

浙江华峰新材料股份有限公司

2016 年度质量信用报告

前 言

一、报告编制说明

《浙江华峰新材料股份有限公司 2016 年度质量信用报告》回顾了浙江华峰新材料股份有限公司 2016 年度在质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的管理理念、制度、措施以及所取得的成效。现就本报告的披露内容，说明如下：

（一）报告范围

报告的组织范围：浙江华峰新材料股份有限公司

报告的时间范围：2016 年 1 月 1 日至 2016 年 12 月 31 日

报告的发布周期：本报告为年度报告

（二）报告内容客观性声明

本报告系参照《企业质量诚信管理规范（GB/T 29467-2012）》、《企业质量信用报告编写指南（GB/T 31870-2015）》的要求编制，报告中关于公司质量诚信和质量管理的状况是公司现状的真实反映。浙江华峰新材料股份有限公司对报告内容的客观性负责，对相关论述及结论的真实性和科学性负责。

（三）称谓说明

为方便表述和阅读，“浙江华峰新材料股份有限公司”在本报告中也以“华峰新材料公司”、“公司”或“我们”表示。

（四）报告获取方式

您可以登录华峰集团官方网站（<http://www.huafeng.com>）客服中心，在线浏览或下载本报告。

二、公司董事长致辞

华峰新材料公司自成立以来，一直以做强做大华峰集团聚氨酯主业为己任，致力于成为国际一流的高品质的新材料供应商。为实现这一愿景，我们多年来始终秉承“务实为本，创新为魂”的华峰精神，不单在每一工序、每一流程、每一环节上精益求精，努力为客户提供满意的产品与服务；更是主动承担社会责任，践行绿色、安全、无害的发展模式，积极促进化工新材料行业的可持续发展。

“十三五”期间，面对新的机遇和挑战，我们将继续坚持“为客户创造价值，为员工谋求发展，为股东实现回报，为社会承担责任”的价值导向，大力开展科技创新、制度创新和管理创新，要以卓越的产品品质和良好的市场信誉，为中国聚氨酯工业的发展作出更大的贡献。

华峰新材料公司董事长 尤金焕

三、企业简介

浙江华峰新材料股份有限公司是华峰集团下属核心企业。公司专注于聚氨酯原液和聚酯多元醇的研发、生产与销售，年产能达 35 万吨，是国家级高新技术企业、国家知识产权优势企业和中国质量诚信企业。公司建有国家认可实验室和省级高新技术企业研发中心，旗下“聚峰”商标被国家工商总局认定为“中国驰名商标”，同时还通过了 ISO 9001、ISO 14001、OHSAS 18001 和 GB/T 29490 等管理体系认证。

公司主导产品“聚峰”牌聚氨酯原液是“中国石油和化学工业知名品牌产品”和“浙江名牌产品”。该产品兼具橡胶、塑料的双重特性，被广泛应用于制鞋、汽车、建筑、军工等领域，产品国内市场占有率达 50% 以上。更因其制得的聚氨酯鞋底具有硬度/密度可调范围宽、强度高、防滑、防油等特点，“中国十大鞋王”中的大部分企业以及阿迪达斯、耐克等世界著名运动产品制造商，都直接或间接的使用该产品。

企业质量信用报告

一、企业质量理念

(一) 企业文化理念

- 1、核心理念：共同目标 共同创业 共同利益 共同发展
- 2、企业愿景：打造国际一流的高品质的新材料供应商
- 3、企业价值观：为客户创造价值 为员工谋求发展 为股东实现回报 为社会承担责任

(二) 企业质量文化建设

1、企业QHSE（质量、职业健康、安全、环境）管理方针

品质为本 顾客满意

节能减排 综合治理

安全健康 全员关怀

强化管理 持续改进

2、企业质量诚信承诺

宁可损失千万产值，也不让一件不合格产品出厂。

3、企业质量管理目标

产品质量必须满足客户需求，交付给客户的产品必须质量稳定。针对以上质量目标，公司制定并公布了每年度的主要质量指标（详见表1）。

表1 公司2014年-2016年主要质量指标

质量指标	2014年	2015年	2016年
A组份产品合格率	99.60%	99.70%	99.80%
B组份产品合格率	99.90%	99.93%	99.95%
聚酯多元醇产品合格率	99.45%	99.53%	98.90%
客户满意度	不低于90%		
主要设备完好率	不低于98%		
主要设备维护保养覆盖率	100%		
在用计量器具抽检合格率	100%		
检测合格率	100%		

