

江苏理文化化工有限公司

2019 年度 企业质量信用报告



2020年9月25日



目 录

第一部分 报告前言	2
一、 关于本报告	2
二、 序言	3
三、 总经理致辞	4
四、 公司简介	5
第二部分 报告正文	6
一、 企业质量理念	6
1.1 企业文化	6
1.2 质量管理理念	6
1.3 质量诚信体系建设	6
1.4 顾客和利益相关方	7
二、 企业质量管理	14
2.1 质量管理机构和职责	14
2.2 质量管理体系	14
2.3 质量风险管理	19
三、 质量诚信管理	19
3.1 质量诚信管理	19
3.2 运作管理	20
3.3 营销管理	25
四、 质量基础	26
4.1 企业产品标准	26
4.2 企业计量水平	28
4.3 认证认可情况	29
4.4 质量检验情况	30
五、 产品质量责任	31
5.1 产品质量水平	31
5.2 产品售后责任	32
5.3 企业社会责任	33
5.4 质量信用记录	36
第三部分 报告结语	38
一、 展望	38
二、 报告的解答及读者意见反馈	38



第一部分 报告前言

一、关于本报告

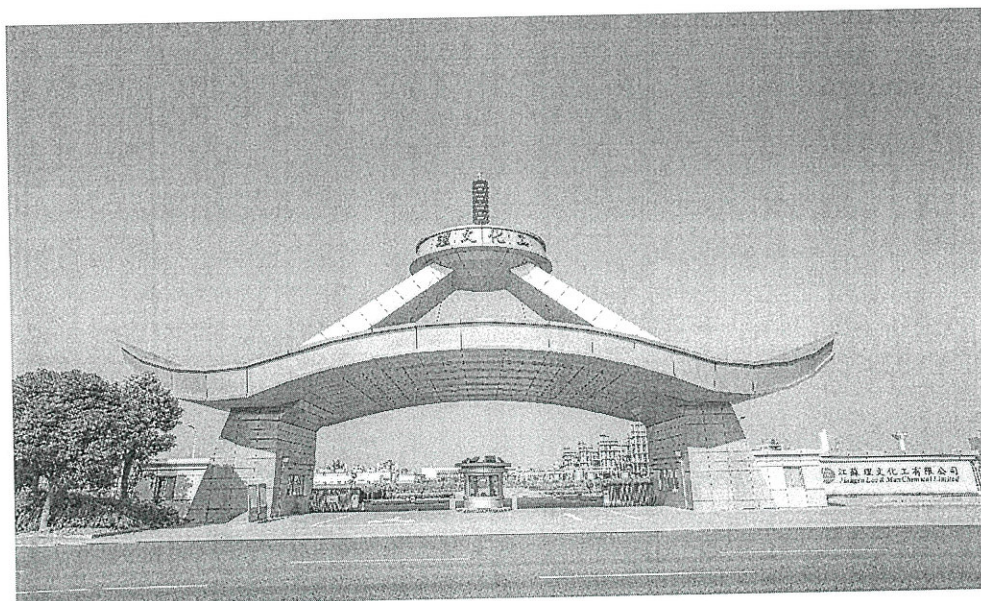
- (1) 报告内容客观性声明：本报告客观公布本公司在报告期内企业质量诚信体系建设的基本情况，并接受社会对本公司质量信用状况的评价和意见。
- (2) 报告组织范围：江苏理文化化工有限公司(以下简称“江苏理文化工”或“本公司”)。
- (3) 报告时间范围：2019年1月1日至2019年12月31日，为保证公布事项的连续性，本报告中有少量数据及内容超出上述范围。
- (4) 报告发布周期：本报告为年度报告。本报告为江苏理文化化工有限公司第1份企业质量信用报告。
- (5) 报告数据说明：本报告披露的数据均来自公司的正式文件、内部统计报告或有关公开信息。本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。
- (6) 报告获取方式：本报告以电子版两种形式发布，以江苏理文化化工有限公司官方网站报告为准(<http://www.leemanchemical.com>)。



二、序言

2019年是充满挑战和考验的一年,面对复杂多变的国内外经济形势和严峻的行业经济运行情况,江苏理文化工有限公司全体员工积极践行“不断自我完善,持续改进管理体系,坚持技术创新,满足并超越顾客的需求,坚持技术创新,生产处优质化工产品”的使命,团结拼搏,负重奋进,公司在主产品产量、销售、能耗、质量、安全环保等方面取得了突出的成绩,公司年销售收入、利润、税收等各项经济技术指标均如期完成了公司预定的经营目标,完成了稳增长、促发展的任务。

本报告是江苏理文化工有限公司主动发布的第一份《企业质量信用报告》,报告全面详细地介绍了公司在质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的理念、制度、措施以及取得的成绩,并详细描述了江苏理文化工在2019年度主动承担和履行的各项质量信用责任。通过本报告,希望社会各界能更加深入地了解江苏理文化工的质量信用理念与实践。





江蘇理文化工有限公司
Jiangsu Lee & Man Chemical Limited

三、 首席执行官致辭



江苏理文化工有限公司首席执行官兼总经理 李文恩先生

质量是公司赖以生存和发展的源泉，也是江苏理文化工赢得市场认可的根本保证。

江苏理文化工的策略，就是把我们的优势发挥到极致。优越的地理位置及完善的基础设施，使我们能成为基础化工的低成本生产企业。同时我们拥有一支优秀的研发队伍，拥有把各种想法变成工业化的能力。

江苏理文化工将秉承基础化工发展壮大的目标，坚持技术创新，不断自我完善，以满足并超越客户要求，成为同行业的典范。



第二部分 报告正文

一、企业质量理念

1.1 企业文化

质量诚信方针：

不断自我完善，持续改进管理体系，坚持技术创新，满足并超越顾客的需求；坚持技术创新，生产出优质化工产品，继而改善人类的生活环境。

质量目标：

成为经济价值和社会价值持续创造，资源节约，环境友好和本质安全型的国际一流化工企业。

核心价值观：

诚信、公平、态度、效率、毅力、创新、团队。

质量承诺：

做基础化工行业典范，坚持服务至上，以客户为中心，不断深化优质服务，持续为客户提供质量可靠的产品。推动社会发展进步，享公司的发展成果。

1.2 质量管理理念

1.2.1 质量管理

公司视产品质量为企业生存发展的保障，充分认识到产品质量直接影响着企业的声誉和生命力，贯彻落实“质量第一、精益求精”的质量理念，将“不断自我完善，坚持技术创新”作为公司的首要“使命”，全员参与，将产品质量意识贯穿生产、销售和服务等各个环节，以过程控制为出发点，将质量目标层层分解，落实到人，全面贯彻执行 ISO9001 质量管理体系，确保为顾客提供优质的产品和服务。

