

2018 年度企业质量信用报告



大连天瑞水泥有限公司

2018 年 12 月 20 日发布



目 录

第一部分：前言

编制说明·····	2
报告内容客观性声明·····	3
总经理致辞·····	4
企业简介·····	5

第二部分：报告正文

企业质量理念·····	7
质量管理机构·····	8
企业质量诚信·····	13
企业质量基础·····	16
产品质量责任·····	21
质量风险管理·····	22
质量、售后服务承若书·····	25

第三部分：

报告结语·····	27
-----------	----



编制说明

大连天瑞水泥有限公司为履行产品质量主体责任，提高企业质量诚信意识和质量法制意识，推动社会公众监督，成立了《企业质量信用报告》编制小组，由公司董事长兼总经理任组长，公司常务副总经理任副组长，负责编制报告及实施落实工作。

1. 报告内容客观性声明：大连天瑞水泥有限公司《企业质量信用报告》是本着客观、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，定期公布，以接受社会的监督指导。

2. 报告组织范围：大连天瑞水泥有限公司所有生产经营活动。

3. 报告时间范围：2017年12月至2018年12月

4. 报告发布周期：本报告为年度报告，下次发布日期为2019年12月。

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，本报告以网络版形式发布，可在我天瑞集团网站获取。

2018年12月20日



报告内容客观性声明

郑重声明：

本公司出具的《质量信用报告》，是在综合汇总、整理公司自成立以来的质量信用工作相关数据，特别是近三年以来的数据和工作情况，是公司在严格遵守国家有关法律、法规及行业标准、规程，认真履行企业产品质量主体责任、建立质量诚信机制等工作中所取得的成果。报告中相关数据、信息全部真实、可信，符合 GB/T 22120-2008《企业信用数据项规范》和 GB/T 22118-2008《企业信用信息采集、处理和提供规范》，本公司对报告内容的客观性负责并主动接受社会监督。

特此声明。

大连天瑞水泥有限公司

2018年12月20日



总经理致辞

尊敬的各界朋友：

2018年，面对经济发展进入新常态及水泥市场产能过剩及环保形式日趋严重等一系列深刻变化所带来的严峻市场竞争形势和艰巨繁重的发展任务，公司恪守“勤奋、诚信、拼搏、创新、共赢”的经营理念，承载着“生产优质水泥，打造世界名品，提供优质服务，力求顾客满意”的使命，致力于“成为中国最优秀的水泥生产商，造福于社会、创效于股东，与合作伙伴共赢发展”的美好愿景，公司以“节能、环保”为己任，长期致力于技术创新和管理创新，致力于节能减排、改善环境和资源综合利用，为辽宁省新型干法水泥的发展和节能减排及环境保护工作作出了积极的贡献。

天瑞水泥以其过硬的质量、良好的信誉、优质的服务赢得了社会各界和广大用户的好评。“天瑞”牌 P·I52.5、P·II52.5、P·O52.5、P·O42.5、P·C42.5、P·C32.5R 系列产品，通过了 GB/T19001-2016《质量管理体系 要求》、GB/T24001-2016《环境管理体系 要求及使用指南》、GB/T23331-2012/《能源管理体系 要求》、ISO45001:2018《职业健康安全管理体系 要求及使用指南》及方圆标志认证集团《水泥产品认证规则》CQM11-3011-01-2013 的要求。

总经理：李海军



企业简介

公司成立于 2004 年 12 月 8 日，注册资金为人民币 35000 万元，由天瑞水泥集团有限公司独家投资，占地面积 47 万平方米，现有员工 500 人，其中专业技术人员 235 人、中高级职称人员 45 人、本科以上 45 人。主营业务为：矿山开采、水泥熟料及水泥、混凝土、水泥制品制造及在中国内销、出口和余热发电。总投资 19 亿元人民币，有三条日产 4000 吨熟料生产线（其中：2007 年 8 月第一条熟料生产线投产，2008 年 6 月份第二条熟料生产线投产，2010 年 5 月份第三条生产线投产）、一条年产 160 万吨水泥生产线和年发电量约 18000 万千瓦时的余热发电生产线。年可生产熟料 420 万吨、水泥 160 万吨。