注：2016年起，由于公司聚酯多元醇产品检测指标中新加入色度判定指标，因此对合格率目标做了相应下调。

二、企业质量管理

（一）质量管理机构

华峰新材料公司成立了以总经理为主要领导的质量管理组织，任命分管生产副总为管理者代表，并专门设立质量管理部负责产品质量管控及企业质量管理体系建设。

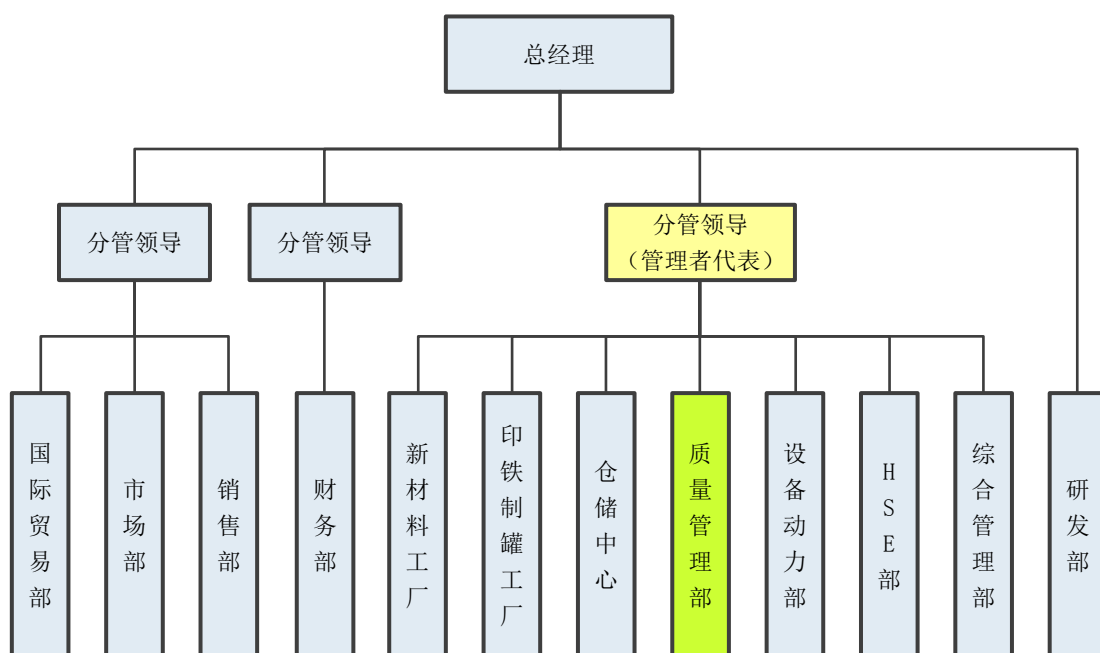


图 1 公司质量管理机构

1、管理者代表职责

- (1) 负责按质量管理体系标准建立、实施和保持管理体系过程及要求。
- (2) 有权并有责任向总经理报告质量管理体系运行情况，协助组织管理评审。
- (3) 宣传、贯彻公司质量方针，提高公司全员满足顾客及相关方要求的意识。
- (4) 有权并有责任就产品质量、服务质量及质量管理体系认证、监督审核方面的有关事宜与外部各方联络沟通。
- (5) 组织管理体系内部审核，督促各部门实施质量改进计划，改善质量管理体系运行效果。
- (6) 负责审核质量手册、程序文件、目标、指标及管理方案。

2、质量管理部职责

- (1) 质量策划

- a) 负责收集、分析质量相关法律法规，组织确定产品质量目标及指标；
- b) 组织各部门实施质量管理体系并维护体系运行；
- c) 负责国家认可实验室体系建设并维护运行。

(2) 产品检测

- a) 负责建立检验技术标准，制定并执行操作规程，分析检验手段和方法，调整和开发检测项目，参与制定产品标准；
- b) 负责原材料、成品、包装材料的检验、留样，出具检验报告；
- c) 负责对生产过程质控点进行取样检测与分析；
- d) 负责环境监测，建立监测记录并提出改善建议；
- e) 负责检测设备日常维护和保养，做好周期校准、送检工作。

