



安德森热能科技(苏州)有限责任公司
Anderson Thermal Solutions (Suzhou) Co., LTD

中国（江苏）自贸区苏州片区，苏州工业
园区岸芷街 39 号 2 幢

电话：0512-6592 4663 传真：0512-65924693
网址：www.andtecs.com

文件编号：	ATS-GEN-001
主题：	企业质量信用报告
版本：	V1.0
制定：	陈宏超
审核：	龚萍
批准：	代森伟

企业质量信用报告

安德森热能科技(苏州)有限责任公司

二〇二六年一月

目录

前言.....	1
一、编制说明.....	2
二、高层致辞.....	3
三、企业简介.....	5
报告正文.....	6
四、企业质量理念.....	
五、企业质量管理.....	
1、质量管理机构.....	
2、质量管理体系.....	
3、质量安全管理风险.....	
六、质量诚信管理.....	
1、质量承诺.....	
2、运作管理.....	
3、营销管理.....	
七、质量管理基础.....	
1、标准管理.....	
2、计量管理.....	
3、认证管理.....	
4、检验检测管理.....	
八、产品质量责任.....	
1、产品质量水平.....	
2、产品售后责任.....	
3、企业社会责任.....	
4、质量信用记录.....	
结束语.....	

前 言

编 制 说 明

安德森热能科技（苏州）有限责任公司为履行产品质量主体责任，提高企业质量诚信意识和质量法制意识，推动社会公众监督，成立了《企业质量信用报告》编制小组，由公司董事长代森伟任组长，公司总经理任转波副组长，负责编制报告及实施落实工作。

- 1、报告内容客观性声明：安德森热能科技（苏州）有限责任公司《企业质量信用报告》是本着客观、公正的态度进行编写，报告内容真实、有效，符合企业实际情况，报告内容包括了企业质量理念、企业质量管理、质量诚信管理、质量管理基础、产品质量责任等方面的理念和制度及措施等，定期公布，以接受社会的监督指导。
- 2、报告组织范围：安德森热能科技（苏州）有限责任公司所有生产经营活动。
- 3、报告时间范围：2025 年 1 月至 2025 年 12 月。
- 4、报告发布周期：本报告为年度报告，下次发布日期 2027 年 1 月。
- 5、报告数据说明：本报告所有数据均来自公司实际情况或调查数据

高层致辞：

质量是企业的生命，信用是发展的基石”。在工业燃烧系统这一专业领域，我们深知肩上责任之重。每一台设备都关联着客户的安全生产、能源效率与环保合规，每一份订单都承载着市场对我们的信任与期待。因此，自公司创立之初，我们便将“质量为先、信誉为魂、客户为本、追求卓越”的核心价值观深植于企业发展的血脉之中。

公司全面导入并持续优化国际先进的质量管理体系，覆盖从研发设计、原材料采购、生产制造、检验检测到安装调试、售后服务的全生命周期。我们投资引进了先进的制造与检测设备，建立了高标准的产品实验室，确保每一道工序、每一个部件都处于严格受控状态。通过全员、全过程、全方位的质量管控，我们致力于实现产品“零缺陷”交付。

公司严格遵守《产品质量法》的相关质量法律法规，始终以国家标准、行业标准来控制自己的产品，健全产品质量管理、服务追溯体系，依法承担质量损害赔偿。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高和升华，大力营造和创建质量诚信工作氛围和体系，不断努力提升公司产品的使用性能，切实服务用户。

“言必信，行必果”。我们对客户坦诚相待，严格履行合同约定，提供真实准确的产品信息与性能数据。我们与供应商建立长期、稳定、互信的合作关系，共同保障产业链质量水平。我们主动向社会披露质量信息，自觉接受政府监管、行业监督与公众评议。对于任何质量反馈与建议，我们都将认真倾听、迅速响应、及时改进，将客户的满意度作为衡量我们工作的最终标准。

企业简介

安德森热能科技（苏州）有限责任公司成立于 2015 年，致力于提供先进热能解决方案。

公司以安全、可靠、节能、环保为宗旨，设计和生产成套工业燃烧系统，并提供相应的设计咨询和专业的技术服务。公司专注于低氮和纯氧燃烧器的研发和设计，目前拥有专利技术以及产品 70 余项。公司产品远销德国、意大利、俄罗斯、澳大利亚、印度、越南、印尼、泰国、乌兹别克斯坦、土耳其、哥伦比亚、尼日利亚、美国等国家，年销售额近亿元，广泛应用于玻璃、有色金属、钢铁、汽车涂装、食品、建材等工业加热领域。