公司地理位置优越，位于辽宁省大连市长兴岛经济区，处于辽宁省五点一线重点开发区的一个关键点上，与城八公路毗连，与哈大高铁、长兴岛港口相邻，具有公路、铁路及海运的优势，距长兴岛港口站台 20 公里，具有得天独厚的海运、铁运条件，可成为水泥、熟料北上南下及出口海外的基地，具有广阔的发展前景。产品主要辐射大连、丹东、营口、沈阳、长春、哈尔滨、浙江、福建、广东、海南以及非洲、中美洲、拉丁美洲等国际海外市场。

公司生产的“天瑞”牌 52.5 硅酸盐水泥、52.5、42.5 普通硅酸盐水泥、42.5 复合硅酸盐水泥具有强度高、水化热低、工作性能优、与外加剂适应性好等特点。拥有国内最先进的生产、检验、检测技术和完善的管理体系，先后通过了质量、环境、能源、职业健康安全体系认证、产品质量认证，并先后获得了“辽宁省水泥品质大对比全优单位”、“第十六次全国水泥化学分析大对比特等奖获得单位”、“辽宁省百强优秀企业”、“辽宁省名牌产品”、大连市“纳税信用等级 AAA 级企业”、“大连市工业企业安全生产诚信企业”、“丹



大高铁优秀供应商”、“工信部工业领域电力需求侧管理第四批示范企业”等荣誉称号。

公司地址：辽宁省大连市长兴岛经济区沙包村

电话：0411--85283508

传真：0411--85280745

邮编：116317



企业质量理念

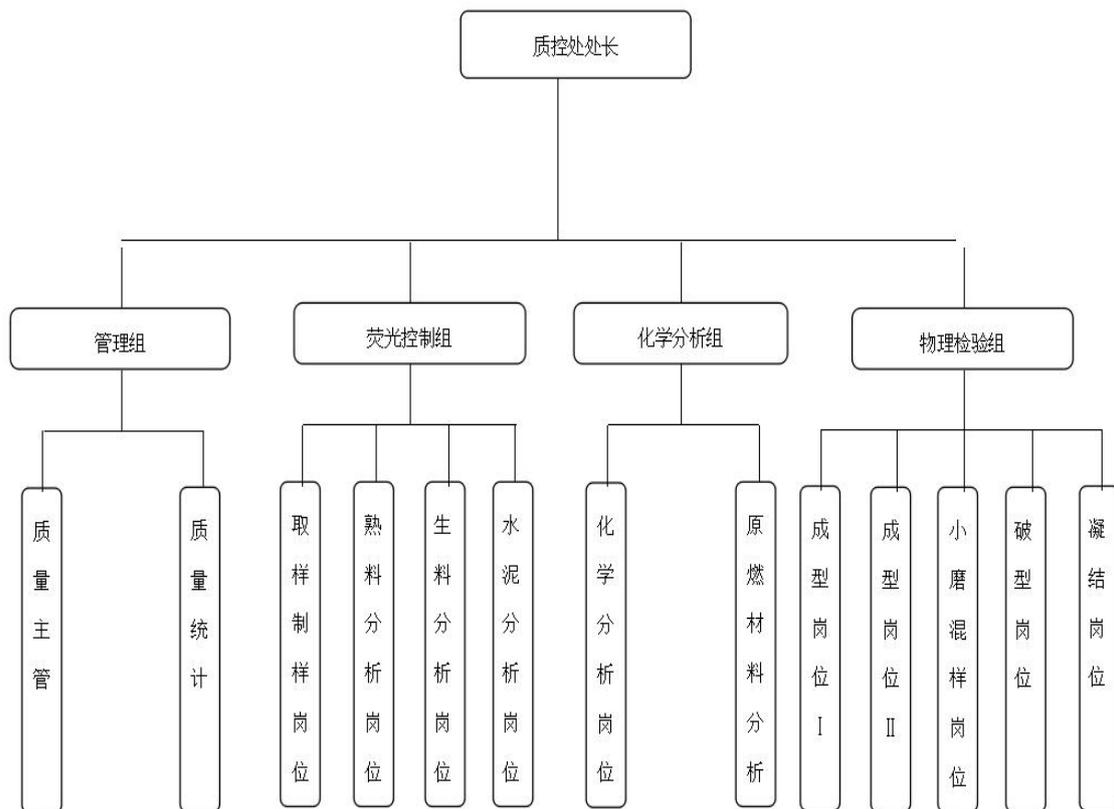
公司恪守“勤奋、诚信、拼搏、创新、共赢”的经营理念，承载着“生产优质水泥，打造世界名品、提供优质服务，力求顾客满意”的使命，致力于“成为中国最优秀的水泥生产商，造福于社会、创效于股东，与合作伙伴共赢发展”的美好愿景，公司以“节能、环保”为己任，长期致力于技术创新和管理创新，致力于节能减排、改善环境和资源综合利用，为辽宁省新型干法水泥的发展和节能减排及环境保护工作作出了积极的贡献。