1.2.2 质量责任

公司具有高度的社会责任感，并视履行产品质量责任为企业履行社会责任的前提条件，将为顾客、社会提供没有后顾之忧的高质量产品和服务为企业永恒的目标。

1.3 质量诚信体系建设

公司充分认识到顾客对企业产品质量信任是建立在企业遵守质量相关法律

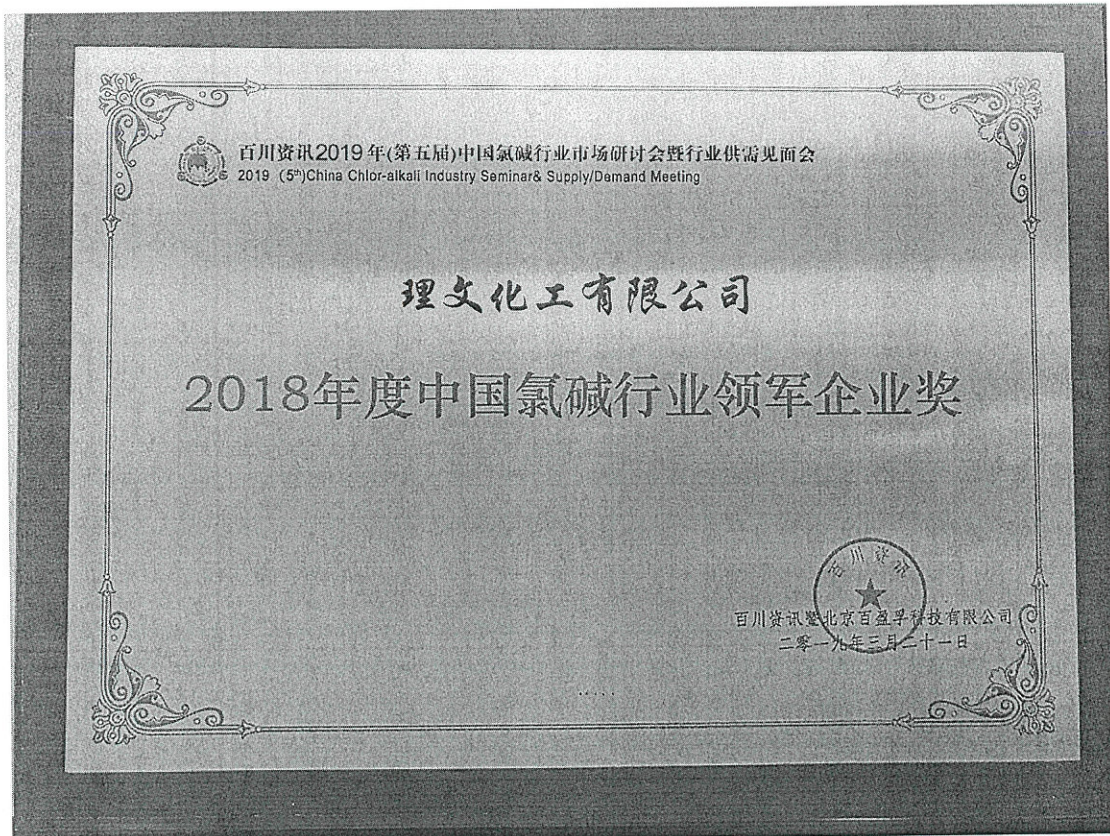


法规、国家行业标准以及质量承诺基础上的，并通过产品 第三方认证和在全寿命周期内满足顾客的需求和期望来实现。而建立企业质量诚信自律机制，将质量诚信融入到企业文化和生产经营各环节，必须通过企业质量诚信体系建设来实现。为此，公司建立了覆盖研发、采购、生产、质量、物流、销售、售后服务全过程的质量诚信制度和监督机制，加强员工质量责任感和质量诚信意识教育，加强公司质量诚信文化宣传和教育，开展质量诚信活动，引导和弘扬诚信美德。

1.4 顾客和利益相关方

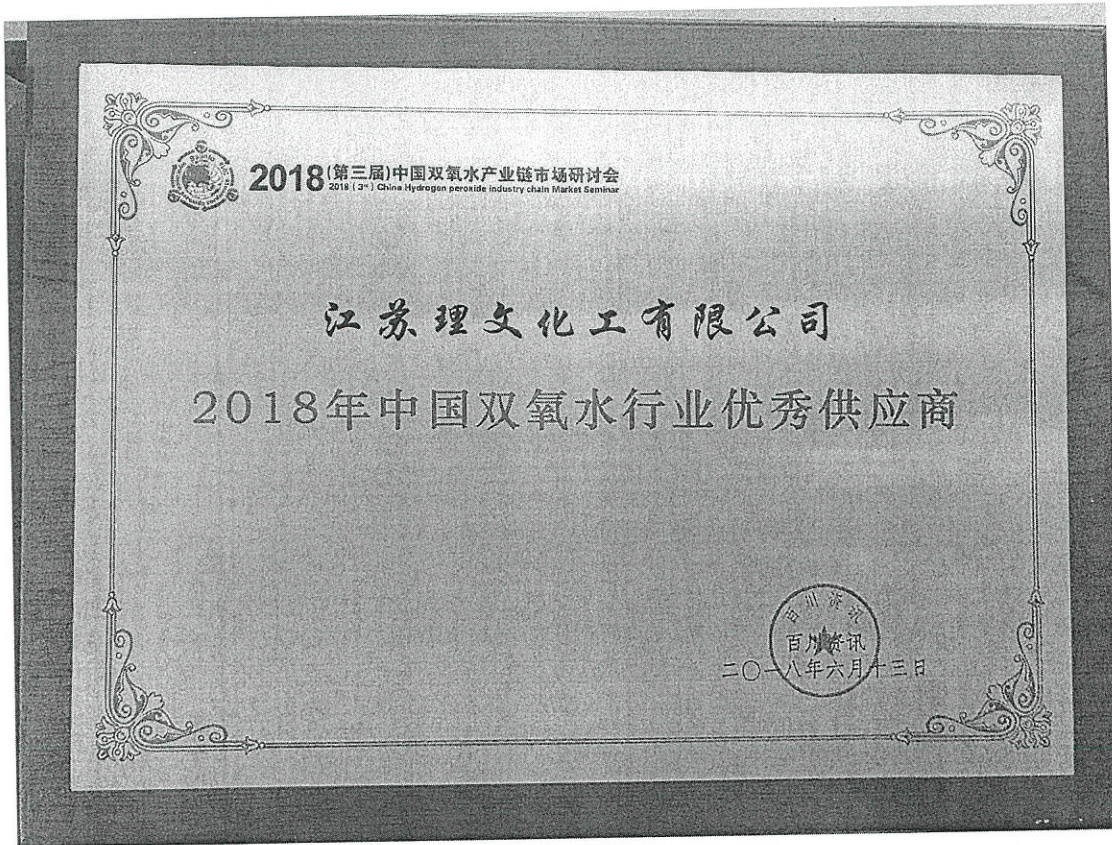
公司重视顾客关系的维护，强调关注顾客满意度和企业品牌忠诚度的评价，每月都会组织走访、问卷调查等不同形式的客户回访，持续提升客户对于公司产品质量、售后、运输等环节的服务水平，2019 年公司获得了优秀供应商的称号。

百川资讯授予我司的奖牌





百川资讯授予我司的奖牌



1.4.1 顾客关系的建立

1.4.1.1 建立战略合作伙伴关系，实现互惠双赢

1) 对顾客分类管理、重点维护

战略顾客和重点顾客是公司收入的主要保障。为提高服务质量，促进共赢，公司按照顾客分类标准将顾客分为四类，并实施分类维护管理。

表：顾客分类及相应分析

重要程度	客户的特性	管理策略
战略顾客	一般为高品质、高单价的高端品牌顾客，可建立长期战略合作伙伴关系，对公司品牌建设和未来发展有	与客户结成利益共同体，在价值观和行为准则上形成一种以客户为中心的服务意识，在经营目标上把客户满意作为判断工作的标准之一，保证在合适的地点，合适的时间总有合适的人选。
重点顾客	一般为重复购买、订单量较大的稳定顾客群，忠诚度较高	了解客户，与客户建立良好的关系，保证为客户提供出色的产品和服务，尽可能满足客户的交货要求，保持一定的沟通。



一般顾客	一般为采购单次多、订单量小的分销顾客	了解客户，与客户建立良好合作关系，基本满足其要求。
潜在顾客	了解公司行业，对公司产品持观望的顾客	与客户建立初步联系，可以通过经常的联络了解其可能存在的顾客需要。

2) 完善客户的分类和评价制度，加强客户关系管理

服务特色有：

(1) 设立专职销售业务人员服务。通过完善的售前、售中、售后全过程服务体系，特别是强化技术服务，满足并超越顾客期望，巩固顾客关系。

(2) 公司定期邀请战略顾客和重点顾客代表来公司考察，向他们介绍公司阶段和远期战略方向。

(3) 除战略顾客和重点顾客外，公司对于其他顾客需求都尽最大努力满足。建立客户档案，详细记录客户与我们的交易、服务、沟通、需求等历史情况。对于顾客采购决策者，其个性化信息，也作为档案记录的内容。同时，公司也建立了潜在客户的档案，有针对性地进行产品推荐。

(4) 宣传营销手段，公司通过各类信息平台，向顾客介绍公司及产品。

表：公司与顾客构筑关系的主要途径

内容	方式与途径	接洽要求
公司产品信息、动态、设计理念等	公司网站、电话、传真、邮件、信件 到公司高层互访、座谈 参加行业活动，会议	方便、畅通、多渠道
顾客不满意的投诉与处理	服务投诉电话 电子邮件投诉	快速响应，双向沟通

表：顾客对接触方式及要求的传递方式：

主要传递渠道	主要传递形式	功能和效果
各类会议、培训	总经理会议、公司生产调度会、服务培训及讲座等	不同部门、不同职务及各层次员工之间 成良好的纵向、横向沟通和信息共享
内部宣传	内部网站、ERP 系统、钉钉软件等	
机构活动	行业展会	



3) 构建客户服务体系，提升顾客的忠诚度

客户服务体系的宗旨是“客户永远是第一位”，从客户的实际需求出发，为客户提供高质量的产品及服务，同时在交货等事宜上尽可能满足客户的要求，总之，要全方位地关注客户的每一个需求，并尽公司最大的能力使客户体验到无处不在的满意和可信赖的贴心感受。

1.4.1.2 为顾客提供全方位的查询信息、交易和投诉的接触方式

1) 识别顾客的接触界面，建立顾客接触渠道

表：与顾客的沟通交流方式

时间段	方式	频次
售前	市场调查	每天
	客户访谈	不定期
售中	购买咨询	每天
售后	售后专线	随时
	回访、上门服务	不定期
	满意度调查	每年
其他	来访	不定期
	参观	随时

