



2022 年“浙江制造”认证

# 质量诚信报告

浙江铭德新材料科技有限公司

二零二二年八月

# 目 录

前言.....	2
一、公司简介.....	3
二、企业质量理念.....	4
三、企业质量管理.....	4
四、质量诚信管理.....	8
五、质量管理基础.....	11
六、产品质量责任.....	13
七、质量风险管理.....	16
八、报告结语 .....	20

# 前 言

本公司出具的质量诚信报告，是依据国家有关质量法律法规、规章及相关行业质量标准、规范等进行编制。报告中关于公司质量诚信和质量管理情况是公司现状的真实反映，本公司对报告内容的客观性负责，对相关论述和结论真实性和科学性负责。

报告范围：

本报告的组织范围为浙江铭德新材料科技有限公司。本报告描述了2021年1月1日至2021年12月31日期间，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、采取的措施和取得的绩效等。

报告发布形式：

本公司每年定期发布一次质量信用报告，本报告以PDF电子文档形式在本公司网站向社会公布，欢迎下载阅读并提出宝贵意见。

# 报告正文

## 一、公司简介

浙江铭德新材料科技有限公司始创于2009年，坐落于湖州市彩凤路1208号，地处长江三角洲及大上海经济圈的地理中心，区位优势明显，交通便利，环境优美。

公司是一家集研发、生产、销售高档耐火材料为一体的科技型企业，生产设备精良、工艺技术先进、自动化程度高、生产效率优、产品质量好。主要产品有电炉喷补料、电炉炉底捣打料、镁质涂料、中间包干式振动料等。

主要产品销往宝钢、韶钢、天津钢管厂等国内几十家不锈钢企业，公司产品深受广大客户好评。目前公司已具有年产2万吨不定形耐材生产规模，总资产达10545.90万元，年销售额9217.08万元，现有员工58人。

近年来公司获得高新技术企业、省科学技术型企业、省专利示范企业、市级企业技术中心、市科技进步奖、开发区政府质量奖等荣誉称号。

## 二、企业质量理念

公司自创立至今，便致力于产品质量的管控。始终秉持产品质量是企业生存和发展的基石，是占领市场和赢得顾客的先决条件，质量源自于心，企业依存于顾客的质量理念，不断的完善和提升公司的质量管理水平。公司自从通过质量管理体系认证，始终坚持“追求精益求精

质，不断满足顾客需求”的质量方针，严格按相关法律法规要求、质量管理体系标准要求、质量手册要求、程序文件要求等执行，使企业的质量管理体系得到有效运行，使产品质量得到有力的保障和不断的提升，从而使企业各项质量目标基本得以达成。为从根本上加强和提升质量管理，提高公司经营质量，公司更以卓越绩效模式的导入为契机，推行全面质量管理，运用项目管理，通过内部审核、自我评价、第二方审核、第三方审核或评价、质量月等活动，不断寻找改进的机会改进质量管理，逐步实现卓越绩效。公司自建立以来，从未出现过重大产品质量投诉。

