



质量诚信报告

浙江石金玄武岩纤维股份有限公司

2018年1月

目 录

前 言.....	3
总经理声明.....	4
一、公司简介.....	5
二、质量理念.....	5
三、企业质量管理	7
(一) 质量管理机构	7
(二) 质量管理体系	8
(三) 质量安全风险管理	10
四、质量诚信管理	12
(一) 质量承诺	12
(二) 运作管理	17
(三) 营销管理	19
五、质量管理基础.....	22
(一) 标准管理	22
(二) 计量管理	23
(三) 认证管理	23
(四) 检验检测管理	24
六、产品质量责任	25
(一) 产品质量水平	25
(二) 产品售后责任	28
(三) 企业社会责任.....	29
(四) 质量信用记录	33
报告结语.....	34

前 言

本报告为浙江石金玄武岩纤维股份有限公司（以下简称为“本公司”或“公司”）首次公开发布的《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 31870-2015《企业质量信用报告编写指南》的规定，结合本公司2017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**为浙江石金玄武岩纤维股份有限公司。本报告描述了2017年1月至2017年12月期间，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：

本公司每年定期发布一次质量信用报告，本报告以PDF电子文档形式在本公司网站（<http://www.chinagbf.com>）向社会公布，欢迎下载阅读并提出宝贵意见。

总经理声明

为保证对顾客负责以及检验检测的科学、公正、有效，以真实可靠的检测数据独立客观的评价检测质量，本公司负责人声明如下：

(1) 严格遵守国家有关质量的法律和法规政策，坚持科学、公正的立场，严格执行标准，对出具的数据负法律责任。

(2) 公司按照 GB/T19001-2016/ISO9001:2015 质量管理体系建立实施了质量体系。在各项质量活动中严格按照《质量手册》规定的程序和方法进行，对检测工作质量实施全过程全要素控制，能够确保检测结果的准确可靠。

(3) 独立开展检测工作，拥有高素质的检测人员和其他硬件资源，能够提供“科学、公正、准确、高效”的检测技术。在检测工作中不受行政、商业活动、财务等任何干预。不受经济利益的支配，确保任何时候都保持检测的独立性与诚实性。

(4) 严格遵守保密原则及相关规定，对检验数据的真实性负责。

(5) 严格为顾客负责，严格执行内部各项标准，确保产品质量。

图 1 首席质量官证书及誓词



一、公司简介

浙江石金玄武岩纤维股份有限公司（简称“GBF”）是一家集连续玄武岩纤维研发、生产、营销及技术咨询服务于一体的高新技术企业，位于浙江省东阳市横店位于电子产业园区，由全国特大型民营企业——横店集团控股。公司注册资本为 5500 万元，2016 年 4 月 1 日由有限公司整体改制为股份有限公司。

GBF 是国内最早从事连续玄武岩纤维研发生产的企业。GBF 公司前身——成立于 2003 年 12 月 19 日的横店集团上海俄金玄武岩纤维有限公司，承担了“玄武岩连续纤维及其复合材料”这一国家 863 计划，2005 年 7 月在上海顺利通过国家 863 计划新材料领域专家委员会的现场验收，由此结束了独联体国家垄断该技术的历史，以此为标志我国拥有自主知识产权的连续玄武岩纤维生产技术。为了扩大玄武岩纤维的生产规模，2006 年 12 月 28 日，在浙江省东阳市横店电子产业园区建立连续玄武岩纤维生产基地。

GBF 主要从事连续玄武岩纤维及制品和部分复合材料的研发、生产和营销。主要产品有：连续玄武岩纤维纱（包括无捻粗纱、有捻纺织纱）、短切玄武岩纤维、玄武岩纤维毡、玄武岩纤维布、玄武岩纤维防火保温板等。根据玄武岩纤维特强的耐候性、耐久性、高电绝缘、不燃、耐烧蚀、绝热隔热、耐低温、耐高温、抗辐射、力学性能高、化学稳定性好、纯天然绿色环保等优异性能，其主要应用于水泥混凝土基、树脂基等复合材料。所从事的主要细分领域有：

- 增强沥青路面抗车辙（包括高速公路、市政道路）等交通基础设施领域；
- 建筑结构加固领域；
- 增强树脂基复合材料的交通运输车辆的轻量化（汽车、高铁、轻轨、地铁车辆等）领域；
- 汽车尾气排气管过滤、吸音用纱领域；
- 防切割手套纱、特高阻燃面料等领域；
- 特高压增强树脂基复合材料（电塔杆、输电线路复合芯等）领域；
- 军工武器装备制造等领域。

GBF 是国内玄武岩纤维行业的领军企业，公司在玄武岩纤维及其复合材料领域处于引领地位。

二、质量理念

公司成立之初，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，公司先后通过了 ISO9001、ISO14001 和 OHSAS18001 管理体系的认证和 TLC 各类产品认证，以及安全生产标准化、服务认证等，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，运用各类质量统计工具，通过内部审核、自我评价、第三方审核或评价、QCC 品管圈活动，不断寻找改进机会和持续改进的方式，迈向卓越的绩效。公司自成立以来，从未出现过重大质量投诉，在历年接受各级质监部门的抽检中，合格率均达 100%。

