**企业质量信用报告**

宜兴市星光宝亿化工有限公司

目 录

**前言**···········································································································2

编制说明····································································································2

总经理致辞·································································································3

企业简介····································································································4

**报告正文**···································································································7

一、企业质量理念·······················································································7

二、企业质量管理·······················································································7

1、质量管理机构·························································································7

2、质量管理体系·························································································9

3、质量安全风险管理···················································································10

三、质量诚信管理·······················································································11

1、质量承诺·······························································································11

2、运作管理·······························································································11

3、营销管理·······························································································11

四、质量管理基础·······················································································12

1、标准管理·······························································································12

2、计量管理······························································································12

3、认证管理······························································································12

4、检验检测管理·······················································································13

五、产品质量责任·······················································································13

1、产品质量水平·······················································································13

2、产品售后责任·······················································································14

3、企业社会责任·······················································································15

4、质量信用记录·······················································································16

**结束语**·····································································································18

**前 言**

**编 制 说 明**

宜兴市星光宝亿化工有限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，由公司总经理王召光任组长，公司副总监周南强任副组长，负责编制报告及实施落实工作。

1. 报告内容客观性声明：宜兴市星光宝亿化工有限公司《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：宜兴市星光宝亿化工有限公司所有生产经营活动。

 3、报告时间范围：2024年1月至2024年12月。

 4、报告发布周期：本报告为年度报告。

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。

 6、报告的获取方式：本报告以网络版形式发布，可在我公司网站获取。

**总经理致辞**

艰苦创业，风雨锤炼，解放思想抓机遇，负重奋进求发展，铸就了星光宝亿人自强不息、拼搏进取的历程，实现了星光宝亿公司可持续、跨越式的大发展。

以人为本、合作共赢、追求卓越、服务社会，唱响着星光宝亿人的价值取向；严管、实干、优质、高效是星光宝亿的管理标准。德才兼备、以德为先、任人唯贤、人尽其才，传承着星光宝亿人的用人理念。我们秉承“制造一流产品、创造一流团队、铸造一流企业”发展宗旨，坚持“以完善体系制造优质的产品，用优质的服务确保顾客满意”的质量方针，确立了“空谈误企，实干兴业”的星光宝亿精神，建立了一套科学完整的现代企业管理制度，营造了一种团结和谐、忠诚敬业的公司氛围。

 公司致力于持续开展质量教育工作，牢固树立“质量是企业生命、员工富祉的根本，质量是企业发展、基业长青的基石”的理念，组织学习、贯彻国家《质量发展纲要》，积极践行“每一滴出厂产品都是承诺”的企业责任和义务。与时俱进、持续开展以“质量第一、用户至上”为主题的质量宣传与教育工作，不断提高企业全员质量意识、提升企业质量管理工作水平。

忆往昔，峥嵘岁月稠；看明朝，星光宝亿伟业兴。我坚信，在全体员工的共同努力下，在社会各界的大力支持下，宜兴市星光宝亿化工有限公司一定会蒸蒸日上，前程似锦！

总经理：王召光

**企业简介**

星光宝亿成立于1992年，座落于宜兴经开区凯旋路20号，注册资本11000万元整。公司引进世界领先的DCS连续法全密闭生产工艺，具备了两大类、25种系列产品的生产能力，产品综合产能达到10万吨/年以上，现已形成以煤化工添加剂和炼化助剂为主的产品链。本公司主要产品有石油化工、煤化工等能源企业生产所用的炼油、煤化工添加剂等。公司长期服务于中国石化、中国石油、神华集团、中煤集团、华谊集团等大型炼化企业和煤化工企业，以质优价廉的产品和至诚至信的服务理念赢得了用户的信赖！

