

2017 年度企业质量信用报告



德州实华化工有限公司

2018 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	5
一、企业质量理念	5
二、企业质量管理	5
1.质量管理机构	5
2.质量管理体系	6
三、质量诚信管理	6
1.质量诚信管理	6
2.质量文化建设	7
四、企业质量基础	8
1.企业产品标准	8
2.企业计量水平	8
3.认证认可情况	9
4.特种设备安全管理情况	9
五、产品质量责任	10
1.产品质量水平	10
2.产品售后责任	10
3.企业社会责任	10
六、质量风险管理	11
1.质量投诉处理	11
2.质量风险监测	11
3.应急管理	11
第三部分 报告结语	12

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：2017年1月—2017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。



刚刚过去的 2017 年，德州实华通过提升管理水平、优化运行质量，全年产销两旺，量价齐升，再创历史最好成绩。全年实现营业收入 31.55 亿元，同比增长 32.3 %；完成利税 3.41 亿元，同比增长 48.3%；实现利润 1.46 亿元，同比增长 42.1 %，超额完成了年初制定的计划目标。至此，企业利润已连续 4 年以超 40% 的速度增长，企业盈利能力和市场竞争力得到进一步提升，继续保持行业领先地位。

下一步，德州实华将开展无汞催化重整、醋酸乙酯、无水乙醇、双氧水、制冷剂及耗氯、耗氢、氟化工等一系列精细化工产品的项目建设，延长产业链，采用中国及世界最先进的技术及设备，打造科学环保、循环发展的国内一流盐化工基地，为社会做出更大的贡献。

三、企业简介

德州实华化工有限公司，是国有独资企业，始建于 1971 年，2007 年 8 月，德州石油化工总厂改制成立德州实华化工有限公司，2007 年 11 月，实华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全资子公司。公司现注册资本 6.5 亿元，总资产 40 亿元，人员 1600 多名，年销售收入 30 多亿元。





德州实华主营“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、双氧水十万吨。公司已进入“中国行业百强”和“中国化工企业 500 强”行列。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、高附加值的耗氯及氟化工精细产品、特色产品，延长产业链。

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。“三强”牌聚氯乙烯树脂是实华公司的拳头产品，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，实华开发的 SG7 型、SG8 型 PVC 树脂更因质量优异、用途广泛而占据全国市场的 60% 以上。“十三五”期间，德州实华将按照科学发展观，采用世界最先进的技术设备及最优秀高效的管理，建成年销售额达百亿元的全国一流盐化工基地，为社会做出更大的贡献。

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管控，为消费者提供高品质产品，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。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，提高从业人员的技术素质，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，双氧水，执行标准如下：

产品名称	执行标准
聚氯乙烯树脂	GB/T5761-2006
高纯盐酸	HG/T2778-2009
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
双氧水	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，双氧水，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。

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 2174kwh/t、烧碱耗盐 1.44t/t、树脂耗电石 1.335t/t。2011 年被中国石油和化学协会评为节水先进单位，2012 年德城区节能减排先进企业，2013 德州市节能先进企业，2017 年低碳山东贡献单位，2016 年、2017 年全区纳税功勋企业，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，充分体现了企业以社会责任为己任的担当精神。

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。