

企业质量信用报告

山东鲁北化工股份有限公司

2019年04月20日

前 言

内容客观性声明 本报告中相关数据、信息全部真实可信，本公司对报告内容的客观性负责并主动接受社会监督。

报告组织范围 山东鲁北化工股份有限公司

报告时间范围 2018年4月1日至2019年4月1日

报告发布周期 年度质量信用报告

报告数据说明 本报告采用数据来自于2018年山东鲁北化工股份有限公司的上市公司财务报告。

报告获取方式 本报告以电子文档形式在本公司网站 www.lubeichem.com 发布，欢迎下载阅读并提出宝贵意见。

高层致辞：

山东鲁北化工股份有限公司将按照发展要有新思路，改革要有新突破，开放要有新局面，各项工作要有新举措的总体要求，与时俱进、求真务实，抓住机遇、抢占先机、乘势而上，以率先之志、创新之策、务实之风认真学习和落实科学发展观，把面临的压力和挑战，转变为动力和机遇。我们将凝聚鲁北化工全体员工的智慧和力量，为逐步把公司培育成为一个集化肥、溴素等生产销售于一体的综合型高成长的上市公司而努力奋斗。



长风破浪，宏图大展。未来，既是机遇，也是挑战。鲁北化工将一如既往的努力超越、开拓创新、打造鲁北知名品牌形像，努力将公司发展成为一流的化工制造企业。我们将在追求自身提升的同时，致力于为客户创造价值，为股东和员工创造利益，回报社会。

我们希望能藉此向多年来真诚关爱支持山东鲁北化工股份有限公司的社会各界朋友、广大客户和股东表示衷心地感谢。鲁北化工将以崭新的姿态、坦诚的胸怀、热诚的合作、精诚的服务，始终如一地与各界朋友继续进行广泛、真诚的交流与合作，共创美好的未来！

董事长：陈树常

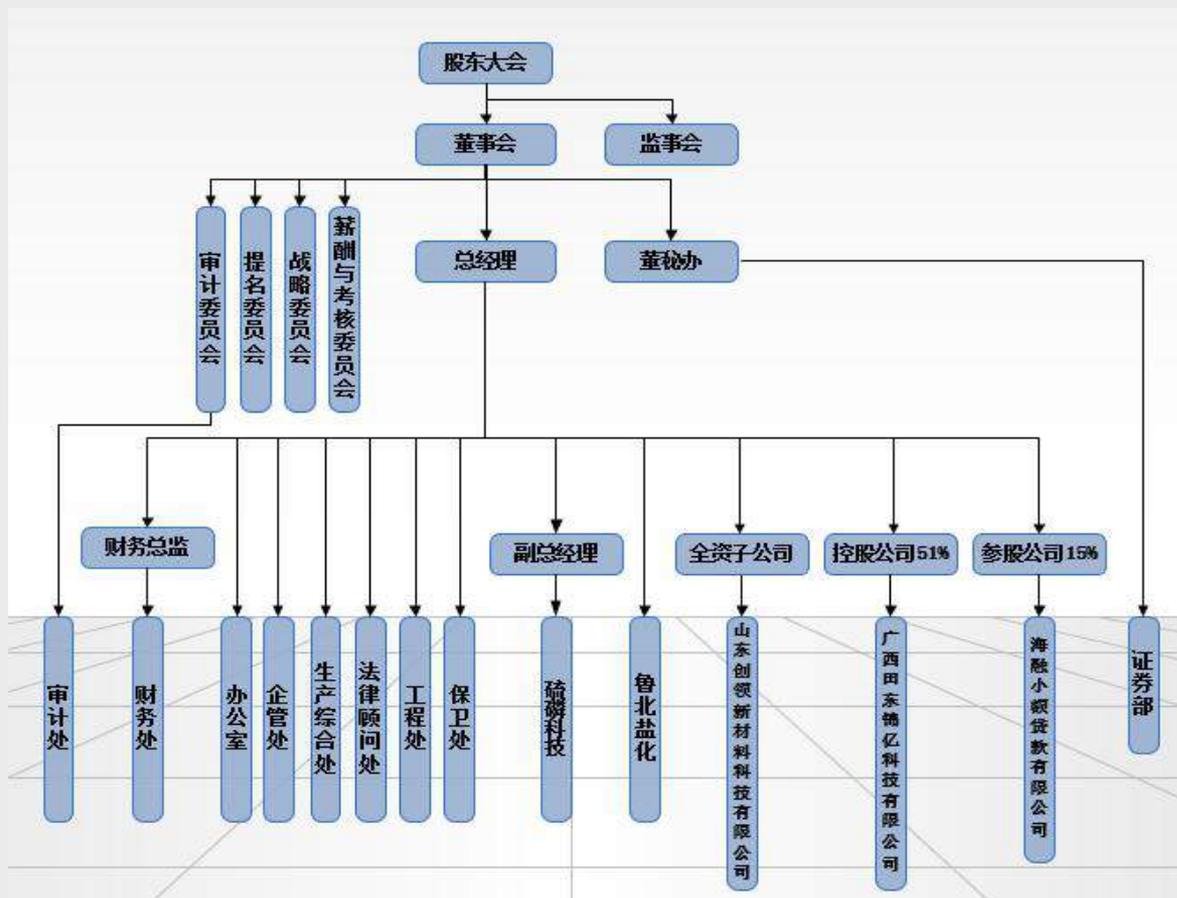
公司简介

山东鲁北化工股份有限公司是山东鲁北企业集团总公司独家发起，采用募集方式于1996年设立，当年7月在上海证券交易所挂牌交易(简称：鲁北化工，股票代码600727)，到目前现有员工1200名，15亿元资产。

