

浙江开化合成材料有限公司

2020 年“浙江制造”认证

质量诚信报告



浙江开化合成材料有限公司

报告日期：2020 年 10 月 15 日

目录

前 言	3
一、 公司简介.....	4
二、 企业质量理念.....	5
三、 企业质量管理.....	5
(一) 质量管理机构.....	6
(二) 质量管理体系.....	6
(三) 质量安全风险管理.....	8
四、 质量诚信管理.....	9
(一) 质量承诺.....	9
(二) 运作管理.....	10
(三) 营销管理.....	11
五、 质量管理基础.....	12
(一) 标准管理.....	12
(二) 计量管理.....	12
(三) 认证管理.....	12
(四) 检验检测管理.....	13
六、 产品质量责任.....	13
(一) 产品质量水平.....	13
(二) 产品售后责任.....	14
(三) 企业社会责任.....	15
(四) 质量信用记录.....	15
(五) 质量风险监测.....	16
报告结语	16

前 言

本报告为浙江开化合成材料有限公司（以下简称为“本公司”）公开发布的《企业质量诚信报告》，系根据中华人民共和国国家标准 GB/T 29467-2012《企业质量诚信管理实施规范》和 GB/T 31870-2016《企业质量信用报告编写指南》的规定，结合本公司 2019-2020 年度质量诚信体系建设情况编制而成。本公司保证本报告中所载资料不存在任何虚假记载、误导性陈述，并对其内容的真实性、准确性承担责任。

报告范围：

本报告的**组织范围**为浙江开化合成材料有限公司。本报告描述了 2019 年 10 月 15 日至 2020 年 10 月 15 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：

本公司一至二年定期发布一次质量信用报告，本报告以 PDF 电子文档形式在新安集团网站（<http://www.WYNCA.com>）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

浙江开化合成材料有限公司地处开化县城南，占地 315 亩，是浙江新安化工集团股份有限公司的全资子公司，是国家高新技术企业，拥有生产企业自营进出口权，浙江省重点企业研究院、省级技术中心。近年来，在新安化工的大环境下企业在有机硅基础单体生产领域取得了一定的成绩，目前公司甲基氯硅烷单体产能为 35000 吨，代表有机硅单体合成水平的二甲选择性，位居国内前列，达到了与国际先进企业基本持平的水准。主要产品有各种甲基氯硅烷单体、三氯氢硅、气相二氧化硅、偶联剂以及乙烯基三氯硅烷、苯基三氯硅烷和甲基苯基二氯硅烷等特种有机硅单体。

近几年来，公司以“打造具有国际竞争力和持续生命力的现代化知名企业”为目标，加强技术创新，强化企业管理，取得了较好的经营业绩。2019 年实现销售收入 76774.04 万元。公司已发展成为一家以有机硅单体生产、销售、研发为中心，涉及原材料、部分有机硅单体高新下游产品生产、销售以及国际贸易等多个领域的中型企业集团。

公司凭借不断的技术创新、优异的产品质量、良好的品牌形象以及完善的营销与服务体系，浙江开化合成材料多年来保持稳健成长，产品市场占有率不断提高。目前，公司产品已销往广东、江苏、江西、湖北、山东等全国多个省市；除国内市场外，公司产品还销往印度、韩国、日本、乌克兰等多个国家和地区。在纺织、橡胶、塑料行业中，公司坚持以科技创新、管理创新来提升品牌核心竞争力，实现了企业自身及下游企业的转型升级，为行业和地区经济建设和社会发展作出了重要贡献。

公司生产的苯基三氯硅烷产品远销日韩、欧美等 30 多个国家和地区，在国际市场上享有较高的声誉，综合实力在国内外同行业竞争企业处于领先地位。2019 年，公司苯基三氯硅烷产销量排名全国第一位。

公司高度重视质量管理体系的建设，建立了完善的质量管理体系。在同行业率先通过了 ISO9001 质量管理体系认证，为公司进一步开拓市场提供了可靠的质

量保证。公司建立了一套科学、完善的质量控制体制，产品均符合各进口国所要求的产品质量标准，受到国内外客户的广泛认可。与此同时，企业还先后建立了 ISO14001 环境管理体系和 OHSAS18001 职业健康安全管理体系，并通过认证。