公司自建厂伊始，始终贯彻“创‘三剂’名牌，为能化服务”的企业宗旨，奉行“专业成就星光，宝亿源于品质”的科学发展方略。公司技术力量雄厚，经江苏省科技厅批准成立了省部级科研机构-“江苏省能源化工添加剂工程技术研究中心”，具备了产品研发-小试-中试-产品工业化应用一系列自主技术创新研发能力。公司高度重视研发项目的管理工作，与全国多家高校、科研单位建立了长期的协作关系，建立了先进的研发管理平台，利用校企联动机制，形成了一套完整的人才培养方案。公司为规范和完善研发项目，调动研发人员的积极性，建有严格科学的研发管理制度、开发控制程序和研发核算考核体系，制定了《项目研发组织管理制度》、《研发费用投入核算管理制度》、《企业研发费用辅助台账归集管理办法》、《知识产权管理总则》、《科技成果转化的组织实施与激励奖励制度》、《开放式创新平台管理办法》、《技术人员培养进修管理办法》、《研发人员效绩考核奖励制度》等一系列的激励制度。2018年公司被江苏省科技技术厅评为“高新技术企业”。依托江苏省能源化工添加剂工程技术研究中心，以现有研发的设备、场地、人员建立了开放式的创新平台。平台主要用于培养企业员工及外部人员的科技创新能力，从而提高企业的综合竞争力。

同时，为了加快公司新产品的研发速度，加大新产品的销售力度，密切技术研发与新产品市场的联系，加强公司科研项目的管理工作与科研队伍的建设，建立健全企业内部激励与约束机制，研发项目经费实行预算管理制度。研发项目经费专款专用，列入公司研发项目年度计划，由财务管理部列入财务预算。

公司始终致力于“质量第一、行业领先、持续改进”的质量方针，恪守“规范、诚信、守德” 的经营之路，其开发和生产的产品本着创新与双赢的原则，推陈出新、与时俱进，以客户需要为至高目标，取信于用户。经过多年的优良发展，现已成为国内集生产与研发一体的煤化工添加剂和石化助剂专业化公司。

目前本公司主导产品为环保治理型水煤浆添加剂，主要用于煤化工行业煤制氢工艺中，为生产消耗型产品。我国煤炭分布于秦岭-大别山以北的储量约为9100×108t，占全国保有储量90%以上，神华集团作为我国最大的国有煤开采企业，其开采煤炭均简称“神华煤”。神华煤作为我国煤炭分布最为广泛而且产量最大的煤种之一，煤质具有内水含量低、灰分低、热值高、可磨性指数适中等显著优势，对水煤浆工艺极为适应，以此得以广泛使用。神华煤现随着使用量的不断提高，作为不可再生的化石原料，其资源就越来越少，甚至枯竭。因此，有必要拓展丰富煤源，保证生产的稳定，为适应煤种及工艺的需求，通过对气化用水煤浆添加剂的适配技术进行调整，针对各类煤质，通过调整添加剂的聚合分子量和官能团复配生产出适合的煤浆添加剂，能够制得高浓度、低粘度、高稳定性、流动性好的水煤浆，拓宽了煤化工企业的原料煤选择范围，提高了水煤浆气化效率，降低了氧耗比、煤耗比，真正给煤化工企业长、满、优高效运行作出最大的效益。

水煤浆添加剂是制备高浓度水煤浆的重要因素之一，尤其针对低阶煤这类难成浆的煤种，水煤浆添加剂的优势对水煤浆产品的质量（浓度、粘度、稳定性、流变性等）能产生很大影响。

随着制浆煤种范围的不断矿大，并且为了适应环保要求和响应国家减煤政策，掺混废水、活性污泥、石化废弃物石油焦等制浆技术也在不断发展，添加剂性能要求也要不断适应煤种、掺混制浆和制浆工艺的变化。因此，必须针对上述变化开发专用的水煤浆添加剂，提高水煤浆质量，最终实现最佳性价比的目的。

我公司针对上述要求，自主研发了环保治理型水煤浆添加剂产品的工艺和技术，开发出能适应难成浆煤种、掺混制浆等变化的多功能水煤浆添加剂，并且已获得数个国家发明专利（专利号：ZL201510824316.7；专利号：ZL201610919677.4 ），被江苏省科技厅评定为“高新技术产品”称号。在《江苏省太湖流域战略性新兴产业类别目录（2018年本）》中 第六条 节能环保产业中 第60项 《高浓度难降解工业废水成套处理、高效低耗智能化生活污水处理、重金属废水处理、中水回用、节能型高效污泥安全处置等先进技术和装备及其配套试剂的开发、制造与应用》中被列为环保处理配套药剂。我公司该产品已经在国内近20家企业使用，取得了良好的使用效果和创造巨大的经济效益。