目前企业荣获《江苏省专精特新企业》、《国家高新技术企业》、《江苏省民营科技企业》、《苏州市最佳雇主》、《江苏省质量信用 A 级企业》、《国家级氢气燃烧科技攻关企业》。

设立有《江苏省外国专家工作室》、《苏州市外国专家工作室》、《省级热能工程技术研发中心》、《苏州市燃烧工程技术研发中心》、《苏州大学硕士研究生实践基地》

和诸多高校建立校企合作，定期和行业知名教授交流，始终保持企业在专利研究，技术上的不断进步，合作院校包括上海交通大学机械与动力工程学院，南京理工大学化工学院，南昌航空大学材料工程学院，相关的先进实验室的资源共享。

截止到 2023 年底，公司累计申请发明专利 33 项，新型实用专利 46 项。

质量信用报告

一、企业质量理念

企业的质量方针理念是“创新发展，追求卓越，质量至上，用心服务”。“质量为本，不断创新、追求卓越，污染预防、节能降耗，遵规守法、持续改进。我们的质量理念是一个有机的整体，它贯穿于战略、运营和文化各个层面，质量是设计和制造出来的，而非仅靠检验。我们建立并持续优化覆盖市场调研、研发设计、供应链管理、生产制造、检验测试、安装调试、售后服务 的全过程、螺旋式上升的质量管理体系。

建立完善的客户沟通与反馈机制，将客户的声音（VOC）转化为质量改进的直接输入，确保我们的产品与服务始终贴近市场、引领需求。

在战略层面，质量目标是公司最高战略目标的重要组成部分。

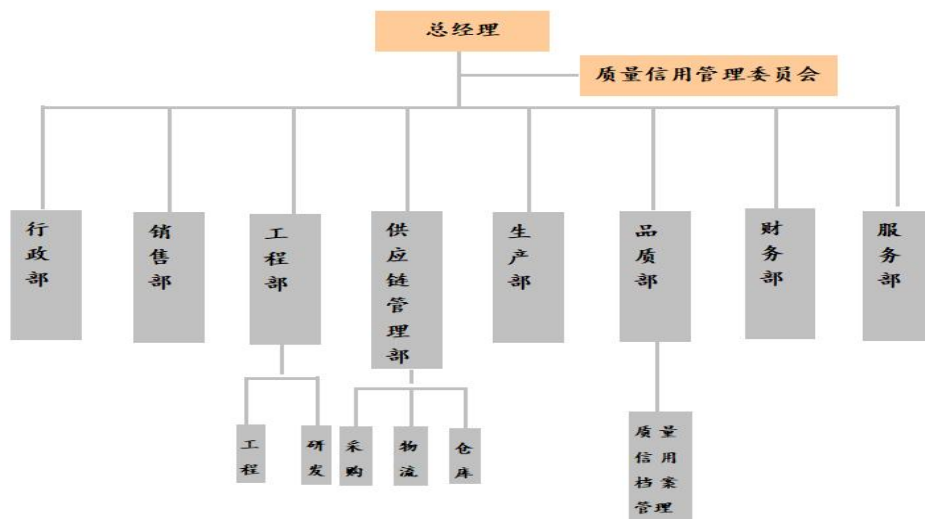
在制度层面，通过明确的岗位质量职责、严格的绩效考核与激励制度，确保理念落地。

在行为层面，通过常态化的质量培训、技能比武、“质量月”等活动，使“质量第一”成为每一位员工内化于心、外化于行的自觉行动。

二、企业质量管理

1、质量管理机构

1.1 公司架构



1.2 责任权限

最高管理层职责：

- 1.负责质量/环境/职业健康安全体系的策划，负责公开的环境和安全设计过程承诺，遵守环境保护和安全设计过程的法律法规，制定质量、环境和职业健康安全方针，并签署批准、颁布质量、环境、职业健康安全方针；负责质量/环境/职业健康安全体系的管理评审工作；
- 2.任命管理者代表，负责确定公司的组织结构及各部门负责人的职责；
- 3.负责批准《管理手册》、“环境/职业健康安全目标、指标和管理方案”和“培训计划”；
- 4.确保提供建立、实施并保持质量环境和职业健康安全管理体系所必要的资源；
- 5.负责特殊合同的批准和签订，批准分/承包方的定点、扩点、撤点和恢复，批准《合格供应商名录》；
- 6.对公司产品质量全面负责，对重大的批不合格品做出处置

