

# 2017 年度企业质量信用报告

中材甘肃水泥有限责任公司

2018 年 4 月 15 日公布

# 目 录

第一部分 报告前言	3
一、 报告编制规范	3
二、 高层致辞	4
三、 企业简介	5
第二部分 报告正文	9
一、 公司质量理念	9
二、 公司内部质量管理	9
第一节 质量管理机构	9
第二节 质量管理体系	13
三、 公司质量诚信	14
第一节 质量诚信管理	14
第二节 质量文化建设	15
四、 公司质量基础	16
第一节 公司产品标准	16
第二节 公司计量水平	16
第三节 认证、认可情况	17
第四节 特种设备安全管理情况	17
五、 产品质量责任	18
第一节 产品质量承诺	18
第二节 售后服务	18
六、 质量风险管理	19
第一节 质量投诉管理	19
第二节 质量风险监测	19
第三节 应急管理	19
七、 报告结语	20

# 第一部分 报告前言

## 一、报告编制规范

### （一）报告内容客观性声明

本公司保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性承担个别及连带责任，力求客观、全面的披露公司在质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的理念、制度、措施以及取得的绩效等。

### （二）报告组织范围

中材甘肃水泥有限责任公司。

### （三）报告时间范围

2017年1月1日-2017年12月31日，考虑到披露事项的连续性和可比性，部分信息的内容适当向前或向后延伸。

### （四）报告发布周期

本报告为年度报告，一般在下一年度11月底之前发布。

### （五）报告数据说明

报告中所有数据均来自公司正式文件、统计报告或有关公开信息。

## 二、高层致辞

中材甘肃水泥有限责任公司依据《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《标准化法》、《计量法》和产品相关的法律法规等，结合行业及本公司实际建立企业质量诚信管理体系，编制《企业质量信用报告》，确立企业质量诚信组织机构、制定相关职责、各过程的质量诚信及质量诚信结果验证等文件，其部分文件引用了质量、环境、职业健康安全及能源体系的部分内容。

本报告是本公司企业质量诚信保证的纲领性文件，以质量为重点，以顾客为中心，是指导本公司建立和实施企业质量诚信管理体系运行的准则，本报告是公司内部编制的独立性文件，适用于本公司生产经营所涉及各个过程环节，经审定批准每年度发布一次，要求各部门和全体员工必须认真学习和贯彻执行《企业质量信用报告》中的相关内容，信守产品质量责任和质量诚信承诺，并持续改进和提高，确保企业质量诚信的要求和目标得以实现，使用户满意。

总经理：马占海

2018年4月15日

### 三、企业简介

中材甘肃水泥有限责任公司是中国建材集团（属国务院国资委直管的中央企业）响应甘肃省委、政府关于甘肃省国民经济发展和工业建设需要，在白银市投资设立的以水泥为主业的有限责任公司，属于国有企业，系宁夏建材集团股份有限公司控股子公司。

公司于 2008 年 9 月 11 日完成工商注册登记，投资 7.6 亿元的 4500T/D 熟料生产线于 2010 年 11 月点火投产，配套 9MW 纯低温余热发电于 2014 年 3 月投入运行，SNCR 脱硝设施于 2013 年 9 月投入运行。水泥生产线采用高度自动化 DCS 集中控制系统，技术装备先进，产品质量稳定，主导产品有“赛马”牌硅酸盐水泥、普通硅酸盐水泥、道路硅酸盐水泥及复合硅酸盐水泥、抗硫酸盐水泥、大坝水泥等品种，年生产 P.C32.5R、P.042.5 级、P.052.5 级硅酸盐及抗硫等水泥 200 万吨以上，产品质量稳定，先后用于兰州中川机场、永古高速公路、临合高速、营双高速、兰新铁路、兰州新区水阜连接线、兰永一级公路、宝兰客专、水利工程以及兰州、白银几十多家商混站，深受广大客户青睐和好评。

公司现有职工人数 160 人，其中本科学历 22 人、大专学历 72 人、中专学历 66 人，职工平均年龄 32 岁。公司通过了能源、质量、职业健康安全与环境体系的四体系认证，“赛马”牌水泥荣获甘肃名牌产品的称号，公司先后获白银市“守合同、重信用”、“劳动关系和谐”企业、宁夏建材集团“先进企业”和“综合管理优秀企业”荣誉称号；并先后取得“安全标准化一级达标企业”和“甘肃省工业企业环境保护标准化 B 级”证书、建材行业节能减排示范企业，很好的提升了公司形象和知名度。

