



质量诚信报告



浙江丰虹新材料股份有限公司
二〇一八年十二月

目 录

第一部分 报告前言	01
第二部分 报告正文	05
一、公司质量理念	05
二、内部质量管理	05
2.1 质量管理机构	05
2.2 质量管理体系	09
2.3 公司质量管理方法	11
三、企业质量诚信	13
3.1 质量诚信管理	13
3.2 质量文化建设	15
四、企业质量基础	16
4.1 企业产品标准	16
4.2 企业计量水平	16
4.3 先进的加工制造工艺水平	17
4.4 领先的试验验证	17
4.5 领先的技术	17
4.6 安全、环境管理情况	17
五、产品质量责任	18
5.1 产品质量承诺	18
5.2 产品退换情况	18
5.3 质量奖励	18
六、质量风险控制	19
6.1 质量投诉处理	19
6.2 质量风险监测	19
第三部分报告结语	20
未来展望	20

第一部分 报告前言

报告内容客观性申明：本报告内容真实可靠，经公司会议专题审议通过。

报告组织范围：浙江丰虹新材料股份有限公司，包括所属分（子）公司。

报告时间范围： 2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日，为保持报告连贯性与可读性，部分内容延伸出上述时间范围。

报告发布次数及周期：本年度报告为第一次发布，2018 年起每年度一次。

报告数据说明：本报告披露的财务数据来自公司各类财务报表，其他数据来自公司内部统计，特别说明除外。

解答报告及其内容方面问题的联络人及联络方式：

联络人为公司王晨伟先生，联络电话为 0572-5028098。

董事长致辞

尊敬的各界朋友：

2018 年，面对经济发展进入新常态等一系列深刻变化所带来的严峻市场竞争形势和艰巨繁重的发展任务，浙江丰虹始终坚持以“基于膨润土的绿色、健康生活提供商”为使命，秉承“正、奇、无”的核心价值观，奋勇担当，迎难而上，开拓进取，坚持“高标准”定位，立足精品新品，聚焦质量提升，力求企业与社会、环境的和谐发展。

浙江丰虹作为中国膨润土行业第一品牌，多年来一直以振兴中国膨润土行业为己任，坚定不移地走“品牌经营、自主创新、精细管理”之路，制定了“争创中国膨润土第一品牌、世界膨润土知名品牌”的中长期战略目标，作为我们提升各项工作的驱动力和引导力，坚持以市场为导向，大力开发具有自主知识产权的新产品、新技术，并加快新成果的产业化速度，采用高新技术改造传统产业，以精品、新品、技术先进性、节能和工艺先进性来确保公司战略目标的实现。自公司成立以来我们先后引进了 ERP、OA、CRM 等信息管理系统，逐步实行信息化管理，导入并全面推进精益生产方式，启动实施卓越绩效管理模式，高标准定位，高起点要求，提升品质与服务，为客户创造更大的价值，实现浙江丰虹从优秀走向卓越。

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，成为国内乃至全球日用陶瓷领域最具质量诚信和社会责任的企业之一。

董事长：施明奎

企业简介

浙江丰虹新材料股份有限公司成立于 2008 年 12 月，前身是浙江丰虹粘土化工有限公司，从事膨润土事业已经三十多年。公司是集膨润土等非金属矿的高技术研发、规模化系列生产、内外销并重于一体的专业生产经营实体。公司在浙江省安吉县、辽宁省建平县建有二大膨润土生产基地，下属浙江华特新材料有限公司、安吉丰虹蒙脱土有限公司、建平华特北方化工有限公司，朝阳丰虹膨润土有限公司等生产企业。公司注册资本 8842 万元，拥有固定资产 1.5 亿，占地面积 50 多万平方米，生产经营建筑面积 8 万平方米。形成了年产有机膨润土 5 万吨、无机系列膨润土 20 万吨的生产能力。2018 年公司实现销售收入：2.37 亿元。

公司严格生产管理，先后通过 ISO9001 国际质量管理体系、ISO14001 环境管理体系、ISO18001 职业安全管理体系认证。是国家级高新技术企业、浙江省隐形冠军企业、湖州市重点骨干企业。公司在国内外涂料、石油钻井等行业享有较高的美誉度，其中全球排名前十的涂料企业大部分已成为公司稳定的合作伙伴。同时公司也受到国外知名石油钻井泥浆公司的青睐。“丰虹”商标是中国驰名商标，“华特”商标是浙江省著名商标，“丰虹”“华特”有机膨润土产品是浙江省名牌产品。

