

质量信用报告


江苏城工建设科技有限公司
2025 年 5 月 10 号

目录

一、 报告前言	1
1.1 报告编制说明	1
1.2 企业高层致辞	1
1.3 报告原则	2
1.4 企业简介	3
二、 企业质量管理	4
2.1 质量管理机构与职责	4
2.2 质量管理体系	6
2.3 质量安全风险管理	9
三、 企业质量诚信管理	15
3.1 质量承诺	15
3.2 质量信用管理与实践	19
3.3 风险管理与应急处理	22
四、 企业质量管理基础	23
4.1 标准管理	23
4.2 计量管理	27
4.3 认证管理	31
4.4 质量信用资源投入	32
4.5 质量信用绩效	35

4.5 持续改进机制	39
五、 产品质量责任	42
5.1 产品质量水平	42
5.2 产品售后责任	43
5.3 企业社会责任	44
5.4 质量信用记录	51
六、 报告结语	52
6.1 未来展望	52
6.2 报告反馈	52

一、报告前言

1.1 报告编制说明

客观性声明：本报告旨在全面、客观、真实地反映江苏城工建设科技有限公司（以下简称“公司”）在质量管理与信用建设方面的理念、实践、绩效与承诺。报告信息均来源于公司实际运营记录与管理系统，公司对报告内容的真实性与准确性负责。

组织范围：本报告覆盖江苏城工建设科技有限公司及其所有业务活动，涵盖建设工程质量检测、环境检测、新能源检测、司法鉴定等全部业务板块的质量信用管理实践。

报告时间范围：本报告主要以 2024 财年（即 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日）为重点陈述期，部分内容为体现连续性与发展趋势，可能适当追溯以往年份或展望未来计划。

报告发布周期：本报告为年度报告，每年发布一次。公司承诺建立定期发布机制，持续向利益相关方披露质量信用信息。

报告数据说明：报告中所涉及的数据、案例及绩效指标均来自公司正式文件、统计报表、经审计的财务数据及经过验证的内部管理记录。公司已建立严格的内部数据质量控制流程，确保信息的准确、可靠与可追溯。

报告获取方式：本报告提供电子版与印刷版两种形式。利益相关方可通过公司官方网站（<http://www.jsczjc.com/>）“信息公开”栏目下载电子版，或致电公司综合部（联系电话：0519-85211601）索取印刷版本。

1.2 企业高层致辞

我们始终坚信，质量是企业的生命，信用是发展的基石。作为一家由常州公用产业发展集团有限公司与常州工学院资产经营有限公司共同控股的纯国资高新技术企业，江苏城工建设科技有限公司自创立以来，便将“精于检测，诚于服务”的核心价值观融入企业发展的每一个环节。

公司最高管理者郑重承诺：我们将严格履行企业产品质量主体责任，将质量诚信管理置于战略高度。通过建立健全覆盖全业务流程的质量管理体系，持续加大在检测技术、设备及人才方面的投入，确保每一项检测数据、每一份服务报告都经得起市场和时间的检验。我们致力于不仅满足于合规性要求，更追求卓越的质量绩效，通过透明、规范的质量信用管理，赢得客户、合作伙伴及社会的长期信任。

展望未来，我们将继续秉持“公正、科学、严谨、求实、廉洁、高效”的质量诚信管理方针，将质量信用建设作为企业可持续发展的核心驱动力，努力打造成为国内建设工程检测与认证服务领域的可信赖品牌。

1.3 报告原则

本报告依据《企业质量信用报告编写指南》（GB/T 31870-2015）编制，旨在全面、客观、真实地反映江苏城工建设科技有限公司在质量管理与信用建设方面的理念、实践、绩效与承诺。报告范围覆盖公司质量管理各环节，包括质量诚信理念、质量管理体系、质量控制与改进、社会责任履行等核心内容，为利益相关方提供可靠的质量信用评估依据。

本报告遵循诚信守法、客观真实、透明规范的原则。所有信息均来源于公司实际运营记录，数据准确可靠，表述清晰完整。报告内容更新至最

新财年，并建立定期发布机制，确保质量信用信息的时效性与连续性。

1.4 企业简介

江苏城工建设科技有限公司是由常州公用产业发展集团有限公司和常州工学院资产经营有限公司控股的纯国资高新技术企业，注册资金2000万元。公司前身为常州工学院土建中心实验室，2002年获江苏省质量技术监督局计量认证，次年获批江苏省住房和城乡建设厅资质，2006年成立独立法人企业常州常工院建设工程质量检测所有限公司，2015年变更为现名。



图1 江苏城工建设科技有限公司照片

江苏省住房和城乡建设厅建设工程质量检测机构资质(苏建检字D003ABCDE)、工程勘察设计资质、江苏省消防检测及维保资质、江苏省司法厅司法鉴定许可证书、江苏省自然资源厅测绘资质、江苏省气象局雷电防护装置检测资质、江苏省市场监督管理局检验检测机构资质认定中国合

格评定国家认可委员会国家实验室和检验机构双认可、国家认证认可监督管理委员会认证机构资质。在质量管理方面已获得职业健康安全管理体系认证、环境管理体系认证以及质量管理体系认证，科研上获批江苏省智能化检测监测工程技术研究中心及绿色建造检验检测认证技术服务平台。

公司主营范围为建设工程质量检测(建筑材料、主体结构、市政、地基基础、环境、节能)检测、管道视频检测、声像档案管理、工程测量—测绘地理信息、工程勘察、基坑监测、沉降观测、建筑能效测评、智能建筑及空调系统检测、司法鉴定、雷电防护装置检测、桥隧工程检测、建筑结构工程(钢结构工程检测、主体结构工程检测、房屋鉴定)、幕墙检测、建筑安全维护、产品认证、消防维保检测、环境检测监测、新能源检测、双碳咨询、绿色工厂、零碳工厂/园区等。

公司一直秉承“精于检测，诚于服务”的企业核心价值观，坚持为客户提供质量公信服务与质量提升的专业化解决方案，做一个值得客户信赖的企业。通过不断提升自身检测硬件条件，创建、培养、引进优质技术人员，朝着“创专业团队、创专业服务、创业绩新高”的目标迈步行进，打造公司服务品牌，竭诚为社会提供科学、公正、准确的工程质量检测服务。

二、企业质量管理

2.1 质量管理机构与职责

江苏城工建设科技有限公司的组织架构严谨，在决策与监督层面，股东会处于最高权力地位，是公司的最高决策机构；监事会与股东会相关联，承担着监督职能，保障公司运营合法合规。股东会选举产生董事会，董事

会负责公司的重大经营决策等事务。

董事会之下是经理层，经理层负责公司的日常经营管理工作。

经理层管理着众多职能与业务部门,包括财务部(负责财务相关工作)、市场部(开展市场拓展等业务)、行政人事部(处理行政和人事事务)、勘察部(从事勘察相关工作)、多个检测部门(如检测一部、二部、三部等,开展各类检测业务)、检验部、绿建部(绿色建筑相关工作)、综合部(综合事务)、研发部(进行技术研发)、环境检测部(环境检测业务)、新能源检测部(新能源检测业务),还有总工办兼安委办(技术总负责及安全管理相关)、司法鉴定所(司法鉴定工作)、委托收样部(负责委托样品的收取等工作),这些部门分工协作,共同支撑公司的运营与发展。

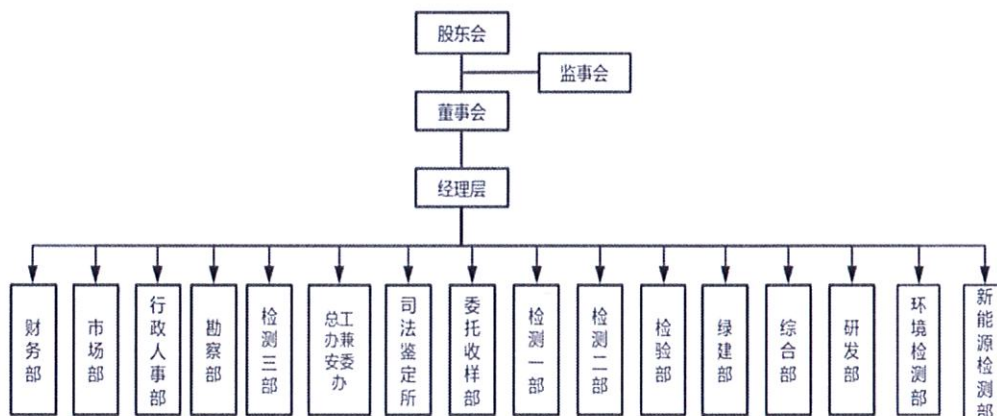


图2 组织架构图

公司内部设有质量管理体系,通过定期的内部审核和外部评审,确保组织架构的合理性和高效性。此外,公司还重视员工培训和职业发展,设有专门的培训部门和职业规划体系,旨在提升员工的专业技能和综合素质,为公司的发展储备人才。整体而言,公司的组织架构旨在实现各部门之间