本着“始于需求、终于满意”的质量方针，秉持“稳健经营、精细管理、创新机制、科学发展”的经营理念，以“精细、高效、创先、争优”的发展理念，坚持“做响品牌、做大市场、做美环境、做优指标、做强企业”的经营目标，围绕“安全环保、节能减排、职业健康、改革创新”的经营思路，坚持不懈地走新型工业化发展道路，在进一步消化工业废渣和城市生活垃圾的同时，力推甘肃省水泥产业结构调整步伐，加大落后产能淘汰力度，促进循环经济发展，发挥建材企业在国民经济中的作用，为甘肃省特别是兰白都市经济圈的建设贡献自身力量。

**企业文化：**公司追求“以人为本，科技创新”的发展理念，以“艰苦奋斗、甘于奉献、诚信为本、科学管理、求实创新、和谐发展”为宗旨，大力推行生产精益化、制度严细化、管理标准化、创效全员化，积极培育“团结、求实、创新、发展”的企业精神。

### 获得荣誉

2016 年 1 月被甘肃省名牌战略推进委员会授予“甘肃名牌产品”的称号；



2018 年度获得了中国质量检验协会质量信用等级、信用等级为“AAA 级”的殊荣。





2017 年度获得了白银市白银区人民政府质量奖的称号。



2016 年度获得了“2015 年守合同重信用”企业称号



2016 年获得了中国建筑材料联合会“建材行业百家节能减排示范企业”的称号。

### 企业资质：

2014 年 6 月 6 日获得北京国建联信认证中心有限公司颁发的《质量管理体系认证证书》、《环境管理体系认证证书》及《职业健康安全管理体系认证证书》；2016 年 6 月 8 日获得北京国建联信认

证中心有限公司颁发的《能源管理体系认证证书》；2018 年 1 月 3 日延续中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局颁发的《全国工业产品生产许可证》；

公司以“有德才有得，有为才有位”的理念使用人才，以“始于需求、终于满意”的质量管理方针、“预防污染、清洁生产”的环境管理方针、以“保护员工的安全和健康，促进公司可持续发展”的安全使命，持续改进生产作业环境、努力提高职工安全技术素质、追求最佳职业健康安全绩效为目标。多年来，以“精细、高效、创先、争优”的发展理念，坚持“做响品牌、做大市场、做美环境、做优指标、做强企业”的经营目标，围绕“安全环保、节能减排、职业健康、改革创新”的经营思路，坚持不懈地走新型工业化发展道路。



## 第二部分 报告正文

### 一、企业质量理念

本公司依据《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《标准化法》、《计量法》等，根据本公司实际情况及要求，建立质量诚信自律机制，有效实施质量诚信管理体系，秉持“稳健经营、精细管理、创新机制、科学发展”的经营理念，围绕“作响品牌、做大市场、做美环境、做优指标、做强企业”的经营目标，致力于证实有能力稳定地提供满足顾客和适用的法律法规要求的产品，并通过质量/环境/职业健康安全管理体系的有效性应用，特别是通过持续改进体系的过程，增强顾客满意，实现环境保护，控制职业健康安全风险，确保符合顾客、员工、相关方及适用法律法规的要求。