鲁北化工分为：硫磷科技公司，拥有30万吨磷铵、40万吨硫酸、60万吨水泥、100万吨复肥生产装置；鲁北盐化，拥有100万吨工业盐、0.2万吨工业溴生产装置。创建了“磷铵-硫酸-水泥联产”、海水“一水多用”等循环经济产业链。



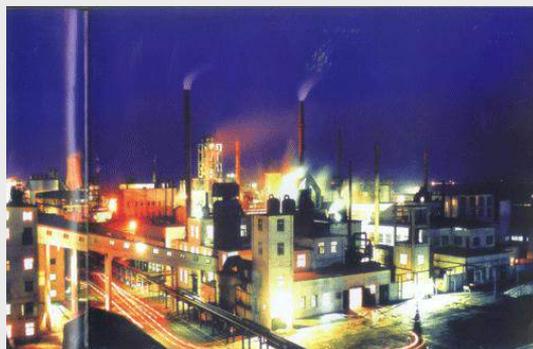
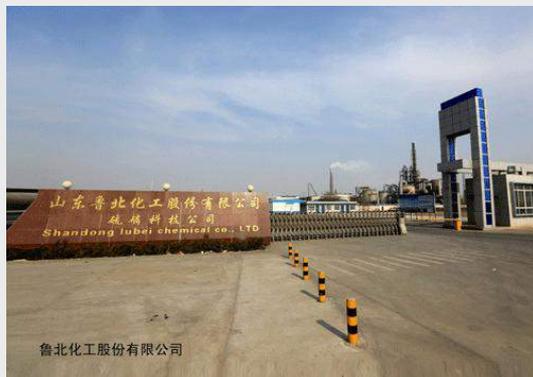
组织结构



硫磷科技公司简介

硫磷科技公司拥有“磷石膏制硫酸联产水泥”和“石膏与废硫酸资源化（废酸裂解）”生产装置。

“石膏-制酸-水泥联产”装置实现了工业副产石膏废渣的综合利用，以及硫资源的良性循环。消除了因磷石膏堆放所造成的大气、环境和地下水的污染，避免了堆放占地等问题，还可以处理脱硫石膏、钛白石膏、废水石膏等固废。“废酸裂解”装置处理了省内外的废酸，避免了因废酸排放而造成地表水、地下水和土壤的污染。我公司践行了“保护环境、造福人类”的承诺，化害为利，变废为宝，创造了社会效益，使经济效益、社会效益和环境效益有机统一。



企业文化

公司坚持以诚信立企、科技兴企，开放、包容的心态抓住发展的机遇，以合作、共赢的理念迎接海内外合作伙伴，始终致力于循环经济创新发展，不断增强企业发展动力。经过20多年的沉淀和积累，形成了独具特色的企业文化。

使命：中国循环经济的拓荒者

愿景：发展循环经济，致力环境保护，实现生态文明

核心价值观：艰苦创业、科技创新、诚信和谐、发展共赢

**企业质量理念：我靠质量来生存，质量靠我来保障为根本，质量是企业
的生命。**

**企业质量管理理念：质量第一，顾客至上；诚实守信，共创共赢；科学管
理、持续改进。**

04.01质量方针和质量目标

质量方针：以市场为导向，以顾客需求为目的；坚持质量第一，强化质量管理；产品实物质量持续满足顾客的要求。

质量目标：顾客意见处置率100%，顾客满意率95%，三年内每年提高1%；产品出厂合格率：水泥、工业盐、工业溴100%，磷酸二铵、复（混）合肥料、掺混肥料质量检验一次性合格率达到98%以上。

04.02质量管理职责和权限

总经理是公司经营管理的领导核心，是经营管理的最高决策人，对公司董事会负责。根据公司董事会决议，组织制订公司经营方针、目标、计划，分解到各部门并组织实施。制订并落实公司各项规章制度、改革方案、改革措施。提出公司经营理念，主导企业文化建设的基本方向，创造良好的工作和生活环境，营造员工的归属感，提升企业的向心力、凝聚力、战斗力，处理部门相互之间的矛盾和问题。决定公司各部门负责人的任免。对公司的经济效益负责，拥有经营指挥权和各种资源分配权。

各分管副总、职能部门分级制定相应的质量管理职责和权限，建立工作程序、工作标准和管理标准，并贯彻实施。认真学习和贯彻国家法律法规及上级相关文件，牢固树立质量第一的理念，严格执行公司质量方针和质量制度。不断改进工作质量和服务质量，提高工作的主动性、及时性和有效性；各级负责人，对自己分管的工作质量和工作效率而造成的损失负责。

04.03 激励措施

为了充分调动广大员工主动的参与管理和改进的积极性，公司制定并实施了《合理化建设改善制度》、《质量奖惩制度》完善员工主动参与的激励机制，对合理化建议每年评议一次，对卓有成效的创意和改善方案给予表彰和奖励。通过几年来的实施，员工的主动参与热情得以提高。