管理者代表职责：

- 1.负责质量环境和职业健康安全管理体系建立、实施和保持的具体事宜，向总经理报告运行情况，并提出改进的建议；

2.负责促进全体员工形成满足顾客要求的意识；

3.负责质量环境和职业健康安全管理体系文件发放范围及程序文件的批准，《质量环境职业健康安全管理体系手册》的审核；

4.负责质量目标、环境和职业健康安全目标、指标和管理方案的审核和组织实施；

5.责选定审核组长和审核员，组织编写和审批内部审核计划；

6.批准顾客满意度调查表或调查方案；

7.组织并参加管理评审，向总经理或总经理特别助理/顾问汇报质量环境和职业健康安全管理体系的运行情况，并提出改进建议；

8.就质量环境和职业健康安全体系有关事宜与第三方认证机构进行沟通和联络

行政部：

1.协助总经理和管理者代表，建立、实施、保持和持续改进公司管理体系，负责质量、环境、职业健康安全管理体系文件化信息的编制、实施和管理，并具体负责公司管理体系有关事宜的对外联络；

2.在总经理的领导下，公司实施公司内部审核活动和管理评审活动，收集整理相关资料，并负责督办、检查各部门对上级指示和会议决议的贯彻执行；

3.协助总经理，建设公司企业文化，公司实施公司各项活动，负责公司内外部信息交流和信息传递工作，并负责公司日常文件、文书和外来文件的管理和归档；

4.在总经理的领导下，掌握和执行国家有关方针、政策和法律、法规，编制岗位职责和用工要求，掌握和调配公司人力资源的配备和使用，科学合理的公司调度公司人力资源，并负责公司劳动人事考勤和公司人事档案的管理和办理；

5.负责公司员工能力获得、意识培训活动的策划、实施并进行效果验证和评价；

6.负责公司基础设施设施的管理工作，做好日常维护保养；负责公司工作环境的管理和控制；

7.在总经理的领导下，全面负责公司的采购工作和外部供应商的管理，制定采购计划及采购的实施，选择评定及评价供方的业绩，确保供方的合法性，确认及终止合格供方，并负责建立健全合格供方目录和档案，对供方实施动态管理；

8.负责按合同和计划实施采购，对采购的产品的质量负责，并做好采购统计工作；

9.负责公司环境因素和危险源的辨识和评价；

10.公司编制法律法规清单及评审，关注公司相关法律法规的变化，做好相关法律法规管理工作；

11.负责公司对内和对外交流沟通的事宜，做好相关方的管理工作；

12.负责贯彻落实公司环境、职业健康安全政策和方案，监督各部门环境/职业健康安全方案的执行落实；

13.负责应急预案的制定和实施，应急物资的巡查点检；负责定期公司应急演练，公司安全教育工作。

14.负责公司数据收集范围的确定、分析评价方法应用，公司实施数据和信息的收集、分析和评价；负责检查监督有关纠正措施的实施；

15.完成公司领导临时交办的其他工作。

工程部：

1.参与研发项目的商务洽谈，促成咨询合作；

2.组织和参与客户的日常交流及业务访谈，了解业务问题和需求，提出解决方法；

3.对客户的问题进行诊断分析，提供咨询方案和建议；

4.与客户进行充分沟通，正确、清晰、全面地了解客户需求，依据客户需求设计方案，将设计思路和工作成果清晰地传达给客户；

5.组织实施和完成研发项目，实现专业领域的知识创新。

6.负责本部门的识别出环境因素、危险源和环境、职业健康安全影响并控制工作；

7.负责本部门的质量目标及指标的完成。

生产部：

1.生产设备的管理、维护、安装、保养；

2.维护所需设备的验收；

3.解决生产过程的问题对计划进度的影响，确保计划完成；

4.负责完成产品生产计划；

5. 协助工程部解决顾客投诉;
6. 监督安装、维护、保养生产效率与改善, 督促 5S 管理与安全生产;
7. 按体系文件规定, 严格过程的监视和测量工作, 确保过程在受控状态下进行及过程的确认。
8. 负责对本部门各项工作中产生的生活废水等其它环境活动进行控制。
9. 负责本部门环境因素、危险源识别更新管理, 评价出本部门重要环境因素及不可接受风险。
10. 负责公司适用的环境、安全相关法律法规及相关要求的收集。