同时，本专利技术产品可在有煤气化装置配套的能源企业和城市，采用把有机废物通过加注添加剂制成有机浆，再掺入水煤浆进入气化炉，在纯氧、高温（≥1200℃）、高压条件下气化，有机废物被完全裂解并转化成CO+H2，不产生二噁英，不产生二次污染，真正实现了污染物消减和有机废物资源最大化利用，从而实现循环经济运行模式。该项专利技术的运用能很好地帮助企业扭转污染负效益，是一种新颖的盈利模式和资源与生态和谐的新理念。此技术为国内首创，填补了国内技术空白，已达到了世界领先水平。

本专利产品的投放使用市场主要集中在中国石化、中国石油、万华化学等集团内，现在役8套水煤浆工艺装置分布在中石化的齐鲁、金陵、九江、茂名、镇海、宁夏能化、南京化学、中天合创等地，并在上述公司中已全部实现长期应用，国内中石化市场占有率达100%以上。

公司通过了ISO9001、ISO14001、ISO45001、ISO5001、清洁生产、安全生产标准化“二级企业”、商业信用中心易派客信用评价等体系认证，同时被地方各级政府评定为“省高新技术企业”、“省级企业技术中心”、“安全生产标准化企业”、“清洁生产企业”、“AAA重合同守信用企业”、“AAA银行资信等级企业”、“慈善会创始成员企业”等荣誉称号。经过多年的优良发展，引进ERP管理系统、DCS自动化控制系统，SIS仪表安全控制系统等先进自动化系统，并运用先进的6S管理，现已成为国内集生产与研发一体的能源化工添加剂专业化制造商。

**质量信用报告**

1. 企业质量理念

企业的质量理念是“品质第一，顾客至上，以优质的产品满足顾客的需求”。“以完善体系制造优质的产品，用优质的服务确保顾客满意”是企业的质量方针。企业要在激烈的竞争中寻求生存、发展，站稳脚跟，最重要的武器就是产品质量。它不仅涉及企业的所有职能部门，贯穿研发、采购、生产、销售、服务等各个环节，而且涵括人员意识、质量体系、生产经营乃至机器设备等硬件。

从领导决策层到每一个员工对质量和质量工作的认识和理解，这对质量行为起着极其重要的影响和制约作用。质量意识是通过企业质量管理、质量教育和质量责任等来建立和施加影响的，并且通过质量激励机制使之自我调节而缓慢地、循序渐进地形成起来的。星光宝亿视品质为生命，严格把控产品质量关，从原材料的采购到生产的全过程严格把控，每个环节都做到一丝不苟。高品质产品让客户放心、满意，企业品牌的知名度和信誉度才会不断得到提升，企业才能立于不败之地。

二、企业质量管理

1、质量管理机构：

1.1公司组织结构图：

1.2责任权限：

公司实行总经理负责制，总经理代表公司确定公司的质量方针与质量目标，负责确立公司的使命、愿景和价值观，保持对客户及其它相关方的关注，营造授权、主动参与、创新、快速反应和学习等方面的经营环境，完善公司的管理，主持评审公司的管理业绩，履行各方面的社会责任，为公司的第一质量责任人。

生产技术副总经理为公司的管理者代表，负责公司质量体系的建立、实施和保持，并及时向总经理报告质量体系运行的符合性和有效性；组织、协调、监督质量体系的实施，有权制止和纠正不符合规定的行为；有权验证质量记录及报告的真实可靠性；执行总经理指令，监督各部门是否完成总经理下达的各项工作；在整个公司内促进顾客要求意识的形成；向总经理报告质量管理体系的业绩，包括改进的需求；有权代表公司就认证、咨询等事宜与外界进行联络。

质检部负责产品的检验/验证，正确履行鉴别、报告、把关的检验职能；负责监视和测量设备的归口管理工作；组织不合格品评审，对重大产品质量问题及隐患应及时上报生产技术副总经理；负责公司产品质量信息的管理，及时向生产技术副总经理报告产品质量动态，出现质量异常或质量事故时，应及时进行信息传递，并召开质量分析会议。