公司连续多年被评为及“浙江省安全生产十佳企业”等荣誉称号。

公司发展不忘回馈社会，开化合成自创建以来，一直以客户为中心，主动承担社会责任，积极维护员工的合法权益，诚信、公平地对待所有供应商、客户和消费者；抱感恩之心反哺社会，在环境保护、公益事业、五水共治、文化教育等方面努力奉献，实现公司与社会、自然的和谐共生共长。

二、 企业质量理念

公司自成立之初，便致力于打造高质量产品，将产品质量视为企业生存和发展的重要基石，公司通过 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系和 OHSAS 职业健康管理体系认证，并获得标准化良好行为 AA 企业验收，严格按该国际质量管理体系执行，使企业产品的质量得到有力的保障，从而使企业“追求卓越 诚信敬业 持续改进 争创一流”的质量方针得以顺利推行。为从根本上加强质量管理，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 FMEA、SPC 等质量统计工具，通过内部审核、自我评价、第三方审核或评价、QC 小组活动，不断寻找改进机会和持续改进的方式，迈向卓越的绩效。自建厂以来，公司从未出现过重大质量投诉，在历年接受各级质量的抽检中，合格率均达 100%。

表 1 开化合成企业文化及质量文化

项目	内容
企业使命	绿色化学创造美好生活
企业愿景	致力于成为硅基新材料和作物保护领域的全球领先者
核心价值观	客户为先、贡献为本，艰苦奋斗、同创共享
新安作风	严、细、实、快
质量理念	满足需求、标杆导向。
质量方针	追求卓越 诚信敬业 持续改进 争创一流
质量诚信方针	诚实守信，顾客至上，服务保障，向应及时。

三、 企业质量管理

（一）质量管理机构

本着对产品质量的高度重视，公司建立质量负责人制度，制定了各料件、产品的检验标准，并各司其职、相互沟通配合，从研发、采购、生产等各过程，加强产品质量把控。

- 总经理及高管团队——负责全面质量管理资源配置、全员意识提升，向全体员工宣贯质量理念的遵旨；

- 品管部——负责建立、监控和完善公司内综合管理体系，负责推行全面质量管理工作，不断提升公司整体质量经营管理水平；负责公司质量战略的推进实施，提升产品质量和过程质量指标，同时实施质量改进工作；负责新产品检测，内部委托测试；

- 营销中心——负责不断提升公司整体质量经营管理水平；收集市场投诉信息和产品质量问题，并反馈相关部门；

- 采购部——负责对供应商的开发、产业协同发展及能力提升，确保外购和外协件源头产品质量；

- 生产中心——负责组织产品实现过程的策划以及质量计划的编制，对本公司生产和服务提供过程进行控制；负责设备维护计划编制、具体维护管理。

公司同时设立了首席质量官，确定首席质量官的职责和权限，对质量实行一票否决，全面建立公司质量文化。

因对产品和服务质量安全的重视，公司总经理履行了如下的职责：

- 1) 参与品质战略的制订、评审确定品质战略；
- 2) 亲自参与每月质量例会；
- 3) 参与重大产品质量评审和质量改进活动；
- 4) 参与质量表彰活动，为 QC 活动颁奖；
- 5) 参与质量月活动，普及质量安全教育；
- 6) 建立首席质量官制度，明确首席质量官的职权；
- 7) 建立明确的质量事故问责制、质量安全追溯制度。

（二）质量管理体系

公司自引入 ISO9001 质量管理体系，以“追求卓越 诚信敬业 持续改进 争创一流”为质量方针，围绕苯基三氯硅烷产品的设计、开发和生产过程，本公司

按 GB/T 19001《质量管理体系要求》建立质量管理体系，形成了管理手册、程序文件和其他质量文件等，加以实施和保持，并持续改进有效性。

1、质量管理体系方针与目标

导入 GB/T 19001 质量管理体系，坚持“追求卓越 诚信敬业 持续改进 争创一流”的质量方针，到导入卓越绩效管理模式，公司质量管理体系从持续改进，向追求卓越看齐，建立了以公司战略为核心，以 GB/T 19580 卓越绩效模式为框架的整合型全面质量管理体系。满足顾客、股东、员工、供应商、社会和合作伙伴六大利益相关方的要求，在公司各层次建立了相应的战略规划、质量目标。以公司绩效考核体系为依托，设立了质量考核 KPI 和质量问责制。

