

企业质量信用报告

(硫磷科技公司部分)

山东鲁北化工股份有限公司
2018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硫磷科技公司部分

报告时间范围 2017年4月1日至2018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2017年山东鲁北化工股份有限公司的上市公司财务报告，自第二章《企业质量管理》开始所有内容均来自硫磷科技公司。

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是由山东鲁北企业集团总公司独家发起，采用募集方式于 1996 年设立的股份有限公司，同年 7 月在上海证券交易所挂牌交易(股票代码 600727)。



经过二十二年的艰苦创业，目前已发展成为拥有 14.5 亿元资产，30 万吨磷铵、40 万吨硫酸、60 万吨水泥、100 万吨复肥、100 万吨原盐、2000 吨溴素的上市公司。山东鲁北化工股份有限公司下属硫磷科技公司，始终肩负着“作为循环经济的拓荒者”的企业使命。坚持“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”的质量方针，坚决落实企业质量主体责任，严格遵守国家相关法律法规，始终以国家或行业标准来严格要求自己，健全产品质量、服务追溯体系。为确保质量诚信体系的有效运行，从规范制度、落实考核、文化引导等方面下功夫，努力改进和积极实施名牌战略，大力营造和创建质量诚信工作氛围和体系，不断提升非国家质量标准的使用性能，切实服务客户。

多年来，公司坚定不移地发展生态、低碳、循环经济产业集群，鲁北生态模式已成为我国循环经济发展的典范，是联合国环境规划署亚太组织在中国的生态工业典型，被国家发改委、环保总局、科技部等授予国家首批环境友好企业、国家首批循环经济试点单位、全国第一生态工业示范园区、国家级海洋科技产业基地等。

公司坚持以市场为导向，利用磷石膏制硫酸联产水泥，化害为利，变废为宝，消除了环境污染，实现了工业副产石膏废渣综合利用和硫资源的良性循环，使经济效益、社会效益和环境效益有机统一，促进了社会和环境的和谐发展。

总经理：姜花桐

企业简介

山东鲁北化工股份有限公司在多年的发展过程中，遵循生态规律，应用循环经济理念和系统工程的思想，通过实施技术集成创新，创建了磷铵副产磷石膏制硫酸联产水泥和海水资源深度梯级利用两条循环经济产业链，初步形成了鲁北循环经济模式的雏形。



公司位于山东省最北部，坐落于渤海西南岸，地处黄河三角洲高效生态经济区、环渤海经济区和山东半岛蓝色经济区叠加带，在京津冀鲁都市圈的结合部，北邻天津滨海新区、沧州渤海新区，东接滨州北海新区，具有承接各级政策支持得天独厚的区位优势。公司与国家重点工程——黄骅港隔河相望（600 米），毗邻滨州万吨大港，距正在建设的黄大（黄骅至潍坊大家洼）铁路 8 公里，外接长深高速、津汕高速，沿海高速横穿厂区，内有鲁北运河连通黄骅港，省道大济路贯穿南北，向北可通达京津冀，向西可连接广阔中西部，向南可融入济南、潍坊、东营等城市群，向东出海与沿海各地及东北亚各国邻近。便捷的交通优势，使得公司在原材料和成品的运距及运输成本方面有独特优势，从而提升了企业产品的市场竞争力，增加企业经济效益。

报告正文

一、企业质量理念

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。

企业的愿景：发展循环经济，致力环境保护，实现生态文明

企业的使命：作为循环经济的拓荒者

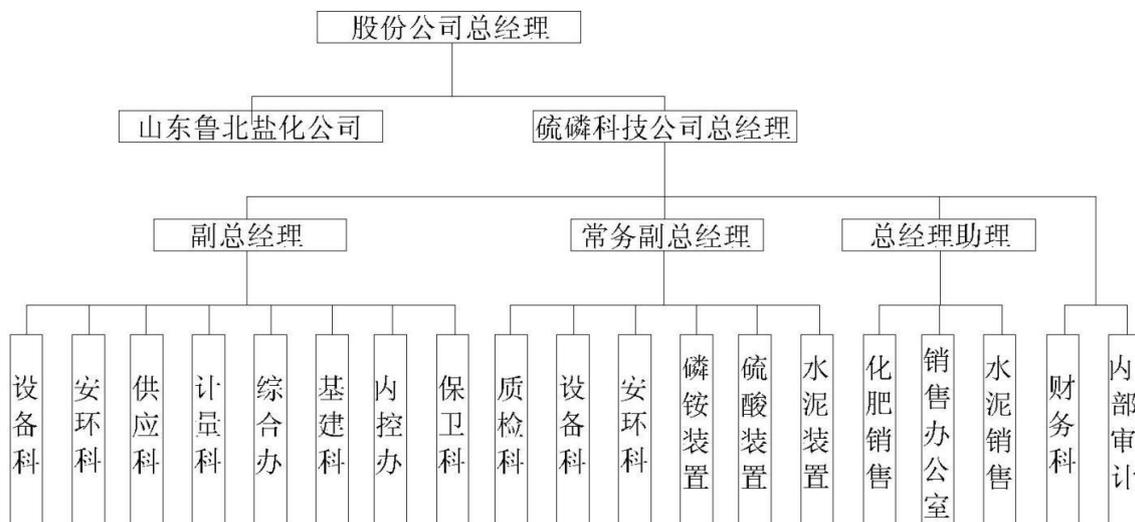
企业的核心价值观：艰苦创业、科技创新、诚信和谐、发展共赢

二、企业质量管理

1. 质量管理机构

公司的质量管理机构是由公司总经理负责的质量决策、领导和推进机构。公司具有健全的质量控制体系，明确了质量职责和权限及相关的激励措施，确保质量战略的实施。

1.1 质量管理机构图



1.2 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。

硫磷科技经理在股份公司总经理的领导下细化制定本公司经营方针、质量方针和质量目标，组织实施公司年度经营计划和投资方案，批准公司内部机构的设置，批准、发布企业质量管理文件并组织实施。明确各部门的职责和权限，组织制定各项管理制度，掌控好各项生产经营活动。

