

# 企业质量信用报告

(硫磷科技公司部分)

山东鲁北化工股份有限公司

2017年04月20日

# 前 言

**内容客观性声明** 本报告中相关数据、信息全部真实、可信，本公司对报告内容的客观性负责并主动接受社会监督。

**报告组织范围** 山东鲁北化工股份有限公司硫磷科技公司部分

**报告时间范围** 2016年4月1日至2017年4月1日

**报告发布周期** 年度质量报告

**报告数据说明** 本报告采用数据来自于山东鲁北化工股份有限公司，自第二章《企业质量管理》开始所有内容均来自硫磷科技公司。

**报告获取方式** 本报告以电子文档形式在本公司网站([www.lubeichem.com](http://www.lubeichem.com))发布，欢迎下载 阅读并提出宝贵意见。

## 高层致辞

山东鲁北化工股份有限公司是由山东鲁北企业集团总公司独家发起，采用募集方式于 1996 年设立的股份有限公司，同年 7 月在上海证券交易所挂牌交易(股票代码 600727)。



经过二十年的艰苦创业，目前已发展成为拥有 14.5 亿元资产，30 万吨磷铵、40 万吨硫酸、60 万吨水泥、100 万吨复肥、100 万吨原盐、2000 吨溴素的上市公司。山东鲁北化工股份有限公司下属硫磷科技公司，始终肩负着为区域经济和繁荣贡献力量的企业使命，以市场为导向，以顾客需求为目的；坚持质量第一，强化质量管理；产品实物质量持续满足顾客的要求为质量方针，坚决落实企业质量主体责任，严格遵守国家相关质量法律法规，始终以国家标准来严格要求自己，健全产品质量、服务追溯体系，切实履行企业质量主体责任，依法承担质量损失赔偿。

为确保质量诚信体系的有效运行，从制度上加以规范，从考核手段上加以落实约束，从质量文化上加以引导，从努力改进和积极实施名牌战略上加以提升，大力营造和创建质量诚信工作氛围和体系，不断提升非国家质量标准的使用性能，切实服务客户。

多年来，公司坚定不移地发展生态、低碳、循环经济产业集群，创建的中国鲁北生态模式已成为我国循环经济发展的典范，是联合国环境规划署亚太组织在中国的生态工业典型，被国家发改委、环保总局、科技部等授予国家首批环境友好企业、国家首批循环经济试点单位、全国第一生态工业示范园区、国家级海洋科技产业基地。

总经理：姜花桐

## 企业简介

山东鲁北化工股份有限公司在多年的发展过程中，遵循生态规律，应用循环经济理念和系统工程的思想，通过实施技术集成创新，创建了磷铵副产磷石膏制硫酸联产水泥和海水资源深度梯级利用两条循环经济产业链，初步形成了鲁北循环经济模式的雏形。



公司位于山东省最北部，坐落于渤海西南岸，地处黄河三角洲高效生态经济区、环渤海经济区和山东半岛蓝色经济区叠加带，在京津冀鲁都市圈的结合部，北邻天津滨海新区、沧州渤海新区，东接滨州北海新区，具有承接各级政策支持得天独厚的区位优势。山东鲁北化工股份有限公司与国家重点工程——黄骅港隔河相望（600米），毗邻滨州万吨大港，距正在建设的黄大（黄骅至潍坊大家洼）铁路8公里，外接长深高速、津汕高速，沿海高速横穿厂区，内有鲁北运河连通黄骅港，省道大济路贯穿南北，向北可通达京津冀，向西可连接广阔中西部，向南可融入济南、潍坊、东营等城市群，向东出海与沿海各地及东北亚各国邻近。便捷的交通优势，使得公司在原材料和成品的运距及运输成本方面有独特优势，从而提升了企业产品的市场竞争力，增加企业经济效益。

