

2020年度芜湖融汇化工有限公司产品 质量信用报告

为了履行芜湖融汇化工有限公司的产品质量主体责任，建立健全质量诚信自律机制，本着对社会各界充分了解融汇化工有限公司履行社会责任的理念和企业经营情况，主动向社会、消费者公开产品质量状况和质量承诺信息，接受社会监督，按照完整性、客观性、时效性原则，结合企业实际情况，编制2020年度企业质量信用报告。

本报告所涉及的内容客观、真实、准确、有效，自愿接受对企业的有关情况进行公示，接受社会监督。

本报告的时间范围为2020年1月1日至2020年12月31日。

1、公司简介

芜湖融汇化工有限公司是香港融汇集团属下成员之一，是安徽省第一家民营氯碱企业。拥有“省级企业技术中心”，是国家“高新技术企业”。公司注册资本3.5亿元人民币，总资产15亿人民币。现有员工700余人，其中各类专业技术人员230多人，中高级专业技术人才70余人。公司地处安徽省芜湖市长江北路243号，占地面积46.7万m²，毗邻芜湖经济技术开发区。东与国道、省道相连，南与芜湖朱家桥外贸码头相接，西临融汇物流港区，北倚四褐山。依山傍水，环境优美，水陆交通便捷。公司主要产品及规模是：17万t/a离子膜烧碱、10万t/a液氯、6万t/a聚氯乙烯树脂、5万t/a工业盐酸、3万t/a次氯酸钠、1万t/a氯甲醚、5千t/a氯化聚乙烯树脂、4万t/a三氯乙烯和4万t/a四氯乙烷。此外，还有多个氯、氢产品等国内外技术领先、装

置先进的精细化工产品项目正在实施建设中。

公司现有产品中，离子膜烧碱、聚氯乙烯树脂和氯甲醚均为安徽省名牌产品；氯甲醚产品产量位居全国第一，芜湖融汇化工起草的氯甲醚行业标准正在申报中；离子膜烧碱和次氯酸钠产品产能均位居安徽省内第一。公司市场知名度极高的“鸠江牌”液态产品和“山江牌”固态产品等，广泛应用于化工、医药、造纸、轻工、纺织等行业，主要销往华东地区，并辐射全国，部分产品还出口东南亚等国。

公司拥有完备、齐全的公用工程设施和专业、品质的港区物流服务。自备水厂、循环水站、……，110千伏总变电所及各区间变电所等完备齐全；港区内有1万吨固体综合码头和1000吨液体危化品专用码头各一座。

公司十分重视科技创新和新产品的研发工作，成立技术中心和研发中心，2018年芜湖融汇化工荣获安徽省企业技术中心称号，2019年度芜湖市工业百强企业称号（50位），鸠江区2019年工业综合效益企业30强企业。通过自主创新、自主研发，走出了一条产学研相结合的企业创新发展之路。2012年公司与合肥工业大学合作筹建“安徽省氯化聚烯烃新材料工程技术研究中心”，获得了安徽省科学技术厅的批复。公司以“前沿（技术前沿、市场前沿）、三高（高科技含量、高附加值、高市场占有率）”为研发目标，坚持以科技求发展、以污染治理保护环境为先导，注重采用先进工艺和控制技术，加大技术创新投入和产品结构调整力度，积极推行循环经济，实施清洁生产。凭

依专业化、规范化、规模化战略发展和不断创新的精神，公司为客户提供了满意的产品和服务，从而获得了快速发展。以实践科学发展，体现产品结构调整和技术进步为导向的公司改扩建项目正在全面实施建设。“十三五”期间，公司将充分利用现有装置条件和土地资源，通过产品深加工和氯、氢产品链的延伸，进一步调整产品结构，扩大产品品种和规模，提高产品附加值；并充分利用公司的港口资源，加快推进现代物流业的发展，实现公司整体实力的提升。“技术、管理两轮齐转夺优质高效”、“安全、环保双旗共举建和谐工厂”是公司执着追求的管理方针。公司秉持“融资源、汇才智、成就一流”的企业宗旨；弘扬“朴实忠诚、勤思笃学、敬业乐业、自强不息”的企业精神；遵循“持续改进、互利共赢”的经营理念；确立“责任、创新、卓越”的核心价值观；以安全生产、保护环境为己任，着力构建以人为本、精诚合作，正向正气、创新发展，服务社会、互利共赢的企业文化氛围，努力实现社会、公司、股东、员工和谐发展和持续发展。公司先后获得了国家GB/T19001-2000质量管理体系、GB/T24001-2004环境管理体系和GB/T28001-2001职业健康安全管理体系（三标一体）认证，获得了国家安全标准化二级企业的认定，还获得了GB/T19022-2003测量管理体系AA级认证。