公司十分重视科研创新，拥有企业自己独立的研究所、省级研发中心、企业研究院、浙江省膨润土实验（中试）基地，博士后工作站，湖州市院士专家工作站，是国家高新技术企业。同时公司注重联合研发，与中科院宁波材料所、浙江大学、华南理工大学、山东科技大学等建立了联合实验室。是中国膨润土国家标准的起草单位，中国非矿协会膨润土专业委员会的理事长单位。公司开发了国家级重点新产品 2 项，负责承担国家火炬计划和科技型中小企业创新基金各 1 项，先后荣获石化总公司（部级）科技进步二等奖，浙江省科技进步三等奖、一等奖和国家科技进步二等奖。

公司深知资源的重要性，实施了“中国膨润土资源调查工程”，历时三年、几乎涉及中国已知的所有膨润土矿，初步掌握了我国膨润土资源的概况。目前已经拥有三个开采证、采面 2000 多亩、单体储量百万吨以上的膨润土矿山 8 座。可有效保证现有产能条件下 100 年的原矿需求。

几年来公司已从生产单一的初级产品转变为生产技术含量较高的有机、无机膨润土系列产品，目前的“丰虹”“华特”牌膨润土产品，八大系列，二十多个精制膨润土产品。产品广泛应用于涂料、油墨、石油勘探、涂料、工程塑料、冶金建筑工程、精细化工、地质勘探等行业。产品行销全国 28 个省、直辖市、自治区、并出口东南亚、欧美、中东等二十多个国家和地区，全国市场占有率近 60%，是亚洲最大的精制膨润土生产企业，世界膨润土生产企业三强之一。

公司总部地址：浙江省安吉县经济开发区塘浦工业园区

邮政编码：313300

联系电话：0572-5028098

传 真： 0572-2028098

公司网址：www.zjfenghong.com

第二部分 报告正文

一、公司质量理念

公司以《质量发展纲要》为指导，肩负“基于膨润土的绿色、健康生活提供商”的使命，以“争创中国膨润土行业第一品牌、世界膨润土知名品牌”作为愿景，秉持“正、奇、无”的核心价值观，树立崇尚质量、追求质量的发展理念，形成了质量第一、履行产品质量责任的经营意识，建立了质量诚信体系和以质取胜的经营战略。

公司坚持“科技创新、精益求精、卓越品质，成为世界一流的膨润土服务商”的质量理念。

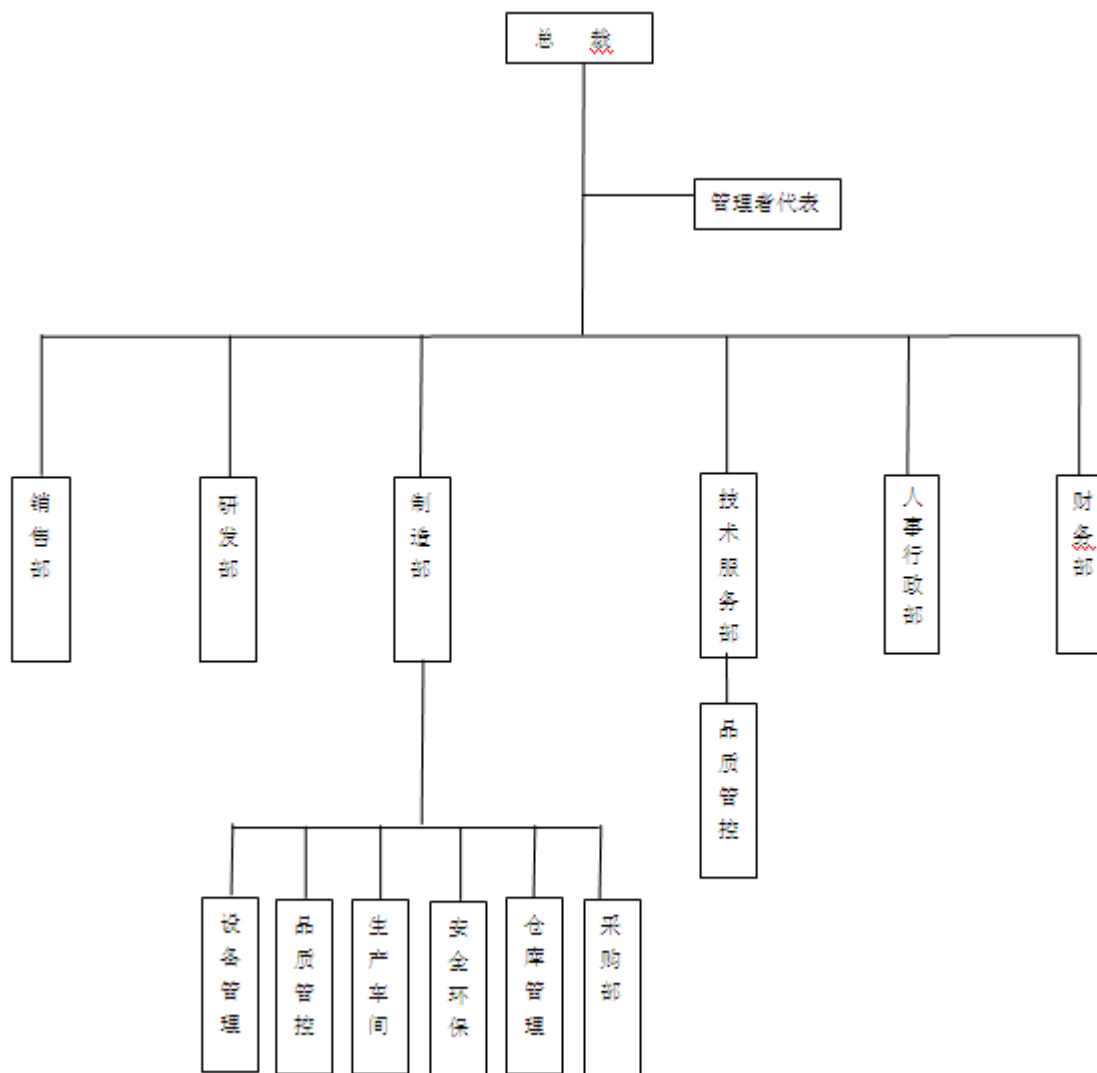
“科技创新、精益求精、卓越品质，成为世界一流的膨润土服务商”的质量理念”该理念充分体现了“以顾客为关注焦点”的质量管理原则。产品的质量是对顾客承诺的直接体现，是诚信经营的有力支持，公司的各项质量活动都围绕它来进行，全体员工必须都来关注他的实施和实现。同时公司通过实施严细的内部质量管理和产品改进创新，满足并争取超越顾客的需求和期望，实现企业的追求目标。体现了浙江丰虹的高端的市场定位和实现领先国内同行业同类产品的先进制造水平，赶超世界同类产品的一流水平的追求目标，进军国际市场，名扬丰虹品牌。