质量管理机构

公司确立以管理者代表负责的质量管理组织，设立符合《水泥企业化验室基本条件》要求的质控处。质控处全面负责公司的产品质量。各部门设立相应的质量管理组织，负责本部门的质量管理工作。质控处内设有控制组、分析组、物检组和质量管理组等。分别负责原燃材料、半成品、成品质量的检验、控制、监督和管理工作。

附：质量管理机构图





（一）质量管理组织的职责

认真贯彻执行国家和行业的法律、法规、政策、标准，对管理体系全面负责。

组织实施公司年度经营计划和投资方案，并确定公司组织结构和公司管理层、各部室、内审员的职责与权限。

主持公司的生产经营管理工作。

任命质量/环境/能源/职业健康安全体系管理者代表，赋予其职责和权限，并为其有效开展工作提供必要的资源。

确定质量/环境/能源/职业健康安全体系方针和目标，批准《管理手册》，定期组织进行管理评审，保证体系持续有效运行。

对重大质量/环境/能源/职业健康安全体系事故负责。

组织制定公司长远发展战略；制定公司中长期和年度战略发展规划。

（二）各分厂和职能部门的职责

（1）保证质量管理体系在本单位得到有效运行；

（2）组织开展质量管理活动；

（3）严格执行质量管理组织和化验室的质量指令；

（4）完成本单位涉及的质量指标或质量目标。

（三）质控处的职责和权限

（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。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，保证产品检验的可追溯性。

（2）质量控制

根据产品质量要求，制定原燃材料、半成品和成品的企业内控质量指标，组织实施过程质量控制，运用数理统计方法掌握质量波动规律，不断提高预见性与预防能力，并及时采取纠正措施、预防措施，使生产全过程处于受控状态。

（3）出厂水泥和水泥熟料的合格确认和验证

严格按照相关产品标准和企业制定的出厂水泥和水泥熟料合格确认程序进行确认和验证，杜绝不合格水泥和水泥熟料的出厂。

（4）质量统计和分析

利用数理统计方法，及时进行质量统计，做好分析和改进工作。

（5）试验研究

根据原燃材料、助磨剂、混合材等材料的变更情况及用户需求，及时进行产品试验研究，提高水泥和熟料质量，改善产品使用性能。

为确保质量管理水平和全面提升管控能力，公司高层领导、中层管理者逐级签订责任状，严格按照相关质量目标进行考核。公司各相关部门月度、年度考核指标与过程质量指标挂钩，直接反映在个人薪酬上，为进一步激励员工的质量意识，建立了月度质量单项奖励，在全公司营造了良好的质量管理氛围，确保了水泥生产过程全员参与、全过程控制的全面质量管理工作，形成从矿山



开采，原燃材料进厂、储存、搭配，生料调配、熟料煅烧、水泥粉磨、出入库、包装到水泥出厂全过程监控。

2、质量管理体系

公司通过实施 ISO9001: 2015 系列标准，不断优化资源整合，修订、完善公司管理流程，建立健全适应本企业实际的质量管理体系，扎实有效地落实了管理工作中的各项责任、各项目标，确保质量管理体系有效运行，推进公司可持续发展。

(1)公司的质量管理体系的有效性建立源于公司设立了一套合理有效的科学、标准的工艺管理、管理文件，规范指导整个生产过程，确保质量管理体系的顺畅。

(2) 根据公司质量目标，分解下发各部门分质量目标，定期开展质量目标实施检查工作。对检查中发现的问题，及时反馈，同时以用户为切入点，以顾客为关注焦点，以用户满意度为测量标准，用尽善尽美的售后服务来满足用户和社会的需求，赢得用户的信赖和满意，确保质量目标持续改进。

公司质量目标完成情况如下：

(1) 水泥产品质量满足水泥产品标准和《水泥企业质量管理规程》要求，出厂水泥合格率 100%；富裕强度合格率 100%；袋装水泥袋重合格率 100%。

(2) 定期开展企业内部质量管理体系审核工作。不断规范、健全内部审核各项实施记录，较好地保证了体系的有效运行和不断改进。



(3) 加强管理制度执行的检查力度，大力开展管理文件适用性评审工作，及时查找、分析制度中存在的适宜性，提出合理可行、防漏补缺的措施，有效促进了公司的管理业绩水平持续改进。

