

企业质量诚信报告

浙江传化涂料有限公司

二〇一九年二月

郑重声明

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、规范等进行撰写。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。

浙江传化涂料有限公司

组织范围：

浙江传化涂料有限公司

报告时间：

2018年2月至2019年2月

发布周期：

一年

报告获取方式：

通过公司网站 <http://www.transfarpaint.com/index.php> 下载

总经理致辞

诚信是做企业的基本准则。传化涂料致力于为公司价值链上的所有参与者创造公平、透明、开放的环境和企业文化。

传化涂料致力于涂料事业 17 年，从无到有。从有到强，自公司上市以后，面临的挑战与机会更多，但始终没有动摇对涂料行业和实施高品质制造的专注和追求，这是传化涂料基因中与众不同之处。

我们意识到高性价比的产品能给客户带来更高价值，坚持高品质制造与性价比并重，高性价比能够提升传化涂料产品的竞争力，基于环境分析的基础上，我们更清楚地看到了未来传化涂料的市场机会，于是果断地提出了“两高战略”——“实施高品质制造，提高高性价比的产品和服务”。这是质量诚信的战略体现。

传化涂料坚持在技术研发和生产流程工艺方面的全面创新，在作为浙江政治文化中心的浙江省省会，环境优美的杭州市建立了研发中心，为网罗全世界优秀技术人才奠定了基础；传化涂料致力于生产流程高效化改善，在大力加强产业工人专业技能培训的同时，推行机器换人的自动化生产，不但有效地降低了产品制造成本，而且提高了产品质量和稳定性。这些例证了公司践行质量诚信措施已经落地和实施。

在现代经济社会中，诚信不仅是一种道德规范，也是能够为企业带来经济效益的重要资源，质量诚信更是赢取客户的核心要素，传化涂料企业文化要求全体员工讲诚信，以诚立身，塑造诚信文化，提升企业核心竞争力，努力打造最受顾客欢迎使用放心的工业涂料和建筑涂料。

企业负责人（签名）：沈巨军

浙江传化涂料有限公司

企业简介

浙江传化涂料有限公司系传化集团全资子公司，始建于 2001 年，公司本部坐落在占地 340 亩的传化科技工业园内，西临杭州国家高新技术产业开发区，东靠临江工业园，是一家集技术、生产、销售于一体的现代化涂料企业。

一直以来，公司依托优异的产品质量、良好的品牌形象及专业的技术服务不断发展壮大，现已形成建筑内外墙漆、工业防腐漆、木器涂料等系列产品，并储备了 3C、高铁、航空、风电等高端涂料技术。销售网络覆盖全国，并与绿城集团、海亮集团、保亿地产、顺发恒业、杭齿集团、万向集团、娃哈哈集团、绿都房产、开元集团、华都房产、众安房产、金马房产、恒盛地产、宝钢集团、星马汽车、星光农机、华东钢业、协和薄钢、欧通彩涂、冠景彩涂等众多知名企业建立了良好合作关系。

作为中国涂料工业协会副会长单位、“国家高新技术企业”，公司设有博士后科研工作站，以及拥有多项国家火炬计划项目和星火计划项目，年均 4-5 项技术和产品通过国家及省级验收与国家化学建材质量检验中心、常州涂料研究院、浙江大学、武汉大学等院校机构建立了紧密合作关系，在同行中率先通过了 ISO9001:2015 国际质量体系认证、ISO14001:2015 环境管理体系认证、OHSAS18001:2007 职业健康安全管理体系要求、国家强制性产品 3C 认证及 I 型中国环境标志产品认证，并先后被评为中国驰名商标企业、2015 年度工程外墙漆类全国五强、2016 “十二五” 中国石油和化工优秀民营企业、2016 中国涂料行业最具发展潜力奖企业、涂料行业十大影响力品牌、十强建筑涂料品牌、十佳工业涂料品牌等众多称号。

十七年发展，搭建了事业发展的雄厚基础。未来，公司将依托“传化”大品牌的资源和优势，通过服务和技术的进步，提高专用涂料的卓越表现，致力于成为国内优秀的专用防腐涂料系统供应商。