企业愿景：打造国内一流、国际知名的耐火材料供应商。

企业使命：立足于耐火材料产业，为客户提供安全保障和创造价值。

企业价值观：爱厂、爱岗、诚信、友善。

企业精神：团结拼搏、艰苦创业、开拓创新、与时俱进。

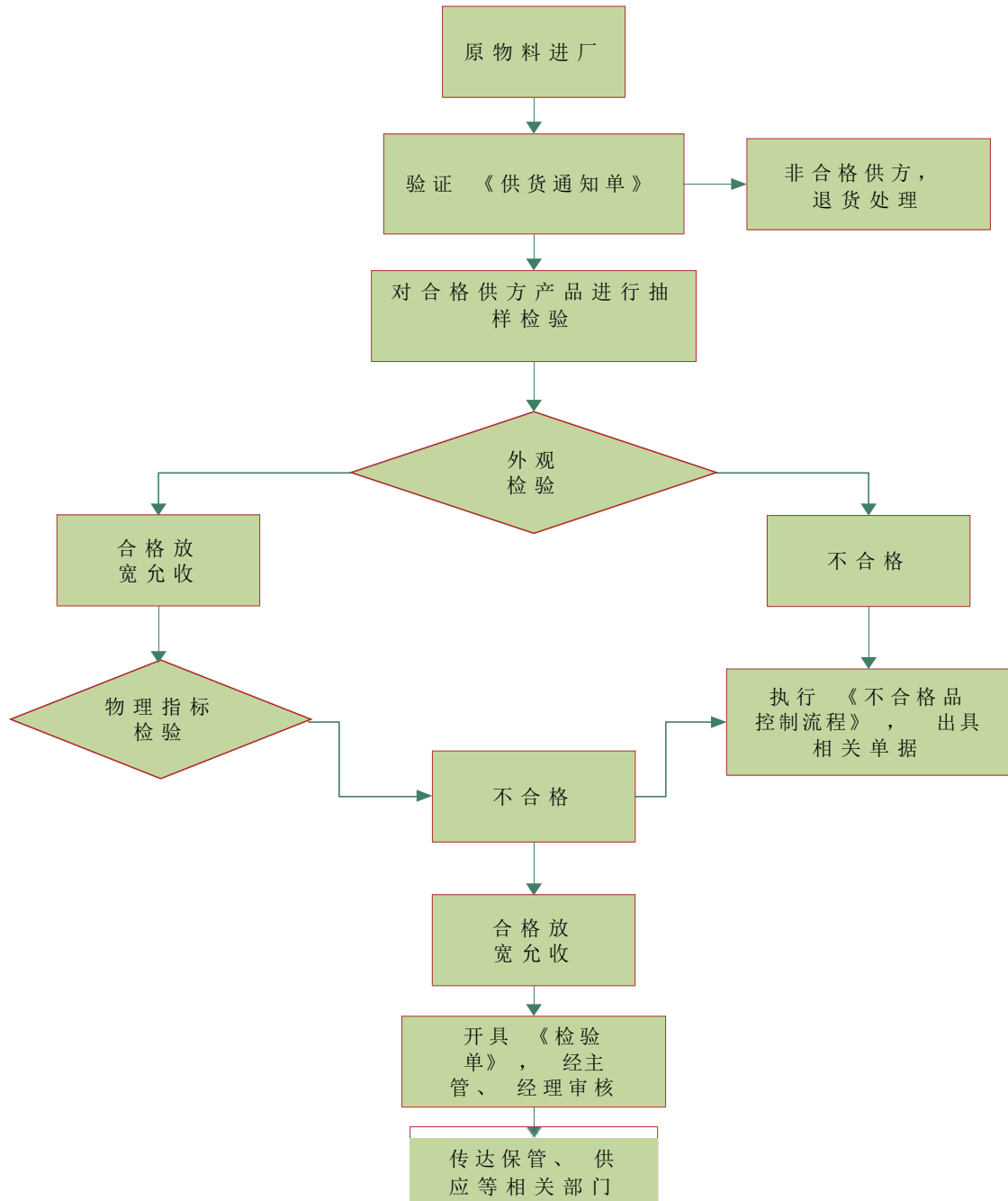
### **三、企业质量管理**

#### **3.1 质量管理机构**

产品是过程的输出或结果。产品的质量是由过程质量决定的，过程的质量是由系统的质量决定的。为确保系统、过程、产品的质量，公司依据质量管理体系标准要求，运用管理的系统方法、过程方法，识别了所需的过程及其接口关系，建立了公司的质量管理架构。

依据产品质量管理过程所识别的要求，公司运用全过程管理的方法对品质管控过程进行了设计。

### 品质管控流程



### 3.2 质量管理体系

### 3.2.1 质量管理体系方针与目标

公司对于品质管控过程，一方面通过运用新的管理方法、统计技术，引进先进的检测设备、检测方法，加强对生产过程和产品的监测。另一方面，对出现的质量问题，积极运用 QC 七大手法加强连续性管控，通过 PDCA 循环持续改进，使产品品质得到提升。

针对涉及部门较多、问题影响较大的产品品质客诉，由技术中心组织相关部门进行专题讨论和研究，保证处理时效；公司销售部每月会对重点顾客的品质投诉进行回访，及时了解顾客对处理结果的满意程度，掌握顾客信息并及时反馈至技术中心。