技术部负责产品实现过程的策划；负责产品设计、工艺技术文件设计及管理工作；负责认证产品申报、变更工作，组织工艺纪律检查工作；为生产、采购、检验和服务等部门提供技术支持和相关方面的协助；负责确定关键工序、特殊工序以及控制方法，及时解决现场工艺技术问题 。

供应部负责化工原料、化学试剂计划采购，保质、保量、按时组织采购实施；负责供方的选择、评定、复审和日常管理，及时进行供方产品质量信息反馈；负责仓储物资的验收、贮存、防护、保管工作。

生产作业部负责对生产过程、现场安全的控制工作，做到安全生产、文明生产；负责设备管理工作，维护保养好生产设备、工装；负责生产过程中产品防护管理；协助完成售后服务工作。

市场服务部负责市场需求预测，做好产品宣传及技术交流、外联工作管理；负责合同评审、合同签定、合同管理；负责顾客接待，售前、售中服务工作；负责外部市场信息的反馈，做好产品的交付管理工作负责顾客满意度的调查。

 行政人事部，做好各类人员的培训工作，负责经济责任制考核；负责公司基础设施（除设备外）、环境、绿化管理；组织编制、管理体系文件，协助管理者代表组织内部质量审核、强制性认证标志管理。

电商管理部负责售后服务的归口管理工作；对售出产品的进行电话咨询或组织现场服务；及时将服务过程中发现的问题向相关部门反馈，督促进行改进。

财务管理部负责财务、统计、审计、销售内勤日常作业管理。

在这个体系中每一级人员的思想素质与技术素质是至关重要的。为了提高检验人员的素质，我们采取了思想素质与技术素质一起抓，并对全员进行质量检验职业教育，并举办各种类型的技术考核、竞赛等。把岗位竞争与技术考核直接与个人经济效益挂钩，大大促进了学习技术的热潮。全员的质量管理水平和技术素质得到了大幅度的提高。

2、质量管理体系：

质量是企业的生命，产品质量一直是企业的主等大事，企业通过了ISO9001标准质量体系认证，在质量管理工作中公司高层高瞻远瞩，制定出切合企业实际发展的质量方针和质量目标。

公司质量方针：以完善体系制造优质的产品，用优质的服务确保顾客满意。

公司质量目标：

特大、重大质量事故为零；

国家、省、市等上级管理部门产品监督抽查合格率100%；

客户质量管理部门对相关产品监督抽查合格率100%；

产品出厂合格率100%；

用户投诉同比降低10%以上并力争实现“零投诉”；

公司产品总体客户满意度（UCSI指数）达到≥95分；

本公司所有产品合格率达到并继续保持100%。

公司建立了一套全面的、完整的、详尽的、严格的质量管理和质量保障的规章制度和质量保障体系文件，这些文件含概了市场调研、产品开发、生产管理、设备管理、人员管理、质量管理、生产工艺管理、质量标准管理、质量检验、销售管理、售后服务管理、市场信息反馈等各环节，实现了“全面、全员、全过程的”质量管理，做到一切用数据说话，一切工作都有章可循，真正体现了质量管理的科学化、系统化、规范化，使企业产品质量和管理水品都有了质的提高。

公司的每个员工肩上都负有质量责任，为监视和测量质量体系的有效运行，行政人事部除按计划每年组织一次内部审核和管理评审，还采用滚动式方法每个月对各个部门进行监督检查，对审核中发现的问题及时制定纠正措施进行改进，在历次的外部审核中均未出现严重不符合项。

公司设立各种员工激励制度，主要有风雨同舟奖、优秀员工奖、合理化建议奖、新产品开发奖、技术比武等奖项，激励员工创新、上进，公司实施绩效管理制度，奖励先进、鞭策落实。

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，在与客户签订技术协议时，主动积极的提出售后服务条款，根据客户的要求落实好售后服务条款，在与客户签订的响应时间内准时到达现场服务。接到用户服务需求通知后，应在1小时内做出答复，我公司售后服务人员必须在24时内到达现场，配合用户分析原因并处理。后不定期进行技术服务回访，承诺保证一年内不得少于四次免费技术服务。服务专线：值班电话0510-87825666；值班手机号13961507230（24h）；传真0510-87823999；服务邮箱：xgby@xgchem.com。