目 录

第一章 质量理念	1-2
1.1 公司愿景	1
1.2 企业使命	1
1.3 企业价值观	1
1.4 企业精神	2
1.5 质量方针	2
第二章 质量内部管理	3-6
2.1 质量管理机构	3-5
2.2 质量管理体系	6
第三章 质量诚信	7-9
3.1 质量诚信管理	7
3.2 质量文化建设	8-9
第四章 质量基础	10-11
4.1 产品标准	10
4.2 计量水平	10
4.3 认证认可情况	11
4.4 特种设备安全管理	11
第五章 产品质量责任	12-13
5.1 产品质量承诺	12
5.2 生产许可情况	13
第六章 质量风险管理	14-15
6.1 质量投诉	14
6.2 质量风险监测	14
6.3 应急管理	15
结 语	16

第一章 质量理念

1.1 公司愿景

成为时代的杰出企业

1.2 企业使命

成就客户，幸福员工，引领产业。

为客户提供优质的产品、服务和系统解决方案，让客户借助传化平台更可靠、更高效地实现商业成功和事业梦想。

为员工搭建可持续发展的事业平台，营造公平公正、简单阳光的企业氛围，让员工通过勤奋工作实现个人价值和人生幸福。

顺应国家产业发展导向及社会发展趋势，推动产业转型升级和区域经济全面发展，以技术进步和模式创新推动所在产业的转型升级和区域经济发展。

1.3 企业价值观

以客户为中心：

- 一切工作以客户需求为起点，关注客户长期价值和关键需求。
- 深刻理解客户需求，以提升客户体验为目标不断优化产品和服务。
- 以客户为中心，改进业务流程和组织架构，优化资源配置。

以价值创造者为本：

- 在为企业创造价值中实现自身价值。
- 认可和鼓励愿意且善于为企业创造价值的人。
- 在机会、待遇、荣誉的分配上坚定不移地向价值创造者倾斜。

持续奋斗：

- 幸福是奋斗出来的，持续的奋斗才会赢得持久的幸福。
- 为完成工作竭力寻找最佳方案；激情拼搏不认输，不为失败找借口。
- 坚持自我反思，主动学习，不断挑战自我，每天都有进步。