常务副总经理负责全公司的产品质量管理工作，确保产品质量满足标准要求，协同解决顾客提出的质量异议，组织产品检验和监督。参与供方评价工作，组织好生产。

副总经理负责员工技术培训和考核；负责原材料、设备、备品备件等物资的采购；搞好经营管理工作 and 供方的评价工作；负责进厂不合格物资的处置工作，指导市场部做好各项工作。

总经理助理负责原料采购、产品的销售工作。负责供方评价及建立合格供方名录，定期进行客户满意度的测量及协调；

相关科室及生产部门负责本部门质量职责的落实，组织建立本部门的管理体系，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。不断改进本部门的工作质量和服务质量，提高本部门工作的主动性、及时性和有效性；部门负责人，对由本部门的工作质量和工作效率而造成的损失负责。

1.3 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	2016 年	2017 年
合理化建议数量（条）	457	468
合理化建议采纳数（条）	302	317
奖励金额（万元）	15.2	15.9

2、质量管理体系

2.1 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 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。

2.2 质量教育

公司为了提高员工质量意识，不断强化和完善培训管理机制，制定了《全面质量教育管理制度》，定期对管理层和员工进行质量培训，学习相关法律法规。

质量法规及制度宣贯



2.3 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。

2.4 质量责任赔偿制度

为了明确质量责任，公司制定质量责任追究制度，对每位员工在其承担质量责任范围内出现的质量问题予以追究，以提高工作质量、产品质量。

- 2.4.1 因原燃材料的采购品质造成的质量问题，追究供应科责任；
- 2.4.2 因进厂原燃材料分类库存出现混乱而造成的质量问题，追究原料场管理责任；
- 2.4.3 在生产过程中因某道工序的操作影响到的质量问题，追究该工段责任者的责任；
- 2.4.4 成品因储存、防护不当发生的会亮问题，未出库时，由有关仓库管理员负责相应的责任；
- 2.4.5 整个生产过程中因质量分析人员的误检、漏检等造成的质量损失，追究质检部门的责任；

2.4.6 因产品质量不能满足用户合同要求时（客观情况造成的除外），根据合同规定有赔款要求的按赔款要求给予赔赏，相关责任人给予考核。

2.5 持续改进

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。每年定期组织内部质量管理评审工作，不断规范、健全内部审计各项记录，较好地保证了体系的有效运行和持续改进。

3. 质量安全风险管理

3.1 质量风险监测

多年来，鲁北化工始终致力于创新驱动，积极打造绿色、可持续发展的企业，创建资源节约型、环境友好型企业，以提高发展的质量和效益为中心，实施产业链升级改造、发展循环经济和绿色产业。目前，鲁北的核心技术优势已成为企业宝贵的战略性资产，将创造出更大的经济效益。

在整个管理生产过程中，鲁北化工遵从三体系各项规定，以国家质量奖为目标和要求，从产品研发生产到市场营销服务全过程，各个部门在质量管理体系基础上，融入质量诚信管理要求，制定了《新产品研发管理》、《物资采购管理》、《生产运行管理》、《质量管理》、《销售管理》、《薪酬管理》等各项管理制度，以管理手册及相关岗位的管理规定为执行标准，从原辅料采购、包装、过程、成品一系列工序严抓质量，严抓安全，对主要价值创造过程进行实施和控制。

3.1.1 质量风险检测：为应对质量风险，正确、有效、快速地处理突发性质量事故，控制可能出现的各类质量问题，公司建立了应对质量风险的应急运行机制，并定期组织开展了应急演练，将质量损失降低到最低程度，最大限度的避免和减少给公司和用户造成不良影响和损失。产品质量风险监测管理主要包括强化产品质量安全风险预警、完善产品质量监测系统、加强产品质量安全风险预警、健全产品质量风险监控、强化产品质量风险管理举措等主要内容。工作重心由处置“已经发生的质量问题”转变为重在监控好“可能出现的质量风险”。

3.1.2 强化产品质量安全风险预警：组织实施集中、高效、针对性强的产品质量安全风险预警，完善产品质量信息收集、风险监测、预警通报等功能。重点加强产品质量安全风险监测网络、信息建设，及时开展产品质量安全风险评估，切实防范系统性风险。

3.1.3 完善产品质量监测系统：公司建立企业质量档案和产品质量对比验证数据库，定期总结、分析阶段性的质量状况，收集、统计、分析与产品相关的质量风险信息，评估产品质量的潜在风险，及时发出产品质量风险预警，为公司制定防范措施提供依据。

3.1.4 加强产品质量安全风险预警：搭建产品质量安全信息收集网络，建立产品质量安全风险信息监控系统，完善产品质量安全风险预警技术服务，加强产品质量安全风险监测，开展质量安全风险监测和分析评估，为生产质优、价优、稳定的优质产品提供系统保障，全面降低了质量安全风险。

3.1.5 健全产品质量风险监控：完善产品质量风险信息收集网络，做好产品销售风险监控、风险评估、风险预警、质量跟踪信息，增强产品销售服务质量能力。

3.1.6 强化产品质量风险管理举措：加强质检部检测工作。加强实验室对原料、产品的检查频次，通过数据统计分析，从中捕捉苗头性、趋向性问题信息；加强风险排查整顿，建立质量风险排查机制，从点到面、从上到下、从内到外，全面排查各种质量安全风险和突出问题，以“发现了什么风险、解决了什么问题”；

把好原料进厂质量关，加大原料质量的检验力度，选择规模化、标准化生产的原料供应商；把好生产过程中质量控制关；加强与通过国家认证的实验室进行技术交流，样品检验对比，提高检测能力，保证实验室数据的准确性；提高公司监管水平，建立健全管理体系，完善管理体制。

3.1.7 提升产品质量风险相关责任：公司在生产中落实企业产品质量安全主体责任，为确保各项工作落到实处，公司总经理亲自组织协调、指导全面落实产品质量安全的工作，公司领导层多次召开中层干部管理会议，要求全公司认真落实企业产品质量安全主体责任，各部门也积极行动，通过车间例会、宣传板报等方式将企业落实质量安全主体责任的相关材料下发到车间、班组和每位员工身上，确保了企业产质量安全主体责任每项工作的落实。