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，确定顾客对产品及服务的满意程度，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、产品召回管理制度，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：

我公司郑重向全社会承诺，并以此自律：

1.1牢固树立“质量第一”的思想，不断增强质量意识和社会责任意识，保证和提高产品质量，落实企业质量主体责任，满足顾客对高质量产品的期待和个性化需求，增强顾客的购买信心。

1.2人无信不立，业无信难兴，我公司保证文明经商，诚信为本，按章纳税，依法经营，严格履行承诺，重合同，守信用，树立诚信品牌。

1.3严格遵守《产品质量法》、《标准化法》、《计量法》等法律法规，严格执行产品标准，满足顾客要求，杜绝虚假宣传，坚决抵制伪劣、欺诈顾客等失信违法行为，不侵害其它企业的合法权益，遵循公平、公开、公正的竞争原则，遵守市场规则，开展有序竞争，构建诚信经营、公平竞争的市场环境。

1.4我公司严格履行以上承诺，如有违反，接受将失信违法行为纳入不良信用记录并向社会公开；主动接受政府、各行业及社会各界的监督。

2、运作管理：

加强全员、全过程、全方位的质量管理，推行先进质量管理方法，完善质量保证体系、标准化体系和计量保证体系，严格原材料、生产过程、产品出厂和储运销售全过程的质量控制。 加强质量诚信体系建设，切实保证产品质量，完善服务体系，随时准备为顾客提供售后服务，为顾客提供一切方便。

3、营销管理：

诚信是市场的黄金规则，市场经济愈发达愈要讲求诚信，这是市场经济的内在要求，也是文明的基石和标志。因此，企业为了消费者和的长远利益，也为了企业自身的生存和发展，从产品诚信、价格诚信、服务诚信等方面实施诚信营销。

产品诚信：产品的质量是企业的生命，因此公司产品的性能、寿命、安全等指数在符合国家技术标准或行业标准的同时，产品从原材料、辅料均选用国内外优质供应商，生产过程中严格按照工艺文件要求精细化生产，有效地保证了产品的合格性。

价格诚信：价格是企业赢得市场的有效武器，企业在定价及报价中应遵循诚信原则，避免利用价格欺骗消费者。企业产品定价应公开、公平，实行透明化原则，一是一，二是二。

服务诚信：用心服务，用真心、用真诚去传情达意，才能使彼此的交流更为顺畅、更为高效、更为精彩，员工与客户之间心与心最惬意的沟通就是客户的满意和赞扬。心为客户所用，情为客户所系；急客户之所急，想客户之所想；想于客户未想之，耐心做到客户满意为止，与客户建立起牢不可破、长期共荣的相互关系，从而引导需求，满足需求。

四、质量管理基础

1、标准管理：

面对国内外市场的激烈竞争，我公司在严格按照国标及行业标准进行生产管理及质量控制的同时，每种产品均建立了公司自己的企业标准。从产品原材料采购、理化分析及试验、生产加工、售后服务这一条龙的生产管理上，公司秉承“过程环环控制、质量人人把关、产品持续改进、服务用户满意”的质量方针，严格控制生产流程每道工序，确保产品质量。目前负责起草发布行业标准1项《工业用萘磺酸盐三元共聚物

水煤浆添加剂》（HG/T5800-2021）；同时参与编写行标4项，分别是《高温水系统阻垢剂阻垢性能测定方法颗 粒粒径分布法》、《水处理剂 煤气化灰水阻垢分散剂》、《煤气化灰水阻垢分散剂阻垢 性能测定方法HG/T 6333—2024》、《水处理剂分散性能测定方法第1部分：分散高岭土法GB/T 43664.1—2024》，大大提高了公司的管理水平及产品质量，得到了广大客户的充分认可。

2、计量管理：

1、原辅材料及配件物资有库管员负责监督计量验收，出具称重计量打印单，对验收采购物件数量负全责，异常情况及时向供应物流部和生产总监反馈，相关部门予以积极采取处理方案。