品质部:

1. 负责产品的监视和测量;
2. 负责不合格品的评审和处理;
3. 负责检测设备的管理和定期的检定。
4. 负责对本部门各项工作中产生的生活废水等其它环境活动进行控制。
5. 负责本部门环境因素、危险源识别更新管理, 评价出本部门重要环境因素及不可接受风险。
6. 负责公司适用的环境、安全相关法律法规及相关要求的收集。
7. 协助总经理和管理者代表, 建立、实施、保持和持续改进公司管理体系, 负责质量、环境、职业健康安全管理体系文件化信息的编制、实施和管理, 并具体负责公司管理体系有关事宜的对外联络;
8. 在总经理的领导下, 公司实施公司内部审核活动和管理评审活动, 收集整理相关资料, 并负责督办、检查各部门对上级指示和会议决议的贯彻执行;

销售部

1. 在总经理的领导下, 全面负责公司的市场和销售工作, 在信息收集和分析的基础上, 提出合理化建议, 并负责建立健全客户档案, 掌握客户信用, 提出客户等级意见, 密切与客户保持联系, 定期和不定期拜访重点客户, 巩固开拓市场, 提高市场占有率;
2. 公司对顾客产品和服务要求的评审, 合同订单的确认, 及时传递客户信息, 提供售前和售后服务;
3. 负责收集分析顾客满意信息, 接受并妥善处理客户抱怨;

4.参与环境因素和危险源的辨识和评审工作，参与应急演练；负责落实本部门环境及职业健康安全措施的落实。

5.完成公司领导临时交办的其他工作。

供应链管理部：

1.负责组织合格供方的评定、建立合格供方目录和档案，对合格供方实施动态管理。

2.负责采购计划制定及采购的实施。

3.负责产品防护。

4.负责相关方的环境运行控制。

5.参与公司环境和职业健康安全管理体系的运行。

6.负责本部门环境因素、危险源识别更新管理，评价出本部门重要环境因素及不可接受风险。

7.负责公司适用的环境、安全相关法律法规及相关要求的收集。

财务部

8.负责制定公司财务管理制度，并组织实施和修订，对财务部及下属机构进行财务检查和监督；

9.负责公司日常财务业务及会计核算工作；

10.定期编制报表及作出经济分析报告，及时反映公司的财务状况；

11.定期作出财务分析，为管理体系的正常运行提供财力保障；

12.根据环境、职业健康安全改善的需要做好资金的投入规划工作,以免影响公司的环境改善工作；

13.配合和支持其他部门，确保环境安全目标指标管理方案的顺利实施；

14.负责组织本部门管辖所有区域的环境因素和危险源的识别和风险评价工作；

15.按照国家有关法律法规定期缴纳环境方面相关的费用并保留好相应的凭证。

服务部：

1.负责燃烧设备现场的安装指导、调试、故障处理工作。

2.负责服务订单的完成工作，提供售后服务；

3.协助负责收集分析顾客满意信息，接受并妥善处理客户抱怨；对公司整体提出建议和意见。

2、质量管理体系：

公司采用 GB/T19001-2016 idt ISO9001:2015 《质量管理体系 要求》， GB/T 24001-2016 idt ISO14001： 2015 《环境管理体系 要求及使用指南》、GB/T45001-2020/ISO45001： 2018 《职业健康安全管理体系 要求及使用指南》

质量方针:创新发展，追求卓越，质量至上，用心服务。

环境、职业健康安全方针：守法诚信，保护环境，预防污染，以人为本，持续改善。

质量环境职业健康安全目标：

质量总目标:

- 1、顾客满意度 ≥ 95 分
- 2、产品一次交验合格率 $\geq 90\%$

环境与职业健康安全总目标：

- 1、火灾事故 0 起
- 2、重大伤亡事故 0 起
- 3、固废合规处置率 100%

3、质量安全风险监测：

在监视质量体系有效运行的同时，公司加强了对实物质量的监督抽查力度，成立了“产品质量抽查小组”，每天对已交库的产品详细抽查，发现问题及时责令限期整改，保证了“产品出厂合格率达 100%”的质量诚信目标的实现。针对产品销售的实际情况，公司开始在全国大中型城市设办事处试点，可在第一时间对用户出现的问题进行处理，做到 24 小时到达作业现场。

