

质量信用报告

濮阳可利威化工有限公司
企业质量信用报告

(2020 年)

地址：濮阳市范县王楼工业集中区

目录

前言

总经理致辞

公司简介

一、企业质量理念

二、质量发展战略

三、企业质量诚信

四、企业质量基础

五、内部质量管理

六、质量风险管理

七、产品质量责任

八、质量教育培训

结束语

前言

公司本着依法经营、公司治理、科学发展、环境保护、节能减排、安全生产、顾客至上、质量第一等方面的信息，旨在使社会各界了解可利威社会责任的理念和工作开展情况，听取各界意见，接受监督，改进工作。编制 2020 年度企业质量信用报告。

报告组织范围：濮阳可利威化工有限公司

报告时间范围：2020 年

报告发布周期：年度(一年)

报告数据说明：源自行业协会公开刊物、财务及审计报告

报告获取方式：濮阳可利威化工有限公司网站

总经理致辞

尊敬的政府质监部门、各界朋友及同仁：

产品质量是企业生产经营的核心，是决定企业素质、企业发展、企业经济实力和竞争优势的重要因素。诚信是企业发展壮大根本，维护产品质量、树立质量诚信是企业的永恒追求。

公司成立以来，积极应对国际市场变化，按照欧盟标准生产，产品种类齐全，质量稳定，管理科学高效，服务优良，赢得了客户信赖和好评，产品以较强的市场竞争优势，畅销欧洲、美洲四十多个国家和地区，是濮阳出口创汇骨干企业、河南省出口重点企业、高新技术企业、河南省节能减排科技创新示范企业。

公司拥有年产三氯异氰尿酸 40000 吨生产能力，是国内较大的三氯异氰尿酸生产基地，三氯异氰尿酸（TCCA）是国际通用的消毒产品，属于国家鼓励类投资产业指导目录行业，被列为国际上 53 种紧俏商品之一，是目前国际上所推广的一种高效、低毒、广谱、快速的杀菌消毒剂、漂白剂，有效氯含量高达 90%以上，且对人体无不良影响，被广泛应用于游泳池、医院等公共场所，以及水产养殖和纺织工业，具有广阔的国际国内市场。公司三氯异氰尿酸产品种类齐全，主要出口到欧洲、中东、中南美等地区。

濮阳可利威化工有限公司欢迎政府质监部门及社会各界监督指导。

2020 年 12 月 25 日

总经理：王新可

企业概述

濮阳可利威化工有限公司成立于2001年4月，位于范县产业集聚区濮王产业园，占地面积101.2亩，公司注册资金3280万元，公司内设办公室、销售部、供应部、生产部、财务部、企管部、后勤保障部、质检部、研发部等部门，公司主营生产销售三氯异氰尿酸产品。

公司通过了一体化管理体系认证，产品种类齐全，品质稳定。公司成立以来，积极应对国际市场变化，按照欧盟标准生产，产品种类齐全，质量稳定，管理科学高效，服务优良，赢得了客户信赖和好评，产品以较强的市场竞争优势，畅销欧洲、美洲四十多个国家和地区，是濮阳出口创汇骨干企业、河南省出口重点企业、高新技术企业、河南省节能减排科技创新示范企业。

公司拥有年产三氯异氰尿酸40000吨生产能力，是国内较大的三氯异氰尿酸生产基地，三氯异氰尿酸（TCCA）是国际通用的消毒产品，属于国家鼓励类投资产业指导目录行业，被列为国际上53种紧俏商品之一，是目前国际上所推广的一种高效、低毒、广谱、快速的杀菌消毒剂、漂白剂，有效氯含量高达90%以上，且对人体无不良影响，被广泛应用于游泳池、医院等公共场所，以及水产养殖和纺织工业，具有广阔的国际国内市场。公司三氯异氰尿酸产品种类齐全，主要出口到欧洲、中东、中南美等地区。

