

2020 年度企业质量信用报告



德州实华化工有限公司

2021 年 1 月

目 录

第一部分 报告前言	3
一、报告编制规范	3
二、企业高层致辞	3
三、企业简介	4
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
1.质量管理机构	7
2.质量管理体系	7
三、质量诚信管理	8
1.质量诚信管理	8
2.质量文化建设	9
四、企业质量基础	10
1.企业产品标准	10
2.企业计量水平	10
3.认证认可情况	11
4.特种设备安全管理情况	11
五、产品质量责任	11
1.产品质量水平	11
2.产品售后责任	12
3.企业社会责任	12
六、质量风险管理	13
1.质量投诉处理	13
2.质量风险监测	13
3.应急管理	13
第三部分 报告结语	14

第一部分 报告前言

一、报告编制规范

1.《德州实华化工有限公司质量信用报告》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，不存在任何误导性陈述及虚假情况。

2.报告组织范围：德州实华化工有限公司

3.报告时间范围：2020年1月—2020年12月

4.报告发布周期：1次/年

5.报告数据说明：报告所涉及数据均来源于公司，数据真实有效

6.报告获取方式：公司将以德州实华化工网为载体，展现《企业质量信用报告》，并供下载阅读。

二、企业高层致辞

德州实华化工有限公司历经40多年的风雨，通过艰苦创业、精细化管理，以及践行“诚信经营”的正确理念和“求实、创新、苦干、至善”的企业精神，发展成为国内先进的现代化氯碱企业。“求实精神强、创新精神强、苦干精神强”的“三强”产品逐渐深入人心，占领市场。借助先进的信息化技术，德州实华实现精细管控，产品质量更加优异。



2020年是百年难遇、极不平凡的一年，一场来势汹汹的新冠疫情毫无征兆地席卷了全球，打乱了世界各国经济、社会前进的脚步，颠

覆了人们现有的认识，也改变了很多人的工作、生活方式。在国内疫情最汹涌的时候，我们德州实华也受到严重影响，道路阻断，来往货物无法进出；库存上涨，生产负荷和产品产量一再下降；产品价格也一路走低，多年来首次出现月度亏损；因疫情管控、数据上报、隔离人员、测温消杀等崭新工作带来人员紧张和工作量剧增；同时，我们实华还履行央企担当，加班加点生产、灌装次氯酸钠消毒液并无偿向抗疫一线捐赠，工作难度和压力爆增。

尽管困难巨大，但我们实华人同我们的国家和民族一样，不仅没有坐而待毙，反而团结一致、奋起抗击，共同书写了一曲壮美的抗疫之歌。疫情之初，我们一边科学调度生产节奏，一边沟通政府部门打通道路，并积极联络和开发新客户，多管齐下保生产保市场；下半年我们抓住市场有利时机，满负荷生产，加大产量和销量，最终取得营业收入 30.64 亿元、利润总额 3.49 亿元的成绩，较好地完成了年度计划，获得上级公司和德州市德城区两级党委政府的肯定与认可。事实证明，德州实华经受住了疫情和市场的双重考验，为 2020 年这个特别的年度交上了一份合格的答卷。

三、企业简介

德州实华化工有限公司，公司前身为德州石油化工总厂，成立于 1971 年，2007 年 8 月，德州石油化工总厂改制为德州实华化工有限公司。2007 年 11 月，公司加盟中国最大化学品公司——中国化工集团，现为其下属企业——中国化工新材料有限公司——的全资子公司。



公司主营“三强”牌氯碱产品：可实现年产离子膜烧碱 40 万吨、PVC 树脂 36 万吨、盐酸 10 万吨、液氯 10 万吨、工业盐 100 万吨。

“三强”牌 PVC 树脂，是公司的拳头产品，也是工业、建筑、农业、日用、包装、电力、公用事业等领域不可或缺的重要有机材料，我们随处可见的塑料、电线、薄膜、玩具、门窗、地板、家具、装饰材料、人造革、箱包、水管、下水道等等，都是 PVC 树脂演绎的杰作。