公司非常注重客户对产品的满意程度，产品交付后，公司会通过各种方式征集客户对产品质量的意见和投诉，妥善处理顾客抱怨，并根据情况及时改进，以取得顾客的持续满意。客户对产品的意见或投诉，可以通过公司的满意度调查表或者直接拨打公司的销售热线进行相关事宜的确定与沟通。公司会通过收集到的顾客信息反馈，确定顾客对产品服务的满意程度，及时进行统计分析，确定顾客的需求和期望以及公司改进方面的措施。

公司建立了重大质量安全应急预案，成立了以总经理为组长的产品重大安全事故领导小组，规范和指导应急处理工作，有效预防、积极应对、及时控制产品安全或质量事故，高效组织应急补救工作，最大限度地减少安全质量问题事件的危害，保障消费者的权益，降低公司损失，确保产品出现重大问题时得到及时有效的处理。

三、质量诚信管理

1.质量承诺：

为了履行最高管理者对顾客和相关方的承诺，实现管理方针和目标，公司管理层及各部门做出下列承诺。

公司管理层：

在体系管理方面遵照“以顾客及相关方为导向”的经营思路，在本公司管理工作的各个环节中得到运用，通过以下活动，对其建立、实施和改进质量/环境/职业健康安全管理体系并持续改进其有效性的承诺提供证据：

——在企业内部传达满足顾客和法律法规要求的重要性；

——制定质量方针、环境方针和职业健康安全方针；

——确保质量目标、环境目标和职业健康安全方针的制定；

——进行管理评审；

——确保质量/安全/职业健康管理体系所需资源的配置和获得。在销售经营活动中，严格遵守当地政府的法律法规和其他要求，始终坚持“以人为本、科学发展”的经营理念。在任何情况下，公司均不会以牺牲人的生命、社会公众的利益和损害环境为代价 换取经济利益。公司将健康、安全和环境作为整个销售经营活动的一部分，在决策、部署销售经营 活动中的事项时：

——首先考虑环境和职业健康安全的要求，优先安排这方面的事宜；

——持续保障环境和职业健康安全的投入，提供必需的资源；

——持续治理事故隐患，为销售经营活动提供合格的安全销售条件；

——全面开展风险管理，及时识别作业场所和活动中的环境因素和危险源，将风险控制在可接受的程度；

——创造良好的文化氛围，鼓励所有员工参与环境和职业健康安全活动，奖励表现突出的员工，并将其作为员工晋升的重要依据之一。

——全面推行环境和职业健康安全管理体系，持续提高管理绩效。

各部门领导：

——确保《管理体系手册》的内容在本部门得以坚决贯彻执行。

——确保分管管理职能工作正常运转，以保证本公司质量/环境/职业健康安全管理体系有效运行，并得到不断改进。

——定期公司、参加环境和职业健康安全检查，留存检查、审核记录；

——通过常态化的安全经验分享活动，将事故事件案例作为一种资源，在员工中分享；

——确保员工的行为得到规范，防止和杜绝三违现象，监督和要求本部门员工严格遵守：

——严禁违反操作规程操作；严禁无票证从事危险作业；严禁脱岗、睡岗和酒后上岗；严禁违章指挥、强令他人违章作业。

公司所有员工：

按管理体系要求执行，在有如下情况时有权拒绝作业：

——布置的工作任务与国家法律法规及公司管理体系要求相抵触时；

——实际的操作方法与规定的操作程序相抵触时；

——对确认的风险未采取有效控制措施。

——发生违章指挥、强令冒险作业时。

——以顾客为关注焦点：公司贯彻以顾客和相关方为关注焦点的经营理念，以过程方法建立、实施、管理本公司各项工作，通过公司内部的体系管理，落实每个岗位对自己的顾客的责任；通过按照本公司质量/环境/职业健康安全体系文件运行，开展以顾客和相关方为聚集点的持续改进活动，同时使供方认同我们的价值取向，以顾客和相关方为关注焦点，共同开展持续的改进，使本公司的产品质量达到和超过顾客要求、环境/职业健康安全达到相关方满意；通过以顾客满意为核心的售后服务，增强顾客满意，培养企业的忠诚用户，使企业和顾客都能得到最大的效益。