### 3.2.2 质量教育

职工的技能与素质，直接影响公司各项工作的工作质量和产品质量。在规划企业发展时，公司高层领导重点要求对人力资源进行规划，单独划分培训费用，并制定了相应的管理制度，策划和实施多种学习课程，包括委外培训和内部培训，创造了一个良好的学习环境。同时对公司在各发展阶段遇到的问题和应对措施进行分析、总结，汲取有益的经验教训，在车间现场醒目处对各种卫生标准操作进行实物和图示化的展示，以最直接的视觉效应，教育员工规范操作。

### 3.2.3 质量法规及责任制度

公司通过收集法律法规及其它标准、要求，制定内部相关标准，使产品达到国家法律法规和国家、行业标准的要求（部分产品指标高于行业标准要求），从产品技术上践行社会责任。同时，公司制定了《质量奖罚管理标准》、《质量考核管理办法》等，对产品质量问题进

行责罚，遵循对质量事故不放过原则。

#### 公司所遵守的相关法律

类别	内容
员工权益 社会责任	《劳动法》、《工会法》、《消费者权益保护法》、《环境保护法》、《安全生产法》、《职业病防治法》标准等。

铭德新材始终践行企业社会责任，为提升产品的质量安全性能，采取了一系列积极有效的措施，建立了一套切合企业发展，促进企业自身与客户共赢的质量安全管控体系。从“采购——研发——生产——最终产品——承包服务”，每个环节都设置了缜密的控制体系，进行严格的管控。

在质量安全服务方面，技术中心和销售部在与客户及外界的交流沟通过程中，积极跟踪研究国内外质量安全方面的法规和标准。

公司通过了 ISO9001 质量管理体系认证，产品出厂检验项目与法定标准及有关规定的项目保持一致，并基于顾客使用要求建立了更加严格的内部控制标准。出厂检验的原始数据记录和检验报告，包括产品名称、规格、数量、生产日期、批号、原料号、检验结论等记录内容。定期对出厂产品与法定专业检验机构进行实验室比对，均符合规定标准要求。产品质量长期稳定，未发生产品质量责任方面的退货、索赔或者其他事故。



### 3.3 质量安全风险管理

公司高层领导重视风险管理工作，要求责任部门每年修订更新内控制度，组织内控检查。每年对各类内外部风险进行识别、评估，制定控制方案及具体措施，确保各类风险得到有效控制。

对战略规划、发展方向、发展目标、重要经营方针、重大生产经营策略、重大资产处置、重要人事任免、重要项目安排、大额资金使用等事项，全面建立并推行集体决策制度，有效防范决策过程及经营管理活动中的各类重大风险；

加强日常监控，定期组织自查，及时整改检查发现的问题，将流程执行情况列入绩效考核指标体系；

高层领导重视各类异常事件管理，针对经营管理中发生的各类问题及案件，及时进行案例分析，查找制度层面的漏洞和执行方面存在的不足，及时进行完善和改进；

## 四、质量诚信管理

### 4.1 质量承诺

#### 4.1.1 诚信守法

高层领导遵循“依法经营、诚信经营”的管理理念，严格遵循《公司法》、《经济法》、《合同法》、《产品质量法》、《安全生产法》、《环保法》、《劳动法》以及服装行业的相关法律法规，并建立实施了质量、环境、职业健康安全管理体系，并都通过了认证。实施了员工法律知识培训，配合政府部门开展普法教育活动，鼓励表彰员工的“正能量”，使诚信守法的作风深入公司全体员工的意识和行为。公

司合同主动违约率为零，从不拖欠银行贷款，逾期应收账款降至合理范围，公司高层、中层领导都没有违法乱纪纪录，在顾客、供方、员工、社会中树立了良好的信用道德形象。

#### 4.1.2 满足客户需求

公司每年对了解顾客需求和期望的方法进行定期评价，并不断改进了解顾客需求和期望的方法，形成一整套客户需求调查系统，及时将收集的顾客信息运用于公司经营管理过程的改进。另外，公司也积极通过机制化建设，不断规范和改进顾客信息的收集获取和应用方法，具体如下：