公司开发的 SG7 型、SG8 型 PVC 树脂更因质量优异、用途广泛而占据全国领先地位。2019 年“三强”牌 PVC 树脂荣获“山东优质品牌”称号，提高了“三强”牌 PVC 树脂的市场竞争能力。公司可提供 25 公斤袋装和 800 公斤袋装多种包装形式，以方便不同客户的需要。

现在公司所有产品都在中国化工集团电商平台上在线销售，顾客

在电脑端和手机 APP 都可操作下单，公司网站、微信公众号的价格也每日更新，公开透明，简易便捷，极大的方便了客户购货，优化了客户体验，新客户不断增加。

公司一贯坚持诚实办事、诚恳待人、诚信经营理念，以最大的热情、最优的产品为客户服务。目前公司正联合中科院上海高研院、天津大学等科研院校，进行新产品、新路线的研发，重要项目已被纳入国家 973 计划和 863 计划，获得政府全力支持。

德州实华二期项目计划着重发展原料多元化、高附加值的耗氯、耗氢及氟化工精细产品、特色产品，延长产业链，尽快建成年销售额达百亿元的一流盐化工基地，力争为国家、社会做出更大的贡献。

公司已进入“中国行业百强”和“中国石油和化工企业 500 强”行列，并连续多年获得德城区纳税功勋企业、德州市纳税贡献奖，为国家和社会做出了贡献。

第二部分 报告正文

一、企业质量理念

秉承质量是企业的生命线这一理念，德州实华积极完善质量管理体系，严格执行进货、过程、出厂检验制度。顺利通过 ISO9001 国际质量管理体系、ISO14001 国际环境管理体系认证和 OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证。

公司明确制定了质量方针：质量第一，顾客至上，持续改进，追求完美。

公司质量目标：产品出厂合格率 100%，顾客满意率 100%，合同

履约率 100%。

公司从原料到成品全过程严格控制，为消费市场提供高品质产品，创造社会价值，提高企业产品的市场竞争力。公司全面加强产品质量管理，这为公司管理的规范和业务的持续拓展提供了有力的保障，根据质量管理体系的要求，建立、完善质量管理体系的策划与设计、质量管理体系文件的编制、质量体系的运行。通过开展质量管理体系，对公司改进产品质量、降低生产成本、提高企业管理水平具有重要的现实意义，公司注重树立精品意识，品牌意识，靠质量开拓市场，努力打造精品氯碱生产线，实现产品质量的全过程管理。

二、企业质量管理

1.质量管理机构

公司的质量管理由总经理亲自主抓，成立了以总经理为组长、由生产和质管主要技术人员组成的质量管理小组，总工程师担任管理者代表，行使质量管理权力。总经理和管理者代表对本公司的产品质量工作全面负责，组织制定企业质量发展战略、年度质量工作计划及质量安全保障措施，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。

质管处为公司质量管理和质量检验的专门机构，有专业的检验队伍，负责从原料、辅料进货检验、生产过程检验、产品的出厂检验的全过程的质量检验，2020年质管处被化学工业氯碱氯产品质量监督检验中心评为“全国氯碱企业质量监督检验先进单位”。同时公司建立质量责任制，明确企业主要负责人，主要质管人员对产品质量事故负责。严格实施企业岗位质量规范和质量考核制度，确保出厂产品

合格率达到 100%。

2.质量管理体系

质量是企业的生命，自公司成立开始，公司负责人一直把产品质量当做头等大事来抓，在质量管理实际工作中始终坚持公司制定的质量方针和质量目标，以顾客和市场为关注焦点，努力把产品做成聚氯乙烯树脂行业名牌，成为市场和客户值得信赖的品牌，并于 2017 年荣获“中国石化工业品牌培育示范企业”称号。