(4) 始终坚持不懈加强过程控制是确保企业产品质量稳定的唯一有效途径。公司通过制定并严格执行高于国家标准的产品内控指标，严格执行《水泥企业质量管理规程》，定期召开质量分析会，及时制定对策，严格把好产品质量关。

(5) 坚持不懈以关注顾客为焦点，持续改进质量管理体系。不断调整、改进产品过程控制，提高和完善产品质量水平，不断增强顾客满意度，确保经济效益稳步增长。

通过以上措施，确保了质量管理体系的完善性、有效性和运行的符合性，促进了公司整体质量管理水平持续提升。



企业质量诚信

1、质量诚信管理

为进一步提升产品质量，落实质量主体责任，公司努力创建质量诚信体系，以《水泥企业质量管理规程》为依据，产品生产许可、国家标准等规章制度为准则，率先取得 ISO9001 质量管理体系认证并扎实落实和持续改进。为确保质量诚信体系的有效运行，使员工真正认识到诚信在企业发展中的重要作用，把诚信渗透并凝结于企业经营理念之中，贯穿于原料均化、生料制备、熟料煅烧、水泥粉磨、水泥储存及包装等生产质量控制链全过程，成为企业的行为方式和员工的自觉行动。在制定科学严谨的诚信管理制度的基础上，通过严把进厂原燃材料诚信关、生产组织诚信关、质量监控诚信关、质量技术服务诚信关、人员诚信观，不断完善企业的诚信体系建设。通过制定诚信方针、诚信目标，开展企业诚信相关的内容培训，树立员工为切实加强企业管理者和广大员工的质量主体责任意识，进一步梳理和健全了质量管理规程、有针对性地重新修订了《质量管理体系文件》、《进厂原燃材料、过程控制及成品质量考核管理办法》等一系列文件，企业自上而下明确质量岗位职责，逐级分解和传递质量责任，树立了“制造不合格品就是浪费资源，不合格品就是废品”的强烈质量意识，对工序不合格品进行严格考核，采用“一票否决”制度，比如进厂原材料质量严重偏离控制指标即直接扣罚吨位，半成品熟料质量严重不合格直接否决生产分厂产量，不合格产品坚决不予出厂等。

2、质量文化建设



本着以客户为关注焦点，提供优质服务的理念，以“辽宁省名牌产品”为契机，扎实推进名牌战略打造水泥精品，将“树立精品意识、维护品牌优势”作为企业质量文化建设的重要内容来抓，不断提升产品的使用性能。

为切实营造一个良好的质量文化氛围，公司领导积极倡导，员工主动参与，开展质量技术攻关活动，在质量改进活动中，通过潜移默化的方式沟通职工的思想，从而产生对企业质量目标、质量观念、质量行为规范的“认同感”。在质量文化所形成的氛围中，职工为了得到领导和同事的认同而产生自我激励的内在动力，为实现企业的质量改进目标而努力工作，在自身技能提升的同时也有力促进了质量文化建设。

为进一步推进质量文化建设步伐，在借鉴并吸取兄弟企业的经验教训的基础上，结合水泥企业的特点和公司目前存在的问题，通过整体规划、系统设计，多角度塑造质量文化。

（1）管理提升，推进质量文化建设

通过管理提升活动的有效开展，强化了管理层级的责任意识，将质量意识逐步贯穿于工序管理和操作中，结合系统的宣贯培训，增加了全体员工对质量与企业发展及兴衰重要性的认识，达到了高层真正投入质量文化建设，一般管理层在员工面前展示对于质量活动的高效执行力，极大地激发了广大员工参与质量文化建设的热情，有力的推进了企业的质量文化建设工作。

（2）基于建设，重在创新

遵循质量文化建设的内在规律，坚持继承与创新相结合，不断注入新的活力，既传承精神，又彰显创新，充分授权，发挥每位员工的创造力，强化和提高整个企业质量管理创新能力，通过丰富多彩的创新实践建立具有自身特色的