(3) 质量改进

- a) 负责跟踪产品市场质量和原材料进厂质量情况，编制质量分析报告；
- b) 负责跟踪产品生产过程，指导质量管控；
- c) 负责不合格品、呆滞品管控与监督，跟踪处置情况；
- d) 负责质量事故调查、分析，参与客户质量投诉的处理，协调各类质量问题处置工作。

(二) 质量管理体系

华峰新材料公司于 2001 年首次通过 ISO 9001 质量管理体系认证（2007 年 11 月前，华峰新材料公司还未从华峰集团有限公司剥离，通过认证的单位为华峰集团有限公司）。十余年来，公司根据企业经营实际科学整合 ISO 9001、ISO 14001、OHSAS 18001、GB/T 29490、安全标准化等管理体系，并建立了专兼职内审员团队，持续开展覆盖全范围的内部管理审核，通过管理审核推动管理流程的完善和工作方法的改进，落实管理工作中的各项责任与目标，确保了管理体系整体的完整性、有效性和运行的符合性。

表 2 产品质量相关主要制度清单

序号	文件名称	序号	文件名称
1	方针、目标控制程序	8	产品标识与可追溯性控制程序
2	与产品有关的要求的确定及评审控制程序	9	不合格品控制程序
3	项目开发控制程序	10	监视与测量装置控制程序
4	生产过程控制程序	11	产品监视与测量控制程序

表 2 (续)

序号	文件名称	序号	文件名称
5	设备控制程序	12	产品防护控制程序
6	原辅料采购控制程序	13	纠正与预防措施控制程序
7	事故管理程序	14	顾客沟通控制程序



图 2 ISO 9001、ISO 14001、OHSAS 18001 体系认证证书

公司每年年初将年度质量目标分解至各部门，通过关键绩效指标考核体系对各部门进行逐月考核，各部门再将相关指标分解至生产班组或具体岗位，确保质量管理责任落实到位。同时，公司大力开展员工产品质量教育及业务能力培训，通过多层次、多形式、多渠道、差异化的培训模式，不仅提高了员工的业务能力，而且提升了员工对企业质量文化的理解。

通过以上措施，公司确保了质量管理体系的完整性、有效性和运行的符合性，促进了整体质量管理水平持续提升。2016 年公司质量目标完成情况见表 3:

表 3 公司 2016 年质量目标完成情况

质量指标	2016 年完成值	2016 年目标值
A 组份产品合格率	100%	99.80%
B 组份产品合格率	99.99%	99.95%
聚酯多元醇产品合格率	98.91%	98.90%
客户满意度	91.4%	不低于 90%

表 3（续）

质量指标	2016 年完成值	2016 年目标值
主要设备完好率	99.5%	不低于 98%
主要设备维护保养覆盖率	100%	100%
在用计量器具抽检合格率	100%	100%
检测合格率	99.99%	100%

（三）质量安全风险管理

1、质量风险监测

华峰新材料公司从生产过程控制、供应链管理两个维度识别质量风险点。公司聚氨酯原液、聚酯多元醇等产品为化工类原料，直接客户主要有聚氨酯鞋底制造商、聚氨酯制品制造商等。公司产品出现质量异常时，会导致客户的制成品达不到相关技术指标要求。其原因主要集中在配方设计缺陷、原材料不合格、生产控制异常、检测结果偏差、存运条件不达标、客户使用不当等。

针对以上风险项，公司不断强化质量管理部的监管职能，持续完善质量风险管控机制，一方面严格落实《项目开发控制程序》、《原辅料采购控制程序》、《生产过程控制程序》、《事故管理程序》等质量管理制度，另一方面大力推进“机器换人”自动化技改提升，打造智能化工厂，并及时向客户发送产品说明书以及提供必要的技术指导，较好控制了产品的质量风险。此外，公司在生产作业场所醒目处张贴危化品原材料的安全周知卡，每年对各岗位人员开展针对性安全教育培训，定期发放劳动防护用品并监督员工规范佩戴使用，有力的保证了安全生产的实现。

