

# 2019 年度企业质量信用报告



胜利油田万和石油工程技术有限责任公司

Shengli Oilfield Wanhe Petroleum Engineering Technology Co., Ltd

二〇一九年二月

## 目 录

第一部分 报告前言 .....	1
一、报告编制规范.....	1
二、企业高层致辞.....	1
三、企业简介.....	3
第二部分 报告正文 .....	6
一、企业质量理念.....	6
二、企业质量管理.....	7
(一) 质量管理机构.....	7
(二) 质量管理体系.....	8
三、企业质量诚信.....	12
(一) 质量诚信管理.....	12
(二) 质量文化.....	13
四、企业质量基础.....	14
(一) 企业产品标准.....	14
(二) 企业计量水平.....	14
(三) 认证认可情况.....	14
(四) 特种设备安全管理情况.....	14
五、产品质量责任.....	15
(一) 产品质量承诺.....	15
(二) 产品召回情况.....	15
六、质量风险管理.....	15
(一) 质量投诉处理.....	15
(二) 质量风险监测.....	16
(三) 应急管理.....	17

## 第一部分 报告前言

### 一、报告编制规范

本公司保证报告所公布的质量诚信体系建设情况不存在任何误导性陈述及虚假情况，并对其内容的客观性、真实性负责。

报告组织范围：胜利油田万和石油工程技术有限责任公司

报告时间范围：2019 年 1 月—2019 年 12 月

报告发布周期：1 次/年

报告数据说明：报告内所涉及数据来源于公司，数据真实、有效

报告获取方式：公司将万和官网为载体，展现《企业质量信用报告》，并供下载阅读。

### 二、企业高层致辞

时代引领发展的脚步，岁月铭刻奋斗的足迹。我们不断超越，奋力拼搏。胜利万和在东营市、河口区等各级政府的正确领导和油田各单位领导的关心指导下，牢牢把握“改革创新提能力，转型升级上台阶”的发展主题，实现公司各项目的可持续发展，初步迈进改制企业转型升级、二次创业的正确道路。

感谢一直以来与我并肩战斗，经历风雨，百折不挠，不离不弃的同仁们，感谢你们多年来辛勤的付出和劳动，是你们让我满怀信心和勇气走到今天，并将一直走向更加美好的未来。感谢所有给予公司帮助与合作的领导和朋友，感谢你们选择了胜利万和，我愿与你们在新的一年里克服困难，勇于创新，团结奋进，共创佳绩。

2019 年，我们负重前行、深化改革、创新求变。这一年，我们成立胜利万和党委，强化党组织在企业的核心地位，铸牢初心、担当使命，为企业发展保驾护航；这一年，胜利万和高新产业园项目入选东营市首批 35 家高成长型中小企业重点培育企业名录；这一年，为庆祝中华人民共和国成立 70 周年，在区委区政府的主办下，历时 6 个多月打造主题为“光阴故事”的河口时光展览馆，于十月一日隆重开馆；这一年，公司在社会各界领导的大力支持下，先后与中石化胜利石油工程公司、中国石化销售股份有限公司、兰州兰石集团建立战略合作关系，与中国石油大学、山东科技大学等多所院校建立

产学研联盟，在区政府的牵头推动下，与中国科学院高德利院士签订合作协议，共建国内首个非常规油气工程高端装备技术研发中心，打造全国一流的油气开采高端智能核心关键装备研发、生产基地，为万和跨越发展提供了强劲智力支撑；这一年，胜利万和高新产业园作为全市重点项目，接受市委书记李宽端、区委书记苟增杰、区长田兵兵等各级领导的视察。这一年，胜利万和一直在成长。

发展是第一要务！在新的一年里，我们要坚定不移地转型升级，立足油田改制企业的优势，认真贯彻市委六届六次全会提出的大抓园区、大抓平台、大抓产业、大抓企业、大抓项目的要求，以深化油地融合为契机，深化改制企业转型、二次创业，把公司业务推向更深、更高、更广。

