



山东莱芜润达新材料有限公司

质量信用报告



山东莱芜润达新材料有限公司

2017 年 12 月 31 日



目 录

第一部分：前言

1 报告编制规范.....	2
2 总经理致辞.....	3
3 企业简介.....	4

第二部分：报告正文

1 企业质量理念.....	5
2 企业内部质量管理.....	6
2.1 质量管理机构.....	6
2.2 质量管理体系.....	6
2.3 质量风险管理.....	7
3 企业质量诚信管理.....	9
3.1 质量诚信管理.....	9
3.2 质量文化建设.....	9
4 企业质量基础.....	10
4.1 企业产品标准.....	11
4.2 企业计量水平.....	11
4.3 企业认可情况.....	11
4.4 质量检验情况.....	12
5 产品质量责任.....	13
5.1 产品质量水平.....	14
5.2 产品售后责任.....	14
5.3 企业社会责任.....	14
5.4 质量信用记录.....	15

第三部分：报告结语



第一部分 报告前言

一、报告编制规范

《山东莱芜润达新材料有限公司质量信用报告》回顾了山东莱芜润达新材料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

报告组织范围：山东莱芜润达新材料有限公司

报告时间范围：2017 年 1 月——2017 年 12 月

报告发布周期：本报告为年度报告

报告数据说明：报告内容所涉及数据真实、有效。

（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，无虚假信息，愿对本报告内容真实性负责。

（三）报告获取方式

以公司网站 <http://www.lwrunda.com/> 为载体，展现《企业质量信用报告》。

二、总经理致辞

质量是企业的生命线，在国内市场低质产品过剩、环保安全要求日益严格，国外市场对中国制造啧啧侧目的今天，作为一家普通的中国企业，应该在自残式的竞争和急功近利



的浮躁中平静下来，重新审视我们到底要为客户提供什么产品，这种产品其质量的本来面目是什么。

山东莱芜润达新材料公司立志“为国民经济发展提供更好的材料”。企业精神是：“求实 创新 合作 自强”。我们的产品和产品质量都应完整体现这一精神的内涵，实现“成为中国酚醛树脂和环氧树脂行业第一品牌”的愿景和“客户至上，持续创新；履行责任，利益共享”的核心价值观。

三、企业简介

山东莱芜润达新材料有限公司始建于 1992 年，为高新技术企业，现有员工 146 人，其中本科以上文化程度的 52 人，占地 100 亩，资产总额 2.3 亿元。

公司主要生产各种高性能酚醛树脂和环氧树脂，产品广泛应用电子材料、防腐涂料、复合材料、保温材料、橡胶轮胎、磨具磨料、铸造造型、摩擦材料、耐火材料等十几个行业，年生产能力 8 万吨。

公司始终坚持科技兴企的发展战略，拥有院士工作站、省级企业技术中心、山东省酚醛树脂工程技术研究中心等研发平台，是国内同行业中唯一一家具有省级工程技术研究中心的企业。中心现有专职研究人员 39 人，其中外国专家 3 人，高级工程师 7 人，工程师 19 人；硕士 11 人，本科 12



人；拥有实验室及中试车间 2850 平方米；拥有各类先进仪器 50 余台及中试实验设备 20 余台（套）。公司与中科院化学所、四川大学、陕西师范大学、中国林科院南京林化所等科研院建立了长期合作关系，为公司发展提供了强有力的技术支撑。公司成立以来，先后承担国家、省、市科研项目 20 余项，有 4 种产品被评为国家级新产品，获国家发明专利 14 项、实用新型专利 3 项、省科技进步奖 3 项。公司新开发的橡胶超级增粘树脂、酚醛纤维、固体热固性酚醛树脂性能达到世界先进水平，并实现了产业化。

公司将始终坚持“科技创新、诚信共赢”的发展战略，专心致力于酚醛树脂和环氧树脂产业发展，为广大客户提供优质高效的产品和服务，与国内外客户真诚合作，共创辉煌！

第二部分 报告正文

1 企业质量理念

公司自成立以来充分重视产品质量和品牌建设，于 2001 年导入 ISO9001，体系运行有效。公司明确制定了质量方针：依靠科技创新，实现持续改进；与市场零距离，让用户最满意。公司质量目标：顾客满意率 $\geq 95\%$ ；三个符合：符合国家法律法规；符合行业标准规范；符合客户合同、协议。公司专注酚醛树脂和环氧树脂产业，始终以“科技创新、诚信共赢”作为公司长期发展目标，用心做好产品，从原料到生产的全过程严格把控，为消费者市场提供高质优价廉的产品，



创造社会价值，提高企业产品的市场竞争力。

2 内部质量管理

2.1 质量管理机构

公司的质量管理和生产安全工作由总经理亲自主抓，成立了以总经理为组长，由生产和技术组成的质量安全管理工作小组，副总经理担任质量管理者代表，行使质量管理权力。总经理对本公司产品质量安全工作全面负责，组织制定企业质量发展战略、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、质量攻关等全面性质量活动；实施质量成本管理，加强质量统计分析；开展质量教育培训；建设企业质量文化等。