2) 确定顾客要求，并传递满足顾客要求

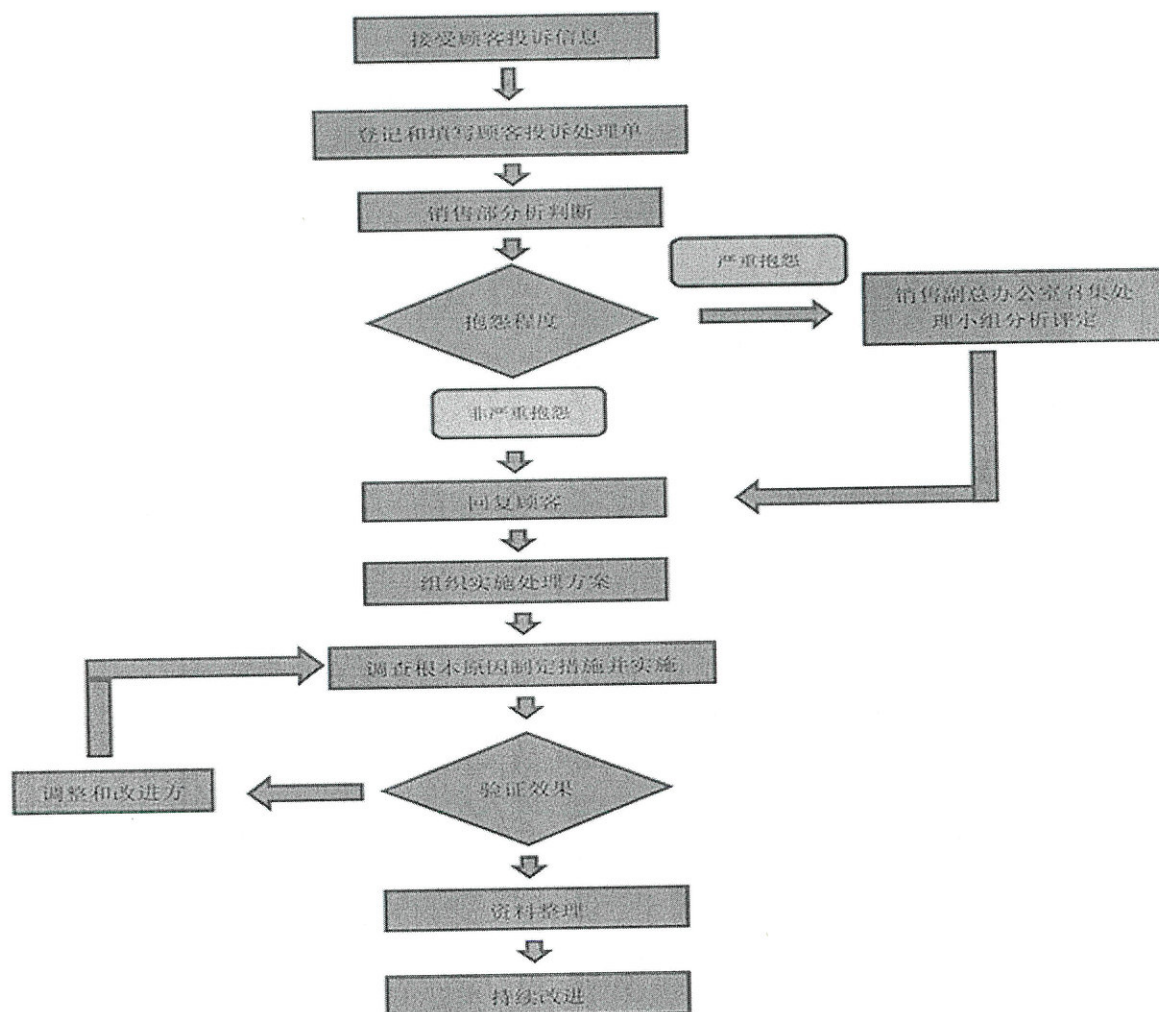
为了监视顾客对本公司的需求和期望，确认其是否已得到满足的感受，并不断提高产品质量、改善产品特性，提高服务水平，帮助公司评价所建立的管理体系的有效性，并提供识别改进的机会。

1.4.1.3 规范投诉程序，落实部门职责，确保投诉有效处理

由销售部、技术部参与制定了《顾客投诉管理制度》，规定了客户投诉处理流程和投诉信息的调查处理与利用。通过及时有效处理，提高了顾客满意度。

1) 处理流程，及时有效处理顾客投诉

投诉渠道多样化、处理快捷化的原则，进一步规范了顾客要投诉的处理流程，顾客投诉处理流程。



顾客投诉处理流程

2) 落实部门投诉工作职责

销售部负责顾客投诉的接收、分析，并传递到相关职能部门，同时把处理结果反馈给顾客，并负责沟通协调。质量方面，品管部、技术部负责处理、改进和监督落实。

3) 分析改进顾客投诉信息，建立良好长期友好关系

销售部定期对顾客的咨询及投诉进行汇总、分析、传递，一般问题要求责任部门及现场改进小组在1天内给与解决；重大问题，及时汇报公司高层领导，通过高层会议或销售会议进行研讨解决。

1.4.1.4 定期评价建立顾客关系的方法，适应公司业务发展

为使建立顾客关系的方法适合公司战略及发展方向，销售部定期通过电话、



座谈、拜访等方式，进行调查询问，征求意见。信息汇总之后，建立顾客关系效果评价表，由公司高层领导及销售部利用中层干部例会或销售部会议进行评价、改进。如针对顾客的要求，在顾客满意度调查中增加了顾客关系专项调查，对于顾客要求的特殊产品，从不说“不”。通过持续改进，不仅密切了顾客关系，还吸引了新的顾客。

1.4.2 顾客满意测量

1.4.2.1 科学测量顾客满意度，持续改进服务质量

建立《顾客满意度控制程序》，以系统统计测评方法、以不同方式按不同客户群实施顾客满意度调查。公司由销售部指定人员前往客户处或以邮寄等方式进行顾客满意度调查，以书面问卷的方式开展，再按照地区或者物资品类进行满意度汇总，再根据不同情况改进服务质量，提升公司品牌形象。

1) 顾客满意度及忠诚度测量

表：顾客反复购买率、合作年数为测量客户忠诚度为主要测量指标

客户类别	反复购买	合作年数
战略顾客	100%	10 年以上
重点顾客	80%	3 年以上
一般顾客	65%	无固定期限

公司将客户满意度列入公司战略目标，除服务管理体系对日常客户满意度信息进行监测外，根据《顾客沟通与满意度控制程序》确定计划和方案，定期测评。

表：顾客满意度测量

调查部	销售部
调查频次	每年 1 次
调查对象	侧重于战略和重点客户，并按照产品和区域进行区分
调查项目	测评重价包括“产品质量、服务质量、性价比、交货期”4 个方面，并进行综合评价



评价方法	评价从“十分满意”到“不满意”100分制；根据调查确定的客户关心因素的重要程度，采用加计算的方法进行数据统计分析
调查方式	传真、上门、邮件等

2) 专项测量

针对公司关注的重点问题、影响客户满意度的关键因素和上次调查整改效果进行专题调查。如按不同产品的战略客户、重点客户质量异议处理等进行专项调查；侧重于产品质量、交货及时性、合同执行力、服务态度异议处理等方面进行测量。

3) 多形式、多渠道利用顾客满意信息改进工作

客户满意度测量获取的大量数据、信息，通过顾客满意度统计、中层干部例会、销售会议等多种方法、渠道对产品和服务实施改进，并限时整改解决。

1.4.2.2 产品、服务质量的跟踪改进

公司由销售人员通过电话、传真、面访等方式对产品与服务质量进行全程跟踪，并把获取的信息及时传递到公司及相关部门。针对信息内容，在产品、服务、价格上采取一系列优于竞争对手的措施，通过持续改进，不断超越顾客期望。

1.4.2.3 多方法获取、多渠道使用顾客满意对比信息

根据公司《顾客沟通与满意度控制程序》要求，采取以下渠道和方法定期收集竞争对手和标杆的客户满意信息：

- (1) 客户满意度调查、销售人员市场调查、走访；
- (2) 高层领导或专业部门对口走访，直接交流；
- (3) 关键客户的反馈；
- (4) 相关行业会议资料。

对于获得的标杆或竞争对手信息，通过对比发现差距，分析差距产生的原因，采取措施实施改进。

1.4.2.4 确保顾客满意测量方法适应公司发展方向

公司非常重视顾客满意度调查，每年度都要召集相关职能部门的负责人，对调查内容与调查结果集中分析、评价、改进。结合公司实际，每年保持调查的常规内容，并根据公司发展的需要与薄弱环节，增加了调查内容，获取了顾客不同时期的不同需求。销售部定期召开满意分析专题会议，对顾客的满意测评方法进