新起点孕育新希望，新希望催生新动力，每一个新年，都是胜利万和新一段航程的加油站，祝愿每一个万和人只争朝夕，不负韶华，齐心协力、尽心竭力、凝心聚力，创造更加美好的明天。我们一起携手前行，共创辉煌！



孙继光 胜利油田万和石油工程技术有限责任公司党委书记、董事长

### 三、企业简介

胜利油田万和石油工程技术有限责任公司坐落于东营市河口经济开发区阳河路 9 号，是一家集钻探、装配、生产、服务一体化的专业化企业。注册资金 5000 万元，现有员工 750 人，其中原改制员工 390 人。技术管理人员 32 人，技术人员 100 余人，其中硕士学历 5 人，本科 58 人，专科 80 余人。

2018 年初，公司迁入河口经济开发区，启动建设胜利万和高新产业园，占地 197 亩，建设生产车间、科研楼等生产用房和辅助用房 2 万余平方米，新上生产设备 100 余台，可承接加工、装配、维修等多种项目。



公司主要围绕油田钻采生产提供配套和服务，主要经营钻井施工，野营房、吊装、索具，金刚石钻头，石油钻井工具及设备的研发、制造、销售和技术服务，石粉生产销售，油田化学助剂生产、研发和销售，公司产品服务范围已辐射到新疆、西南、沙特、土耳其、乌克兰、科威特等多个外部市场。

**石油装备**



数控加工中心



深孔钻镗床



数控车床



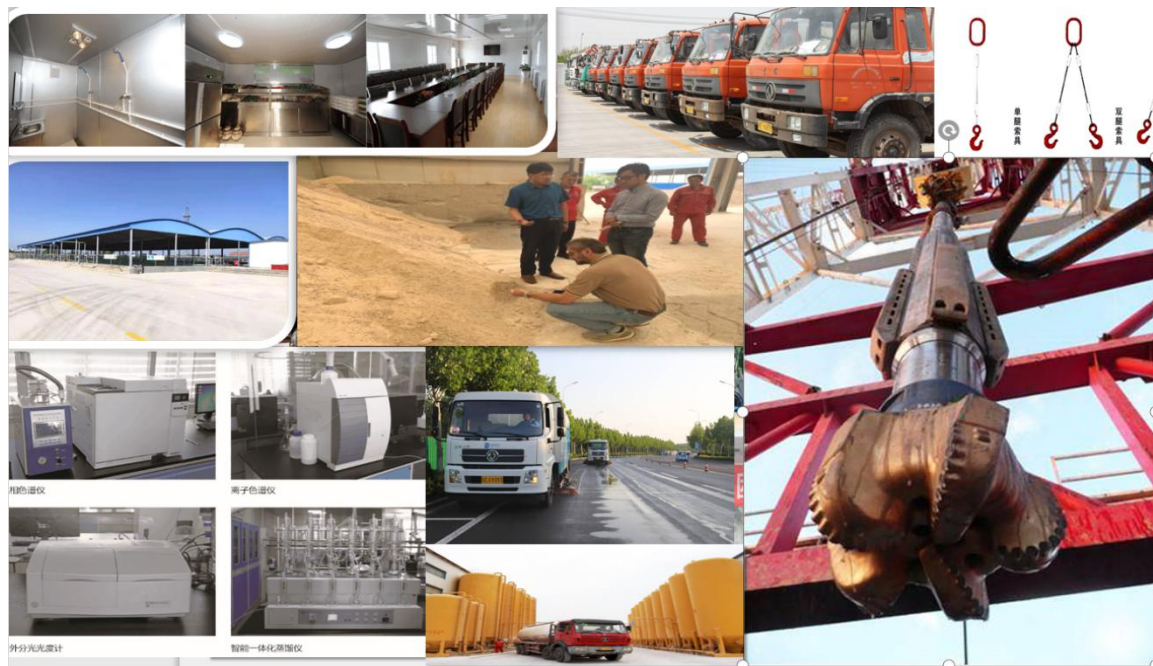
CW6163普通车床

公司目前配备了数控加工中心、数控车床、深孔钻镗床、管子螺纹车床、铣床、磨床、线切割等设备。可对产品进行外圆、内孔、深孔、平面、螺纹等常规粗、精加工。年生产维修内防喷、打捞磨铣工具及提速工具达8000套