品管部为公司质量管理和质量检验的专门机构，下设专业的检验队伍，负责从原辅料、生产过程监控、产品检验等全过程的质量监控和检验活动。同时公司建立质量安全关键岗位责任制，明确企业主要负责人对质量安全负首要责任、企业质量主管人员对质量安全直接负责。严格实施企业岗位质量规范与质量考核制度，实行质量品质“一票否决”，坚持做到出厂产品合格率达 100%。

2.2 质量管理体系

质量是企业的生命，自公司产品生产开始，公司负责人始终把产品质量当做头等大事来抓，在质量管理实际工作中



始终坚持公司制定的质量方针和质量目标，以顾客和市场为关注焦点，努力把产品做成酚醛树脂和环氧树脂行业的知名品牌，成为市场和客户值得信赖的企业。在日常实际工作中，对内部审核、外部审核和管理评审提出的问题认真分析原因提出纠正预防措施，切实整改并验证落实，对体系不断地进行完善、更新和改进，保证了公司质量管理体系运行的充分性和有效性，很好的保证了产品的质量安全。

2.3 质量风险管理

1、质量投诉处理

公司建立售后服务制度，积极完善售后服务工作，建立顾客档案，公布投诉电话，妥善处理顾客对产品的抱怨和投诉，努力使顾客满意；公司开展顾客满意度调查和不定期回访客户，了解顾客需求，持续改进质量。在提高服务质量方面主要做了以下几方面的工作：

1) 公司每年定期开展质量知识及技术技能的培训，提高企业员工的整体素质，增强员工的质量意识。

2) 提高对用户投诉的处理并制定预防措施。为保证用户的投诉及时得到处理，提高用户对投诉处理的满意度。公司品管部专人负责处理顾客投诉，及时处理投诉反馈处理意见，并采取相应纠正和预防措施。

3) 建立和完善考核、激励机制，调动员工的积极性，



充分提高工作效率和整体服务水平。通过考核与激励机制，逐步完善客户满意度工作。通过以上措施的实施，使公司的产品逐渐得到了客户的认可和满意。

2 质量风险监测

公司建立产品质量风险监测管理制度,对整个生产过程进行危害分析,对影响产品质量的重点岗位,设立质量风险关键控制点,不断完善健全公司质量风险监测体系,规定监测频次,迅速向车间反馈监测数据,及时预防、纠偏,保证产品质量。同时公司通过网络、行业协会、政府主管部门等沟通渠道,广泛收集有关本行业各方面的质量安全风险信息,采取有针对性的防范措施,不断优化和改进质量管理的手段和关注点,全面降低公我司质量安全风险。

3、应急管理

为保证产品质量安全事故应急处理工作顺利开展,认真落实各项应急处理措施,提高应对生产安全事故的处理能力,按照“有效预防、积极应对、及时控制”的工作思路和“以人为本、减少危害、分级负责,科学预警、防控结合、快速反应”的原则,规范生产秩序和生产安全应急工作秩序,最大限度地减少生产安全事件的发生及其危害程度,保障员工身体健康和生命安全。一旦发生质量问题,由品管部书面通知销售部该批产品的批号,销售部根据批号和出货记录,



查出产品的流向并迅速通知客户停止使用该批次产品，品管部根据公司产品质量追溯办法，进行追溯，对事故进行认真分析，找出原因，采取纠正及预防措施，并进行责任追究和处理，杜绝事故再次发生。

3 企业质量诚信管理

3.1 质量诚信管理

公司本着“顾客第一，诚信至上”的原则，对客户、对员工的高度责任感进行生产经营，从公司高层管理者到生产一线员工，始终坚持以安全生产为先，视产品质量为企业的生命，从原辅料采购、生产过程控制、产品检测、售后服务等方面都严格按照国家标准和相关法律法规要求执行，实现从原料-生产-销售，全过程的跟踪监测和管理。09年我公司出口第一批酚醛树脂至乌克兰，完全得力于我公司产品质量严格的要求和控制，使我公司成为可以满足国外客户需求的酚醛树脂生产企业。经过几年的努力，出口创汇由2009年2.11万美元提高至2017年259.88万美元。

3.2 质量文化建设。

质量文化是企业文化的重要组成部分，是企业质量方面追求的宗旨、观念和道德行为准则的综合体。公司在质量文化的建设上，除了做好质量管理和生产安全体系建设、增强自身技术实力外，还非常重视员工的教育培训工作。一方



面加强员工技能培训，提高从业人员的技术素质，增强团队协作能力，从而为提升产品品质打下坚实基础；同时加强对员工的法律法规及诚信意识培训，真正做到公司上下懂法、知法、守法，在实际生产过程中严格贯彻落实相关的法律法规及标准要求。

