

质量诚信报告

顶立新材料科技有限公司
2021 年 3 月

前 言

本公司出具的质量诚信报告，是依据国家有关质量法律法规、规章及相关行业质量标准、规范等进行编制。报告中关于公司质量诚信和质量管理情况是公司现状的真实反映，本公司对报告内容的客观性负责，对相关论述和结论真实性和科学性负责。

报告范围：

本报告的组织范围为顶立新材料科技有限公司。本报告描述了2020年1月1日至2020年12月31日期间，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。

郑重声明

本公司出具的质量诚信报告，是依据国家有关质量法律、法规等进行撰写。报告中关于公司质量诚信是公司现状的真实反映，本公司对报告内容的客观性负责，对相关论述和结论真实性和科学性负责。

顶立新材料科技有限公司

2021年3月1日

第一章 质量理念

1.1 企业使命：

为人类美好生活提供环保粘合解决方案。

1.2 企业愿景：

成为值得信赖与尊重的粘合剂领先者。

1.3 企业价值观：

客户第一、员工成长、团队合作、拥抱变化、谦虚、诚信、激情、敬业。

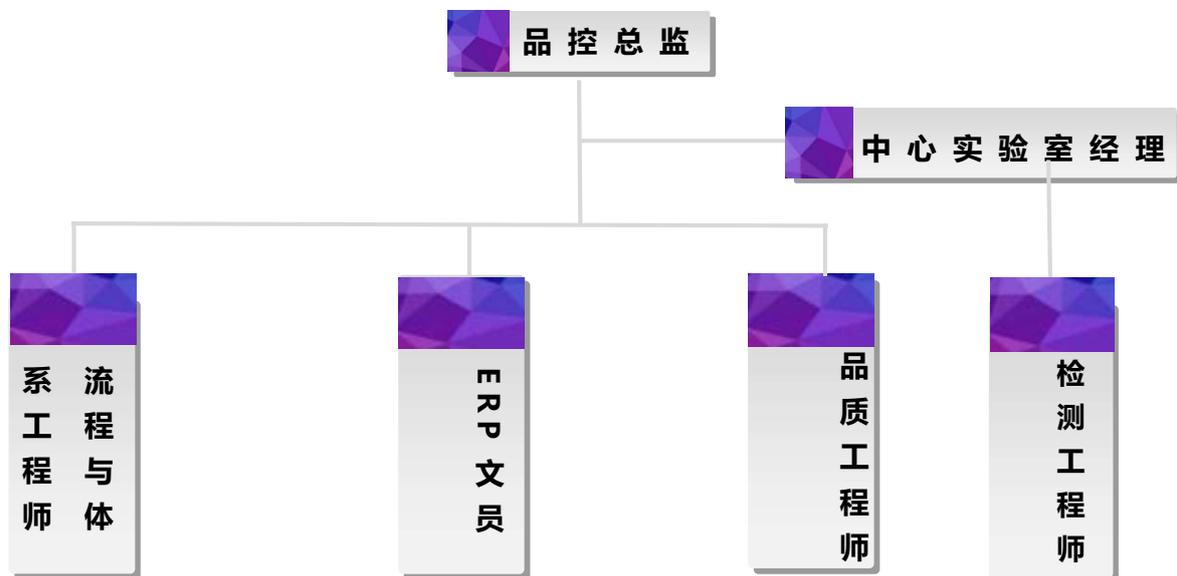
1.4 管理方针：

客户第一、员工成长、团队合作、拥抱变化。

第二章 质量内部管理

2.1 质量管理机构

2.1.1 品控中心组织架构图



2.1.2 管理者代表

为实现公司的质量、环境和职业健康安全方针、目标，确保公司一体化管理体系的过程得到建立、实施和保持，任命 杜波 同志担任本组织质量、环境和职业健康安全管理者代表。其主要职责是：