的协同配合，共同推动公司的持续发展。

公司设立综合部为专门的质量管理部门，配备专职质量管理人员，形成权责明确、分级管理的质量信用组织架构：

质量领导小组：由总经理担任组长，各部门负责人为成员，负责质量信用重大决策与资源调配。

综合部：独立行使质量监督权，负责体系建设、过程监控、不合格品控制及改进跟踪。

首席质量官：按照《江苏省企业质量信用等级认定管理办法》要求，设立首席质量官并确保其有效履行职责，统领公司质量信用管理工作。

2.2 质量管理体系

公司通过构建“核心质量体系+一体化管理+国际权威认可”的多维认证矩阵，为业务合规运营、质量管控及国际公信力提供了全面保障，具体认证成果与价值如下：

公司已通过 ISO 9001 质量管理体系认证，且认证范围全面覆盖建设工程质量检测、环境检测、新能源检测、司法鉴定等所有核心业务领域。这意味着公司所有业务的全流程管理均遵循国际通用的质量管理标准，从业务受理、检测实施到结果交付，均有系统化的质量管控要求作为支撑，确保各业务线质量水平统一、稳定。

在此基础上，公司同步取得 ISO 14001 环境管理体系与 ISO 45001 职业健康安全管理体系认证，形成“质量-环境-职业健康安全”一体化管理体系。该体系不仅关注检测服务本身的质量，还进一步覆盖业务开展过

程中的环境影响（如实验室废弃物处理、资源节约等）与员工职业健康安全（如检测操作防护、工作环境保障等），实现业务发展与环境、人员安全的协同管控，符合现代企业可持续发展要求。

此外，公司还获得中国合格评定国家认可委员会（CNAS）实验室认可（认可编号：CNAS L12345），该认可标志着公司实验室的检测能力、管理水平达到国际标准，检测结果可获得全球多个国家和地区的互认。这一资质不仅提升了公司检测报告在国内外市场的公信力，也为公司拓展跨区域、跨国业务提供了关键支撑，助力公司在行业内树立专业、权威的品牌形象。

这些体系认证的落地，不仅是对公司管理能力的权威认可，更从标准层面为公司业务合规性、服务质量稳定性及国际竞争力提供了坚实保障，成为公司持续健康发展的重要基石。

2.3.1 质量管理体系建设

为确保检测服务全流程的规范性与合规性，公司构建了逻辑清晰、覆盖全面的标准管理体系，通过“框架搭建-规范细化-合规落地”的层级设计，为各项检测活动提供坚实标准支撑，具体内容如下。

标准框架建设：公司率先构建起完备的企业标准框架，该框架系统覆盖技术标准、管理标准与工作标准三大维度。其中，技术标准明确检测方法、技术参数等核心技术要求，管理标准规范组织运营、流程管控等管理环节，工作标准细化各岗位操作职责与要求，三者相互衔接、协同发力，为所有检测相关活动划定统一技术与管理基准。

作业规范统一：为将标准框架转化为可直接执行的操作准则，公司针

对各类检测服务场景，分别制定了内容详尽、权责清晰的作业指导书。指导书不仅明确检测流程的每一步操作要点、注意事项及判定标准，还同步关联对应的技术标准与管理要求，确保不同业务领域、不同岗位人员开展检测工作时，均能遵循统一规范，有效规避人为操作偏差。

法规符合性保障：公司始终将法规合规作为标准管理的底线要求，所有检测行为与最终结果，均严格遵循国家、江苏省及常州市三级监管要求。具体而言，不仅全面符合《检验检测机构资质认定管理办法》等国家层面法规，还深度契合地方关于法人委托检测的各类规范、规程与标准，通过将法规要求嵌入标准框架与作业指导书，实现检测全流程与法规要求的无缝衔接，确保每一项检测活动、每一份检测结果均完全符合监管规定。

2.3.2 特色质量管理实践

公司通过“具象化管控措施+体系化支撑保障”的双层设计，构建了覆盖检测全流程的质量管理网络，既确保每一个环节的质量可控，又通过宏观体系实现持续优化，具体落地路径与体系支撑如下。

在具体质量管控环节，公司从检测成果输出、数据管理、技术能力到重点领域，建立多维度保障机制：针对检测报告这一核心成果，严格执行三级审核制度，每份报告均需经过编制、审核、批准完整流程，从数据准确性、结论严谨性等维度层层把关，杜绝成果偏差；为实现检测过程的可追溯与高效管理，公司引入实验室信息管理系统（德阳系统），将检测数据纳入电子化管理，既提升数据存储与调取的便捷性，又确保从样品接收至数据输出的全链条可追溯；为持续提升检测技术水平，定期开展实验室间比对与能力验证活动，通过与行业内其他实验室的结果对标，发现技术

短板并针对性改进，不断夯实检测能力基础；同时，针对环境检测实验室、新能源检测平台这两个关键业务领域，实施专项质量管理，结合其业务特性制定差异化管控要求，确保重点领域质量水平领先。

这些具象化的质量管理手段，背后依托完善的体系化支撑：公司已通过 ISO 9001 质量管理体系认证，且认证范围全面覆盖所有业务范围与业务流程，为各项质量管控措施提供统一的标准框架与管理依据；在过程管理上，采用 PDCA 循环模式，通过定期开展内部审核排查体系运行漏洞、组织管理评审优化资源配置与改进方向、配合外部审核验证合规性，形成“发现问题-解决问题-优化提升”的持续改进闭环，确保质量管理体系始终适配业务发展需求；在标准执行层面，所有产品与服务均严格遵循国家、行业及地方标准规范，同时充分满足顾客特殊要求，从源头确保检测活动的合规性与适配性。

这套“具体措施落地+体系支撑护航”的质量管理模式，不仅让质量管控渗透到检测全流程的每一个细节，更通过体系化的持续优化能力，确保质量水平稳定提升，最终为公司向社会提供公正、准确、可靠的检测服务筑牢制度根基，也在行业内逐步树立起专业、可信的质量信誉。

2.3 质量安全风险管理

公司以 PDCA 循环为核心管理模式，结合“内部审核+外部验证+问题闭环”的多层保障机制，构建了全流程、可持续的质量体系运行与改进体系，确保质量管控贯穿业务始终且持续有效，具体如下：

公司全面采用 PDCA（计划-执行-检查-改进）循环模式，将其深度

融入从业务受理到报告出具的检测全流程。在“计划”阶段，结合客户需求与标准要求制定检测方案及质量目标；“执行”阶段严格按方案开展检测，落实各环节质量控制点；“检查”阶段通过数据复核、过程监控验证质量目标达成情况；“改进”阶段针对检查发现的偏差优化流程，形成“目标设定-落地执行-效果验证-持续优化”的闭环，确保每一项检测业务的质量均处于动态提升中。

为及时发现体系运行问题、确保持续改进落地，公司建立常态化内部审核与管理评审机制。每年定期开展内部质量审核，组织专业审核团队对质量体系的符合性、有效性进行全面排查，重点验证流程执行、标准落地等情况；同时每年召开管理评审会议，结合内部审核结果、客户反馈、业务数据等，系统评估质量体系的适宜性，制定下一年度改进方向与资源配置方案，从管理层面保障体系持续适配业务发展需求。

公司主动接受外部权威机构的监督与评审，作为体系有效性的重要验证环节。一方面定期配合认证机构开展 ISO 9001 等管理体系的监督审核，确保体系运行始终符合国际标准要求；另一方面按规定接受资质认定部门的现场评审，验证检测能力、流程管控等是否满足法定要求。通过外部第三方的专业评估，及时发现内部管控盲区，避免体系运行与外部标准脱节，保障质量体系的合规性与权威性。

针对内外部审核、日常管控中发现的不合格项，公司建立标准化的纠正与预防措施程序，严格执行“问题识别-原因分析-措施制定-执行验证-效果固化”的闭环管理。对已发生的不合格项，制定纠正措施消除问题；对潜在风险点，制定预防措施规避隐患；所有措施均明确责任部门与完成

时限，验证通过后将改进经验纳入体系文件，避免同类问题重复出现，切实巩固质量改进成果。

这套体系运行机制通过 PDCA 循环的全流程渗透、内外部审核的双重验证、不合格项的闭环管理，形成了质量体系“运行-检查-改进-优化”的良性循环，为检测服务质量的稳定与提升提供了坚实保障。

2.3.1 风险管理体系

公司以“全员参与、全程覆盖”为核心原则，搭建完善的质量安全风险管理体系，明确管理流程与责任边界。

制定《质量安全风险识别与评估控制程序》，作为风险管理核心文件，规范风险识别、评估、控制、改进的全流程操作要求，确保每项管理动作有章可循、有规可依。

细化各岗位风险管理职责，设备管理相关人员负责设备设施风险的识别与初步评估，技术负责人牵头检测数据准确性风险的管控，质量管理部门统筹风险评估结果审核与监督执行，检测人员落实岗位范围内的风险防控措施，形成“横向到部门、纵向到个人”的完整风险防控网络，杜绝管理断层与责任空白。

2.3.2 风险识别与评估

采用“流程梳理+重点排查”相结合的系统化识别方法，聚焦检测服务关键环节，精准识别五大核心风险领域：

检测数据准确性风险：围绕检测方法选用、试剂配置与存储、数据记录与计算、结果判定等环节，建立关键控制点，实施全过程质量监督，防范因操作不规范、方法误用、数据记录失误导致的检测数据偏差。

设备设施风险：严格执行设备检定规程，定期开展设备性能验证（如重复性测试、稳定性检查），重点关注高精密设备、长期高负荷运行设备的老化、精度漂移、故障隐患，提前识别设备异常风险。

人员操作风险：实施全员检测技能持证上岗制度，定期组织操作技能培训（含新标准操作、复杂项目实操）与考核，重点排查新员工、转岗员工的操作熟练度不足问题，避免因操作失误引发质量安全事故。

