

# 企业质量信用报告

安徽菱湖漆股份有限公司

二〇一七年七月



# 目 录

1. 前言
2. 企业质量理念
3. 企业内部质量管理
4. 企业质量诚信
5. 企业质量基础
6. 产品质量责任
7. 结语

# 一. 前 言

本报告由安徽菱湖漆股份有限公司质量环保管理部负责起草，报告在总经理致辞的基础上首先介绍了企业的基本情况，然后分别阐述了企业质量理念、企业内部质量管理、企业质量诚信、企业质量基础和产品质量责任，最后在结语部分对这一年来的质量信用情况进行了总结，对下一年度的质量信用情况进行了展望和规划。

本报告相关资料来源于公司各部门。报告起草时间为2017年7月，相关数据均基于2016年6月—2017年6月的时间范围，并保证所有数据及阐述客观、真实、有效。现经公司总经理批准，以年度报告形式发布。

**总经理致辞：**质量是企业的生命线，在国内市场假冒伪劣盛行、产品质量屡屡冲击道德底线的今天，作为一家普通的中国企业，应该在自残式的竞争和急功近利的浮躁中平静下来，重新审视我们到底要为客户提供什么产品、这种产品其质量的本来面目是什么。

我们将“坚持品牌战略 走质量效益型发展道路”，始终将“创一流产品 做百年企业”作为公司长期发展目标，用心做好涂料产品，从原料到生产的全过程严格质量把控，为涂料市场提供高品质的产品，创造社会价值，成为值得信赖的企业。

**企业简介：**安徽菱湖漆股份有限公司（股票名称：菱湖股份，股票代码：831719）是由安庆菱湖涂料有限公司整体变更设立，其前身为安庆市造漆厂，公司现坐落于安徽省安庆市大观经济开发区集贤工业园，占地面积 64000 平方米，建筑面积 40000 平方米；年生产能力：涂料 30000 吨，合成树脂 10000 吨；氧化锌 3000 吨。是以研发制造涂料、树脂、氧化锌、金属包装制作等多种经营为一体的中型综合性股份制企业。公司拥有安徽省省级涂料技术中心，工业涂

料系列产品技术具有自主知识产权，位居全国同行业领先水平。

公司从 2003 年开始按《企业标准体系要求》GB/T15496-2003 标准要求，建立企业标准化体系，至今已运行 10 多年。公司已荣获国家专利 18 项，其中发明专利 11 项，“菱湖”牌涂料、“白莲”牌氧化锌是安徽省名牌产品。在同行业率先通过 ISO9001 国际质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、GB/T28001-2011 职业健康安全管理体系认证、3C 标志产品认证、中国环境标志产品认证；自 2003 年以来连续三次获得安徽省质量管理奖；是国家级涂料高新技术企业、安徽省产学研及两化融合示范企业、安徽省创新示范（试点）企业、安徽省最大的涂料生产基地、中国工业涂料五十强企业。

## 二. 企业质量理念

企业质量理念是:以质量求生存,以效益求发展,走质量效益型发展道路。公司自成立以来非常重视产品质量和品牌建设，在上世纪 90 年代就通过 ISO9001 国际质量管理体系认证。公司的质量方针：全员参与质量管理，全面提高过程质量，满足市场需求期望，塑造企业良好形象；公司质量目标：产品出厂检验合格率 100%；无重大产品质量投诉，对顾客投诉处理率达 100%；产品质量要三个符合：符合国家法律法规；符合行业标准、规程、规范、企业标准；符合客户合同、协议。

## 三. 企业内部质量管理

公司的质量管理工作由总经理亲自主抓，建立了从总经理到一般员工的质量岗位责任制,设置了专门的质量管理部门-----质量环保管理部,设有总质量师分管公司质量管理工作，主要负责建立并实施质量管理体系,组织实施质量改进、质量攻关等全面性质量活动；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。

质量环保管理部下设专业的质量检验中心，负责从原料、辅料、包装材料入场、生产过程监控、终端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”，坚持做到出厂产品合格率达 100%。

在实际工作中，每年年初制订公司总的质量目标,然后进行层层分解,每月一考核,与当月工资挂钩,年终再总结,对没有完成全年质量目标的部门和车间扣减主要负责人的绩效工资,对完成得好的进行奖励.

按 ISO9001 国际质量管理体系要求,每年定期进行内部审核、管理评审和外部审核,对审核发现和提出的问题认真分析原因,采取纠正预防措施,切实整改并验证落实,对体系不断地进行完善、更新和改进,保证了公司质量管理体系运行的充分性和有效性,很好的保证了产品的质量安全。

公司建立售后服务制度，积极完善售后服务网点建设，建立顾客档案，公布投诉电话，妥善处理顾客对产品的抱怨和投诉，承诺省外投诉 48h、省内投诉 24h 内派技术人员赶赴现场进行处理，努力使顾客满意；公司开展顾客满意度调查和不定期上门回访客户，了解顾客需求，持续改进质量。

公司建立产品质量风险监测管理制度，对产品整个生产过程进行涂料产品有害物质限量分析，对影响产品质量的重点岗位，设立质量风险关键控制点，不断完善和健全公司质量风险监测体系，规定监测频次，发现问题及时向车间反馈监测数据，进行预防、纠偏，保证产品质量。同时公司通过网络、行业协会、政府主管部门等沟通渠道，广泛收集有关本行业各方面的质量安全风险信息，采取有针对性的防范措施，不断优化和改进质量管理的手段和关注点，全面降低公司质量安全风险。

