二五所不断落实安全管理责任体系，按照《第七二五研究所科研生产安全责任制》，将安全承诺融入责任书中，切实落实职业健康安全职责和安全承诺。每年开展粉尘作业、受限空间作业、危险化学品管理等专项检查，进行专项整治，及时消除了安全隐患，确保安全储存和使用。实施四级安全隐患排查治理，2015 年排查隐患 3277 项，整改率 100%；启用了电子安全巡检系统，对全所安全风险重点部位实施四级监管，充分发挥技防监控作用，对作业现场的三违和安全隐患进行实时监管，起到了较好的效果；完成了

300 多个作业场所、全部避雷设施的监测并进行了改善。2015 年安全经费投入达到 2700 万元。

2.2 环境保护管理

2010 年环境管理体系通过了 GB/T24001 标准认证，每年开展产业区工业“三废”的监测并不断进行改善。近三年，每年投入 2000 多万元用于更新添置环境治理和改进工艺设备，使烟尘、粉尘排放远远低于国家排放标准要求，实现源头治理和过程消减。七二五所遵守法规要求，无环境违法事件。

2.3 产品质量保证承诺

七二五所严格按照产品标准开展原材料采购，严格产品质量过程控制，开展质量风险分析、监测和应急管理，严格产品质量检验检测，保证交付的产品满足顾客和相关标准的要求。

2.4 劳动保护管理

七二五所根据法规要求，建立了多项劳动保护制度，不雇佣未成年人，保护女工劳动权益，生产过程中按规定按岗位建立了劳保用品档案，并及时方法劳保用品；每年组织员工进行健康及有害工种体检；发放劳保津贴；夏季开展为一线送西瓜、送凉茶等活动。

2.5 质量公益宣传

七二五所注重质量的质量公益宣传工作，通过多种形式进行质量公益宣传。每年参加国内外技术交流和行业展会；每年质量月期间开展“质量公益宣传”活动；对接洛阳市科技局，建立材料公众展，向社会大众普及材料知识；第六研究室（计量检测和测试中心）利用专业知识开展志愿服务，为

群众检测计量器具和维修家电；厦门分部开展“美丽厦门情 大爱惠民心”科技惠民救助活动。

四、企业质量诚信建设绩效

1. 主要产品品牌社会影响力

在坚持自主创新的基础上，七二五所大力推进科技成果转化和高新技术产业化，300多项科研成果填补国内空白或达到国际先进水平，申请专利1000多项，拥有有效授权专利873项，其中发明专利481项。400多项新成果新技术转化应用到国民经济多个领域，核心产品在细分市场均处于国内领先地位，“双瑞”商标获得国家最具竞争力品牌荣誉，并获得省名牌产品10项（河南省9项，山东省1项），获得河南省著名商标，具有良好的品牌影响力。

2. 企业、主要产品质量荣誉

七二五所从2007年开始，实施精益管理、工艺创新和加大自主研发投入“三大工程”建设，2010年开始导入卓越绩效管理模式，努力打造学习型组织，持续改进和创新，不断提升核心竞争力，获得持续稳定的发展。2012年-2014年连续三年获得全国推进卓越绩效模式先进单位，2013年荣获首届中国质量奖提名奖。近三年企业、主要产品质量获奖情况详见表2。

表2 近三年企业、主要产品质量获奖

获奖名称	获奖时间	颁奖部门	获奖说明
中国质量奖提名奖	2013.12	国家质量监督检验检疫总局	以科技驱动为核心的质量管理模式
全国实施卓越绩效模式先进企业	2013.11	中国质量协会	实施卓越绩效模式先进
全国实施卓越绩效模式先进企业特别奖	2014.10	中国质量协会	连续3年荣获先进企业称号
国家级“守合同重信用”	2014.6	国家工商行政管理总局	守合同重信用