2、质量教育

在体系运行过程中，公司运用各种科学、有效的方法，测量、分析、改进，基于 PDCA 的系统方法，不断持续改善。公司运用多种工具，改进各部门、各层次的绩效，并采用标杆对比和学习的方式，不断修正个人工作思路和方式，确保实现个人和公司整体目标。公司积极与外部进行沟通交流，适时邀请专家对公司员工进行专项培训。公司定期对各级员工开展质量教育，对质量控制点进行专项管理，确保制造过程产品质量的一致性。

为牢固树立全体员工的诚信意识，公司每年年初制定本年度的质量诚信教育培训计划。实行三级质量诚信教育培训。由公司组织一级教育工作。各部门负责人部根据公司要求，编制教育培训计划和内容，认真组织下属的教育培训。各车间主任负责班组长及员工的诚信宣传教育工作。公司通过专题培训、书面文字进行张贴或传达、质量诚信先进员工经验交流、利用早会或班前会、利用图片展示等多种方式对企业员工实施质量诚信教育。公司对在质量诚信教育培训中成绩优异的人员给予一定的奖励，通过培训后在工作岗位上起着模范带头或成绩突出的员工也给予一定奖励，同时在员工中宣传和推广经验。对不按时参加质量诚信教育培训或未通过培训考核的员工，给予一定的处罚。

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（部分产品指标超过外部要求），从产品

技术上履行社会责任。同时，公司制定了《车间管理考核细则》、《事故管理规定》等，对产品质量问题进行责罚，遵循对质量事故不放过原则。

表 2 开化合成所遵守的质量标准和其他相关法律

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》、ISO9001、ISO14001、OHSMS18000 标准等
产品标准 执行与制定	主要执行 GB/T 30304-2013、 同时采用 T/ZZB 0386-2018 标准。

公司制定了《内部审核控制程序》、《管理评审控制程序》，并培养内审员团队。为确保体系运行的有效性和持续改进，安排内审、过程审核和质量稽查，对于审核中发现的不符合项，由责任部门分析原因，制定纠正或预防措施，落实整改，并验证整改效果，最终形成内部审核报告，对体系的整改及不符合项的预防提出建议，并作为管理评审的一个重要输入，报告最高管理者。

公司制定了《不合格品控制程序》、《改进控制程序》，对不合格品进行了严格管控。公司所有的产品都经过严格检验，合格后方可流入下道工序或出厂。任何不合格产品均有明确的标识、记录、隔离和处理等要求，各种不合格产品返工、返修后必须经过重新检验合格后才能进入下道工序。

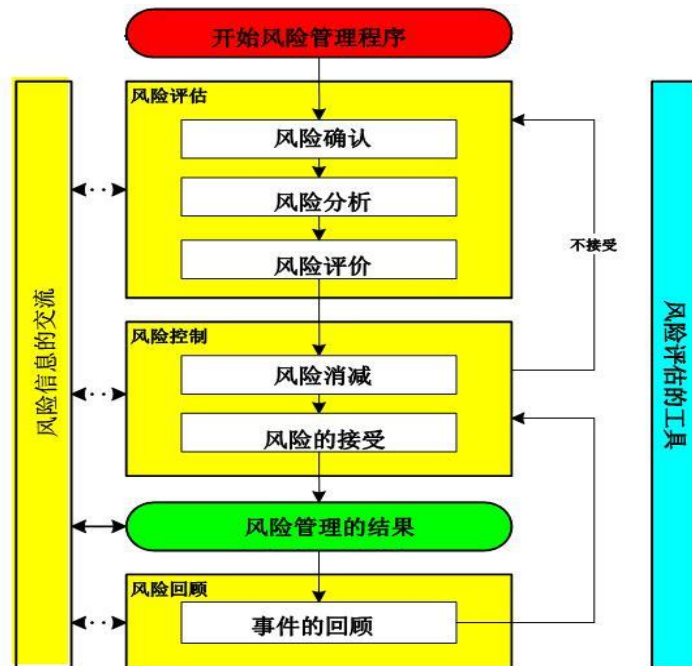
同时，根据《不合格品控制程序》，对于所有出现的不合格，均有详细记录，并由专人进行统计分析后，由责任单位依据《改进控制程序》制定纠正预防措施并进行整改，评估纠正预防措施有效之后方能关闭问题项。