二、内部质量管理

2.1 质量管理机构

公司的质量管理机构是由公司总裁直接负责的质量决策、领导和推进机构。公司具有健全的质量管理体系，明确了质量职责和权限及相关的激励措施等，确保了质量战略的实施。

2.1.1 质量管理机构图（见下图）



2.1.2 质量管理职责和权限

总裁对公司组织机构及相互关系、各部门主要职能、职责和权限进行规定，并予以发布，要求各层次人员在工作中按规定各行其是，各负其责，以促进有效的质量管理。

2.1.2.1 总裁质量职责和权限

a) 总裁是公司最高管理者，产品质量安全第一责任人，负责贯彻国家《产品质量法》和国家有关质量工作的方针、政策、法规、标准，确保组织的质量活动结果满足顾客的需求；

b) 领导制定和实施本企业的质量方针和质量目标，建立、健全本企业的质量管理体系；

c) 组织制定本企业质量政策和质量管理的中长期规划，决定企业重大质量奖惩，对产品质量负全责，是本公司产品质量和质量保证体系有效运行的第一责任人；

d) 负责指派管理者代表，确定组织结构，规定各级人员的质量责任，倡导质量诚信文化，并为实施质量管理提供充足的资源；

e) 亲自组织或授权管理者代表进行公司内部质量体系的审核和管理评审，确保公司质量管理体系的适宜性、有效性、充分性并持续改进。

2.1.2.2 管理者代表质量职责和权限

a) 经总裁授权，负责贯彻实施质量方针和质量目标，监督、协调质量体系的运行，报告质量体系运行情况，组织质量体系的改进，经过沟通和培训，提高公司内部员工满足用户要求的意识；