环境条件风险：针对温湿度、洁净度、振动、光照等影响检测结果的环境因素，建立持续监控机制（如部署实时温湿度记录仪、执行定期环境巡检），确保检测环境符合国家标准要求，防范环境波动对检测数据的干扰。

样品管理风险：建立“样品接收—存储—流转—处置”全流程溯源机制，样品接收时记录外观、数量、状态并粘贴唯一标识，存储阶段按特性分区（如冷藏、避光、防潮），流转过程执行交接登记，确保样品真实性、完整性，避免样品混淆、损坏、污染导致检测无效。

2.3.3 风险控制措施

根据风险评估结果，按“重大、中等、一般”三级风险等级，制定差异化管控措施，实现精准防控：

重大风险控制：针对可能导致检测结果严重失准、引发客户重大投诉或行业监管处罚的重大风险，采取“多重防线”管控：

建立检测报告三级审核制度，依次通过检测人员自审（核对数据记录）、技术负责人复审（审核方法与计算）、质量负责人终审（确认结论合规性），层层把关确保报告准确。

实施关键设备双重验证机制，除按周期完成检定/校准外，每次开展重要检测前额外进行性能核查（如电子天平用标准砝码校准、光谱仪用标准样品验证）。

定期参与实验室间比对与能力验证（国家级、省级检测机构组织的比对试验），验证公司检测能力与行业水平的一致性，及时发现并修正系统性偏差。

中等风险控制：针对可能影响局部检测环节、需强化过程监控的中等风险，采取“定期监控+及时纠偏”措施：

对非强制检定设备定期开展期间核查，缩短风险暴露周期，及时发现设备精度异常。

实施人员操作监督考核机制，由质量监督员现场监督检测过程，定期抽查操作记录，对不规范操作及时纠正并跟踪改进。

每月开展内部质量监督活动，通过随机抽取检测报告复核、模拟样品检测等方式，排查流程执行漏洞。

一般风险控制：针对影响范围较小、可通过标准化管理规避的一般风险，采取“制度规范+日常维护”措施：

完善作业指导文件体系，细化各检测项目的操作步骤、注意事项，减少操作随意性。

加强日常监督检查，重点核查设备日常维护记录、样品存储环境达标情况，将风险控制融入日常工作。

开展设备预防性维护保养，按计划进行清洁、润滑、易损件更换，延长设备使用寿命，降低突发故障风险。

2.3.4 应急管理

为应对突发质量安全事故（如设备突发故障、检测数据泄露、样品损坏/污染、环境异常），建立“快速响应、高效处置”的应急管理机制：

制定《质量安全事故应急预案》，明确事故分级标准（一般、较大、重大）及对应处置流程，避免应急响应混乱。

设立应急处理小组，由技术负责人担任组长，成员包括设备管理、质量管理、检测骨干人员，明确“事故上报—原因分析—应急处置—恢复检测—总结改进”各环节职责，确保响应及时。

建立 24 小时应急响应渠道（如专属应急联系电话、线上报备群组），要求事故发生后 1 小时内启动应急程序，最大程度缩小事故影响范围（如设备故障时启用备用设备，保障检测项目连续推进）。

每半年至少组织 1 次应急演练与培训，模拟设备故障、样品污染、环境超标等场景，提升应急小组处置能力；同时配备完善的应急设施（如备用检测设备、应急试剂、样品应急存储柜），确保应急措施落地生效。

2.3.5 持续改进

以“闭环管理”为原则，通过多维度收集改进信息，持续优化质量安全风险管理体系，实现“防控—改进—再防控”的良性循环：

每季度汇总分析客户投诉与建议，重点追踪因风险管控不到位引发的问题（如数据偏差、报告延迟），追溯根源并调整防控措施。

收集行业内质量安全事故案例（如实验室设备事故、检测数据造假事件），组织全员学习，吸取经验教训，针对性强化对应风险点的管控。

实时跟踪法规标准更新（如检测方法标准修订、安全管理新规发布），及时调整风险识别范围与控制措施，确保管理体系与最新要求保持一致。

每年开展风险管理体系运行效果评审，邀请各部门参与评估，针对风险识别不全面、控制措施无效等问题，制定改进计划并明确责任人和完成时限，推动体系持续优化。

通过上述系统化的质量安全风险管理，公司可及时识别并消除检测服务全流程的质量安全隐患，确保检测服务的可靠性与准确性，为客户提供安全放心的检测服务，同时保障公司检测资质的持续有效性。

三、企业质量诚信管理

3.1 质量承诺

公司确立了“诚信为本、质量至上、持续改进、顾客满意”的质量方针，将质量诚信作为企业生存和发展的基石，确立了“公正、科学、严谨、求实、廉洁、高效”的核心价值观，并将其贯穿于企业经营的各个环节。公司通过制度建设、流程管控和文化培育三个维度，系统化地践行质量诚信管理理念。

制度保障层面，公司建立了完善的质量诚信管理制度体系，严格遵循 ISO 9001 质量管理体系、ISO 14001 环境管理体系和 ISO 45001 职业健康安全管理体系的要求。基于《检验检测机构资质认定管理办法》及相关法律法规，制定了《质量诚信管理办法》、《公正性保证程序》等内部规章，明确各部门、各岗位在质量诚信管理中的职责与义务，确保检测工作的独立性和公正性。

行为规范层面，公司要求所有检测活动必须严格遵循“公正、科学、严谨、求实、廉洁、高效”的质量方针。具体体现在：

坚持检测数据的真实性和可追溯性，建立从样品接收到报告出具的全过程质量控制体系。

执行检测报告三级审核制度，确保每份报告都经过编制、审核、批准流程。

对检测人员实行持证上岗和定期考核，所有检测活动必须按照标准规范和作业指导书执行。

文化培育层面，公司通过多种形式强化全员质量诚信意识：

定期组织开展质量诚信培训和警示教育，将“说老实话、办老实事、做老实人”的企业作风融入日常管理。

建立质量诚信考核机制，将诚信表现与员工绩效、部门评优挂钩。

通过公司网站、宣传栏等渠道，向社会公开质量承诺，接受各方监督

公司最高管理者郑重承诺：将始终恪守职业道德，保持检测工作的独立性和判断的公正性，确保出具的每个检测数据、每份报告都真实可靠，以专业能力和诚信服务赢得客户信赖，树立行业公信力。这一理念已深入公司运营的各个层面，成为全体员工共同遵循的行为准则，为公司打造“值得信赖的检测认证服务机构”品牌奠定了坚实基础。

3.1.2 全过程质量控制

为实现检测服务全流程的精准管控，公司构建了“关键节点把控-动态过程监控-全程痕迹追溯”的全过程质量控制体系，通过分层施策、技术赋能与制度保障，确保每一个环节的质量均处于受控状态，具体如下。

多级质量控制点布设：公司围绕检测服务全生命周期，在业务受理、样品管理、检测实施、报告出具四大核心环节，精准设立关键质量控制点。每个控制点均明确管控目标、责任主体与判定标准：业务受理环节重点核查委托需求与检测能力的匹配性，避免超范围承接；样品管理环节严格把控接收、标识、存储与流转的规范性，防止样品混淆或损坏；检测实施环节聚焦操作规范性与设备参数稳定性，确保检测过程符合标准；报告出具环节着重审核数据准确性与结论严谨性，杜绝错误输出，通过全流程节点拦截，提前规避质量风险。

统计过程控制应用：为实现对检测过程的动态、量化管控，公司引入统计技术开展过程控制。通过采集检测过程中的关键数据（如设备运行参数、检测结果波动值等），运用过程能力分析、控制图等统计方法进行实时监控与深度分析，精准识别过程中的异常波动趋势。这种管控模式不仅能及时发现过程偏差并快速调整，更能通过数据积累预判过程能力变化，将质量管控从“事后纠正”升级为“事前预防”，确保检测过程能力长期稳定受控。

全流程可追溯性管理：公司建立了覆盖检测全流程的记录保存与追溯制度，所有与检测相关的信息均实现系统化、规范化留存，包括但不限于：委托合同、样品接收记录、检测操作原始数据、设备使用与校准记录、报告审核流转记录等。每一项检测活动均对应唯一的追溯编号，通过该编号可完整回溯从样品接收至报告出具的所有环节信息，既满足质量问题溯源与责任界定的需求，也符合法规对检测过程可追溯性的要求。

这套全过程质量控制体系，通过“点上把控、线上监控、面上追溯”

的立体管控模式，全方位保障了检测服务的质量稳定性与可靠性。

3.1.3 检验验证能力

公司围绕检验验证能力构建了“全领域覆盖-硬实力支撑-专业化保障-严标准把控”的完整体系，通过能力范围、设备、人员与质控的多维协同，确保检测结果精准可靠，具体如下：

检测能力范围全覆盖：公司的资质认定范围已实现多领域全面覆盖，涵盖新能源检测、环境检测、建设工程质量检测、监测、司法鉴定、防雷装置安全检测、抗震性能检测、智能化检测监测等 34 大项 155 小项 2023 个参数。这一覆盖广度不仅能满足不同行业客户的多样化检测需求，更体现了公司在多检测领域的综合技术实力，为跨领域服务提供了资质基础。