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	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。

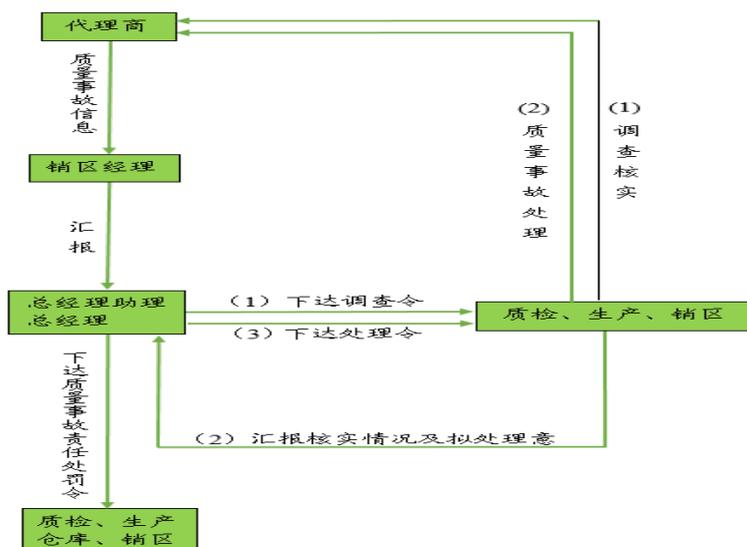
3.2 应急管理

3.2.1 重大质量事故应急预案

根据有关规定，出厂产品重大质量事故必须按相关的产品标准严格检验和控制，我们按要求制定了相关检验制度，产品经检验合格后方可出厂。严把工序过程质量关，做到了事前有效控制，出厂产品严格按照相关标准执行，经检验不合格产品坚决不予出厂。

围绕影响不合格品的因素，在生产的重要环节，我们进行层层控制，分别制定了操作规程，当出现不合格时，立刻查明不合格原因，及时调整工艺指标恢复正常生产，并将不合格品作为返料回系统处理。

3.3.2 市场产品质量事故调查处理流程



三、质量诚信管理

1. 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。

建立了原料进厂查检制度。对于原辅材料的验收，公司制定了验收标准和验收程序，由采购部负责原辅材料的采购和建立合格供方评价，质检部负责对进厂的原辅材料进行检验，经检验合格后方准进厂入库，对不合格的原辅材料一律予以拒收。建立了生产过程的质量安全管理制度和相应的考核办法。同时建立了产品销售台帐。销售台帐明确记录了销售产品的名称、数量、生产日期、生产批号、购货者名称及联系方式、销售日期、出货日期、地点、检验合格证号等内容。对采购的不合格原辅材料和生产的不合格产品严格按照规定进行处理，并如实记录。记录保存 2 年以上。

确立了“客户满意是工作的唯一标准”的市场观，倡导金杯、银杯不如老百姓口碑的诉求，并确立了优质服务和工作提速的具体量化标准，不仅在生产一线创造质量优良的产品，而且在销售工作中不断强化售前、售中、售后服务，用快速、优质、高效的服务来提高顾客的满意度和忠诚度。

2. 质量承诺

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：

2.1 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。

2.2 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。

2.3 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，不作假、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。

2.4 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。

2.5 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。

2.6 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。

2.7 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。

3、运作管理

3.1 产品研发过程实施改进

研发中心、农化服务中心、销售部等相关部门通过电话咨询、网络查询、实地走访、行业会议、市场调研等方式，使顾客和公司之间形成并保持互动与交流。根据国家政策导向、市场和客户需求、已有产品客户反馈等综合因素，加大与高水平科研院所的合作与交流、完善科研考核与激励机制，充分发挥各级专家的领军作用，积极研发新产品，并保持已有产品的质量稳定，以获得潜在顾客的订单并使其满意，实现持续性合作。2008 至 2017 年，鲁北化工多场次参加各类行业会议，与公司中高层实地调研，遍及国内多处省级区域，与相关科研院所达成合作，开发多种新型增值型产品，并获得市场一致好评。同时，为国家“化肥零增长战略”、“加快新旧动能转换”、“资源综合利用”、“建设绿色化工”等多项要求做出了突出贡献。

3.2 上下严控，严把原材物料入厂、产成品出厂安全

公司内部制定《采购控制程序》，对公司物资采购过程实施控制。制定《供方评价办法》，每年对供方评价和选择作出规范，确保采购物资符合规定要求。公司采购中遵循“相同产品比质量，相同质量比价格，相同价格比服务”的原则，对相关采购物资质量均有验收部门，对验收不合格的进行考核，对验收质量存在问题的提出整改意见和纠正措施。针对进厂的大宗和主要原材料，公司严把进厂原料关，质检处不断完善检验方法和检验项目，先后加强了液氨、尿素、磷矿石、熟料、钾肥等大宗原材料的检验，修订了原材料的管理流程，通过各项监督抽检、密码编样检验、用前用中对比检验、对比实验方法等办法确保了进厂原材料质量。对于进厂原材料质量达不到标准要求的，通过警告、降价、退货等手段对供应商和供货厂家进行警示，仍不能整改的，取消其供货资格。针对出厂产成品，坚持不合格不出厂原则。公司通过制定高于国家标准的产品内控指标，强化过程控制，定期召开质量分析会，及时制定对策，时刻把好产品质量关。并定期开展公司内部质量评审工作，增强生产过程控制，确保企业产品质量稳定。

4、营销管理

4.1 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。

4.2 服务要求

4.2.1 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。

4.2.2 保证提供良好的技术和业务咨询，使顾客准确了解我公司产品品种、性能、各项指标、使用范围、价格以及供货能力、质量异议的处理等情况。

4.2.3 耐心细致地听取、了解客户投诉的对象和投诉内容，确认客户投诉的真实原因，并安慰投诉客户的情绪。新老客户、大小客户相同对待，耐心仔细地回答客户询问，保证一视同仁，提供相同的全过程服务。