GZ4260型带锯床

万和公司坚定不移的走科技兴企之路，聚集了一大批高素质的管理和科技人才。目前，公司拥有遥控变径稳定器、水力震荡防托压器等多项专利，具备了较强的创新研发能力和市场竞争力。公司建立了完善的质量保证体系，通过 ISO9001: 2015 质量管理体系认证、HSE 管理体系认证和产品 API 认证。2018 年启动建设“高端油服装备产业园”项目，入选东营市“新旧动能转换项目库”，2019 年荣获争先进位标杆企业，并入选东营市 35 家第一批高成长型中小企业重点培育企业。



本着互利共赢的原则，由河口区政府牵头，兰州兰石集团、胜利万和双方共建河口区石油石化技术装备研发协作中心，与中科院高德利院士课题组签订合作协议，建设重点实验室、非常规油气工程高端装备技术研发中心等，共享科技成果，积极推动科研成果转化。通过科技创新共同引进新技术，共享科技成果，筛选技术成熟、市场前景广阔、经济效益好的油服装备产业项目实现产业化，建成一个具有国际一流水平的油服产业高端制造、装备、维修、售后、出口服务项目一体化基地。



企业精神：万众一心、和谐共赢

企业愿景：成为一流的企业

经营理念：责任、创新、贡献，责任是企业的基石

企业价值观：老老实实做人，认认真真做事

管理理念：以人为本，科技兴厂，质量立厂

企业宗旨：以质量求生存，以服务树形象，以信誉求发展

## 第二部分 报告正文

### 一、企业质量理念

从创业之初，万和把产品质量视为企业发展的基石和重要战略资源，秉承“追求完美质量，打造百年企业”的质量方针，积极推行 ISO9001 质量管理体系，实施全面质量管理和“精品战略”，制定了“总裁禁令”，推行“零缺陷”工程，从产品开发设计的源头开始，所有产品出厂前一定要经过各种实验室的严酷考验，只有经过严格检验的成熟可靠的产品才能推向市场。使万和产品的质量管理水平稳步迈向一流企业的前列。

同时，万和致力于营造以“实”为核心的企业文化，以“实”、“信”、“新”、“诚”的核心理念，引导着所有万和人诚实做事、诚信做人、开拓创新、友善协作，打造成为山东石油的一张新名片。

万和公司坚定不移的走科技兴企之路，公司拥有多项专利，具备了较强的创新研发能力和市场竞争力。

企业愿景：成为一流的企业

企业使命：以质量求生存，以服务树形象，以信誉求发展

企业精神：万众一心、和谐共赢

2018 年启动建设“高端油服装备产业园”项目，入选东营市“新旧动能转换项目库”，获东营市科技型企业称号，2019 年入选了东营市 35 家高成长型中小企业重点培育企业。



## 二、企业质量管理

万和公司倡议提出，只有把产品做好、做精，成为广大消费者心目中的“精品”，这样的品牌才有生命力，才能具有高含金量的真正价值。为此，万和公司在“追求完美质量，创立自主品牌，打造百年企业”质量方针的指引下，提出“打造精品企业，制造精品产品，创立精品品牌”战略，从源头开始狠抓产品质量，通过严格的质量管理体系对产品质量实行全过程控制，采用先进、科学的管理手段和方法不断改进提升产品质量。万和公司以“精品产品、万和制造”、“买品质、选万和”的良好口碑奠定了“万和”品牌基础，不仅有很高的知名度和美誉度，也得到了社会各界的高度认可。

### （一）质量管理机构

万和公司依据精简高效的原则，建立了职能式管理的组织机构，设立了管理者代表，对公司的决策层、各工作岗位建立了详细的工作标准，制定了各单位职责条例。各单位各司其职、相互沟通配合，销售、技术开发、采购、来料检验、仓储、工艺准备、生产、检验、成品储运等运作流程脉络清晰、流畅。为此，万和公司成立了：