### 二、内部质量管理

#### 第一节 质量管理机构

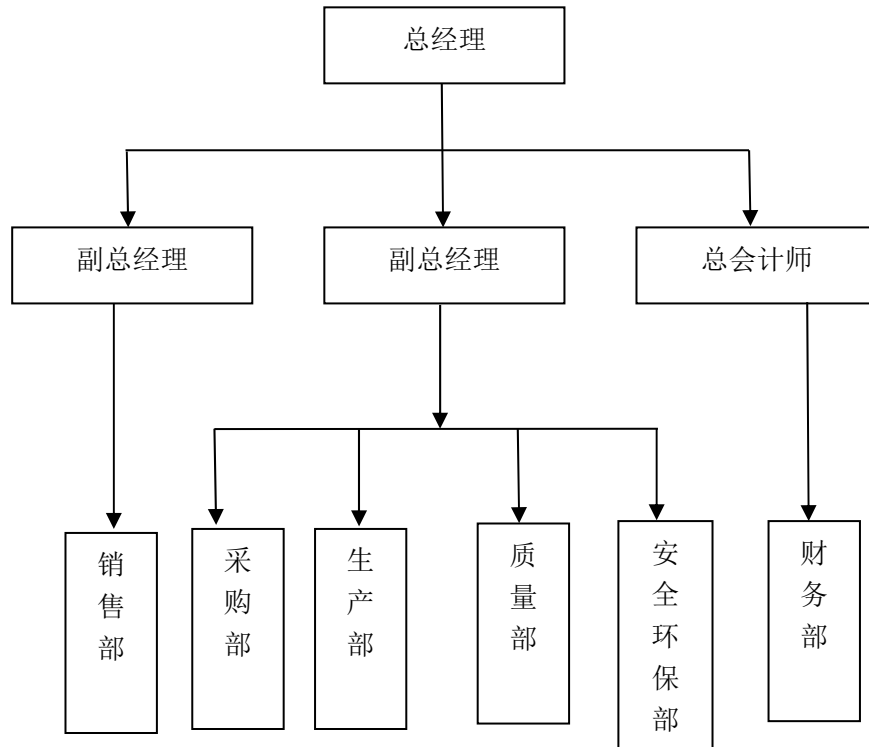
(一) 本公司设置由副总经理直接领导的质量管理机构-质量部，最高管理者应承诺和实施质量的活动；确定质量方针和目标；对实现目标进行策划；明确职责、权限和沟通方式；按计划的时间间隔对质量管理体系进行评审。

(二) 质量部是中材甘肃水泥有限责任公司专设的质量管理机构，在总经理授权的管理者代表的直接领导下，全权负责水泥生产过程中的质量管理工作和对出厂水泥的质量监督管理工作，编制适合本公司实际的质量管理制度，制订质量奖惩制度。负责协调各部门的质量责任并考核工作质量。负责重大质量事故的分析处理。组织开展群众性的质量活动，按照有关标准和规定进行质量检验，根

据产品质量的要求实施质量控制,使生产过程处于受控状态。用科学的数理统计方法及时进行质量统计并作好分析总结和改进工作。对产品的出厂进行确认和验证,根据产品开发和提高产品质量及客户的需求为目的,积极开展科研工作。质量部按照《水泥企业质量管理规程》的要求,建立了适合本公司实际的水泥产品检验机构,内设分析组、物理检验组、控制组及办公室,分别负责原燃材料、半成品、成品的质量分析、检验、控制、监督和试验研究、质量管理等工作。共有人员 24 人,其中检验人员 20 人,持证率达到 100%,占全部生产人员的 10%以上,配备各种仪器设备 20 余台,数量和性能完全满足检验的要求。公司建有严格的质量管理体系,有保证检测质量的措施,能有效控制产品质量,保证检测结果的准确性和及时性。不断总结质量管理经验,追求产品质量的卓越。不断应用新技术、新方法以适应质量控制地需要,积聚了一批懂技术,会管理的人才和优秀的员工队伍。掌握了具有国内外先进水平的仪器自动分析技术,具备了新产品开发能力和不断优化产品质量的能力。

质量部的全体员工将在公司“稳健经营,精细管理,创新机制,追求卓越”的经营理念指导下,开拓思路、与时俱进、不断提高产品质量,力争向机构精干、高效、工作求真务实、产品质量和质量管理工作最优的方向发展。

### (三) 公司质量管理机构图



#### (四) 质量职责和权限

##### 1. 质量部的职责

###### (1) 质量检验

按照有关标准和规定,对原燃材料、半成品、成品进行检验和试验,按规定做好质量记录和标识,及时提供准确可靠的检验数据,掌握质量动态,保证必要的可追溯性。

###### (2) 质量控制

根据产品质量要求,制订原燃材料、半成品、成品的企业内控质量标准,强化过程控制,运用统计技术掌握质量波动规律,不断提高预见性和预防能力,认真做好进厂原燃材料、半成品和不合格品的控制,及时采取纠正和预防措施,使生产全过程处于受控状态。