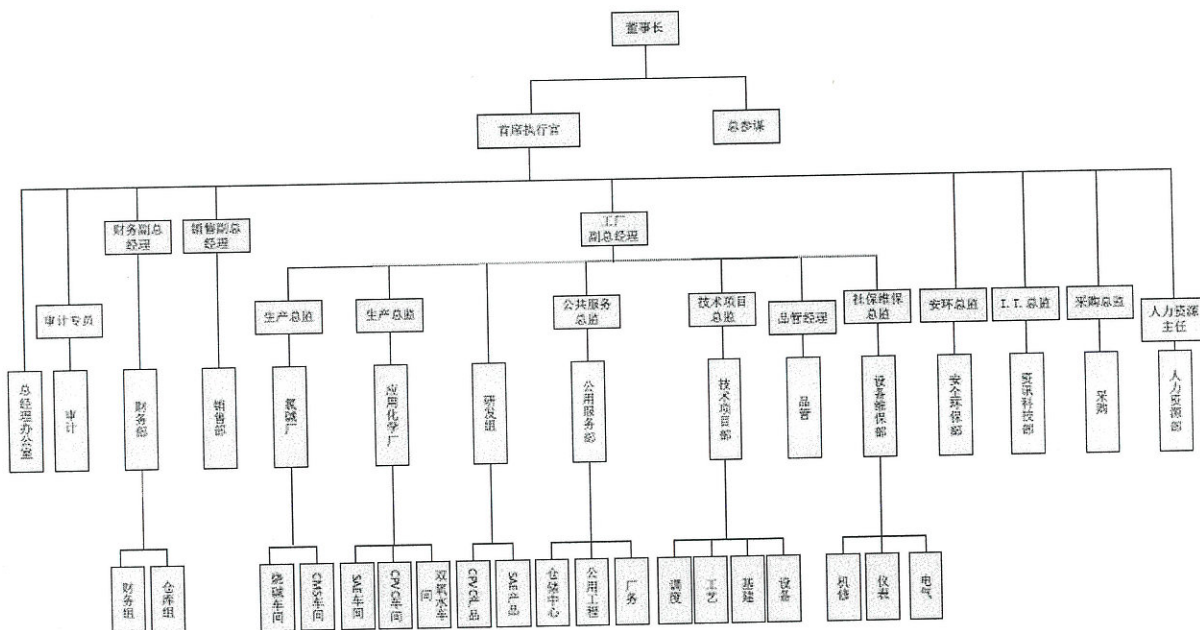
行评价。

二、企业质量管理

2.1 质量管理机构和职责

公司在总经理以下设立专职的总经理办公室管理质量体系，并设立品管部分析室独立行使职权的质量管理部门。

公司质量管理架构图



2.2 质量管理体系

2.2.1 质量方针

不断自我完善，持续改进质量管理体系，坚持技术创新，满足并超越顾客的需求，成为同行业的典范。在首席执行官领导下制定质量方针，并通过各种形式将方针传达给全体员工，确保全员理解并努力实现。

2.2.2 质量目标

公司为了不断增强满足顾客和法律法规及其他相关要求的能力，每年根据公司质量方针制定年度质量目标，据此评价质量管理体系的持续有效性。



表：2019 年度质量目标

责任部门	控制项目
ISO 工作小组	1) 文件、信息发布及时率：100%/月
销售部	1) 顾客满意度：≥96%/年（包括所有氯碱产品、CPVC 产品） 2) 顾客异常反馈处理完成率：100%
工厂	1) 机器设备维护完好率：≥98% 2) 车间单套装置非计划性停车：≤80 小时/年 3) 主产品（烧碱、甲烷氯化物、双氧水、CPVC、苯丙施胶剂）生产计划完成率：≥96%
品管部	1) 检验分析准确性（公司内外部投诉）：≤5 次/年
安全环保部	1) 百万工时伤害率为：≤4（以年统计）； 2) 百重大事故发生率为“零” 3) 职业病发生率为“0”，离岗体检 100%

2.2.3 质量教育



提高员工质量意识是质量诚信管理的前提，因而公司将质量意识教育作为质量培训的首要内容。

2019 年度质量意识教育和培训

公司将质量教育纳入公司年度员工培训计划，注重全面质量管理知识的宣贯和质量管理工具的推广应用，把强化员工质量意识、提高操作技能作为日常培训的主要内容常抓不懈，不断优化员工结构、提升员工素质、提高员工专业能力和技术水平，做到内部培养与外部引进相结合，职业道德教育与专业技能培训相结合，短期技能提高与长期职业发展相结合，建立有效的员工学习和发展系统，切实增强员工岗位质量控制水平，提高核心竞争力打下了坚实的基础。



表：2019 年度培训教育

培训内容	培训对象	培训形式
中化协会专家培训安全标准化	公司主管级以上	面授
安全生产培训	公司主管及以上、员工代表	面授
苏州康达检测环保有限公司专家对进行工业固体废物专项培训	公司主管级以上	面授
(一) 定期培训		(二) 专家辅导
		

为实现企业可持续发展，提升员工素质，提高产品质量，公司积极开展全员学习活动，并把提升产品质量作为活动的重点。公司不定期学习制度和结合实际情况需要，采取培训、座谈、技能比赛、外出考察等多样化形式，围绕法律法规、职业道德、企业文化、质量、安全、技术等进行广泛学习。公司为员工提供多样化的学习渠道，帮助员工满足学习的需求。让员工成长成才，让企业科学发展。



企业人才培养荣誉

企业荣誉	照片
常熟市青年见习基地 常熟理工学院就业基地 常熟市滨江职业技术学校实训实习基地 江苏省科学技术厅江苏省企业院士工作站 江苏省教育厅江苏省企业研究生工作站	

2.2.4 质量法规

品管部每年组织一次公司涉及质量方面的法律法规进行评审，2019年识别出的质量方面法律法规如下：

表：质量方面法律法规清单

序号	法律法规名称	公司涉及产品	版本	备注
1	中华人民共和国产品质量法	公司所有产品	2009版	国家法律
2	中华人民共和国行政许可法	公司所有产品	2004版	国家法律
3	中华人民共和国工业产品生产许可证管理条例实施办法	涉及工业产品许可证管理的危化品：烧碱、盐酸、承诺书、二氯甲烷、三氯甲烷、双氧水、氢气等	2005版	国家法规
4	工业产品生产许可证实施通则及实施细则（0-通则、23-无机产品、24-氯碱产品、25-工业气体、27-有机产品）	涉及工业产品许可证管理的危化品：烧碱、盐酸、承诺书、二氯甲烷、三氯甲烷、双氧水、氢气等	2018版	国家法规



5	省级涉及饮用水卫生安全产品卫生行政许可规定	涉水次钠、涉水管材	2019 版	国家法规
6	GB/T 17219-1998 生活饮用水输配水设备及防护材料的安全性评价标准	涉水管材	1998 版	国家规范
7	GB/T 17218-1998 饮用水化学处理剂卫生安全性评价	涉水次钠	1998 版	国家规范
8	DB32/T 3391-2018 涉及饮用水卫生安全产品生产企业卫生要求	涉水次钠、涉水管材	2018 版	江苏省地方规范
9	涉及饮用水卫生安全产品生产企业卫生规范（2001 版）	涉水次钠、涉水管材	2001 版	国家法规
10	中华人民共和国食品安全法	食品添加剂氢氧化钠	2015 版	国家法律
11	食品添加剂生产许可审查通则	食品添加剂氢氧化钠	2010 版	国家法规
12	食品添加剂生产监督管理规定	食品添加剂氢氧化钠	2010 版	国家法规
13	食品添加剂卫生管理办法	食品添加剂氢氧化钠	2002 版	国家法规

2.2.5 质量管理体系运行

公司一贯视质量为企业及品牌发展的生命线，以建立质量管理体系作为开展质量管理工作最有效的方法与手段。从 2009 年起开始贯彻 ISO9001 质量管理体系，公司从 2011 年开始导入卓越绩效管理模式，依据《卓越绩效评价准则》进行自我评价和持续改进。围绕创建卓越绩效管理模式，实现卓越绩效的最终目标，打造富有特色的卓越绩效管理模式。通过全面贯彻执行 ISO9001 质量管理体系，确保优质产品和服务。十多年来为适应市场的变化，随着质量管理体系标准的换版，公司不断对质量管理体系进行持续的改进。

公司以管理手册为质量管理体系建立和运行的纲领，制定管理体系程序文件和相应的三级文件对过程的实施进行控制。

公司内部以管理体系改进、合理化建议等多层次、多渠道开展的方式寻找改



进和创新机会，将 PDCA 的过程方法应用于公司管理体系的所有过程，以实施及改进其有效性，取得了良好的成效。

表：质量管理体系改进的实施

改进信息来源	改进要求输出
质量管理体系内部及外部审核	管理体系纠正预防措施单，外审改进专题会议、年度管理体系改进实施计划
管理评审	管理评审会议、年度管理体系改进实施计划
各部门日常反馈	纠正与预防措施单

2.3 质量风险管理

公司建立岗位目标责任制，明确目标责任以及相应的考核办法，严格落实质量事故调查及事故责任追究，公司按月对质量信息情况进行通报。公司坚持日常检查，监督及考核。

同时，公司与供应商签订质量协议，对因外协质量问题造成的公司无法正常使用的，进行质量索赔。从而提高了供应商原材料供货质量的水平。

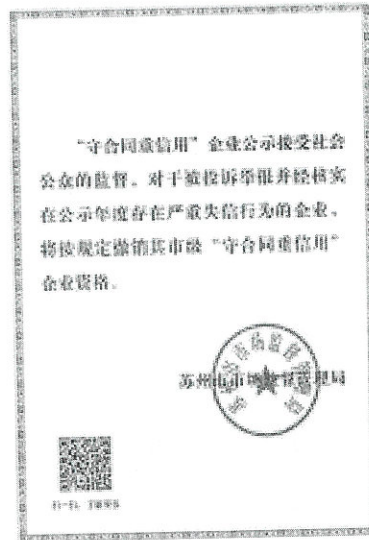
三、质量诚信管理

质量诚信是企业的信誉和生命，是产品和服务质量的重要保障，是市场竞争能力的体现。因此公司将打造质量诚信作为公司产品质量建设的重要环节，确保公司快速健康可持续发展。

3.1 质量承诺

做好质量过程管控，打造企业生命线。

公司领导坚持以身作则，严格遵守国家法律、法规。坚持依法诚信与产品质量、品牌价值、公司文化相融合的经营理念；早在 2011 年被评为“守合同重信用企业”，在常熟市经济技术开发区，公司已连续多年被评为“安全，环保，节能先进集体”中国环境社公司已连续多年被评为“年度环保社会责任企业”等。