# 一、企业质量理念

**企业质量理念：**我靠质量来生存，质量靠我来保障为根本，质量是企业的生命。

**企业质量管理理念：**市场第一，顾客至上；诚实守信，共创共赢。

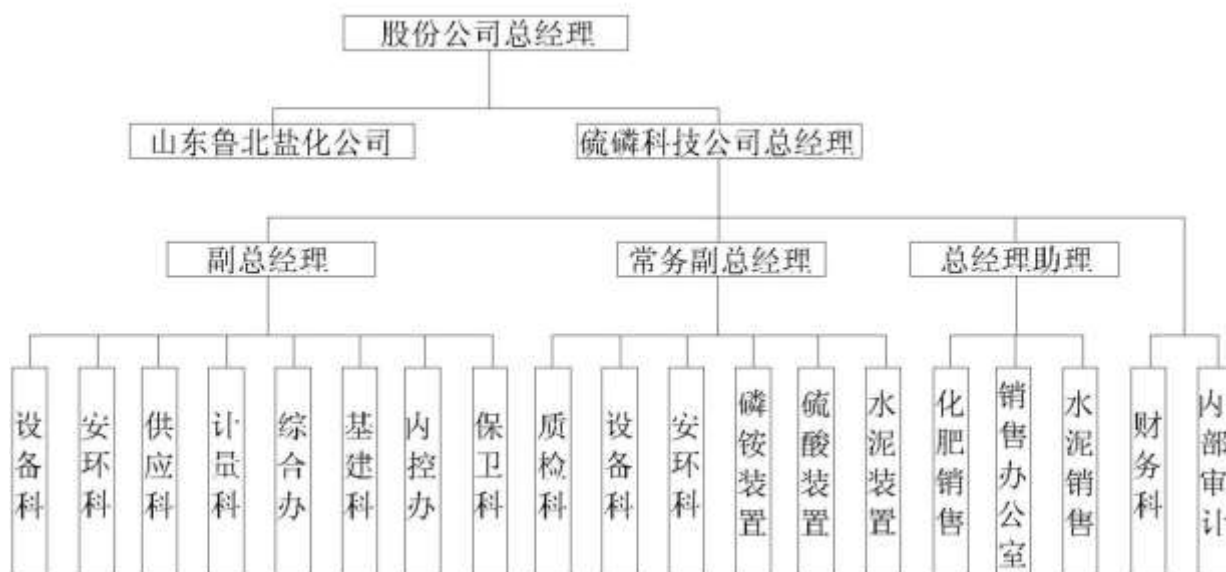
**企业的愿景：**高举“循环经济”大旗，着力培植优化创新磷铵、硫酸、水泥联产产业，全力打造区域关系协调、产业基础雄厚、经济实力强大、生态环境良好的现代新型上市公司。