现代化的公司办公环境、办公自动化系统应用和ERP系统的应用提升了公司的管理水平。公司在提升经济效益的同时，也取得了良好的社会效益：曾荣获全国石油和化工民营优秀企业，“中国化工企业经济效益500强”和“中国化工分行业100强”，安徽省民营企业100

强, 安徽工业科技创新示范企业、安徽省劳动保障诚信示范单位; 芜湖市工业企业前10强、芜湖市民营企业前10强、芜湖市信贷诚信企业等荣誉称号, 企业信誉AAA。

2016年安徽省名牌产品战略推进会名牌产品资质审核, 融汇化工“工业用三氯乙烯”和“工业氯甲基甲醚”通过市场评价、质量评价、效益评价和发展评价等综合评价后获得“安徽名牌”产品称号。

行稳致远, 2020年芜湖融汇化工相继被列为安徽省第一批新型冠状病毒感染肺炎疫情防控重点保障企业和鸠江区2019年度工业综合效益企业三十强企业。

2、报告正文

管理承诺:

总经理对建立、实施管理体系并持续改进其有效性负责, 每年向员工宣讲满足相关方要求的重要性; 每年向员工进行执行法律、法规要求重要性的宣传; 制定本公司质量、环境、职业健康安全方针; 确保本公司质量、环境、职业健康安全目标的实现; 主持管理评审, 持续改进管理体系; 根据公司发展战略的总体需求, 确保资源的配置与获得; 组织评估员工的能力和业绩, 采取激励机制, 鼓励创新和工作改进; 为每项质量、环境、职业健康安全活动提供充分的资源。

2.1、企业质量理念:

2.1.1、公司的经营理念: 持续改进、互利共赢。

2.1.2、质量方针: 技术、管理两轮齐转夺优质高效

安全、环保双旗共举建和谐工厂

其内涵：

1）、坚持科技创新,采用新技术、新工艺、新材料，不断开发新的产品，满足顾客的需求；

2）、坚持科学管理,采用ISO9000、ISO14000、OHSAS18000 簇标准,发动全员参与,持续改进,不断提高质量管理水平；

3）、坚持技术、管理两个轮子一起转，促使产品质量稳定提高、降低成本、提高效益。

4）、遵守安全和环境保护的法律法规和相关要求，控制工厂的职业健康安全风险和环境因素，不断提高工厂的环境和职业健康安全绩效；

5）、坚持预防为主，牢牢抓住安全环保工作不放松，提高员工的安全和环境保护意识，营造一个人人重安全、处处讲环保的底线思维，从而取得经济效益和社会效益的双丰收，构建和谐的社会主义现代化公司。

2.1.3、质量目标：

2.1.3.1 产品合格指标：

- 1) 32%氢氧化钠一等品率100%；
- 2) 48%氢氧化钠一等品率100%；
- 3) VCM 出厂合格率100%；
- 4) 三氯乙烯一次交验合格率100%；
- 5) 四氯乙烷一次交验合格率100%；

- 6) 氯化聚乙烯树脂一次交验合格率 $\geq 95\%$;
- 7) 氯甲醚一次交验合格率100%;
- 8) 液氯一次交验合格率100%;
- 9) 次氯酸钠一次交验合格率100%;
- 10) 盐酸一次交验合格率100%。
- 11) 四氯乙烯一次交验合格率100%;
- 12) 聚氯乙烯树脂一次交验合格率 $\geq 99\%$;

2.1.3.2、质量检验中心管理目标:

- 1) 不合格品有效处置率 100%;
- 2) 不发生未经评审的不合格放行;
- 3) 隐患治理按时完成率 $\geq 95\%$;
- 4) 有毒有害场所监督检测合格率100%;
- 5) 全年无安全环保事故;
- 6) 危险固废有效处理率100%;
- 7) 工伤率0。