公司近两年合理化建议开展情况

指标	2017年	2018年
合理化建议数量（条）	468	514
合理化建议采纳数（条）	317	337
奖励金额（万元）	15.9	20.38

04.04质量法规

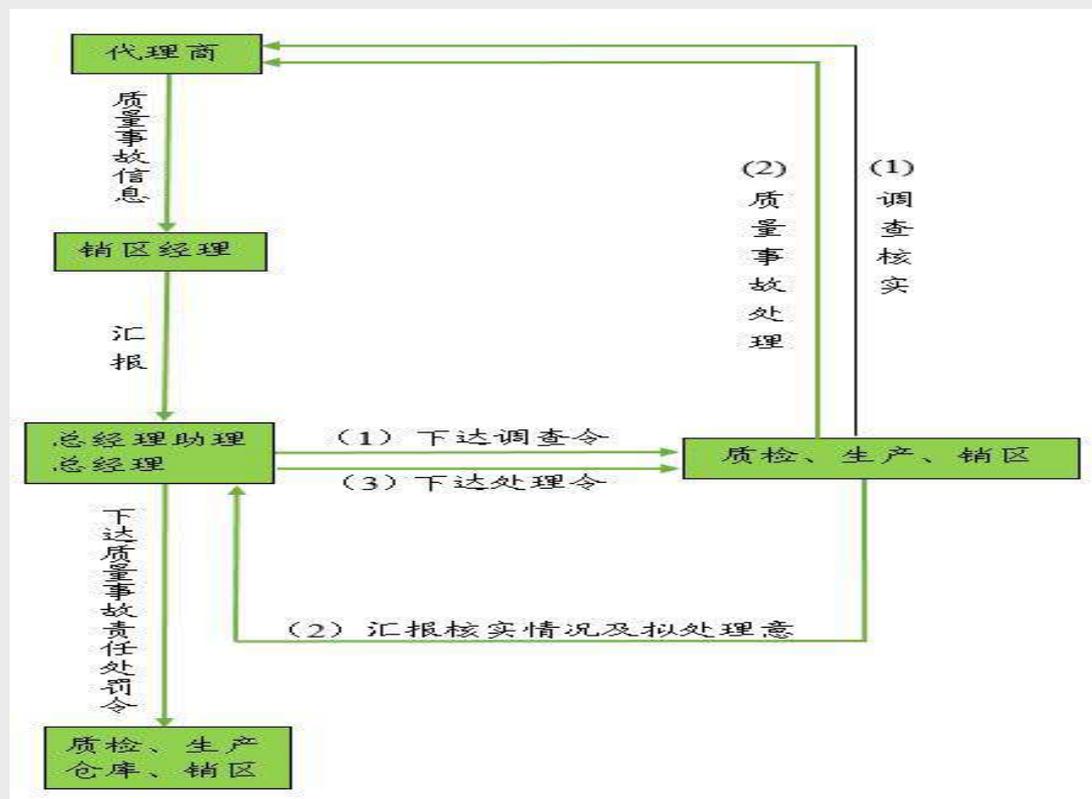
公司始终坚持依法经营、诚信经营的原则。严格遵守国家《产品质量法》、《中华人民共和国工业产品生产许可管理条例》、《中华人民共和国工业产品生产许可管理条例实施办法》等相关法律法规，保证产品质量安全符合国家有关产品标准。

同时，结合公司实际情况建立制定了《质量责任赔偿制度》、《质量质量安全风险管理制度》、《重大质量事故应急预案》等相关质量管理制度，确保各项经营有序开展。

04.05质量风险监测点及防范措施

序号	生产流程	风险监测点	防范措施
1	原辅材料验收、使用	进厂原辅材料质量波动大	1、加强进厂采购质量、验收监管，对供方进行评价，坚决取缔不合格不诚信的供方。 2、加强过程监管与考核处罚力度。 3、规范取样、制样和检验过程，建立留样、检验、抽检机制，验证取样代表性、检验准确性。
2	配料	配料影响产品质量	严格按照工艺文件要求搞好原辅材料配比，根据原辅材料质量情况随时调整。
4	产品出入库	未按要求分级入库、出库	产品入库、出库时，物资部库管员按要求分类入库，不合格产品禁止入库、出库现象发生。
5	产品检验	各项成分的指标控制	根据国家标准、企业内控标准，对每批次产品各项质量指标进行检测
6	产品包装、出厂	包装物标识不明确、产品编号生产日期喷码错误或不清楚	1、检测中心、编织车间、成品车间加强对包装物标识的审核，确保无误。 2、成品车间对产品容量、出厂编号、生产日期等内容认真检查，确保其正确。 3、成品车间要认真核查每批次成品的检验结果，杜绝不合格品出厂。