1) 每月由销售经理整理汇总并分析顾客信息。并对影响经营目标实施的顾客关系建立方法提出改进要求。

2) 每周召开销售工作会议，分析近期工作情况及市场动向，对存在的问题，提出改进要求并组织实施。

### 4.2 运作管理

#### 4.2.1 产品设计诚信管理

公司产品设计与研发严格依照《产品设计开发控制程序》，从研发立项、过程各类活动记录、研发过程总结、管理考评控制研发相关的整个过程。尊重他人知识和参与践行保护知识产权是我司设计开发工作的重要内容之一。

#### 4.2.2 原材料采购诚信管理

企业根据对产品质量构成的风险程度，将物料分类管理。对物料供应商，除了必须符合法定的资质外，还要定期进行现场查验。并对

特种物料进行风险分析，视供应商提供物料的质量情况决定是否需进行现场审查。并对物料供应商应当建立质量档案。对采购的原材料批批进行检验，凡未达到规定标准的原材料一律不得入库使用。

#### 4.2.3 生产过程诚信管理

检验员每班进行专业检验；对现场出现的问题及时分析出现的原因，提出整改措施并纠正提高，保证生产出的产品符合质量标准。在直接对产品质量进行监督的同时，加强了对生产环境的监督；对影响产品安全的因素及时要求现场操作人员改正，保证生产的现场环境安全；为生产出安全的产品奠定良好的基础。

为确保品质管控工作质量，铭德新材对每一个质量要点安排人员检测，并对各类检测人员进行培训，了解公司检测过程的技术、管理要求，经考试、授权后即可独立开展检测工作。对于在岗检测人员，公司每年度根据各岗位对专业技能的需求，积极开展内外部培训、岗位轮换学习等多种方式，不断提升检测人员的专业知识、技术能力，满足当前及公司未来的战略规划。

#### 4.3 营销管理

公司根据战略要求，对市场进行细分，以提高资源和运作的有效性针对性。公司将顾客分为不同类型。针对不同类型顾客确定顾客的需求与期望，针对其需求与期望来确定适当的方法，建立相应的体系与团队，建立各种渠道和方法，针对性的进行顾客需求与期望的了解。

公司通过展览会、行业会议、行业标委会、公共媒体、互联网、外部机构等渠道，以问卷调查、面对面或电话访谈、观察查询、外部

委托等方法，了解客户的需求和期望。

公司各部门定期搜集顾客信息，解析后确定的顾客需求信息按照不同细分市场进行分类梳理总结，形成不同顾客群的需求与期望数据库，并从中归纳出针对不同细分市场顾客群总体需求特点的汇总资料，供产品规划、产品开发设计、过程控制等决策时参考。

公司树立“以客户需求为导向”的服务理念，要求业务人员对于任何一位客户，不论他下单与否，都要做到热情、周到，都要尽量满足他们所有合理需求。制订了《顾客满意度调查控制程序》、《合同评审程序》等相关流程，从各方面增加业务人员的技能和素质，提升了顾客成交率。

公司建立顾客走访制度，及时了解顾客需求和满意情况，以提升顾客满意度。

## **五、质量管理基础**

### **5.1 标准管理**

公司将企业标准化贯穿于生产全过程，从原辅材料、包装材料的采购、半成品、成品检验等各个环节，均制定了相关标准。从而使产品从原辅材料进厂到成品出厂的整个生产过程都处于标准化规范管理之中，对稳定产品质量、提高企业管理水平奠定了良好的基础。

### **5.2 计量管理**

公司严格执行《中华人民共和国计量法》等文件法规，从原材料采购、过程管理、生产设备、检验设备、工序检验、成品检验等环节建立了一整套管理文件和控制方法。设有专兼职计量人员负责公司的

在用计量设备管理、配备和定期校检工作，注重对计量管理人员的专业培训，为公司的计量管理的规范化提供了有力的保障。

为确保产品质量，在产品生产工艺中严格过程控制，对生产工艺过程中的原辅材料等加强计量管理，确保计量设备的正常运行和计量的准确性。

对计量器具从采购、入库出库严格按照审批计划和管理程序执行，仓库有专人保管计量器具，建立台帐和登记手续，计量器具的领用出库必须通过检定，有检定合格证方可投入使用；对在用的计量器具严格按周期检定，强化现场检查 and 监管，掌握其使用情况，发现问题及时处理；对存在问题部门提出整改意见，采取积极有效措施进行整改，为生产优质产品奠定了坚实的的计量基础。

