

2022 年度质量诚信报告

华峰化学股份有限公司

2023 年 10 月

目录

目录

前言	1
一、报告编制规范	1
二、公司总经理致辞	1
三、企业简介	2
企业质量信用报告	3
一、企业理念	3
二、企业质量管理	3
2.1 质量管理机构	3
2.2 质量管理体系	4
三、企业质量诚信	4
3.1 质量诚信管理	4
3.2 质量文化建设	5
四、企业质量基础	5
4.1 企业产品标准	5
4.2 企业计量水平	6
4.3 认证认可情况	6
4.4 企业检验水平	6
4.5 特种设备安全管理	6
五、产品质量责任	7
5.1 产品质量承诺	7
5.2 产品售后责任	8
5.3 质量信用记录	8
六、质量风险管理	8
6.1 质量投诉处理	8
6.2 质量风险监测	8
6.3 应急管理	8
报告结语	9

前 言

一、报告编制规范

《华峰化学股份有限公司公布的质量信用报告》回顾了华峰化学股份有限公司在质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的理念、制度、措施以及取得的成效。关于本报告的披露内容，说明如下：

（一）报告范围

报告的组织范围：华峰化学股份有限公司

报告的时间范围：2022年1月至2022年12月

报告的发布周期：本报告为年度报告

（二）报告内容客观性声明

本报告完全依托公司生产经营实际情况而编写，内容客观公正，绝无虚假信息，定期公布，以接受社会的监督指导。

（三）报告数据说明

本报告以网络版形式发布。可在本公司网站 <http://www.spandex.com.cn/> 查询。

二、公司总经理致辞

尊敬的政府质监部门、各界朋友及同仁：

华峰化学股份有限公司衷心感谢社会各界广大用户的厚爱、支持与合作！我公司拥有先进的生产工艺和设备，建立了严格的质量控制体系和完善的售后服务体系，致力于发展成为与国际同步乃至领先的，以先进制造技术为核心的氨纶供应商。

我们将继续弘扬“务实为本，创新为魂”的华峰精神，坚持“一丝不苟，持续创新，做相关方满意的行业领跑者”的质量方针，践行“诚信为本，有诺必践，一丝不苟抓质量，孜孜不倦创名牌”的质量诚信方针，以高水平的管理手段、高素质的人才队伍、先进的生产设备、雄厚的资金实力，提供符合客户需要的产品和服务。

华峰化学的发展与社会各界的关爱和帮助，上、下游同行们的支持是分不开的，因此我们愿与业界同仁共同努力、共同提高、共同为社会提供高品质的氨纶产品。

欢迎政府质量部门及社会各界监督指导。

三、企业简介

公司成立于1999年12月，是华峰集团控股子公司。公司始终专注于氨纶纤维、聚氨酯原液和精己二酸等产品的研发、生产与销售，是全球聚氨酯制品材料行业龙头企业，拥有韩国、土耳其等境外子公司，在国内建有浙江和重庆两个生产基地。公司涉足金融银行、热电联产和对外贸易等产业领域多元化发展。2006年，公司成功实现A股上市(股票代码002064)，成为温州首家国内上市民营企业和全国首家主营氨纶业务上市公司。

公司“千禧”牌氨纶产品实现10D-2500D规格全品类覆盖，可满足机织、经编和纬编等不同用户需求，生产规模居全球前列、国内第一；“聚峰”牌聚氨酯原液系列产品是行业知名品牌产品，该系列产品被广泛应用于制鞋、汽车、建筑和军工等领域；“华峰”牌精己二酸主要用于生产聚氨酯原液系列产品、聚酰胺尼龙66系列产品和TPU产品等，广泛应用于工业和医药业。

公司自成立以来，坚持走“创新发展、科学发展”之路，大胆突破传统民营企业发展模式，不断推进技术创新和管理创新，坚持清洁生产和节能减排，承诺并践行责任关怀。公司荣获“全国纺织行业质量奖”、“全国制造业单项冠军产品（氨纶、精己二酸）”、“全国制造业单项冠军示范企业（华峰新材料）”和国家级“绿色工厂”等荣誉，连续三次获得“中国工业行业履行社会责任五星级企业”荣誉，是全国首批“资源节约型和环境友好型”试点企业。