可利威经过10多年的快速发展，得益于企业始终重视质量，把质量诚信放在首位，以人品打造精品奉献社会；优化质量发展环境，以质量发展战略为导向，加强质量监督管理，建立质量责任体系和质量安全与风险管理的长效机制，规避了质量安全风险；创新质量发展机制，完善质量工作体制和名牌建设，采用先进的质量管理方法和技术，充分发挥了企业的质量优势；夯实质量发展基础，推进质量创新能力和质量信息化建设，加强标准化和计量工作，奠定了企业质量基础能力和国内领先的地位。

一、企业质量理念

1. 公司一直遵循诚信、友好、合作、双赢的营销的理念，坚持“质量第一，信誉第一”的经营宗旨，致力于为客户提供一流的产品服务，并与许多客户有着长期良好的合作关系。
2. 质量是品牌的基础，是公司生存与发展之本，公司始终坚持品牌发展的战略方针和经营宗旨，号召全体员工要把产品质量放在第一位，质量包含产品质量、人的质量、管理质量、工作质量、服务质量。
3. 为提升企业及品牌竞争力，各级员工全员要树立顾客第一、消费者为上帝的质量意识，在公司内部，下道工序就是用户、各级员工均应主动了解和掌握下道工序的真是需求，按下道工序的需求提供优质的产品和服务。
4. 产品开发、标准制定及生产过程严格按顾客及消费者需求实施质量管控，充分理解客户当前和未来的需求，满足客户要求并争取超越客户期望，为客户创造增值服务，客户满意是我们工作的最终目的，适时有效的掌握客户满意程度，并对客户的任何不满意情况采取有效措施加以改进。
5. 人员是质量管理体系的首要因素，公司为全员共同积极参与质量管理酿造了良好的氛围。各级部门员工有明确的质量职责和质量控制要求，各级员工应充分参与不断强化质量意识和过程管理，持续开展质量改进活动，逐步提高产品质量及顾客满意度。
6. 建立质量诚信教育和奖惩制度，结合企业现状和员工岗位职责落实质量诚信责任，形成质量诚信绩效评价和奖惩机制，推动其员工积极参与企业质量诚信建设。质量诚信方针通过培训、信息交流、会议等传达到全体员工，并经过指标制定，让质量管理方案得到贯彻实施。
7. 销售及服务合同严格遵守和执行《中华人民共和国消费者权益保

护法》、《中华人民共和国产品质量法》等有关法律法规要求，为消费者营造一个放心消费环境，努力完善售后服务体系，能够及时、高效的解决客户不时之需，同时开展全国客户满意度调查，为持续改进提供重要依据。

二、质量发展战略

以质量为核心，以创名牌为目标，坚持以市场为导向，积极拓宽目标区域市场，稳定和扩大市场占有率，通过不断创新和完善，提升员工素质，增强员工和客户的满意度，在业内树立良好的口碑和品牌价值，促进企业持续，稳定，快速健康发展。

质量战略是企业经营战略中的一个重要组成部分。质量优势将成为企业生存与发展的战略问题，而质量战略已上升为企业经营战略的核心。可利威依据《质量发展纲要》提出的“建设质量强国”的国家战略，把以质取胜作为企业质量发展的核心理念，综合了国家宏观控制因素、行业相互影响力，考虑了关键因素、价值创造过程、品牌和人力资源等方面，围绕“由做大向做强转变”，结合可利威总体战略、经营战略和职能战略，重新调整公司的质量战略，走“质量兴企”之路，实施了以产业链延伸和产品升级为重点的企业战略转型，提出外延扩张和内涵增长平衡发展的目标，企业实现了高速增长。

1. 实施质量战略，创造竞争优势

为实施质量战略，创造竞争优势，可利威不仅仅是追求质量管理水平的升级、产品质量水平的提升(追求零缺陷)，而且还包括降低产品的劣质损耗、发展新产品、增强顾客满意度、实现质量变革，树立质量新理念，增强质量意识，营造质量文化，丢弃陈旧观念，克服习惯势力，培养、造就一批质量管理骨干力量，创造市场竞争优势。为提升可利威的核心竞争力，缩小与世界级企业的差距，面对公司高端产品过少，竞争力不强，仅靠低价抢占市场的现状，公司