2、应急管理

华峰新材料公司以客户满意为中心，先后出台《产品标识与可追溯性控制程序》、《不合格品控制程序》、《顾客沟通控制程序》、《顾客退货管理规定》等制度，明确了在出现不合格原材料、半成品、成品及客户投诉时的处理方式。同时，为提高对突发事件和险情的应急能力，确保在安全事故时险情能够及时有效的得到控制，公司成立生产安全事故应急救援指挥机构，并针对各类可能发生的安全事故，制定了完善的事故应急预案，配置专业应急处置设备，定期开展应急演练，有效提升全员应急事件处理能力。公司专业应急救援队伍还被瑞安市安监局授予“华峰危险化学品安全生产应急救援队”称号，可参与瑞安市危险化学品突发事件应急救援的支援工作。



图 3 应急预案演练

三、质量诚信管理

华峰新材料公司多年来一直诚信守法经营，始终坚持以产品质量为先，在产品开发、原材料采购、生产过程控制、销售及售后服务等方面都严格按国家标准及相关法律法规要求执行。同时，公司还通过专题活动、培训教育等形式向全体员工宣贯质量诚信理念，提升全员质量管理意识。

（一）质量承诺

华峰新材料公司郑重承诺：

- 1、严格遵守《中华人民共和国产品质量法》等相关法律法规，依法诚信经营；
- 2、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；
- 3、保持相关资质的有效性，确保生产的产品取得了相应的生产许可；
- 4、周围环境、生产现场符合国家标准规定的要求；
- 5、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；
- 6、不生产加工假冒伪劣产品，不合格产品不出厂。

（二）运作管理

华峰新材料公司坚定执行“不让任何不合格品出厂”的质量准则，先后引入质量管理

体系、卓越绩效管理理念等先进管理理念，深入开展全面质量管控、5S、QC 攻关等质量改进活动，将质量管理贯穿产品的整个生命周期，并覆盖企业经营的全过程。

在质量方针要求的前提下，公司对每年度质量目标进行策划，并将总目标层层分解至各职能部门，各职能部门再对受控目标进行细化分解，并采取定岗定责、过程检查、质量考核、责任追究、统计分析、质量改进等一系列行之有效的方法，做到关键工序重点控制、普通工序规范操作，以确保公司总体质量目标的实现。

多年来，公司持续改进质量管理工作，不断完善质量管理体系，使得 ISO 9001、ISO 14001、OHSAS 18001、GB/T 29490、安全标准化等多个体系在企业内部高效运行；并通过 ERP、BI、OA 等信息化平台，实现了质量信息的实时传递和快速准确统计，有效促进了工作质量和产品质量的提高。

（三）营销管理

华峰新材料公司始终坚持“以市场为导向”。

在市场策划管理方面，公司加强宏观经济、行业发展趋势、竞争对手的研究与分析，建立、完善市场信息反馈机制，关注新应用领域市场客户需求，科学制定相关政策、策略及方案。

在销售渠道管理方面，公司优化直销组织架构，实施客户分级管理，控制公司财务风险，科学设置经销网络，指导规范经销商运营，合理划分经销商区域。

在售后服务管理方面，公司以客户满意为中心，设立技术服务中心，配置专职技术服务工程师队伍，为客户提供技术咨询、现场服务等专业技术指导服务。同时定期跟踪、检查和回访客户，确保客户反馈信息的高效处理。

（四）文化管理

华峰新材料公司针对质量诚信教育制定专题方案，组织开展诚敬做产品、学习型组织建设、创新创优创效、合理化建议、QC 攻关等活动，加速转变全体员工的质量观念，增强员工的竞争意识和责任感，在员工中牢牢树立爱岗敬业精神，持续追求满足客户的更高要求。同时，公司大力开展员工质量教育及业务能力培训，以多层次、多形式、多渠道、差异化的培训模式，覆盖包括产品研发、生产、采购、销售、服务等所有环节的质量控制和诚信文化建设，并通过培训评价对培训效果进行验证，切实提高了员工的业务能力，提升了员工对企业质量文化的理解。



图 4 各部门开展质量诚信建设相关活动

四、质量管理基础

（一）标准管理

华峰新材料公司遵照客户要求，在产品研发和生产制造过程中积极采标。目前，公司适用的产品标准主要有《QB/T 4345 防护鞋底用聚氨酯树脂》、《Q/HFX 001 聚氨酯鞋底原液》、《Q/HFX 002 聚酯多元醇》等。此外，公司积极参与相关国家、行业、团体标准的制修订工作（详见表 4），在推进行业整体技术水平提升的同时，也进一步巩固了公司的业内领军地位。