2、车间生产严格按技术质量部出具的工艺单计量，车间主任进行复核管理，投料单每天签字确认。委托他人代办的，由委托人及受委托人负责。

3、计量人员应在技术质量部的工艺指导下，执行成品的灌装计量，包装计量误差范围执行国家标准，有特殊要求除外。

4、成品入库由库管单元根据生产批次进行产品定量包装抽复检，技术质量部工艺质量主管不定期对仓库不同生产批次的成品、包装物进行抽复检。产品定量包装允许误差值必须满足JJF1070-2005定量包装商品净含量计量检验要求。

3、认证管理：

公司先后通过质量管理体系认证、职业健康安全管理体系认证、环境管理体系认证、能源管理体系认证、知识产权管理体系认证、两化融合贯标、CNAS实验室认证。

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。内容包括:润滑、清洁、紧固、线路、调整水平、校准数据等。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。质检人员还定期交流在检测中遇到的各种问题，以便针对问题及时制定纠正措施，提高检验水平及工作质量，达到企业质量零缺陷的目标要求，各种制度、岗位职责、仪器操作规程、安全常识、注意事项等上墙，以便执行。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、行标和企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。

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%。各主要材料优先采购国家重点和定点企业优质产品，实行层层把关检测审核制度。

生产：为确保产品质量，对生产各环节严格进行控制，生产过程中采用DCS控制，实行质量跟踪制度，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，使产品合格率达100%。目前，我公司已引进先进设备和生产工艺，为确保生产优质的产品打下了坚实基础。

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，及有关标准进行质量检验，确保公司产品从设计研发、生产检验，原材料、成品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：技术质量部负责不合格原材料及不合格产品控制、评审及处置的归口管理工作，并负责不合格品评审及处置的监督检查和归口管理。

经判定不合格的原材料一律作退货处理；对车间不合格产品进行挂牌标识，并由技术质量部提出整改方案，监督生产车间进行回釜加工处置，保证产成品严格执行“六不出厂”规定。

任何部门和个人不得将不合格原材料投入使用，不合格产品未经整改加工处置合格坚决不允许入成品库。

不合格品的控制流程图

原材料、产品

质检中心按批次抽样检测

不合格品

双倍取样检测

标识

隔离、记录通知

原材料不合格一律作退货处理

技术质量部

评审处置

不合格产品出具整改方案

车间加工处置

重新取样检测

合格入库

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售后服务质量水平：

公司成立三十多年来，坚持精细化、专业化、规模化、持续改进等管理方式，各项业绩均取得良好的发展，在产销量不断提高的同时，也赢得了客户的满意与信赖。公司市场服务部负责总结客户满意度与忠诚度的测量及分析，近三年发展呈上升趋势。2、产品售后责任：

2.1产品质量售后服务实施

①市场服务部应积极开展产品售后服务工作。对重点用户走访每年至少四次，认真听取用户意见，并将收集到的用户信息加以整理分析写出报告；

②对于用户来人、来函、来电和用户走访反映的产品质量、服务质量、包装质量、试用质量等问题，市场服务部门也要逐一记录并及时向有关部门反馈。如需到现场服务时应立即通知服务人员赴现场处理；

③技术服务人员、销售人员及其他人员在和用户接触中收集到的信息，要及时向有关部门反馈；

④服务人员去用户单位现场服务时应当认真履行职责，认真帮助用户解决质量问题，确保用户满意，并填写《产品销售售后服务管理单》经用户签署意见盖章后带回，返回后即交电商管理部存档备查。

2.2售后服务内容

①现场指导产品使用；

②走访用户，征求意见，并及时处理用户投诉；

③做好质量信息的收集、整理、分析和利用；

④建立产品售后服务队伍，配备业务能力强，服务态度好的服务人员，健全产品售后服务网络；

2.3售出产品质量问题处理原则

1）市场服务部在接到客户反映的产品质量问题后，第一时间（一般是当天）进行初步分析，简单的问题电话告知客户解决，复杂的问题及时召集相关部门开会，分析原因、制定纠正措施，并安排实施。