2.2 质量管理

企业管理由总经理全面负责，质量管理与检验中心是公司的一级职能部门，各编制岗位员工都严格按岗位说明书作业，部门管理主要体现在原辅料质量管理制度、液体产品质量管理制度、固体产品质量管理制度、标准溶液管理制度、质量检测取样管理制度、质量检验中心样品留样期限规定、质量检测复核管理制度、检验仪器、设备、工具管理制度、副产品、废料管理制度、计量器具管理 、原辅料检

验规程、产成品检验规程、中间产品质量监控管理制度、产品质量追溯管理制度、产品放行及原辅料接收管理制度、玻璃量器校正规程、产品不合格项整改规定、经济责任制考核表等方面。

2.2.1、质量管理机构

公司最高管理者为总经理，总经理任命计划运营管理中心总监为管理者代表。管理者代表受总经理委托对管理体系所需过程的建立、实施和保持负责。

1) 对外代表公司联系与协商质量、环境、职业健康安全管理体系相关事宜；

2) 确保质量、环境、职业健康安全管理体系所需的过程得到建立、实施和保持；

3) 向总经理报告体系运行状况，提出改正建议；

4) 组织监督各环节管理体系运行状况，对执行不力者有权行使处罚权利。

2.2.2、公司管理：

公司要求各部门在质量、环境、职业健康安全活动过程中应及时了解并掌握相关方的要求和期望，并传达到相关的部门；在产品实现的过程中各部门应确保沟通相关方的要求和期望，并报分管管理中心总监；各部门在受理顾客对产品和服务的投诉及意见时应对内容进行分析，同时反馈到销售中心及相关部门。重要投诉应及时报分管管理中心总监、总经理，一般投诉报公司销售中心；各部门主动做好服务工作，应充分理解顾客当前的，乃至未来的需求，以满足顾客的

要求，并努力超越顾客的期望。具体执行《顾客要求处理控制程序》、《顾客满意度测量控制程序》的规定。

2.2.3、质量管理与检验中心管理：

质量管理与检验中心是公司的质量管理和检验机构。在公司领导下，全面负责公司质量管理和检验工作，负责对各部门履行质量责任的监督检查及考核工作；负责对原辅材料和成品、半成品质量的控制、检测、监督和管理；负责调查处理各种质量事故和质量纠纷；负责上级技术监督部门对公司产品质量的抽查和监督检查工作；配合产品创牌升级。

2.2.4、计量器具管理

- 1) 凡检验所用的仪器、设备以及贵重金属制品等均登记造册，并制定使用规则和建立资料档案。
- 2) 凡检验所用的仪器、设备都应具备以下资料档案：
 - (1) 技术资料，仪器、设备说明书和使用规则；
 - (2) 记录使用日期、故障原因、修理情况、修理人。
- 3) 所有仪器、设备都应挂牌、注明仪器、设备名称、规格、维护保养、管理人姓名。
- 4) 玻璃器皿和仪器、设备的使用。
- 5) 玻璃器皿和仪器、设备的维护、保养。

2.2.5、人员管理：

- 1) 定岗定编，对岗位设置及人员配备做出规定，包括：岗位人员的增减；新增岗位人员的配备；试用转岗人员的管理。

2) 对从事影响产品质量、环境、职业健康安全的所有员工，各部门必须负责对其进行管理体系和岗位技能的培训，特殊岗位持证上岗，确保相关人员的能力要求。

3) 能力确认应根据个人的教育、培训、技能和经验规定判定准则并实施确认。

4) 提供必要的培训，以满足能力需求。

2.3 企业质量诚信

2.3.1、质量诚信管理：质量管理与检验中心主任为本部门质量、安全、消防、环保第一责任人；销售管理中心按期完成销售业绩并及时回笼资金；为顾客提供及时、准确、详尽、周到的服务，展示公司产品形象；向相关领导和部门及时反馈市场信息，提供产品价格调整方案和意见；配合技术部门对公司新产品进行市场推广及新产品市场信息收集工作；负责建立客户档案，分析客户资料，统计相关业务数据；组织相关部门对顾客投诉进行处置，实施优质服务；负责顾客需求的确定，并向顾客传达本公司的管理方针和相关的环境保护方面的要求；负责市场调研与预测，与顾客保持良好沟通，及时评价和掌握顾客满意度和顾客需求，对有关数据进行分析，并及时传递信息；负责对产品销售进行策划并有效实施；负责对产品销售过程服务进行策划并提供服务；负责对交付过程中造成的不合格进行原因分析并及时反馈至质量检验中心，根据处置意见，严格履行质量承诺。