获奖名称	获奖时间	颁奖部门	获奖说明
企业			
航母工程建设突出贡献奖	2013.12	总政治部、总装备部、人力资源社会保障部、国防科技工业局	对航母工程建设贡献突出
全国文明单位	2015.2	中央精神文明建设指导委员会	精神文明建设工作表现优异
全国质量管理小组活动优秀企业	2014.9	中国质量协会、中华全国总工会、中华全国妇女联合会、中国科学技术协会	质量管理小组活动表现优秀
全国产品和服务质量诚信标杆企业	2015.3	中国质量检验协会	产品和服务质量诚信表现优异
工会工作先进单位	2015.2	河南省国防邮电工会	工会工作表现优异
高新技术企业	2014.10	河南省科学技术厅、河南省财政厅 河南省国家税务局、河南省地方税务局	拥有核心自主知识产权、持续科研能力较强
河南省百强企业	2013.10	河南省企业联合会、河南省企业家协会	排名第44位
省级企业技术中心	2014.8	河南省发展改革委、财政厅、河南省地税局、郑州海关	拥有核心自主知识产权、持续科研能力较强
河南省著名商标	2012.12	河南省工商行政管理局	产品质量好，品牌知名度高
河南省著名商标	2013.12	河南省工商行政管理局	产品质量好，品牌知名度高
许可管理先进单位	2015.10	河南省国防科工局	制度健全，管理严格，维护武器装备科研生产秩序
科技创新先进单位	2013.12	中国船舶重工集团公司	科研创新能力突出
科技创新先进单位	2014.10	中国船舶重工集团公司	科研创新能力突出
质量管理先进单位	2013.9	中国船舶重工集团公司	质量管理工作表现优异
档案工作考评A级	2015.2	中国船舶重工集团公司	档案管理工作表现优异
中国专利优秀奖	2013.10	国家知识产权局	一种填充聚四氟乙烯复合夹层滑板及其制备方法 专利号：ZL200810231385.7
发明二等奖	2013	中国船舶重工集团公司	高强度船体结构钢用高效铁粉焊条及工艺研究(船重科(2013)1136号)
进步二等奖	2013	中国船舶重工集团公司	新型高效抗氧化、防腐蚀梯度复合涂层技术(船重科(2013)1136号)
进步二等奖	2013	中国船舶重工集团公司	轨道交通道床减振垫的研制(船重科(2013)1136号)
进步三等奖	2013	中国船舶重工集团公司	舰船结构钢双丝气保焊工艺研究(船重科(2013)1136号)

获奖名称	获奖时间	颁奖部门	获奖说明
进步三等奖	2013	中国船舶重工集团公司	舰船结构钢双丝埋弧焊工艺研究(船重科(2013)1136号)
进步三等奖	2013	国家工信部	舰船结构钢双丝埋弧焊工艺研究(工信部军民(2013)470号)
进步二等奖	2013	河南省国防科工局	DN550金属波纹管膨胀节改进研究(豫国科(2013)19号)
进步二等奖	2013	河南省国防科工局	城镇集中供热管网用压力自紧式双重密封补偿器(豫国科(2013)19号)
科技进步二等奖	2013	国家海洋局	电解法船舶压载水处理技术(船重科(2013)1136号)
进步二等奖	2014年	中国船舶重工集团公司	长效防污涂料防污期效快速评价技术(船重科(2014)1107号)
进步二等奖	2014年	中国船舶重工集团公司	XX强度级别军民通用主船体材料舰船应用研究(船重科(2014)1107号)
进步三等奖	2014年	中国船舶重工集团公司	舰用多频谱吸波涂料(船重科(2014)1107号)
进步三等奖	2014年	中国船舶重工集团公司	非金属减振降噪结构技术研究(船重科(2014)1107号)
进步三等奖	2014年	中国船舶重工集团公司	阻燃耐油阻尼材料研究(船重科(2014)1107号)
进步一等奖	2014年	中国船舶重工集团公司	常规QTDQS结构技术演示验证(船重科(2014)1107号)
进步一等奖	2014年	国防科工局	军工材料与构件环境适应性研究及数据库建设(工信部军民(2014)552号)
进步二等奖	2014年	国防科工局	常规QTDQS结构技术演示验证(工信部军民(2014)552号)
进步三等奖	2014年	国防科工局	阻燃耐油阻尼材料研究(工信部军民(2014)552号)
进步一等奖	2014年	中国腐蚀与防护学会	316/625复合管海底管道腐蚀评估与原位修复技术研究
进步一等奖	2015	工业和信息化部	军工材料与构件环境适应性研究及数据库建设
进步二等奖	2015	工业和信息化部	常规潜艇XXX结构技术演示验证
进步三等奖	2015	工业和信息化部	阻燃耐油阻尼材料研究
进步三等奖	2015	中船重工集团	舰船舱内积水部位重防腐涂料研究