# 二、企业质量管理

## 1. 质量管理机构

公司的质量管理机构是由公司总经理负责的质量决策、领导和推进机构。公司具有健全的质量控制体系，明确了质量职责和权限及相关的激励措施，确保质量战略的实施。

### 1.1 质量管理机构图



### 1.2 质量管理质量职责和权限

总经理对公司组织机构及相互关系、各部门主要职能和权限进行规定，并予以发布。

#### 1.2.1 硫磷科技总经理职责和权限

1.2.1.1 制定本公司经营方针、质量方针和质量目标；

1.2.1.2 组织实施公司年度经营计划和投资案；

1.2.1.3 批准公司内科机构的设置，批准、发布企业质量管理文件并组织实施；

1.2.1.4 任命公司管理人员，明确其职责和权限；

1.2.1.5 组织贯彻执行国家法律法规和行料政策，组织制定各项管理制度；

1.2.1.6 提供符合要求的资源。

### **1.2.2 常务副总经理职责和权限**

1.2.2.1 负责全公司的产品质量管理工作，确保产品质量满足标准要求；

1.2.2.2 协同经营解决顾客提出的质量异议；

1.2.2.3 负责组织产品检验和监督，确保产品质量符合要求；

1.2.2.4 参与原料采购的供方评价工作，指导质检科做好原料及产品的质量监督检查工作；

1.2.2.5 总经理规定的其他质量职能。

1.2.2.6 全面负责本公司的生产、仓库和设备管理工作，确保产品质量；

1.2.2.7 对生产设备实施、检测设备和技术标准等影响产品合格率的资源配置进行审核确认；

1.2.2.8 组织设备技术改造、设备更新的可行性研究；

1.2.2.9 负责主要设备检修计划和指导与审批，负责设备技术文件的审批；

1.2.2.10 负责企业安全文明生产工作。

### **1.2.3 副总经理职责和权限**

1.2.3.1 组织员工和检验人员的管理和技术培训考核；

1.2.3.2 负责组织原材料供应、设备和备品备件等物资的采购；

1.2.3.3 编制经营计划，搞好经营管理工作，负责供方的评价工作；

1.2.3.4 负责对不合格进厂物资的处置工作；

1.2.3.5 指导供销科做好各项工作。

### **1.2.4 总经理助理职责**

1.2.4.1 负责原料采购工作；

1.2.4.2 负责水泥、磷酸一铵、磷酸二铵、复混（合）肥料产品销售工作；

1.2.4.3 负责采购、销售文件的编制工作；

1.2.4.4 负责对供方评定及建立合格供方名录工作，定期回访客户满意度测量及协调工作；

### **1.2.5 质检科职责和权限**

1.2.5.1 负责质量检验文件的制定，负责企业质量检验工作，贯彻执行国家相关的质量法规、法令；

1.2.5.2 负责进厂原料、成品的检验工作，对原料、产品检验和实验状态的标识、可追溯性的监督工作；

1.2.5.3 负责产品质量的考核和统计分析，协助供销科做好产品质量异议、用户提出的投诉等售后服务工作和生产全过程中有关质量问题的纠正预防措施的控制管理；

1.2.5.4 负责不合格品的控制，不合格品的处置监督管理工作；

1.2.5.5 负责产品标识和可追溯性工作的管理；

1.2.5.6 完成总经理交办的其他工作，做好文件资料、各项记录的保管和定期归档工作。

### **1.2.6 相关科室职责和权限**

1.2.6.1 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；

1.2.6.2 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；

1.2.6.3 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；

1.2.6.4 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。

### **1.2.7 生产员工职责和权限**

1.2.7.1 贯彻执行国家有关质量法律、法规、规章和本公司有关规定；

1.2.7.2 组织好均衡生产和文明生产，按时完成生产任务；

1.2.7.3 认真执行工艺操作规程，确保产品质量；

1.2.7.4 认真执行安全操作规程，搞好安全生产；

1.2.7.5 对不能按时完成生产任务和出现重大质量事故负责；

1.2.7.6 完成公司领导交办的其它工作。

## **1.3 激励措施**

为了充分调动广大员工主动的参与管理、参与改进的积极性，公司制定并实施了《合理化建设改善制度》、《质量奖惩制度》完善员工主动参与的激励机制，对合理化建议每年评议一次，对卓有成效的创意和改善方案给予表彰和奖励。通过几年来的实施，员工的主动参与热情得以提高。

### 公司近两年合理化建议开展情况

| 指标          | 2015 年 | 2016 年 |
|-------------|--------|--------|
| 合理化建议数量（条）  | 436    | 457    |
| 合理化建议采纳数（条） | 288    | 302    |
| 奖励金额（万元）    | 14.5   | 15.2   |

## 2. 质量管理体系

### 2.1 质量方针和质量目标

质量方针：以市场为导向，以顾客需求为目的；

坚持质量第一，强化质量管理；

产品实物质量持续满足顾客的要求。

质量目标：

- 顾客意见处置率 100%，顾客满意率 95%，三年内每年提高 1%；
- 水泥产品出厂合格率 100%，磷酸二铵、复（混）合肥料、掺混肥料质量检验一次性合格率达到 95%以上；

### 2.2 质量教育

公司为了提高员工质量意识，定期对员工进行质量培训，学习相关法律法规。制定《全面质量教育管理制度》，不断强化和完善培训管理机制。

### 质量法规及制度宣贯



### 2.3 质量法规

#### 质量执行标准与其它要求清单



| 序号 | 文件名称         | 编号            |
|----|--------------|---------------|
| 1  | 中华人民共和国产品质量法 |               |
| 2  | 磷酸一铵、磷酸二铵    | GB 10205-2009 |
| 3  | 复混肥料（复合肥料）   | GB 15063-2009 |
| 4  | 掺混肥料（BB肥）    | GB 21633-2008 |
| 5  | 工业硫酸         | GB/T 534-2014 |
| 6  | 通用硅酸盐水泥      | GB 175-2007   |

公司始终坚持依法经营、诚信经营的原则。严格遵守国家《产品质量法》、《中华人民共和国工业产品生产许可管理条例》、《中华人民共和国工业产品生产许可管理条例实施办法》等相关法律法规，保证产品质量安全符合国家有关产品标准。