四、质量管理基础

1.标准管理

面对近些年国内外市场的激烈竞争，我公司严格按照国标及行业标准进行生产管理及质量控制。从产品原材料采购、生产加工及试验、售后服务这的生产管理上，公司秉承“创新发展，追求卓越，质量至上，用心服务。守法诚信，保护环境，预防污染，以人为本，持续改善。”的质量方针，严格控制生产流程每道工序，确保产品质量符合过内外标准，提高了公司的管理水平及产品质量，得到了广大国内、外客户的充分认可

2. 计量管理

企业建立完善的监视和测量设备控制程序，目前拥有检测、计量的设备仪器 40 余台套，如松下氩弧焊机、燃烧试验测试炉、密封测试装置、千分尺、卡尺、水平测试仪、可燃性测试仪等，设备精度及准确性能满足公司产的监视和测量。

3、认证管理：

企业通过了质量管理、职业健康管理、环境管理体系、特种设备生产制造管理体系等认证。

4、检验检测管理：

公司建立了检测设备台账，对检测仪器、设备制定了相应的保养计划，并定期 进行鉴定。检验设备的使用人员必须经过专业培训，考核合格后方可上岗。加强质量监督队伍建设，加强对监督人员的教育和培养，不断提高其素质，完善监督手段，提高质量改进能力，增强其权威性和有效性。

五、产品质量责任

1、产品质量水平：

1.1 质量承诺：

我公司生产的产品从设计、生产、检测到产品包装，运输及售后服务各环节，产品质量严格按照国标、行标要求进行出厂检验，不合格产品决不出厂。不定期邀请有关专家来公司监督、指导工作，严把质量关。

产品设计：我公司不断投入研发费用，在低氮燃烧，节能环保上对产品进行技术创新升级，连续两年增加研发分别增加 15.5%和 16%成本，不断提高品牌影响力和产品升级，

原料采购：为确保原材料质量，我公司均在严格评审的合格供方采购。进厂原材料经检验合格后方能入库，确保入库合格率达到 100%。

生产：为确保产品质量，对生产各环节严格进行控制，工装过程中实行质量跟踪卡制度，当产品质量出现质量问题时可追溯班组和个人，并及时采取纠正和预防措施。

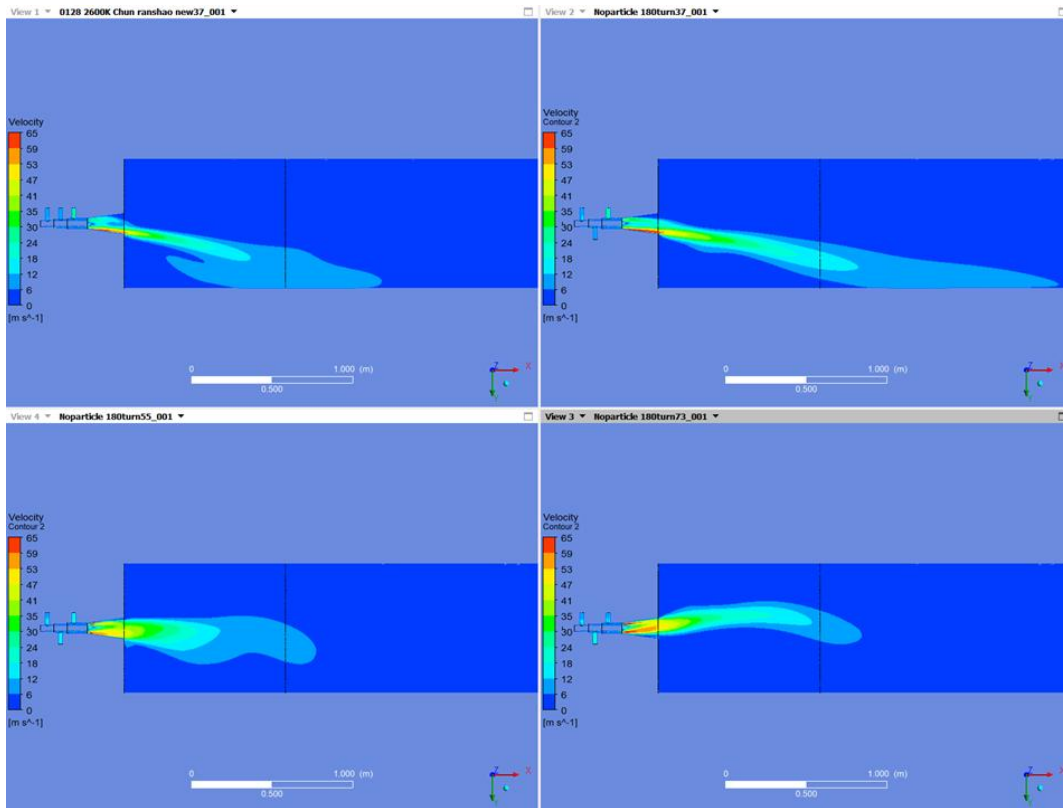
检验：公司对产品的检验进行严格控制，确保未经检验的产品不投入使用和出厂。由质检部的技术人员，对产品生产过程中的工序及成品严格按照产品的技术条款，设计图纸和有关标准及质量规格进行质量检公司产品从设计研发、生产检验，原材料、零配件采购等方面参数指标均符合国家、行业相关标准要求，建立了产品的监视和测量程序，确保产品质量过关。