行政管理部——负责建立、监控和完善公司内综合管理体系，建立对供方的质量管理体系，全面推行质量管理工作，不断提升公司及供方整体质量管理水平。

技术部——负责公司所有外协外购件的入厂检测与试验。

质量部——负责对整个产品的质量检验、质量控制及整机可靠性试验。





## （二）质量管理体系

### 1、质量管理方针

万和公司确立了“以人为本，安全生产，保障健康，关爱生命”的职业健康安全方针。

质量方针：追求完美质量，创立自主品牌，打造百年企业

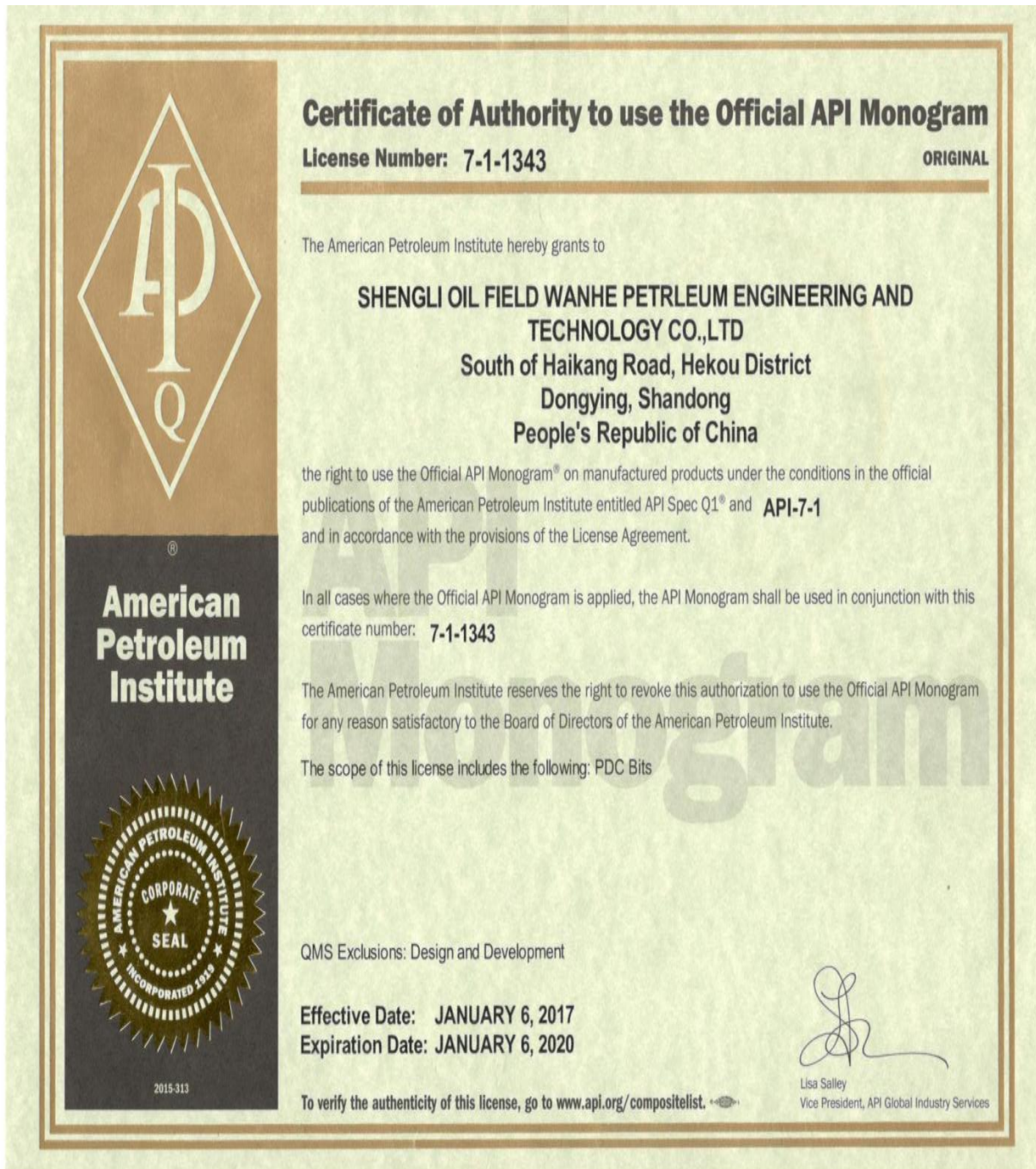
环境方针：推动低碳经济，保持清洁生产，保护生存环境

管理方针：公平公正、公开透明、公私分明

在质量方针指导下，建立了公司级整体绩效、部门（子分公司）绩效和员工绩效三层绩效管理新模式。每年依据经营战略目标和部门（子分公司）的职能，将公司战略分解到各单位，由各单位内部再向下分解，并形成员工层级的绩效目标，从而保持员工个人目标与公司整体目标的一致性。同时通过建立专门的组织机构对目标指标的制定和实施进行监测，并对各目标指标系统进行不断完善更新。在体系运行过程中，公司运用各种科学、有效的方法，测量、分析、整理各单位及所有层次、过程的绩效数据和信息。公司倡导并采用了多种工具来改进公司各部门、各层次的绩效，并根据测评结果采用学习和创新方式，不断修正战略目标和计划，坚持改进和调整。确保公司长、短期战略目标地实现。

### 2、质量管理体系

万和公司自 2000 年开始推行 ISO9001 质量管理体系，2001 年获得 ISO9001 质量管理体系认证证书。2016 年通过美国石油协会的认证审核，获得 API 认证证书。





# Certificate of Registration

**APIQR® REGISTRATION NUMBER**  
**3064**

*This certifies that the quality management system of*  
**SHENGLI OIL FIELD WANHE PETROLEUM  
ENGINEERING AND TECHNOLOGY CO.,LTD**  
**South of Haikang Road, Hekou District  
Dongying, Shandong  
People's Republic of China**

*has been assessed by the American Petroleum Institute Quality Registrar (APIQR®) and  
found it to be in conformance with the following standard:*

**ISO 9001:2015**

*The scope of this registration and the approved quality management system applies to the*  
**Manufacture, Production and Service of PDC Bits, Drill Fluid Purification  
System and Metal Welding Structural Member**

*APIQR® approves the organization's justification for excluding:*  