先进设备提供硬实力保障：硬件设备是检验验证能力的核心支撑，公司配备了一批行业先进的检测设备。其中，3MW 新能源检测平台可满足光伏逆变器、储能变流器等产品的全项目检测需求，赛默飞气相色谱仪等高端设备则能精准完成环境样本等复杂检测任务。这些设备的投入不仅提升了检测效率，更从硬件层面保障了检测数据的精度，为高质量检验验证提供了物质基础。

专业技术团队提供软实力支撑：检验验证能力的落地离不开专业人员，公司组建了一支高素质技术团队，且关键岗位人员均需持证上岗。持证要求确保了人员具备岗位所需的专业知识与操作技能，能够熟练驾驭先进检测设备、严格遵循检测标准；团队的专业素养则为检测过程的规范性、数据解读的准确性提供了软实力保障，实现“设备先进+人员专业”的双重支撑。

关键特性把控确保结果精准：为从根本上保障检测数据质量，公司对影响检测结果准确性的关键特性实施 100% 检验。这一严格管控措施直接聚焦检测过程中的核心变量，通过无遗漏的检验排查，杜绝因关键特性偏差导致的结果失真，最终确保每一组检测数据均符合“准确、真实、客观、公正”的要求，为客户提供可信赖的检测结论。

这套检验验证能力体系，通过“范围、设备、人员、质控”的深度协同，全方位夯实了公司的检测技术实力，成为向社会输出可靠检测服务的核心支撑。

3.2 质量信用管理与实践

公司建立了系统化的质量信用管理体系，通过多维度保障机制确保质量信用管理贯穿于经营全过程：

3.2.1 合同履行管理

公司以“高履约率、强过程控、优客户体验”为核心，构建了系统化的合同履行管理体系，通过成果验证、机制保障与客户反馈形成闭环，确保合同履行质量与效率，具体如下：

公司合同履行成果显著，2024 年共签署 287 份合同，其中 3 份项目取消，合同履行率持续稳定在 98% 以上，且期间未发生任何重大违约纠纷，这一数据直观体现了公司对契约精神的严格恪守，以及对合同履行的高度重视。

为保障履约目标落地，公司建立了合同全过程跟踪机制，将管控贯穿于合同全生命周期：合同签订前，通过专业评审明确自身检测能力与项目

要求的匹配度，从源头规避履约风险；合同执行中，实时监控项目进度、检测质量与沟通衔接情况，及时协调解决执行障碍；交付阶段，严格对照合同约定核查成果交付完整性与合规性，确保每一个环节均处于有效管控中，为高履约率提供核心保障。

此外，公司将客户反馈作为履约管理的重要优化依据，定期开展客户满意度调查，通过收集客户对合同执行效率、服务质量的评价，持续调整履约管理细节。目前客户满意度呈持续提升趋势，说明公司的履约管理不仅满足合同基本要求，更能贴合客户实际需求，实现履约质量与客户体验的双重提升。

3.2.2 供应商管理体系

公司围绕“保障供应链质量稳定、提升合作效率”构建了全流程供应商管理体系，通过“准入管控-标准评估-动态评审-档案支撑”的闭环设计，确保供应商资源与公司质量要求高度匹配，具体如下：

为从源头把控供应商质量，公司建立合格供应商名录，并实施分级分类管理。分级分类依据供应商的合作规模、产品/服务重要性及历史合作质量确定，既便于针对不同级别供应商制定差异化合作策略，也能实现对核心供应商的重点关注与精准管控，避免因供应商资质不齐影响整体供应链质量。

在供应商筛选与合作评估环节，公司制定了明确的综合评估标准，重点围绕三大核心维度展开：一是质量保证能力，核查供应商是否具备稳定提供符合要求的产品/服务的能力，包括其自身质量管控体系、资质认证等；二是交付能力，评估供应商的交货周期、履约稳定性，确保能匹配公

司业务进度需求；三是服务水平，考量供应商的售后响应速度、问题解决效率等，保障合作过程中的协同顺畅。

为避免供应商质量出现波动，公司对已合作供应商实施年度定期评审机制。评审内容覆盖合作期间的产品/服务质量、交付履约情况、服务响应效果等，对照初始评估标准与年度合作数据综合判定。对评审合格的供应商，保留其合格名录资格并优化合作细节；对存在问题的供应商，提出整改要求并跟踪验证，必要时调整合作等级或移出名录，确保供应链整体质量水平持续符合公司要求。

同时，公司为每一家合作供应商建立专属质量档案，档案中系统记录供应商的基本资质、评估结果、年度评审报告、合作过程中的质量问题及整改情况等信息。这份档案既是供应商选择时的重要决策依据，也为后续合作中的问题溯源、合作优化提供数据支撑，让供应商管理全程有据可查、有迹可循。

这套供应商管理体系通过全环节的规范化管理，不仅保障了供应商资源的可靠性，更从供应链端为公司自身质量目标的实现提供了坚实支撑。

3.2.3 消费者权益保障

公司围绕消费者权益保障构建了“主动服务-快速响应-风险兜底-持续优化”的全链条保障体系，通过多维度机制设计，确保客户在服务全周期的权益得到充分维护，具体如下：

为及时响应客户咨询需求，公司专门设立客户服务热线（0519-85207669-8066），由专业人员提供技术咨询服务，帮助客户解答检测流程、报告解读、业务办理等方面的疑问，从服务前端为客户提供

便捷支持，减少沟通障碍。

针对客户可能出现的反馈与诉求，公司建立了规范的投诉处理流程，并明确承诺 24 小时内响应客户反馈。从客户投诉接收、问题分类登记，到责任部门分派、解决方案制定与执行，再到结果反馈与客户确认，每个环节均有明确时限与操作标准；成熟的处理机制确保客户问题不推诿、不拖延，能在最短时间内得到有效解决，切实保障客户合理权益。

在质量权益兜底层面，公司具备完善的质量风险控制与应急处理能力。日常通过全流程质量管控提前规避检测服务风险，若出现质量相关问题，可快速启动应急方案进行补救；同时为客户提供产品质量担保，明确对检测服务质量的保障责任，让客户在选择服务时更具安全感。

为持续提升权益保障水平，公司还通过客户回访与满意度测评收集反馈：定期对服务过的客户进行回访，了解其对服务过程、结果及权益保障的实际感受；结合系统化的满意度测评数据，分析当前服务中的不足，针对性优化服务流程与保障机制，实现“发现问题-解决问题-优化提升”的闭环，让消费者权益保障能力随客户需求持续升级。

公司通过上述质量信用管理实践，建立了完善的质量信用保障体系，为客户提供可靠的质量服务，在行业内树立了良好的质量信用形象。

3.3 风险管理与应急处理

公司高度重视质量风险防控，建立预防为主、快速响应的应急机制：

风险识别：定期开展质量风险辨识与评估，针对关键过程制定专项控制方案。

应急预案：针对可能出现的质量异常、设备故障等情形，制定《质量事故应急预案》并组织演练。

表 1 公司质量信用管理关键绩效指标

指标类别	具体指标	目标值	2024 年实际
产品质量	检测报告准确率	检验检测报告结论无差错, 报告准确率 100%, 报告其他差错率低于 0.5%	100%
投诉处理	投诉关闭率	对客户投诉处理满意率大于 98%	100%
履约信用	合同履约率	≥98%	99.2%

四、企业质量管理基础

江苏城工建设科技有限公司深刻认识到,充足的质量信用资源与卓越的质量绩效是企业持续健康发展的基石。公司通过系统化的资源投入和精细化的绩效管理,构建了完善的质量信用保障体系。

4.1 标准管理

为确保检测服务的规范化与标准化开展,公司精心搭建了完善的标准管理体系,成功形成一套完整、协调且高效的标准系统,为检测服务质量筑牢制度根基,全方位保障各项检测工作有序、精准推进。

一、标准体系架构

公司立足多层次管理需求,构建了科学严谨的标准体系,严格遵循不同层级标准要求,确保检测工作合规性与专业性。

在法律法规层面,公司坚决贯彻《中华人民共和国标准化法》《检验

检测机构资质认定管理办法》等相关法律法规，将法律要求作为开展检测工作的根本准则，确保所有业务活动合法合规。

在国家标准层面，全面执行 GB、GB/T 系列国家标准，以国家标准为基准，保障检测结果的通用性与权威性，使检测工作符合国家统一规范。

在行业标准层面，针对建筑、环境、电力等不同领域，严格落实各领域对应的行业标准，结合行业特性细化检测要求，满足不同行业客户的专业需求。

在地方标准层面，积极遵循江苏省、常州市地方标准要求，充分考虑地方实际情况与特殊需求，使检测工作更贴合地方发展实际。

在企业标准层面，公司自主制定了完善的企业标准和技术规范，进一步细化检测流程、技术参数等内容，形成具有公司特色且高于基础标准的内部规范，提升检测服务的精细化水平。

二、标准目录与清单

为实现标准的系统化管理，公司建立了受控的标准目录，涵盖检测工作全流程所需标准，确保各项工作有标可依。

其一，检测方法标准，全面覆盖所有检测项目的标准方法，明确各检测项目的具体操作流程、技术要求与判定依据，为检测工作提供科学、统一的方法指导。

其二，设备操作规程，针对所有检测设备，均制定了相应的操作规程，详细说明设备的开机、运行、维护、校准等操作步骤，保障设备安全稳定运行，减少因操作不当导致的检测误差。