b) 熟悉国家、地方有关法律法规和技术标准，对因监督检查管理工作不力导致产品质量问题负直接领导责任；

c) 统计、分析质量目标完成情况，参加合同评审，主持公司质量体系内审活动；

d) 负责审核管理评审、内审中提出的纠正和预防措施；协调、处理公司与客户之间的有关质量纠纷。

2.1.2.3 质量部长质量职责和权限

a) 负责质量方针的宣传、教育，组织协调质量体系的运行，同时安排专人及时了解相关法律法规，按法律法规和技术标准要求实施质量管理；

b) 负责组织采集、分析和处理反馈的质量信息；

c) 定期协调组织工序质量审核及产品质量审核，防止出现不合格；

d) 组织或委派能胜任的人员对供应商质量保证能力实施评定，督促、配合相关部门实施供应商动态管理工作。

2.1.2.4 相关部门领导质量职责和权限

a) 认真学习和贯彻国家法律法规及上级机关关于产品质量的各项政策，牢固树立质量第一的思想，严格执行公司质量方针和质量制度；

b) 负责本部门全体人员质量职责的落实，组织建立本部门的管理体系，建立工作程序、工作标准和管理标准，并贯彻实施；

c) 主持本部门的质量工作会议，并负责检查、总结和表彰工作，不断改进本部门的工作质量和服务质量，提高本部门工作的主动性、及时性和有效性；

d) 部门第一质量负责人，对由本部门的工作质量和工作效率而造成的损失负责。

2.1.2.5 生产员工的质量职责和权限

a) 对本工序的产品和过程质量负责；

b) 积极学习质量管理知识和专业技术，掌握应知应会的岗位知识和操作技能，树立“质量第一责任人”和“下道工序是用户”的思想，努力提高自身素质；

c) 熟悉质量标准，工艺文件，严格遵守工艺纪律和操作规程，严格执行各项质量标准 and 不合格品管理要求，提高工序控制水平，完成质量考核指标；

d) 坚持做好文明生产，工作环境卫生整洁，执行设备、工、卡、量的维护保养要求，积极参加 QC 小组、创优、攻关、改善提案和合理化建议等活动。

2.1.3 相关激励措施

为促进公司各层次质量管理和改进活动的有效开展，公司制定了《合理化建议及提案改善制度》、《QC 管理制度》、《科技创新管理奖励办法》等相关激励制度。

2.1.4 合理化建议成果奖励机制

对职工提出的合理化建议奖励采用三步运行奖励方法：

第一步：各部门进行初步评审并予以奖励；

第二步：各部门对通过初评并已整改的，和有较大价值的合理化建议，报公司合理化建议评审组终评，由公司工会予以奖励。

第三步：评审组每年度筛选优秀合理化建议，提交公司合理化建议评审委员会审定后，直接给予奖励。

公司近几年合理化建议开展情况

指标	2016	2017	2018
合理化建议、提案数量	80	85	90
采纳数量	20	22	25

合理化建议获奖情况表

项目	一等奖	二等奖	三等奖	鼓励奖	合计
2016 年	1	1	2	2	6
2017 年	1	1	1	6	9
2018 年	/	/	/	2	2

2.1.3.1 改善提案活动

浙江丰虹开展全员的改善提案活动，日常管理由专业部门和专人负责。该活动旨在通过激发全体员工创造性思维，鼓励员工针对问题精心钻研、提出方案、自我改善、达成目标，实现自我成长。

2.1.3.2 QC 活动

浙江丰虹的 QC 管理体系，使 QC 活动得以持续、健康发展，促进了公司产品质量的不断提升，强化了员工的质量意识，培育了人才，取得了良好的社会和经济效益。

截至 2018 年末，公司 QC 活动普及率达到 85%，活动开展率达到 83%，成果率达到 48%。经过多年的活动积累，公司多数 QC 小组开始逐步重视运用质量工具开展活动，创新型成果逐渐增多。为了展示成果，增进交流，促进 QC 活动深入开展，自 2016 年开始，公司每年度举行 1 次公司级和 20 多次部门级 QC 成果发布会。公司级发布会公司领导全体出席。

2.2 质量管理体系

2.2.1 质量管理体系的建立

公司质量管理体系建立科学合理，稳步推进实施，运行平稳有效。公司明确了质量方针，设立了质量目标，建立了全面的管理程序文件。为了支持这些过程的有效运行和监视，企业配备了必要的人力、基础设施及相关信息等资源。

2.2.2 质量战略、质量方针和目标

公司通过对内外部环境、竞争对手和标杆进行分析，同时从宏观环境和顾客的需求及期望等方面考虑，在公司战略委员会领导下制定了“科技创新、精益求精、卓越品质，成为世界一流的膨润土服务商”的质量战略，对质量职能规划逐步细化，并落实到公司质量方针目标中进行实施。

质量方针：科技创新、精益求精、卓越品质，成为世界一流的膨润土服务商。

公司制定了 2016-2020 的质量战略规划和每年度的质量目标。

2.2.3 质量教育和内部沟通

为提高一线员工质量意识，增强质量事故预防和应急处理能力，公司制定了质量管理培训制度和年度培训计划，组织员工接受质量教育和培训，掌握工作所需的质量知识和技能。为使全体员工对质量管理工作达成共识，公司通过文件、通报、通知、报纸和宣传栏、质量月等形式与全体员工进行内部沟通，宣贯年度企业方针目标和质量目标，确保质量管理体系运行的有效性。

2.2.4 质量守法合规

公司恪守国家各项法律法规，规范各项生产经营活动，按章纳税，严格按照《公司法》要求完善公司治理结构。公司制订了普法规划，以法务部为专职部门分年度落实推进，并从外部聘请了专业法律顾问，保证企业依法规范运作。

同时，公司重视普法培训工作，积极推进本部及分子公司开展普法培训活动，有针对性地学习了《产品质量法》、《合同法》、《消费者权益保护法》、《反不正当竞争法》、《特种设备安全监察条例》等法律知识，增强员工法律意识。公司在日常经营活动中没有发生重大质量诉讼事项。