在设计和开发阶段，就对关键特性实施测量系统分析，确保了测量结果的有效性。每种新的测量系统，都是在系统分析并满足要求后，方可投入使用。

### 5.3 认证管理

目前公司已通过 ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、ISO45001 职业健康安全管理体系认证、GB/29490 知识产权管理体系认证、并开展“浙江制造”品牌认证流程，公司严格按国际标准运行改进体系，使企业产品的质量得到有力的保障，自建厂以来，公司从未出现过重大质量投诉。

### 5.4 检验检测管理

为确保检测设备满足规定要求，保证检测工作的正常有效开展，

铭德新材除建立了完善的检测设备管控制度外，定岗定人对各检测设备实施维护保养、合理安排检定/校准时间，有效保证实验室及现场生产所用检测设备的准确、可靠性，确保检测结果准确有效。

检验员每班进行专业检验；对现场出现的问题及时分析出现的原因，提出整改措施并纠正提高，保证生产出的产品符合质量标准。在直接对产品质量进行监督的同时，加强了对生产环境的监督；对影响产品安全的因素及时要求现场操作人员改正，保证生产的现场环境安全；为生产出安全的产品奠定良好的基础。

为确保品质管控工作质量，铭德新材对每一个质量要点安排人员检测，并对各类检测人员进行培训，了解公司检测过程的技术、管理要求，经考试、授权后即可独立开展检测工作。对于在岗检测人员，公司每年度根据各岗位对专业技能的需求，积极开展内外部培训、岗位轮换学习等多种方式，不断提升检测人员的专业知识、技术能力，满足当前及公司未来的战略规划。

## **六、产品质量责任**

### **6.1 产品质量水平**

公司专业从事不定形耐火材料的研发、生产和销售。公司是目前国内耐火材料行业产销量排名前列的本土企业之一。产品质量稳定可靠，与国内大型钢铁厂长期合作。

### **6.2 产品售后责任**

建立对顾客需求的快速响应机制，由销售部业务员负责客户投诉的处理，及时受理用户投诉。在全国各个客户驻点的售后服务人员负

责及时处理各类客诉情况。在市场销售方面，为了更贴近市场，公司通过有关渠道，快速收集和研究第一手市场资讯，及时对顾客的各类咨询、投诉事项做出回应，不断提升顾客满意度。

### 6.3 企业社会责任

公司坚持对社会负责，主动承担企业的社会责任，并在企业发展中，以社会责任感的行为来增强公司的竞争力，积极支持公益事业和社区建设，高层领导率先垂范，员工踊跃参与，积极回报社会。

#### 6.3.1 公共责任

开展清洁生产，健全环保制度，开展节能减排活动，使环境污染控制指标达到国家标准。铭德新材对清洁生产提出的节能减排方案全部落实，落实率 100%，实现了节能、降耗、减污、增效的目的。设立了“节能降耗减排工作先进个人”奖项，以表彰为低碳生产做出贡献的员工，加强员工环保意识，创建良好绿色生产环境。公司开展技术攻关，实施循环经济，实现减耗增效。公司“隧道窑排放尾气余热回收利用”项目，将隧道窑排放的尾气进行余热回收利用，以替代原先的煤气发生炉，降低了天然气的用量。经过改造后的隧道窑能耗大幅度降低，效益明显，余热利用率高达 85.51%，公司节能环保型天然气高温隧道窑，投产新窑的能耗同比降低 20%。

参与国际竞争，为低碳生产作贡献。铭德新材在产品质量、环境保护、绿色采购、绿色运输、绿色生产、循环经济等方面都得到了宝钢的认可。

建立环境管理体系，实现日常控制。公司学习 ISO14001 环境管

理体系标准，并将环境因素识别、过程控制的方法应用在安全生产、职业健康等领域，在日常控制中做到对环境保护、节能降耗、安全生产、职业健康等方面的控制，日常控制措施见表。