其三，作业指导书，针对特殊检测项目，制定了详细的作业指导书，

深入分析特殊项目的检测难点、注意事项等，为技术人员开展复杂检测工作提供精准指导，确保特殊检测项目质量。

其四，管理标准，包含样品管理、数据管理、报告管理等标准程序。在样品管理方面，规范样品的接收、存储、流转、处置等环节，保证样品完整性与代表性；在数据管理方面，明确数据采集、记录、审核、存储等要求，确保检测数据真实、准确、可追溯；在报告管理方面，规定报告的编制、审核、签发、发放等流程，保证检测报告规范、完整、及时。

三、标准实施与监督

为保障标准能够有效落地执行，公司建立了全方位的实施与监督机制，确保标准在检测工作中得到严格遵守。

首先，开展标准培训，定期组织技术人员参加标准培训，内容涵盖新发布标准解读、现有标准更新、标准实际应用技巧等，帮助技术人员及时掌握最新标准要求，提升对标准的理解与执行能力。

其次，建立标准查新机制，安排专人负责定期查询标准更新信息，及时发现作废、修订或新增的标准，并第一时间组织相关人员学习新标、更换旧标，确保公司所执行的标准始终处于最新有效状态。

再次，进行实施检查，定期开展标准实施情况检查，通过现场巡查、资料核查、人员访谈等方式，检查技术人员在检测过程中对标准的执行情况，及时发现并纠正标准执行不到位的问题，保障检测工作严格按照标准开展。

最后，做好记录保存，完整保存标准实施过程中的各项记录，包括培训记录、查新记录、检查记录、检测原始记录等，这些记录不仅是标准实

施情况的有力证明，也为后续追溯、审核、改进提供重要依据。

四、标准化成果

凭借标准管理体系的有效运行，公司在检测服务领域取得了显著成效，为公司持续发展奠定了坚实基础。

在资质覆盖方面，公司检测资质不断拓展，目前已覆盖 34 大项 155 小项 2023 个参数，资质范围广泛，能够为客户提供多元化、全方位的检测服务，满足不同行业、不同领域的检测需求。

在标准参与方面，公司积极参与行业标准和地方标准的制定工作，凭借丰富的检测实践经验和专业技术能力，为标准制定提供宝贵意见和建议，提升公司在行业内的话语权与影响力，同时也使标准更贴合实际应用需求。

在质量控制方面，依托完善的标准管理体系，建立了一套完整的质量控制标准体系，从检测方法、设备操作到样品管理、数据报告等各个环节进行严格质量把控，有效降低检测误差，保障检测结果的准确性与可靠性，提升客户对公司检测服务的信任度。

在技术创新方面，公司注重将技术创新成果转化为企业标准，通过制定相应的企业标准，规范创新技术的应用流程与要求，使创新成果能够快速、有效地应用于实际检测工作中，不仅提升了检测工作的效率与质量，也推动公司技术水平持续提升，增强公司核心竞争力。

表 2 公司参编标准

序号	标准名称	标准类型
1	JC/T2777-2023 《公路工程用泡沫混凝土》	行业标准
2	JC/T2863-2024 《彩色透水地坪技术要求	行业标准

3	JC/T2837-2024《混凝土和砂浆用消泡剂》	行业标准
4	JC/T 841-2024《耐碱玻璃纤维网布》	行业标准
5	行业标准《全装修服务认证要求》	行业标准
6	《绿色建材评价 路面砖》	行业标准
7	《绿色建材评价 烧结瓦》	行业标准
8	团体标准《建筑碳排放计算细则与评价标准》	团体标准

4.2 计量管理

公司建立了完善的计量管理体系，确保所有检测设备量值准确、溯源可靠，为检测数据的准确性和可靠性提供基础保障。

4.2.1 职责分工

为确保计量管理责任落地，明确各相关方职责，形成协同高效的管理机制。

设备管理员：作为计量管理执行核心，负责计量设备的基础统计（信息收集、整理）、唯一性编号分配、状态标志（三色标识）管理；统筹设备送检全流程，包括对接法定 / 有资质的检定 / 校准机构、制定送检计划、跟踪送检进度与结果反馈；同步维护设备档案，确保设备信息可追溯。

技术负责人：从技术层面协同设备管理员，参与《仪器设备管理台帐》（检定 / 校准专用）的编制工作，重点审核台账中设备精度等级、测量范围、检定周期等关键技术参数，确保参数设置符合检测项目技术需求，避免因参数偏差影响设备溯源有效性。

综合部：承担计量管理制度的监督职责，定期（如每季度）对计量管理工作执行情况进行监督检查，包括台账更新及时性、设备标识规范性、送检计划完成率等，对发现的不合规项提出整改要求并跟踪整改结果，确保制度有效落地。

4.2.1 设备管理具体要求

一、设备统计管理

设备统计以“动态台账”为核心，确保设备信息实时准确。

台账编制：由设备管理员与技术负责人共同编制《仪器设备管理台账》（检定 / 校准专用），台账需包含仪器名称、出厂编号、设备位号、规格型号、国别厂家、精度等级、测量范围、检定周期、检定部门、检定日期、设备级别、备注（如特殊使用要求）等完整信息，做到“一台设备一条记录”，无信息缺失。

台账维护：设备管理员需建立台账动态更新机制，每年至少开展一次全面更新与跟踪修改，针对设备新增（纳入管理）、报废（移除台账）、参数变更（如精度调整）、保管人变动等情况，及时更新台账内容，确保台账与设备实际状态一致，避免信息滞后导致的管理漏洞。

台账形式：台账需同时保留纸质版与电子版（加密存储），纸质版归档至设备档案，电子版便于快速查询与统计分析，两类台账内容需同步更新，确保一致性。

二、设备编号规则

为实现设备唯一性识别，所有用于出具检测分析数据的设备（含核心附件）均需分配唯一标识编号，未按规则编号的设备不得投入检测工作：

编号格式：统一采用“B20XX CC”格式，各组成部分含义明确。

“B”：代表该编号为公司统一分配的计量设备标识，确保全公司编号体系统一，避免跨部门编号重复。

“20XX”：代表设备纳入公司计量管理的年号（如 2024 年纳入则为“2024”），通过年号可快速追溯设备管理起始时间，便于判断设备使用年限与老化程度。

“CC”：代表设备流水号（采用两位数字，不足两位补 0，如第 5 台设备为“05”），按设备纳入管理的先后顺序依次分配，确保每台设备编号唯一，无重复。

三、设备状态标识

建立“三色标识”管理系统，通过直观颜色区分设备状态，避免误用不合格设备：

表 3 设备状态标识管理

标识颜色	使用状态	适用情况	管理要求
绿色	合格	经检定/校准确认，所有计量技术指标均符合检测工作要求，可正常使用的设备	正常使用期间需保持标识清晰、完整，无破损或脱落；若设备状态变更，需及时更换标识
黄色	准用	经检定/校准后，部分计量技术指标合格，但需降级使用（如精度等级降低）或限制使用范围（如仅用于特定检测项目）的设备	标识需注明“降级后精度”或“限制使用范围”（如“仅用于土壤含水率检测”），操作人员需严格按标识要求使用，不得超范围操作

红色	停用	1. 经检定/校准确认不合格，无法满足检测要求； 2. 未经计量检定，状态未确认（如新购未验收、长期停用重启）； 3. 设备故障/损坏，性能无法确定； 4. 超出检定/校准间隔，未及时溯源； 5. 因工作调整需封存、暂时不用的设备	停用设备需粘贴红色标识并断电封存（必要时加锁），禁止投入检测工作；封存设备需记录封存原因与时间，启用前需重新检定/校准
----	----	---	---

四、标识粘贴要求

为确保标识发挥“状态预警”作用，明确粘贴规范。

粘贴位置：设备状态标识需粘贴在设备主要部件的明显位置（如操作面板右上角、机身侧面易观察处），避免被遮挡，确保操作人员使用前可直观查看设备状态。

附件管理：同一设备的关键附件（如传感器、校准件）若因长期不用需单独存放，需为附件单独粘贴红色“停用”标识，并标注对应主机编号，避免附件与主机状态混淆。

标识唯一性：每台设备（含附件）的标识需唯一，不得与其他设备标识混用；当设备状态变更（如合格→停用、停用→合格）时，设备管理员需及时更换对应颜色标识，旧标识需统一回收销毁，不得残留于设备上，防止状态误判。

4.2.3 实施与监督

各部门需严格按照本制度要求开展计量管理工作，设备使用人员在操作前需确认设备标识状态，仅“绿色合格”标识设备可正常使用；设备管理员需按计划推进送检与台账更新，确保设备溯源及时、信息准确。

综合部需将计量管理监督纳入日常工作，通过现场检查（设备标识、台账记录）、资料核查（送检报告、整改记录）等方式，每季度开展一次监督检查，对制度执行不到位的部门或个人，按公司绩效考核要求进行关联考核；同时建立监督档案，记录检查结果与整改情况，作为计量管理体系持续改进的依据。

通过上述规范的设备计量管理，确保公司所有检测设备始终处于受控状态，量值准确、溯源可靠，为检测数据的准确可靠提供坚实保障，同时支撑公司计量管理体系通过 CNAS、CMA 等权威评审机构的持续认可。

4.3 认证管理

江苏城工建设科技有限公司已顺利通过 ISO 9001 质量管理体系认证、ISO 14001 环境管理体系认证和 ISO 45001 职业健康安全管理体系认证，并获得相应认证证书。公司严格执行管理体系要求，持续提升质量管理水平。