2.2.5 质量责任追究制度

为了明确质量责任，公司制定了质量责任追究制度，对各级各类人员在其承担质量责任范围内出现的质量问题予以追究，以提高工作质量、和产品质量。

公司以营销网络为依托，建立了快捷有效的质量信息沟通及统计分析平台，建立投诉热线，及时收集、分析处理顾客需求，并将有效需求传达至相关部门及员工，对责任事件予以追究。

2.3 公司质量管理方法

公司质量管理方法简表

公司质量管理方法简表				
质量管理方法	基础质量管理	行业首创	行业领先	备注
质量管理体系建设	★		★	
信息管理	★		★	
目标导向	★		★	
精益生产		★	★	
六西格玛		★	★	
客户走访制度		★	★	
供应商动态绩效评估		★	★	
服务领先		★	★	
新品研发		★	★	
质量预警		★	★	
质量诚信链		★	★	
卓越绩效			★	

2.3.1 质量体系建设

2.3.1.1 质量内部审核

公司建立《质量内部审核制度》，以不断完善质量体系。公司结合外部审核的意见，周密策划内审活动，对公司质量体系运行情况受控状态进行评定审核，发现问题，持续改进，不断完善质量管理体系。

2.3.1.2 管理评审

公司建立、保持《管理评审程序》，定期召开管理评审会议，评价本公司的质量管理体系（包括质量方针和目标）是否需要变动或改进，以确保管理体系持续的适宜性、充分性、有效性，并形成管理评审报告。

2.3.2 精益生产

为提高企业生产效率，杜绝一切浪费，创造高品质产品，2015 年，公司引进精益生产管理模式。公司实施了精益品质管理模式，并于 2016 年内获得“湖州市精细化管理示范企业”。通过精益品质的推进，进一步规范过程质量管控，降低质量成本与质量风险，真正将 ISO9001 质量管理体系的要求落到实处。

公司精益品质推进按照先试点，再推广，以点带面的推进思路。

通过试点线推广带来的管理效应，公司决定 2017 年开始在全 7 公司所有班组实施精益品质推进。

2.3.3 六西格玛管理

为了提高产品质量，实现出厂产品零缺陷，提高客户的满意度，公司决定实行 6 σ 管理法。

6 σ 管理法从源头上控制产品质量，允许百万分之三点四的产品缺陷率，追求零缺陷生产，防范产品责任风险，降低成本，提高生产率和市场占有率，提高顾客满意度和忠诚度。

2.3.4 分子公司质量提升

公司定期公司人员去子公司进行指导，确保公司产品质量的整体提升。由研发部和生产部定期组织对各子公司生产质量沟通交流活动，帮助各子公司主要生产车间梳理、完善质量管理体系，以提升体系的符合性和有效性。

2.3.5 供应商管理

公司始终秉持“诚实守信，合作共赢”的理念，与主要供应商形成“利益共同体”，公司制定《供应商动态管理办法》、《供应商绩效评价细则》，建立量化的评价指标，对供应商进行 ABC 三级划分，确定供货比例、付款时间等。

2.3.6 质量攻关

为了有针对性的解决生产、市场中反馈的各类质量问题，公司每年度汇总、分析、列出质量攻关项目，开展质量攻关。

浙江丰虹的质量攻关着眼于产品的规整度与美誉度提升。质量攻关不仅提升了浙江丰虹产品的质量，也促进了行业配套产品的质量提升。浙江丰虹的质量和技术攻关成果促进了膨润土行业的发展。