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平都有了质的提高。

三、质量诚信管理

1.质量诚信管理

我公司郑重向全社会承诺，并以此自律：

(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。

(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。

(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，遵循市场规则，开展有序竞争，构建诚信经营、公平竞争的市场环境。

(4)加强全员、全过程、全方位的质量管理，推行先进的质量管理方法，完善质量保证体系、标准化体系、测量保证体系，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。

(5)加强诚信质量体系建设，切实保障产品质量，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。

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.质量文化建设

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、和行为准则的综合体现。现在企业的核心竞争力不是产品和服务，而是优秀的企业文化。

企业质量文化是企业在长期的质量管理活动中形成的，围绕质量问题所产生的一切活动方式的总和，这种活动方式体现了企业独特的质量价值观。我公司在质量文化建设上，除了做好质量管理体系建设，还非常重视职工的教育培训工作，一方面加强员工技能培训，提高从业人员的素质，增强团队协作能力，从而提高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，并定期组织员工学习《产品质量法》、《标准化法》、《计量法》等法律法规，提高员工整体的法律意识和诚信意识，真正做到公司上下懂

法、知法、守法。

四、企业质量基础

1.企业产品标准

我公司生产的产品主要是聚氯乙烯树脂，高纯盐酸，高纯氢氧化钠，食品添加剂盐酸，食品添加剂氢氧化钠，次氯酸钠，液氯，过氧化氢，执行标准如下：

产品名称	执行标准
聚氯乙烯树脂	GB/T5761-2018
高纯盐酸	HG/T2778-2020
高纯氢氧化钠	GB/T11199-2006
食品添加剂盐酸	GB1886.9-2016
食品添加剂氢氧化钠	GB1886.20-2016
次氯酸钠	GB19106-2013
液氯	GB5138-2006
过氧化氢	GB/T1616-2014

在严格遵守国家技术标准的要求上，为了更好地控制产品质量，满足客户要求，公司制定了产品内部指标标准，严格于国家标准，更适合客户要求。

2.企业计量水平

公司重视计量管理工作，严格执行《中华人民共和国计量法》、《山东省计量管理条例》等法律法规，建立了计量检测体系，设立管理机构，配备了专职人员，按规定程序对检验、测量和试验设备进行控制、校准和维护，使其保证测量能力要求。同时，公司加强了对计

量管理人员的专业培训，为公司的计量管理的规范化、标准化提供了有力的保障。

3.认证认可情况

为全面提升产品质量，确保各项生产经营活动规范、标准，公司于 2016 年通过了 ISO9001 国际质量管理体系、ISO14001 国际环境管理体系认证和 OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证。为保证体系的高效运行，持续改进，针对存在的问题和不足进行改进和完善，结合管理提升活动，对管理文件、记录进行梳理，实现管理和文件的标准化管理模式，确保公司体系运行的规范、科学、高效。

4.特种设备安全管理情况

目前，公司有压力容器、压力管道、锅炉、电梯、起重机等特种设备。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，促进公司安全发展，公司以国家法律法规为依据，切合公司实际专门制定了《特种设备管理制度》。公司每月开展一次特种设备安全检查和维修保养，针对检查发现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，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，持证上岗率达 100%。

五、 产品质量责任

1.产品质量水平

我公司承诺，公司生产的主要产品聚氯乙烯树脂、高纯盐酸，高纯氢氧化钠，食品添加剂盐酸，食品添加剂氢氧化钠，次氯酸钠，液

氯，过氧化氢，所有产品出厂前均进行全面检测，产品质量要求零缺陷，100%检验合格，产品指标性能完全符合相应国家标准，产品性能稳定可靠。在 2020 年山东省监督抽查和德州市监督抽查中，抽查的我公司产品次氯酸钠和合成盐酸均符合国家标准要求。