4.2.4 保证及时供货，如发生不可抗力因素导致供货迟延，必须做到提前告知。

4.2.5 保证及时处理客户投诉，做到事事有答复，件件有回音。投诉处理不超过 24 小时，重大投诉事件销售经理会同技术服务中心人员 48 小时内亲临现场，面见客户，通过现场调查帮助用户解决实际问题，并形成处理意见，直到用户满意为止。

4.2.6 设立销售服务专线：+86 543 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。

4.2.7 公司为方便客户反映问题，在产品包装袋正面印刷联系电话、厂址，在包装内部均放置合格证，在经销商处设有意见反馈收集点，能让用户的意见或者建议及时、畅通地反馈到公司。

4.3 质量投诉及服务渠道建设

4.3.1 公司成立了市场质量反馈管理小组，由总经理任组长，分管生产、销售的副总为副组长，成员为生产、质检、销售负责人员。负责组织对售后产品质量争议的调查处理，组织对售后产品质量问题的原因分析，组织制定，实施纠正措施及其有效性验证等。办公室设在销售部，负责收集客户反馈、售后争议和质量抱怨。

4.3.2 加强制度建设和流程管理。公司制定和完善了《客户拜（回）访管理》、《客户参观接待管理》、《客户档案管理》、《合同管理》、《办公电话管理》、《客户咨询和投诉处理》、《售后服务管理》、《市场产品质量事故调查处理》等各项规章制度，对客户来电、来函、来人及电话回访的工作进行细致规范的要求，制定细则严格执行和考核。并编制了《农化服务手册》、《水泥产品说明书》等产品介绍说明材料。以确保提高现有产品的市场占有率，更好地对产品进行市场推广、服务，及时解决用户提出的质量问题，最终实现公司快速、持续、协调发展。

4.3.3 加强了售后服务队伍建设，设立有市场总监和农化专家服务团队，以便更好地提高相关服务人员意识，提高售后服务质量。我们注重对销售和售后服务人员专业知识的培训，每月对销售和售后服务人员进行培训和考核，对新员工必须以期能更好的胜任服务工作，保证客户满意。

4.3.4 不断拓宽信息沟通交流渠道。已开通电话接听、电话回访、电话记录、微信平台、电子邮箱、跟踪服务、实地拜访、定期走访、来访接待、会议交流、市场调研、合同签订、满意度调查等多种沟通和收集信息方式，使售后服务工作程序化、标准化、科学化，不断完善售前、售中、售后服务体系。加大与客户

的日常沟通力度。及时收集客户对公司产品的质量反馈，并针对工作程序中客户反映的问题逐一落实解决，了解顾客对公司产品质量、售后服务等方面的意见和建议，以适合公司的战略发展规划。通过完善售后服务体系的建立，使用户更加全面了解公司产品的产品质量，不断追求顾客满意。

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。

同时，通过获得和使用竞争对手的顾客满意信息，提升公司竞争优势。公司获取竞争对手和行业标杆顾客满意度信息的途径主要有：从专业网站、报刊查询；参加行业协会和下游顾客之间的交流；参加行业内各类研讨会和行业展会；驻外人员提供竞争对手的满意度信息。

4.3.5 细分投诉种类，反馈负责部门，提高解决效率。

客户投诉内容不仅仅局限在产品质量、产品使用功能缺陷的投诉内容，同时包括对企业营销人员、客户服务人员的行为、态度和专业水准的不满的投诉。公司根据不同类型的投诉纳入不同的职能部门处理，设置不同的处理权限和申报流程。

销售部办公室负责投诉处理的分类传递和呈报审批，同时完善《客户投诉登记反馈表》和《客户投诉解决情况登记表》；质检部负责质量投诉产生原因追查、不良品改进措施的提议，申请改进报告和负责监督落实；销售部负责对客户针对服务、咨询、营销人员的投诉，回复处理决策和意见；被投诉部门负责投诉内容的限期改进和责任负责。所有投诉事件以及处理意见和改进措施的执行，都必须告知市场质量管理小组，处理时限根据服务要求严格执行。

4.3.6 客户对产品质量投诉的处理方法

A、有关产品的质量问题的投诉，市场部在接到投诉后，详细询问质量问题投诉产品详情，并将投诉的质量问题详细记录到《客户投诉登记反馈表》中，同时及时通知责任部门。

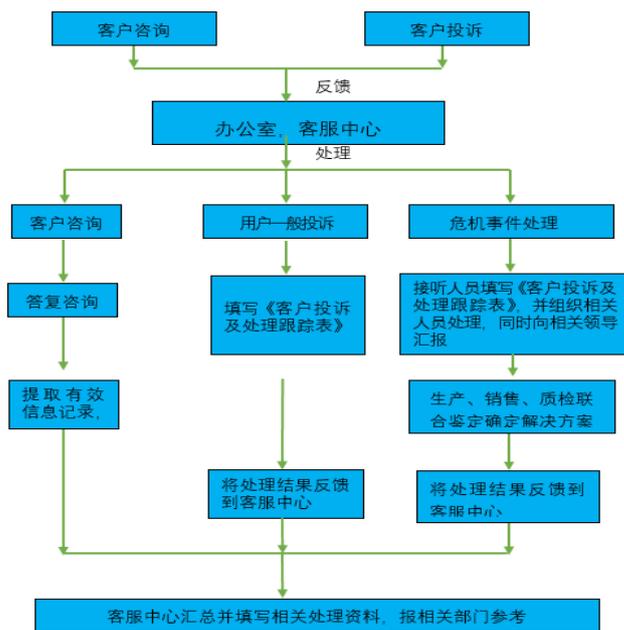
B、属于普通咨询业务和产品使用方法的：销售部接听人员主动、及时地向客户解释产品的正确使用方法和常见的问题处理办法；如果超出接听人员了解范围，告知客户我公司相关技术及服务人员联系方式或告知公司相关人员主动联系客户，2 小时内及时答疑解惑。

C、属于产品质量问题，电话或网络沟通无法达成一致的，48 小时内调查人员必须到达现场，取得投诉产品的质量问题照片，并形成初步报告阐述品质质量问题的鉴定结果。对属于明显使用不当问题，提出现场解决办法，在现场将问题解决，公司负责产品质量问题处理发生的费用。

