

企业质量信用报告

江苏飞亚化学工业有限责任公司
二〇二〇年九月

目录

前 言.....	4
编制说明.....	4
总经理致辞	5
企业简介	6
质量信用报告.....	7
一、 企业质量理念	7
二、 企业质量管理	8
质量管理机构:	8
质量管理体系:	13
质量安全风险监测:	14
三、 质量诚信管理	14
质量承诺:	14
运作管理:	15
营销管理:	15
四、 质量管理基础.....	16
标准管理:	16
计量管理:	16
认证管理:	16
检验检测管理:	16
五、 产品质量责任	17
产品质量水平:	18

产品售后责任:	19
企业社会责任:	19
质量信用记录:	20
结束语.....	21

前 言

编 制 说 明

江苏飞亚化学工业有限责任公司作为一家有责任有担当的化工企业，本着强化产品质量的主体责任和诚信意识，每年会定期组织企业各部门联合编制《企业质量信用报告》，报告会同满意度调查，以邮件的形式发送到客户手中，使客户对我们的质量状况有更深刻的了解，便于根据客户需求，对产品质量做进一步完善。

1、报告内容客观性声明：江苏飞亚化学工业有限责任公司《企业质量信用报告》本着客观、公正的态度进行编写，报告内容真实、有效，符合企业实际情况，报告内容包括了企业质量理念、企业质量管理、质量诚信管理、质量管理基础、产品质量责任等方面的理念和制度及措施等。

2、报告组织范围：江苏飞亚化学工业有限责任公司质量管理相关生产经营活动。

3、报告时间范围：2019年9月至2020年9月。

4、报告发布周期：本报告为年度报告

5、报告数据说明：本报告所有数据均来自公司实际情况或调查数据。

6、报告的获取方式：公司销售部以邮件形式发送给客户、公司网站浏览：<http://www.feiyachem.com/products/all.html>。

总经理致辞

江苏飞亚化学工业有限责任公司成立于 1995 年 3 月。二十五年艰苦创业，二十五年风雨相伴，飞亚人始终坚持“诚信、和谐、务实、奋进”的经营理念，信守“科学管理、精心操作、诚信为本、客户至上”的质量方针，以优秀的产品质量、良好的服务口碑、踏实的企业管理赢得客户的认可。

在二十五年的发展历程中，我们抓住了汽车、橡塑、润滑油市场快速发展的机遇期，形成了二苯胺、对甲酚为基础产业的特色产业链，与国内外行业中的知名企业均建立了良好的合作关系，公司也发展成为全球知名的二苯胺及其下游抗氧化剂产品生产企业。未来，公司将抓住高分子材料行业绿色化、高端化的发展机遇，在坚持以二苯胺、对甲酚产品为基础产业的同时，纵向发展胺类、酚类抗氧化剂产业链，横向丰富高分子材料添加剂产业结构。紧盯客户需求开展产品研发，加强技术革新，推进高分子材料添加剂向高端化、定制化方向发展。继续抓好国际国内两个市场的拓展，成为国内外高端环保型高分子材料添加剂知名企业。

乘风破浪会有时，直挂云帆济沧海。历经二十五年发展的飞亚人始终保持空杯心态、始终保持创新热情，我相信，在全体员工的共同努力下，只要牵住顾客需求的牛鼻子、扣准行业发展的主动脉，坚持做好企业不断提升自我，飞亚一定会砥砺前行、高歌猛进。

总经理：张健雄

2020 年 9 月 25 日

企业简介

江苏飞亚化工集团位于海安精细化工园区，占地面积 160.000 平方米，是世界领先的二苯胺及其下游产品专业生产厂家。现有产品：二苯胺，烷基化二苯胺，抗氧化剂 KY-405，抗氧化剂 KY-616，抗氧化剂 BLE 等。产品广泛用于医药，农药，火药，染料，润滑油，塑料，橡胶和光电材料等。

公司坚持“科学管理，精心操作，诚信为本，客户至上”的质量方针，按照 ISO9001 质量管理体系实行精细化管理。产品质量均达到国际先进水平。

我公司是国家二苯胺质量标准的起草人，拥有多项自主知识产权。公司先后荣获“国家技术发明二等奖”，中国石化“科技进步一等奖”，“国家高新技术企业”等多项荣誉称号。2008 年，我们受到省级“安全生产标准化企业”的检查，2009 年被选为“江苏省安全生产信用企业”。2010 年，它通过了 ISO14001 环境管理体系认证。