相关荣誉证书

3.2 运作管理

3.2.1 产品设计过程质量诚信管理

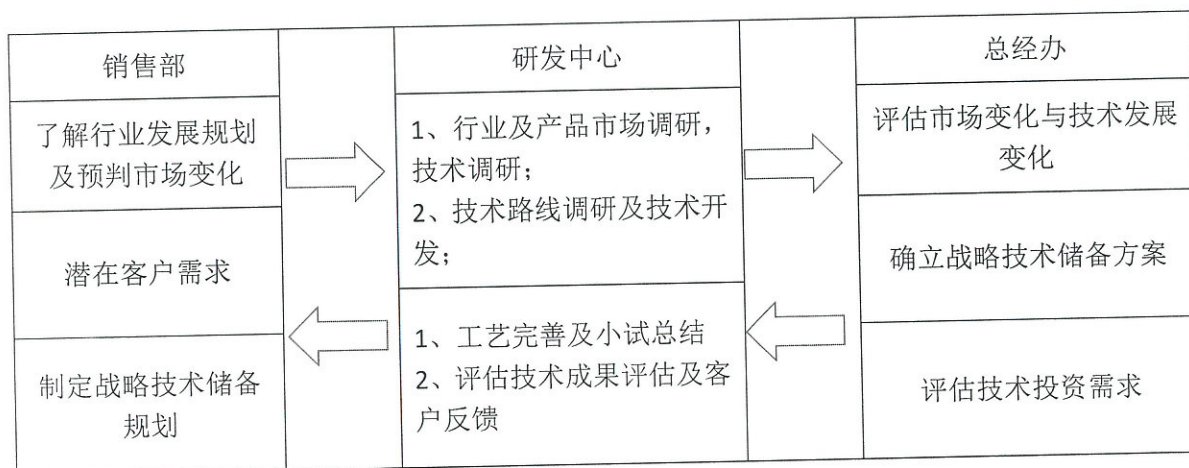
江苏理文化工有限公司依据产品研发过程所识别的要求和产品生产的技术要求，设计开发过程包括：项目的可行性、设计开发任务书、研发阶段、设计开发小批试产验证、设计开发确认和审批运行六个阶段。公司设计开发流程与控制要求。

表：设计开发过程设计表

过程	过程绩效指标	过程输出标	IT 系统	过程敏捷性
设计开发	新产品开发数量 研发经费投入	设计开发控制程序 工艺执行标准 行业标准 客户指标要求	ERP 系统数据记录 和传递，钉钉审批 流程	产品的开发设计根据行业发展、潜在客户需求及战略储备的不同方向，设计开发不同产品类型；在技术积累的同时，为新项目提供技术支持。



图：技术开发过程流程图



3.2.2 采购过程质量诚信管理

根据采购管理过程的策划和设计，规范和优化采购流程，控制采购成本。采购部负责主导供应商管理和采购工作，制定供应商识别、选择、评价等全过程的程序和要求，确保供应商管理有效性和采购成本的最小化。建立供应商管理体系，从产品质量、供货能力、售后服务、合作紧密度等多方面进行考量，培育供应商服务能力，增加长期合作供应商数量，实现同步发展。

表：采购过程实施与控制

主要内容	主要举措	过程节点	效果	参与部门
采购需求管理	根据申请部门提交的物资申请单及相关要求，同各相关供应商进行询价、比价，确认供应商后报公司相关领导批准。同时把相关物资的到货信息反馈给申请部门，便于相关部门安排生产计划的落实推进，确保生产稳定进行。	物资规格、标准确、反馈相关物资到货时间	确保物资按期到位	各申请部门
采购合同管理	确认物资的供应商后，同相关供应商签订采购合同。相关负责人在合同执行过程跟踪到货信息，最终按仓库实际收货信息同供应商核实，准确无误后开票结算。	跟踪供应商生产计划推进落实交货时间，合同原件移交总经办	合同执行如期推进	采购部 总经办
供应商管理	对供应商实行等级分类管理，把供应商分为优良、合格、不合格三类；与原材料及重要设备供应商建立长期合作伙伴关系，建立供应商评审制度。	年度供应商评审	提升优化供应商的综合服务能力	技术部 品管部 采购部 其它相关部门



表：采购过程实施绩效测量

过程绩效指标	定义	测量方法	统计部门	测量频率
原材料交货及时率	交货周期和完整及交付及时率，改善效益	产品交货及时数量 / 总原材料购买数量	采购部	每年
原材料合格率	可测量的结果，涉及定量的或定性的结果	原材料合格率 / 总原材料购买数量	采购部 品管部	每年
供应商判定合格率	供应商年度评定	合格供应商数量 / 年度供应商总数	采购部 工厂 品管部 总经办	每年

3.2.3 生产过程质量诚信管理

作为生产型企业来讲，生产过程的质量控制是保证质量的关键，除了工艺保证外，还需通过管理过程保证人员操作、设备状态的稳定。

A. 产品生产过程连续性生产模式为主，技术项目部调度室为月度生产计划指挥中心，各生产车间为产品生产责任主体，组织产品生产过程实施与控制实施。

表：产品制造过程实施与控制

主要内容	主要举措	过程节点	效果	参与部门
生产计划准备	技术项目部组织策划制订生产作业计划，协调采购进行原料采购、生产车间及各职能部门，按生产作业计划实现有计划的组织生产	生产计划管理：月度生产计划、周计划、日计划	计划有序，满足生产作业计划	各生产车间 安环部 设备维保部 公共服务部
生产制造	实施关键生产、特殊工序的质量监控，通过工艺文件、作业指导书，提高各类产品的质量一致性，对自检质量实施管理和考核	各类检验检测量仪、过程关键工序过程检测和控制、统计技术、作业指导书	质量可控，产品一次合格率上升	各生产车间 安环部 设备维保部 公共服务部
安全环保职业健康	实施关键生产中安全标准化管理、环保职业健康管理要求，对生产过程进行控制	安全标准化评定 SO14000、ISO45001 体系	作业现场职业健康环境监测合格率 100% 较大及以上事件发生率为 0	安环部 各生产车间



主要内容	主要举措	过程节点	效果	参与部门
过程质量控制	对关键生产过程质量监控、通过过程工序作业指导书指导作业提高各类过程产品质量的一致性,对一次交检合格率质量实施管理和考核、针对新产品及客户反馈问题定期进行性能检测	各工序作业指导书、各类检验检测量仪器、统计技术应用	质量可控,产品一次合格率上升	各生产车间 安环部 设备维保部 公共服务部 技术项目部 品管部

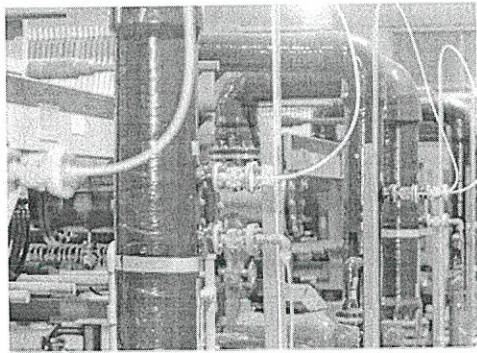
B. 生产设备: 公司各类生产设备 2650 台套, 总原值约 5 亿人民币。单价 100 万元以上机器设备有 80 台套, 无论从产业规模还是技术装备先进程度在氯碱及 CPVC 行业内都是佼佼者。

表: 主要先进生产设备一览表

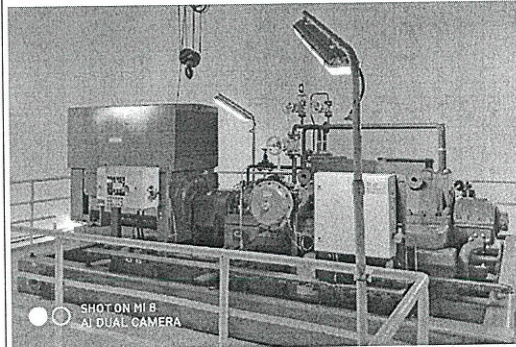
序号	设备名称	型号规格	数量 (台)	原值 (万元)	用途	水平
1	螺杆式乙二醇 盐水机组	RWF177E	1	186.5	冷冻盐水	国内 先进
2	盐水过滤器	HVM-140-CS/R- TM-B	5	664.4	盐水过滤去除杂质	国内 先进
3	电解槽	n- BITAC870	16	20000	电解盐水生产烧碱、氯气、氢气	国内 先进
4	离心式氯气压缩机	4 VRZ 151/405/07 G	2	1800	压缩氯气	国内 先进
5	氢气压缩机	DW-65/6-X	3	96	压缩氢气	国内 先进
6	螺杆式氯气液化机组	RWF 14E	3	546.5	冷冻液化氯气	国内 先进
7	转化反应器	WXCR622-00	2	810	四氯化碳转化	国内 先进
8	焚烧炉	LYYW LW300-01	1	100	焚烧尾气	国内 先进
9	氯甲烷压缩机	ZM-11/3-9.5	8	562.72	压缩氯甲烷	国内 先进
10	螺杆式压缩冷凝机组	RWB II 856E	4	1535.2	冷冻氯甲烷	国内 先进
11	氯化氢反应器	WXCR426-00	4	1200	氯化氢与甲醇反应生产氯甲烷	国内 先进