2.3.2 顾客投诉受理：顾客投诉是指顾客在接收我公司销售的产品时，发现质量、数量、交货期和服务等与双方约定的不一致，产

生不满意，并向公司反映，要求改进或赔偿（补偿）的行为。按顾客投诉的严重程度划分：一般顾客投诉；严重顾客投诉。销售管理中心业务员接到顾客反映产品异常时，应立即查明该异常（产品名称、批号、交运日期、质量问题、数量、不良数量）、顾客要求，必要时第一时间到顾客处协商解决，协商未果填写《客户意见单》并加盖顾客单位的公章，书面通知事业部（必要时连同异常样品送事业部）。事业部根据顾客投诉的性质和严重程度，确定是否组织相关部门人员到顾客单位核实情况。公司派往顾客单位了解情况的人员，须本着“实事求是，公正客观”的态度，仔细了解、核实顾客投诉所反映的问题和造成的损失，收集相关证据，为原因分析、损失赔偿提供依据。根据《客户意见单》和事业部销售管理中心及所派相关人员核实后的相关情况确定是否召开顾客投诉分析会；对需召开的顾客投诉事故分析会，由计划运营中心召集销售管理中心、质量管理与检验中心、生产部等相关部门人员（必要时，公司领导）参加；对核实后的顾客投诉信息所反映的问题的形成原因要认真分析、仔细查找，确定责任部门、相关责任人处理建议和客户赔偿建议，同时提出纠正、预防措施，制定改进计划和退货品的再处理建议。经责任部门分管领导审核，总经理批准后相关部门执行。责任部门分管总监（总经理）负责落实纠正、预防措施和改进计划。

2.3.3 顾客投诉处理结果反馈：顾客投诉处理结果反馈，由销售中心业务员根据审批的会议纪要中的客户赔偿意见，及时将信息反馈给顾客，并协助客户办理赔偿事宜。

2.4 企业质量基础

2.4.1、企业产品标准

本企业生产的工业合成盐酸、副产盐酸、48%高纯氢氧化钠、32%高纯氢氧化钠、次氯酸钠、液氯、三氯乙烯、四氯乙烷、氯甲基甲醚、氯乙烯、CPE树脂、四氯乙烯、聚氯乙烯树脂、消毒液等产品，所有产品都是执行国家标准、行业标准，对部分产品无标准的，企业制定了内控企业标准（如四氯乙烷、氯乙烯、消毒液）。

2.4.2 企业计量水平

为确保使用场所的检验仪器、设备、工具适用和有效，为进厂原辅料和出厂产品分析检验提供保证。公司每年与芜湖市计量检定所签订检定合同，负责对要求强检的A类计量仪器和检验仪器进行检定和校准（如电子天平、分光光度计、温湿度计、气相色谱等）。质量管理与检验中心派专人到安徽省质量监督检验研究院培训学习取得了标液标定资格证书，负责对本单位的玻璃计量器具进行校验。

2.4.3 认证认可情况

公司在取得质量管理体系认证的同时，每年对生产的所有产品送到有资质的检验机构检测，顾客购买了产品并拿到第三方检测报告，质量过硬成了公司的回头客。每年10月-12月份国家认证机构来公司检查指导审核，通过外审后公司质量的管理水平与外部形象逐年得到提升。

2.4.4 特种设备安全管理情况

芜湖融汇化工有限公司是一家易燃易爆高位化工企业，公司高

度重视安全管理工作，公司设有安全环保办公室及各部门专兼职的安全管理员。安环办制定了安全管理制度、安全生产责任制、安全管理通则、重大危险源管理制度、安全培训教育制度、班组活动管理制度、安全检查和隐患整改管理制度、安全检维修管理制度、安全作业管理制度、危险化学品安全管理制度、易制毒化学品安全管理制度、生产设施管理制度、变更管理制度、关键装置和重点部位安全管理制度、安全生产费用管理制度、劳动防护用品（具）和保健品发放管理制度、事故管理制度、仓库、罐区安全管理制度、安全生产会议管理制度、风险评估管理制度、剧毒化学品安全管理制度、安全环保管理考核办法、防火防爆管理制度、科研与设计安全管理制度、液氯管理制度、作业场所职业危害因素检测管理制度、应急救援管理制度、易制毒化学品生产和登记入账、出库管理制度、“三废”排放管理制度、“三废”排放标准、异常来水应急处置预案、危险废物管理制度。根据要求每月对各部门进行检查考核，考核结果与分红挂钩。质量不保无市场，安全不保难生存，绝对不允许逾越安全红线，对检查出的不符合项现场开具不符合项整改单，限期整改，整改完成后由专人进行检查，形成了检查有落实，落实有考核，考核有整改，整改有验证的管理体系。对大检查发现的问题，提请各部门要“举一反三”按时间节点完成隐患整改，一周内将整改后图片、责任人、整改措施回复安全环保部；隐患整改未完成、未回复纳入公司安全环保考核。