此外，公司还制定了《质量手册》和《能力、意识控制程序》，对出现的质量问题进行问责和教育，并在日常研发、生产作业中，强调系统化，通过 QC 小组、持续改善等活动及质量工具的展开，充分应用 PDCA 循环，持续改善，追求卓越。

（三）质量安全风险管理

公司制定常规产品生产运行控制流程，把质量控制工作分解到生产经营的每一个环节，严格查找并纠正一切影响产品质量的人、机、料、法、环各因素。为此，我们精心制定了包装物从的检测标准。从源头抓起、层层把关、环环相扣，建成了从原材料进厂到产成品出厂，横向到边纵向到点的检测控制网络和由品管部→检测中心→车间→包装班组→成品检验员→售后服务部六层质量保

障网络，真正做到不合格原材料绝对不进厂，不合格品绝对不出厂，从而保证了产品质量合格率达到 100%。



公司制定了质量安全应急预案，成立了以总经理为组长，品管部负责人为副组长、并由生产管理部、采购部、生产车间负责人、内、外贸部、财务部等组成的应急领导小组。并明确了应急领导小组及各相关部门职责。

四、 质量诚信管理

(一) 质量承诺

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》、《劳动合同法》、《合同法》、《产品质量法》、《安全生产法》、《环保法》、《劳动法》以及化工行业的相关法律法规，加强员工法律知识培训，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，员工违法次数为零，在顾客、用户、公众、社会中树立了良好的信用道德形象。

2) 满足客户需求

公司加强研发力量的投入，以客户需求为中心，积极听取客户关于功能、质量、配置等方面的意见和建议，开展产品改进和创新活动，满足客户对产品和交期的需求。在产品质量方面，公司严格执行 ISO9000 质量管理体系，通过开展技术攻关、质量改进、QC 小组等活动，保障产品质量安全。

目前，“Wynca”苯基三氯硅烷的技术研发能力居于同行业先进水平，制造能力也达到了国际先进水平，公司各系列产品在市场上已自成特色，具有很强的竞争力。在生产工艺、产品质量上已走在国内同行的前列，“Wynca”商标被认定为省著名商标等，其品牌知名度和美誉度在行业内位居前列，具有较大的品牌影响力。

(二) 运作管理

1) 产品设计诚信管理

公司产品设计与研发严格依照《设计和开发控制程序》，从研发立项、过程各类活动记录、开发过程总结、管理考评控制研发相关的整个过程。

2) 原材料或零部件采购诚信管理

企业根据物料对产品质量的风险程度，将物料分为 A、B、C 三类。对 A 类物料供应商，除了必须符合法定的资质外，还要定期进行现场评审。对 B 类物料的供应商，企业首先要对该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计。对 C 类物料的供应商，一般只考虑审计其资质。企业对物料供应商进行资质审核及现场审核后，如符合要求同意购进的物料供应商应当建立质量档案。对采购的原材料批批全检，凡未达到规定标准的原材料一律不得入库使用。

在设备和零部件采购方面，对供应商的相关资质进行严格审查。在采购设备和零部件时，能够使用标准件的一律采购和使用标准件；需特殊加工的，需对使用效果进行充分验证，确保达到我公司要求。所有设备在使用前必须经过设备验证，确保符合产品工艺要求。

3) 生产过程诚信管理

开化合成生产部、人力资源部制定并逐步完善各种生产管理制度、岗位说明书和安全操作工程。品管部负责各种检验作业指导书的编制。研究院具体负责各品种技术管理工作，制定并逐步完善了各种岗位操作规程和各类工艺规程。采用

车间集中培训和班前、班后会对各岗位操作人员进行全面的岗位技能培训，并采用多种方式进行稽查、考核，增强员工质量意识，提高操作水平，在生产过程中，各级管理人员严格履行管理职责，及时检查，及时纠正差错，保证生产秩序的稳定。

对生产所需的原料、辅料、包装材料进行投料前复核，把好中间产品、成品的质量关，严格执行“不生产不合格品，不接收不合格品，不流转不合格品”的“三不原则”，关键工序设质量控制点，督促员工做好自检、互检，执行监控核查规程，严格批记录的管理规程，做到领用、发放和核对相统一。对每一生产步骤进行物料平衡，保证物料的投入和产品的产出数量与工艺要求相一致，确认无潜在质量隐患，符合注册要求。