4 企业质量基础

4.1 企业产品标准

公司产品执行企业标准：

Q/371203LWRD001-2017《酚醛树脂》；

Q/371203LWRD005-2017《橡胶用树脂》；

Q/371203LWRD008-2017《环氧树脂》。

公司在严格遵守国家技术标准的要求上，为了更好的控制产品质量满足客户需求，公司结合欧盟标准和国外客户的要求制订了产品内控指标标准，严格于国家标准，更适合客户要求。

4.2 企业计量水平

公司每年按计量器具校准周期制定校准计划，按时对要求强检的计量器具和检测仪器分别在莱芜市计量检测所、省计量测试研究院进行校验，取得合格鉴定证书的计量器具方可用于生产检测，不合格的杜绝使用。

4.3 企业认可情况



自 2001 年起,公司先后通过了 ISO90001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系认证、OHSAS18001 职业健康安全体系认证。公司的管理水平和外部形象不断得到整体提升。

4.4 质量检验情况

公司设有专职的质检机构,专职的质量管理人员 4 人,具有检测相关专业分析检验人员 15 人,负责公司的原料、中控、成品等检验工作。公司不断提高分析检测能力,改善分析检验设备条件,2006 年以来,先后购买了先进的检测仪器:日本岛津的液相色谱仪、上海元析紫外分光光度计、美国 waters 凝胶渗透色谱仪、美国赛默飞舍尔红外光谱仪等,累计投资约 400 多万元,对重点分析仪器设置专人负责检测,加强分析设备日常维护。不断完善了原料、成品分析项目,使产品分析指标更加全面,满足了客户对树脂相对分子量、耐热性能、力学性能等指标的要求。

实验室建立了检测设备档案,并整理分类,将重要的精密仪器以及重要项目、关键参数的检测设备进行重点管理。管理的关键内容是:进行校准或检查,以便检测数据的有效溯源,持续维持设备的良好运行和准确度。针对不同种类、型号的检测仪器、设备,实验室的管理者还应制定相应的保养计划,并落实到人以保持该设备应有的技术状态。内容包括:清洁、紧固、线路、调整水平、校准数据等,定期对维



护情况进行监督检查，重要的设备应对其运行情况进行记录，以便定期对其工作状态作整体评价，检验设备的使用人员必须经过专业培训，考核合格后方可上岗。实验室还建立了完善的样品留存制度，每次检测完毕后将检样留存做好标识存放于样品柜中，并由专人负责保管，留存至少一年，以便出现问题及时复检及查找原因。

实验室检测人员定期进行检测理论知识和检测技能培训并考核，检验员相互交流在检测中遇到的各种问题，以便针对问题及时纠正和制定预防措施，提高实验室管理水平及工作质量，达到企业质量零事故的目标要求，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。

公司每月定时召开生产及产品质量月度会议，品管部提交月度质量分析报告。这项工作对严把原材料入库，严格工艺纪律，严格生产全过程的质量控制，不断提高生产能力和产品质量，完善生产过程监督，起到了持续改进的作用。

5 产品质量责任

5.1 产品质量水平

我公司承诺，生产的主要产品酚醛树脂，出厂均为 100% 检验合格，产品指标性能均符合国家标准和企业标准的要求，产品性能稳定可靠。从几年来我公司出口印度、西班牙、



乌克兰等国外客户对产品反馈信息，公司的产品在质量要求相对严格国外市场得到认可和接受，这说明我们的产品质量与国际水平已接轨。

5.2 产品售后责任

5.2.1 产品召回情况

公司质量管理体系制订了行之有效的《产品追溯控制程序》。公司每年组织产品模拟召回演练，当出厂产品存在质量隐患时，能够有效迅速的追溯、召回，确保相关的隐患产品顺利准确召回且得以有效处理。自公司成立以来，从未因质量事故而发生召回。

5.2.2 “三包”责任

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，公司将严格按照《产品质量法》等相应的法律法规执行，并在法律框架内按照客户的意愿，对公司的产品实行包退、包换，并对客户致以真诚歉意。

5.3 企业社会责任

公司郑重承诺，严格遵守有关的法律法规，决不在生产中掺杂、掺假、以次充好，坚决做到以优质的产品、真诚的售后服务来回报广大客户和社会的信任。

5.4 质量信用记录



公司通过科技创新，2017 年被认定为“高新技术企业”；获得国家发明专利 14 项，实用新型专利 3 项；省级科技进步奖 1 项，山东省科技金桥奖 1 项；市级科技创新优秀企业，工业企业贡献奖等众多荣誉。被多家客户评选为优秀供应商。

第三部分 报告结语

公司自 1992 年建立以来，润达人艰苦奋斗、开拓进取，致力于酚醛树脂和环氧树脂产业的振兴与发展，不断持续改进，取得了令人欣慰的成绩。面对新的发展机遇和时机，我们将继续弘扬“诚信、务实、开拓、进取、创新”的润达精神，坚持“创产业名牌、造福人类；铸诚信、服务社会；讲创新、走向世界”的经营理念，我们将以雄厚的资金实力、高素质的人才队伍、先进的生产设备和高科技手段，创造中国名牌和世界名牌产品，推动酚醛树脂和环氧树脂产业向国际化迈进。