04.06市场产品质量事故调查处理流程



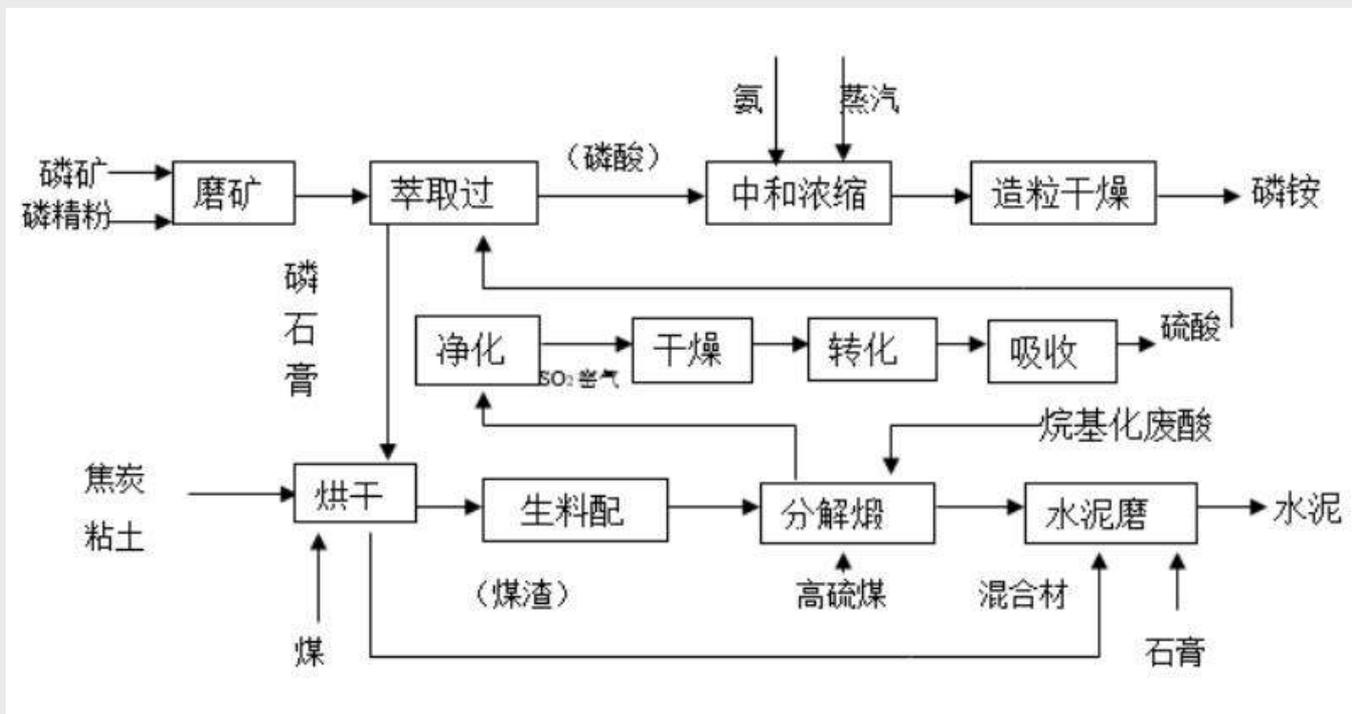
主要技术（1） ——磷铵、硫酸、水泥联产资源综合利用产业链

我公司从事石膏制硫酸联产水泥技术的研究和开发，用生产磷铵排放的磷石膏分解水泥熟料和二氧化硫窑气，水泥熟料与锅炉排出的煤灰渣配制水泥，二氧化硫窑气制硫酸，硫酸返回生产磷酸。



主要技术

——磷铵、硫酸、水泥联产资源综合利用产业链



磷铵副产磷石膏制硫酸联产水泥流程图

主要技术（2） ——12万吨/年废酸资源化项目（回转窑协同处置废酸）

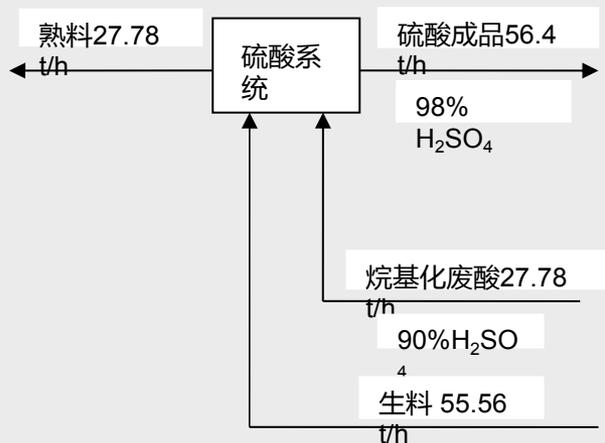
水泥回转窑协同处置废酸，是硫磷科技公司在化工领域循环经济的基础上研发的一种处理废酸的方式。

废酸资源化生产装置与我公司石膏制硫酸联产水泥装置有机结合。在回转窑正常煅烧分解石膏生料的过程中，用喷枪喷入废硫酸，废硫酸在高温下裂解为 SO_2 ，废硫酸中的有机物充分燃烧并热量利用，随着窑气中 SO_2 浓度的提高，大大提高后续硫酸产量、降低成本。在现有石膏制硫酸装置上进行改造，无需额外添置其他裂解装置，利用现有资源既能有效快速的处理大量废硫酸，同时能将废硫酸变废为宝。

主要技术（3）

——石膏与废硫酸资源化项目（废酸裂解）

废酸裂解装置是我公司自主研发、首创的生产工艺，采用立式裂解炉。该工艺由一般的处理装置采用天然气作为热源改为全部采用燃煤，裂解吨酸煤耗为0.2吨，仅节省天然气费用在150元/吨以上，加之规模扩大到10万吨以上，降低处理费用250元/吨以上。



06.01 质量诚信管理总则

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，通过了质量管理、环境管理、职业健康“三体系”的认证，并认真落实和持续改进。为确保体系的有效运行，在制定科学严谨的管理制度的基础上，通过严把进厂原辅材料诚信关、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。依据方针、目标开展企业诚信相关的内容培训，树立“真诚做人、扎实做事”的理念，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。

06.02 质量诚信管理承诺

1、 严格遵守《产品质量法》、《标准化法》、《计量法》等法律法规，严格执行国家产品标准和相关声明，不制假、不售假， 杜绝虚假宣传，坚决抵制假冒伪劣、欺诈消费者等失信违法行为，不侵害其他企业合法权益。

2、在产品服务过程中，我们严格按照规定及合同认真履行我们的责任和义务，所提供的产品保证符合合同规定的数量、质量、规格和性能要求。公司对于出厂交付的产品质量承担保证责任，承担由此造成的所有经济损失。