公司根据行业特点及实际情况，加强生产过程的信息化建设水平，在应用 ERP 系统的生产管理模块对整个生产过程进行数据采集和监控外，还专门在装配车间建立信息塔服务系统，对公司整个生产过程实行系统化管理。并挖掘内部潜力，发挥技术骨干人员的力量，开展对现有设备进行持续性改造或科技创新工作，成立技术攻关小组，对薄弱环节进行技术攻关；生产员工上岗前要经过培训及考核，建立全员培训档案，通过集中培训、班前会培训、“传、帮、带”、目视化等多种方式进行培训，强化其工作技能和质量意识。生产员工严格遵守车间纪律。

（三）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。公司将顾客分为直接顾客、间接顾客两类。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、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，以供产品经营规划、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。从各方面增加业务人员的技能和素质，提升了顾客成交率。

公司建立及时反馈处理用户投诉意见的快速反应机制，国外客户 72 小时响应、国内客户 24 小时响应的服务承诺。

五、 质量管理基础

（一）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。

（二）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技术培训，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计量基础。

（三）认证管理

目前公司已通过 ISO9001 质量认证，开展职业健康、环境管理体系认证以及“浙江制造”产品认证，公司将严格按国际质量管理体系执行，使企业产品的质量得到有力的保障，从而使企业“追求卓越 诚信敬业 持续改进 争创一流”

的质量方针得以顺利推行。自建厂以来，公司从未出现过重大质量投诉，在历年接受各级质量研究院门的抽检中，合格率均达 100%。

（四）检验检测管理

公司通过对进货的检验与试验，以保证供应商提供的物资符合规定的要求。品管部负责编制进货检验与试验规程，负责物资进货的抽检；采购部负责不合格物资处置，材料仓负责点收物资的进货数量、名称和数量等。

为保证所有产品在生产过程中都通过规定的检验后才能进入下一道工序，公司制定《不合格品控制程序》、原料标准、产品标准，开展严格的过程检验和试验。品管部负责制订过程及最终检验，并负责组织过程检验工作；检验员负责检验点的检查、半成品、成品的检验。

表 3 公司采用的检测设备

序号	设备名称	检测项目	设备来源	先进水平	数量
1	电感耦合等离子体质谱仪	微量元素含量	美国	国际先进	1
2	气相色谱质谱联用仪	产品定性、定量	美国	国际先进	1
3	气相色谱仪	产品定量	美国	国际先进	8
4	激光粒度仪	粉体粒度分析	德国	国际先进	1
5	X 荧光测氯仪	氯元素含量	日本	国际先进	1
6	比表面积仪	粉体比表面积	美国	国际先进	3
7	电子天平	重量	瑞士	国际先进	4
8	X 射线荧光光谱仪	微量元素含量	日本	国际先进	1

六、产品质量责任

（一）产品质量水平

开化合成不断壮大“精、专、新”的研发队伍，持续改善产品技术水平和质量性能，近三年来产品多次获得客户和同行认可，“Wynca”品牌已成为全国性品牌。所获荣誉见表 4。

表 4 近三年产品和技术所获荣誉（省级以上）

序号	获奖名称	时间	颁奖部门
1	浙江省科技型中小企业	——	浙江省科学技术厅
2	重点企业研究院	——	浙江省人民政府
3	浙江省企业技术中心	2016年8月	浙江省经济和信息化委员会等
4	高新技术企业	2008年9月	浙江省科学技术厅
5	纳税信用AAA级	2011年12月	浙江省国家税务局等
6	浙江省清洁生产阶段性成果企业	2013年9月	浙江省经济和信息化委员会等
7	浙江省微小企业信用等级AA级	2015年4月	浙江智普信用评估有限公司
8	浙江省“安康杯”竞赛优胜班组	2017年3月	浙江省安康杯竞赛组委会办公室
9	特种有机硅产品开发证书	2017年6月	浙江省科技报告管理中心
10	浙江省高新技术企业	2017年11月	浙江省科技厅、财政厅、国税局
11	浙江省科技型中小企业证书	2017年	浙江省科学技术厅
12	科学技术成果奖	2018年2月	浙江省科技厅
13	中国石油和化学工业科学技术奖励证书	2018年11月	中国石油和化学工业联合会
14	浙江开化合成材料有限公司（常务理事）	2019年5月	浙江省科技创新企业协会
15	石油和化工企业质量检验机构（定级证）	2019年11月	中国石油和化学工业联合会