## 2.4 质量责任赔偿制度

为了明确质量责任，公司制定质量责任追究制度，对每位员工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、产品质量。

## 2.5 持续改进

加强管理制度执行的检查力度，大力开展管理文件适用性评审工作，及时查找、分析制度中存在的适宜性，提出合理可行、防漏补缺的措施，每年定期开展公司内部质量审核、管理评审工作。不断规范、健全内部审核各项实施记录，较好地保证了体系的有效运行和持续改进。

## 3. 质量风险管理

### 3.1 质量投诉处理

为保证不断提高产品质量，提升公司质量服务水平，明确了顾客对产品的要求、评审及服务，通过顾客热线电话、顾客投诉、走访顾客与顾客直接沟通等方式收集客户投诉或者潜在抱怨信息，通过对竞争对手的考察以及顾客对其他对手产品的评价，收集顾客对产品与服务期望，主动进行预防来减少顾客投诉。

#### 3.1.1 客户咨询和投诉处理制度

##### 3.1.1.1 客户咨询和投诉的分类：

3.1.1.1.1 咨询：指客户查询了解有关本企业及企业产品方面的知识。

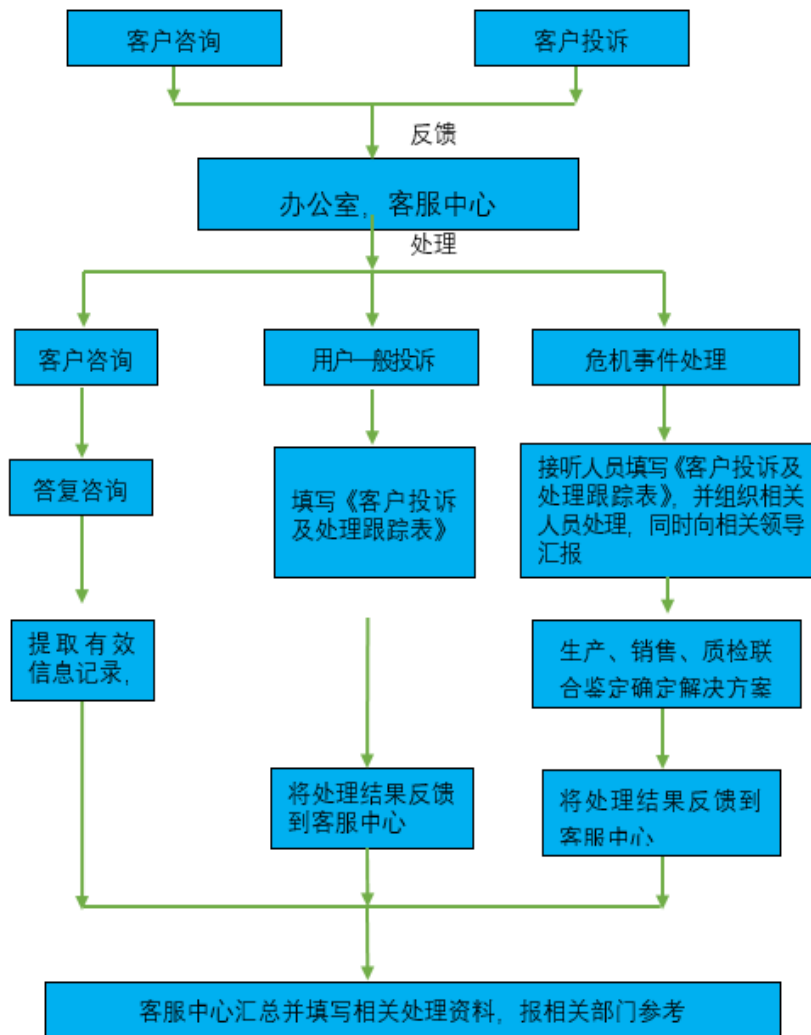
3.1.1.1.2 查询：指客户查询货款接收和产品发运情况。

3.1.1.1.3 投诉：指客户对本企业产品或服务不满意以来人、来电、传真或其它方式反映意见。

3.1.1.1.4 一般投诉：由于客户对本企业产品存在怀疑或者服务人员态度不好，而造成客户的抱怨。

3.1.1.1.5 重大投诉危机事件：是指因产品或服务存在严重错误，或者由于产品或服务造成客户较大的损失（经济和声誉等方面）而造成客户非常不满意。

3.1.2、客户咨询和投诉的处理流程：



## 3.2 质量风险监测

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。定期分析质量状况，开展质量安全风险监测和分析评估，为生产质优、价优、稳定的优质产品提供系统保障，全面降低了质量安全风险。