**8.3 Design and Development of Products and Services**

**Effective Date: AUGUST 7, 2018**  
**Expiration Date: JANUARY 6, 2020**  
**Registered Since: JANUARY 6, 2017**

*Executive Vice President*

Accredited by Member of  
the International  
Accreditation Forum  
Multilateral Recognition  
Arrangement for Quality  
Management Systems



This certificate is valid for the period specified herein. The registered organization must continually meet all requirements of APIQR's Registration Program and the requirements of the Registration Agreement. Registration is maintained and regularly monitored through annual full system audits. Further clarifications regarding the scope of this certificate and the applicability of ISO 9001 standard requirements may be obtained by consulting the registered organization. This certificate has been issued from APIQR offices located at 1220 L Street, N.W., Washington, D.C. 20005-4070, U.S.A., it is the property of APIQR, and must be returned upon request. To verify the authenticity of this certificate, go to [www.api.org/compositelist](http://www.api.org/compositelist).



2018-152 | 05.18 | 4M



REGISTRATION NO. Q1-3069

# Certificate of Registration

The American Petroleum Institute certifies that the quality management system of

**SHENGLI OIL FIELD WANHE PETROLEUM  
ENGINEERING AND TECHNOLOGY CO.,LTD**  
South of Haikang Road, Hekou District  
Dongying, Shandong  
People's Republic of China

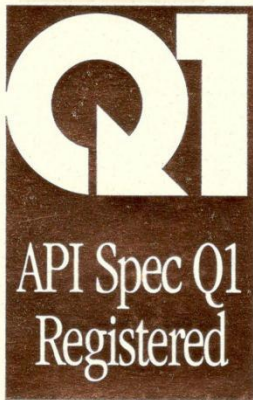
has been assessed by the American Petroleum Institute and found to be in conformance with the following:

## API Specification Q1

The scope of this registration and the approved quality management system applies to the:

**Manufacture, Production and Service of PDC Bits, Drill Fluid Purification System  
and Metal Welding Structural Member**

API approves the organization's justification for excluding:  
**Design and Development**



**Effective Date: JANUARY 6, 2017**  
**Expiration Date: JANUARY 6, 2020**  
**Registered Since: JANUARY 6, 2017**

Executive Vice President

This certificate is valid for the period specified herein. The registered organization must continually meet all requirements of API Spec Q1, Specification for Quality Programs for the Petroleum, Petrochemical and Natural Gas Industry, and the requirements of the Registration Agreement. Registration is maintained and regularly monitored through annual full system audits. This certificate has been issued from API offices located at 1220 L Street, N.W., Washington, D.C. 20005-4070, U.S.A. It is the property of API, and must be returned upon request. **To verify the authenticity of this certificate, go to [www.api.org/compositelist](http://www.api.org/compositelist).**

2018-154 | 05.18 | 4M | Printed in the USA

### 3、质量管理办法

万和建立了《体系审核管理办法》、《管理评审管理办法》，并根据内部审核需要培养培训合格的内审员。为确保体系运行的有效性和持续改进，根据体系审核规定，公司每月对内部各单位进行体系抽样检查，每年开展覆盖全公司范围的体系内审，对于审核发现的不符合项，公司组织各责任单位进行分析原因，制定纠正措施与预防控制措施，责任单位根据纠正预防措施落实整改，并评价整改效果，各问题整改验证合格后关闭。最终形成内部审核报告，对体系的整改及不合格项的预防提出建议，并作为管理评审的一个重要输入，报告管理者。

公司制定了《不合格与纠正预防管理办法》、《产品质量检验和生产过程质量管理办法》、《产品抽查检验管理办法》，对不合格品进行了严格管控。公司所有的产品必须通过质量控制部检验发放合格证后方能流入下工序或出厂。任何不合格产品均有明确有标识、记录、评价、隔离和处理等要求，各种不合格产品返工、返修后必须经过重新检验合格后才能进入下个工序。

同时，根据《监视测量与数据分析管理办法》，对于所有出现的显性或隐性质量问题及不合格，质检部均有详细数据记录，并由专人进行统计分析后，由责任单位依据《不合格及纠正预防管理办法》制定纠正预防并进行整改，评估纠正预防措施有效之后方能关闭问题项，而且各种产品数据均可追溯。综上所述，万和建立了独具特色的质量管理体系，该体系强调系统优化、过程方法、质量工具应用的常规化和日常化，在各系统、各过程充分应用 PDCA 循环，持续改善、追求卓越。

## 三、企业质量诚信

### （一）质量诚信管理

“万众一心、和谐共赢”是万和公司的经营理念，秉承“吃亏的工业精神”，其全方面的诚信体现在：

1、对消费者的诚信，绝对“不拿消费者做试验品”，以高品质的产品、服务奉献给客户；

2、对经销商、供应商的诚信，结成战略合作关系，实现多方共赢的局面；

3、对股东的诚信，慎重决策、竭力所为，为股东创造最大价值；

4、对相关方诚信，坚守信用和道义，依法纳税，构建和谐社会，主动承担企业公民责任，为国家、社会做出贡献。

“以质量求生存，以服务树形象，以信誉求发展”，信誉是万和质量文化的核心组成部分，如“严禁虚报瞒报，弄虚作假”，质量诚信的理念和自律在万和已经成为了各级人员的共识，是必须遵守的基本职业道德。

## （二）质量文化

在万和公司企业文化中，质量文化占据核心位置，植根于公司“实”文化，万和公司形成“质量第一、顾客满意”为核心的质量文化。

在理念层面，“质量第一、顾客满意”、“工作零缺陷、过程零缺陷、产品零缺陷”、“我的岗位我负责”的质量意识形成了共识；在制度层面，通过绩效引导，规则制度，质量责任制的落实，确保质量文化得到有效的固化；在要素层面，通过公司内部刊物、广播站、劳动技能竞赛、质量知识竞赛、质量标兵，质量信得过班组、质量明星厂长（部长）评选等一系列活动，保证质量文化的传承与发展。