2.3.7 研发保证产品质量

产品的技术创新是企业创新的源泉。董事长施明奎先生通过《放飞梦想——我心中的丰虹》文章，强调“推行全面质量管理，全员创新”的理念。

为更好地保证产品的研发质量，公司于 2017 年起，将产品开发管理流程纳入信息化平台。

三、企业质量诚信

3.1 质量诚信管理

公司建立了质量诚信管理制度，覆盖了设计、采购、生产、检验、流通、售后服务全过程的质量诚信制度，加强员工质量责任感和质量诚信意识的教育，开展质量诚信承诺活动。

公司建立了重大质量事件主动报告制度和产品质量追溯制度，保证产品质量安全，切实履行企业质量诚信主体责任。

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“诚信至上、以质取胜”的质量文化。

我们对相关方的诚信经营理念是：

对用户的诚信——以高品质的产品、服务奉献给全球用户；

对供应商的诚信——坦诚相待、诚实守信、战略合作、多方共赢；对股东的诚信——坚守质量和品牌，为股东创造最大价值；

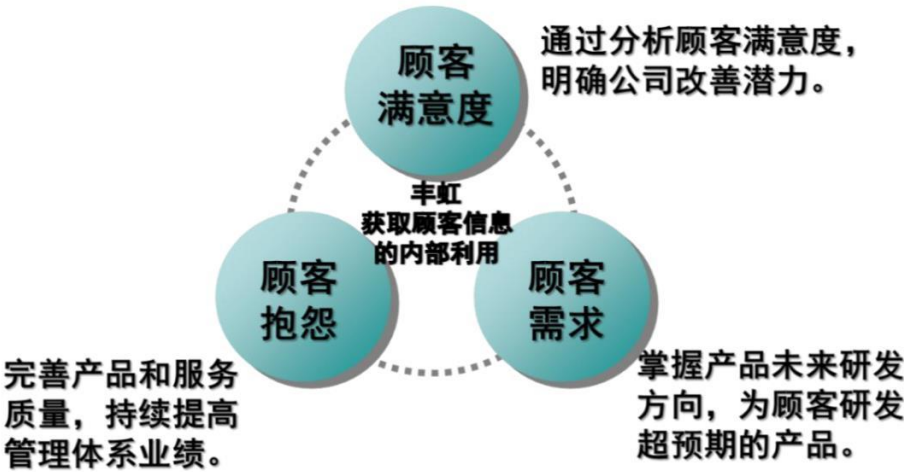
对社会相关方诚信——坚守信用和道义，依法纳税，构建和谐社会，主动承担企业社会责任，为国家、社会做出应有贡献。

经过多年的管理经验积累，公司建立了自己的“浙江丰虹质量诚信链”。

3.1.1 对用户诚信

浙江丰虹承诺用户是我们的衣食父母，加强新产品设计质量与试验，坚持优化完善过程质量管控，不断强化并提升全员精品质量意识，不断投入技改项目，切实落实“新品就是精品的延伸”，认真、规范执行各项检验准则，努力做到以高品质的产品、服务奉献给全球用户。浙江丰虹不断坚持的制造能力和试验能力建设，使得产品质量每一个环节都得以充分的控制，切实履行了对用户诚信。

多年来，公司高层、相关骨干定期走访客户，走访销售网点，了解用户需求，以用户需求的拉动作用促进产品质量提升和用户满意。



获取信息的内部利用示意图

3.1.2 对供应商的诚信

浙江丰虹一直秉承与供应商实现双赢的战略合作精神。

浙江丰虹建立了完善的供应商动态绩效评价管理体系，建立基于数据的客观公平评价，制定并实施稳定的供应商供货和付款政策，稳定的政策是对供应商最根本的诚信与支持。

浙江丰虹对供应商的诚信，帮助了较多的生产商不断发展壮大，成为国内行业的主流配套商，这也是对行业的重大贡献。

3.1.3 对股东的诚信

浙江丰虹致力于追求各项卓越管理，坚持产品质量提升与品牌建设，最大限度维护股东利益，让股东对浙江丰虹有信心。正是因为本着为股东负责，诚信于股东，浙江丰虹人慎重决策竭力所为，努力为股东创造最大价值。

3.1.4 对员工的诚信

公司提倡“以人为本”，促进员工的全面进步，满足员工的发展需求，维护员工的根本利益，努力建设“和谐”劳动关系，打造和谐稳定的用工机制和环境，实现企业发展与员工发展相统一、企业进步与个人价值提升相融合。

公司大力推行质量意识教育，贯彻质量强企信念，不断加强员工的职业技能培训，通过质量与绩效挂钩，满足员工成长和企业发展需求。

3.1.5 对社会相关方诚信

为提高节能效果和满足环保要求，公司使用新的节能天然气窑炉等措施，减少了污染物的排放等。

3.2 质量文化建设

3.2.1 质量文化概述

公司以实现“正、奇、无”的核心价值观为指引，建设诚实守信、持续改进、创新发展、追求卓越的先进质量文化，建立了公司质量观、品牌观等。

质量方针：科技创新、精益求精、卓越品质，成为世界一流的膨润土服务商

质量观：质量是企业的生命。

精品意识：一丝不苟的工作作风；追求完美的员工品质；协同攻关的团队精神；不断探索的创新思维。

品牌观：以精品塑造名牌，以创新发展品牌。

浙江丰虹的十大行为准则就是“守法、诚信、务实”。

公司质量文化建设，通过多种形式广泛宣传和推广质量理念和质量文化。

3.2.2 质量文化氛围营造

2015 年 10 月，公司施明奎董事长站在企业发展战略和全局的高度，适时发表了《放飞梦想——我心中的丰虹》文章，阐明了“质量问题是我们全员、全过程、全方位支持销售的突破口，也是推进公司又好又快发展的关键”，这要求我们在工作中都要做到一丝不苟，认真负责，以我们的工作质量来保证产品质量。全体员工深入讨论如何用创新的思维，有效的办法去落实高标准，优化产品结构，提高产品核心竞争力。