质量文化。

(3) 鼓励先进，加强引导

通过评价和激励，承认并鼓励员工做出贡献，能够满足员工的精神需要，调动员工的精神力量，使他们产生归属感、自尊感和成就感，从而充分发挥他们的巨大潜力，进一步主动承担质量主体责任，为实现全员质量管控树立榜样。



企业质量基础

1、企业产品标准

公司主要生产、销售“天瑞”牌硅酸盐水泥熟料、通用硅酸盐水泥系列产品（P·I52.5、P·II52.5、P·O52.5、P·O42.5、P·C42.5、P·C32.5R）。熟料、水泥现行有效的执行标准分别为 GB/T21372-2008 中华人民共和国国家标准《硅酸盐水泥熟料》和 GB 175-2007 中华人民共和国国家标准《通用硅酸盐水泥》。为保障出厂水泥熟料质量 100%合格，公司一直坚持用高于国家标准的内控指标和不断优化产品性能的原则严格要求自己的产品，从未发生过一起质量事故，产品覆盖黑龙江省、吉林省、辽宁省、浙江省、福建省、广东省、海南省。“天瑞”牌水泥广泛用于水利、电力、公路、铁路等重点工程建设，深受用户青睐。相关内控执行标准见下表。

表 1：熟料主要执行标准

标准	主要性能指标			
	凝结时间 (min)		抗压强度 (MPa)	
国家标准	≥45	≤390	≥26.0	≥52.5
内控标准	≥70	≤240	≥28.0	≥52.5

表 2：各等级水泥化学成分标准

指标	水泥品种		
	PI52.5、PII52.5	P·O52.5、P·O42.5	P·C42.5、P·C32.5R



	国家标准	内控标准	国家标准	内控标准	国家标准	内控标准
氧化镁	≤5.0	≤4.5		≤4.5%	≤5.00%	≤4.5%
烧失量	≤3.0(3.5)	≤2.5(3.0)	≤5.00%	≤4.5%	---	---
三氧化硫	≤3.5	≤3.0	≤3.50%	≤3.2%	≤3.50%	≤3.2%
氯离子	≤0.06	≤0.04	≤0.06%	≤0.05%	≤0.06%	≤0.05%
碱含量	/	≤0.8 ^a	供需双方协商			

表 3：各等级出厂水泥物理性能标准

指标	水泥品种					
	P·I52.5、P·II52.5		P·042.5、P·052.5		P·C42.5、P·C32.5R	
	国家标准	内控标准	国家标准	内控标准	国家标准	内控标准
细度（45 μm 筛余）	/	/	/	/	≤30.0%	9.0±3.0%
比表面积（m ² /kg）	≥300	≥360	≥300	350±15	/	/
初凝时间（min）	≥45	≥90	≥45	≥120	≥45	≥90
终凝时间（min）	≤390	≤240	≤600	≤300	≤600	≤330
安定性	合格	合格	合格	合格	合格	合格

表 4：各等级出厂水泥强度标准

水泥品种	水泥强度标准							
	抗压强度（MPa）				抗折强度（MPa）			
	3天		28天		3天		28天	
	国家 标准	内控 标准	国家 标准	内控 标准	国家 标准	内控 标准	国家 标准	内控 标准
P·I52.5	≥27.0	33.0±1	≥52.5	60.0±2	≥5.0	≥6.0	≥7.0	≥8.5
P·II52.5	≥27.0	33.0±1	≥52.5	60.0±2	≥5.0	≥6.0	≥7.0	≥8.5
P·052.5	≥23.0	31.0±1	≥52.5	59.0±2	≥4.0	≥6.0	≥7.0	≥8.0
P·042.5	≥17.0	29.0±1	≥42.5	50.0±2	≥3.5	≥4.5	≥6.5	≥7.5
P·C42.5	≥15.0	24.0±1	≥42.5	48.0±2	≥3.5	≥4.5	≥6.5	≥7.5
P·C32.5R	≥15.0	20.0±1	≥32.5	39.0±2	≥3.5	≥3.5	≥5.5	≥6.0



在标准化管理方面,通过认真组织学习标准化法规和标准化管理基础知识,将企业标准化贯穿于生产全过程,从原燃材料采购、半成品、成品检验等各个环节,均制定了相关标准。在工艺、质量、设备、安全等方面共计制定《工艺操作参数标准》、《原燃材料标准》、《过程质量管理标准》、《出厂水泥质量管理标准》、《安全生产作业标准》等标准,使产品从原燃材料进厂到成品包装出厂的整个生产过程都处于标准化规范管理之中,对稳定产品质量、提高企业管理水平奠定了良好的基础。