###### (3) 出厂水泥的确认、验证

严格按照有关标准和企业制定的出厂水泥合格确认程序对出

厂水泥进行确认，按供需双方合同的规定进行交货验收，杜绝不合格品水泥出厂。

#### (4) 质量统计

用正确、科学的数理统计方法，及时进行质量统计并做好分析总结和改进工作。

#### (5) 试验研究

根据产品开发和提高产品质量等需要，积极开展科研和改进工作。

#### (6) 质量监督与考核

严格监督生产全过程的质量控制、质量指标完成情况，对于生产过程中的质量事故严格考核。

### 2. 质量部的权限

(1) 监督、检查生产过程处于受控状态，有权制止各种违章行为，采取纠正措施预防和及时扭转质量失控状态。

(2) 积极主动向主管领导汇报公司的质量情况，提出并坚持正确的管理措施。有越级汇报权。

(3) 有水泥出厂决定权，企业领导不得无理干预质量部的职权，更不能借故打击报复，违者追究责任，严肃处理。

## 第二节 质量管理体系

### (一) 质量管理体系建立

公司本着“质量是企业生命”的原则，重视质量体系管理。先



后通过了 GB/T19001-2008/ISO9001:2008 质量管理体系认证，GB/T28001-2011/OHSAS18001:2007 职业健康安全管理体系认证，GB/T24001-2004/ISO14001:2004 环境管理体系认证，GB/T23331-2012/ISO50001:2011 能源管理体系认证。每年定期接受认证公司的复审，以检查体系的有效性。

## （二）质量管理体系的运行

质量方针是质量管理的宗旨。本公司秉承“始于需求、终于满意”的质量管理方针，开展质量管理工作。每年定期召开管理评审会，对质量方针及目标指标等质量管理工作的适宜性、有效性进行评价，确保了方针及目标指标的的有效性。

质量目标是质量管理基础。公司每年由总经理亲自主持制定《年度公司质量目标》和《质量方针目标展开图》，将总目标进行层层分解、落实，确保质量目标能分解到每个责任部门。质量部每月召开质量分析会，监控质量目标的达成情况，对未达到质量目标的，要求责任部门分析原因、采取纠正预防措施，通过一系列的措施，使产品质量不断提高，确保了质量目标的顺利实现。

公司重视人才的教育、培养工作，每年由综合管理部制订《年度员工培训计划》，采用外聘老师、外出培训、内部培训等



方式,有计划的对员工进行培训,培训后由培训部门组织人力资源、质量部等部门进行培训有效性评价,建立《员工培训档案》,作为人员考核、选拔的依据,促进员工在知识、技能、思想态度上不断提高。

在质量管理方面,由质量部进行编制、总经理审核下发的《质量管理手册》等质量管理制度。内容涉及原材料(辅料)进厂检验、生产过程中的工艺控制、产品运输及出厂检验、产品定期性能检验等全部环节的过程控制,并严格按制度实施、考核,通过一系列的制度保障,使质量管理深入到每位员工的心中。

为确保质量管理体系的有效性运行,公司每年进行两次质量管理体系内审,一次体系外审,一次管理评审,通过审核,对发现不符合项及改进项,由审核部门以《纠正预防措施单》形式通知责任部门,由责任部门分析原因、采取纠正预防措施,通过体系的审核,确保了质量管理体系得到有效的实施、保持和改进。

### 三、公司质量诚信

#### 第一节 质量诚信管理

##### (一) 质量诚信管理运行

本公司一贯坚持诚信经营,在生产经营各活动中,处处体现以顾客为关注焦点的原则,2018 年度获得了中国质量检验协会质量信用等级、信用等级为“AAA 级”的殊荣”企业。

产品生产制造过程中,销售部识别顾客的要求和法律法规的要求以及质量安全潜在要求,严格按标准生产制造,进行备料、生产、检查、验收,满足顾客的要求。

采购过程中,采购部严格控制采购渠道,建立《合格供应商名

单》，将供应商诚信调查作为确认合格供应商的条件之一；同时，与供应商签订质量保证协议，确保原材料（辅料）到货质量的一次合格，达到质量诚信供应，签订不使用对环境有害物质的环保承诺，以满足公司对客户的承诺。