3、建立质量安全事故主动报告制度，严格落实质量安全责任追究，完善产品质量追溯体系，及时解决消费者的质量投诉，自觉履行产品质量召回、“三包”等产品质量责任和义务。

06.03 营销管理

1、产品导向：

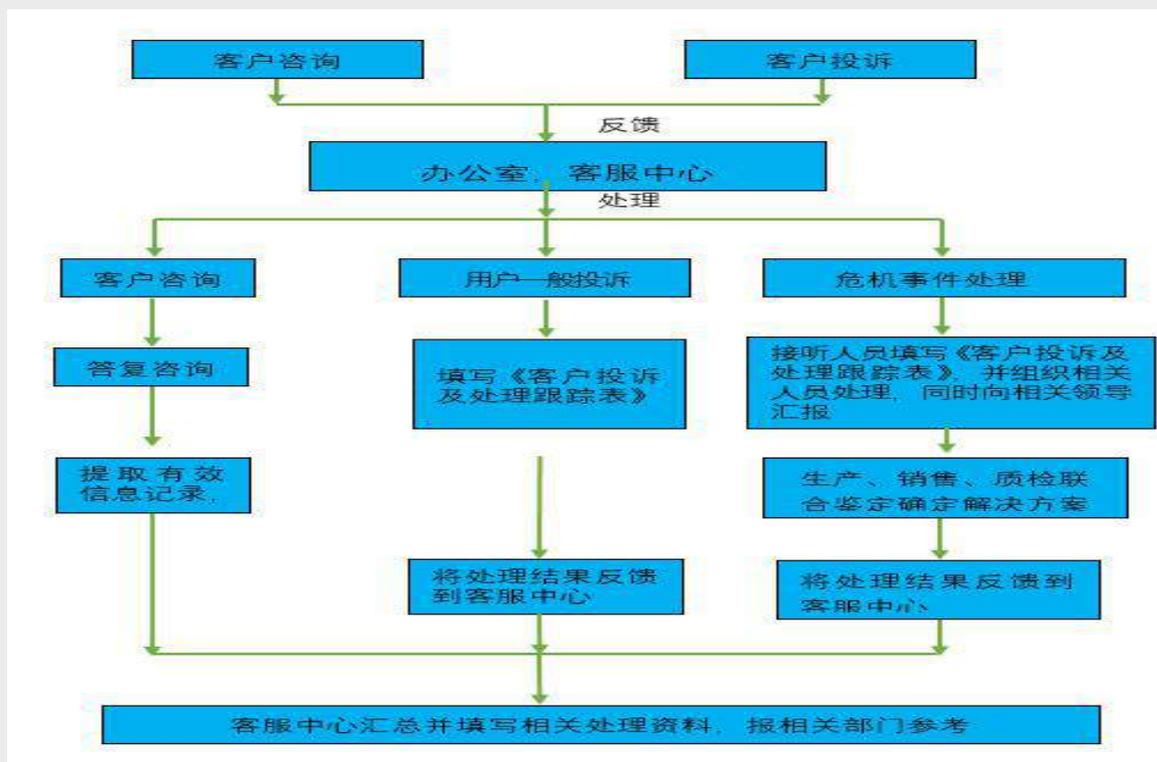
公司以市场为导向，诚信经营，抢抓市场机遇，努力开拓市场，加快新旧动能转换，致力于绿色农业、绿色建材、绿色化工的发展，以减少化学肥料用量为己任，真诚服务客户，把一流的产品奉献给消费者。

2、服务目标：

合同履行率100%；信息、意见处理率100%；顾客满意率：90%以上。

06.03 营销管理

3、客户咨询和投诉的处理流程



07.01 标准管理

通过认真组织学习标准化法和质量执行标准与其它要求清单标准化管理基础知识，将企业标准化贯穿于安全生产全过程的各个环节，均采用和制定了相关标准。从而使产品从原辅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。

序号	文件名称	编号
1	中华人民共和国产品质量法	
2	中华人民共和国产品计量法	
3	工业盐	GB/T 5462-2015
4	工业溴	QB/T 2021-1994
5	磷酸一铵、磷酸二铵	GB/T 10205-2009
6	复混肥料（复合肥料）	GB/T 15063-2009
7	掺混肥料（BB肥）	GB/T 21633-2008
8	工业硫酸	GB/T 534-2014
9	通用硅酸盐水泥	GB 175-2007

07.02 计量管理

- 1、重视计量管理工作，机构健全；
- 2、计量器具配备符合规定要求；
- 3、计量器具管理规范，定期检定、校验；
- 4、加强管理，不断采用更新计量器具。

07.03 认证管理

十五年体系建设之路，逐步构建卓越管理体系：

2003年通过ISO9001和ISO14001管理体系认证

2008年通过ISO9001质量管理体系认证复审

2014年通过OHSAS 18001职业健康安全管理体系认证

2015年12月通过安全生产标准化三级企业评审

2018年9月通过2015版ISO9001换版认证



07.03 认证管理

积极主动申报五年一次的《工业产品生产许可证》的换证工作，2017年至2019年期间先后完成了对硫酸、水泥、复肥生产许可证的延续换证工作，同步办理安全生产许可证相关事宜。



07.04 检验检测管理

检验人员持证情况：

- 1、水泥化验室主任证书：3个；
- 2、质量专业技术人员职业资格证书：1个；
- 3、技术职称证书：2个；
- 4、化学检验工职业资格证书（二~五级）：46个；
- 5、特种设备/电站锅炉水处理证（G5级）：4个；一级锅炉水处理（G4级）：3个；
- 6、建材行业资格证书（质量统计员、质量控制工、化学分析工、物理检验工）：18个。