高层及时提出符合集团战略的转型升级，经济效益多少不是目的，重要的是掌握高端产品技术和质量管理能力的意义，没有核心产品，光靠销售量不能硬气称“老大”。可利威通过与标杆企业、国内外知名沼气设备制造企业的合作，谦虚学习世界级企业的长处，提升了可利威现场管理、工艺装备、技术和质量管理等水平。

2. 加强质量管理，实施名牌战略

可利威建立了中长期名牌发展计划，把“兴民族工业、创可利威品牌”作为可利威未来的发展目标和方向。为提高市场竞争力，扩大产品影响，可利威把产品质量放在企业名牌战略的核心地位，把全面质量管理作为企业管理的中心环节，在持续改进中追求卓越。利用五年时间，将公司“可利威”牌产品打造成世界知名品牌，主要通过向高端产品发展，开发高附加值、高技术含量的产品，进一步开拓国际市场来实现。采取差异化战略，通过实施精益管理，加快企业产品升级和结构调整，提高产品的附加值，打造一批在国际上叫得响的精品，进而逐步实现“精品可利威”、“名牌可利威”、“创新可利威”的战略目标。通过获得“河南省著名品牌”、“中国名牌”荣誉，实现了名牌效应，以名牌得信誉，以信誉开拓市场，激发了可利威发展活力，促进可利威在激烈的市场竞争中保持良好的经营业绩，并走上持续、健康、科学的发展道路。

三、企业质量诚信

诚信是可利威立企之本，是可利威在市场竞争中赢得市场主动与社会认可的基石，可利威追求卓越、厚德载物、服务至诚、倡导快乐工作，用真挚的心努力拼搏，奋力进取。

可利威始终把诚信守法作为质量发展的重要基石。坚持“质量发展纲要”制定的“以人为本，安全为先，诚信守法，夯实基础，创新驱动，以质取胜”的工作方针，倡导诚实守信、合法经营，增强全员质量诚信意识，完善质量诚信体系，营造公平竞争、优胜劣汰的竞

争环境，依靠质量创造市场竞争优势，增强可利威产品的核心竞争力。

可利威建立质量诚信体系，健全质量信用信息收集制度，搭建以各项工作签字记录、各道工序自检、互检和专检签字记录、焊接和机加工件操作者工号等为基础，以合同号、产品编号管理为溯源手段的质量信用信息平台，完善公司质量信用档案和产品质量信用信息记录，推动公司质量信用建设，实现销售、设计、工艺、采购、生产、质检、售后等多部门质量信用信息互通与共享。

可利威以诚信为基础，与供应商建立稳定、共赢的合作关系，确保双方能够持续、稳定发展。通过对供应商的分类管理，采取适当的质量竞争机制，从过程能力、质量控制等方面制定质量水平提升的控制目标，建立合理的考核与激励制度，促进供方不断提升质量水平以适应可利威的发展要求。可利威的诚信行为得到了供应商的高度认同。

四、企业质量基础

可利威严格执行质量管理体系标准和制造、安装、改造、维修质量保证体系基本要求，产品从设计开发、采购、工艺装备、生产制造，一直到销售服务进行全面、全过程的质量控制。可利威以战略的发展眼光率先在行业建立高规格、高水平的实验室，以提升质量基础能力，保障产品质量。

1. 为了使质量保证体系能够在质量管理、品质提升过程中能够得到有效运用和实施，在质量管理体系的基础上，公司先后建立了《产品质量检验标准》、《产品质量奖惩制度》、《不合格品控制程序》等相关的制度措施，并成立了质量评审的组织和机构，建立有质量管理职能部门，采用全面质量管理、PDCA 过程方法、统计技术、卓越绩效管理等方法进行质量管理。

2. 为持续改进产品质量和工作质量，定期组织召开质量分析会、

技术研讨会，将生产、检验、工艺、售后等反馈的制造、安装、使用中质量问题，结合质量管理中的薄弱环节，以整改项目的形式列入《质量改进计划》，并督促、落实和验证改进效果，不断解决一个个质量问题，达到推动产品质量持续改进的目的。为不断促进产品质量的提高，结合产品生产工序多的特性，加强过程控制，制定质量考核指标，通过生产一次通过率的控制，质量指数的考核，以提高过程能力。