表 4 公司参与各类标准制修订情况

序号	标准名称	标准级别	标准编号	参与方式
1	塑料 用于聚氨酯生产的甲苯二异氰酸酯异构比的测定	国家标准	GB/T 32471-2016	参与制定
2	塑料 聚氨酯生产用芳香族异氰酸酯 第 5 部分：酸度的测定	国家标准	GB/T 12009.5-2016	参与制定
3	人造革用水性聚氨酯粘接浆料	行业标准	QB/T 4908-2016	参与制定
4	二苯基甲烷二异氰酸酯	国家标准	GB/T 13941-2015	参与制定
5	防护鞋底用聚氨酯树脂	团体标准	ZZB 022-2015	主导制定
6	合成革用聚氨酯表面处理剂	行业标准	QB/T 4713-2014	参与制定
7	防护鞋底用聚氨酯树脂	行业标准	QB/T 4345-2012	主导制定

（二）计量管理

华峰新材料公司按规定要求将监视测量设备送到具有检定或校准资质的部门校准或检定，或对照能溯源到国际或国家的测量标准，按规定的程序和程序要求由公司组织校准。对校准或检定状态明确标识，并保存好校准及检定记录。

（三）认证管理

华峰新材料公司先后通过了 ISO 9001 质量管理体系、ISO 14001 环境管理体系、OHSAS 18001 职业健康安全管理体系、GB/T 29490 企业知识产权管理体系等认证，这些体系的贯彻确保了公司产品的高品质，构建了自主知识产权体系，维护了清洁、无污染的生产环境，保证了员工的职业健康安全，全面提升了公司运营的整体质量。

（四）检验检测管理

华峰新材料公司严格执行国家检测相关法律法规，公司质量管理部全面负责检测设备的管理工作，设有专职人员负责在用检测设备的管理、配备和定期校检等工作。同时，公司检测中心也于 2013 年通过了国家认可实验室认证。

表 5 主要检测设备清单

序号	设备名称	型号
1	紫外可见分光光度计	UV-2450/2550
2	电子万能材料试验机	Instron 3367
3	自动电位滴定仪	Titrand
4	卡尔费休水分仪	915KF
5	热量分析仪 (MDSC)	TA Q200
6	热重分析仪 (TGA)	TA Q500
7	气相色谱质谱联用仪	GCMS-QP2010ULTRA
8	扫描电化学显微镜	Sensolytics
9	液相色谱仪	LC-6AD/RID-10A
10	立式耐寒弯折试验机	GT-7006
11	DIN 耐磨试验机	GT-7012



图 5 国家认可实验室证书

（五）特种设备管理情况

华峰新材料公司目前使用到的特种设备主要有：锅炉、压力容器、叉车等。公司严格按照《中华人民共和国特种设备安全法》等法律法规的要求进行管理，制定了特种设备的使用、校验、维护与保养、操作人员资质、应急预案等制度，并根据要求定期进行设备保养与检测；同时要求操作人员必须经过专业培训，获得专业机构颁发的证书后方能上岗。

五、产品质量责任

（一）产品质量水平

目前，华峰新材料公司主导产品主要技术指标在国内同行中均处于领先地位，部分产品主要技术指标已达到国际同类产品先进水平。

（二）产品售后责任

华峰新材料公司始终关注客户需求，将客户满意视为公司永远追求的目标，并把客户满意度列入公司质量目标。为方便处理客户投诉与争议，公司建有完善的售后服务支持及争议处理和赔偿机制，包括正确使用、担保和保证、产品和服务应用的技术支持，以及退货规定，并在实际运行过程中持续验证和改进投诉处理措施。