07.04 检验检测管理

检验设备：

原子荧光光度计



气象色谱仪



07.04 检验检测管理

检验设备：

紫外可见分光光度计



自动电位滴定仪



07.04 检验检测管理

检验设备：

电子分析天平



全自动量热仪



为践行质量责任，持续打造品牌，切实服务好顾客，我公司面向社会及广大顾客郑重承诺如下：

(1) 出厂产品各指标合格率：100%

(2) 包装质量合格率：100%

(3) 顾客意见处理率：100%，顾客满意度：95%以上。

08.02 产品的质量水平

质量指标统计表

名称	检测项目	2017年度加权平均值	2018年度加权平均值	备注
袋装32.5#水泥	3天抗压强度 (MPa)	14.2	14.7	
	28天抗压强度 (MPa)	44.2	45.7	
散装32.5#水泥	3天抗压强度 (MPa)	14.3	15.1	
	28天抗压强度 (MPa)	43.6	46.7	
袋装42.5#水泥	3天抗压强度 (MPa)	22.0	23.5	
	28天抗压强度 (MPa)	49.9	49.5	
散装42.5#水泥	3天抗压强度 (MPa)	24.8	26.1	
	28天抗压强度 (MPa)	48.9	48.4	
复合肥料 (12-18-15)	氮含量 (%)	12.5	12.4	
	磷含量 (%)	18.7	18.7	
	钾含量 (%)	13.9	14.2	
复合肥料 (15-15-15)	氮含量 (%)	13.7	13.6	
	磷含量 (%)	17.6	17.5	
	钾含量 (%)	13.8	14.0	

08.02 产品的质量水平

质量指标统计表

名称	检测项目	2017年度加权平均值	2018年度加权平均值	备注
磷酸二铵	氮含量(%)	13.3	13.7	
	磷含量(%)	43.9	43.9	
工业溴	Br ₂ (%)	99.34	99.33	
	Cl ₂ (%)	0.02	0.02	
	不挥发物(%)	0.03	0.03	
工业盐	氯化钠(g/100g)	96.20	96.30	
	水分(g/100g)	2.92	2.66	
	水不溶物(g/100g)	0.08	0.11	
	钙(g/100g)	0.10	0.10	
	镁(g/100g)	0.10	0.11	
	硫酸根(g/100g)	0.34	0.40	

08.03 产品售后责任

服务原则：

- 1、在维护终端用户、经销商、企业三方利益的前提下，提倡天长地久地优质服务精神，把优质服务贯穿于售前、售中、售后的整个过程中；
- 2、严格履行“阳光服务”守则，在服务过程中做到“四爽”，即：精神爽快、办事爽利、为人爽直、笑容爽朗；
- 3、在接受客户的特殊要求或投诉时要做到五个及时：及时接待、及时跟进、及时协调、及时解决、及时反馈。

同时，建立健全《产品召回管理制度》、《投诉处理制度》、《“三包”责任和义务》等相关售后服务制度。

08.04 顾客满意度调查情况

顾客满意度调查表

年份	2017年		2018年	
调查项目	实际得分	满意度	实际得分	满意度
质量 (480分)	480	100%	480	100%
价格 (80分)	78.5	98.12%	77	96.25%
交货期 (80分)	80	100%	80	100%
售后 (三包) 服务 (80分)	80	100%	80	100%
咨询及顾客培训 (80分)	80	100%	80	100%
顾客满意度 (%)	99.8%		99.25%	

08.05 成品产销量

成品产销量情况分析表

年份	2017年度		2018年度	
主要产品	生产量 (吨)	销售量 (吨)	生产量 (吨)	销售量 (吨)
化肥	138577.99	139732.44	112191.61	118412.91
水泥	325417.19	312558.60	342981.77	366686.89
工业溴	2229.42	2197.96	2080.74	2096.68
工业盐	601808.07	610560.69	613406.72	608026.63

08.06 主要产品与市场

硫磷科技主要生产和销售磷铵、复合肥、通用水泥、工业硫酸等产品。磷铵、复合肥除主要用于农作物、蔬菜、果树种植。目前顾客覆盖全国二十余个省市，并通过外贸公司远销非洲、南亚、东南亚等地区。

水泥产品主要为P.S.A 32.5和 P.O 42.5两大品种，用于商砼、路桥、住宅、预制构件等建筑行业，主要市场为山东、河北两省。



08.07 品牌建设：

- “鲁北” 商标获中国驰名商标；
- “鲁北牌” 三元复合肥、磷酸二铵获“中国名牌”、“国家免检产品”、山东省著名商标；
- “海峰牌” 普通硅酸盐水泥获“山东名牌”。



09.01 安全管理

- 1、新入职工经“三级”安全培训教育合格后方可入岗。根据年度培训计划，做出月度培训，多形式结合的对每一位员工进行教育培训，培训合格率达到100%。
- 2、定期进行隐患排查，督促进行隐患整改。
- 3、定期进行职业病危害因素检测，加强防控措施。
- 4、建立完善安全生产责任制，加强安全生产管理，逐级签订安全责任书，提高全员安全意识，做到各尽其职，各负其责。
- 5、积极开展安全生产风险分级管控体系和生产安全事故隐患排查治理体系建设。

