2018年度企业质量信用报告

福建三农新材料有限责任公司

2018年9月20日

目录

[第一部分  报告前言](#_Toc22719)

[一、报告编制规范](#_Toc21901)

[（一）报告范围](#_Toc20608)

[（二）报告内容客观性声明](#_Toc12227)

[（三）报告获取方式](#_Toc29969)

[二、 企业高层致辞](#_Toc16790)

[三、企业简介](#_Toc30122)

[第二部分  报告正文](#_Toc32693)

[一、企业质量理念](#_Toc21806)

[二、内部质量管理](#_Toc1697)

[（一）质量管理机构](#_Toc30368)

[（二）质量管理体系](#_Toc3023)

[（三）质量安全风险管理](#_Toc1582)

[三、企业质量诚信管理](#_Toc27898)

[（一）质量诚信管理](#_Toc27598)

[（二）运作管理](#_Toc30429)

[（三）营销管理](#_Toc7034)

[四、企业质量基础管理](#_Toc1778)

[（一）标准管理](#_Toc30861)

[（二）计量管理](#_Toc2020)

[（三）认证管理](#_Toc27860)

[五、产品质量责任](#_Toc1751)

[（一）产品质量水平](#_Toc6472)

[（二）产品售后责任](#_Toc20406)

[（三）企业社会责任](#_Toc30104)

[（四）质量信用记录](#_Toc12579)

[第三部分 报告结语](#_Toc7390)

**第一部分  报告前言**

**一、报告编制规范**

《福建三农新材料有限责任公司质量信用报告》回顾了福建三农新材料有限责任公司在质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的理念、制度、措施以及取得的成效。关于本报告的披露内容，说明如下：

**（一）报告范围**

报告组织范围：福建三农新材料有限责任公司

报告时间范围：2017年1月1日—2017年12月31日

报告发布周期：本年度报告为第一次发布，2018年起每一年度一次，若无变更，延续使用。

报告数据说明：报告内容所涉及数据源于公司，数据真实、有效。

**（二）报告内容客观性声明**

本报告完全依托公司销售经营实际情况而编写，内容客观公正，无虚假信息，愿对本报告内容真实性负责。

**（三）报告获取方式**

以公司网站http://www.sannong.com为载体，展现《企业质量信用报告》。

1. **企业高层致辞**

尊敬的各位朋友：

我司自成立以来就充分重视产品质量和品牌建设，于2015年7月份开始导入ISO9001质量管理体系，体系运行有效。围绕“品质、创新、发展”三个中心，公司将继续做大做强“闽氟”品牌。科技是第一生产力，科技创新是公司生产发展的基础，只有在产品开发、工艺技术、质量管理体系等各方面依靠科技进步，不断创新，才能使我们公司持续发展，立于不败之地。质量是公司的生命，质量为本是公司内部各项工作的宗旨，坚持质量为本体现了公司面向社会，谋求全面发展，以质取胜的思想。为顾客提供满意的产品和服务是公司追求的永恒目标，公司的所有活动都是围绕这一目标开展，秉承全心全意为用户服务的宗旨，贯彻以信求远的思想。树立公司人品、产品、服务、管理和信誉的完美形象，在全体员工中开展公司质量文化建设活动，形成人人遵守质量行为规范，精益求精，追求卓越的风尚，持续增强顾客满意。

2017年是不平凡的一年，也是充满挑战的一年，三农公司积极应对多变的市场环境，及时调整战略方向，顺应市场发展趋势，使闽氟品牌在激烈的市场竞争中，稳步发展。审视过去，我们在公司治理、质量安全、节能环保、员工与社会等方面不断进取。放眼未来，我们将继续通过实践与努力，积极创新，持续改善，成为国内乃至全球氟化工领域最具质量诚信和社会责任的企业之一。

**三、企业简介**

福建三农是一家集产、学、研、销售为一体的氟化工高新技术企业，始建于1959年，1997年在深交所挂牌上市,2010年9月完成与福建泰禾集团重组，2017年7月企业根据战略发展需要更名为福建三农新材料有限责任公司。公司注册资本4.862亿元，占地面积437亩，目前在职员工473人，大专及以上学历人数119人，具有较强的学习、创新能力，保证了企业生产团队的高素质，为今后的发展及生产技术的研发与提高奠定了良好基础。

目前公司主要产品有六氟丙烯、PTFE树脂、PTFE乳液、全氟烷基乙基丙烯酸酯（FA）、净水剂等。公司“闽氟”牌系列产品，在氟化工行业中不仅占有一席之地，而且具有一定的影响力，产品广泛应用于化工、机械、石油、医学、电子、光学、电器工业、电缆、食品工业，纺织工业、环境、新能源、污水处理等领域，填补了我省含氟高分子聚合物的空白。