### 质量风险监测点及防范措施

| 序号 | 生产流程      | 风险监测点                     | 防范措施  |
|----|-----------|---------------------------|---|
| 1  | 原辅材料验收、使用 | 进厂原辅材料质量波动大               | 1、加强进厂采购质量、验收监管，对供方进行评价，坚决取缔不合格、不诚信的供方。<br>2、加强过程监管与考核处罚力度。<br>3、规范取样、制样和检验过程，建立留样、检验、抽检机制，验证取样代表性、检验准确性。   |
| 2  | 配料        | 配料影响产品质量                  | 严格按照工艺文件要求搞好原辅材料配比，根据原辅材料质量情况随时调整。  |
| 4  | 产品出入库     | 未按要求分级入库、出库               | 产品入库、出库时，物资部库管员按要求分类入库，不合格产品禁止入库、出库现象发生。  |
| 5  | 产品检验      | 各项成分的指标控制                 | 根据国家标准、企业内控标准，对每批次产品各项质量指标进行检测。   |
| 6  | 产品包装、出厂   | 包装物标识不明确、产品编号生产日期喷码错误或不清晰 | 1、检测中心、编织车间、成品车间加强对包装物标识的审核，确保无误。<br>2、成品车间对产品容量、出厂编号、生产日期等内容认真检查，确保其正确。<br>3、成品车间要认真核查每批次成品的检验结果，杜绝不合格品出厂。 |

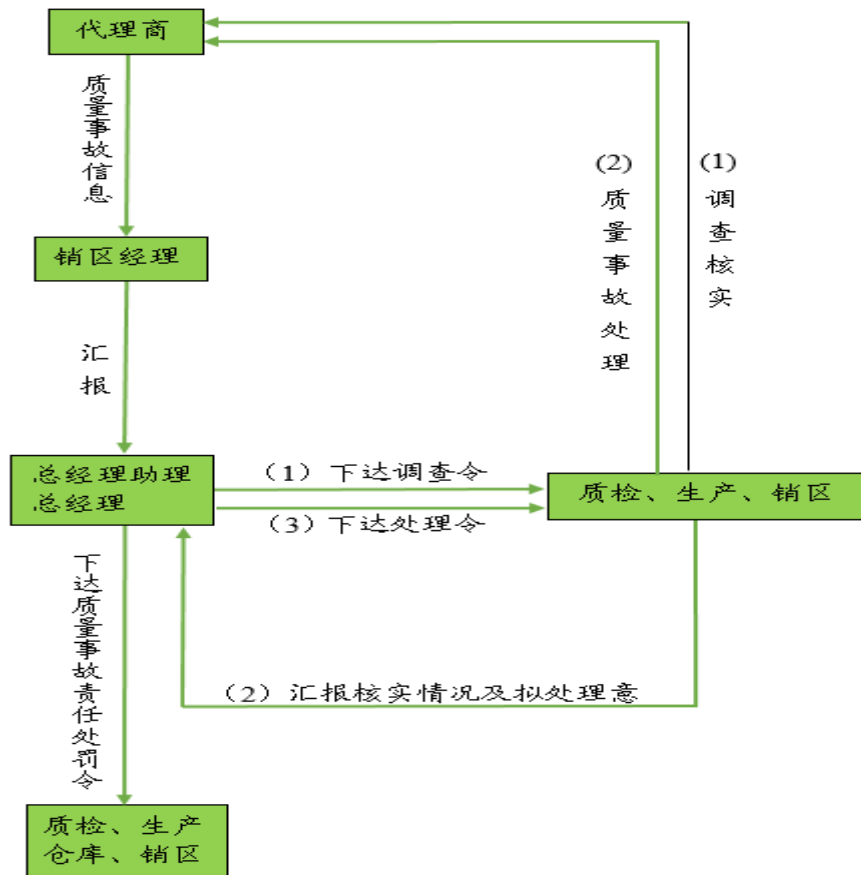
### 3.3 应急管理

#### 3.3.1 重大质量事故应急预案

根据有关规定，出厂产品重大质量事故必须按相关的产品标准严格检验和控制，我们按要求制定了相关检验制度，产品经检验合格后方可出厂。严把工序过程质量关，做到了事前有效控制，出厂产品严格按照相关标准执行，经检验不合格产品坚决不予出厂。