2、企业计量水平

(1) 重视计量管理工作,机构健全

公司严格执行《中华人民共和国计量法》、《辽宁省计量管理条例》等文件法规,深入落实省局提出的目标、任务和要求,建立健全《计量管理制度》,优化管理体系,责成生产部全面负责公司的计量设备管理工作,设有专职计量工程师和兼职计量技术人员负责公司的在用计量设备管理、配备和定期校检工作。同时,公司加强了对计量管理人员的专业培训,及时派员参加上级主管部门组织的各类专业培训,为公司的计量管理的规范化、标准化提供了有力的保障。

(2) 计量器具配备符合规定

根据《用能单位能源计量器具配备和管理通则》(GB 17167-2006)、《水泥生产企业能源计量器具配备和管理要求》(GB/T35461-2017),本公司认真对照通则要求,对在用监视、测量、计量及质量控制设备、器具统一进行摸查、分类。

(3) 计量器具管理规范,定期检定、校验



为确保产品质量，在水泥生产工艺中严格过程控制，按照公司计量管理制度以及质量控制测量设备自查自校管理制度，对生产工艺过程中的原材料、煤、电等加强计量管理，确保计量设备的正常运行和计量的准确性。

对计量器具从采购、入库出库严格按照审批计划和管理程序执行，仓库有专人保管计量器具，建立台帐和登记手续，计量器具的领用出库必须通过检定，有检定合格证方可投入使用；对在用的计量器具严格按周期检定，强化现场检查 and 监管，掌握其使用情况，发现问题及时处理；对质量监督、计量检验部门提出的整改意见，采取积极有效措施进行整改，为生产优质产品奠定了坚实的计量基础。

（4）加强管理，不断采用更新计量器具

为了进一步提高公司水泥产品质量，在市场竞争中争得信誉，加大了计量及质量控制设备的投资力度，选用高性能的电子皮带秤，控制精度更高，水泥质量更加稳定。对原燃材料及水泥进、出厂汽车衡，采用新一代数字传感器，称重系统稳定，计量偏差在控制范围之内，实现自动打印计量数据及储存数据，减少人为误差。建立公司局域网，所有汽车电子衡均实现数据的实时传输，为生产决策提供有力的数据支持。在管理方面，对在线计量的自流量设备定期校验，减小计量误差。

3、认证认可情况

为全面提升产品质量，确保各项生产经营活动规范、标准，公司先后建立、健全并获得质量管理体系、职业健康安全体系、环境管理体系及能源管理体系认证，按照水泥化验室管理规定要求取得中国建筑材料联合会颁发的《化验室合格证书》。



为确保体系的高效运行、持续改进，采用内审+外审的体系运行模式，针对存在的问题和不足进行改进和完善，结合管理提升活动，对管理文件、记录进行梳理，真正实现闭环式管理和文件的标准化管理模式，确保公司体系运行的规范、科学、高效。

在合格化实验室建设方面，公司高层领导高度重视，先后引进了快速测硫仪、火焰光度计、多元素分析仪、荧光分析仪以及在线分析仪等先进的检验仪器，从制度上、内部人员岗位技能培训上入手，全面提升了化实验室软硬件水平。当前，化实验室内部基础管理工作扎实、质量管理运行有效，2016年顺利通过了中国建筑材料联合会严格审核，获得水泥企业“合格化实验室”资质证书。在全国历次水泥品质指标检验大对比及化学分析大对比中公司均获得全优单位，2018年获得特等奖单位。2011年我公司的天瑞牌水泥被评为辽宁省名牌产品。



产品质量责任

1、产品质量承诺

企业拥有 4000t/d 三条新型干法水泥生产线（配套余热发电），项目建设符合国家产业政策规定，拥有辽宁省发改委项目建设批复，现有工艺、机电、电气自动化装备技术先进，计量、检测设备完备、准确，拥有标准化建制的合格化验室，完全具备制造稳定、优质通用硅酸盐水泥熟料的生产技术条件和质量管控能力。

按照《水泥产品生产许可实施细则》和《水泥企业质量管理规程》，每年对质量管理职责、生产资源提供、人力资源要求、技术文件管理、过程质量管理、产品质量检验、安全防护和其他要求进行全面自查、整改，并持续改进。严格遵守《中华人民共和国工业产品生产许可证管理条例》，积极主动申报五年一次的《生产许可证》换证工作，保障了公司管理规范、生产组织有序、运行高效、产品各项指标均达到国家要求，为生产优质水泥产品奠定了坚实的基础和保障。