共创共赢：

- 树立大局意识，主动补位，勇于担当。
- 树立开放合作意识，整合各方资源，与利益相关方互惠共赢。
- 事业共创、业绩共赢、成果共享。

1.4 企业精神

开拓进取

始终保持创业的心态，始终保持创造的激情。

创业无止境，事业无止境。

追求卓越，永不满足。

勇于创新

以变应变、随需而变、主动转变。

不墨守成规，敢于尝试新思维和新方法。

1.5 质量方针

品质可靠，系统解决，顾客满意；绿色环保，健康安全，和谐发展

品质可靠： 以可靠的产品品质，满足顾客和社会相关方对产品性能、安全可靠、成本和工期、环境保护等要求；

系统解决： 从设计开发、产品、使用提供一体化系统服务；

顾客满意： 以顾客为关注焦点，充分体现对满足顾客要求的承诺。

绿色环保： 以绿色环保的产品和服务为承若，对社会承若、对顾客承若、对相关方承若，持续提供绿色环保的产品；

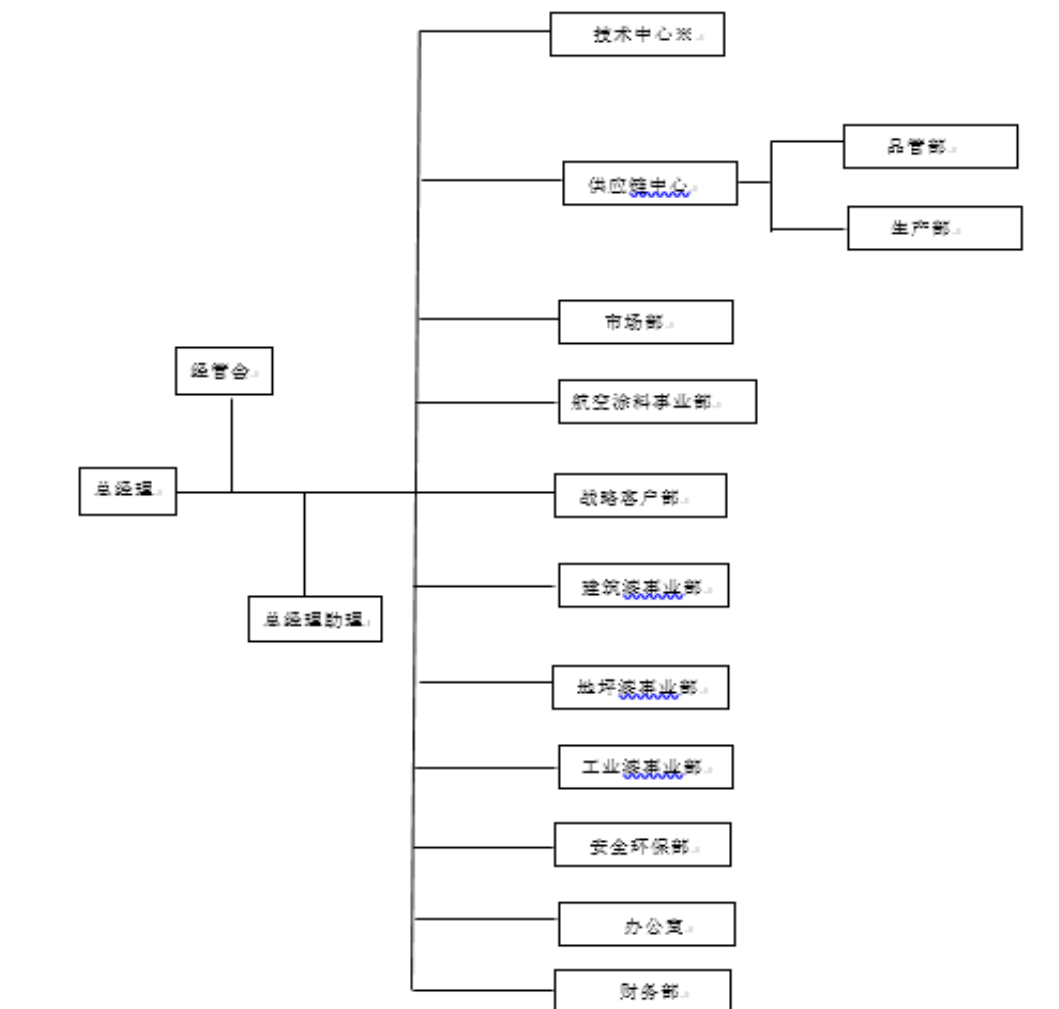
健康安全： 安全生产是企业的社会责任和义务，关注员工健康是企业“以人为本”的管理理念，体现企业经济效益、社会效益和环境效益三者统一的发展模式；

和谐发展： 企业的发展符合法律法规，符合员工、承包方及相关方的关注；

第二章 质量内部管理

2.1 质量管理机构

2.1.1 组织架构图



2.1.2 管理者代表

经公司最高管理者任命、并授权其在质量管理体系方面指挥和控制系统。负责推动公司质量方针、目标、战略的具体实施、评价和改进。具体职责包括：

—按照 ISO 9001:2015《质量管理体系 要求》标准，建设和完善公司质量管理体系，提升质量管理水平；

—根据公司发展的战略需要，组织更改、修订和完善《质量手册》和相关文件；

—宣传、贯彻公司质量方针，并对各单位质量管理体系运行情况进行监督、考核；

—督促业务部门质量改进计划实施和质量意识的提升,改善质量管理体系

运行效果;

—代表公司就质量管理的有关事宜与外部联络和沟通;

—向公司汇报质量管理体系的业绩,包括改进的要求。

2.1.3 品管部

贯彻公司质量、环境、职业健康安全方针和目标;

负责公司目标、指标和管理方案的归口管理,对各部门目标分解进行审核,检查考核与验证。

负责对本部门的危险源辨识、环境因素识别、风险评价和控制措施的确定,完成本部门目标、指标,明确各岗位职责;