销售部定期走访用户，特别是大客户，了解客户对产品质量和销售服务的意见和建议，并将用户意见和建议整理汇总，向公司领导及有关部门反映，由有关部门提出整改措施，并列入全面质量管理工作。做好客户服务登记工作，按编号登记《客户服务记录》，详细记录服务内容、联系方式、联系地址等，明确答复时间，快速解决用户提出的有关产品技术、质量等问题，达到客户满意。针对客户提出的产品使用问题，应在 24 小时内拿出最佳处理方案，如果客户提出现场服务的要求，24 小时内到用户所在地进行现场服务，做到热情服务，从速解决。

本公司在不同部门、不同岗位之间，就质量诚信管理，包括质量诚信要求、目标及完成情况以及实施的有效性，通过文件传递、总经理办公会、经营分析会、生产调度会、班前班后会、各类培训教育、各类报表等方式进行沟通，达到相互了解、相互信任，实现全员参与的效果。

## （二）质量诚信目标与指标：

1. 出厂水泥合格率100%；
2. 富裕强度合格率100%；
3. 包装袋重合格率100%。
4. 顾客投诉处理率100%；
5. 顾客满意度大于95%；

## 第二节 质量文化建设

本公司围绕质量责任和质量诚信，开展质量诚信意识和质量法律意识教育和培训，认真贯彻执行质量诚信的精神，结合公司年度质量工作重点，制定年度培训宣传计划，确定主题，明确形式、范围等内容开展专题活动，通过知识培训、法制讲座、技术咨询、企业诚信文化交流等活动，促进企业质量文化建设。

在质量诚信意识方面主要开展：

一是建设以诚信理念为宗旨的企业文化体系。公司把诚信建设作为企业文化建设的中心环节来抓，提出了“以德治企，诚信守约”的道德信条，形成了“创新共赢奉献”的企业价值观等企业文化理念。

二是着眼于传统道德文化的宣传教育，着力于增强诚信意识。公司视道德为根本，重企质如生命，坚持加强道德建设，打造诚信平台，造就忠诚员工队伍。充分利用早会、板报宣传栏、企业文件、内部网络等形式与社会公众媒体广泛宣传道德建设的条例、规定及先进典型，宣传企业的发展理念和文明建设的指导思想，营造浓厚的感恩氛围，倡导员工争做企业有用之人、忠诚企业之人；牢固树立“稳健经营、精细管理、创新机制、科学发展”的经营理念”的经营理念。

在质量责任和质量法律意识方面开展：

一是强化质量意识教育，夯实质量保证基础。一是抓教育，搞培训。把员工的技术和质量教育培训列入公司的年度生产经营计划和企业发展规划中。二是建体系，立制度。公司建立了符合国际标准的质量管理保证体系和奖惩激励制度，并把它渗透到生产经营的



各环节。

二是强化质量保证体系。实现全过程质量控制。使公司的质量管理走向了制度化、法制化轨道。

三是强化产品质量监督，建立岗位职责，制定质量奖惩条例，树立质量部门权威。把质量指标量化到各单位的工作任务及经济责任制考核中，本着“三不放过”原则，对每一次的市场质量反馈都进行认真深入的调查研究，时刻绷紧质量这根弦。“创优质、造精品”成为员工的自觉行动，“质量是企业的生命，质量是名牌的基础”成为员工的共识，公司把诚信经营作为企业的追求，坚持靠信用待用户，争市场，在公司里营造出一个诚实守信、以质取胜的环境。

#### 四、公司质量基础

##### 第一节 公司产品标准

本公司认真贯彻实施《中华人民共和国标准化法》，将“发展标准经济、提升质量效益”作为增强企业核心竞争力的首要因素，努力提高标准化在生产管理中的作用。

##### 第二节 公司计量水平

公司制定了各类计量器具的周检、抽检和校验规程等；建立了各类计量器具的管理台帐，形成了计量标准技术档案，规范计量器具的检定记录并归档保存，所有在用计量器具，都具有计量管理部门检定合格证，保证了计量数据的有效性、准确性。夯实计量管理基础工作，涉及产品质量检验和大宗原燃材料进出厂的测量，压力试验机、电子天平、定量包装机、动态轨道衡、电子汽车衡等设备由省、市计量所等检定机构按周期执行强检。参与生产工艺过程控