D、属于明显产品质量问题，48 小时内调查人员必须到达现场，取得投诉产品的质量问题照片，并形成初步报告阐述品质质量问题的鉴定结果上报。同时填写产品退换货申请，无条件更换新产品并请求客户协助将质量问题产品运回公司，由此发生的相关费用由公司承担，若已产生不良后果，根据相关规定赔付。

E、属于难以界定的品质质量问题，现场调查人员应向客户解释，并向公司申请暂时退回公司，界定属于使用问题还是质量问题，在此期间退回公司产生的运输费用由公司承担，其它费用根据界定结果，由责任方承担相关费用。

F、客户咨询和投诉的处理流程：



四、质量管理基础

1、标准管理

在标准化管理方面，通过认真组织学习标准化法和标准化管理基础知识，将企业标准化贯穿于生产全过程，从原辅材料、包装材料、半成品、成品检验等各个环节，均采用和制定了相关标准。在工艺、质量、设备、安全等方面也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。

质量执行标准与其它要求清单

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	中华人民共和国工业产品生产许可管理条例	
4	中华人民共和国工业产品生产许可管理条例实施办法	
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

2、计量管理

2.1 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》、《山东省计量管理条例》等文件法规，建立健全《计量管理制度》。建立企业计量组织机构，设有计量科全面负责公司的计量设备管理工作，设有专职和兼职计量人员具有健全的计量管理网络，统一管理本企业的计量管理工作。负责公司的在用计量设备管理、

配备和定期校检等工作。同时，公司加强了对计量管理人员的专业培训，为公司的计量管理的规范化、标准化提供了有力的保障。

2.2 计量器具配备符合规定

根据 GB 17167-2006《用能单位能源计量器具配备和管理通则》要求，我们认真对照通则要求，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。设计编制全公司的各种计量网络图，制定计量器具配备方案确保了计量设备配备率 100%，无遗漏计量点。

2.3 计量器具管理规范，定期检定、校验

为确保产品质量，在产品生产工艺中严格过程控制，按照公司计量管理制度以及监视和测量设备管理办法，对生产工艺过程中的原辅材料、水、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，强检器具检定率到 100%，强化现场检查和监管，掌握其使用情况，发现问题及时处理；对存在问题部门提出整改意见，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的计量基础。

2.4 加强管理，不断采用更新计量器具

为了进一步提高公司产品质量，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，对原辅材料进、出厂汽车衡，采用数字传感器，称重系统稳定，计量偏差在控制范围之内，使储存数据准确，减少人为误差。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。

强化对计量设备的管理。制定奖惩考核细则，确定在用计量设备周检率、周检合格率指标，对周检情况实施考核，也结合定期不定期检查对其它计量工作实施考核。罚款款项由有关单位向财务部缴纳，进入专用帐户。在用测量设备的检定/校准采取月度计划形式，并建立反馈机制来确保在用计量设备的周检率达到 100%的要求

3、认证管理

为全面提升产品质量，确保各项生产经营活动规范、标准，公司先后于 2007 年、2013 年、2017 年多次通过了质量、环境、职业健康“三体系”的认证。同时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 2018 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。

证书统计一览表

证书名称	证书编号	备注
环境管理体系认证书	00217E22312ROM	
质量管理体系认证书	00217Q1482ROM	
职业健康安全管理体系认证书	CQM17S11970ROM	
安全生产许可证	(鲁)WH 安许证字(2015)160083 号	
水泥工业生产许可证	XK08-001-00254	
硫酸工业生产许可证	(鲁)XK13-006-02205	
复肥工业生产许可证	(鲁)XK13-001-02290	

4、检验检测管理

公司现有的省级企业技术中心，建有检测中心、数个研发中心，配备了先进的检测设备，试验室水平达到了山东省一流水平。中心检测设备齐全，拥有 ICP、X 荧光光谱、紫外可见分光光度计、X 荧光光度计、X 衍射仪、激光粒度仪、热量计、液气相色谱等行业先进设备，拥有中级化验员 38 名，高级技师 3 名，技师 3 名，计量员 2 名，技术力量雄厚、检测水平一流，能够按照国家规定对生产中前、中、后的过程进行有效控制，确保不合格的原料不进厂，不合格的产品不出厂，产品质量得到了可靠有力的保障。

五、产品质量责任

1、产品的质量水平

按照实施的《中华人民共和国产品质量法》、《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，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。在 2017 年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，为生产优质产品、持续满足客户需求奠定了坚实的基础。同时，公司以维护、创建名牌产品、推进品牌建设为契机，深化全员质量意识，通过执行 ISO9001，使产品质量持续稳定；扎实推行全面质量管理，不断加强标准化管理，持续提高管理水平。我公司所有产品经质监部门监督检查和对比检验，各项检验合格率达 100%。

山东鲁北化工股份有限公司质量、售后服务承诺书

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。

质量指标统计表

名称	检测项目	2016 年度加权平均值	2017 年度加权平均值	备注
袋装 32.5#水泥	3 天抗压强度 (MPa)	13.5	14.2	
	28 天抗压强度 (MPa)	41.1	44.2	
散装 32.5#水泥	3 天抗压强度 (MPa)	13.2	14.3	
	28 天抗压强度 (MPa)	40.4	43.6	
袋装 42.5#水泥	3 天抗压强度 (MPa)	20.9	22.0	
	28 天抗压强度 (MPa)	47.0	49.9	
散装 42.5#水泥	3 天抗压强度 (MPa)	23.4	24.8	
	28 天抗压强度 (MPa)	46.7	48.9	
复合肥料 (12-18-15)	氮含量%	12.3	12.5	
	磷含量%	18.9	18.7	
	钾含量%	14.1	13.9	
复合肥料 (15-15-15)	氮含量%	13.8	13.7	
	磷含量%	17.5	17.6	
	钾含量%	14.0	13.8	
磷酸二铵	氮含量%	13.4	13.3	