围绕影响不合格品的因素，在生产的重要环节，我们进行层层控制，分别制定了操作规程，当出现不合格时，立刻查明不合格原因，及时调整工艺指标恢复正常生产，并将不合格品作为返料回系统处理。

#### 3.3.2 市场产品质量事故调查处理流程



### 三、质量诚信管理

#### 1.质量诚信管理

为进一步提升产品质量，落实质量主体责任，公司努力创建质量诚信体系，以《中华人民共和国产品质量法》为依据，产品生产许可、国家标准等规章制度为准则，率先取得质量管理、环境管理、职业健康安全管理“三体系”认证并认真落实和持续改进。为确保质量诚信体系的有效运行，在制定科学严谨的诚信管理制度的基础上，通过严把进厂原辅材料诚信关、生产组织诚信关、质量监控诚信关、质量技术服务诚信关、人员诚信观，不断完善企业的诚信体系建设。通过制定诚信方针、诚信目标，开展企业诚信相关的内容培训，树立员工“真诚做人、扎实做事”的理念，使员工真正认识到诚信在企业发展中的重要作用，把诚信渗透并凝结于企业经营理念之中，成为企业的行为方式和员工的自觉行动。

建立了原料进厂查检制度。对于原辅材料的验收，公司制定了验收标准和验收程序，由采购部负责原辅材料的采购和建立合格供方评价，质检部负责对进厂的原辅材料进行检验，经检验合格后方准进厂入库，对不合格的原辅材料一律予以拒收。建立了生产过程的质量安全管理制度和相应的考核办法。同时建立了产品销售台帐。销售

台帐明确记录了销售产品的名称、数量、生产日期、生产批号、购货者名称及联系方式、销售日期、出货日期、地点、检验合格证号等内容。对采购的不合格原辅材料和生产的不合格产品严格按照规定进行处理，并如实记录。记录保存2年以上。

确立了“客户满意是工作的唯一标准”的市场观，倡导金杯、银杯不如老百姓口碑的诉求，并确立了优质服务和提速的具体量化标准，不仅在生产一线创造质量优良的产品，而且在销售工作中不断强化售前、售中、售后服务，用快速优质服务提高顾客的满意度和忠诚度。

## 2.质量文化建设

本着以客户需求为重点，为客户服务为宗旨的理念，以“山东省名牌产品”为契机，扎实推进名牌战略打造肥料品牌，将“树立精品意识、维护品牌优势”作为企业质量文化建设的重要内容来抓，不断提升产品的使用性能。过去公司传统的磷酸二铵和复合肥产品已不能满足农民省工、省时、省力的施肥要求，根据市场的需要，不断推出新型概念肥，在确保产品质量稳定的基础上，增加了肥料品种，确保了产品质量，对产品的外观包装也进行了完善。

强化指标控制，提高产品质量：一是加强对磷酸车间管理，对二水湿法磷酸生产工艺进行技改，采用超低过饱和度磷酸生产新流程，通过有效的方法极大地降低了硫酸钙在整个反应过程中的过饱和度，消除了磷在石膏中的共晶现象，避免了大量细小晶粒的产生，从而实现了磷回收率的提高和石膏过滤速度的增加，大大提高了生产效益。并且该生产过程比目前的所有工艺都更稳定，对矿石的要求（品位、粒度、杂质含量、反应性）也更低，因此生产过程的控制也变得更为容易。同时硫酸消耗和液相杂质含量也得到了有效降低，产品因此变得更加纯净。为水泥工段生产的熟料强度及水泥产品达标打下基础。二是强化回转窑操作与生料配比管理，确保熟料强度达标率，从而有效降低硫酸生产成本。

