**阳泉金隅通达高温材料有限公司**

**质量诚信报告**

# 一、质量体系运行方面

## （一）组织机构的适宜性

截止2023年底，公司现有7个部门，分别是：财务资金部、运营管理部、产品制造部、技术质量部、综合管理部、安全环保部、物资管理部，共计92人。

现有组织架构基本能满足要求，职能职责的分配基本合理。在资源提供方面各部门的人力资源可满足要求。在安全、环境等其它资源方面，可满足相关要求。

## （二）体系的适宜性、充分性和有效性

### 1.公司管理方针的贯彻情况

公司管理方针、目标自颁布以来，较好的得到贯彻、落实，员工的质量意识等方面都得到不同程度的提高。2023年，阳泉公司各部门根据部门职责，分别对新推出的管理方针涉及到的质量、能源环境、节能降耗、健康安全方面进行了在公司内部的大力宣传、培训与考核，并每月对各部门负责人组织召开相关会议，使管理方针贯彻到每个部门员工心中，确保了方针的有效性。

### 2.公司管理目标的完成情况

公司管理目标完成情况：产品出厂合格率为100%、轻伤率控制≤3‰、火灾事件发生率为0、职业病发病率为0、环境污染事件为0、重大伤亡率为0、各污染物排放都达标，到目前为止公司各方面未出现不达标情况。从实施效果来看，公司管理目标能够适应公司的发展要求，符合公司管理的实际，本公司综合管理体系要求总体运行良好。

### 3.体系文件的修订情况

2023年7月，阳泉公司技术质量部按照集团与本部要求，同时结合公司最新组织机构进行体系文件的完善与更新，并组织了内部审核，各部门依据自身实际情况重新制定质量、环境、安全目标，同时制定了目标管理考核办法并予以实施，从下半年体系运行情况看，基本达到充分性与有效性，质量体系得到进一步优化。

### 4.质量体系建设情况

公司技术质量部建立了较为完备的规章制度，根据GB/T-ISO9000族标准编制了保证质量管理体系有效运行所必需的《综合管理手册》和《程序文件》；结合本公司的生产实际情况，建立了生产过程质量控制流程图以及原材料、半成品、成品的内控质量指标《质量管控规程》；建立健全技术质量部内部管理与检验制度《实验室日常管理手册》，具体包括各组职责范围、岗位责任制和岗位程序文件、抽查对比制度、检验和试验仪器设备、化学试剂的管理制度、产品用标准筛管理制度、文件管理制度等，能够确保所编制的体系文件能够有效的运行。同时为了提高企业职工的质量意识和技术素质，制定了培训和考核计划，并建立检验人员培训档案。针对实验室管理的建立结合实际创新的建立，针对内部员工的评价机制《员工综合考评管理办法》，针对内部员工的评价措施和激励制度《专项考核管理办法》，《绩效考核办法》，结合实际创新的每年建立《质量奖励方案》，进行专项激励。

# 二、关键质量指标

## （一）企业质量目标

1．出厂均质料产品合格率 100%

2．筛分粒度度合格率 100%

3．机械铁检测合格率 100%

4．包装袋重合格率 100%

5．内部抽查合格率不低于 99%

6．与质检机构对比合格率不低于 99%

7．质量投诉有效处理率 100%

8. 顾客满意率不低于 95%

## （二）企业产品标准

我公司严格遵守国家标准，修订了国家标准GB/T32832-2016《矾土基耐火均质料》，在此基础上修订了Q/1403YJTD001-2023《合成矾土基耐火均质料》。

# 三、顾客满意度

公司在制度方面修订《质量管理制度》和《质量管理考核制度》，指导质量管理工作有效运行。在原料控制方面，各产品经理小组配合公司运管部，积极考察原料供货厂家，对大宗原料的供应商进行技术评价，确定了质量稳定的供应商。在产品质量控制方面，下达配方选用原料时，结合技术合同指标，以产品质量为出发点，为用户提供指标合格、性能优异的产品。在质量监督检查方面，公司技术管理部组织开展通过质量巡检+互检方式发现问题，找准症结，有序进行整改工作，做到互检、互学、举一反三，采用视频线上检查，做到及时、快速、全面的监督抽查；分子公司采用质量大检查，加强产品生产监督，提高生产质量意识，确保产品的质量得以保持稳定。

目前公司的技术服务主要依托各产品经理小组进行现场服务，各分子公司分担部分技术服务工作，使得公司能够做到及时响应，针对不同服务安排不同行业的技术人员进行指导，从而赢得了客户的认可。2023年，针对技术服务人员进行了多轮集中培训使服务人员各方面素质进行提升，从而确保服务质量，为客户创造增量价值。2023年能源、冶金等行业新增业务较多，但技术人员有限，这对我们的服务提出了新的挑战，因此，我们需克服一切困难，加强自我完善，进一步提高服务水平，进而为顾客提供“非常满意”的服务，提高耐火材料的使用寿命。