协助最高管理者负责公司三合一管理体系和环境标志产品保障体系的建立、运行、日常协调和管理,制定年度体系审核计划并实施,负责公司体系条线运行的奖惩考核;

负责组织牵头集团产业体系运行调控开展的协调工作;

负责组织管理体系的管理手册和程序文件的制、修订或换版工作,及落实监督各部门文件制定、修订或换版工作;

负责组织公司内部审核,协助最高管理者承担管理体系的管理评审的具体工作;

负责第二方或第三方关于管理体系类的外部审查的策划、组织准备、接待,组织对外部审查所提出的问题整改和改进建议的沟通、实施和结果回复归口管理体系的纠正措施控制,组织进行数据分析;

负责产品质量问题处理,识别责任部门,配合查明投诉问题的原因追溯,纠正措施的组织落实以及投诉考核,组织整个投诉流程的运行,并跟踪、协调、汇总、反馈归口结案的管控部门;协调流程运行过程中存在的问题;

负责产品实现过程品质控制,编制检验指导书,做好进料、过程、成品的检验和验证并保持记录,负责产品第三方送检工作;

负责监视和测量设备的管理,编制年度校准计划并执行校准或检定,负责对偏离校准状态时的追踪处理

负责 I 型环境标志产品认证、3C 标志产品认证文件的管理,3C 标志和 I 型环境标志产品认证标志的申请、使用和监督检查;

负责公司标准化、质量管理工作的落实、监督、检查;

负责收集本部门与产品质量有关的法律、法规,对外来文件进行正确传递。

2.2 质量管理体系

传化涂料视质量为企业之本，竞争之源，长期坚持质量管理体系建设，致力于满足市场需求的研发项目，积极吸纳先进管理方法。公司于 2003 年即通过 ISO9001:1994 质量管理体系认证，长期以来，有效贯彻并整合 ISO9001、ISO14001、OHSAS18001 等管理体系，持续提升质量管理水平和用户满意度。

质量目标顾客

产品一次检测合格率 $\geq 99.4\%$ ，
国家相关部门产品市场抽查合格率 100%；
新产品销售比率大于 6%，
对顾客投诉处理率 100%，
顾客满意率大于 90%；

公司领导清楚的认识到目前市场竞争归根结底是人才的竞争，全方位加大对职工进行产品质量教育和业务能力培训的力度。采取外配与内训相结合培训方式。通过完善教育培训管理体系，坚持培训与考核相结合，从公司发展和员工需要两方面，精心合理地安排培训内容，开展多层次、多形式、多渠道、差异化的培训，充实员工在内部管理、业务能力、综合素质等方面的知识。通过完善的培训体系，不仅提高了员工的业务能力，而且大大提升了员工的主人翁意识和对企业质量文化的理解。

第三章 质量诚信

3.1 质量诚信管理

3.1.1 完善质量体系，加强质量管理

多年来，公司始终坚持以顾客为关注焦点，持续改进质量管理工作，不断完善质量管理体系，通过消化吸收国际、国家标准，优化生产流程与工作流程，建立起了比较完善质量管理网络。质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系等多体系在企业内部的高效运行，在很大程度上促进了工作质量和产品质量的提高。

3.1.2 严密节点控制，重视过程管理

公司按照涂料标准设立有质量网络检测节点，实现检测项目全覆盖，生产过程层层把关。采取定岗定责、过程检查、质量考核、责任追究、质量追溯、数据统计分析等一系列行之有效的方法，做到关键工序重点控制、普通工序规范操作，通过对生产过程的全面控制和对关键节点的有效监督，提高了工作质量，保证了产品质量。

3.1.3 建立监督机制，执行责任管理

公司制定质量管理考评管理制度，对各生产事业部进行定期监督检查，贯彻实施“谁制造谁负责”的管理理念，鼓励责任部门和管理人员对体系运作、监督、客诉出现的问题进行快速反应、积极整改，彻底有效地执行纠正措施，约束出现质量、客诉问题后不纠正不改进的单位和责任人。