企业质量诚信报告

一、企业理念

核心价值观：共同目标 共同创业 共同利益 共同发展

质量方针

一丝不苟 持续创新 做相关方满意的行业领跑者

质量诚信方针

诚信为本，有诺必践，一丝不苟抓质量，孜孜不倦创名牌

企业质量诚信承诺

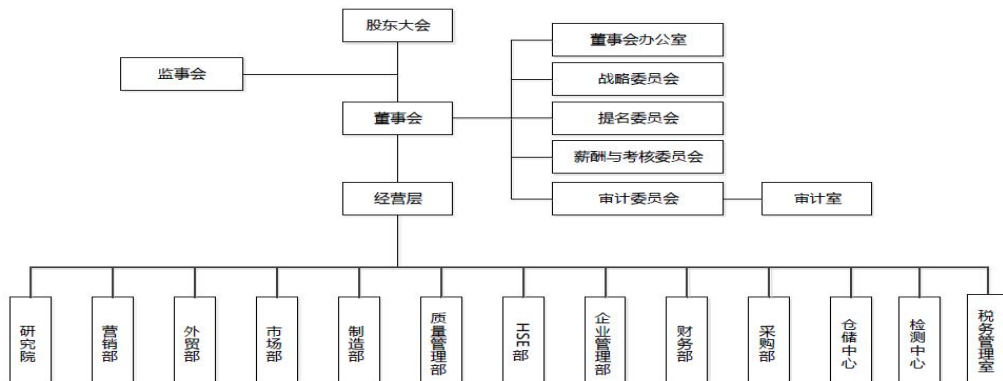
把质量责任落实到生产经营的每一个环节和每一名员工，为消费者提供安全、放心的产品和服务。

二、企业质量管理

2.1 质量管理机构

公司董事长亲自主持以质量为核心的经营战略的调查、研讨和制订。公司总经理及质量管理部对本公司的产品质量安全工作全面负责，组织制定企业年度质量工作计划和质量安全保障措施；建立并实施先进质量管理体系和管理方法；组织实施质量改进、质量攻关等群众性质量活动；配备相应人员并规定其职责、权限和相互关系，确保质量管理体系得到建立和保持，并推动持续改进。

质量管理组织机构图如下：



2.2 质量管理体系

质量是企业的生命，从生产氨纶产品的第一天起，公司就把产品质量当作第一件大事来抓。在质量管理工作中，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。“一丝不苟，持续创新，做相关方满意的行业领跑者”的质量方针充分体现了以顾客和市场为关注焦点，争做没有最好，只有更好，以细致出精品、以专业铸品质，永远追求以更好的质量赢得客户的超值满意。公司于 2001 年即通过 ISO9001 质量管理体系认证，长期以来，有效贯彻并整合 ISO9001、ISO14001、ISO45001 等管理体系，持续提升质量管理水平和用户满意度。

公司 2022 年主要质量指标

质量目标	2022 年完成情况
氨纶丝产品合格率 $\geq 97.3\%$	97.63%
客户满意度 $\geq 93.8\%$	93.8%
设备运转率 $\geq 98\%$	98.32%
主要设备维护保养覆盖率 100%	100%
在用计量器具抽检合格率 100%	100%
检测合格率 100%	100%

三、企业质量诚信

3.1 质量诚信管理

作为一个企业，持续健康发展的前提是守法经营、诚实守信。华峰化学产品之所以具有良好的口碑，经得起时间的考量，完全得力于我公司诚信经营。多年来，公司一直本着对消费者、对员工的高度责任感进行生产经营。从管理层到一线员工，始终坚持以产品质量为先，视质量为企业的生命，从设计开发、采购、生产过程控制、产品检测、售后服务等方面都严格按国家标准及相关法律法规要求执行，实现从设计开发-采购-生产-售后，全过程的跟踪监测及管理，以便为顾客提供满足需求与期望的产品。

公司通过教育培训、发放《员工手册》等形式向全体员工宣传公司“诚信为本，有诺必

践，一丝不苟抓质量，孜孜不倦创名牌”的质量诚信方针。

3.2 质量文化建设

质量文化是企业文化的一个重要组成部分，是企业在质量方面追求的宗旨、观念和道德行为准则的综合体现。现代企业的核心竞争力不是产品和服务，而是优秀的企业文化。

公司在企业内形成了人人关心质量，创品牌人人有责的良好氛围。公司还通过了广泛开展生动活泼的质量意识活动，加速转变全体员工的陈旧质量观念，增强员工的竞争意识和责任感，在员工中牢牢树立爱岗敬业精神，追求满足客户的要求。员工在自己的岗位上，时刻警示自己，产品实现的整个环节设计开发、采购、生产、检验、售后服务，你的每一步操作和决定都直接影响到产品的质量，影响到产品的市场信誉，所以，严把质量关，已成为员工的自觉意识。质量意识的提高，使全员参与质量管理热情高涨。