万和质量文化的主要特色有：

1、在质量管理中，“严”字当头，形成了“八严方针”制度要严格实用，设计要严谨扎实，工艺要严肃且踏实执行，标准要严厉并符合消费者的实际需求，服务要严密诚实，教育要严明和务实等，为万和制造营造了良好的质量管理氛围。

八严方针：严格的制度、严谨的设计、严肃的工艺、严厉的标准、  
严密的服务、严明的教育、严正的考核、严重的处罚。

2、在绩效考核上，形成了质量一票否决制度，并形成了独特的质量考核，该考核强调领导作用、全员参与以及过程方法的运用，以“第一次就把事情做对”为导向，基于质量管理的过程及结果综合设立指标，实行月度、季度、年度的综合考核机制，通过考核机制的建立，保证了公司质量目标的有效达成，同时对公司各级新老员工迅速融入“以质量为中心”的质量文化起到了很好的导向作用。

3、在质量控制上，始终严格维护质量检验队伍的独立性和质量否决权，并形成了“代表法律法规、代表终端消费者、代表公司尊严”的质量控制原则。

## 四、企业质量基础

### （一）企业产品标准

万和公司以满足消费者的需求作为企业的内部质量控制标准，非常重视先进标准的引入以及企业先进标准的建设，标准范围覆盖产品的设计、采购、工艺、检验、安装服务等全过程。标准覆盖率达到 100%，产品标准覆盖率达到 100%，是 AAAAA 级标准化良好行为示范企业。

公司根据消费者的需要，本着追求卓越品质的高要求，针对不同类型的产品和零部件，不断提高企业技术标准要求，以保证企业标准的先进性。制定了严于国际标准、国家标准、行业标准的企业内部控制标准，建立远比国标、行标更为严格的质量可靠性控制手段。目前企业先进产品标准占企业产品标准总数的 90%以上。

### （二）企业计量水平

从 2008 年公司改制起，万和就已建立了计量职能单位，建立了一支专业化的计量检定人员队伍，独立行使对公司内部各单位的计量器具管理职责。公司不断完善计量管理体系，不断完善《测量设备管理办法》，同时，通过计算机技术，建立了功能完善的“计量管理系统”，实现了对公司所有计量器具进行台账动态管理，辅助计量器具的日常监督管理工作。

### （三）认证认可情况

认证对企业产品质量形成规范与指引，企业反过来可以借助认证标准促进自身技术进步，提高产品性能质量。一直以来，万和十分注重认证工作的开展与申报工作，通过多年的不断努力和攻克，产品满足所销售的法律法规与标准要求，取得相关认证，如：API、ISO: 9001、易派客产品认证等国内外自愿性认证。万和也定必继往开来，贯彻认证工作的开展实施，提升核心技术，促进技术改革与创新，引领行业进步。

### （四）特种设备安全管理情况

目前，公司有起重机、压力容器、锅炉等特种设备。公司严格执行《安全生产法》和《特种设备安全监察条例》等特种设备相关法律法规要求，落实主体责任，规范安全使用和人员管理制度，确保特种设备安全运行，促进公司健康发展，具体如下：

公司以国家法律法规为基准，切合公司实际专门制定了《特种设备安全管理办法》和《特种设备作业人员安全管理办法》。管理办法从各级人员特种设备管理责任制、事故应急救援、特种设备使用管理制度（含作业人员培训教育制度、定期检验申报制度、

维护保养制度、安全技术档案管理制度、交接班制度、安全生产会议制度、事故处理工作制度和运行记录制度等）、监督监控和人员持证上岗等方面给予了规范和规定。

公司每月至少开展一次特种设备安全检查和维护保养，针对检查发现的问题举一反三全面组织整改，问题整改完成率达 100%；每季度定期组织对作业人员进行特种设备安全知识培训和教育（复审），培训合格率达 100%，特种设备作业人员不仅要取得国家规定的《特种设备作业人员证》，还必须取得公司内部颁发的《内部上岗证》方可上岗作业，持证上岗率达 100%。