为进一步推进质量文化建设步伐，在借鉴并吸取兄弟企业的经验教训的基础上，结合化工企业的特点和公司目前存在的问题，通过整体规划、系统设计，多角度塑造质量文化。

### （1）管理提升，推进质量文化建设

强化管理层级的责任意识，将质量意识逐步贯穿于工序管理和操作中，结合系统的宣贯培训，增加了全体员工对质量与企业发展及兴衰重要性的认识，极大地激发了

广大员工参与质量文化建设的热情，有力的推进了企业的质量文化建设工作。

### (2) 基于建设，重在创新

遵循质量文化建设的内在规律，坚持继承与创新相结合，不断注入新的活力，既传承精神，又彰显创新，充分授权,发挥每位员工的创造力，强化和提高整个企业质量管理创新能力，通过丰富多彩的创新实践建立具有自身特色的质量文化。

### (3) 鼓励先进，加强引导

通过评价和激励，鼓励员工做出贡献，能够满足员工的精神需要,调动员工的精神力量，使员工有了归属感、自尊感，使员工的聪明才能得到充分发挥，进一步主动承担质量主体责任，为实现全员质量管控树立榜样。



## 3、质量承诺

我公司生产的复混肥料具有全国工业产品生产许可证，执行国家质量技术标准 GB15063-2009 及 GB10205-2009，实行出厂“零”缺陷管理，具有严格的工序和成品检验程序并由山东省质量技术监督局所辖的法定质量监督检测机构对每一种规格进行抽检、出具检验报告。向用户提供产品的检测数据试验报告。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。



## 四、质量管理基础

### 1、企业产品标准

公司主要生产工艺为“年产 30 万吨磷铵副产磷石膏制 40 万吨硫酸联产 60 万吨水泥”项目，磷铵、硫酸、水泥三者联产，执行标准分别为：肥料类为 GB 10205-2009《磷酸一铵、磷酸二铵》、GB 15063-2009《复混肥料（复合肥料）》和 GB 21633-2008《掺混肥料（BB 肥）》；硫酸为 GB/T 534-2014《工业硫酸》；水泥为 GB 175-2007《通用硅酸盐水泥》。

在标准化管理方面，通过认真组织学习标准化法规和标准化管理基础知识，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。在工艺、质量、设备、安全等方面也制定了相关的标准，从而使产品从原辅材料进厂到成品包装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。

### 2、企业计量水平

#### （1）重视计量管理工作，机构健全

公司严格执行《中华人民共和国计量法》、《山东省计量管理条例》等文件法规，建立健全《计量管理制度》，生产部全面负责公司的计量设备管理工作，设有专职和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。同时，公司加强了对计量管理人员的专业培训，为公司的计量管理的规范化、标准化提供了有力的保障。

#### （2）计量器具配备符合规定



根据 GB 17167-2006《用能单位能源计量器具配备和管理通则》要求，我们认真对照通则要求，对在用监视、测量、计量及质量控制设备、器具统一进行摸查、分类。公司现有计量设备 55 台件（其中：强检设备 38 台）主要有：汽车衡、台称、电磁流量计、超声波流量计、定量包装秤、皮带秤等计量器具。计量设备配备率 100%，无遗漏计量点。

### （3）计量器具管理规范，定期检定、校验

为确保产品质量，在产品生产工艺中严格过程控制，按照公司计量管理制度以及监视和测量设备管理办法，对生产工艺过程中的原辅材料、水、电等加强计量管理，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，强化现场检查和监管，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。

### （4）加强管理，不断采用更新计量器具

为了进一步提高公司产品质量，在市场竞争中争得信誉，加大了计量及质量控制设备的投资力度，对原辅材料进、出厂汽车衡，采用数字传感器，称重系统稳定，计量偏差在控制范围之内，使储存数据准确，减少人为误差。在管理方面，对在线计量的自流量设备定期校验，减小计量误差。

## 3、认证认可情况

为全面提升产品质量，确保各项生产经营活动规范、标准，公司先后于 2007 年、2013 年、2017 年多次通过了质量管理、环境管理、职业健康安全管理“三体系”的认证。

## 4、质量检验情况

公司现有省级企业技术中心，建有产品检测中心和技术研发中心，配备了先进的检测设备，试验室水平达到了山东省一流水平。质量检测中心检测设备齐全，拥有分光光度计、马弗炉、培养箱、分析天平、电热干燥箱、水浴锅、定氮装置等行业先进设备，拥有中级化验员 38 名，高级技师 3 名，技师 2 名，计量员 2 名，技术力量雄厚、检测水平一流，能够按照国家规定对产品进行产前、产中、产后的检测控制，确保不合格的原料不进厂，不合格的产品不出厂，产品质量得到了可靠有力的保障。