公司产品质量过硬，水泥产品实物强度远高于国家标准，各等级水泥产品强度指标如下表。

表 5：2018 年主要产品出厂水泥强度

强度等级	3 天抗压强度 (MPa)		28 天抗压强度 (MPa)	
	国标	本企业	国标	本企业
P • I52.5	≥27.0	33.0	≥52.5	60.0
P • II52.5	≥27.0	33.0	≥52.5	60.0
P • 052.5	≥23.0	31.0	≥52.5	59.0
P • 042.5	≥17.0	29.0	≥42.5	50.0



P·C42.5	≥15.0	24.0	≥42.5	48.0
P·C32.5R	≥15.0	20.0	≥32.5	39.0

质量风险管理

1、质量投诉处理

为保证不断升级产品性能，提升质量服务水平，在公司 ISO9001：2015 质量管理体系《与顾客有关的过程控制程序》中明确了顾客对产品的要求、评审及服务，通过顾客热线电话、顾客投诉、走访顾客与顾客直接沟通、定期的问卷调查等方式收集客户投诉或者潜在抱怨信息，通过对竞争对手的考察以及顾客对其他对手产品的评价，收集顾客对产品与服务期望，主动进行预防来减少顾客投诉。为此，先后制定了《客户投诉管理规定》、《质量投诉处理规定》等标准化制度，建立健全了受理和处理产品质量和售后服务质量投诉的控制程序。设定销售处为产品售后服务主体，负责客户售前、售中、售后一切投诉接待、所有投诉处理的协调和落实、监督管理；质控处负责处理顾客质量咨询和投诉。对顾客抱怨、投诉等信息进行责任落实。同时每年进行一次顾客满意度调查，对顾客潜在不满进行分析，并将整改落实到责任部门。

公司质量、服务投诉热线如下：

投诉热线：0411-85283966

服务方式：24 小时全天候

2、质量风险监测

公司建立企业质量档案和产品质量对比验证数据库，不断完善和健全质量风险监测，定期总结、分析阶段性的质量状况，采取有针对性的解决方案，不断优化和改进质量管理的手段和关注点，通过梳理水泥生产全过程，借鉴兄弟



企业的成功经验并系统剖析引起质量波动的因素，建立了从原燃料进厂、搭配与均化，生料配料、熟料煅烧、水泥粉磨、水泥储存均化及出厂等整个质量管理过程中风险监控系統，确定了矿山石灰石开采、搭配，石灰石均化，生料计量，原煤输送、搭配，熟料配料，水泥混合材掺加，水泥出入库，水泥包装、发运等多个风险监测点。定期分析质量状况，开展质量安全风险监测和分析评估，为生产均质、稳定、优质产品提供系统保障，全面降低质量安全风险。

3、应急管理

(1) 重大质量事故应急预案

对于水泥产品来说，出厂水泥质量不合格即为重大质量事故，按照 GB175-2007《通用硅酸盐水泥》国家标准规定，凡是化学性能（不溶物、烧失量、三氧化硫、氧化镁）、凝结时间、安定性和强度指标中任何一项不符合即可判定为不合格品。

由于水泥（熟料）产品具有出厂检验结果滞后的特殊性，《水泥企业质量管理规程》规定出厂水泥（熟料）质量必须按相关的水泥产品标准严格检验和控制，企业必须建立出厂水泥和水泥熟料质量合格确认制度，经确认合格后方可出厂。鉴于此，本公司采用高于国标的内控标准，严把工序过程质量关，做到了事前有效控制，出厂产品严格按照《水泥企业质量管理规程》和《出厂水泥（熟料）确认程序》执行，经确认不合格品坚决不予出厂。

围绕影响不合格品的因素，重点在生料配料过程、水泥磨制、水泥均化出库等重要环节进行层层管控，分别制定了可操作性的应急质量预案和出厂水泥重大质量事故应急预案，当重要质量指标异常且持续三小时以上不合格时，立