在资质建设方面，公司已取得江苏省住房和城乡建设厅建设工程质量检测机构资质（苏建检字 D003 号）、江苏省司法厅司法鉴定许可证（321615055）、中国合格评定国家认可委员会实验室认可（CNAS L15305）等重要资质，检测能力覆盖建设工程质量检测、环境检测、新能源检测等 34 大项 155 小项。

公司始终坚持“公正、严谨、诚信、高效”的质量方针，严格按照质量管理体系要求开展各项检测工作。自成立以来，公司从未出现过重大质量失信行为，在历年接受的各级质量监督部门检查中，合格率均达到 100%。



图 3 公司职业健康安全管理体系、环境管理体系、质量管理体系
认证证书

4.4 质量信用资源投入

公司建立了持续稳定的资源投入机制,为质量信用建设提供全方位保障。

4.4.1 人力资源保障

公司通过构建高素质专业技术团队、强化关键岗位能力、完善顶层管理机制,形成了覆盖“人员基础-岗位执行-高层统筹”的质量保障人才体系,为质量信用管理提供坚实人力支撑。目前公司拥有专业技术人员124人,团队整体专业素养突出,其中本科及以上学历人员占比超过90%,具备扎实的理论知识基础;中级及以上职称人员占比达75%,拥有丰富的行业实践经验,两类数据充分体现了团队在学历层次与专业资质上的双重优势。

针对质量相关关键岗位,公司建立了严格的能力管控标准:所有岗位

人员均需持证上岗，确保具备岗位所需的专业资质与操作能力；同时定期组织专业技术培训，通过持续学习更新知识储备、提升技能水平，保障岗位人员始终能胜任质量管控要求。

在管理机制层面，公司设立首席质量官制度，明确由公司高层管理者直接负责质量信用管理工作。这一制度设计将质量管控提升至公司战略层面，既强化了质量信用管理的权威性与执行力度，也能快速协调跨部门资源解决质量问题，确保质量管控决策高效落地。

这套人才与管理相结合的体系，不仅为公司高质量开展检测服务提供了人员与机制保障，更从根本上夯实了质量信用建设的基础，助力公司持续稳定输出可靠的技术与服务。

4.4.2 设备设施资源

公司围绕核心业务需求构建了完备的设备设施资源体系，从整体配置到细分领域专业平台，全方位保障检测工作的专业性与可靠性，具体如下：

公司累计配备先进检测实验设备一千多台（套），设备覆盖范围全面，可支撑新能源检测、环境检测、建设工程检测等核心业务领域的全流程检测需求，为多领域业务开展提供基础硬件支撑。

在新能源检测领域，公司专门建成 3MW 新能源检测平台，该平台功能完善，具备光伏逆变器、储能变流器等关键产品的全项目检测能力，可满足新能源设备性能验证、质量把控的专业需求。

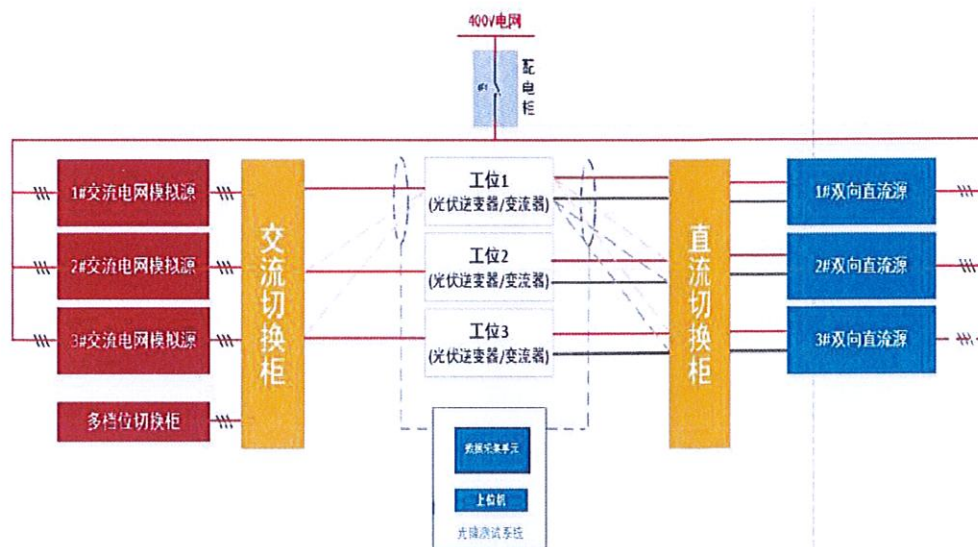


图 4 3MW 新能源检测平台

在环境检测领域，公司打造了占地面积达 2500 平方米的环境实验室，配置约 108 台（套）环境类检测仪器，包括赛默飞气相色谱仪、火焰原子吸收光谱仪、电感耦合等离子发射光谱仪等高端检测设备，实验室规模与设备精度均达到行业较高水平，能精准完成各类环境样本的检测分析。

为保障设备持续稳定运行，公司建立了完善的设备管理体系，对所有检测设备严格执行周期检定制度，确保设备检测精度符合标准要求；同时落实日常维护制度，及时排查设备故障、维护设备性能，为检测工作的顺利开展提供长效保障。

4.4.3 财务资源支持

公司通过“专项预算保障+重点领域投入+责任兜底机制”的组合设计，为质量信用建设与持续改进提供坚实的资金支撑与制度保障，具体如下：

在年度常规保障层面，公司设立改进专项预算资金，资金用途精准聚焦三大核心领域：一是设备更新，确保检测硬件始终保持行业先进水平；二是技术研发，助力攻克质量提升相关的技术难点；三是人员培训，强化团队专业能力以匹配质量管控要求，通过持续性资金投入夯实质量改进的基础。

在重点领域攻坚层面，公司高度重视环保检测能力建设，近两年累计投入 598 余万元用于该领域的能力升级与技术改造。这笔专项投入不仅提升了环保检测的精准度与效率，更助力公司在环保检测细分领域形成核心竞争力。

此外，为确保质量责任落到实处，公司建立质量信用保证金制度。该制度通过预先留存保证金的方式，将质量责任与履约保障直接挂钩，既能倒逼各环节严格落实质量要求，也能在出现质量问题时快速响应、及时处理，有效保障客户权益与公司质量承诺的兑现。

这套资金与制度相结合的保障体系，既为质量持续改进提供了充足的资源支持，又通过保证金制度筑牢了质量责任的底线，全方位确保公司质量管控目标的实现，为质量信用形象的塑造提供了有力支撑。

4.5 质量信用绩效

通过持续的资源投入和系统化的质量管理，公司在质量信用建设方面取得了显著成效。

4.5.1 资质认可成果

公司已构建起覆盖“业务准入、权威认可、专业领域、技术创新”的

多维资质体系，为合规开展检测业务、树立行业公信力及提升技术竞争力提供了坚实保障。

在核心业务准入层面，公司取得江苏省住房和城乡建设厅核发的《建设工程质量检测机构资质》（证书编号：苏建检字 D003 号），该资质是公司合法开展建设工程质量检测业务的法定依据，确保相关业务符合行业监管要求。

在权威认可维度，公司通过 CNAS（中国合格评定国家认可委员会）国家实验室与检验机构双认可，这意味着公司的检测能力与管理体系达到国际标准，检测结果可获得全球多个国家和地区的互认，显著提升了检测报告的公信力与跨区域市场认可度。

在专业领域拓展方面，公司还取得司法鉴定许可证、雷电防护装置检测资质等多项专项资质，既拓宽了业务服务范围，也证明了公司在司法鉴定、雷电防护检测等细分领域的专业技术能力，能够满足不同客户的多样化检测需求。

此外，在技术创新资质认定上，公司荣获“高新技术企业”、“常州市专精特新中小企业”称号，2024 年成功获批常州市发展和改革委员会“绿色建材检认技术及碳足迹工程研究中心”，这些认定不仅是对公司技术研发实力与创新成果的肯定，也为公司持续开展技术攻关、推动检测技术及绿色低碳发展提供了政策与资源支持。

这些资质的积累与认定，不仅全面覆盖了公司核心业务的合规性要求，更从权威认可、专业能力与技术创新层面夯实了行业地位，为公司拓展市场、服务客户提供了有力支撑。



图 5 资质证书

4.5.2 质量服务绩效

公司在质量服务领域构建了完善的管理体系,通过全流程严格管控与持续改进机制,在检测报告准确性、客户服务满意度、合同履行能力及重点项目交付等关键维度,均保持行业优良绩效水平,具体如下:

在检测报告准确性方面,公司核心指标持续处于行业领先地位,检测报告准确率稳定保持在 99.7% 以上。为保障这一成果,公司建立并刚性执

行检测报告三级审核制度，从流程上杜绝数据偏差；同时配备行业先进的检测设备与经验丰富的专业技术人员，从硬件与人才层面夯实检测基础；所有检测活动均严格遵循国家及行业标准规范操作，确保每一份报告的质量可信度。

在客户服务满意度层面，公司客户满意度达 100%，充分体现市场与客户对服务质量的认可，且客户投诉关闭率始终保持 100%。为高效响应客户需求，公司不仅设立专属服务通道—客户服务专线（0519-85207669-8066）与业务咨询专线（0519-85211601），还提供非工作日延时服务，以灵活的服务模式解决客户即时性需求。