3. 可利威执行标准化法、HG/T 3263-2001 等相关国家标准、行业标准及合同要求设计、制作的所有产品，经过当地检测检验所监督检验，均符合相关的法规、标准或合同要求。公司设计、生产制作的所有产品，均经过当地质监人员从成品全检到产品合同、设计图纸及相关资料的严格审查，100%符合标准及用户要求。

4. 没有准确可靠的计量，产品的质量就无法保证。可利威根据企业产品特点，配备各类计量器具，并对计量器具进行统一管理，建立了计量管理制度、计量器具管理台账、强检类计量器具明细等；对强检类量具向上级计量部门进行了备案，严格按检定/校准周期进行检定/校准。公司按计量管理体系文件要求做好每一项工作，不断的改进和提高计量管理水平，取得了河南省技术监督局颁发的河南省A级计量合格确认证书。

5. 可利威严格执行《特种设备安全监察条例》等相关法律法规和各项技术规范的规定，结合本企业实际情况，建立严格的安全生产管理体系、操作规范和应急预案。强化安全生产责任追究制度，切实做到安全生产。公司设立安全管理部门和安全监督机构，负责企业安全生产的日常监督管理工作。

五、内部质量管理

可利威严格执行《产品质量法》，履行产品质量责任和义务，依法生产、经营。为加强质量法制建设，推进质量创新能力建设，建

立创新质量发展激励机制，实施质量提升。

1. 公司设立独立的质量管理部门，对质量策划、质量控制、质量保证和改进等各方面进行领导、协调、组织、管理和监督，贯彻公司最高层的质量决策，在公司领导下设置专门的质量管理部门，并在全公司范围内明确各级部门管理者及岗位各员工的质量职责和权限，明确产品各环节的质量标准，质量控制和质量改进，坚持不懈提高产品质量，持续不断强化质量意识，并通过合理化建议，建立全员参与的奖励制度激励全体员工致力于质量建设和改进。

2. 可利威建立“质量授权人管理制度”，确保产品质量责任的落实。严格实施岗位质量规范与质量考核制度，实行质量安全“一票否决”。执行重大质量事故报告及应急处理制度，健全产品质量追溯体系，切实履行质量责任与法定义务，依法承担质量损失赔偿责任。公司设立首席质量官，明确了其职责和权限，确保公司产品按照规定的产品规范和程序进行生产、检验、记录。质量责任制的落实，增强了各级领导和广大员工的质量意识，对提高工作质量和产品质量起到显著的推动作用。为了切实把质量责任制落到实处，公司制定了相应的质量奖惩措施严格考核并奖惩分明，使质量责任制持久地执行下去。

3. 质量管理体系的有效运行

可利威建立和保持了有效的质量、环境、职业健康安全管理体系。于2009年率先在本地区通过了质量、环境和职业健康安全体系认证。为充分将可利威战略思想、领导力紧密地落实在现行的管理体系中，强化组织的顾客满意和创新活动，2010年推行GB/T 19580卓越绩效评价准则，2012年，重新整合了管理体系，建立了一体化卓越管理体系，不断追求卓越绩效。随着可利威核心竞争力的逐步提升，从设计开发、制造、供方管理、售后服务到持续改进的全过程，针对提供能够满足使用要求的产品采取了一系列措施。为验证公司的质量活动

是否符合质量管理体系要求，公司依据内部审核流程，按审核要点，每年进行质量管理体系内部审核，验证质量管理体系和结果的符合性，确定体系的有效性、过程的可靠性、产品的符合性，符合法律法规安全技术规范，确认持续质量改进的机会和措施，确保管理体系的有效运行。