不合格品的控制：不合格品的控制我公司实行三检制度（自检、互检、专检），以防止不合格。采取有效的纠正和预防措施，消除实际和潜在的不合格因素，防止类似质量问题发生。

包装与运输：对产品成型过程中影响质量的搬运、包装和交付各环节进行控制，以防产品损坏，在产品最终验收合格后根据所签合同的运输方式及有关要求，对产品进行包装和防护，确保完好无损地将产品运输到目的地。

1.2 产品质量水平

近年来，公司主导工业燃烧系统设备制品的销售业绩与产品各项指标均保持高水平，海外订单不断拓展，产品指标持续处于行业领先水平，在产品设计上，通过专业的模拟软件和数学建模，对燃烧器的燃烧状况进行模拟，达到最好的燃烧效果下，提高能源利用效率，以及炉膛的使用寿命，使产品更安全、节能、高效、稳定，具体见下图模拟指标：



1.3 售后服务质量水平

公司已满足顾客需求为起始出发点，深知顾客满意是提升公司业绩，促进公司发展的必要条件，不断追求顾客满意的提升，公司每年通过业务员走访客户活动、电话、邮件等形式进行顾客满意度调查跟踪，近三年客户满意度情况如下表所示：

指标	2023 年	2024 年	2025 年
顾客满意度 (%)	96	96	96.67
目标值 (%)	95	95	95

公司建立了规范的投诉处理机制，带动各级员工积极主动地应对顾客的投诉，通过各种监测程序确保员工遵照执行。对接到的顾客投诉、意见及建议及时进行记录、分类、传递、处理、反馈，填写《顾客意见反馈单》，并由市场部、质管部进行处理、裁决。

2. 产品售后责任

2.1 销售人员不定期走访重点客户，听取客户意见和产品需求、技术人员了解客户现场设计需求，售后服务人员做好售后安排，搜集客户现场问题记录，公司定期举行会议，听取对产品、服务方面的意见。

2.2 售后服务流程

2.2.1 得到提交方式：邮件、微信、电话（邮件为必选项）的需求时，及时提交服务需求，包括但不限于：合同号、服务内容、现场地址、联系人。

2.2.2 服务经理：与客户确认现场状态、服务内容、现场 PPE 要求；安排服务人员、日程。电子邮件形式通知销售、服务、工程设计人员。

2.2.3 服务人员联系客户现场联系人，24 小时之内到达客户现场进行服务。

2.3 产品质量投诉

一旦有客户对产品质量有投诉，任何部门需第一时间通知销售经理和总经理，由销售统一沟通渠道，销售立即和客户核实问题，如由于部件故障，立即和服务工程师联系，确认通过电话支持，能否解决问题。处理客户质量/问题投诉必须尽快完成，以下是必须采取行动的最低要求：