09.01 安全管理

6、开展安全生产标准化工作，通过落实安全生产主体责任，以安全风险管理、隐患排查治理为基础，以安全生产责任制为核心，建立安全生产标准化管理体系。2015年12月通过安全生产标准化三级企业评审。2018年9月通过2015版ISO9001换版认证



09.02 环境保护

鲁北化工始终致力于环境保护，严格按照国家、省、市、县等有关部门要求，不断采用新技术、新工艺对有组织及无组织设施进行技术改造，生态环境面貌持续改善。

1、2013年安装了硫酸装置在线监测，2018年在氨法脱硫的基础上，投资1800万元增加钙法脱硫塔和两级湿式电除尘。

2、投资200万元对旧的排气筒进行了技术改造，设置了排气筒规范化平台及附属设施，改造排气筒29根。同时增设袋收尘器17台，于2017年12月份，取得水泥排污许可证。

09.02 环境保护

3、2018年6月起，公司先后投资1500万元对无组织排放进行了技术改造，先后建起了煤棚、石膏棚、磷矿棚，建筑面积5000平，并对其余原辅材料库进行了全封闭。

4、投资120万元实施煤改气工程，铺设了天然气管线，对磷铵热风炉煤改气，减少了污染物排放。

5、投资1600万元对内部污水处理站进行了扩建，对污水管线进行了改造，公司污水自行处理后回用，全程实现无污水外排，真正实现清洁生产。

09.02 环境保护

6、对公司厂区主要道路进行了改造，进行日常道路洒水，（重污染天气增加洒水次数）避免了扬尘，严格执行重污染天气、采暖季及错峰生产，制订了《山东鲁北化工股份有限公司错峰生产操作方案》、《山东鲁北化工股份有限公司重污染天气应急响应》及《山东鲁北化工股份有限公司大宗物料错峰运输实施方案》，并严格按照执行。

7、2016年公司通过对其厂区内的回转窑改造实现协同处理烷基化废硫酸（HW34 251-014-34）8万吨/年，利用磷铵装置实现协同处理钛白废硫酸（HW34 264-013-34）4万吨/年，实现了其利用石膏制酸联产水泥装置处理废硫酸的工业应用。持有山东省环保厅颁发的危险废物经营许可证（证书编号：鲁危证120号）。

09.03 资源节约

公司作为传统的化工生产企业，围绕节能降耗，开展技术创新的空间很大。近年来，在现有装置上开发并实现了石膏物理脱水及气流干燥、石膏烘干袋除尘器、石膏分解窑尾预热器、石膏制硫酸净化酸洗污水封闭循环、回转窑高温 SO_2 窑气自动分析、钛白废酸高值高效利用、石膏制硫酸装置处理烷基化废硫酸、石膏直接混化配制生料等新技术、新装备的创新改造，使装置生产能力翻一番，烘干能耗降低了 50%，废酸处理能力达到 8 万吨/年。实现了化学分解石膏制硫酸和水泥装置的大型化、自动化，形成了一批具有自主知识产权的关键技术，解决了工业副产石膏污染环境，实现了石膏资源化高值、高效利用，具有较好的推广应用价值。

09.03 资源节约

1、实施技术改造，提升生产自动化水平。

公司对肥料成品包装进行了智能机器人技术改造，新增一台自动码垛机，通过智能机械代替人工接线、码垛、装车，节省了仓储费用，降低了装卸工劳动强度，化肥产品摆放更加整齐、美观，同时也减少了装卸过程中化肥袋的损耗，提升了公司仓储物流系统的机械化、信息化水平。

2、加强工艺指标、备件消耗考核力度，实现车间精细化管理。

通过加强对石膏磷含量、化肥养分、熟料强度等关键工艺指标的考核，不仅大幅度降低了磷石膏中磷含量，同时大大提高烧成生料合格率和熟料强度。通过对车间备件消耗的考核，对车间实行精细化管理，鼓励车间修旧利废，促进车间内部节约，有效降低了产品的制造费用。

09.03 资源节约

3、公司与中科院合作建设了高浓度有机废酸高值化综合利用项目

该项目使用聚合法分离烷基化废硫酸的酸溶油和硫酸，筛选出高效聚合催化剂，使酸溶油等有机物在废硫酸溶液中发生聚合、炭化、磺化等反应而生成固体聚合碳，然后通过洗涤实现碳材料与酸分离，分别得到聚合碳材料和稀硫酸，得到的稀硫酸直接用于磷酸生产，有效降低了化肥生产成本。

09.04 消费者权利

一、可持续的供应链管理

1、供应链社会责任评估和调研

加强与供应商沟通评估结果，为供应商提出的改进建议，帮助供应商的自我提高，实现与鲁北共同发展；对战略供应商，建立定期沟通交流机制、互访机制。我们在追求最优采购成本的同时，与供应商一起提升整个供应链社会责任。

2、战略共享机制及平台

对于供应环节，结合公司生产需求，通过对资源分布的分析，优化资源配置、拓宽采购渠道，构建稳定、应变能力强、安全的供应商保障网。根据供应能力与保供优势，将供应商分类管理，建立核心供应商圈，对相关供应商按合作紧密程度分享关联信息，与供货质量稳定的供应商建立长期合作关系。建立与供应商定期走访、实地考察及现场服务等沟通机制，通过供需双方互访，参加行业协会的交流会等，增进市场信息、质量技术服务等方面交流，实现互惠互利，合作共赢，共同发展的目标。

09.04 消费者权利

二、为客户和消费者提供高品质的产品和服务

1、为推进和落实新旧动能转换，实现质量强国目标，践行质量责任，满足人民群众对高质量产品的期待和需求，持续打造品牌，树立公司产品形象和企业形象，我公司面向社会及广大顾客郑重承诺：