(1) 负责按 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 标准的要

求建立、实施、保持和持续改进一体化管理体系；

(2) 向公司最高管理层报告一体化管理体系的运行情况和改进的需求；

(3) 在整个公司内促进质量意识、环保意识、合规意识的形成；

(4) 协助总经理做好管理评审；

(5) 做好质量、环境和职业健康安全管理体系内部审核的组织工作；

(6) 就一体化管理体系的有关事宜与外部联络。

(7) 应用信息技术推动技术、业务流程、组织结构的优化、创新和变革、持续提升数据的开发利用能力。

2.1.3 品控中心

贯彻执行本公司质量/环境/职业健康安全方针、目标，按质量/环境/职业健康安全管理体系文件所规定的职责和权限做好工作，以保持质量/环境/职业健康安全管理体系有效运行；在公司总工程师的直接领导下履行好质量管理和质量检测的工作职能，并具有检验工作的独立性，以保证检验结果的科学性和公正性；

—负责质量管理体系的建立、贯彻实施、持续改进工作，定期形成报告报管理者代表；

—配合行政部编写或修订质量/环境/职业健康安全手册，负责编写或修订程序文件的相关内容；

—配合内部审核组做好审核工作，对出现不合格项采取措施/预防措施的实施和评价；

—负责原材料、成品的质量检验和产品生产过程中控制，做出是否合格的判定，制定检验规范，并组织实施检查；

—负责公司工艺文件修订维护，生产过程的工艺执行监督与抽查，对违规操作等提出纠偏并验证；

—负责不合格品的管理，并对不合格品的最终处置结果审批；

—负责本部检验和测量设备的正确使用及日常维护和保养；

—负责参与供方的评审工作；参与有特殊要求的生产计划单/生产工艺/指标评审。

—负责产品纠正措施和预防措施的控制做好纠正措施和预防措施的实施控制；

- 负责与产品质量有关的法律、法规与其他要求的获取与识别；
- 负责与部门职责有关的环境因数、危险源的识别、更新、评价与日常控制；

2.2 管理体系

1、公司视质量为发展之本，竞争之源，长期坚持质量管理体系建设，致力于满足市场需要的研发项目，积极吸纳先进管理方法。公司于2006年通过质量管理体系认证。长期以来，有效贯彻并整合ISO9001、ISO14001、ISO45001等管理体系，持续提升质量水平和用户满意度。

2、公司管理目标为：

- (1) 产品交付合格率：99%；
- (2) 质量损失率：0.4%；
- (3) 客诉率：2%；
- (4) 原材料检验合格率：98%；
- (5) 不发生火灾事故、环境污染事故；
- (6) 不发生职业伤害事件；
- (7) 年度员工因工轻伤率小于3%，不发生重伤及以上生产安全事故。

3、公司领导清楚的认识到目前市场的竞争归根结底是人才的竞争，公司持续不断加大对职工进行产品质量教育和业务能力培训的力度。采取请进来、走出去等多种方式来完善员工教育培训体系，坚持培训与考核相结合，从公司发展和员工需要两方面，精心合理地安排培训内容，开展多层次、多形式、多渠道、差异化的培训，充实员工在内部管理、业务能力、综合素质等方面的知识。通过完善的培训体系，不仅提高了员工的业务能力，而且大大提升了员工的主人翁意识和对企业质量文化的理解。

第三章 质量诚信

3.1 完善质量体系，加强质量管理

多年来，公司始终坚持以客户为关注焦点，持续改进质量管理工作，不断完善质量管理体系，通过消化国家标准、行业标准、浙江制造标准，优化生产流程与工作流程，建立起了比较完善的质量管理网络。质量管理体系、环境管理体系、

职业健康安全管理体系、测量管理体系、知识产权等多体系在企业内部的高效运行，同时，导入卓越绩效管理模式，这一切，在很大程度上促进了工作质量和产品质量的提高。

3.2 严密节点控制，重视过程管理

公司按照中底生产标准设立有质量关键点，实现检测项目全覆盖，生产过程层层把关。采取定岗负责。过程检查、质量考核、责任追究、质量追溯、数据统计分析等一系列行之有效的方法，做到关键工序重点控制、普通工序规范操作，通过对生产过程的全面控制和关键节点的有效监督，提高了工作质量，保证了产品质量。

3.3 建立监督机构，执行责任管理

公司制定绩效考核管理制度，对生产制造部门进行定期监督检查；制订了投诉处理与管理流程，鼓励督促责任部门与管理人员对体系运作、监督、客诉出现问题进行快速反应、积极整改。彻底有效执行纠正措施，避免出现质量、客诉问题后不纠正不改进的现象。