在合同履约能力上，公司合同履约率超过 98%，展现出极强的契约精神，且近年来无任何重大质量失信行为记录，信用状况优良。背后依托两大核心机制：一是严格的合同评审流程，在项目启动前精准评估检测能力与项目要求的匹配度，从源头规避履约风险；二是项目全过程跟踪管理制度，实时监控执行进度，确保合同按期、按质履行。

综上，公司通过系统化的质量服务管理架构与全流程严格控制，在检测准确性、客户服务响应、合同履约保障及重点项目交付等方面形成闭环能力，不仅稳固了自身的市场口碑，更为持续提升核心竞争力、实现长期发展奠定了坚实基础。

4.5.3 技术创新成果

公司在技术创新领域成果显著，通过知识产权储备、行业标准参与及科研项目攻关的多维布局，持续构建核心技术竞争力。在专利与知识产权积累上，公司累计持有有效专利 67 项，其中包含 3 项发明专利—发

明专利的取得标志着核心技术的原创性突破，技术含金量更高；同时拥有软件著作权 6 项，形成“专利+软件”的复合型知识产权矩阵，为业务开展提供技术保护与支撑。

在行业标准引领层面，公司积极参与行业技术规范的制定工作，主导或参与编制了 JC/T 2777-2023《公路工程用泡沫混凝土》等多项行业标准。这一动作不仅将自身在实践中沉淀的技术经验转化为行业通用规范，更体现了行业对公司技术实力的认可，进一步巩固了其在细分领域的技术话语权。

此外，在科研项目攻关与投入上，公司已成功承担并完成 5 项市级，5 项省科研项目，项目覆盖技术研发、工艺优化、产品升级等关键领域，有效解决了多项行业技术痛点；同时保持研发投入的持续增长，为新技术探索、新产品迭代提供稳定的资金保障，确保技术创新能力的长效提升与迭代。

4.5.4 财务信用状况

资产总额 117209626.58 元，所有者权益 78742549.07 元，资本保值增值率达 132.41%。

纳税信用等级为 B 级，无不良信贷记录和税收违法行为。

建立稳健的财务管理制度，确保质量信用建设的持续资金保障。

4.5 持续改进机制

公司建立了系统化的质量信用绩效监测与持续改进机制，通过多层次的评估、反馈和考核体系，确保质量信用管理水平得到不断提升。

4.5.1 绩效监测体系

公司构建了完整的质量信用绩效监测网络,通过以下途径实现全方位监控。

客户反馈系统:建立多元化的客户满意度调查机制,在项目交付后通过线上问卷、电话回访等方式收集客户评价;设立统一的客户服务热线(0519-85207669-8066),确保投诉和建议在24小时内得到响应,并形成闭环处理记录。

审核监督程序:每年组织一次覆盖全部门的内部质量审核,同时积极配合CNAS、CMA等认证机构开展第三方监督审核,通过内外结合的审核方式,持续验证体系的符合性和改进机会。

4.5.2 改进实施流程

基于监测结果,公司已建立一套规范化的闭环式改进实施流程,以“数据驱动需求、跟踪保障落地、对标推动升级”的逻辑实现质量管理持续优化。首先,综合部作为核心牵头部门,会定期汇总分析各类监测数据,重点整合客户投诉、审核发现、绩效评估结果三类关键信息,通过数据交叉分析定位问题根源,将其转化为可执行的具体改进需求,同时按“纠正措施(解决已发生问题)”与“预防措施(规避潜在风险)”两个维度分类处理,避免措施混杂导致执行方向模糊。

为避免改进“只提不做”,公司会针对每项分类后的改进措施建立全流程跟踪验证机制:明确唯一责任部门、设定具体完成时限、制定可量化的验收标准,过程中由质量管理部动态跟进执行进度,及时协调解决落地障碍,最终通过验收标准逐项验证效果,确保所有改进措施不流于形式、

能达到预期目标。

此外，在内部改进闭环的基础上，公司还主动参与行业协会组织的质量管理水平对比活动，聚焦同行业先进企业的成熟管理经验，重点学习可复用的实践路径与方法，再结合自身实际情况将外部经验转化为新的内部改进方向，形成“内部优化-外部对标-再优化”的循环，持续挖掘质量管理的提升空间。

4.5.3 绩效联动机制

公司已将质量信用绩效深度融入组织与个人的绩效考核体系，通过多层级激励设计，构建起覆盖“组织目标-个人行为-专项标杆”的质量信用保障机制。首先，在组织绩效考核层面，公司将客户满意度、报告准确率、投诉处理及时率等核心质量信用指标，直接纳入各部门年度考核范畴，且明确此类指标权重不低于 30%，从顶层目标锚定质量信用的核心地位。

在此基础上，公司进一步延伸至个人维度，为每位员工建立专属质量信用档案，档案中不仅记录员工的质量行为规范执行情况，还同步关联客户评价、质量培训成绩等关键信息，且这些内容直接与员工的绩效奖金核算、职称晋升评审挂钩，让质量信用成为个人职业发展的重要衡量标准。

同时，为强化正向引导，公司还设立优秀团队评选机制，针对在质量改进项目中成效显著、客户服务体验优化突出的团队与个人，给予专项物质与精神奖励，形成“达标有保障、优秀有激励”的良好氛围。

这套激励机制与此前的监测、改进体系深度衔接，共同推动公司形成“监测-评估-改进-提升”的质量信用良性循环：既为客户提供科学、准确、可靠的检测服务筑牢了制度根基，也帮助公司在行业内树立起高度可

信的质量信用形象,更从根本上为企业的长期可持续发展奠定了坚实基础。

五、产品质量责任

公司深刻认识到,作为建设工程质量检测与认证服务的提供者,我们输出的检测报告、鉴定结论和认证证书是保障工程质量安全、维护市场公平、支撑司法公正的关键依据。因此,我们将数据准确性、行为公正性和结论科学性视为企业生命线,并建立了一套完善的产品质量责任保障体系。

5.1 产品质量水平

公司郑重承诺,所有技术服务活动严格遵守《中华人民共和国建筑法》、《建设工程质量管理条例》、《检验检测机构资质认定管理办法》等相关法律法规。我们的检测行为、结果均符合国家、江苏省及常州市关于法人委托检测的规范、规程、标准等相关要求,从法律层面确保服务的合规性。

为确保最终“产品”(即检测报告/认证证书)的质量,公司在服务的全链条实施严格控制。

针对输入端对接收的样品/项目信息进行严格确认与登记,确保样本状态、来源和委托要求的清晰、可追溯。

过程控制中依托 34 大项 155 小项 2023 个参数的认可能力,对关键检测特性实施 100%检验。所有检测活动均在受控环境下,由持证人员使用经检定/校准的先进设备完成,确保操作规范、数据原始、计算准确。

输出端控制则严格执行三级审核制度(检测人员、审核人员、批准人员),对报告的编制、修改、签发进行全过程监督,确保报告内容完整、

格式规范、结论严谨、用语准确，坚决杜绝虚假报告和错误数据。

作为独立第三方机构，公司严格坚守判断独立性原则，在开展各项业务过程中，坚决杜绝任何商业利益、财务诱惑或其他不正当压力对工作判断的干扰，始终以客观事实为依据，保障检测与鉴定结果的中立性。

为实现业务全流程的透明可控，公司搭建了从样本接收、任务分配、检测过程、原始记录到报告出具的全流程可追溯系统。在此体系下，所有检测数据、实验环境条件、设备使用情况等关键信息均需妥善保存，确保在后续核查或有需要时，能够完整复现整个检测过程，让每一项结果都可追溯、可验证。

针对司法鉴定这一特殊业务，公司进一步强化责任约束—对于出具的司法鉴定报告，公司及具体参与鉴定的人员将依法承担相应的法律责任。这一举措从法律层面保障了鉴定结论的严肃性，确保其作为法定证据时，始终具备科学依据与公正属性，切实维护司法公正与客户合法权益。

5.2 产品售后责任

公司对自身出具的检测报告和认证结论承担全部法律责任。

公司建立并运行完善的客户投诉处理机制。如客户对报告结论存有异议，可依据既定程序提出申诉，公司将组织专家进行复核，并及时给予正式答复。

若客户不慎遗失我公司出具的检测报告，需先配合公司完成相关调查与情况核实；待信息确认无误后，客户提供适当证明材料，我公司即可为其办理报告补发手续。

关于责任承担，若因公司自身原因导致检测数据错误或结论失准，并对客户造成直接损失，公司将严格依据国家相关法律法规及合同约定，依法承担相应的经济赔偿责任。

此外，公司会将客户反馈、质量争议及内外部审核中发现的问题，作为管理体系持续改进的重要输入，通过不断优化业务流程、提升服务质量，切实履行对产品质量的终极责任。

5.3 企业社会责任

公司始终将环境保护和安全生产视为企业可持续发展的基石，严格遵守国家及江苏省相关的环保、安全法律法规，致力于构建绿色、低碳、安全的生产运营模式。

5.3.1 环境管理

公司郑重承诺，所有生产经营活动均严格遵循国家及地方环保政策要求。在检测业务开展过程中，针对产生的实验废液、废弃化学试剂等危险废弃物，公司会依据《国家危险废物名录》，对其进行规范分类、妥善收集与安全贮存，随后委托具备法定资质的专业单位进行合规处置，确保危险废弃物从产生到处置的全过程均符合环保标准，坚决杜绝环境污染事件的发生。