3. 主要产品社会信誉度(顾客满意度)

七二五所按照“以顾客价值为中心”指导思想,加强顾客需求的识别,

多渠道聆听顾客声音，强化市场细分和定位。通过对顾客的分级管理，建立和巩固与顾客的合作共赢关系，提升顾客满意度和忠诚度，不断满足顾客需求。顾客满意度调查内容包括产品质量评价、包装、交付、价格、运输、备品备件、服务等七个方面 14 项内容，同时兼顾顾客不同层次进行满意度调查，包括决策层，技术层、经营层、直接用户层面等，每半年调查一次，在问卷回收率达 65% 以上后，按五级量表评价，按项目统计分析。多年来，七二五所的产品和服务均得到客户的认可，多项产品获得免检、最佳供应商、金牌供应商等称号。2015 年，顾客满意度达到 95%。

4. 主要产品市场占有率（市场占有率）

七二五所充分依托材料研制与工艺研究的综合技术优势，依据不同行业不同客户的需求、期望和偏好，按产品在行业的应用进行市场和竞争对手分析，找出产品在行业市场中的定位，进行市场细分。主要产品在细分市场市场占有率详见表 3。

表 3 市场细分（主要部分）

细分角度		市场优势与定位	市场分析	市场占有率
行业	产品			
交通	城市轨道交通附件	依托强大的技术研发能力、球型支座产品的性能优点以及在桥梁支座行业内的业绩，已形成较强的市场竞争力。	2011 年中国已超过美国成为全球最大的轨道交通市场，未来国内铁路建设仍将以城际轨道为建设重点之一。至 2015 年我国将有超过 17000 公里的轨道交通线路投入运营。市场前景广阔。	23.21%
	铁路桥梁支座	设计研发能力处于国际领先水平。根据市场变化不断更新设计理念，提高产品性能，保持行业的龙头地位	虽然国内四纵四横铁路骨干网基本建成，但按照规划，仍有 8000 公里左右的高铁线路需要建设，尤其是中西部地区的高铁建设。且随着国家强力推动高铁技术走出国门，铁路建设市场仍将潜力巨大。	25.6%
	复合材料疏散平台	技术可靠，质量过硬，拥有较多的市场运营业绩，可满足不同客户需求。	城市轨道交通安全性逐步得到重视，市场需求逐渐增大，但是生产厂家也逐渐增多，竞争加剧。	30%