为满足客户的不同需求，公司密切关注国内外研究新闻，并与国内科研院所，高校建立合作关系。根据市场和客户的反馈，我们不断研究和开发新产品。同时我们不断改进服务，始终把客户的利益和企业声誉放在第一位。

质量信用报告

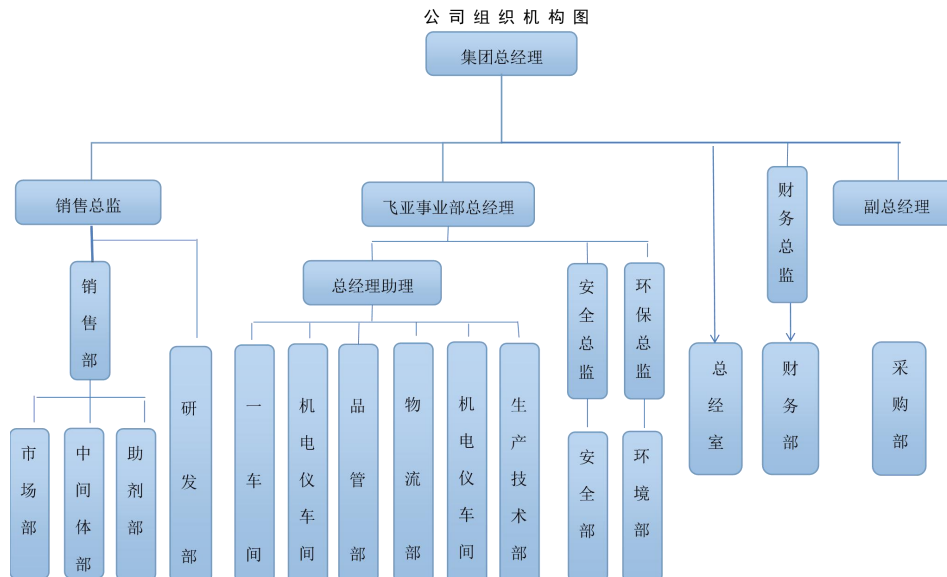
一、 企业质量理念

公司的质量理念是“以科学的管理手段对公司实行全方位的管理，树立精品意识，为顾客提供优质的产品 & 最满意的服务。以建立卓越绩效模式为基础，满足并超越顾客需求，做到公信和谐，持续改进整体业绩”。“科学管理，精心操作，诚信守约，顾客至上”是公司一贯坚持的质量方针。公司在长期生产发展过程中，形成了良好的质量文化，其中包含质量价值观：公司生存和发展依赖客户，时刻以客户为中心，持续满足客户及相关方需求和期待，致力于超越客户的需求和期待，追求极致的顾客满意度和忠诚度。质量意识：全过程决定产品质量，质量管理是一个动态可控的过程管理。需要通过全体员工的共同参与来实现。质量精神：一丝不苟，精益求精的工作态度。飞亚化工将持续在抗氧剂领域深耕，以发挥材料极致性能为己任，为更多的客户提供防老化一站式解决方案。

二、企业质量管理

质量管理机构：

1.公司组织结构图：



1.责任权限：

公司实行总经理负责制，集团总经理主持全面工作,规划公司的发展方向，策划公司的经营战略。执行国家有关的政策和法律法规并确保传达到全体员工。批准公司的质量方针和目标。主持公司质量管理体系的管理评审工作。提供公司质量管理体系有效运行以及持续改进所需的各种资源。负责公司质量管理体系的组织策划工作。

事业部总经理为公司的管理者代表，协助总经理策划质量管理体系的策划工作。负责公司质量管理体系的建立、实施与保持工作。定

期向总经理报告公司质量管理体系的运行情况，包括需要改进的地方。代表公司就质量管理体系的有关事宜与外界各方联络沟通。负责促使公司内部员工满足顾客要求意识和环保、安全意识的逐步提高。负责公司质量管理体系的内审工作的开展。负责组织编写公司的质量管理手册、程序文件。负责审核公司质量管理体系文件。定期组织相关职能部门/人员召开质量管理体系运行分析会议，通报运行业绩。