3.1.4 鼓励全员参与，实现质量改善

公司重视质量文化建设，把人品决定产品、产品决定企业作为质量培训教育的核心。引导全员参与质量管理，通过不断深入开展合理化提案、日常质量改善、QCC 品管圈、专业质量改善等措施，使广大员工充分参与到质量改善的每一个环节，提升产品质量、分享改善成果。

3.1.5 升级信息传递，强化指标监控

公司在质量方针要求的前提下，每年度对下一年度的质量目标进行策划，并将总目标层层分解至各事业部及职能部门，各部门对受控目标任务进行分解、统计、分析、改进，以确保公司总目标的实现。为提高质量信息传递的准确性和及时性，公司升级了质量信息化系统。通过 ERP 系统，实现了信息的实时传递以及快速准确统计。

3.2 质量文化建设

3.2.1 诚信教育

公司通过《人力资源控制程序》和《培训管理规定》，对质量诚信教育制定培训方案，通过培训评价对培训效果进行验证，在全公司范围内推广和宣传质量诚信的精神。对包括企业产品设计、生产、采购、销售、服务等所有产品领域的质量控制、企业诚信文化的建设、宣传及活动组织、环境与职业安全健康等方面进行系统培训。

3.2.2 诚信自律

公司在品牌知名度不断提升的同时，始终将企业质量诚信建设视为重要的一环。树立先进的企业价值观和正确的经营理念，守法经营，自觉接受有关部门的监督管理。作为上市公司，公司严格按照

有关法律法规的规定和《公司信息披露管理制度》的规定，真实、准确、及时、完整地披露信息，并指定中国证券报、上海证券报、证券时报、证券日报和巨潮资讯网为公司信息披露的报刊和网站，确保所有投资者都能够及时的获取公司发布的信息；同时，公司通过投资者互动平台、投资者热线、互动邮箱等多种方式与投资者进行沟通交流。

3.2.3 企业文化

公司注重利用企业文化建设，提高广大员工诚实守信的道德素质，建设了一支讲诚信、业务精的高素质员工队伍。公司始终以遵章守法为前提，以消费者需求为中心，以优质服务的手段开展生产经营活动，使诚实守信渗透到企业经营的各个环节。

第四章 质量基础

4.1 产品标准

公司始终贯彻标准化管理，并成立了标准化委员会，下设技术标准小组、管理标准化小组和工作标准化小组。委员会主任由总经理担任，各部门主任是领导小组成员。制定了《标准化管理手册》，形成了管理标准、技术标准、工作标准三大系列标准化文件。迄今为止，公司已主持或参与修订国家/行业标准 20 多项，累计授权专利达 5 项。

4.2 计量水平

公司按国家法律和法规建立了有效的计量管理，品管部设置专职计量员，负责公司计量器具的管理工作，计量员均持证上岗（计量检定员证），并通过注册计量师资格考核。为保证计量器具的准确性和可靠性，公司现有量具均采购自国外内知名品牌，并在检定校准时积极与法定计量机构进行合作。通过有效可靠的测量数据来控制生产、指导生产，取得了良好的经济效益和社会效益。

4.3 认证认可情况

公司顺利通过了并获得 ISO9001 质量管理体系认证，ISO14001 环境管理体系认证，OHSAS18000 职业健康管理体系，ISO9100D 航空航天质量管理体系认证，ISO900C 武器装备质量管理体系认证，产品获得国家强制性 CCC 认证、中国环境标志认证

产品、浙江制造认证等，获得浙江省质量技术监督局颁布的生产许可证。



4.4 特种设备安全管理

我公司按照国家有关法律、法规、规章、标准等的要求，建立和完善了安全生产管理制度、管理制度和安全操作规程，并悬挂上墙。加强对职工的宣传教育，狠抓制度的落实工作，确保了各项制度的贯彻落实，有效杜绝了“三违”现象发生。

为了有效防范重、特大事故的发生，公司加强了对特种设备和特种作业人员的安全管理，完善了特种设备和特种作业人员的安全管理制度，对特种设备定期进行保养和检测，及时整改存在的问题，确保设备保持良好的运行状态。公司的特种作业人员，经过上级主管部门培训并考试合格后，持证上岗，规范操作，确保了作业安全。