3.4 鼓励全员参与，实现质量改善

公司重视质量文化建设，引导全员参与质量管理，通过不断深入开展合理化提案（亮点与提案管理）、日常质量改善、QCC 活动、技术革新等措施。使广大员工充分参与到质量改善的每一个环节，提升产品质量、分享改善成果。

公司在“超越用户期望、引领行业标准”的质量方针要求下的前提下，每年度对下一年度的质量目标进行策划，并将总目标层层分解至各职能部门，各部门对受控目标任务进行分解统计、分析、改进，并由人资绩效管理部门对目标进行数据收集与监控，以确保公司总目标的实现。为提高质量信息传递的准确性和及时性，公司升级了质量信息化系统。通过 ERP 系统，实现了信息的事实传递以及快速准确统计。

第四章 质量基础

4.1 知识产权保护

公司在确定项目技术研发之前，组织技术人员采用头脑风暴法研讨项目的核

心关键技术，利用国家知识产权局专利检索平台，查询相关专利技术，依据《专利法》及其《实施细则》的相关条款，确定是否构成技术近似。只有在通过全面检索后，无相关近似专利技术，公司才组织项目技术的研发。同理在商标的申请方面，公司通过国家商标局商标检索平台，查询是否事先存在近似商标，只有在确定无事先近似商标存在情况下，公司才组织该商标的申请工作。这样避免了在研发设计中侵犯了他人知识产权。

公司重视始终贯彻标准化管理，具体由品控部门联合研发部门负责产品标准化工作。公司积极参与各种标准制定，参与 GB 30982-2014《建筑胶粘剂有害物质限量》国家标准的制定，主持了 T/ZZB 1881-2020《水基木材胶粘剂》浙江制造团体标准的制定。获授权发明专利 15 项，9 个产品通过浙江省工业新产品（新技术）鉴定。

4.2 计量水平

公司按国家法律和法规建立了有效的计量保证体系，由品控中心体系办公室牵头中心实验室与供应链工程部门、生产部门，全面对公司计量测量器具的管理工作建立计量管理制度规定，为保证计量测量器具的准确性和可靠性。通过完善并建立测量管理体系，公司 19 年获取了 AAA 计量管理体系认证证书，为公司提供有效的计量管理体系。通过有效的计量管理体系得出准确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。

公司建立了先进的、严格遵照 CNAS-CL01 及其相关准则要求运作的中心实验室，实验室占地面积 400 多 m²，建有分析实验室、力学实验室、微生物实验室等 9 个实验室。实验室现配置有安捷伦气相色谱、贝克曼激光粒径分析仪、岛津的万能试验机、岛津的紫外分光光度计、博勒非的粘度计、RHOPOINT 最低成膜温度测试仪等国内外先进的成套水性胶粘剂检测设备。

实验室检测依据国标：GB 18583-2008、GB 33372-2020、HJ/T 2541-2016，行标：HG/T 2727-2010、LY/T 1601-2011 等国标行业规范，建立顶立检测规范与标准。严格遵照 CNAS-CL01 及其相关准则要求运作，各项工作规范，管理严谨，具有丰富的检测理论和实践经验。为顶立产品质量保驾护航。

4.3 认证认可情况

公司通过 ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、ISO45001

职业健康安全管理体系认证、GB/T 29490-2013 知识产权管理体系、ISO 10012 测量管理体系认证，获得中国环境标志产品-胶粘剂产品十环标志使用资格。

4.4 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，确保了作业要求。

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，营业执照在有效期内。

第五章 质量风险管理

5.1 质量投诉

公司始终关注客户要求，贯彻“客户第一”，“超越用户期望”的服务理念，将客户满意视为我们永远追求的目标，并把客户满意度列入公司质量目标。

为帮助顾客快速查询信息了解公司，公司为顾客提供了多种沟通平台选择，如企业网站、热线电话等。同时，公司确定了关键顾客对接触方式的要求，并将这些要求及时传达到公司内有关的每一位员工和过程。

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《投诉管理程序》，建立了比较完善的顾客投诉机制。

5.2 质量风险监测

5.2.1 质量控制点

公司对产品质量关键特性、关键生产节点、薄弱环节存在的风险进行重点控制并采取适宜的管理措施和方法，制定了《生产过程管理规定》《工艺管理规定》。通过对质量控制点的人员能力策划、设备策划、物料策划、作业指导书策划、环