	磷含量%	43.8	43.9	
--	------	------	------	--

成品产销量情况分析表

年份	2016年度		2017年度	
主要产品	生产量(吨)	销售量(吨)	生产量(吨)	销售量(吨)
化肥	134487.77	150460.78	138577.99	139732.44
水泥	325034.21	321819.50	325417.19	312558.60

山东省水泥质量监督检验站
检验报告

No: 2017-04-A73 第2页第1页

产品名称	水泥	商标	海峰	规格型号	P(O)42.5
生产日期/批号	2017.04.08/C3702				
受检单位名称及联系电话	/				
生产单位名称及联系电话	山东鲁北化工股份有限公司15169978388				
任务来源	山东省质量技术监督局委托检验(2017) 77号				
抽样日期	2017.04.16	抽样人员	高英会、范广斌	样品到达日期	2017.04.25
样品数量	6.5kg	抽样基数/批量(N)	100/300	检查封样人员	王玉洁
样品等级	合格品	样品抽样单编号	A750021893	封样及样品状态	封条完好, 性状, 正常
检验日期	2017.04.26	完成日期	2017.05.24		
检验项目	全部技术要求(不包括细度、碱)				
检验及判定依据标准	GB175-2007《通用硅酸盐水泥》 CCCF-046-2015《产品质量监督抽查实施规范(水泥)》 7-2)《一年通用水泥产品质量监督抽查实施方案》				
检验结论	经抽样检验, 所检项目符合GB175-2007标准, 依据CCCF-046-2015《产品质量监督抽查实施规范(水泥)》, 判定为合格。				
备注	密码编号: 0002529				

批准: [Signature] 审核: [Signature] 编制: 康秋英

山东省水泥质量监督检验站
检验报告附页

No: 2017-04-A73 第2页第2页

标准条款	检验项目	单位	检验要求	实测值	单项结论
7.1	不溶物(%)	/	≤0	/	/
	烧失量(%)	/	≤5.0	4.2	合格
	三氧化硫(%)	/	≤3.5	2.2	合格
	氧化亚铁(%)	/	≤5.0	2.0	合格
	氯离子(%)	/	≤0.06	0.02	合格
7.2	碱含量(%) (按钠当量计)	/	≤0	/	/
	凝结时间	初凝 min	≥45	280	合格
7.3.1	安定性	沸煮法	合格	/	/
	需水量比	mm	≤5.0	1.0	合格
7.3.2	抗压强度	3天	≥3.5	1 5.6 2 5.6 3 5.7	合格
		28天	≥6.5	1 7.9 2 4.2 3 7.6	合格
7.3.3	抗压强度	3天	MPa ≥17.0	1 29.2 2 24.8 3 24.9	合格
		28天	MPa ≥42.5	1 47.6 2 47.3 3 48.2	合格
备注	标准偏差系数: 27.46%				

山东省产品质量检验研究院
检验报告

No: QJ224339-2017 第1页第1页

产品名称	复合肥料	商标	华北	规格型号	15kg/袋
生产日期/批号	2017.09.09 /				
受检单位名称及联系电话	山东鲁北化工股份有限公司/山东鲁北化工集团质检科13625433111				
生产单位名称及联系电话	山东鲁北化工股份有限公司/山东鲁北化工集团质检科13625433111				
任务来源	山东省质量技术监督局				
抽样日期	2017.09.08	抽样人员	刘颖、王军	样品到达日期	2017.09.20
样品数量	15kg/袋×2袋	抽样基数	300袋	检查封样人员	杨颖
样品等级	优等品	样品-抽样单编号	000180	抽样状态	样品完好, 封条完好
检验依据	GB1890-2009《复混肥料(氮磷钾)》、GB 1891-2009《复混肥料(氮磷钾) 总养分(氮磷钾)》、GB 1892-2009《复混肥料(氮磷钾) 总养分(氮磷钾)》、GB 1893-2009《复混肥料(氮磷钾) 总养分(氮磷钾)》				
判定依据	GB 1891-2009《复混肥料(氮磷钾)》				
检验结论	经抽样检验, 所检项目符合GB1891-2009标准, 依据GB1891-2009《复混肥料(氮磷钾)》判定为合格。				
备注	1. 本报告只对送检样品负责, 不对“*”号以外的其他项目负责。 2. 检验依据: 标准及国家标准。 3. 检测方法: GB 1891-2009。 4. 判定依据: GB 1891-2009。 5. 本报告编号: 000180。				

批准: 刘颖 审核: 王军 主检: 刘颖

山东省产品质量检验研究院
检验报告(续页)

No: QJ224339-2017 第2页第2页

序号	检验项目	单位	技术要求	检验结果	单项结论
1	总氮(N)的质量分数(%)	/	≥11.5	16.2	合格
2	有效磷(P ₂ O ₅)的质量分数(%)	/	≥3.3	17.3	合格
3	钾(K ₂ O)的质量分数(%)	/	≥14.5	15.9	合格
4	总养分(N+P ₂ O ₅ +K ₂ O)的质量分数(%)	/	≥29.5	47	合格
5	水溶性磷占有效磷百分率(%)	/	≥90	93	合格
6	粒度(0.15mm-4.75mm) (%)	/	≥90	100	合格
7	氯离子的质量分数(%)	/	≤0.6	1.7	合格
8	包装标识	符合	符合	符合	符合
9	安全标志	符合	符合	符合	符合
10	含氯量	/	≤0.6	1.7	合格

No. Q037003-2017
山东省产品质量检验研究院
Shandong Product Quality Inspection Research Institute