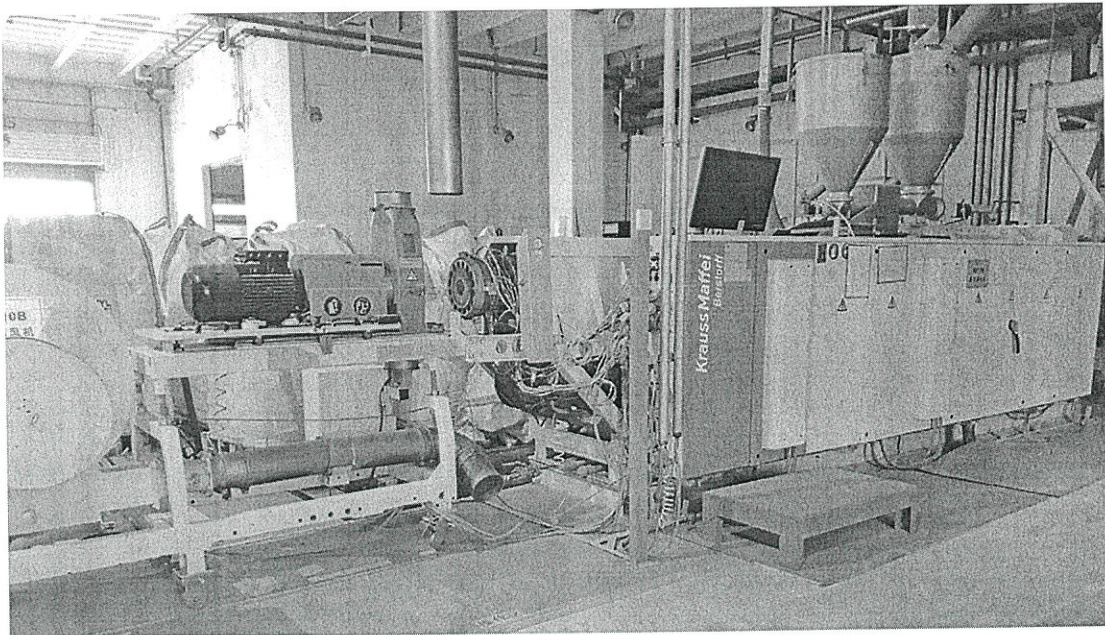
12	热氯化反应器	R2201	4	1500	反应生产氯甲烷	国内先进
13	激冷塔	WXC 421-00	4	800	冷却氯甲烷	国内先进
14	一级冷凝器	05066-2606	4	1080	冷却氯甲烷	国内先进
15	三级冷凝器	05066-2608	4	432	冷却氯甲烷	国内先进
16	氧化塔	35-1201-1	1	138.2	生产双氧水	国内先进
17	萃取塔	35-1301-1	1	215.3	分离双氧水与工作液	国内先进



电解槽



离心式氯气压缩机



玛菲挤出造粒机

图：主要生产设备图片



C. 生产过程管理：公司主要产品烧碱/甲烷氯化物属于化工连续性生产系统，公司导入 ERP 系统，通过 ERP 平台进行领料，传输到车间的精益生产模式，从生产滚动计划的建立、生产实施的结果、计划的平衡调度进行监控、协调。根据公司生产发展状况，满足客户需求，从产品的交期、质量稳定性，逐步形成对应的管理模式，产品制造过程主要围绕生产组织、工艺优化、质量控制、安全生产、职业健康、环保主线来设计。

表：生产过程管理设计表

过程	过程关键绩效指标	输出（管理制度或作业文件）	IT 系统支撑
产品过程管理	生产计划完成率； 烧碱单位产品综合能耗、蒸汽单耗、用水单耗； 甲烷氯化物单位产品综合能耗、蒸汽单耗、产品用水单耗；产品一次性合格率； 作业现场职业健康环境监测合格率； 较大及以上事件发生率。	《生产管理制度》、《能源资源消耗控制管理制度》、 《危险化学品重大危险源管理制度》、《作业场所危害因素监测管理制度》	ERP 管理系统

3.2.4 沟通机制

质量诚信意识是自上而下的，公司按照《质量、环境、职业健康安全管理体系》及《LM20-QEOP-004 参与、协商、信息沟通控制程序》中规定的沟通途径实施有效沟通，通过班组活动、座谈会、安委会、钉钉等方式自上而下传达质量理念，以达成强化员工质量诚信意识的目的。

3.3 营销管理

公司销售部每年组织市场分析，针对不同客户建立 ERP 对应管理编码，由不同业务员分别跟踪开展业务对接，强化合同管理和顾客满意度的跟踪，并不定期向客户回访，了解和满足各类客户的需求。

3.3.1 定期拜访客户，跟踪客户需求

运用红圈，便于管理跟踪客户状态。

3.3.2 销售订单 ERP 管理

明确客户对质量等方面的需求，录入 ERP 系统，匹配相应质量的产品

3.3.3 售后服务团队建设



多部门联合组建售后团队，闭环式及时处理各种客诉及质量问题

3.3.4 客户满意度调查表

采取内外两条线调研客户满意度，全面、有效、客观的评价目前我们的服务状态，并针对不足的方面，制定改进措施，提高客户满意度。

3.3.5 重要客户维护方案

大客户、战略合作客户，经理级以上的公司管理人员，与客户高层定期接触，维护合作意向，拓展合作产品及规模，营造稳固的合作模式。

3.3.6 售后服务：

A. 销售人员在营销过程中要积极与客户联系，收集相关资料并整理，满足客户的需求及生产的合理性，项目经理跟踪执行项目。

B. 对顾客实施售前、售中和售后管理，广泛建立销售渠道，并进行市场、客户群细分，实行售后服务承诺，300 公里内 24 小时到现场，边远地区 48 小时到现场（除国外）。

C. 通过开展人员的往来沟通（参观、电话咨询）等活动，维系客户关系，并定期进行顾客满意度调查，实施分析并改善。

四、质量管理基础

4.1 企业产品标准

公司各产品标准执行率为 100%，品管部每年组织公司各部门对所有产品涉及的国标、行标进行适用性评审，企业标准每三年组织一次标准变更的评审，确保产品质量要求对标、合规。

表：公司产品涉及的国家标准、行业标准

序号	名称	国家/行业标准
1	高纯氢氧化钠	GB/T 11199-2006
2	食品安全国家标准 食品添加剂 氢氧化钠	GB 1886.20-2016
3	高纯盐酸	HG/T 2778-2009
4	副产盐酸	HG/T 3783-2005



5	次氯酸钠	GB/T 19106-2013
6	工业过氧化氢	GB/T 1616-2014
7	工业用二氯甲烷	GB/T 4117-2008
8	工业用三氯甲烷	GB/T 4118-2008
9	氢气 第1部分 工业氢	GB/T 3634.1-2006
10	氢气 第2部分：纯氢、高纯氢和超纯氢	GB/T 3634.2-2011
11	工业用液氯	GB 5138-2006
12	塑料 氯化聚氯乙烯树脂	GB/T 34693-2017
13	塑料 氯化聚氯乙烯混合料	GB/T 35504-2017
14	冷热水用氯化聚氯乙烯 (PVC-C) 管道系统 第2部分：管材	GB/T 18993.2-2003
15	工业用氯化聚氯乙烯 (PVC-C) 管道系统 第2部分：管材	GB/T 18998.2-2003

表：产品企标

序号	名称	企标
1	工业三氯甲烷	Q/320581FTQ001-2020
2	工业二氯甲烷	Q/320581FTQ002-2020
3	48-50%氢氧化钠	Q/320581FTQ003-2020
4	10%次氯酸钠溶液	Q/320581FTQ005-2019
5	塑料 氯化聚氯乙烯	Q/320581FTQ010-2019
6	塑料 氯化聚氯乙烯混合料	Q/320581FTQ011-2019
7	苯丙表面施胶剂	Q/320581FTQ012-2019
8	工业用氯化聚氯乙烯 (PVC-C) 管道 管材	Q/320581FTQ016-2019
9	塑料 氯化聚氯乙烯 (PVC-C) 挤出板材	Q/320581FTQ017-2019