品管部负责公司质量文件的管理；贯彻公司的质量方针、目标指标和承诺，负责公司质量运行的管理；负责公司质量制度的管理；负责公司质量分析的组织、验证管理；负责公司内部、外部标准的统一管理，负责相关检验和试验标准的制订，制定原辅材料，半成品，产成品的监视和测量标准，检验状态标签或印章的使用并对其有效性进行监视；负责公司不合格产品控制，负责纠正措施的管理；负责公司质量过程管控活动的评价；负责质量活动的考核管理。负责监视和测量设备的管理和控制，负责所有检测设备计量确认、建立台帐和报废；参与检测设备的选型；负责所有检测设备的委外检定工作，负责人在编制年度检测设备检定计划。

生产技术部负责产品实现过程的策划；负责产品设计、工艺技术文件设计及管理的工作；负责认证产品申报、变更工作，组织工艺纪律检查工作；为生产、采购、检验和服务等部门提供技术支持和相关方面的协助；负责确定关键工序、特殊工序以及控制方法，及时解决现场工艺技术问题。

采购部负责外购、外协件的采购供应，保质、保量、按时组织采

购实施；负责供方的选择、评定、复审和日常管理，及时进行供方产品质量信息反馈；负责仓储物资的验收、贮存、防护、保管工作。

生产车间负责对生产过程、现场安全的控制工作，做到安全生产、文明生产；

机电仪车间负责设备管理工作，维护保养好生产设备；

安全部负责对公司全体人员进行安全教育培训，及组织公司全体人员参与应急预案演练。对公司安全风险、危险作业实施监督检查；对公司生产车间特殊机械设备安全使用实施监督检查；负责对生产过程可接受风险监测和测量工作的监督和管理，不定期对监测和测量工作进行抽查；负责对整个危险源的辨识与风险评价过程进行策划和管理；对各部门的危险源的辨识与风险评价工作进行指导和监督；组织进行风险评价，对现有控制措施进行评价，组织制订控制措施；

环境部负责贯彻公司的环境方针、目标、指标和承诺，承担公司环境因素的运行控制中的责任；负责组织各部门环境因素识别评价和更新工作。负责制订目标指标实现情况的运行监控；负责部门目标指标实现情况及重要环境因素进行监控；负责公司环境管理方面内外部信息交流和沟通协商工作。接收相关方的信息和期望，向有关部门传达。反馈员工对环境管理事务的意见和建议；对生产过程的紧急情况按应急预案的要求进行处理，并负责应急准备和响应程序的评审与演练；负责对公司全体人员进行环境教育培训；负责环境保护有关规定的制定、更正、废除、发行的管理；根据环境管理体系的目标、指标、管理方案完成情况，及职责完成情况对相关部门提出考核意见；

负责相关的环保法律法规与其他要求事项的收集、更新、评价及传递到相关部门。负责环保相关法律法规执行情况的检查；对公司环境设施运行情况进行监督检查；根据环境管理体系要求制订公司员工教育培训计划并组织实施；负责对外联系环境监测，配合体系运行绩效进行监测和评价；对整个环境因素的识别与评价过程进行策划和管理；对各部门的环境因素的识别与评价工作进行指导和监督；对整个公司的环境因素的识别与评价工作进行总结；负责对废水排放、废气排放、噪声排放、固废弃处置等运行进行监督和管理；负责公司环保事故调查整改；

销售部负责本部门质量管理体系的过程得到建立和保持，向本部门传达满足顾客和法律法规要求的重要性。并向顾客传达本公司质量管理体系的要求，并在现场监督实施；负责顾客要求的识别，组织对特殊产品要求的评审，做好与顾客的沟通和联络工作，做好市场维护；负责组织、协调产品的售后服务工作，并及时处理顾客投诉，负责客户抱怨及投诉事件的处理；负责编制本部门员工岗位职责，实施本部门人员的岗位技能培训，并对本部门人员的销售业绩进行考评；负责收集客户的潜在需求和期望，开拓新市场，发展新业务；负责销售系统、客户档案、产品交接手续等相关资料的管理；协助对本公司产品进行合理定价，并严格执行；根据合同规定内容，及时开票并清收货款，保证公司资金流畅通；负责公司业务展销和广告推广的窗口形象工作。