我司氟化工项目建成投产以来，持续高效投入，年复合增长率达48%，对区域经济和我省氟化工产业发展起到了明显的拉动作用。目前我司共申请专利23项，开展研发、转化和技改等项目数十项，先后获得“高新技术企业”、“福建省科技型企业”、“省科技小巨人领军企业”、“市级企业技术中心”、“三明市含氟聚合物工程技术研究中心”、“市级两化融合标杆企业”等多项荣誉资质，我司成为了三明市氟化工龙头企业，为省重点项目、省“一带一路”建设重点项目,已快速成为福建省工业和信息化产业龙头企业。

我司坚持“自主创新、重点跨越、支撑发展、引领未来”的方针，重点围绕含氟高分子材料的合成及应用、含氟精细化学品合成、含氟新材料应用等三个研究领域及产业化项目开展。使公司成为自主创新能力较强的科技先导型企业，最终成为国内一流的“氟产业技术研究中心和孵化中心”。

**第二部分  报告正文**

**一、企业质量理念**

公司自成立以来充分重视产品质量和品牌建设，在三农企业文化中，质量文化占据核心位置，植根于公司行业与企业文化，形成“科技领先，质量为本，竭诚服务，追求卓越”为核心的质量文化。

企业愿景：国内一流的氟化工企业。

企业使命：立志环保先行和企业利益同步发展。

企业精神：严谨、规范、团结、高效

核心价值观：忠诚、感恩、敬业、严格

人才理念：“以人为本、不拘一格、任人唯贤”。尊重、爱护、要求、培养，并对每一位员工负责是公司人力资源管理的出发点和落脚点。公司以人力资本投资作为最大的投资，努力打造一支高度忠诚，高度负责、优秀素质的员工队伍。人尽其才，才尽其能，唯才是举，德才兼备，优胜劣汰，充满活力的人才使用机制。

营销理念：客户为尊，至诚守信，互惠共赢。

环保理念：保护生态环境就是爱护自己。

安全理念：安全只有起点，没有终点。我的区域，安全我负责。

**二、内部质量管理**

**（一）质量管理机构**

建立了适合公司发展和成长的组织结构，对关键人员和部门进行了划分，对从事与质量有关的所有管理、执行和验证工作的人员，规定其职责、权限和相互关系。组织机构：总经理→管理者代表→各部门负责人，具体分为六大板块：财务板块、人力板块、生产板块、技术板块、行政板块、营销板块。其中公司的产品检测和质量管理工作由分管副总经理主抓，成立了专门的质量管理部，属于技术板块。机构的设置完善了质量管理的组织保证，质量管理职责的有效划分使得公司的质量工作真正在各项工作中得到有效的部署和执行。公司质量管理职责和权限主要进行了以下的划分：

**管理者代表**

1) 确保过程输出期望的结果，确保三大管理体系有效运行，符合GB/T19001-2016 、GB/T24001-2016、 GB/T28001-2011标准的要求；