表 5 质量管理水平相关绩效结果

关键绩效指标	单位	2017	2018	2019
原料进厂检验合格率	%	95.5	98.9	98.03
过程检验合格率	%	98	98	96
成品出厂检验合格率	%	100	100	100

表 6 质量管理水平相关绩效结果

指标	本企业测得值	国内标准
外观	无色透明液体	无色透明液体
色度 Pt-Co	5	≤50
苯基三氯硅烷%	99.72	≥98.00

（二）产品售后责任

公司建立并实施顾客投诉处理流程，确保及时有效地处理客户投诉。客户投诉由专职人员处理，每张投诉工单，均应严密监控，根据客户投诉类型与程度的差异，以客户为中心并注重收集和解决客户的反馈，并采取必要的纠正/预防措施，以防止类似问题的重复发生。以电话回访的方式跟踪投诉处理过程，了解顾客的满意度。

同时，公司品管部门对客诉信息定期监测，设立质量监测站，对市场中重复发生及影响客户满意度和产品体验的问题进行集中收集，并加以分析，形成报告。定期组织内部各部门召开产品质量会议。组建品管微信群、跨部门产品质量改善团队、同时联动上游供应商及相关合作伙伴，对重大产品质量问题进行攻坚改善，消除质量风险，提升产品质量满意度。

（三）企业社会责任

公司在企业不断发展的同时积极履行公共责任、公民义务及恪守道德规范。在公共责任方面，公司把环境保护和减少能源消耗作为工作中的重点，积极创新，持续改进，取得了显著成果；在品德行为方面，公司提出了“培养和成长”的人才观，并兼顾顾客方、公司员工、政府等相关方的利益；在公益支持方面，高层领导率先垂范，员工积极参加，积极回报社会。

公司加强顾客投诉的管理，建立顾客投诉的处理流程，规定对于国内顾客的投诉于 24 小时内应予明确回复，国外顾客的投诉于 72 小时内予以明确回复，所有顾客投诉/意见/抱怨，营销部门均应记录在案，及时组织相关人员进行分析/试验/评审，并做好善后处理工作，包括采用适当的纠正和预防措施，以及与风险相适应的防错技术，最大限度地减少顾客不满和业务流失。

（四）质量信用记录

自建厂以来，公司从未出现过重大质量投诉，在历年接受各级质量研究院门的抽检中，合格率均达 100%。

公司明确了各部门职责，规定了客户要求、期望和投诉的处理流程，同时对客户满意度进行测量自评业绩体系。

收集到客户投诉的方式有：客户主动致电营销及服务人员、市场调研及走访、定期客户满意度调查等其他与客户的交流沟通活动。客户的意见将转化为“客户意见/投诉反馈单”、“月度报告”或“季度总结”等

这些意见与投诉信息将实时转化为对应职能部门的处置单，有责任职能部门进行原因分析、制定改善方案，重要的问题立即召开专题会议处置。所有的问题的闭环情况将在公司例会上予通报和督办。

对于具体的市场产品质量问题，公司建立了专门台账管理，由品管部组织闭环管理。

（五）质量风险监测

公司制定了原材料作业标准，过程作业标准，对产品及其制造过程的控制点明确。公司制定了《不合格品控制程序》，各工序检验根据制度及技术工艺对各过程控制点的进行有效的监控。

公司对每一批苯基三氯硅烷都经过全过程检验和出厂检验。

质管部对日常监控发现的异常形成记录，定期统计评价各工段质量波动，并组织对异常进行处置。

报告结语

在市场经济的条件下，消费者的满意是质量工作的出发点和落脚点，消费者满意是衡量产品质量的有效标准。近年来，开化合成通过积极推进制度创新、管理创新和理念创新，在企业管理等方面，特别是在质量管理方面取得了一定的成果，但和国际同行业先进管理水平相比还有一定差距。在今后的工作中，我们要坚定不移地按照卓越绩效模式的要求进行自我评价和管理，认识自身发展的不足，不断改革创新，提升企业管理水平，助推企业发展。同时，质量诚信建设是全社会的共同责任，需要大家的共同努力，开化合成将继续努力奋斗，诚信经营，承担起企业质量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！

报告人：浙江开化合成材料有限公司

2020年10月15日