## 五、产品质量责任

### （一）产品质量承诺

为了更好的回馈社会、回馈消费者，万和公司始终致力于为用户提供优质的售后服务，多次率先提升售后服务水准，引领石油装备行业服务升级，促进售后服务模式更新换代。

### （二）产品召回情况

为规范公司产品的追溯、召回流程，从供方到产品销售给消费者的所有阶段具有可追溯性，确保从原材料到成品的可追溯，并有效地控制产品召回和妥善处理，公司制定了《产品追溯及召回控制管理办法》，并作为产品追溯的主要依据。为确保追溯、召回系统的有效性，公司组织追溯、召回体系演练每年至少一次，用以测试和确保从原材料到成品的可追溯性及产品召回的组织。

本报告期内，公司未发生产品召回情况。

## 六、质量风险管理

### （一）质量投诉处理

为确保给用户优良的售后服务质量，万和公司时刻准备着为用户提供优质的售后服务。万和通过强化《送货搬运规范》、《安装操作规范》、《维修操作规范》、《安装维修上门服务规范》等各项制度的培训和实操考核，确保每一位为用户提供服务的售后人员持证上岗、技术过硬、服务到位。

公司设立安装质量巡视专员，建立了质量巡视监督制度，时刻准备着为用户提供优质的售后服务，如：

1、万和设立了售后服务热线：0546-8679351，为广大用户提供咨询、报修、投诉等各项专业的服务。

2、为了方便用户与万和及时取得联系，及时满足用户服务需求，自 2008 年 5 月份开始，万和公司大力推广使用“服务联系卡”，取得了良好的效果。

公司秉承“用户的每件小事，都是万和的大事”的服务理念，在追求用户满意的道路上从未松懈过。未来公司将持续创新，实现公司的价值追求。

## （二）质量风险监测

公司制定了《产品风险管理办法》，通过使用产品种类判断树对公司生产的产品进行种类判定，通过危害和风险管理来验证所确定的产品种类，以此确保同消费者安全和法规有关的危害能有效控制。

对于客户方提出的产品安全性、质量方面的特殊要求时，业务部门将相关要求作为订单评审的重要输入内容。技术、工艺、质控等相关部门将其作为制定产品设计方案、工艺流程、检验及实验方法时的重要风险评估依据。

产品风险的评估分为如下几个阶段：

（1）在产品设计阶段，技术部门列出主要的零部件及其设计方案，包括产品的功能、性能、可靠性、维修性、安全性、保障性等，充分考虑其对产品安全、合法性和质量的影响，并对产品进行预期使用过程的危害分析，找出所有潜在的失效模式，并分析其可能的后果。

（2）在产品工艺设计阶段，工艺部门负责对产品的生产制造、包装和仓储过程进行风险评估，列出所有涉及的制造工艺、运输和仓储工序以及环境影响因素，识别对消费者安全的关键性影响，如异物污染、化学性和生物性污染等，找出所有潜在的失效模式，并分析其可能的后果。

（3）质检部负责对产品的质量检验、实验过程进行风险评估，列出所有涉及的检验、实验过程以及环境影响因素，识别对消费者安全的关键性影响，如异物污染、化学性和生物性污染等，找出所有潜在的失效模式，并分析其可能的后果。

上述单位找出所有的潜在失效模式后，依照不同类型的评分标准对各项故障失效模式进行评价，并列出的失效模式、后果、严重度、发生率、检测难度、现行控制措施等。

当产品的设计方案、生产工艺流程、检验及实验流程、运输仓储流程及相关要素发生变更时，相关单位会重新按照上述流程及要求对产品进行风险评估。

## （三）应急管理

---

公司建立了企业重大质量安全事故的应急预案，成立了以总经理为组长的质量安全事故应急处理小组，应急处理小组包括公司设计研发、质量、法务、售后服务、市场等部门成员。公司建立了快速报告、紧急处理、快速处置的重大质量安全事故应急处置方针，确立了重大质量安全事故 24 小时响应处理机制。