制的各类电子皮带秤，由自动化专业技术人员根据公司制定的检定规程，定期维护和校准，满足生产过程控制需要。

### 第三节 认证、认可情况

为保证产品质量可靠，实现顾客满意，2011 年通过了国家“产品质量认证”；2011 年 8 月，公司通过了 GB/T 19001-2008 质量管理体系认证、GB/T 28001-2011 职业健康安全管理体系，2008 年 6 月公司顺利通过了 GB/T 24001-2004 环境管理体系认证审核，2014 年 8 月公司又顺利通过了 GB/T 23331-2012 能源管理体系认证。

本公司建立健全了安全生产责任制，对各部门及有关人员制定了岗位责任制，按照《安全检查制度》公司每月一次，设备管理部每周一次，车间每日一次，班组一班三检对安全进行检查，制定了《特种设备管理制度》和《特种作业人员管理制度》，对叉车、空压机、压力储罐、安全阀等严格管理，操作人员须经过相关部门考核持证上岗。

## 五、产品质量责任

### 第一节 产品质量承诺

本公司承诺遵守《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《标准化法》、《计量法》等国家法律法规和相关产品规定，公司经营活动按照《综合管理手册》及《程序文件》的要求开展，以顾客为关注焦点，保证出厂的产品均按国家标准生产和检验，产品部分内控指标要求高于国家标准，未经过质量部检验的产品绝不出厂，检验不合格的产品决不出厂，每批产品均配发检验合格证书，我们承诺保护环境，制造销售合格产品，严格履行、兑现产品售后服务约定。

## 第二节 售后服务

一是公司非常重视售后服务管理，在集团公司建材产业实行多元化、专业化、区域化市场销售管理模式，专门从事建材产业的产品销售和售后服务的前提下，公司专门成立了以总经理为核心、以销售部为主管部门、以与营销工作密切相关的 6 个部门负责人及主管人员 16 人为成员的公司营销管理团队，专门从事本公司产品的售后服务工作，人员职责清晰，分工明确。公司营销管理重点是沟通企业与市场、企业与用户的关系，做好销售服务，确立“用户第一、质量第一、信誉第一、服务第一”的销售方针，本着全员营销和分工协作相结合的原则，提高销售服务水平，完成营销任务。

二是公司建立了《销售管理制度》、《客户服务公约》、《站台工作人员十项禁令》、《水泥付货十项承诺》、《销售现场管理标准》、《销售服务管理规定》、《售后服务程序》等各项制度和规定。

三是设立以主管销售的副总经理为组长的销售服务领导小组，做好产品的出厂装车、产品售后的技术和质量服务。向客户提供各种产品的资料咨询服务，介绍产品性能、使用效果，以及产品的技术参数，订货办法，使用、储存保管注意事项，对于长期贮存水泥的新客户可到现场提供技术指导，做到上门服务。

## 六、质量风险管理

### 第一节 质量投诉管理

本公司为了更好地保证和改进产品质量，设立客户服务专责人，制定有《售后服务管理规定》，规定了相关人员的责任及工作程序，对每宗质量投诉均有记录有回复有处理，每月质量部进行原因分析并制定预防对策。

## 第二节 质量风险监测

本公司产品质量安全风险主要体现袋重及喷码不合格，散装水泥罐车含有杂质。因此我质量部及生产部每班至少分包装机抽查袋重 1 次，喷码自检，抽查发现问题立即整改。针对散罐车对空车验证量异常的罐装车，认真检查罐内情况，确保罐内无异物。

## 第三节 应急管理

经营管理部接到重大质量反馈信息，立即书面文件报告总经理，由总经理主持召集各部门负责人分析研究改进对策，采取应急处理措施。

## 七、报告结语

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，稳固维系企业信用。以卓越的产品质量占领市场，以良好的信誉留住客户，推进质量管理体系的持续改进和高效运行，全面强化全员维护品牌形象，将“质量就是生命”、“质量就是根本”的工作理念内化于心，外付诸于行动，不断提高工作责任心和管控力度，为广大客户提供优质产品和服务，坚决履行企业的质量主体责任，以质量为基、信用为本，真正达到诚信经营，以质取胜。公司坚持“科技创新、质量为本、满意服务、持续提高”的质量管理方针，关注顾客的利益，承担社会质量安全责任，诚请社会各界监督。

### 联系我们：

地址：甘肃省白银市白银区新建西路 88 号

邮编：730900

电话：0943—8396008

传真：0943—8396008