3.2.3 质量教育和培训

公司根据职代会精神确定质量培训计划，通过资源保障，严格质量教育培训制度，确保质量培训实施过程管理的有效性和可控性。

公司培训的方式主要有内部培训，送外培训，班组教育培训等。

公司通过 ERP、CRM、OA、微信公众号、企业内刊、微信群共享平台等实现信息和知识共享；通过培训，使全体员工牢固树立了“质量第一、诚信为本”的经营理念。

四、企业质量基础

4.1 企业产品标准

公司认真贯彻执行国家、行业、和地方有关标准化的法律、法规、制度，重视研究和跟踪国际标准，所有产品均执行现行有效的国家、行业标准，企业标准。

公司产品现执行的主要产品标准及参与制订的国家标准和行业标准如下：

公司参与 2 个国家标准（GB/T20973-2007 膨润土/GB/T27798-2011 有机膨润土）的制订和 1 个行业联盟标准（HG/T2248-2012 涂料用增稠剂膨润土）的制订以及 1 个浙江制造团体标准（T/ZZB0461-2018 易分散有机膨润土）。

4.2 企业计量水平

质量优先，计量先行。公司建立了完善的计量检测体系，建立健全各项计量管理制度，严格计量标准，使得计量工作程序化、管理标准化，保证测量设备和测量过程满足顾客、组织和法律法规的要求。

依据 ISO9001 质量管理体系要求，公司于建立了计量管理体系及相关制度，并根据企业的发展需要，配置了大量的计量检测设备。

4.3 先进的加工制造工艺水平

公司先进的工艺装备和检测设备覆盖了产品实现全过程。浙江丰虹采用最先进的精制膨润土生产工艺与设备,组织生产，满足不同客户的需求。浙江丰虹形成了适应多品种、小批量特点，已经做到个性化服务——实行了膨润土产品私人订制生产。

公司制造体系突出精益管理思想，生产过程追求零库存，质量追求零缺陷，设备追求无停机，成本追求无浪费，同时，公司将信息技术全面应用于研发和管理，使产品设计能力、设计质量和公司管理水平达到国内同行业中的最高水平。

4.4 领先的试验验证

在多年的发展中，随着行业、企业的研发与制造水平的不断提高，浙江丰虹不断加强检验试验能力的建设。

从原材料检验开始，贯穿膨润土生产全过程，浙江丰虹配备了多台高端先进的中小试验设备；配备了大量专业的试验检测仪器和设备。

4.5 领先的技术

公司是省级高新技术研发中心、省级企业研究院，浙江省博士后工作站、湖州市院士工作站等研发平台，以及雄厚的研发实力，领先的创新能力为产品质量奠定了基础。多年来公司开发了国家级重点新产品 2 项，负责承担国家火炬计划和科技型中小企业创新基金各 1 项，先后荣获石化总公司（部级）科技进步二等奖，浙江省科技进步三等奖、一等奖和国家科技进步二等奖。

4.6 安全、环境管理情况

公司先后导入了 ISO14001 环境管理体系、OHSAS18001 职业健康安全管理体系，制订了完备的各项管理制度、操作规程，不断完善了公司安全、环保和职业健康管理工作。同时，公司培养了一批安全、环保和职业健康管理人员，建立了公司管理网络。公司利用安全月、专项检查等各种形式的活动，组织开展对特种设备安全隐患查找与纠正整改

工作，严格按照规定组织特种设备作业人员的取证和复审工作，保证所有特种设备作业人员持证上岗。

五、产品质量责任

5.1 产品质量承诺

5.1.1 主营业务质量水平

产品技术质量指标

产品名称：有机膨润土

主要技术指标	本企业水平	国内先进水平	国际先进水平
水分	≤3.5	≤3.5	≤3.5
烧失量	27-48%	27-44%	27-48%
粘度 CP（3.5%，60r）	700-900	500-700	600-800
分散细度 um	≤25	≤35	≤20

5.1.2 售后服务质量水平情况

浙江丰虹建立了国内 28 个省、自治区、直辖市的销售网络、在上海和广州分别设立营销网点，近 50 人的营销队伍。

公司不定期组织技术、服务人员对客户进行回访，定期组织高层、中层、营销和技术人员开展客户走访活动，倾听顾客的意见；利用门户网站、企业 QQ 等形式，拓展用户与公司的沟通渠道，通过上述多种方式的双向交流活动，有效加深互相了解。

5.2 产品退换情况

为保证进入流通领域的、由各种原因导致的不合格产品及时、快速、完全的退换，确保质量安全管理体系的有效性，公司建立了《质量退换制度》。明确了产品退换责任，规范了产品退换工作程序。