### 公共责任方面的控制和改进措施

关键过程	控制对象	主要控制/改进措施
产品安全	使用过程中垮塌造成 安全事故	① 加强原材料采购控制； ② 提高产品设计要求，定期检测；
	废气	通过布袋除尘器处理
	厂界噪声	远离民居，避免影响
	固体废弃物	① 垃圾由清运公司统一收集集中处理
节能降耗	综合能耗	① 月统计并与基数数进行比较 ② 设备节能改造 ③ 月分析能耗，督促各部门改善
安全生产	杜绝安全事故， 预防职业病发生	每年与各车间签订安全生产管理目标责任书，有效控制工伤事故的发生。加强公司关于职业病防范措施、防范效果和职业病检查等公司制度的对外宣传。

#### 6.3.2 道德行为

高层领导高度重视道德规范，公司始终坚持以诚为本、以信为上的宗旨，把诚信经营作为公司的行为准则和重要法宝，公司通过制度



约束促使公司树立新风正气，弘扬各级管理人员以身作则、清正廉洁的工作作风，纠正各种不当管理行为和不正之风，建立健康、和谐的组织人事关系，提高全体管理人员的综合素质。

1、结合党建工作，提高关键员工思想道德素质。铭德新材党建工作已经融入到了整个企业的发展之中。公司发挥基层党组织和党员作用，开展了党员先锋岗、党员责任区、一个党员一面旗等活动，在党员带头作用的引领下，出现了党员努力争先，群众积极参与的局面。

2、以“道德讲堂”为阵地，充分发挥道德文明教育作用。公司并购置了课桌椅、电视机等；购买了多种与生活、技术有关的书刊，增设了投影仪等电教设备，积极组织员工参与教育；教育内容不仅包括企业文化，道德宣讲，还包括技术培训等，使科学技术普及和文明传播成为一种特色、成为一种文化并将它加以推广。