物流部负责本部门质量环境职业健康安全管理体系的过程得到

建立和保持，根据公司质量管理体系及相关管理要求，负责本部门产品及产品质量持续改进计划的制订、措施的落实，向本部门全员宣传满足顾客和保证达到内控指标的重要性。围绕公司的方针目标，分解落实车间各职能管理人员的（生产、质量、安全、成本控制等）目标。编制所属职能管理人员及员工岗位职责、考核标准，做好本部门员工的岗位技能培训。负责公司仓储管理，控制合理库存，做到帐卡物相符；负责物流运输管理，确保运输质量和运输安全；负责抓好部门环境职业健康安全管理，组织安全检查和不安全因素的整改，经常对员工进行安全意识教育，确保实现安全“三无”。对不符合、事件、事故进行调查、分析原因，提出纠正措施和预防措施，并进行整改实施。

公司每年都会组织讨论、确定下一年度的工作计划。年初与各级管理人员签订目标责任书，明确全年工作的重点及定量考核指标。建立主要经营指标、管理目标统计台账，每月汇总，通过审查指标达成情况及历史数据分析比较，客观评价公司当前的运行质量。年末根据全年工作目标确定“三比二争”竞赛活动方案，方案设立安全环保先进个人、质量检验先进个人、技术革新先进个人、安环管控先进班组、质量信得过班组等十多项先进个人、先进集体奖、几十个奖励名额，在各部门、班组树典型、立标兵，激励全体员工群策群力、共同为实现目标而努力。

质量管理体系：

如果说安全环保是化工企业的生存线，那么产品质量是企业的发展线，产品质量决定了企业能走多高多远。公司从建厂伊始就关注产品质量，在 2002 就通过了 ISO9001 标准质量体系认证，之后又完成了 ISO14001 环境管理体系、OHSAS18001 职业健康安全管理体系的认证。在质量管理工作中公司高层高瞻远瞩，制定出切合企业实际发展的质量方针和质量目标。

公司质量方针：科学管理，精心操作，诚信守约，顾客至上。

公司质量目标：成品一次交验批次合格率为 99%；产品出厂合格率 100%；顾客满意率大于 95%。

公司以 ISO9001 质量管理体系为标准，建立了一套全面的、完整的、详尽的、严格的规章制度和质量保障体系文件，这些文件包含计量管理制度、质量管理体系两大块，计量管理以《计量管理手册》为核心，补充规范了涉及计量的人员、部门、设备管理等管理要求；质量管理则是包含生产管理、设备管理、人员管理、生产工艺管理、质量标准管理、质量检验、销售管理、售后服务管理、市场信息反馈各环节，实现了“全面、全员、全过程的”质量管理，做到一切用数据说话，一切工作都有章可循，真正体现了质量管理的科学化、系统化、规范化，使企业产品质量和管理水平都有了质的提高。公司的每个员工肩上都负有质量责任，为监视和测量质量体系的有效运行，安全环保部除按计划每年组织一次内部审核和管理评审，还采用滚动式方法每个月对各个部门进行监督检查，对审核中发现的问题及时制定纠正措

施进行改进，在历次的外部审核中均未出现严重不符合项。公司设立各种员工激励制度，主要有优秀员工奖、合理化建议奖、新产品开发奖等奖项，激励员工创新、上进，公司实施绩效管理制度，奖励先进、鞭策落实。

质量安全风险监测：

产品的质量决定了产品的生命力，为保障公司产品具有长效生命力，公司从管理运行的方方面面面对产品质量安全风险进行监控。原材料管理上，通过采购建立完整的合格供应商准入制度，重要原料保证两家以上同时供应，确保原料供应稳定。生产过程管理，建立全流程的生产控制（DSC 中控），生产中间过程实时分析监控，数据记录完整，可追溯三年以内的所有生产数据。对于产品不合格乃至质量事故，公司制定了《不合格品控制程序》、《质量管理办法》，针对具体情况出具预防纠正措施单或组织成立质量事故调查组，对质量事故进行调查，直至质量问题完全得到解决。