公司对新进员工进行三级安全教育培训（公司、车间、班组），培训合格才能持证上岗操作，人力资源部每年负责特种设备（如压力

容器) 安全操作证书的培训, 同时采用请进来, 送出去的培训方式邀请专业老师对员工进行培训, 提高员工的实际操作水平。特种作业人员持证上岗率100%。

2.5 产品质量责任

2.5.1 顾客投诉: 顾客在接收我公司销售的产品时, 发现质量、数量、交货期和服务等与双方约定的不一致, 产生不满意, 并向公司反映, 有权要求改进或赔偿(补偿)。

2.5.2 按顾客投诉的严重程度分为一般顾客投诉和严重顾客投诉。

2.5.2.1、销售管理中心业务员接到顾客反映产品异常时, 应立即查明该异常(产品名称、批号、交运日期、质量问题、数量、不良数量)、顾客要求, 必要时第一时间到顾客处协商解决, 协商未果填写《客户意见单》并加盖顾客单位的公章, 书面通知生产部(必要时连同异常样品送生产部)。

2.5.2.2、生产部根据顾客投诉的性质和严重程度, 确定是否组织相关部门人员到顾客单位核实情况。前往顾客单位, 了解情况, 查明原因。

2.5.2.3、公司派往顾客单位了解情况的人员, 须本着“实事求是, 公正客观”的态度, 仔细了解、核实顾客投诉所反映的问题和造成的损失, 收集相关证据, 为原因分析、损失赔偿提供依据。

2.5.3、原因分析及整改措施

2.5.3.1、根据《客户意见单》和事业部及所派相关人员核实后

的相关情况确定是否召开顾客投诉分析会。

2.5.3.2、对需召开的顾客投诉分析会，由计划运营中心召集生产部、质量管理与检验中心等相关部门人员（必要时，公司领导）参加。

2.5.3.3、计划运营中心组织对核实后的顾客投诉信息所反映的问题的形成原因要认真分析、仔细查找，确定责任部门、相关责任人处理建议和客户赔偿建议，同时提出纠正、预防措施，制定改进计划和退货品的再处理建议。经责任部门分管领导审核，总经理批准后相关部门执行。责任部门负责落实纠正、预防措施和改进计划。会议形成的会议纪要由计划运营中心发给相关部门。

2.5.3.4、确定顾客满意或不满意的信息、分类和获取。

2.6 质量风险管理

2.6.1、销售管理中心在接到顾客抱怨投诉后，业务员应认真了解具体内容，并予以记录。业务员能处理的应在一个工作日内答复顾客。业务员不能处理的，经部门经理签署意见后，一般应在三个工作日内答复顾客。

2.6.2、对顾客投诉反映的重大问题，可由生产、质检、技术等相关人员上门服务，现场处理。并写出质量处理报告，报总经理审阅。

2.6.3、生产部对监视的信息进行综合分析，每年最少一次。在管理评审之前进行。分析的结果应形成报告提交管理评审。分析的方法应考虑采用适宜的统计技术。

2.6.4、对在顾客满意监视过程中，质量信息反映出产品或体系

的问题，信息收集部门应及时分析并传递至相关职责部门，以便采取纠正或预防措施。接到客户投诉后，保证在24小时内做出答复，并以最快的速度到达现场。若发生数量短缺，公司采取缺一赔十的赔付方式；若发现销售人员服务不到位，公司将严格按文件对相关人员进行考核；若发现质量问题，相关部门通过现场调查帮助用户解决实际问题，并形成处理意见，直到用户满意为止。

3、报告结束语

诚实守信是中华民族的传统美德，质量诚信建设虽然任重道远，品牌企业却是长期受益。我们将紧跟市场需求，加大自主创新，加强质量管理，打造品质企业，助推诚信社会。今后，公司将不忘初心，更加努力为社会做出更大贡献。

芜湖融汇化工有限公司

2020.12.31