### 6.3.3 公益支持

长期以来，公司以奉献爱心回报社会，诠释企业的价值观念和人文精神。公司积极参与行业发展、环境保护、抗疫救灾、送温暖等多项社会公益事业。

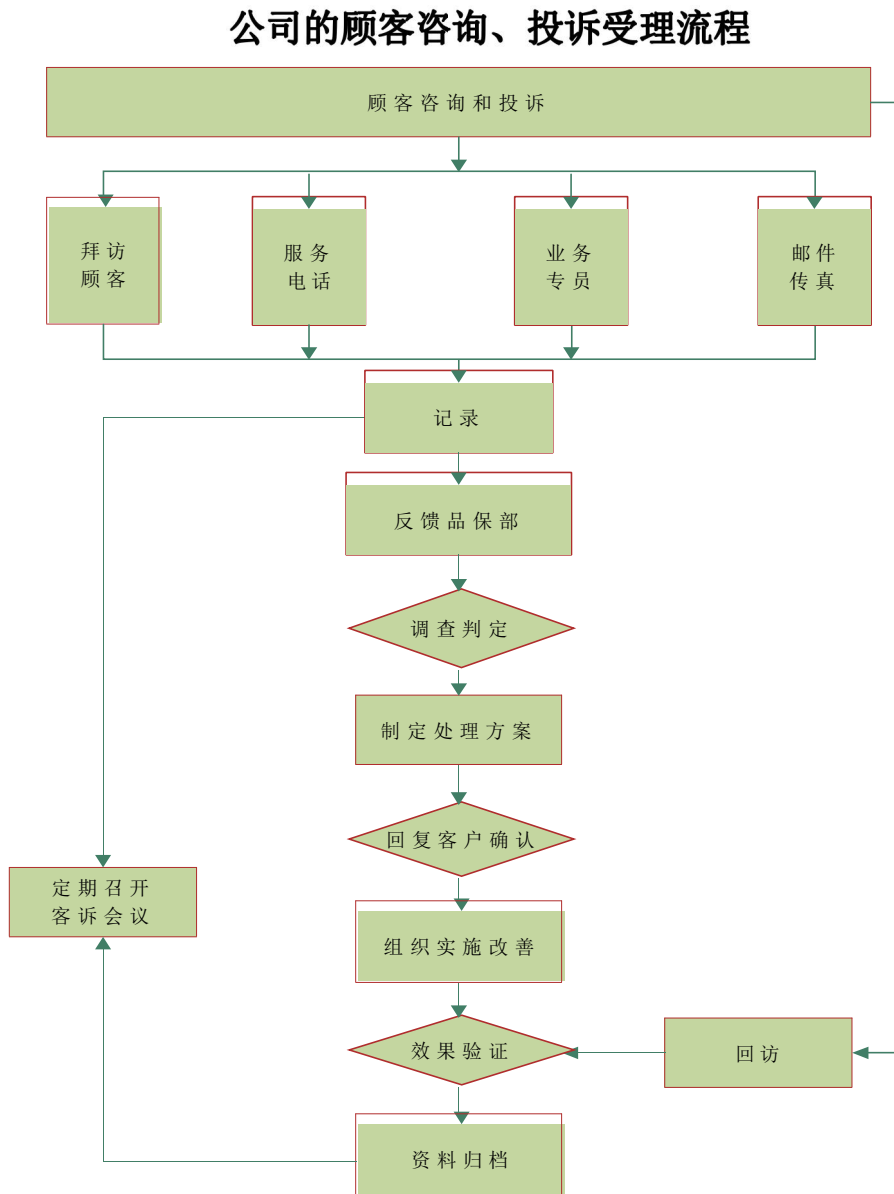
## 七、质量风险管理

### 7.1 质量投诉

#### 1、顾客咨询、投诉受理流程

公司规定由销售人员接收和反馈顾客投诉信息，销售人员将投诉信息反馈至技术中心，由技术中心确认投诉信息，给出处理意见并将信息送达责任部门要求进行必要的整改，整改后的措施传达至顾客。

及时、高质量的处理各种顾客投诉，具体处理程序如下图：



## 2、加强顾客投诉基础管理，缩短处理周期

公司明确界定了信息反馈、顾客投诉的操作规范，责任明确落实到人，每个流程规定了确定的时间，以确保处理的快捷。

### 3、注重信息档案管理、信息分析、改进提升

公司设立专职人员负责加强信息的分类汇总，定期组织信息分析会议，对投诉信息进行整合和分析，制定针对性的改进方案，要求相关部门必须富有成效的改进，并加强对整改的监督与评价力度。

#### ①对投诉反馈信息进行收集和整理

公司责业务员对信息的书面记录、信息反馈、投诉处理结果等工作进行监督。收到投诉信息后，针对顾客反映的问题进行处理或者回复，严格根据流程转发到相关部门快速处理。

#### ② 信息归类和投诉处理数据库的建立

公司由销售部对顾客信息进行收集、分类，提高处理的标准化程度，提高工作质量，减少投诉处理时间和工作量，同时也避免再出现同样的错误。

## 7.2 质量风险监测

1、拥有检测能力较完整的实验室，采购了较先进的检测设备，每年定期送样到国家级检测中心进行数据测试，与本公司的测试数据进行对比，有异常及时更新检测设备，确保有关检测数据的科学性和准确性，为质量改善提供保证。

2、管控各质量控制点，对各生产过程中的关键工序进行监控，对质量关键点的人员、设备、物料、环境、测试等进行有效的策划，使产品质量的关键控制点在可控范围。

## 7.3 应急管理

1、 制定覆盖各种紧急情况的应急措施，并开展应急演练，培养员

工的危机处理意识和能力，实现对意外情况的快速处置。如每年安全生产月、公司均组织消防安全演习、生产安全演习等。

2、公司建有较为完善的应急救援组织，配备有足够的应急器材和防护用具，定专人负责维护保养，确保需要时能及时提供使用。制定有包括消防队、医院等单位以及公司各相关部门、管理人员、关键技术人员通讯联络表，以便应急联系。

## 报告结语

质量诚信建设是全社会的共同责任，需要大家的共同努力。铭德人将继续努力奋斗，诚信经营，承担起企业质量环境安全第一责任人的责任，为行业健康有序和又好又快发展做出我们应有的贡献！