境策划、评比策划，使得产品质量关键特性、关键生产节点等存在的风险处于控制中。

5.2.2 质量监督审核

公司设置品质工程师、生产工程师职位，通过对生产现场进行监督，对生产过程、工艺纪律执行情况进行监督检查。对质量监督检查所发生问题的整改情况进行督促，确保其及时有效的整改。

5.3 应急管理

公司制定了《应急准备和响应管理程序》，成立应急准备和响应领导小组，建立顶立消防救援队，识别潜在事故和紧急情况，制定多项应急预案，并就预案组织相关人员培训和演练；定期组织危险源识别与控制，制订《安全点检表》，按周期进行检测改进；不定期对消防设备、安全标识进行检查。

公司应急准备与相应小组与消防救援队负责相关方应急响应方案，当发生紧急情况时，应第一时间通知应急机构（消防、救援等部门）到公司现场进行处理。同时，通知周边居民和单位人员，以最快速度组织撤离，避免给周边居民和公司员工带来生命伤亡。当紧急情况发生后，采取防范措施，以预防和减轻它带来不利环境影响和职业健康安全不良后果。应急准备与相应小组负责成立公司内部应急响应组织，其应急小组组长/副组长为应急响应总指挥，成立应急救援小组。发生紧急情况时，组织人员进行有序疏散到指定地点，并启动应急预案。

公司安环部门根据公司自身特点及安全风险等结合年度安全生产工作计划，每年至少组织两次应急预案的演练；其演练内容包括：事故预警与报告、指挥与协调、应急通讯、事故监测、警戒与管制、疏散与安置、医疗卫生、现场处置、内部沟通、后期处置等。每次演练结束后由安环部门对其进行评估与总结，演练实施过程、及存在不足、演练发现的问题，取得的经验教训、应急预防管理工作的意见等。安环部门根据应急预案评估与总结反馈的改进建议，应急演练的结果及日常发现的问题，组织应急预案小组对应急响应措施进行评审，以确保应急措施的持续适宜性。

第六章 质量承诺

6.1 诚信守法

公司高层领导遵循“依法经营、诚信经营”的管理理念，严格遵循《公司法》、《经济法》、《合同法》、《产品质量法》、《安全生产法》、《环保法》、《劳动法》以及胶粘剂行业的相关法律法规，并建立实施了质量、环境、职业健康安全管理体系，并都通过了认证。实施了员工法律知识培训，配合政府部门开展普法教育活动，鼓励表彰员工的“正能量”，使诚信守法的作风深入公司全体员工的意识和行为。公司合同主动违约率为零，从不拖欠银行贷款，逾期应收账款降至合理范围，公司高层、中层领导都没有违法乱纪纪录，员工违法次数为零，在客户、供方、员工、社会中树立了良好的信用道德形象。

6.2 满足客户需求

顶立建立了以客户为中心的铁三角团队，全方位、立体式的关注顾客和市场动态，深入了解顾客及市场当前和未来的需要、期望和偏好，为后续研发、制造、服务、交付等高质量运营奠定基础。

公司根据产品和所处行业的特点，从多种维度开展对顾客的细分，确定高端木业大客户、建筑行业、印刷行业、经销商等三大目标顾客群，并通过调研、分析获取顾客需求、期望、偏好和影响顾客购买因素等提升产品质量与服务，以较高的性价比为客户提供高水平的产品。公司加强研发技术力量的投入，以客户需求为中心，积极听取客户关于功能、质量、成本等方面的意见和建议，开展产品改进和创新活动，满足客户对产品和交期的需求。

