

质量诚信报告



浙江新化化工股份有限公司

2024年5月

郑重声明

本公司出具的质量诚信报告，是依据国家有关质量法律、法规等进行撰写。报告中关于公司质量诚信是公司现状的真实反映，本公司对报告内容的客观性负责，对相关论述和结论真实性和科学性负责。

浙江新化化工股份有限公司

组织范围：浙江新化化工股份有限公司

报告时间：本报告涵盖的时间范围为 2023年1月1日至 2023年12月31

本报告为浙江新化化工股份有限公司第7份质量诚信报告。

发布周期：一年

报告获取方式：通过公司网站<http://www.xhchem.com/>下载

目录

1 企业质量理念	5
2 企业内部质量管理	5
2.1 质量管理机构	5
2.2 质量管理体系	5
2.3 企业质量基础	6
3 企业质量诚信	7
3.1 质量诚信方针目标	7
3.2 质量诚信体系运行和管理	7
3.3 质量诚信体系的评价和改进	12
报告结语	13

质量诚信报告

1 企业质量理念

“质量、技术、服务”是新化对产品品质内在的诉求和品牌核心。新化视品质为生命，用心做好每批产品，严格把控产品质量关，从原料到生产的全过程严格把控，每个环节都做得一丝不苟，从不在质量上投机取巧，生产高品质产品是新化集团的一贯追求。从不放弃对于社会责任的执守和追求，因为新化坚信只有真正为客户提供高品质产品，企业品牌的美誉度才会不断得到提升，企业也因此才能立于不败之地。

2 企业内部质量管理

2.1 质量管理机构

公司的质量管理由总经理亲自挂帅，品管部经理任公司的首席质量官。总经理和首席质量官对本公司产品质量安全工作全面负责，组织制定企业质量发展战略、年度质量工作计划和质量安全保障措施；建立并实施先进质量管理体系和管理方法；组织实施质量改进、质量攻关等群众性质量活动；实施质量成本管理，加强质量统计分析；开展质量教育培训；建设企业质量文化等。

品管部为公司质量管理和质量检验的专门机构。实施经理负责制，下设高素质、专业的质量检验队伍。负责从原辅料入厂、生产过程监控、最终产品检验等全过程的质量监控和检验活动。同时公司建立质量安全关键岗位责任制，明确企业主要负责人对质量安全负首要责任、企业质量主管人员对质量安全直接负责。严格实施企业岗位质量规范与质量考核制度，实行质量安全“一票否决”，坚持做到出厂产品批合格率达 100%。

2.2 质量管理体系

一直以来，公司把产品质量当作企业第一件大事来抓，制定了切合公司实际发展的质量方针和质量目标。“科技领先，诚信为本，顾客满意。”的质量方针充分体现了公司一贯奉行“以人为本，科技创新，诚信经营，可持续发展”经营理念，并以此来提升公司的核心竞争力。企业根据质量、环境、职业健康安全管理体系的运行要求，对体系不断地进行完善、更新和改进，通过每年的内审、管理评审以及外部监督审核对各体系实施持续改进，保证公司质量管理体系运行的充分性和有效性，很好地保证了产品的质量。

2.3 企业质量基础

2.3.1 企业产品标准

公司是“浙江制造”标准《工业用一异丙胺》ZZB 0168-2017 起草单位，是“浙江制造”标准《工业用一正丁胺》和《工业用三乙胺胺》的参与起草单位，该系列标准实施后，对低碳脂肪胺产业浙江制造推动到了巨大的促进作用，同时对行业的发展定会起到更大的作用。

近几年，公司主持和参与起草国家行业和浙江制造标准共43项，其中主持起草行业标准13项，主持起草浙江制造标准2项，参与国家标准起草11项，参与浙江制造标准起草2项，通过参与这些标准制修订，使我们能够及时准确的了解行业的最前沿信息，掌握行业话语权，大大提高了我公司的技术水平和科研能力，为公司的健康持续发展提供了强有力的技术保障。

2.3.2 企业计量水平

公司建有完善的测量管理体系，早在2003年公司就已获得二级计量检测体系认证，2006年公司通过二级计量检测体系认证复审。在2011年公司通过中启计量体系中心AA测量管理体系认证审核，2022年又通过该证书的复审，确保企业在产品质量、经营管理、节能降耗、环境监测等方面对测量过程和测量设备的要求。公司有专兼职计量人员25人，建有压

力表检定装置一个计量标准，拥有先进的计量检测设备37台套，可以确保企业计量检测数据、监控结果的有效性和可靠性。

2.3.3 认证认可情况

公司自2000年-2003起就先后通过了质量管理体系、环境管理体系和职业健康安全管理体系等认证；2018年9月30日公司一异丙胺产品通过浙江制造认证；2019年6月12日公司通过知识产权体系认证；2020年12月10日公司一正丁胺和三乙胺产品通过浙江制造认证；2021年公司工艺安全评估中心通过CNAS实验室认证，同年公司通过能源管理体系认证。