5.3 质量奖励

近年来公司获得了大量产品评比奖励。

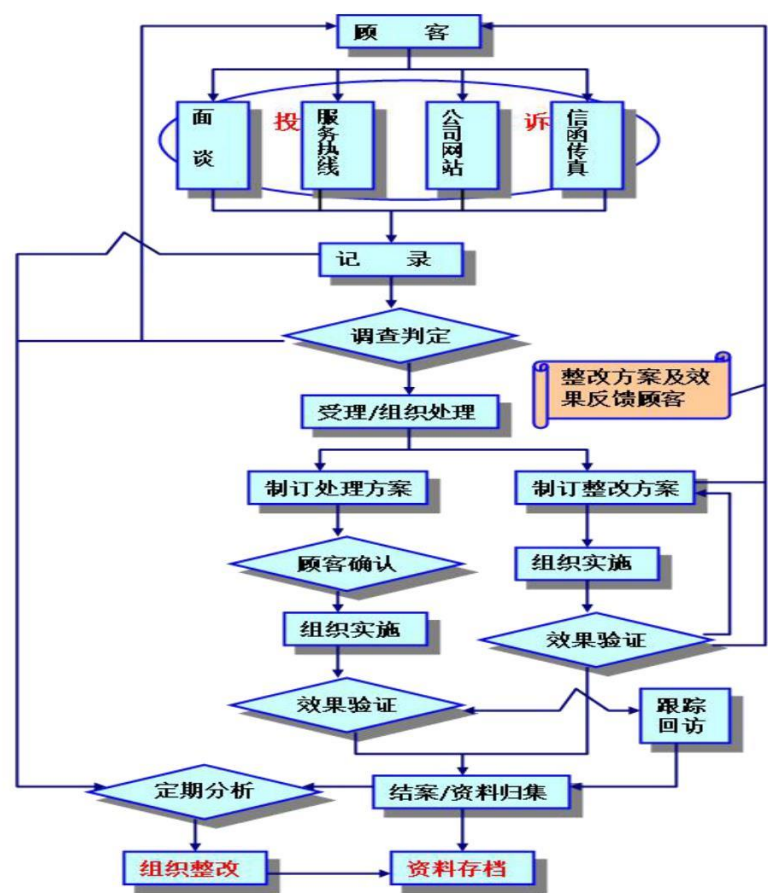
近几年获奖情况

2015-2017 年度产品评比中获奖清单

六、质量风险控制

6.1 质量投诉处理

公司开通了为客户咨询、投诉、建议提供便利渠道，制定了客户投诉管理规定，确保客户投诉信息的快速传递与妥善处理。公司设定了年度“用户满意度”和“投诉回访满意度”的考核指标，定期检讨顾客投诉的种类及件数，通过质量例会等形式，分析顾客投诉，落实责任部门，并不断改善方法，提升顾客满意度。



顾客抱怨、投诉处理流程图

2018 年，公司开展了国内客户满意度调查，结果处于良好状态。

6.2 质量风险监测

公司在防范产品质量安全与风险时,实施全面风险管理,由公司董事会、管理层和所有员工共同参与,并将风险意识转化为全体员工的共同认识和自觉行动,通过风险管理专业人才、系统科学的方法来实现,以确保所有的风险都得到识别,对识别的风险进行衡量并得以有效控制。

6.2.1 建立《年度的风险审查和评估制度》

公司建立了《年度的风险审查和评估制度》,全面、系统分析产品质量各项指标以及风险控制情况,总结偏差特点和趋势,建立风险降低的改进计划,最大限度保证产品质量。

6.2.2 建立《质量预警制度》

公司建立了《质量预警制度》,通过质量预警,提高对产品质量波动的关注度,对于存在质量隐患的问题、事件发出质量警示,稳定产品质量,控制各类质量损失。

6.2.3 产品质量风险市场管理

浙江丰虹通过售前、售中和售后三个阶段为用户提供全程的服务,并适时监测和分析质量风险。

在售前阶段,通过分析用户的现场条件、工作班次、作业强度等情况,提供合适产品选型建议书;

在售中阶段,确保产品合格,出厂前做好各项指标检测;

在售后阶段,通过公司的服务体系,监测各类质量风险。

对于各类营销、服务人员,通过产品知识、服务技能等内容的培训,提高质量风险意识,正确识别日常工作中的质量安全风险点。

第三部分报告结语

一、未来展望

2018 年，公司将继续推进落实质量诚信，本着求真务实的经营理念，通过质量提升，力求以优质的产品和一流的服务回报社会；在促进公司自身发展的同时，积极承担质量诚信和社会责任、关注环境，努力推动地方经济建设。

我们以持续提升产品质量为宗旨，努力研发健康陶瓷，造国瓷精品以回报社会，最大限度地满足用户要求，同时也是维护相关方利益的保证，更是公司质量诚信和履行社会责任的体现。

浙江丰虹新材料股份有限公司

二〇一八年十二月