三、质量诚信管理

质量承诺：

公司严格遵守《产品质量法》、《标准化法》、《计量法》等法律法规，严格执行产品标准，满足顾客要求，杜绝虚假宣传，坚决抵制伪劣、欺诈顾客等失信违法行为，不侵害其它企业的合法权益，遵循公平、公开、公正的竞争原则，遵守市场规则，开展有序竞争，构建诚信经营，公平竞争的市场环境。

运作管理：

通过公司级质量诚信教育与各部门内部质量诚信教育相结合的方式，加强质量诚信体系建设，切实保证产品质量，完善服务体系，随时准备为顾客提供服务，为顾客提供一切方便。

营销管理：

公司建立了《合规义务控制程序》，大到国家法律法规，小到员工行为规范，均作出了相应的要求，诚信经营是公司经营长期遵守的行为准则，是公司赖以发展的基础。

产品诚信：产品的质量是企业的生命，公司生产的二苯胺采用的目前国际最先进的连续生产工艺，产品质量领先全球。公司作为二苯胺产品的行业标准（HG/T5534-2019）起草企业，同时也是二苯胺产量最大的企业，公司有责任有义务保证行业的规范性，确保产品质量稳定。因此，公司执行着比行业标准更为严格的企业标准。

价格诚信：公司产品价格制定遵循市场原则，价格跟随原料价格或供需情况波动，对于市场出现变动，公司会第一时间告知相关方，协商议价，确保合作双方互利共赢，营造价格诚信的市场氛围。

服务诚信：一切以实际出发，不隐瞒，不逃避，急客户之所急，想客户之所想，想于客户未想之，耐心做到客户满意为止，力争与客户建立起牢不可破、长期共荣的相互关系，从而引导需求，满足需求。

四、质量管理基础

标准管理：

公司 2019 年执行新版 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T28001-2011 的体系标准，共有《质量环境职业健康安全管理手册》、《应急预案》、36 个程序文件、38 个运行规程、532 个记录。通过一年的运行，经过内审的检查。公司通过开展标准化工作，顺利通过了二级安全标准化、循环经济标准化认证。

计量管理：

企业建立完善的监视和测量设备控制程序，目前拥有检测、计量的设备仪器 210 余台套，如气相色谱仪、温度计、密度计、温湿度表、可燃气体报警仪、有毒气体报警仪、各类衡器等，所有强检仪器设备，到期检验率 100%。

认证管理：

公司先后通过了 ISO9001 标准质量体系认证、ISO14001 环境管理体系、OHSAS18001 职业健康安全管理体系的认证。

检验检测管理：

公司建立了检测设备台账，对检测仪器、设备制定了相应的保养计划，内容包括：清洁、干燥、润滑、校准数据等。检验设备的使用人员都是经过专业培训，考核合格后上岗。质检人员还定期交流在检测中遇到的各种问题，以便针对问题及时制定纠正措施，提高检验水

平及工作质量，达到公司的质量目标要求，各种制度、岗位职责、仪器操作规程、安全常识、注意事项等上墙，以便执行。加强质量监督队伍建设，通过定期组织各类培训，加强对监督人员的教育和培养，不断提高人员素质，完善监督手段，提高质量改进能力，增强监督管理部门的权威性和有效性。

五、产品质量责任

公司生产的各个环节，无不兑现产品质量承诺，公司建立了完善的原料出厂检验标准，采购根据原料检验标准，遴选出行业内优质的供应商，为保证供货稳定，主要原料的供应商不低于两家；产品生产过程中采用成套 DSC 控制系统，编写标准化作业规程，实时监控产品质量，实现了产品稳定优质的产出；作为二苯胺产品的标准起草单位，二苯胺的质量一直以来都是行业最佳。公司在保证产品本身质量的同时，同样注重服务的质量，根据不同客户需求，制定特定了包装运输方案，确保最优质的产品最稳定的送达到客户手中。对于产品售后服务制定了明确管理办法，明确售后处理流程和期限，保证客户的切身利益。

产品质量水平:

1.产品质量指标

产品名称	执行标准	主要技术指标	本企业水平	国内同行业最佳水平	国际先进水平
1 二苯胺	行业标准 HG/T5534-2019	含量 \geq 99.6	含量 \geq 99.9	含量 \geq 99.9	含量 \geq 99.9
		低沸物 \leq 0.3	低沸物 \leq 0.04	低沸物 \leq 0.04	低沸物 \leq 0.04
		高沸物 \leq 0.3	高沸物 \leq 0.06	高沸物 \leq 0.06	高沸物 \leq 0.06
2 壬基化二苯胺	企业标准 Q/FY0302-2015	二苯胺含量 \leq 1.0	二苯胺含量 \leq 1.0	二苯胺含量 \leq 1.0	二苯胺含量 \leq 1.0
		运动粘度: 400~900	运动粘度: 400~900	运动粘度: 400~900	运动粘度: 400~900
		加德纳色度 \leq 10	加德纳色度 \leq 3	加德纳色度 \leq 10	加德纳色度 \leq 3

公司现有产品质量稳居国际先进水平。

1.售后服务质量水平:

公司成立 25 年来, 坚持精细化、专业化、规模化、持续改进等管理方式。各项业绩均取得良好的发展, 在产销量不断提高的同时, 也赢得了客户的满意与信赖。公司销售部组织的客户满意度与忠诚度调查中显示, 整体水平均处于较高的水平。调查对象为现有客户群, 下发调查表 25 份, 回收 21 份, 综合满意度 99.7%。

产品售后责任:

公司根据产品售后质量管理要求,制定了《标识和可追溯性控制程序》,确保产品出厂后,可跟踪可溯源。制定了《顾客满意度控制程序》、《客户投诉、反馈处置流程》、《不合格品控制程序》等制度文件,建立起了完整的售后保障体系,明确了售后服务的相关职责,确保售出产品全生命周期的质量。

企业社会责任:

公司高层领导根据国家政策、自身行业特点及发展需要,履行相应的也是必要的公共责任。公司一直致力于做“做对环境友好型企业,让员工有安全感的企业”。公司生产的产品做到了对环境无危害,同时在生产过程中,尽量节约能源。公司的生产安全、产品安全、公共卫生等由安全总监负责制定相应的措施,定期检查并考评公司满足法律法规要求,严格贯彻执行生产许可证及产品认证的各项要求。

公司保证自身行为符合诚信准则等道德规范,采取各种手段监测公司内部、与主要合作伙伴之间以及公司的管理中行为道德的主要过程和测量方法、指标。如财务部会对资金流动、财务报表等定期进行分析总结,销售部每年对订货合同、合同履行及违约情况等进行分析,采购部对供应商进行评测和分析等。通过这些方法来监测公司的道德行为及诚信准则。

公司作为构成社会有机整体的基本单位,不仅要追求利润,也必须考虑社会的整体利益和长远发展并承担相应的社会责任,它不仅包括积极投身于社会公益事业、协办各种大型活动。同时,也包括合法

经营、照章纳税、爱护资源、保护环境、重视安全、关爱员工、创造条件、扩大就业、融入社会、共同富裕等。公司在 2020 年新冠病毒，向海安红十字会捐赠 40 万余元物资。

质量信用记录：

公司成立 25 年来，在国家、省市级各类质量监督检查过程中，均未出现任何不良记录。顾客满意度和忠诚度调查，连续多年保持在 95%以上。公司先后获得国家重点高新技术企业、省民营科技企业、开放型经济先进企业、省循环经济试点企业、市低碳经济试点企业、市名牌产品企业省安全标准化企业， BASF 长期战略合作伙伴等称号。

结束语

江苏飞亚化学工业有限责任公司把质量之根深植于企业发展全过程，把诚信之本贯穿于生产经营的各个环节，将质量管理切实贯彻到企业管理中，提升企业竞争力，提升效益、节约成本，通过卓越的过程实现卓越的结果。在未来的发展中，围绕“和平飞亚，绿色飞亚，文化飞亚，和谐飞亚，智能飞亚，美丽飞亚”这一主题，公司将继续开拓创新，审慎经营，争创国际品牌。

本报告展现了公司在质量诚信建设和实践中的成果，尽管还有不够完善的地方，但总体上可以看出企业对产品和服务的质量和诚信是令人满意的，无质量投诉、无质量安全重大事故的结果，诠释了企业质量诚信管理的成果。