2.3.4 特种设备安全管理情况

公司在特种设备管理方面建立了完善的管理制度，包括：特种设备安全管理制度、特种作业人员培训制度、特种设备检测制度、特种设备维护保养制度等。公司安环部设专职人员负责特种设备管理和巡查工作。现在使用的特种设备有叉车和安全阀等，按国家特种设备使用要求，请特种设备检测机构定期进行检测。叉车、电梯管理员随时检查特种设备的使用情况，发现隐患立即排除，并做好维护保养记录。作业人员全部持证上岗，各自负责自己使用的设备维护保养。

3 企业质量诚信

3.1 质量诚信方针、目标

3.1.1 质量诚信方针

顾客至上 诚实守信

3.1.2 2022年公司质量诚信目标

序号	目标名称
1	成品质量一次合格率： $\geq 99.9\%$
2	客户有效投诉率 $\leq 0.50\%$
3	顾客满意率 $\geq 95\%$

3.2 质量诚信体系运行和管理

3.2.1 推行诚信的经营理念

作为一个低碳脂肪胺行业的龙头企业，持续健康发展的前提是守法诚信经营。“顾客至上、诚实守信”是新化公司质量诚信方针。公司产品之所以具有良好的口碑，经得起时间的考量，主要得益于多年来公司一直本着对客户、对员工的高度责任感进行生产经营。从高管到一线员工，始终视质量为企业的生命，从原材料采购、生产过程控制、产品检测、售后服务等等方面都严格按国家标准及相关法律法规要求执行，实现从采购—生产—售后，全过程的跟踪监测及管理，以便为客户提供品质卓越、安全可靠的产品。

公司通过教育培训、职代会、发放《新化准则》等形式向全体员工宣传公司的诚信经营理念。同时公司还开放式宣传诚信经营理念，如对所有来公司调研或参观的各级领导和客户，公司均向其展示详解产品工艺流程等方面信息，以助于更加切身体会到我公司产品卓越品质特性。其次公司通过参加中国国际农用化学品及植保展览会、全国农药交流会暨农化产品展览等来传播我公司产品、诚信经营的企业理念和精神。

3.2.2 推行质量诚信文化

质量文化是企业文化的一个重要组成部分，是企业的质量方面追求的宗旨、观念和道德行为准则的综合体现。现代企业的核心竞争力不限于产品和服务，还包含优秀的企业文化。

公司在质量文化的建设上，除了做好质量安全体系建设、增强自身技术实力、提高核心竞争力外，还非常重视员工的教育培训工作。一方面加强技术培训，提高从业人员的技术素质，从而为提升产品的品质打下坚实基础。同时加强对从业人员法律法规知识及诚信意识的培训。特别是定期组织员工学习《产品质量法》、《计量法》、《企业质量诚信管理实施规范》等相关法律法规及标准。提高员工的整体法律意识和诚信

意识，真正做到公司上下懂法、知法、守法。并在实际生产过程中严格贯彻落实相关的法律法规及标准要求。

3.2.3 实施质量诚信制度建设

3.2.3.1 质量诚信行为规范

●建立健全质量检验制度,使进厂原材料检验、过程检验、和出厂检验符合法律法规和企业自身规定。

●生产者应当对其生产的产品质量负责。

产品质量应当符合下列要求:

a)不存在危及人身、财产安全的不合理的危险,有保障人体健康和人身、财产安全的国家标准、行业标准的,应当符合该标准。

b)具备产品应当具备的使用性能,但是,对产品存在使用性能的瑕疵作出说明的除外。

c)在产品或者其包装上注明采用的产品标准,以产品说明、实物样品等方式表明的质量状况。

d)产品或者其包装上的标识必须真实,并符合下列要求:

①有产品质量检验合格证明。

②有中文标明的产品名称、生产厂厂名和厂址。

③根据产品的特点和使用要求,需标明产品规格、等级、所含主要成份的名称和含量的,用中文予以标明;需要事先让消费者知晓的,应当在外包装上标明,或者预先向消费者提供有关资料。

④限期使用的产品,应当在显著位置清晰地标明生产日期和安全使用期或者失效日期。

⑤使用不当,容易造成产品本身损坏或者可能危及人身、财产安全的产品,应当有警示标志或者中文警示说明。

e)销售者销售产品不得掺杂掺假,不得以假充真、以次充好,不得以不合格品冒充合格产品。

●建立健全售后服务体系

- a) 建立顾客档案, 向顾客传递售后服务信息及服务信息内容。
- b) 建立售后服务网络, 提供售后服务承诺。
- c) 记录顾客产品质量投诉记录, 并进行有效处理。
- d) 开展顾客满意度调查, 并提出质量改进机会。

●建立质量追溯制度, 对出现的质量问题进行及时处理并追究相关责任人责任

3.2.4 产品质量责任

3.2.4.1 产品质量承诺

●本企业严格遵守《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国产品计量法》、《中华人民共和国标准化法》、《危险化学品安全管理条例》等相关法律法规, 依法诚信经营。