第五章 产品质量责任

5.1 产品质量承诺

- 1、本企业严格遵守《中华人民共和国产品质量法》等相关法律法规，依法诚信经营。
- 2、本企业依法管理和生产，落实质量安全主体责任。建立健全各项管理制度，完善各项记录和台账。
- 3、本企业保持资质的有效性，生产的产品取得了相应的工业产品生产许可证，并在有效期内。
- 4、本企业周围环境、生产现场符合国家标准规定的要求。
- 5、本企业严格执行原辅材料检验制度，所用的原辅材料及包装材料符合相应的国家标准、行业标准及其相关规定。
- 6、保证不生产加工假冒伪劣产品，不合规格产品不出厂。

5.2 生产许可情况

本公司生产加工场所、生产设备、设施、检测仪器、管理人员、技术人员等在同行业中处于先进水平，符合相关国家法律、法规要求，获得浙江省质量技术监督局颁布的生产许可证。



第六章 质量风险管理

6.1 质量投诉

公司始终关注顾客要求,贯彻“质量第一”的宗旨,将顾客满意视为我们永远追求的目标,并把顾客满意度列入公司质量目标。为方便顾客投诉公司成立了由专人负责投诉接待。遇有投诉,接待人员严格按照投诉处理流程,热情接待、及时处理、并做好记录、及时反馈。

6.2 质量风险监测

6.2.1 质量控制点

公司对产品质量关键特性、关键部位、薄弱环节存在的风险进行重点控制并采取适宜的管理措施和方法,制订了《车间工艺管理规定》。通过对质量控制点的人员能力策划、设备策划、物料策划、作业指导书策划、环境策划、评比策划,使得产品质量关键特性、关键部位、薄弱环节存在的风险处于控制中。

6.2.2 质量监督审核

公司设置品管部门,通过质量检验专员对各生产现场进行监督,对各生产事业部的生产过程、工艺纪律执行情况进行监督检查。依据《质量管理考评管理制度》,对质量监督检查所发现问题点的整改情况进行督促,确保其及时有效的整改。

6.2.3 可靠性验证试验

为试验批产产品可靠性指标量值是否达到规定指标，公司建立了可靠性试验台，并依据国家标准编制了《涂料可靠性验证试验》。在模拟客户的运行工况下，对产品的平均无故障工作时间/平均首次故障前工作时间进行试验，对产品的质量可靠性风险进行监测。对试验过程暴露出设计和制造中的薄弱环节，提出可靠性增长的相关要求。

6.3 应急管理

为了提高本公司对突发事件和险情的应急能力，保证在发生重大、特大事故时，指挥调度畅通，人员、设备、物资能及时到位，确保本公司在发生事故时能够及时有效地控制，保护员工的生命、环境和国家财产安全，把事故损失降到最低点，依据《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国突发事件应对法》、《生产安全事故应急预案管理办法》等有关规定，结合我公司实际情况制定生产安全事故应急预案。生产安全事故应急预案分综合应急预案和专项应急预案两个级别，综合应急预案是公司组织管理、指挥、协调相关应急资源和应急行动的整体计划和程序规范，专项应急预案是总体预案的组成部分，是针对不同的突发事件的行动方案和保障方案。为了达到应急救援能够准确及时响应，公司定期组织员工进行应急演练，并对演练过程中存在问题的地方进行改进完善，以确保突发事件发生时，能够启动应急预案，规避风险减少危害。

结 语

公司自 2017 年开始以高标准引领打造“浙江制造”品牌，相继完善了相关制度，认真贯彻落实，自觉接受有关部门的监督管理并于 2018 年 1 月份通过了“浙江制造”管理体系认证。质量诚信体系建设是一项长期的、系统的工作任务，要完善质量诚信体系建设的规章制度，巩固和深化企业质量诚信建设所取得的成效，必须建立长效机制，科学实施，常抓不懈。公司坚持持续改进质量管理体系，不断提升质量诚信水平，为消费者提供最好的涂料使用解决方案。