2.产品售后责任

为保证顾客的利益，提高顾客满意度，规范公司产品的追溯、召回流程，有效地控制不合格产品召回和妥善处理，公司制定了《产品退、换货制度》、《产品追溯管理制度》、《不合格品召回制度》，一旦发生不合格品出厂事件，根据情况按制度处理，达到顾客满意。为确保追溯、召回系统的有效性，公司组织追溯、召回系统演练每年至少一次，用以测试和确保产品的可追溯性及产品召回的组织。

本报告期内，公司未发生产品退、换货及召回情况。

3.企业社会责任

近年来随着全球节能环保意识的上升，实华已通过 ISO14001 环境管理体系认证，并积极倡导节能减排，凭借开源节流、精细管理、降本增效，实华产品消耗和成本控制优良，主要消耗指标均达到了行业先进水平。其中，烧碱耗电 2156kwh/t、烧碱耗盐 1.492t/t、树脂耗电石 1.319t/t。2011 年被中国石油和化学协会评为节水先进单位，2017 年低碳山东贡献单位，因公司业绩显著、贡献突出，2017 年、2018、2019 年全区纳税功勋企业，2018 年获得度全市纳税突出贡献奖，并以纳税第一大户的成绩荣获德城区 2018 年度全区纳税功勋企业，此外，公司还被评为全区新旧动能转换先进单位，为德城区工业经济新动能快速增长做出了巨大贡献。从而实现社会与企业双赢。

公司在快速发展的同时，积极参与公益事业、扶危助困，曾获得

最具爱心捐赠企业，免费成为天津大学化工学院、山东师范大学、德州学院、德州高级技工学校四所高校的实习基地。2020年新冠疫情爆发后，公司大年初一就按照集团公司专题电话会议的部署，立即安排电解车间加大次氯酸钠消毒液生产，弘扬实华人的苦干精神，加班加点配制灌装，并主动对接当地公安、医院、防疫、应急等部门，无偿捐赠 26.65 吨，充分展现了央企担当，赢得了德州市政府和社会各界的赞誉，提升了企业对外形象和美誉度。公司分别获得德州市、山东省和全国疫情防控重点保障单位称号。

六、 质量风险管理

1. 质量投诉处理

为保障公司产品质量，减少或避免因不良品出厂对公司信誉造成的影响，加强对生产和经营全过程质量控制，有效处理客户对公司产品质量的投诉或索赔，公司制定了《质量事故处理程序》，《质量事故处理程序》中明确了质量投诉事件发生后公司的处理方法及流程，保证客户的满意。

2.质量风险监测

公司依据《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国认证认可条例》及《GB/T19001-2016 质量管理体系 要求》建立了《产品质量安全风险监测制度》，及时发现产品质量安全潜在风险，把事后型的“亡羊补牢”变为事前型的预防,即由“事后监督”向“事前预防”转变，从而避免产品质量安全事故的发生。

3.应急管理

为提高本公司对突发事件和险情的应急响应能力，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》。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。

第三部分 报告结语

在激烈的国内外市场竞争中，德州实华化工有限公司要想立于不败之地，在很大程度上取决于客户的欣赏与支持，而客户的欣赏与支持取决于企业的产品和服务质量，取决于企业核心技术和自主创新能力，取决于品牌的培育和发展。“质量第一，顾客至上，持续改进，追求完美”始终是公司质量管理最主要的内容。公司始终以质量第一、服务第一为己任，围绕提高效率、提高质量、提高产量、降耗节能、节约成本、优化流程等方面开展工作。公司不断引进新技术、新设备、新材料，重视培训与交流，提高技术人员的能力和素质，不断挖掘潜力，自主研发，引进先进的质量管理方法和工具，优化质量管理。

近年来，我们公司的质量管理工作，质量目标明确、措施得力、工作扎实，取得了一定的成绩，但也存在考虑不周和制度不严密的地方，在今后的质量管理工作中，公司全体同仁精诚合作、辛勤工作，进一步开展质量振兴工作，推进产业结构优化升级，加快经济增长，促进公司质量振兴之路再上新台阶。