2) 审核《管理手册》与《目标和管理方案》；

3）审批《重要环境因素》与《不可接受风险》及其它体系文件；

4）组织内部审核，协助组织管理评审；

5）向总经理报告管理体系的业绩和改进的需求；

6) 确保在整个公司推进以相关方为关注焦点，提高满足法规要求、相关方要求、环保要求、职业健康安全要求的意识；

7) 当策划和实施管理体系变更时，应确保管理体系的完整性。

 **各部门负责人**

1）组织本部门员工贯彻执行公司质量、环境和职业健康安全方针和体系文件要求；

2）组织识别本部门的环境因素和危险源并按公司要求对重要环境因素和不可接受风险进行控制；

 3）负责本部门职责的落实，督促和检查本部门的体系运行工作，并提供相应证据；

 4）审核或批准本部门编制的质量、环境和职业健康安全管理文件；

5）组织整改内审、外审时对本部门所提出的不符合项；

6）负责提供管理评审议案，并落实管理评审会议决议。

**质量管理部**

1）负责公司三大管理体系的策划；负责质量方面应对风险与机遇措施的策划；负责组织知识的管理；

2）组织编制、修改公司质量、环境和职业健康安全管理体系文件；

3）协助组织管理体系标准、有关知识和文件要求的培训工作；

4）负责体系文件的控制管理，编制并实施《成文信息控制程序》；

5）负责进料、制程、成品检验规范的编制；

6）负责原辅材料、半成品、成品及顾客提供产品的监视和测量；

7）负责过程和产品的监视和测量以及不合格品的控制、标识和可追溯性管理，编制并运行《不合格输出控制程序》、《不符合、纠正措施控制程序》以及《产品和服务的放行》；

8）负责监视和测量资源的管理，建立和保持《监视和测量资源》，并组织实施；

9）负责产品质量问题的改进，对新物品的导入进行环境和职业健康安全方面的评价；

10）负责产品质量信息的统计与分析；

11）负责对纠正措施和预防措施的监督、检查和验证工作；

12）负责对活动过程、所属区域职业健康安全不符合的纠正处理、改进；

13）参与管理评审，并针对品质管理工作提出问题及纠正措施提案和改进计划提案；

14）负责本部门文件的编制、修改、审核和管理工作，并落实实施。

15）负责本部门危险源、环境因素识别与控制及本部门环境保护与安全健康的运行控制。

**全体员工**

1）积极参加质量、环境和职业健康教育，提高对满足相关方和法律法规要求的重要性认识；

2）理解并执行公司管理方针和管理目标，自觉遵守公司的管理体系规章制度，明确本职工作与部门和公司管理目标的关联性、遵守规定的好处，违反规定的潜在风险和危害；

3）认真执行工艺技术要求和工作要求，自觉遵守工艺纪律和劳动纪律；

4）做好生产过程产品质量的自检与控制，出现不合格品要及时记录、隔离并报告，上道工序不合格品不加工，本道工序不合格品不转序，确保产品质量；

5）明确本岗位的不可接受风险及其控制措施，掌握应急准备与响应技能；

6）做好有关记录，对不合格品和其它不符合进行原因分析和采取纠正预防措施。

**（二）质量管理体系**

质量是企业的生命，公司领导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（质量方针：科技领先，质量为本，竭诚服务，追求卓越。质量目标：成品一次交验合格率≥97%，成品交付及时率≥99%，顾客满意度≥95%。），以顾客和市场为关注焦点，努力打造“闽氟”品牌，成为市场和客户值得信赖的企业。

公司于2016年1月份通过了质量管理体系（ISO9001:2008）认证。在日常实际工作中，对内部审核、外部审核和管理评审提出的问题认真分析原因提出纠正预防措施，切实整改并验证落实，对体系不断地进行完善、更新和改进，保证公司质量管理体系运行的充分性和有效性，保证销售商品的质量安全。

**（三）质量安全风险管理**

**1、质量专项检查**

为了进一步确保质量管理体系的要求得到落实，加强生产车间现场监控力度，全面提高员工的产品质量责任意识，有效防范和减少产品质量事故和投诉，切实做到对生产质量的动态管理，公司质量管理部每月度对各生产车间开展质量检查活动并进行质量绩效考核。由质量管理部牵头组成质量检查小组，对生产车间制度建设、标准执行、质量管控等多方面进行检查，对排查出来的问题、隐患如实记录检查时间、地点，立即通知车间负责人，坚持边检查边整改。质量检查情况通报各车间，下发纸质整改通知单并监督落实各车间整改。

1. **质量风险监测**

为做好质量风险管控，每季度由质量管理部牵头组织各车间对生产过程中存在的风险进行识别，并制定行之有效的管控措施，保证产品质量。公司建立企业质量档案和产品质量对比验证数据库,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，定期组织开展质量会分析质量状况，开展质量安全风险监测和分析评估，为生产均质、稳定、优质产品提供系统保障，全面降低质量安全风险。

**3、应急管理**

一旦出现质量问题，不论是在质量专项检查中发现或者给客户造成损害，质量管理部第一时间组织对质量异常事件（或质量事故）的调查、落实、取证、处理工作，质量异常事件严格按照流程处理，质量管理部接收到责任人、责任部门、质量管理员、生产管理部、营销部报告的质量异常事件后，领导组织调查质量异常事件并出具处理意见，落实处理措施。

**三、企业质量诚信管理**

**（一）质量诚信管理**

公司生产的产品通过了 ISO9001质量管理体系认证，具有严格的进厂原辅料、中间过程品、成品的检验程序，向用户提供产品的检测数据报告，对于出厂交付的产品质量承担保证责任，承担由此造成的所有经济损失。在产品服务过程中我们严格按照有关规定及合同认真履行我们的责任和义务，所提供的产品保证符合合同规定的数量、质量、规格和性能要求。

公司以企业质量诚信体系建设为载体，以质量法制意识和质量诚信意识教育为主要内容，加强企业质量诚信文化宣传和教育，引导和推动公司员工弘扬诚信传统美德，增加法制意识、责任意识、质量诚信意识，形成了“质量为本，竭诚服务”的质量文化。

1. **运作管理**

公司在项目的设计、开发、采购、施工和服务提供等管理过程中每一个环节都面面俱到，从服务的每个过程进行严格把控，确保服务品质满足顾客、法律的要求；公司严格把控服务过程中的采购过程，对于涉及影响服务安全、可靠性、主要功能性能的采购件进行了分类管理，定期对供应商进行评价。