4. 可利威通过质量知识普及教育、职业教育和专业人才培养等措施，提升全员质量素养；加强产品可靠性设计、试验及生产过程质量控制，依靠技术进步、管理创新和标准完善，提升可靠性水平；建立健全服务标准体系和服务质量测评体系，提升服务质量满意度；开展质量对比提升活动，实现质量提升和赶超。积极推进清洁生产模式，有效控制节能减排。

5. 建立全员质量教育培训机制，凡新入职员工全部进行质量管理基础知识、质量案例、质量责任与意识等培训教育，作为入司、转正考核的依据。对一线工人的工艺规程和操作技术培训，提高企业全员质量意识和质量技能。制定人力资源配置规划，通过自行培养和内外部招聘，充分配置质量管理及检验岗位人员，满足质量管理水平升级的人力资源配置。为实施质量战略，向更高的台阶、更高的水平迈进、追求更完美的顾客满意度，不仅要求员工理解以质量为核心的管理方法和市场竞争优势，还要求员工具有良好的敬业精神、较高的技术水平或专业技能。为加强质量专业人才的培养，借助质量工程师资格认证的平台，组织质管人员学习质量综合管理知识和质量专业理论与实务，掌握质量管理基础知识、统计技术和质量改进方法，提高质管人员综合素质和分析、解决质量问题的能力。

六、质量风险管理

公司不断完善和健全质量风险监测，定期总结、分析阶段性的质量状况，采取有针对性的解决方案，不断优化和改进质量管理的手段和关注点，定期分析质量状况，开展质量安全风险检测和分析评估，为生产质优、价优、稳定的优质产品提供系统保障，全面降

低质量安全风险。

1. 从原材料进厂开始，对来料进行检验，确保原材料百分百合格入库，在生产车间设立质量控制点，及时掌握各工序产品质量信息，将不合格品消除在萌芽状态，对交收的产品批次进行抽检工作，防止不合格批次产品入库，每周及每月统计分析不合格批次产生的原因，督促车间做好纠正和预防措施。从公司管理层到所有员工共同参与，自觉行动，识别风险，有效控制。

2. 为了提高公司对突发重大事故和客户投诉的应急能力，确保在重大、特大事故时，指挥高度通畅，人员设备物资及时到位，保护员工的生命、环境和财产安全，把事故降到最低点，依据《安全生产法》、《生产安全》结合公司实际情况制定事故应急预案，公司定期组织员工进行演练，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。

7、产品质量责任

1. 可利威认真履行《产品质量法》明确的产品质量责任，在具备生产许可资质的条件下，设计、生产符合保障顾客人身、财产安全的国家标准和行业标准的产品；在产品设计文件、使用说明书、随机资料等文件中明确采用的产品标准；严格控制产品质量缺陷，消除产品质量隐患，发现或接到反馈产品质量问题及时分析、处理，确保产品质量安全，满足顾客要求。

2. 可利威提倡与顾客零距离的服务，推出了定制服务、质量万里行等服务举措，使企业有一个良好的质量环境来满足顾客的多方位需要。为达到用户满意，公司制定并实施《售后服务管理制度》，让顾客放心，使顾客满意。可利威为打击假冒伪劣产品和处理客户投诉，成立法律事务中心，有效打击不法分子打着可利威品牌的以次充好、贴牌生产的现象，维护了可利威的声誉，树立了可利威和产品在顾客心中良好的形象，建立了顾客对可利威公司的信心。

3. 可利威利用健全的营销信息网络，通过走访经销商及终端用户，利用公司网站、热线电话、互访等方式，多渠道收集与顾客相关的信息。信息收集后，由售后服务部与市场部及时汇总，按照销售政策、产品质量、包装运输、特殊订购、交付周期、咨询与服务、投诉等类别，传递到相关职能部门，组织专人限期处理，并跟踪改进结果。通过不断改进，提高顾客的忠诚度，以保证市场营销战略(通过顾客导向定价，逐渐实现渠道扁平化，使公司能直接面向更多的最终用户，为其提供产品及服务，逐步实现售前、售中、售后的三期服务的顺利实行。