1.1不断增强质量意识和社会责任意识，构建诚信经营、公平竞争的市场环境，加强质量诚信体系建设，确实保证产品质量，维护消费者合法权益。深化全员质量意识，牢固树立“质量第一，诚信为本”的思想，扎实进行质量管理，不断加强公司标准化管理，积极为顾客服务。

1.2完善体系及全过质量程控制 加强全员、全过程、全方位的质量管理，推行先进质量管理方法，完善计量保证体系、标准化体系和质量保证体系，严格原材料、生产过程、产品出厂和储运销售全过程的质量控制。

09.04 消费者权益

1.3严格遵守《产品质量法》、《标准化法》、《计量法》等法律法规，严格执行国家产品标准和相关声明，不制假、不售假，杜绝虚假宣传，坚决抵制假冒伪劣、欺诈消费者等失信违法行为，不侵害其他企业合法权益。

1.4在产品服务过程中，我们严格按照规定及合同认真履行我们的责任和义务，所提供的产品保证符合合同规定的数量、质量、规格和性能要求。公司对于出厂交付的产品质量承担保证责任，承担由此造成的所有经济损失。

1.5建立质量安全事故主动报告制度，严格落实质量安全责任追究，完善产品质量追溯体系，及时解决消费者的质量投诉，自觉履行产品质量召回、“三包”等产品质量责任和义务。

09.04 消费者权利

1.6不断加强了产品售前、售中、售后服务工作，保证客户信息的及时传递和客户的投诉处理意见的及时反馈。

1.7主动接受并积极配合产品监管部门的监督管理，自觉接受社会各界和广大消费者的监督。

如未履行以上承诺，故意规避监管、弄虚作假、经营假劣产品或从事其它违法违规经营活动的，由此而产生的一切后果和法律责任由本企业自行承担。

09.04 消费者权益

2、公司倡导“八心服务”理念，即：“产品用心、质量放心、沟通真心、服务贴心、投诉耐心、合作诚心、客户省心、用户舒心”。设立销售服务专线：0543-6451588，保证每天不少于10小时值班服务，服务时间：北京时间7:30时至18:00时；销售经理及业务人员24小时手机开机。

由销售部负责产品交付中及交付后的服务回访、信息交流等工作。销售部负责负责按合同规定或顾客要求，为顾客提供技术服务或技术培训。定期组织对顾客的回访，听取顾客对产品质量和服务质量的意见及质量改进的建议。销售负责人负责组织召开每年一次的销售研讨会，由销售部提出年度销售及回访工作总结报告，并将其作为管理评审的输入。

09.04 消费者权利

3、公司以市场为导向，诚信经营，抢抓市场机遇，努力开拓市场，加快新旧动能转换，致力于绿色农业、绿色建材、绿色化工的发展，以减少化学肥料用量为己任，真诚服务客户，把一流的产品奉献给消费者。服务目标：合同履约率100%；信息、意见处理率100%；顾客满意率：90%以上，解决实际问题，并形成处理意见，直到用户满意为止。

每年一次顾客满意度调查。销售部门制定公司年度测评计划，确定测评项目和目标，统一组织满意度测评。从产品质量、价格、交货期、服务、问题处理五方面入手，了解近年来我公司产品在市场及客户群体中的定位，通过对顾客满意度调查的结果进行分析，针对顾客意见实施整改，明确今后的产品质量改进和服务水平的提高方向，不断改进公司工作。

09.05 公益支持

公司的使命是创造财富，服务社会，在谋求公司价值和股东财富的过程中，推动科技进步，积极回报社会，促进国家和社会的发展。本报告期，公司积极承担应尽的责任和义务，努力塑造良好的企业形象。

1、依法经营，照章纳税。2018年向国家和地方政府上缴各种税费合计约人民币5393.14万元，为国家和地方经济作出的积极贡献。

09.05 公益支持

2、大力开展自主创新工作，推进行业转型升级。公司致力于废酸资源化利用技术的研发与推广，在完善磷石膏制硫酸回转窑上协同处理废酸的基础上，研发了废硫酸裂解炉。每年可增加废硫酸处理量约 4 万吨，达到 12 万吨处理能力。从根本上解决周边烷基化企业废硫酸处理问题，具有显著的经济效益、社会效益和环境效益。

3、就业是中国社会目前最为突出的社会问题之一。社会要求企业不仅作为经济组织承担经济职能，而且要求企业同时以一个社会组织的身分，承担起相应的社会职能。公司通过产业升级、深挖内潜、新上项目等多种途径拓宽就业渠道，增加就业岗位。2018 年公司共新招员工 28 人。

10.01 近几年质量管理方面取得的成果

鲁北化工以“艰苦创业、科技创新、诚信和谐、发展共赢”为核心价值观，获得了社会的广泛称誉，先后荣获“中国驰名商标”、“山东名牌”、“中国石油和化工企业五百强”、“全国守合同重信用企业”等荣誉称号。



10.02 近几年质量管理方面取得的成果



结束语

全面质量管理是公司的生命，信用是公司的根本，也是制约公司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。追求卓越是鲁北化工从始至终的目标，良好的信用需要卓越绩效的支撑，需要优秀服务的维系，未来公司将以强烈的责任感和高度的使命感来稳固产品质量维护企业信用。我们大力推进卓越绩效和质量管理体系，不断地持续改进和高效运行，以卓越的产品质量赢得市场，以良好的信誉留住顾客。