2）通过客户反馈的相关信息，公司相关部门不能分析出具体原因或不能出具纠正方案的，由市场服务部安排技术、质检或客户服务部人员到现场解决（一般24小时内）。

3、企业社会责任：

公司领导采取多种方式方法履行公共责任、公民义务及恪守道德规范。企业来自社会，也必须回馈社会，这是一种新形势下的社会关系。星光宝亿公司领取了“社会福利企业证书”，给就业困难的残疾职工提供救济性福利岗位；同时还参与宜兴市慈善会的捐赠活动，来支持新型冠状病毒防治工作；植树节组织员工植树活动，为地球添绿，充分发挥企业的社会价值。

公司是本地的明星企业，一直坚持承担应有的社会责任，公司从自身生产经营活动出发，分析相关活动对社会产生的影响，结合社会实际情况和要求，主动承担相应的责任和义务，公司高层领导根据国家政策、自身行业特点及发展需要，履行相应的也是必要的公共责任。

在发展过程中企业不仅要讲质量，讲效益，而且也要讲节能降耗，讲环境保护。公司的安全生产、产品安全、公共卫生等由生产技术副总监负责，制定相应措施，定期检查并考评；公司满足法律法规要求，如贯彻执行生产许可证及产品认证的各项要求等。

 公司内部定期（每月）开展安全生产、环境卫生、资源综合利用等方面的检查落实活动，以确保各项指标符合要求。外部，公司领导定期（每季度）对周边村庄、社区进行走访，排查公司对周边是否有安全隐患，发现问题及时整改。

公司以积极的态度组织员工参加各类公益性活动，在公众场合展示“星光宝亿人”的良好精神风貌，树立企业的公众形象。

企业作为构成社会有机整体的基本单位，不仅要追求利润，也必须考虑社会的整体利益和长远发展，并承担相应的社会责任，它不仅包括积极投身于社会公益事业、协办各种大型活动，同时也包括合法经营、照章纳税、爱护资源、保护环境、重视安全、关爱员工、创造条件、扩大就业、融入社会、共同富裕等。

宜兴市星光宝亿化工有限公司积极地支持公益事业。公司副总经理负责对公益支持进行策划，报总经理审批后实施。遇到特殊情况如自然灾害、扶危、助困、助残等，公司也根据具体情况给予适当捐助，为造福社会贡献了自己的一份爱心和力量。

 4、质量信用记录：

公司保证自身行为符合诚实守信的道德规范，采取各种手段监测公司内部、与主要合作伙伴之间、与客户之间，以及公司管理中行为道德的主要过程及测量方法和指标，每年对订货合同、合同履约及违约情况等进行分析；供应物流部对供应商进行评价和分析等。通过这些方法来监测公司的道德行为及诚信准则都取得了良好的效益。

公司贯彻“创‘三剂’名牌，为能化服务”企业宗旨，奉行“专业成就星光，宝亿源于品质”科学发展方略，成为中石化等行业巨头主力供应商和重点品牌推荐企业。近三年来公司获多项荣誉：江苏省民营科技企业、江苏省高新技术企业、无锡市专精特新“小巨人”企业、江苏省专精特新中小企业、CNAS实验室、江苏省企业技术中心、绿色发展先进集体、制造业先进企业、环保工作先进集体、企业研发机构建设先进集体、中石化优秀供应商等荣誉称号。

公司在近三年国家、省市等各级产品质量监督抽查、安全生产检查、环境安全等检查中均未出现不合格现象。

**结束语**

宜兴市星光宝亿化工有限公司把质量之根深植于企业发展全过程，把诚信之本贯穿于生产经营的各个环节，将质量管理切实贯彻到企业管理中，提升企业竞争力，提升效益、节约成本，通过卓越的过程实现卓越的结果。未来，星光宝亿人将以团结实干的工作态度，文明诚信的工作作风，昂扬的斗志，巨大的热忱，通过自身的努力与拼搏，向着打造百年企业、成为中国煤化助剂和石化助剂领军企业的目标迈进。

本报告展现了公司在质量诚信建设和实践中的成果，尽管还有不够完善的地方，但总体上可以看出企业对产品和服务的质量和诚信是令人满意的，无质量投诉、无质量安全重大事故的结果，诠释了企业质量诚信管理的成果。