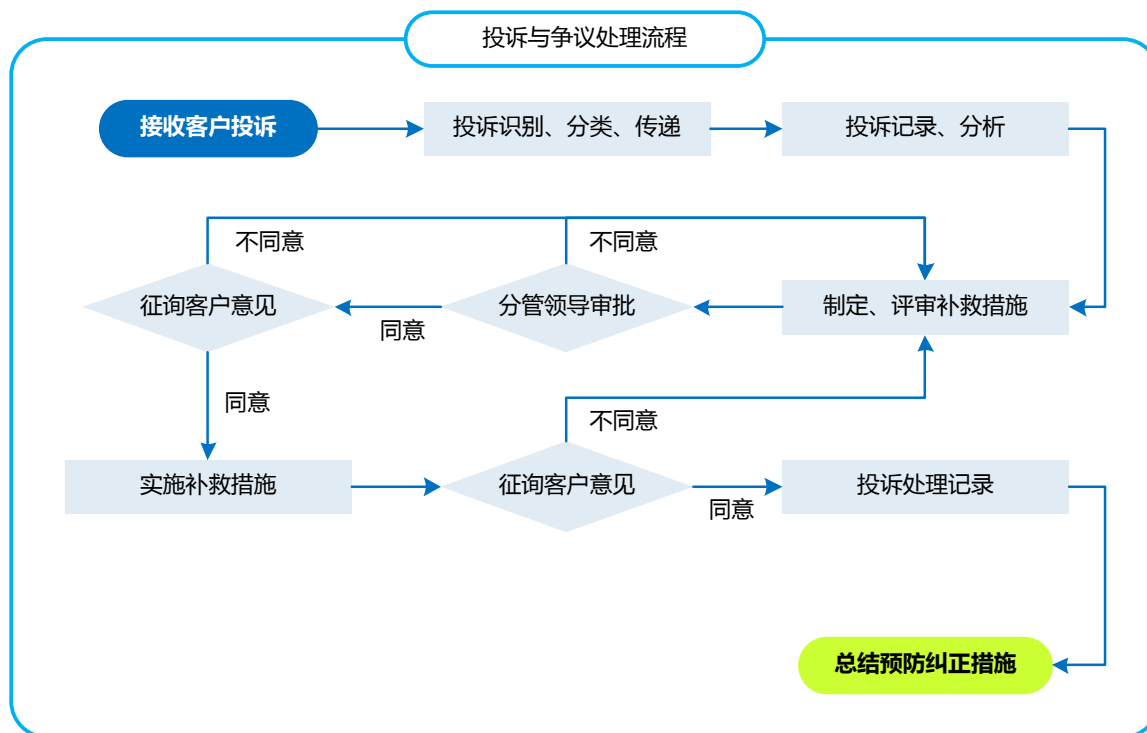


图 6 投诉与争议处理流程

（三）企业社会责任

在推进企业自身发展的同时，华峰新材料公司始终不忘回馈社会，积极树立对社会、对企业、对客户、对员工的责任意识，主动承担社会责任，通过提供优质产品、创造就业岗位、改善工作环境和追求阳光下的利润来推动企业的可持续发展。公司将社区发展理念融入自身决策与活动，最大限度的减少或避免生产经营可能对社区产生的消极影响。针对

可能影响社区的工程项目，公司会在项目实施前与社区居民代表进行相互协商，谋求共识。同时，公司积极参与社区公益事业，通过集团“华峰诚志助学金”、“温州大学华峰品德奖”等平台，帮助困难学子，激励优秀师生；并出资助力“五水共治”，共建浙南美丽水乡。公司还鼓励和支持员工投身社区志愿服务，公司成立“蓝精灵”青年志愿者先锋队，2016年先锋队先后开展了“亲子华峰游”、“七彩阳光进校园”等志愿者服务活动，在积极参与和支持社区发展的同时，也丰富了青年员工的业余文化生活。



图 7 华峰品德奖颁奖典礼

(四) 质量信用记录

2016年，华峰新材料公司的产品在国家各级质检部门的质量监督抽查中，均未发现不合格现象。公司 JF-P-8875D/JF-I-8918D 系列防护鞋底用聚氨酯原液产品还顺利通过了“浙江制造”审核认证。



图 8 浙江制造认证证书

结束语

质量是企业的生命，也是品牌的基础。企业要想在激烈的市场竞争中立于不败之地，就必须不断提升质量管理水平。2016年，华峰新材料公司虽然在质量诚信管理方面取得了一些成绩，但同时，我们也深知质量诚信体系建设是一项长期的、系统的工作任务，要成为国际一流的高品质的新材料供应商，我们还有很长的路要走。2017年，我们将更加努力前行，积极探索企业质量诚信工作的新思路、新方法，不断试行质量诚信工作的新改进、新措施，推动企业各项工作全面提升，为振兴民族聚氨酯工业做出新的、更大的贡献！