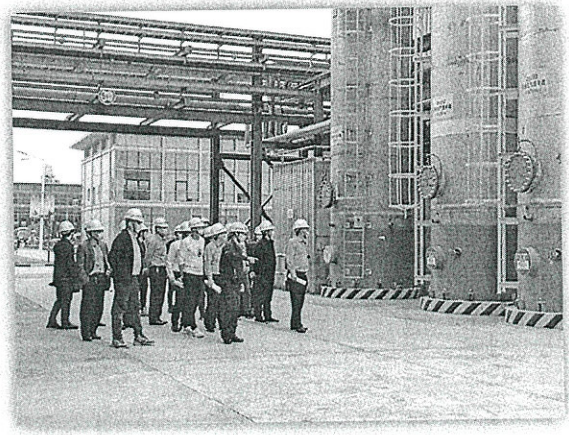


4.2 计量管理

公司成立了计量管理机构，配备了专职、兼职计量管理人员，并经过市场监督管理局计量管理资格培训考核，建立了《计量管理手册》、《计量规程》等制度指导公司计量管理工作，依法管理的计量器具均按计划开展检定校准，通过不断完善计量管理体系，公司获得了“江苏省计量保证确认证书”及“计量保证确认单位”称号，进一步推进我司计量管理工作走向科学、规范、有效的管理模式，使计量管理工作更好地为公司发展服务，提高产品的市场竞争力。



公司规范、科学的计量管理模式获得主管部门的好评，2020年被常熟市场监督管理局选定为计量监管现场教学活动基地，5月份协助常熟市场监督管理局组织全市各乡镇、板块分局计量管理人员在公司内开展了现场教学活动。





4.3 认证管理

公司取得各工业产品生产许可证、安全生产许可证的条件下，针对产品的特性，保证安全并组织生产，公司逐步取得 ISO9001、ISO14001、ISO45001 等体系认证，公司部分产品还取得了 UL、NSF 认证。公司高层领导出席质量分析会、QC 小组成果交流发布会、安全质量月等活动，在质量安全上实行一票否决制，确保了产品质量安全。

公司通过多年不懈的努力，各方面取得了卓越绩效。获得了节水型企业、高新企业、一级标准化企业、绿色工厂、纳税大户等。



产品质量检验保证产品质量的重要途径，公司高度重视质量检验工作，编制了《进料检验控制程序》、《过程检验和试验控制程序》及《成品检验和试验控制程序》，明确了原材料、过程和成品检验的流程，同时编制了《原料分析操作规程》、《中间控制分析规程》及《成品操作规程》等检测规范，并制定了各种产品执行标准十多篇，为检验工作提供了指导，做到所有的检验工作有操作标准，有检验依据，有判定标准。

为了确保检验质量，公司各分析室配备了先进、齐全的检测设备，并根据《计量管理手册》规定，每年对检测设备进行第三方检验、保养和维护，确保检测设备处于正常状态。

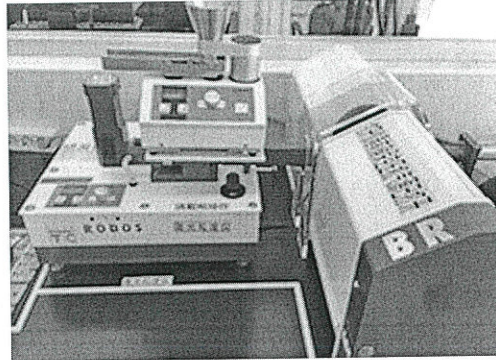
拥有地方政府检验机构认可的检验员，同时公司对检验员能力管理严格，定



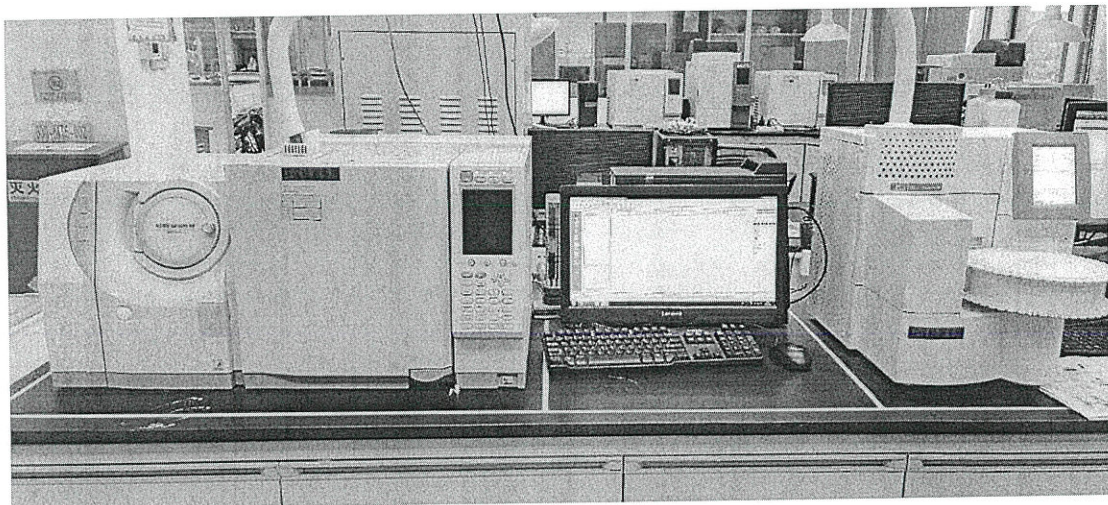
期对检验员进行理论和实操的考核，考核合格给予上岗证，每年举行检验技能大赛及各种检验培训，确保检验员熟练掌握检验检测设备的使用，检验标准的要求，保证检验正确性。



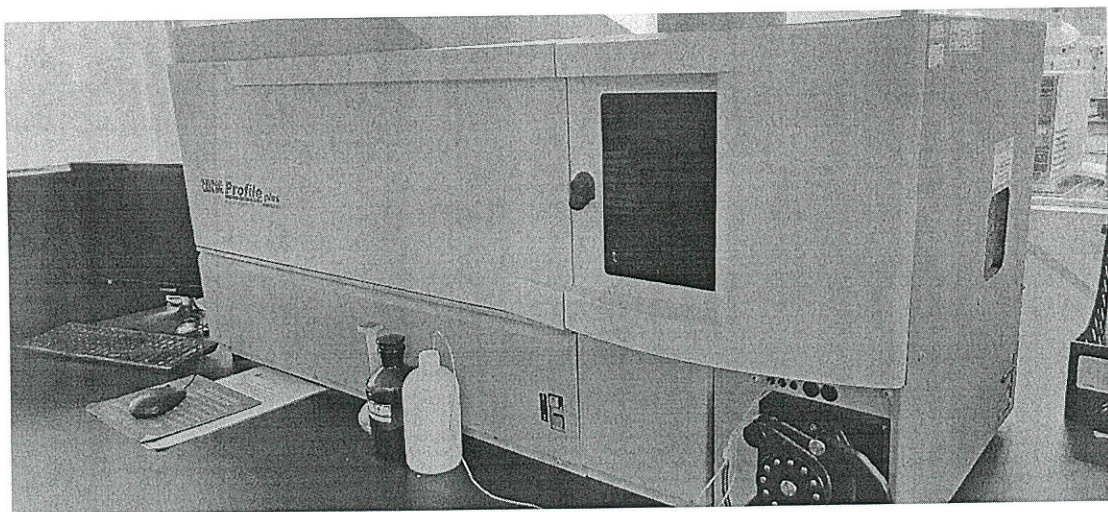
顶空气相色谱仪



激光粒度分析仪



气相色谱-质谱联用仪



电感耦合等离子发射光谱仪



五、产品质量责任

5.1 产品质量水平

公司主要产品（烧碱、甲烷氯化物、双氧水等）产品质量远优于同行业水平，达到国际先进水平，具体对比如下：

1) 主要产品质量指标对比情况

表：主要产品质量指标与同行及先进水平对比

产品类别	主要技术指标	本企业水平	鲁西化工水平	备注
二氯甲烷	色度 (Pt-Co 色号), ≤	5	10	标杆水平
	酸度 (%), ≤	0.0004	0.0004	标杆水平
	水分 (%), ≤	0.0050	0.010	标杆水平
	纯度 (%), ≥	99.96	99.95	标杆水平
	蒸发残渣 (%), ≤	0.0005	0.0005	标杆水平
	三氯甲烷 (%), ≤	0.0050	/	标杆水平
	四氯化碳 (%), ≤	0.0020	/	标杆水平
	其他有机杂质 (%), ≤	0.0100	/	标杆水平
三氯甲烷	色度 (Pt-Co 色号), ≤	5	10	标杆水平
	酸度 (%), ≤	0.0004	0.0004	标杆水平
	水分 (%), ≤	0.0050	0.010	国际先进
	纯度 (%), ≥	99.96	99.95	国际先进
	二氯甲烷 (%), ≤	0.0005	/	标杆水平
	四氯化碳 (%), ≤	0.0020	0.010	标杆水平
	溴氯甲烷 (%), ≤	0.0100	/	标杆水平
	其他有机杂质 (%), ≤	0.0100	/	标杆水平

5.2 产品售后服务

公司建立了完善客户的分类和评价制度，加强客户关系管理和维护。

服务特色有：

(1) 设立专职销售业务人员服务。通过完善的售前、售中、售后全过程服务体系，特别是强化技术服务，满足并超越顾客期望，巩固顾客关系。



(2) 公司定期邀请战略顾客和重点顾客代表来公司考察，向他们介绍公司阶段和远期战略方向。

(3) 除战略顾客和重点顾客外，公司对于其他顾客需求都尽最大努力满足。建立客户档案，详细记录客户与我们的交易、服务、沟通、需求等历史情况。对于顾客采购决策者，其个性化信息，也作为档案记录的内容。同时，公司也建立了潜在客户的档案，有针对性地进行产品推荐。