## 四. 企业质量诚信

企业对外经营坚持守法经营、诚实守信。本着“顾客第一，诚信至上”的原则，对市场的高度责任感进行生产经营，从公司高层管理者到生产一线员工，始终坚持以质量安全为先，视产品质量为企业的生命，从原辅料采购、生产过程控制、产品检测、售后服务等方面都严格按照国家标准和相关法律法规要求执行，实现从原料到生产、售后，全过程的跟踪监测和管理，争取做到出厂产品零缺陷,用户满意百分百。

企业内部建立了职工诚信档案，将质量责任落实到每个职工，每一个环节，每月对质量问题进行质量考核，召开质量例会，定期总结质量管理中存在的问题和经验。在全员质量活动方面，设立了质量贡献奖、合理化建议奖等质量奖励，每年定期开展质量月活动；在持续改进方面，公司除正式的年度质量改进项目外，还通过内外质量审核发现的问题进行产、销、研、用联合攻关等多种形式的质量改进活动。

## 五. 企业质量基础

在标准管理方面,我公司生产的产品主要是工业涂料，执行标准有：国家标准、行业标准、企业标准。在严格遵守上述技术标准的要求上，为了更好的控制产品质量满足客户需求，公司结合客户的要求制订了用户协议标准和产品内控指标标准，严于国家标准，更适合客户要求。如：室内装饰装修用溶剂型醇酸木器涂料颜色、原漆透明性、流出时间、不挥发物含量等指标均做了规定，严于国家标准要求的不做规定。

在计量管理方面,公司每年按计量器具校准周期制定校准计划，按时对要求强检的计量器具和检测仪器进行校验，取得合格鉴定证书的计量器具方可用于生产检测，不合格的杜绝使用。

在认证管理方面,自上世纪九十年代起,在同行业率先通过 ISO9001 国际质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、GB/T28001-2011 职业健康安全管理体系认证、3C 标志产品认证、中国环境标志产品认证;今年又开展了 TS16949 质量体系认证。自 2003 年以来连续三次获得安徽省质量管理奖;是国家级涂料高新技术企业、安徽省产学研及两化融合示范企业、安徽省创新示范(试点)企业。

在质量检验方面,公司设有专职的质检机构,专职的质量管理人员 5 人,具有检测相关专业分析检验人员 9 人,负责公司的原料、中控、成品等检验工作。公司不断提高分析检测能力,改善分析检验设备条件,多年来,先后购买了先进的检测仪器:德国的多角度色差仪、南京拓展的恒温恒湿空调机、浙江福立的气相色谱仪、美国的红外测温仪、工程实验室等其它检测仪器和试验设备,累计投资约 500 多万元,对重点分析仪器设置专人负责检测,加强分析设备日常维护。不断完善涂料产品分析项目,使产品分析指标更加全面,满足了客户要求。

## 六. 产品质量责任

公司承诺,生产的主要产品内外墙乳胶漆、工业油漆,出厂合格率要达到 100%,产品指标性能均符合国家标准、行业标准和企业标准要求,产品性能稳定可靠。从几年来全国各地客户对产品反馈信息来看(国家和省级监督抽查等监督、检测机构检测产品各项指标),公司的产品在质量要求均得到市场认可和接受,这说明我们的产品质量达到较为先进的水平。

在售后服务上,制订了《产品退货处理制度》、《市场反映质量问题处理流程》、《公司市场信息管理暂行规定》、《客户满意度调查操作流程》等制度和流程。当出厂产品在使用时发现存在质量、安全等隐患时,能够有效迅速的

追溯、召回，确保相关的隐患产品顺利准确召回且得以有效处理。

公司郑重承诺，如果公司产品出现质量问题，在经过证实确实是公司责任的，将严格按照《产品质量法》、《消费者权益保护法》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，最大限度减少客户损失。

在承担社会责任方面,公司郑重承诺，严格遵守《产品质量法》等与产品生产有关的法律法规，依法取得安全生产许可证，全面履行企业法人是质量安全第一责任人的主体责任。决不在生产中掺杂、掺假、以次充好，不使用不符合产品要求的原材料等，坚决做到以优质的产品、真诚的售后服务来回报广大客户和社会的信任。

在质量信用记录方面,公司一直保持良好的记录,多年来产品出厂合格率保持在 99%以上,用户满意率达 95%以上,无重大投诉发生,“菱湖”牌涂料、“白莲”牌氧化锌是安徽省名牌产品。自 2003 年以来连续三次获得安徽省质量管理奖;是国家级涂料高新技术企业、安徽省产学研及两化融合示范企业、安徽省创新示范(试点)企业、安徽省最大的涂料生产基地、中国工业涂料五十强企业。

## 七. 结语

未来，我们将进一步促进企业完善质量诚信内部管理制度，建立覆盖设计、采购、生产、检验、流通、售后服务全过程的质量诚信制度，加强员工质量责任感和质量诚信意识的教育。以重点监管产品为切入点，组织企业开展质量诚信承诺活动，定期发布质量信用报告，接受社会监督。建立重大质量事件企业主动报告制度和产品质量追溯制度，保证产品质量安全，切实履行企业质量诚信主体责任，为用户提供满意服务，服务于社会。