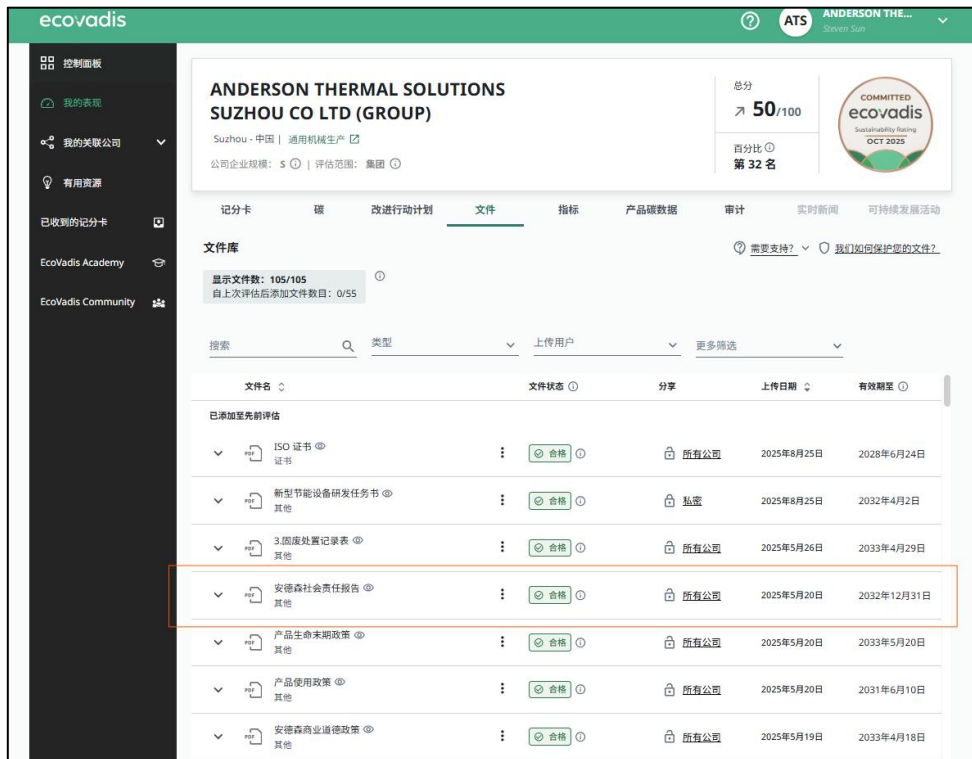
1	4 小时内，了解清楚客户问题，并电话沟通解决方案
2	8 小时内做出判断是否需要更换部件
3	新部件必须在 8 小时内寄出或采购
4	客户需要现场服务，则 24 小时内需要到达。

完成整改报告单，定期回访客户，并填写客户满意度调查表。

3 企业社会责任

长期以来公司注重企业社会责任，加强并配合政企合作监督，导入 ISO9001、ISO14001、ISO45001 管理体系，并有效运行。重视职工的职业健康与安全，每年都会为公司所有员工定期安排福利体检，建立并开展安全教育，做好车间等场所的安全巡查，保障安全。

公司关注 ESG 发展，在节能减排，生态环境保护不断做出努力，以下是公司通过第三方平台公布的 ESG 相关指标



4 质量信用体系

自成立以来，安德森热能科技（苏州）有限责任公司始终以“诚信立企、质量为本”为核心经营理念，严格遵循国家质量法规与行业标准，建立并有效运行覆盖研发、采购、生产、检验、售后全流程的质量管理体系。

在质量信用建设中，公司无重大质量事故、产品召回、行政处罚等不良记录，多次通过国家/行业质量抽检，核心产品质量指标稳定达标；积极履行质量承诺，建立客户质量反馈快速响应机制，客户满意度持续保持在 96% 以上，连续获评质量信用 A 级企业质量信用荣誉，以可靠质量与诚信经营赢得市场认可。

结束语

安德森热能科技（苏州）有限责任公司质量为基深耕，信用为魂恪守；公司将持续合规守诺，以过硬品质践信笃行，不负市场与客户期待。

过往始终以质立信，未来坚定以信致远；公司用过硬可靠的品质，用心守护每一份信任与托付。质量无终点，信用无止境；坚守严苛标准，主动持续传递质量信用价值，与各方共筑行业信任生态。以质立企成过往，以信兴业向未来；公司将始终锚定质量底线、恪守信用承诺，稳步输出可靠价值。

质量是不变的底色，信用是长久的根基；安德森热能科技（苏州）有限责任公司将继续以合规为纲、以品质为核，扎实延续质量信用答卷。