表 1 公司的企业文化及质量文化

使命	点石成金，创造新价值
愿景	绿色环保，造富人类
核心价值观	为客户创造价值，为员工谋求发展，为股东实现回报，为社会承担责任
质量方针	绿色生态、质量至上、把 GBF 打造成玄武岩纤维行业全球第一品牌
环安方针	节能降耗、有序发展，安全第一、预防为主

表 2 公司的质量目标

公司级质量目标		
顾客满意度 $\geq 90\%$ ；产品一次合格率 $\geq 92\%$ ，且逐年有提升；产品成品率 $\geq 85\%$ ，且逐年有提升		
部门号	部 门	目 标
03	销售分中心	①订单履行率 $\geq 99\%$ ；②顾客意见处理率 100%；③顾客满意度 $\geq 90\%$
04	行政人事部	①培训计划完成率 $\geq 95\%$ ；②文件受控率 100%；③工龄 1 年以上员工流失率 $\leq 20\%$
06	研发技术部	①研发计划完成率 $\geq 90\%$ ；②技术文件完善率 $\geq 99\%$
07	工程设备部	①运行设备完好率 $\geq 98\%$ ；②设备检修及时率 $\geq 99\%$ ；③主要设备完好率 $\geq 99\%$
08	质量部	①检验准确率 $\geq 99\%$ ；②客户投诉率 $\leq 3\%$ ；③检测及时率 $\geq 99\%$
09	制造部	①产品成品率 $\geq 85\%$ ；②产品一次合格率 $\geq 92\%$ ；③订单完成率 $\geq 99\%$ ；④库存产品完好率 $\geq 99\%$

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、部件、产品的检验标准，各部门各司其职、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；

行政人事部——负责公司的经营战略规划和全面运营管理，负责公司的外联行政事务；负责建立、监控和完善公司内部综合管理体系，制定公司人力资源战略规划并组织实施，负责人事管理、行政管理、后勤管理等工作开展，不断提升公司整体质量经营管理水平；

制造部——负责产品实现过程的策划、生产计划的制订与执行监督，负责生产的全面运行管理，以及对生产交期、成本、质量、技术、工程设备、安全等进行全面管控；

采购中心——负责公司物料采购的价格审定与产品销售的定价，以及供应商开发、评定与管理；负责公司所需物料、设备的采购管理和物料收、发、存的运行管理，确保外购和外协件源头产品质量；

研发技术部——负责产品技术研发和技术应用，负责新产品开发统筹（包括从产品可行性分析开始直至成功量产后的技术转交与支持），负责项目小组的日常管理；负责新料件、新产品检测，内部委托测试；

质量部——负责公司质量战略的推进实施，质量计划的编制，提升产品质量和过程质量指标，同时实施质量改进工作；

销售中心——负责制定销售计划和策略，销售任务的跟进与改善，销售团队管理，收集市场信息和客户与工厂之间的沟通、协调；负责制定产品市场计划和策略，产品市场拓展的跟进与改善，产品市场团队管理，新产品前期设计、开发和调研，新产品导入；参与项目投标；实施售后服务等；

财务资金部——负责公司的财务管理工作，参与公司的战略规划、投融资作业内控体系建设等；

信息化科——负责公司信息化建设、培训、指导实施等工作，负责信息化系统运行的维护、保养和故障维修。

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) 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 QCC 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 CQO 的职权；
- 7) 建立明确的质量事故问责制、质量安全追溯制度。