公司在质量文化的建设上，除了做好资料体系建设、增强自身技术实力、提高核心竞争力外，还非常重视员工的教育培训工作。公司根据各岗位中员工需求，每年要制定详细的员工培训计划并组织实施，中途如果部门根据需要提出培训申请也尽量安排。培训的方式也是多种多样，聘请公司内外工程师授课，不断更新知识与技能，使其跟上不断发展变化的社会与市场，同时对培训效果进行评估。

公司除了外聘或引进一些人才外，更注重从内部发现和培养人才，敢于从一线员工发现和提拔技术和管理人才，即看文凭，又看水平，并注意新老结合，以老带新，保持队伍的活力和连续性。通过多年的培养和调整，公司现有的管理和技术人才分明，关键岗位形成了良好的梯队，奠定了质量管理良性发展的人员基础。

四、企业质量基础

4.1 企业产品标准

我公司遵照客户要求，设计和生产制造过程中积极采用国家标准及国外标准，如采用国际标准化组织标准（ISO），国家标准（GB）、行业标准等，大大提高了产品的质量，促进了公司国内外市场的发展。

公司作为主导起草单位编制了《ISO 17608: 2015 纺织品-弹性纤维耐氯化水（游泳池水）试验方法》国际标准，参与起草单位编制了《GB/T 6503-2017 化学纤维 回潮率试验方法》、《GB/T 37632-2019 化学纤维 二氧化钛含量试验方法》、《GB/T 41671-2022 化学纤维 溶剂残留量的测定》等国家标准，主导、参与起草《FZ/T 54010-2014 氨纶长丝》、《FZ/T

54092-2016 耐氯氨纶长丝》、《FZ/T 50045-2019 氨纶长丝 单丝横截面积试验方法》、《T/ZB 2535—2021 有色氨纶长丝》等行业、团体标准共计 25 项。

4.2 企业计量水平

所有监视测量设备均经过有资质的计量检定单位检定和校准,可有效测量和试验结果的准确性。

公司按国家法律和法规建立了有效的计量管理,集团下设审计室设置专职计量员,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

公司先后获得了质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、知识产权管理体系、测量管理体系、Recycled Claim Standard 2.0 认证、Oeko-Tex Standard 100 国际环保纺织品生态认证等资格证书。

4.4 企业检验水平

华峰化学公司拥有一批高端的检测设备和一支专业的技术团队,可以为客户提供全面、准确的检测服务。

物检室检测设备涵盖了电子、物理等多个领域。其中,电子方面主要包括电子显微镜、X 射线荧光光谱仪;物理方面主要包括微机控制电子万能试验机、弹性纤维测试仪、全自动氨纶强伸测试仪等设备。化验室主要承担原辅料、中控、水质、部分成品化学分析等方面的检测,化验室的检测设备涵盖了物理、化学等多个领域。主要包含:粘度计、熔点仪、折光仪、色度仪、浊度仪、特性粘度检测仪、容量法水分仪、库伦法水分仪、卡式炉水分仪、梅特勒自动滴定仪、中红外光谱仪、近红外光谱仪、多台在线近红外光谱仪、紫外分光光度计、气相色谱仪等设备。同时所有的设备进行定期的外部检定和内部校验工作,保证了检测结果的准确性和可靠性。

4.5 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。

五、产品质量责任

5.1 产品质量承诺

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。

质量诚信承诺:

公司郑重向全社会承诺,并以此自律:

1、建立质量诚信教育和奖惩制度。组织员工按照制度要求学习质量诚信规范,提高质量诚信意识,并做好相关记录;结合员工的岗位职责落实质量诚信责任,形成质量诚信绩效评价和奖惩机制,推动员工积极参与企业质量诚信建设。