检验报告
Test Report

第1页 共2页

产品名称 Product	工业名称	检验类别 Test Type	生产许可证检验
受检单位 Inspected Unit	山东鲁北化工股份有限公司	型号规格 Model/Spec	氯碱型01.3%
生产单位 Manufacturer	山东鲁北化工股份有限公司	样品等级 Grade	合格品
生产许可证 Address of Manufacturing License	山东省滨州市无棣县港口镇鲁北化工	商 标 Brand	/
抽样地点 Sampling Location	成品罐区	抽样人员 Sampling Personnel	张娟、李宝杰
抽样数量 Sample Quantity	500kg	抽样日期 Sampling Date	2017-03-02
样品数量 Sample Quantity	500kg/瓶×2瓶	生产日期 Production Date	2017-03-02
样品特性和状态 Sample Characteristics and Status	固体、瓶装、密封完好	生产日期 Production Date	2017-03-01
检验环境 Inspection Environment	温度：(20-25)℃相对湿度：76%其他：/	样品编号 Sample No.	2017-03-01
检验日期 Test Date	2017-03-02-2017-03-13		
检验依据 Inspection Standard	《山东省工业产品生产许可证实施细则（氯碱化学工业产品部分）》 (鲁75质监字[2014]《工业标准》)		
检验要求 Test Requirement	全项		
检验结论 Test Conclusion	按照GB 1224-2014标准对氯碱化学工业产品生产许可证实施细则《氯碱化学工业产品部分》对工业级产品进行检测，检验结果符合标准要求判定为合格。		
备 注 Note	1. 本报告中封底材料“鲁字”表示为山东鲁北化工股份有限公司。 2. 检验地址：滨州市无棣县港口镇鲁北化工。		

批准：张娟 审核：李宝杰 主检：刘鹏飞
日期：2017-03-14 日期：2017-03-14 日期：2017-03-14

No. Q037003-2017
山东省产品质量检验研究院
检验报告 (续前)

第2页 共2页

序号	检验项目	单位	技术要求	检验结果	单项判定
1	碱度 (NaOH)w%	%	≥92.0	98.7	合格
2	氯化物w%	%	≤0.10	0.02	合格
3	钾 (K ₂ O)w%	%	≤0.01	0.0001	合格

以下空白

2、产品售后责任

2.1 服务原则：

2.1.1 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；

2.1.2 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；

2.1.3 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。

2.2 召回管理制度

为了有效地应对产品召回，公司不断加强产品质量管理，防止出现产品缺陷，采取一切措施防范和减少产品在设计、制造和分销过程中，潜在地造成产品缺陷的危害风险，降低召回发生的概率。建立健全处理召回的规章制度，对有缺陷的产品及时进行召回，并追究相关生产责任人的责任。

由于实行严格的出厂“零”缺陷管理，我们的产品从未发生过因质量或服务等原因造成产品召回情况。当确因产品质量安全需要召回时，我们承诺客户的经济损失为“零”。

2.3 投诉处理制度

2.3.1 有关产品的质量问题的投诉，市场部在接到投诉后，详细询问质量问题投诉产品详情，并将投诉的质量问题详细记录到《客户投诉登记反馈表》中，同时及时通知责任部门。

2.3.2 属于普通咨询业务和产品使用方法的：销售部接听人员主动、及时地向客户解释产品的正确使用方法和常见的问题处理办法；如果超出接听人员了解范围，告知客户我公司相关技术及服务人员联系方式或告知公司相关人员主动联系客户，2小时内及时答疑解惑。

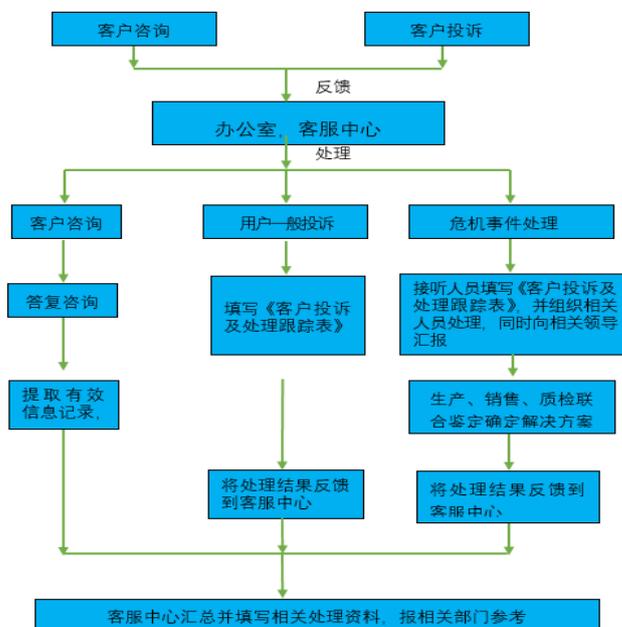
2.3.3 属于产品质量问题，电话或网络沟通无法达成共识的，48小时内调查人员必须到达现场，取得投诉产品的质量问题的照片，并形成初步报告阐述品质质量问题的鉴定结果。对属于明显使用不当问题，提出现场解决办法，在现场将问题解决，公司负责产品质量问题处理发生的费用。

2.3.4 属于明显产品质量问题，48小时内调查人员必须到达现场，取得投诉产品的质量问题的照片，并形成

初步报告阐述品质质量问题的鉴定结果上报。同时填写产品退换货申请，无条件更换新产品并请求客户协助将质量问题产品运回公司，由此发生的相关费用由公司承担，若已产生不良后果，根据相关规定赔付。

2.3.5 属于难以界定的品质质量问题，现场调查人员应向客户解释，并向公司申请暂时退回公司，界定属于使用问题还是质量问题，在此期间退回公司产生的运输费用由公司承担，其它费用根据界定结果，由责任方承担相关费用。

2.3.6 客户咨询和投诉的处理流程：



2.4 “三包” 责任和义务

公司对销售出去的产品实行“三包”政策，由销售部负责妥善处理消费者的查询、投诉，并提供优质的售后服务。公司的化肥、水泥产品严格按照 GB/T 10205-2009《磷酸一铵、磷酸二铵》、GB/T 15063-2009《复混肥料（复合肥料）》、GB/T 21633-2008《掺混肥料（BB 肥）》、GB175-2007《通用硅酸盐水泥》标准组织生产，所有出厂的产品都是经过检验的合格产品。若非质量问题，但用户不满意，公司仍会进行退换产品，并承担产生的所有费用。

2.5 顾客满意度调查情况

顾客满意度调查表

年份	2016 年		2017 年	
	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）	79	98.75%	78.5	98.12%
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（%）	99.9%		99.8%	