4. 可利威对客户的投诉受理、处理实行统一管理的方法，针对客户的投诉类型，处理方法如下：

- 1) 业务查询：一般信息可在电话中确认，重要信息要用传真或相关证实性记录。
- 2) 交易往来：要以签订合同的方式与顾客确定各项要求。
- 3) 设计反馈：对顾客提出的改进要求，要在整改完毕后，双方签字确认。
- 4) 投诉抱怨：及时解决顾客的投诉，处理完后，还要在一定期限内跟踪回访。

可利威认真履行职责，每批产品除道道工序有具有资质的质检员检验把关外，关键工序还经质监部门监督检查，确保了不合格产品绝不出厂，真正把顾客的利益放在首位。截止目前没有不合格产品召回情况。

八、质量教育培训

1. 可利威根据公司发展战略和国家质量发展纲要的要求，及时识别培训需求，进行培训策划；根据不同层次人员的需求，开展质量意识、质量知识和质量技能培训；建立培训设施和高水平、稳定的师资队伍，保障培训资源；把培训结果的评价与卓越绩效评价结

合起来，使质量教育培训成为促进实现卓越的发动机。在质量战略实施过程中，注重培育自身的质量文化环境，使企业中的每一位员工都意识到质量的重要性、人的质量是一切产品质量的基础，形成一套具有质量特征的总体观念、意识、思维方式、心理态势、道德规范以及行为习惯。为实现战略目标，根据人力资源开发战略，可利威建立了由薪酬激励、绩效评价、培训开发、任职资格、技能鉴定等5大体系构成的人力资源开发与管理系统，形成了阶梯式人才培养、多通道职业发展空间，有效促进企业与员工的共同发展。

2. 可利威制订了《培训管理标准》、《培训讲师管理标准》等8个管理标准，通过内外部讲师授课、外派进修深造、校企联合培养、岗位练兵竞赛、名企访问学习等脱产、半脱产形式，对不同层级的员工实施订单式培训。公司拥有的培训教室、设施齐全，大力培养可利威发展所需要的管理、技术、生产、工艺、质量、营销等各类人才。通过战略分析、问卷调查、工作访谈、工作分析，结合新业务、新技术等要求及员工个人职业发展进行培训需求分析、评估，制定培训计划。倡导“终身学习、永无止境”的学习理念，按计划有组织地实施每个专业技术人员与技术工人的年年培训，年年评定，员工人均培训30课时/年，持续提高员工的意识和技能，从而增强公司的技术竞争力。

3. 可利威通过内、外部相结合的方式，有针对性地开展员工的质量教育和培训工作，以满足可利威发展需要的各类技术、质量等专业人才和具有一定技能和责任心的一线员工。针对不同的培训对象进行入职培训、存岗和转岗培训，特别是对质量有影响的岗位，侧重质量意识、质量管理、质量责任和专业技能的培训。培训后、工作中两阶段对培训效果进行评价，人力资源部门收集改进信息，召开培训研讨会，结合员工意见和集团绩效，制定改进措施并跟踪落实。

4. 员工素质的高低直接影响着企业的质量发展，因此，可利威组织开展以下活动：

1) 全员军训。公司坚持按照军事化管理要求对全体人员进行训练，以“从难从严、众志成城，勇夺第一”使思想与体质得到进一步强化。

2) 岗位练兵。公司上下每年全面开展“岗位练兵”活动，各单位十个岗位依据《岗位练兵方案》明确的“星级”标准和练习内容要求，通过练兵，经过考核评比出每位员工达到的星级标准，促进员工提高专业技能水平和工作质量水平。

3) 技能鉴定。实行职业技能鉴定与技能大比武。人力资源部专门成立了职业技能鉴定中心，定期为各工种进行技能鉴定并按技能高低分配相应的岗位。先后举行了焊工、钳工、车工、技能大赛，评出各项技术能手，促进了产品质量、服务质量的提高。

4) 参观学习。公司每年拿出一定的经费，组织业务骨干到先进与一流企业参观学习，借鉴经验，开拓视野，并提供学习交流机会，组织经验交流分享会，分享管理理念、现场管理、质量改善等成果，提升管理水平和能力。