1. **营销管理**

营销部采用建立顾客档案、访问顾客记录、网上查询等形式，了解顾客和市场的需求、期望和偏好，以确保产品不断符合需要并开拓新市场。

营销部负责建立和完善顾客关系，以赢得和保持顾客，增强顾客忠诚，吸引潜在顾客，开拓新的商机，并采取适用的方法调查和测量顾客满意情况，提高顾客满意程度。

营销部负责采用适当的方法和措施，通过适当的渠道，征询和监视顾客满意程度的信息，如向顾客发出《顾客满意程度调查表》以及通过顾客投诉、与顾客的日常沟通、相关方的信息反馈等渠道获取顾客满意程度的信息。

**四、企业质量基础管理**

**（一）标准管理**

公司现行企业标准：

Q/FJSN 001-2018《工业用六氟丙烯》；

Q/FJSN 002-2018《细颗粒聚四氟乙烯悬浮树脂》；

Q/FJSN 003-2018《中颗粒聚四氟乙烯悬浮树脂模压粉》；

Q/FJSN 004-2018《聚四氟乙烯浓缩分散乳液》；

Q/FJSN 005-2018《聚四氟乙烯分散树脂》；

公司参与制定的地方标准：

DB35/T 1626-2016《氟化工行业废水和废弃污染治理工程技术规范》；

公司在企业标准信息公共服务平台上公示的标准里规定的内容符合国家有关法律法规、强制性标准及相关产业政策的要求，并按照规定程序由企业法人代表批准发布。 我司生产的产品符合本标准规定的各项技术要求，标准编号在相应的产品包装上明示。 我司对声明公开信息的真实性、准确性、合法性负责，对本标准实施的后果承担全部法律责任。

1. **计量管理**

公司每年按计量器具校准周期制定校准计划，按时对要求强检的计量器具进行校验，取得合格鉴定证书的计量器具方可用于销售部门使用，不合格的杜绝使用。

**（三）认证管理**

2016年，我司通过了ISO90001质量管理体系、ISO14001环境管理体系、OHSAS18001职业健康安全管理体系认证，每年实施监督审查，持续改进完善，不断优化工艺技术改造，提升核心技术，促进技术改革与创新引领行业进步，并于2018年完成换版和监督审核工作。

**五、产品质量责任**

**（一）产品质量水平**

公司承诺，经营销售的所有产品指标性能均符合行业标准要求。从几年来客户的反馈信息来看，公司的产品在质量要求上比同行业相对严格，在市场上得到认可和好评，这说明我们的产品质量满足客户加工应用的要求。

**（二）产品售后责任**

公司严格遵守国家相关法律、法规的规定，切实服务客户，建立售后服务体系，建立《客户投诉处理程序》：

1. 由公司营销部受理并核实客户投诉问题，进行初步沟通处理，必要时转交质量管理部。
2. 质量管理部接到《客户投诉处理意见表》，会同研发部、生产管理部、被投诉产品的生产车间对被投诉的产品做进一步的调查确认工作，查出产品缺陷真正原因的同时，对产生质量缺陷的过程提出纠正预防措施。
3. 经过调查确认和对客户的诉求进行沟通后，质量管理部组织研发部、生产管理部、被投诉产品的生产车间和营销部共同讨论对投诉的处理意见，并形成书面形式报送公司领导。该项工作必须在接到 《客户投诉处理意见表》后的2个工作日内完成或明确下一步工作要求；若需要到现场核实的，则2个工作日内明确到现场，现场回来后2个工作日内提出处理意见（法定节假日顺延）。

（4）公司总经理对《客户投诉处理意见表》进行全面审核并批示，由营销部执行处理意见。

**（三）企业社会责任**

公司郑重承诺，严格遵守《标准化法》、《产品质量法》、《消费者权益保护法》、《合同法》等与销售经营有关的法律法规，依法取得营业执照、安全生产许可证、监控化学品生产特别许可证、全国工业产品生产许可证，并全面履行企业法人是质量问题第一责任人的职责。决不在销售过程中掺假、以次充好，决不与商品质量不达标的供应商合作等，坚决做到用销售优质商品、真诚的服务来回报广大客户和社会的信任。

**（四）质量信用记录**

企业在报告期内的质量信用无不良记录。

**第三部分 报告结语**

一个优秀的企业离不开客户、社会的信任与支持，落实服务质量是企业尽责、诚信的体现，是企业提升知名度和美誉度的关键。在以后的发展中，三农将继续深化服务质量、增强诚信意识，严格对公司生产的各个环节进行把控，切实关注客户的感受，并为客户解决疑难问题。以虚心、恒心、细心执著地对待每一项工作，在各自专业领域内精益求精，崇尚最好之上的更好。在未来的发展中，三农将一直秉承初心，砥砺前行，做好一个优质品牌建设者该做的事情，努力成为行业的优质标杆，推动文化品牌建设的发展。

福建三农新材料有限责任公司

2018年9月20日