(4) 宣传营销手段，公司通过各类信息平台，向顾客介绍公司及产品。

表：公司与顾客构筑关系的主要途径

内容	方式与途径	接洽要求
公司产品信息、动态、设计理念等	公司网站、电话、传真、邮件、信件 到公司高层互访、座谈 参加行业活动，会议	方便、畅通、多渠道
顾客不满意的投诉与处理	服务投诉电话 电子邮件投诉	快速响应，双向沟通

5.3 企业社会责任

公司高层领导认识到，企业的生存发展需要和谐的社会环境、环保健康的生产环境。为此，在努力实现自身发展的同时，公司积极地履行社会责任，重视公共责任、恪守道德行为、践行公益支持，多方面、全方位地回馈社会，努力以更具社会责任感的组织行为增强公司的竞争优势，致力于成为卓越的企业公民。

5.3.1 公共责任方面

1) 环保、安全、职业健康指标达成情况统计及趋势对比如下：

表：公共责任方面关键绩效指标结果

项目	单位	2017年	2018年	2019年	趋势
环保违法事件	次数	0	0	0	稳定
环保投诉事件	次数	0	0	0	稳定
安全生产违法事件	次数	0	0	0	稳定
职业病事故	次数	0	0	0	稳定
重大工伤事故	次数	0	0	0	稳定
消防安全事故	次数	0	0	0	稳定



2) 近年来用能源消耗量:

通过技术改造及设备更新, 公司主要销售产品单位产品能耗逐步降低。

表: 销售产品单位产品能耗结果

项目	单位	2017年	2018年	2019年	趋势
烧碱单位产品综合能耗	千克标准煤/吨	317	312	308	下降
烧碱电解单位产品交流电耗	千瓦时/吨	2264	2209	2226	下降
烧碱产品蒸汽单耗	吨/吨	0.26	0.25	0.19	下降
烧碱产品用水单耗	吨/吨	1.61	1.48	1.25	下降
甲烷氯化物单位产品综合能耗	千克标准煤/吨	231	240	219	下降
甲烷氯化物产品蒸汽单耗	吨/吨	1.98	1.92	1.84	下降
甲烷氯化物产品用水单耗	吨/吨	3.92	3.79	2.64	下降

3) 近年来环境方面: 通过技术改造及设备更新, 噪音、污水及粉尘处理稳定达标:

表: 环境方面绩效指标结果

项目	单位	2017年	2018年	2019年	趋势
厂界噪音	dB	达标	达标	达标	稳定
污水产生量	/	达标	达标	达标	稳定
废气粉尘含量	/	达标	达标	达标	稳定

5.3.2 道德行为方面

1) 外部: 公司严格遵守国家法律、法规, 讲诚信、守规矩, 合法经营。近年来, 被政府相关部门授予了各类荣誉称号:

表: 外部道德荣誉清单

序号	时间	荣誉	颁发单位
01	2019-2017年	安全生产工作先进集体	常熟经济技术开发区管理委员会
02	2019年	环保工作先进集体	常熟经济技术开发区管理委员会
03	2019年	江苏省“安康杯”三等奖	江苏省总工会
04	2019-2018年	环保社会责任企业	中国环境社
05	2018-2019年	节能先进企业	中共常熟经济技术开发区工作委员会、常熟经济开发区管理委员会



06	2016-2019年	常熟市劳动保障A级诚信单位	常熟市人力资源和社会保障局
07	2018年	“263”专项行动工作先进集体	常熟经济技术开发区263专项行动领导小组办公室
08	2018年	计量保证确认单位	江苏省计量协会
09	2018年	安全生产标准化二级企业(危化)	江苏省安全协会
10	2017年	绿色企业管理奖	中国环境报理事会
11	2016年	江苏省质量信用A级企业	苏州市质量技术监督局
12	2014年	节水型企业	江苏省住房和城乡建设厅

2) 内部：公司在内部建立各项道德规范指标，并监督执行，取得良好结果：

表：内部各项道德规范指标结果

对象	监测行业	测量指标	结果		
			2017年	2018年	2019年
高层	勤政、廉洁	违纪违法事件	无	无	无
中层	管理行为的公正性	重大经营活动违规	无	无	无
		劳动合同履行率	100%	100%	100%
		财务数据真实性	真实	真实	真实
		合同履行率	100%	100%	100%
员工	日常行为	违规乱纪行为	63件	61件	60件

5.3.3 公益支持方面

公司积极参与公益慈善工作，以下是主要支持领域支持结果：

公司高层领导在企业获得发展的同时，始终不忘积极回报社会，积极支持常熟及周边地区经济、慈善、公益、教育、体育等各项事业的进步，为实现企业与社会、社区协调、和谐发展，做出自己的贡献。

表：公司慈善项目表

年份	支持对象	价值
2011年	常熟慈善总会新港镇分会同在阳光下慈善捐款	10万
2011年	常熟浒浦中心	50万
2013年	同在阳光下慈善捐款	10万
2016年	设立“理文化工奖学奖教基金”	500万



2016年	中山大学	6万
2017年	常熟慈善基金会	50万
2017年	支持公共体育事业，进行马拉松赞助	20万
2018年6月	在常熟开发区组织主题为“生命至上，安全发展”的公益活动	/
2018年8月	向常熟经济技术开发区化工集中区消防中队，给予服务大众的消防官兵炎夏的支持和问候，并为部队送上新的空调和洗衣机。	2万
2018年10月	常熟市慈善总会	10万
2018年11月	支持公共体育事业，进行马拉松赞助	10万
2018年12月	和吴市办事处共同组织“怀揣环保心、绿色乡村行”的周边地方活动使小区居民更加认识和了解化工，得到群众的信任。	/
2019年2月	献爱心捐款”活动，向地方政府里困难家庭伸出援助之手。	1万
2019年4月	积极参与各种小区关怀活动，举办了首届工厂开放日活动。	/
2019年6月	在常熟开发区组织主题为“清洁生产，绿色工厂”的公益活动。	1万
2019年10月	常熟慈善基金会捐款	10万
2020年2月-3月	经常熟防疫指挥部批准，向苏州范围政府、企业、居民捐赠300吨左右次氯酸钠消毒剂，支持苏州大市范围的抗疫工作，为复产复工做出贡献。	预计价值30万



捐赠证书

江苏理文化化工有限公司：

你们弘扬传统美德，帮贫济困、助残扶弱，慈善捐款人民币100000元。

特颁此证，并致谢忱！



常熟市浒浦高级中心--理文楼

2. 以上各项经费的研究，均须经“理文化工奖学奖教基金”管理委员会审定，并由2名执行主任批准；
3. 本条例由“理文化工奖学奖教基金”管理委员会负责解释，如需修改则由常熟市教育局和李文忠先生商定；
4. 本条例自2016年8月4日起实施。



- 附件一：常熟市“理文化工奖学奖教基金”奖励人数和金额测算
附件二：“理文化工奖学奖教基金”保存利息测算
附件三：新建理文化工奖学奖教基金条例及测算

“理文化工奖学奖教基金”方案



5.4 质量信用记录

5.4.1 质量信用不良记录

本公司在报告期内无质量信用不良记录。

5.4.2 质量信用了良好记录

公司成立十多年以来，依靠科学严谨、勇于创新的精神，不断进行技术改造和革新，先后多次取得了各项奖励，2016年10月公司取得了江苏省质量信用A级，并在多次省级、市级抽样中保持100%的合格率。

表：公司获得荣誉项目表

序号	时间	荣誉	颁发单位
1	2018-2019	安全生产工作先进集体	常熟经济技术开发区管理委员会
2	2018-2019	环保工作先进集体	常熟经济技术开发区管理委员会
3	2019	环保社会责任企业	中国环境社
4	2019	节能先进企业	中共常熟经济技术开发区工作委员会、常熟经济开发区管理委员会
5	2019	常熟市劳动保障A级诚信单位	常熟市人力资源和社会保障局
6	2020.06	2019年度苏州市涉水产品卫生诚信A级企业	苏州市卫健委
7	2020	苏州市质量奖	苏州市市场监管局



第三部分：报告结语

一、展望

不忘初心，砥砺前行，拥有坚实产业基础及科研能力的理文化工，将与杰出的合作伙伴们携手并肩，同舟共济，在追逐梦想的旅途上一路前行，为创造更安全、更健康的生活而努力！

二、报告的解答及读者意见反馈

尊敬的读者：

感谢您阅读本报告！

江苏理文化工有限公司致力于为用户提供优质产品，为社会、客户创造更高价值，力求成为同行业典范。

我们的工作离不开您的支持，如果您对本报告有任何疑问、意见或建议，欢迎与我们联系，对于您的支持与帮助，我们深表感谢！

解答报告及意见反馈联系人：闻凤琛、盛叶婷

联系地址：江苏省常熟市经济开发区沿江工业园兴港路 6-2 号

邮政编码：215500

联系电话：0512-52259888-8851

公司传真：0512-52259889

网 址：www.leemanchemical.com

电子信箱：fc_wen@leemanchemical.com