●本企业依法管理和生产, 落实质量安全主体责任。建立健全各项管理制度, 完善各项记录和台账。

●在产品研发及加工过程决不剽窃他人技术、专利、工艺等知识产权, 绝不使用剽窃他人技术的原材料。

●本企业周围环境、生产现场符合国家法规的要求。

●本企业严格执行原辅材料检验制度, 所用的原辅材料及包装材料符合相应的国家标准、行业标准及其相关规定。

●不允许假冒伪劣原材料进厂, 不使用检验不合格原材料进行生产。

●保证不生产加工假冒伪劣产品, 承诺产品出厂产品批批检测, 未经检验的产品绝不出厂。

●检验不合格的产品绝不出厂, 决不以不合格品冒充合格品出厂。

●所采用的仪器设备严格按照国家法定要求进行检定, 检定不合格的仪器设备绝不用于产品检测。

●保证所生产的批批产品都能进行追溯, 如生产日期、班次, 生产原

料、生产过程、检验人员等等。

3.2.4.2 “三包”责任

公司郑重承诺，如果公司产品出现质量问题，在经过公司与有关部门共同调查以后证实确实是公司责任时，公司将严格按《产品质量法》、《客户权益保护法》等相应的法律法规执行，并在法律框架内按照客户的意愿，对公司的产品实行包退、包换，并对客户致以诚挚的歉意。

3.2.5 质量风险管理

3.2.5.1 质量投诉处理

公司建立了顾客投诉流程和顾客投诉管理办法，并始终关注顾客要求，把顾客满意度列入公司质量目标。为方便顾客投诉，公司成立了由专人负责投诉接待电话：0571-64756012。遇有投诉，接待人员严格按照投诉处理流程，热情接待、及时处理、并做好记录、及时反馈。

3.2.5.2 质量风险监测

●质量控制点

公司对产品质量关键特性、关键部位、薄弱环节存在的风险进行重点控制并采取适宜的管理措施和方法，制订了《关键质量控制程序》。通过对质量控制点的人员能力策划、设备策划、物料策划、作业指导书策划、环境策划、评比策划，使得产品质量关键特性、关键部位、薄弱环节存在的风险处于控制中。

●应急管理

为了提高本公司对突发事故和险情的应急能力，保证在发生重大、特大事故时，指挥调度畅通，人员、设备、物资能及时到位，确保本公司在发生事故时能够及时有效地控制，保护员工的生命、环境和国家财产安全，把事故损失降到最低点，依据《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国突发事件应对法》、《生产安全事故应急预案管理办法》等有关规定，结合我公司实际情况制定生产安全事故应急预案。生产安

全事故应急预案分综合应急预案和专项应急预案两个级别，综合应急预案是公司组织管理、指挥、协调相关应急资源和应急行动的整体计划和程序规范，专项应急预案是总体预案的组成部分，是针对不同的突发事件的行动方案和保障方案。为了达到应急救援能够准确及时响应，公司定期组织员工进行应急演练，并对演练过程中存在问题的地方进行改进完善，以确保突发事件发生时，能够启动应急预案，规避风险减少危害。

3.3 质量诚信体系的评价和改进

3.3.1 2023年质量诚信体系目标完成情况

序号	目标名称	完成情况
1	成品质量一次合格率： $\geq 99.9\%$	100%
2	客户有效投诉率 $\leq 0.5\%$	0.13%
3	顾客满意率 $\geq 95\%$	96%

3.3.2 质量奖励

公司2013年获得建德市政府质量奖，公司通过不断技术创新，已实施完成国家重点新产品1项，国家火炬计划4项，中国专利优秀奖1项，省重大科技计划项目1项，省化学工业科学技术奖5项，省科技成果转化二等奖1项，省级新产品42项，并先后获得“浙江省企业技术中心”、“浙江省企业研究院”、“省级高新技术企业研发中心”、“浙江出口名牌”、“浙江省名牌产品”“国家级知识产权优势企业”等荣誉。2018年公司一异丙胺产品通过浙江制造认证，同时该产品被评为制造业单项冠军产品，2020年12月10日公司一正丁胺和三乙胺产品通过浙江制造认证。

3.3.3 质量诚信体系改进

公司设置品质管理部，通过对各生产现场进行监督，对生产过程、工艺纪律执行情况进行检查。依据《质量考核》和体系内部审核，

对质量监督检查所发现问题点的整改情况进行督促，确保其及时有效的整改。

报告结语

2023年，浙江省以标准和认证为手段，以高标准引领打造“浙江制造”品牌，强调不断完善质量诚信标准体系、加快质量信用信息信息化建设。依据要求，公司相继完善了相关制度，认真贯彻落实，并自觉接受有关部门的监督管理。

质量诚信体系建设是一项长期的、系统的工作任务，要完善质量诚信体系建设的规章制度，巩固和深化企业质量诚信建设所取得的成效，必须建立长效机制，科学实施，常抓不懈。公司坚持持续改进质量管理体系，不断提升质量诚信水平，为客户提供最好的低碳脂肪胺产品。