细分角度		市场优势与定位	市场分析	市场占有率
行业	产品			
	轨道减振器系列产品	七二五所拥有 GJ-III2 型等自主知识产权的专利产品；借助全国“千人计划”专家优势产品竞争力得到提升，新产品开发得到了发展。	随着国家轨道交通建设的加速，“十二五”将迎来轨道减振系列制品的高速发展期，轨道减振制品也将朝着高性能、高端技术发展，并呈现出大量需求的态势，但是多家小型私营企业迅速成立，凭借价格优势抢占市场，对原有市场形成冲击。	35%
化工	特种金属铸件	随着国内技术人员对双相不锈钢认识度的加深，国内双相产品型材和铸锻件配套生产厂家和生产技术的日益成熟，应用领域不断增加，市场在逐步增加。	面对国际金融危机与快速发展的亚太区域经济形势，国际知名泵阀公司纷纷调整策略，采购重心转移直接在亚太区域进行国际化采购，市场规模不断扩大，“十二五”末中国不锈钢水泵市场将达到 20~30 亿元。强耐蚀不锈钢、低磁钢、高强韧钢（785MPa 级焊接钢等）主要应用于国内船厂的关键装备，船用核级不锈钢用于反应堆内，低合金耐蚀钢已应用于建筑结构铸钢节点产品上。随着国内高端装备的发展，对，预计该部分市场可持续增长。	15%
	金属爆炸复合板	拥有七二五所的整体技术优势，创新能力较强。随着规模扩大、知名度提高、继续保持优势，确保行业第一方阵的地位。	金属复合材料在炼油、化工、火电、水电、核电、造船、冶金等行业需求不断增加。但是近年来出现区域饱和并且整体利润不高，产能也需要提高。	30%
石化	金属波纹管膨胀节	炼油化工方面由于我公司产品市场认可度高机会相对较多；城市供热方面主要是高端市场北京、天津热网；其他中小城市考虑价格方面劣势相对机会较少。	北京天津供热方面主要是业主现在也开始重视性价比。其他中小城市供热由于产品定位和设计理念不同，我所产品基本没有竞争力。	73%
体育	高尔夫球头	国际领先水平，在业界有很好的口碑。东莞公司的成立，地理上更接近客户，与客户联系更加紧密。	市场萎缩，竞争对手恶意的降价竞争，市场对超薄、超轻铸件的需求，我方仍存在技术壁垒待突破。	30%
有色金属	海绵钛	高起点的海绵钛-钛铸锭-钛加工材-钛合金制品这一完整的产业链符合产业结构调整发展方向，将迎来难得的快速发展机遇。产能继续扩大，为提高产品市场竞争力提供了更有利基础。	钛行业正逐渐走出低谷。民用钛需求包括化工、冶金、电力、制盐等行业有望回升，从而推动钛行业复苏。此外，我国的大飞机计划、嫦娥工程、轨道站计划、核电站计划、海洋工程（舰船制造、海洋石油开采、海水淡化）以及持续发展的国民经济都对钛及其合金材料提出了更高的质量和数量要求。随着其它企业全流程生产启用，竞争优势正在弱化。	23%
新能源	2MW 风电叶片	通过对引进国际先进的 2MW 风电叶片外形与结构设计的消化吸收，形成自主研发材料配方体系和成型工艺技术，形成系列化产品，2MW 级风电叶片已是全国龙头企业。	我国风电产业发展空间大，近来市场需求趋于多元化，我们的产品只局限在 2MW，比较单一。需要不断扩大产品系列，开拓新的市场。	30%

细分角度		市场优势与定位	市场分析	市场占有率
行业	产品			
涂料	船舶涂料	拥有国字号和军方的背景；具有充足的产品研发渠道和完善的研发条件；七二五所防腐的综合能力；作为重工股份的成员，具有优越的市场资源。	开展 725-E47 无机硅酸锌车间底漆与国内、国际船舶涂料知名品牌厂家主涂层的兼容性试验，配套性良好，目前已取得一系列的 PSPC 兼容证书，已在国内多个船厂使用。	10%
军品	钛合金结构件	材料研发体系完备，钛合金材料研制、加工设备先进。承担完成多项国家重点军工项目，军品竞优多项第一。	制造技术稳定、质量有保障。随着海军装备发展需求，各类军辅船，舰和艇的换装、新建对产品需求量增加，市场容量不断扩大。同时正在进入航空、航天市场。	40%

结 语

“质量第一，诚信为本”是七二五所始终保持的质量诚信精神，我们将一如既往地遵纪守法、诚信经营，持续推行卓越绩效管理模式，不断地提高质量管理水平和产品实物质量水平，不断提高顾客的满意和相关方的满意，将质量诚信管理工作推向更高的台阶。