# 四、质量文化方面

公司质量文化“质量出精品，精品出品牌，品牌出效益”。提升质量控制技术，完善质量管理机制，夯实质量发展基础，优化质量发展环境，努力实现制造业质量大幅提升。鼓励企业追求卓越品质，形成具有自主知识产权的名牌产品，不断提升企业品牌价值和中国制造整体形象。逐步形成“诚信至上、以质取胜”的质量文化。

强化企业内部条件对于保持竞争优势的决定性作用。企业的核心能力主要来源于企业内部的核心资源。在国内外大环境下，立足公司主业，跟进行业大方向，聚焦难处理铝矾土综合利用技术，引导技术人员利用现有条件将产品创新延伸为原料创新，利用原料创新，做好聚焦，瞄准方向，精准快速发力，形成产品技术的突破，进一步扩大市场份额，引领行业发展，做大做强原料领域的长远布局，形成具有通达特色的科技竞争力。模范人物和先进事迹也是重要载体，通过对楷模的挖掘、奖励和宣传，阐明质量责任和质量诚信导向，带动全体员工向楷模学习，既然每个人都希望被尊重和认可，那么榜样的树立就为企业员工树立了一面旗帜，同时也是质量责任的担当，和质量诚信文化的推广变的生动。

通过开展各项教育培训活动，树立“质量出精品，精品出品牌，品牌出效益”的经营理念。

# 五、质量培育方面

企业质量培育首先从意识抓起，质量意识是一个企业从领导层到每一个员工对质量和质量工作的认识和理解，所以公司从以下方面进行了质量培育。

（1）一是：产品的质量，即产品合格与否。二是：生产产品过程的质量，即生产过程是不是合理，是不是与企业设定的管理基准一致，则公司从质量细节管控上提出了刚性要求与制度。

（2）在质量所有要素中，人机料法环测中人作为第一要素起着决定性的作用。人的行为受意识驱动，质量意识越高的人，对待产品质量的重视程度越高，会自发的为了产品质量的提升采取各种改善的行动。质量意识培育是提升员工质量意识的重要手段，则公司推行了质量强基建设、质量双管控、质量可视化等活动，重在提升员工的质量意识。

（3）质量意识的提升对一个企业整体质量水平起到了至关重要的作用。质量意识教育是提升员工质量意识的有效手段。如何将质量意识教育这项工作做好做透，公司不断的在探索合适的路径。

为了强化企业的人才队伍建设，不断加大本部门员工的培养力度，不断提升员工的知识、技能水平，公司每年年底编制定第二年的培训计划，汇报当年度培训计划完成情况。

2023年公司共完成培训30项，265人次。主要为企业管理实践、推进品牌建设、矾土基莫来石工艺质量控制、矾土基莫来石的应用等技术与质量专业内外部相关培训。

通过内部培训，让技术质量部职工学习《原材料、过程、产品检验规程》、《原料、成型、烧成、加工作业指导书》、《实验室管理规范》及新国标解读。内容丰富，包含过程控制知识，试验方法知识，检测流程，安全知识，出厂管理知识，内部管理知识等，全面提高员工质量水平。通过实操培训学习，提高职工专业技能，知识竞赛等取得优异成绩打下坚实基础，提高职工的信心，坚定自身价值。

通过外部培训，了解了矾土基莫来石在定型与不定形耐火材料的应用以及铝矾土矿相关知识等，为后续质量管控起到了有效作用，把实践和理论相结合提升了自身的专业水平，解决生产过程中的难题。

# 六、质量诚信方面

为塑造名牌企业诚信形象，高质量推进品牌建设，公司不断由追求速度规模向更加注重质量效益转变，由相对独立发展向更加注重一体化融合发展转变，由依靠传统要素驱动向更加注重创新驱动转变，严格遵守《关于新时代推进品牌建设的指导意见》、《产品质量法》等法律、法规。

1、公司建立质量诚信培育和奖励激励制度。首先树立“大质量观”，推进全过程、全方位、全员化、全天候的质量管理，强化员工的诚信意识；结合员工的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，推动员工积极参与企业质量诚信建设。

2、已严格的制度促进质量诚信。配备进行考试面试筛选具备资格的检验人员，确保对原材料进厂、生产过程工艺点、产品出厂三阶段严格的检验或验证，并按规定保存相关的检验或验证记录，确保前过程管控，上道工序不合格品流入下道工序，不合格产品不出厂；对在用的检验检测设备定期进行验定或标准，确保检验检测设备的精准性与符合性。

3、建立售后技术服务体系。向顾客提供产品合格证、检测报告、施工说明；建立顾客档案；建立现场技术服务人员，在产品使用时，提供现场施工指导；开展顾客满意度调查，了解顾客需求，持续改进质量。

4、建立产品可追溯体系。公司从原材料进厂、过程控制、产品出厂、现场施工、客户验收等环节建立了可追溯系统，同时对出现产品质量问题，可实现及时查找并妥善处理质量问题，追究相关责任人的责任。