天平室



分析室

## 五、产品质量责任

### 1、产品质量承诺

按照实施的《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国工业产品生产许可管理条例》、《中华人民共和国工业产品生产许可管理条例实施办法》等相关法律法规，每年对质量管理职责、生产资源提供、人力资源要求、技术文件管理、过程质量管理、产品质量检验、安全防护和其他要求进行全面自查、整改，并持续改进。同时积极主动申报五年一次的《生产许可证》换证工作，保障了公司管理规范、生产组织有序、运行高效、产品各项指标均达到国家要求，为生产优质产品奠定了坚实的基础。

#### 山东鲁北化工股份有限公司质量、售后服务承诺书

我们把名牌产品建立在用户满意的基础上，为用户提供满意的服务思路更开阔，积极为顾客服务，实行售前、售中、售后服务，树立了公司产品形象和企业形象。加强了售后服务队伍建设，提高服务人员意识。建立健全了各项规章制度、重视内部信息的收集。

为践行质量责任，持续打造品牌，切实服务好顾客，我公司面向社会及广大顾客郑重承诺如下：

- 1、出厂产品各指标合格率：100%
- 2、包装质量合格率：100%
- 3、顾客意见处理率：100%，顾客满意率：95%

### 2、产品质量保证

公司以维护名牌产品、推进品牌建设为契机，深化全员质量意识，通过 ISO9001 标准执行，使产品质量提高；扎实进行质量管理，不断加强公司标准化管理，全面提高公司管理水平；注重进厂原辅材料、包装材料、半成品、成品等工序质量控制，实现质量管理全员化、标准化，使公司产品质量稳步提高。我公司所有产品经山东省质量技术监督局监督抽查和对比检验，各项检验合格率达 100%。



### 3、产品售后服务

#### 3.1 服务原则：

- 3.1.1 在维护终端用户、经销商、企业三方利益的前提下，提倡天长地久优质服务精神，把优质服务贯穿于售前、售中、售后的整个过程中；
- 3.1.2 严格履行“阳光服务”守则，在服务过程中做到“四爽”即：精神爽快、办事爽利、为人爽直、笑容爽朗；
- 3.1.3 在接受客户的特殊要求或投诉时要做到五个及时：及时接待、及时跟进、及时协调、及时解决、及时反馈。

#### 3.2 顾客满意度调查情况

顾客满意度调查表

| 年份       | 2015 年 |      | 2016 年 |      |
|----------|--------|------|--------|------|
|          | 实际得分   | 满意度  | 实际得分   | 满意度  |
| 质量（480分） | 480    | 100% | 480    | 100% |

|              |       |        |       |        |
|--------------|-------|--------|-------|--------|
| 价格（80分）      | 79    | 98.75% | 79    | 98.75% |
| 交货期（80分）     | 80    | 100%   | 80    | 100%   |
| 售后服务（80分）    | 80    | 100%   | 80    | 100%   |
| 咨询及顾客培训（80分） | 79    | 98.75% | 80    | 100%   |
| 顾客满意度（%）     | 99.8% |        | 99.9% |        |

## 结 语

质量管理是企业的生命，信用是企业的根本，也是制约企业发展的根本因素之一，没有一劳永逸的质量，只有持续改进的质量管理系统，良好的信用需要卓越的质量支撑，需要优秀的服务维系，未来公司将以强烈的责任感和高度的使命感来扎实推进质量管理，稳固维护企业信用。以卓越的产品质量占领市场，以良好的信誉留住顾客，推进质量管理体系的持续改进和高效运行，全面强化全员维护名牌形象、打造白酒精品质量意识，将“质量就是生命”、“信用就是根本”的工作理念，付诸于行动，通过进一步开展降低成本增加效益、管理提升活动，将《质量发展纲要》的精髓实践于整个企业生产工序中，落实在过程质量监管上，不断提高工作责任心和管控力度，为广大顾客提供优质产品和服务，坚决履行企业的质量主体责任，以质量为根、诚信为本，向质量要效益、促发展，真正达到诚信经营、以质取胜。