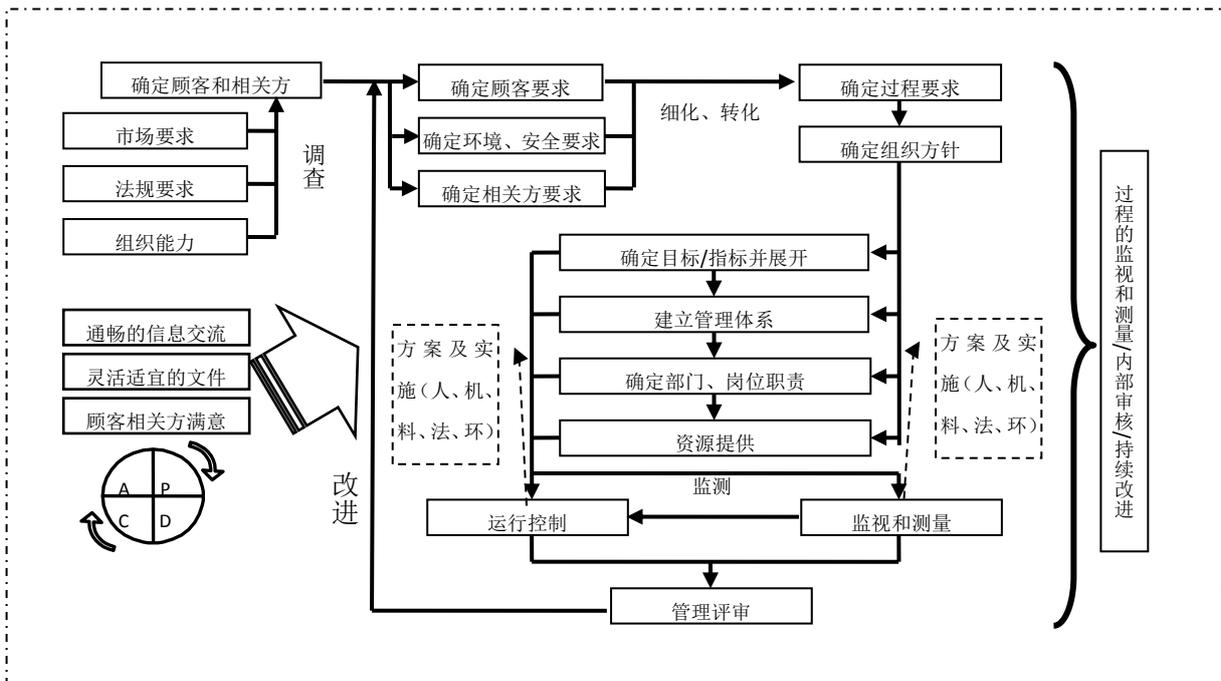
(二) 质量管理体系

公司自引入质量管理体系以来，以“绿色生态、质量至上，把 GBF 打造成玄武岩纤维行业全球第一品牌”为质量方针，围绕制动气室系列产品的设计、开发生产和销售过程，按质量管理体系要求建立质量管理体系，形成了质量手册、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

公司的质量方针为：绿色生态、质量至上，把 GBF 打造成玄武岩纤维行业全球第一品牌。

图 2 公司管理体系运作过程示意图



为实现公司质量安全责任目标，公司建立健全质量安全领导机构，成立了由总经理

任主任的产品质量安全领导委员会，各中心、职能部门设立分委员会，负责产品质量安全工作的监督考核。

公司建立了以战略为核心，以 GB/T19580 卓越绩效模式为框架的整合型全面质量管理体系，满足了顾客、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，并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，实行了三级质量诚信教育培训。各部门负责人根据公司要求，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，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），从产品技术上践行社会责任。同时，公司制定了《质量奖罚管理标准》、《质量考核管理办法》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 3 公司所遵守的质量标准和其他相关法律

类别	内容
公司规范治理	照《公司法》、《证券法》、《新会计准则》、《财务通则》、《合同法》、《产品质量法》、《企业所得税法》、《商标法》等
保障员工权益与社会责任	《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、ISO14000 标准、OHSMS18000 标准
产品标准的执行与制定/市场准入	《水泥混凝土和砂浆用短切玄武岩纤维》GB/T 23265—2009；《玄武岩纤维无捻粗纱》GB/T 25045-2010；《结构加固修复用玄武岩纤维复合材料》GB/T 26745—2011；《公路工程 玄武岩纤维及其制品（包括：单向布、短切纤维、土工格栅、复合筋）》计划编号：JT2007-37、JT2009-11、JT2009-12、JT2009-13
内外部审计机制	公司设有监事会、内审部等机构，并和立信会计师事务所（特殊普通合伙）、东阳荣东联合会计师事务所签订长期审计协议，完善了独立的内外部审计机制

公司制定了《内部审核管理程序》、《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，安排了体系内审、过程审核、产品审核和质量稽查。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》、《纠正或预防措施管理程序》、《物流抽检管理规范》，对不合格品进行了严格管控。公司所有的产品都经过在线检查，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《产品监视和测量控制程序》，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《纠正或预防措施管理程序》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》、《供方控制程序》、《员工培训管理办法》等制度，对出现的质量问题进行问责，对员工进行教育，并在日常研发、生产作业中，强调系统化，通过品管圈、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

为实现公司质量安全责任目标，公司建立健全质量安全领导机构，成立了由总经理任主任的产品质量安全领导委员会，负责产品质量安全工作的监督考核。2013 年建立了“首席质量官（CQO）”制度，明确了 CQO 的职责和权利，充分行使质量安全“一票否决权”。质量部跟各分厂、部门签订《产品质量安全责任书》，再分层落实到每个岗位，并实施考核。

通过每年九月的“质量月”活动宣贯质量安全知识，强化员工质量安全意识。通过质量、环境、职业健康安全三体系审核，及时发现与消除质量安全隐患。

在设计、生产、装配等过程中，主要采取以下措施确保质量安全：

- 设计部门对新产品进行 FEMA 分析和防差错设计；
- 质量部门严格实施首检、巡检、终检、监检“四检”制度；
- 工艺部门每月对关键过程进行工艺纪律检查；
- 制造部实施经理负责制，对生产过程进行全程跟踪监督；