公司坚持以顾客为中心，针对顾客需求与期望，制定了一系列保障客户利益的营销政策，包括：

①对某个客户定制的产品，通过与科研销售相结合，以点带面，从一个客户的使用推广到整个行业使用；加强业务员之间沟通，实现信息共享，同一行业互通。

②实施为“1+1+N”的销售模式，即“一个大客户经理+一个解决方案工程师+N个相关专业人员”的组团营销；

公司提供超越顾客期望的服务：纵向，公司各客户从个性化设计、精品生产

到顾问销售，为客户提供粘合解决方案；横向，顶立产品系列不断扩充，公司给客户提供更丰富的品种，让客户降低采购成本，节省时间和精力。

在产品质量方面，公司严格执行质量管理体系，通过开展技术攻关、质量改进等活动，保障产品质量安全。

6.3 产品质量承诺

公司产品保质期内，提供免费应用咨询与指导服务；在正常使用的条件下，产品出现质量问题，提供免费更换或售后服务。

为用户提供全方位的售后服务，客户在产品使用过程中出现任何问题，制造商接到客户电话或传真后 8 小时内响应，24 小时内给客户id提供解决方案。

6.4 过程诚信管理

6.4.1 产品设计诚信管理

公司产品设计与研发严格依照《产品项目开发管理规定》《IPD 产品开发与管理流程》，从研发立项、设计输入、设计评审、设计输出、设计验证、设计输出和设计确认的研发全过程控制。尊重他人知识和参与践行保护知识产权是公司设计开发工作的重要内容之一。

6.4.2 原材料采购诚信管理

公司特别注重与供应商、经销商建立良好的战略合作关系，推动和促进双向交流，以满足公司发展的战略需要，实现互利双赢、共同发展。

公司经过现场考察或市场调查、产品试样、样品确认等步骤来选择供应商，只有那些管理到位、产品质量可靠、有发展潜力和具备先进理念的企业才有可能进入公司的供应体系。公司每月按交货期、质量、价格等方面对每个供应商进行评分，并将结果及时反馈给供应商，以便供应商了解不足，寻求改进。

6.4.3 生产过程诚信管理

公司生产管理部门具体负责各品种生产管理和现场流程管理工作。制定并逐步完善了各种生产管理制度、工作标准、岗位操作规程和各类工艺规程、管理规程、标准操作规程。采用车间集中培训和班前、班后会对各岗位操作人员进行全面的岗位技能培训，并采用多种方式进行督查、考核，增强员工质量意识，提高操作水平，在生产过程中，各级管理人员严格履行管理职责，及时检查，及时纠正差错，保证生产秩序的稳定。

对生产所需的原料、辅料、包装材料进行投料前复核，把好中间产品、成品的质量，严格执行“不生产不合格品，不接收不合格品，不流转不合格品”的“三不原则”，关键工序设质量控制点，督促员工做好自检、互检，执行监控核查规程，严格记录的管理，做到领用、发放和核对相统一。对每一生产步骤进行物料平衡，保证物料的投入和产品的产出数量与工艺要求相一致，确认无潜在质量隐患，符合账、物、卡一致的要求。

6.4.4 营销诚信管理

公司根据战略要求，对市场进行细分，以提高资源和运作的有效性针对性。公司将客户分为不同类型。针对不同类型客户确定客户的需求与期望，针对其需求与期望来确定适当的方法，建立相应的体系与团队，建立各种渠道和方法，针对性的进行客户需求与期望的了解。

公司通过行业会议、行业标委会、公共媒体、互联网、外部机构等渠道，以问卷调查、面对面或电话访谈、观察查询、外部委托等方法，了解客户的需求和期望。公司各部门定期搜集客户信息，解析后确定的客户需求信息按照不同细分市场进行分类梳理总结，形成不同客户群的需求与期望数据库，并从中归纳出针对不同细分市场客户群总体需求特点的汇总资料，产品规划、产品开发设计、过程控制等决策时参考。

公司树立“以客户需求为导向”的服务理念，要求业务人员对于任何一位客户，不论他下单与否，都要做到热情、周到，都要尽量满足他们的所有合理需求。制订了《客户满意度测量控制程序》等相关流程，从各方面增加业务人员的技能和素质，提升了客户成交率。公司建立客户走访制度，及时了解客户需求和满意情况，以提升客户满意度。

多年来，公司在整个经营活动中，严格遵守与各有关方签订的保密协议，获得了客户的高度评价，并经常被客户约请参与客户新项目的开发工作。

报告结语

质量诚信建设是全社会的共同责任，需要大家的共同努力。顶立新材料科技有限公司将继续努力奋斗，诚信经营，承担起企业质量安全第一责任人的责任，为行业健康有序和又好又快发展做出我们应有的贡献！