3、企业社会责任

公司在不断发展壮大的同时，坚持清洁、绿色、环保及关心社会公益事业，积极回报社会，通过组织和参加丰富多彩的社会公益活动，极大地增强了全体员工的社会责任感、社会公德意识和团队凝聚力。

3.1 安全管理

公司严格执行安全管理制度，设立了安全生产委员会，负责对公司整体生产、生活安全的治理、监管与宣传。委员会每年制定安全生产管理目标，从公司领导层直至车间班组长、员工层层落实，逐级签订安全生产责任书，责任到人，严格考核。公司定期对全体员工进行安全生产、法制、消防、应急、交通安全等方面的宣传教育培训，每年组织多次消防、应急疏散、灭火器消防水带实地操作灭火等现场演练，使员工深刻认识到安全生产的重要性、必要性，提高自身的安全防范意识。公司每年定期组织健康查体活动，防止岗位职业病的发生，保障职工的健康安全，使广大员工深切感受企业的关怀，体现公司大家庭的温暖。2017 年，公司的劳保用品佩戴率、职业危害岗位体检比例均为 100%，无重大安全责任事故和火灾事故，获得了市、县级安全示范单位、安全生产先进集体等多项荣誉。

3.2 环境保护

鲁北化工多年来一直从事石膏制硫酸联产水泥技术的科研、攻关、生产。开发的拥有自主知识产权的磷铵副产磷石膏制硫酸联产水泥技术，用磷矿石生产磷铵后排放废渣磷石膏经高温分解煅烧制成水泥熟料和二氧化硫窑气，水泥熟料与电厂锅炉排出的粉煤灰等配比磨制水泥，二氧化硫窑气经净化、干燥、转化后制成硫酸，生产的硫酸返回用于生产磷铵，实现硫资源的良性循环。该技术有效地解决了磷铵生产中废渣磷石膏堆存占地、污染环境、制约磷复肥工业发展的世界性难题，开辟了硫酸和水泥生产新的原料路线，创出一条工业生产与环境协调的可持续发展之路。该技术被国家列为资源综合利用科技成果重点推广项目。

在石油化工、钢铁等行业领域，硫酸是一种被广泛应用的化工原料。生产过程中产生大量的废硫酸且逐年上升，环境危害极大，是再无利用价值。在废硫酸产生后无法处理的形势之下，我公司于 2015 年成功开发了“废硫酸-石膏资源化利用”节能项目，该项目通过了中国石油和化学工业联合会组织的科技成果鉴定，一举解决了废硫酸和工业副产石膏处理的两大难题。中国工程院院士金涌等鉴定专家一致认为，该成果属国内外首创，整体技术达到国际先进水平，具有较好的社会、环境效益。结合我公司目前处理废硫酸的能力来计算，此项技术成果将为我公司带来每年上亿元的经济效益。

3.3 资源节约

公司作为一家负责任的上市企业，一直积极主动承担着各项社会公共责任，对于生产和运营过程中给社会带来的环境污染、能源消耗、资源综合利用、安全生产、产品安全等问题都会进行严格评估。公司多年来致力于循环经济、环保节能、可持续发展方面的科研创新，是联合国环境规划署亚太组织在中国的生态工业典型，被国家发改委、环保总局、科技部等授予国家首批循环经济试点企业、国家首批环境友好企业、全国第一家生态工业示范园、国家海洋科技产业基地。公司努力构建发展速度与质量效益相统一、经济发展与资源环境相协调的和谐局面，为建设环境友好型和资源节约型社会做出了应有的贡献。

3.4 消费者权益

广大流通客户是公司销售收入和净利润的主要、直接贡献者，是企业赖以生存和发展的基础。公司认为，只有始终坚持对经销商负责，为经销商提供完善的服务和优质的产品，才能实现企业的价值。公司的

发展最终取决于广大经销商的发展，与经销商共同成长是公司经营管理的重要出发点。

公司与流通客户坚持长期合作的伙伴关系，通过一系列措施，保证相关营销及扶持政策的有效贯彻，扶持有潜力的代理商及经销商发展壮大，不断优化公司客户团队，保证公司渠道建设健康发展，实现公司与客户双赢。

公司高度重视与消费者的紧密沟通，积极打造与消费者沟通的平台。公司成立市场部负责销售及售后服务工作，听取消费者对产品和服务的投诉，协助消费者进行产品的退换，并监督各生产车间切实控制工艺指标，确保产品质量达标。

3.5 公益支持

公司坚持参与社会公益活动，帮助弱势群体，努力推动社会和谐发展。爱心基金是公司参与慈善事业的主要载体，用以援助困难员工，支助贫困大学生，同时积极救助社会弱势群体和受灾群众。公司每年都开展了无偿献血、慰问孤寡老人活动，积极组织各类捐款活动，坚持为残疾人等弱势群体提供特殊就业机会，关心弱势群体职业发展，形成了乐于助人的良好氛围，被滨州市慈善总会等多个部门授予“滨州慈善奖最具爱心企业”，被滨州市文明办、市直机关工委、共青团滨州市委、市卫生计生委、市红十字会、滨州电视台和市献血办授予“全市最美献血团队”。公司主动履行社会责任，积极参加各类社会活动与团体活动，稳健开展投资业务，与合作伙伴一起推动地方经济的发展，把促进社会和谐和经济繁荣作为企业应尽的社会义务和企业对社会的承诺。

4、质量信用记录

近三年，公司未发生重大违法违规违纪行为，未发生重大质量安全、环境污染、安全生产、公共卫生等事故。2015 年度获得《中国化肥诚信标杆企业》、《五星级化肥品牌企业》、《2015 中国化工企业 500 强》。2016 年度获得《工业副产石膏分解法综合利用工程技术》二等奖、《2016 中国化工企业 500 强》、《2016 全国五一品牌建设奖》。2017 年度《全国产品和服务质量诚信示范企业》、《2017 中国石油和化工企业 500 强》、《工业副产石膏分解法综合利用工程技术》一等奖、2017 年磷酸二铵及复合肥料两产品获得山东名牌等。

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。