2、建立质量诚信检验制度。按照有关规定配备具有资格或相应能力的检验人员;对原材料和外购、外协件进行严格的检验或验证,并按规定保存相关的检验或验证记录;配备必需的出厂检验设备,按照标准要求对最终产品进行严格的质量检验,确保不合格产品不出厂,并按规定保存产品出厂检验记录;对在用的检验检测设备定期进行检定或校准,确保检验检测设备符合要求。

3、建立售后服务制度。向顾客提供产品使用说明;建立顾客档案;建立售后服务网络,在承诺的时间内帮助顾客解决产品使用过程中遇到的问题,妥善处理顾客对产品质量的抱怨和投诉,努力使顾客满意;开展顾客满意度调查,了解顾客需求,持续改进质量。

4、本企业涉及人体健康和人身、财产安全的产品,建立有效的召回和追溯制度。对发现存在缺陷的产品,能够及时召回;对出现产品质量事故,能够及时妥善处理,并追究相关责任人的责任。

5、开展用标识明示质量等形式的质量诚信自律活动。对产品使用的原材料、质量性能或质量等级反映产品质量状况的特性进行明示或作出公开承诺。

如果本企业产品质量问题导致国内外通报,退货或销毁的,本企业自愿接受国家和相关条约按规定要求作出的相关处理。

5.2 产品售后责任

公司制订了一整套严密成熟的售后服务制度，当出厂产品存在质量、安全等隐患时，能够有效迅速地追溯、修理、更换、召回等，确保相关的隐患产品顺利准确召回且得到有效处理。公司郑重承诺，如果公司产品出现质量问题，在经过公司与有关部门共同调查以后证实确实是公司责任时，公司将严格按《产品质量法》等相应的法律法规执行，并对客户致以诚挚的歉意。2022年公司从未因产品质量安全事故而发生实际召回。

5.3 质量信用记录

公司于2010年获得温州市“市长质量奖”，2014年获得“全国纺织行业质量奖”。2011年，“千禧”商标被评为中国驰名商标，2016年获得“苏浙皖赣沪质量工作先进单位”，2020年获得2019年度浙江省人民政府质量管理创新奖，2021年被评为“化纤行业‘十三五’高质量发展领军企业”，报告期内无质量信用不良记录。

六、质量风险管理

6.1 质量投诉处理

为了能及时接受和处理顾客投诉、提高客户满意度，公司制订了《QHFHX-G11001 客户投诉控制程序》，建立了比较完善的顾客投诉机制。

投诉事件解决之后，由市场部服务人员投诉顾客进行回访，了解其对处理方式的满意程度。市场部人员每月会将产品及服务的投诉情况整理成汇报文件，每月召开一次市场技术交流会，由质量管理部、制造部、研究院、其他相关部门以及公司高层参加，对相关问题采取措施，杜绝问题的再次发生，提升顾客满意度。

6.2 质量风险监测

公司建立了收集产品质量安全风险监测信息，及时发现产品质量安全潜在问题，把“事后监督”向“事前预防”转变，从而避免产品质量安全事故的发生。产品质量安全风险监测信息主要由公司质量管理部负责收集、整理，但企业全体员工均有收集风险监测信息的责任和义务。

6.3 应急管理

为了认真贯彻执行“全员参与，预防为主，强基控源，持续改进”的安全生产方针，确保在生产安全事故发生后能及时予以控制，防止事故蔓延，有序、有效的组织抢险和救助，保障职工人身安全及公司财产安全。依据《QHFHX-G06011 应急管理程序》及本公司实际情

况，公司制定了生产安全事故应急救援预案。

报告结语

质量是品牌的基础，是公司生存与发展之本，公司始终坚持品牌发展的战略方针和经营宗旨，号召全体员工要把产品质量放在第一位，质量包含产品质量、人的质量、管理质量、工作质量、服务质量。

华峰化学股份有限公司经过多年来的卓绝努力和苦心经营，质量诚信已成为我公司的无形资产，我公司已将“诚信为本，有诺必践，一丝不苟抓质量，孜孜不倦创名牌”的质量诚信方针转化为员工的行为准则，使产品质量继续保持着优势地位。

展位未来，在激烈的市场竞争中，华峰化学股份有限公司想要立于不败之地，在很大程度上取决于企业的产品质量，取决于企业核心技术和自主创新能力，取决于品牌的培育和发展。我们将牢固树立质量责任意识，并贯穿于日常生产经营的全过程，没有最好，只有更好，以细致出精品，以专业铸品质，永远追求以更好的质量赢得客户的超值满意。