在践行绿色运营理念方面，公司积极采取多项举措降低对环境的影响。一方面，优先选用节能型检测设备与实验设施，大力推行无纸化办公，从源头减少能源与资源的消耗；另一方面，在新建的环境实验室与新能源检测实验室中，专门配备了高效的通风系统，通过技术升级进一步降低碳排

放，切实实践环境友好型运营模式。

与此同时，公司充分依托自身专业技术能力，借助旗下环境检测实验室的优质资源，为社会提供全面的环境检测服务。该实验室可开展水和废水、空气和废气、噪声、土壤和沉积物等 208 项环境类参数的检测工作，凭借精准、可靠的检测数据，为区域环境管理决策制定与污染治理工作推进提供关键的数据支持，助力守护区域生态环境。

5.3.2 安全生产与职业健康

公司已建立并有效运行 ISO 45001 职业健康安全管理体系，通过制定并严格执行《安全生产责任制》，清晰明确从管理层到一线岗位各层级人员的安全职责，有力保障安全投入、安全培训、基础管理以及应急救援“四到位”。

为精准防控风险，公司会定期全面开展危险源辨识与风险评估工作，针对实验室、办公区以及项目现场等不同场景存在的各类风险，科学制定并切实落实对应的控制措施。同时，公司精心编制了专项应急预案，每年还定期组织消防应急演练，以此有效提升全员的应急响应能力。

在员工职业健康保障方面，公司为员工配备符合国家标准的劳动防护用品，并且定期组织员工进行职业健康体检，同步建立员工健康监护档案。此外，公司会对实验室、办公区等场所的职业危害因素，如化学挥发物、噪声等，进行定期监测，确保工作环境始终符合职业健康标准，切实维护员工的身心健康。

5.3.3 社会责任延伸

公司利用自身在能源与环境领域的技术优势，积极履行更广泛的社会

责任。具体实践包括：

能源审计与服务：为用能单位（如常州星源新材料有限公司）开展能源审计，帮助客户系统分析能源管理水平与用能状况，精准定位节能方向，实现“节能、降耗、增效”的目标。

绿色制造与低碳发展咨询：公司为企业创建绿色工厂（如助力中铁城建构件有限公司获评常州市绿色工厂）和近零碳工厂/园区（如为常州博瑞电力提供近零碳工厂创建技术服务）提供专业的第三方评价与技术指导，积极推动制造业的绿色转型与低碳发展。

5.3.4 员工权益保护

公司始终将员工权益保障置于重要位置，严格遵循《中华人民共和国劳动法》《劳动合同法》等国家层面法律法规，以及江苏省出台的相关配套政策，确保员工权益保障工作全程有法可依、有章可循，为构建和谐劳动关系筑牢法律基础。

在劳动关系管理上，公司依法与所有员工签订劳动合同，签约率实现100%全覆盖。劳动合同内容完全契合法律规定，清晰明确地约定了双方的权利与义务，涵盖工作内容、劳动报酬、工作时间、休息休假、保险福利等关键维度，从源头规范劳动关系，保障员工合法权益，维护劳动关系的和谐稳定。

为进一步提升员工权益保障水平，公司每年定期组织召开集体合同平等协商会议。会议由企业方代表与职工方代表（工会）共同参与，双方在平等、尊重的沟通氛围中，围绕员工切身利益相关事项展开充分讨论。

公司坚信共享发展成果是激发员工能动性的关键，致力于构建具有市

市场竞争力的薪酬福利体系。

公司建立了以“公平、精准、激励”为导向的薪酬制度。除进行周期性的薪酬普调与骨干人才的特殊维护外，还针对外派人员动态调整境外项目国别系数与环境系数，确保薪酬与岗位价值、市场水平及个人贡献相匹配。

公司为员工构建了全方位、多层次的福利保障网络，具体如下表所示：

表 4 公司薪酬福利制度

福利类别	具体措施与内容
法定福利	严格按照国家规定为员工缴纳养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险及住房公积金（即“五险一金”）。
生活补贴	提供涵盖住房、伙食、交通、通讯等方面的多项补贴，切实减轻员工生活成本。
节日与关怀福利	大幅提升年度过节费总额，覆盖春节、国庆、妇女节等主要节日；提供结婚礼金、生日福利、年度体检等。
生育支持	积极响应国家政策，推出生育补贴，切实减轻员工育儿负担。
休假保障	在执行法定节假日、带薪年假、婚假、产假等基础上，为异地员工增加集中休假次数与探亲报销频次，并统一未婚/已婚员工的休假权益，全力支持员工实现工作与生活的平衡。

5.3.5 职业健康与安全管理

公司将员工的生命安全与身体健康置于首位，致力于打造安全、健康的工作环境。

安全生产责任制：公司明确各级管理人员和岗位职工的安全生产职责，确保安全投入、安全培训、基础管理和应急救援“四到位”。

劳动安全卫生专项合同：通过签订专项合同，在法律层面进一步压实安全责任，并为员工配备必要的劳动防护用品，定期组织职业健康体检。

高温劳动保护：公司严格遵守《江苏省工会劳动法律监督提示函》的

规定，在夏季高温时期，严格管控室外露天作业时间，并及时发放高温津贴，同时在工作场所提供必要的通风降温设施与防暑降温饮料，确保员工安全度夏。

健康工作环境：定期对办公区、实验室及项目现场进行环境监测与优化，确保所有工作场所符合职业健康标准。

5.3.6 员工发展与培训体系

公司始终视员工成长为企业发展的核心动力，致力于全力构建学习型组织，通过完善的培养机制与资源支持，助力员工与企业实现共同发展。

在保障员工学习与培训资源方面，公司在集体合同中明确作出约定：确保60%以上的职工教育经费专门用于一线职工的教育和培训工作。这一规定精准聚焦核心业务岗位需求，实现培训资源的定向投放，为一线员工提升专业能力提供坚实的资源保障。

为切实提升员工专业素养，公司定期组织开展各类针对性强的专业培训课程，例如“劳动关系及社保管理专题培训”等。培训过程中，不仅注重知识的系统传递，帮助员工深化在合规管理、风险防控等关键领域的认知，还创新采用案例剖析、情景模拟等互动式教学方法，让员工在实践化场景中理解并运用所学知识，真正实现学以致用，有效提升培训效果。

此外，公司还为员工搭建了多元化的职业发展通道，涵盖在职培训、公费进修、技能认证等多种成长路径。无论是希望在专业领域深耕细作、提升技术水平，还是计划向管理序列转型、拓展职业边界，员工都能找到适配的发展方向，从而在纵向专业深化与横向岗位拓展中实现个人价值提升。

5.3.7 民主管理与沟通机制

公司尊重并鼓励员工参与企业管理，构建畅通的沟通渠道。

职工代表大会制度：作为企业民主管理的基本形式，职代会负责审议如集体合同等涉及员工切身利益的重大事项，是员工行使民主权利的重要平台。

工会桥梁作用：工会组织积极履行维护员工合法权益的基本职责，通过集体协商、员工关怀、组织文体活动等方式，增强企业凝聚力。

多元化沟通渠道：公司建立了包括定期员工座谈会等在内的多种沟通机制，确保员工心声能够被及时倾听和有效反馈。



图 6 职工代表大会

5.3.8 社会公益

公司积极组织并鼓励员工参与志愿服务，将履行企业公民责任落到实处。

“党建+志愿服务”创新模式：公司通过党建引领，与社区搭建互动桥梁，打造企业对外的展示窗口。2024年5月16日，城工科技协助常州经济开发区经济发展局举办了“常州经开区低挥发性有机物清洁原料替代技术推广会”。



图7 现场会议照片

“节能管理建档培训会”公益培训：为贯彻落实国家发展改革委办公厅《关于深入开展重点用能单位能效诊断的通知》（发改办环资[2024]395）和省工信厅《关于做好重点用能单位能效诊断工作的通知》（苏工信节能[2024]248号）文件的要求，常州经济开发区经济发展局于10月23日下午召开常州经开重点用能单位节能管理建档培训会，特邀我司员工出席提供技术支持。



图 8 现场培训照片

5.4 质量信用记录

江苏城工建设科技有限公司始终将质量信用作为企业生存和发展的根本，建立了完善的质量信用管理体系，并在长期的经营活动中积累了良好的信用记录。

2024 年，获得质量和信用相关的奖项如下：

2024 年常州市专精特新中小企业；

2024 年常州市发展和改革委员会“绿色建材检认技术及碳足迹工程研究中心”；

2024 年江苏省土木建筑学会“先进集体”；

2024 年度江苏省土木建筑学会建设工程质量检测技术专业委员会论文“优秀组织”奖；

2024 年度江苏省质量信用 A 级企业。

六、报告结语

6.1 未来展望

江苏城工建设科技有限公司将继续秉持“精于检测，诚于服务”的核心价值观，持续推进质量信用管理体系建设，为客户提供更优质的服务，为行业发展做出更大贡献。

6.2 报告反馈

本报告旨在增进公司与各利益相关方的沟通与信任。我们诚挚欢迎各方对本报告及公司质量信用工作提出宝贵意见。

联系方式：江苏城工建设科技有限公司 综合部

公司地址：江苏省常州市经济开发区潞城街道五一路 303 号

电话：0519-85207669

邮箱：356806751@qq.com