刻止料、停机处理，待原因查明后通过加强检验频次、强化过程监管并进行全程质量追踪，直至质量恢复稳定。

（2）重大质量事故报告与应急处理

公司《质量事故分析报告规定》中明确规定了发生重大质量事故后的报告及相应的应急处理措施，重大质量事故发生后，立即电告用户停止使用该批水泥并呈报上级主管部门。经上级主管部门批准后，将该编号封存样寄送至国家水泥质量监督检验中心进行复检，以复检结果为准。质控处以《重大质量事故通知单》形式书面通知责任部门，并附上《重大质量事故处理报告单》，同时由公司组织相关部门，对事故进行认真分析，找出原因，采取补救及预防措施，并进行责任追究和处理，杜绝事故再次发生，并及时将事故原因及处理方案反馈给质控处，质控处验证其结果，并报公司分管领导审批。同时向上级主管部门作出书面检查报告，并追究相关领导和责任者的责任，严肃处理。



质量、售后服务承诺书

为践行质量责任，持续打造水泥精品，切实服务好客户，我公司面向社会及广大客户郑重承诺如下：

1、质量目标：

- a、保持质量管理体系有效运行，并得到持续改进；
- b、出厂水泥合格率 100%；
- c、出厂水泥袋重合格率 100%；
- d、出厂水泥均匀性试验 28 天抗压强度 $C_v < 3.0\%$ ；
- e、熟料 28 天抗压强度月平均 $\geq 52.5\text{MPa}$ ；
- f、熟料游离氧化钙 $\leq 1.5\%$ ；
- g、出磨水泥安定性合格率 100%；
- h、为顾客提供优质服务，争取产品质量零投诉。

公司愿接受社会各界的监督，主动承担质量主体责任。

监督电话：0411-85283966

2、产品质量保证

公司以维护名牌产品、推进品牌建设为契机，深化全员质量意识，通过积极创建省级企业技术中心，助推水泥产品性能提升；扎实推进系统管理提升，不断加强标准化建设，全面提高管理水平；不断强化质控处的质量管控力度，



注重原燃材料均化、生料制备、熟料煅烧、水泥粉磨、水泥包装及出厂等工序质量控制，实现质量管理全员化、标准化，持续打造水泥精品。

3、产品召回情况

企业严格遵守国家《产品质量法》、《计量法》等相关法律、法规的规定，为切实服务客户，建立售后服务体系，制定了《出厂水泥不合格品召回程序》。鉴于水泥产品的特殊性和重要性，为确保出厂水泥合格，企业做到了过程工序质量层层把关、事前控制，从进厂原燃材料管控入手，加强了工序缺陷产品、不合格品的处置力度，形成了有效的处置程序和方法，先后建立健全了生产过程中半成品熟料、出磨水泥缺陷品处置制度，加大熟料、出磨水泥过程检验频次，保证入库水泥 100%合格，对销量高的产品进行多库储存、均化，通过库与库之间二次搭配进一步保证了出库水泥的质量。

近年来，企业质量管控水平较高，产品质量执行标准远高于国标，产品质量均质、稳定，出厂水泥全部符合 GB175-2007 标准，在实际销售、质量服务过程中没有发生产品召回情况。

4、产品“三包”责任

为主动履行企业质量主体责任，以维护客户利益为原则，公司扎实开展售前、售中、售后服务。由于水泥产品为大宗材料，不存在修理情况，公司对非用户使用、保管不当，经国家相关检验机构仲裁确定为存在质量问题的水泥产品主动承担“包退、包换”责任。通过加强定量包装机校验、袋重抽检管理，保证水泥重量达标，避免“缺斤少两”；为避免水泥入、出错库或者包错袋子，在水泥出库包装前，经过包装工段、质控处、销售处三级确认、核实后按指令



通知执行。迄今为止，尚未出现因产品包装、质量问题出现退货、换货的情况，客户满意度较高。

结束语

质量管理是企业的软实力，信用是企业的根本，也是制约企业发展的根本因素之一，没有一劳永逸的质量，只有持续改进的质量管理系统，良好的信用需要卓越的质量支撑，需要优秀的服务维系，公司目前坚持科学化管理、规模化生产、市场化运作的发展思路，不断加快新型工业化建设步伐。围绕科学发展这个中心，以管理为根基，以服务为主线。坚持以信息化带动工业化，以工业化促进信息化，走出了一条科技含量高、经济效益好、资源消耗低、环境污染少、人力资源优势得到充分发挥的新型工业化道路。在今后的发展道路上，我公司将以更优质的产品和服务回报广大关心和支持我们的客户。

大连天瑞水泥有限公司

2018年12月20日