

# 企业质量诚信报告

浙江鹏远新材料科技集团股份有限公司

二〇二四年三月

## 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、规章及相关行业质量标准、规范等进行撰写。报告中关于公司质量诚信和质量管理工作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。

浙江鹏远新材料科技集团股份有限公司

组织范围：浙江鹏远新材料科技集团股份有限公司

报告时间：2023年1月至2023年12月

发布周期：一年

报告获取方式：通过公司官方<https://www.pengyuangroup.com/index>网站下载

## 企业简介

浙江鹏远新材料科技集团股份有限公司（以下简称“公司”），初创于 2004 年 3 月，位于浙江省杭州市余杭区良渚街道，占地 10000 多平方米（见图 B-1），公司致力于新型纳米绝热材料的研发，生产和销售。公司是国家重点支持的高新技术企业，在新型绝热保温新材料领域产销量连续多年排名第一，是行业内第一品牌，并入围“浙江省百强企业”，另外，公司是行业内唯一的浙江省创新企业百强，2021 年公司资产综合超 1.46 亿元，实现营业收入 2.31 亿元，体量规模居长期位居省内行业第一。

公司荣获众多荣誉，其中包括国家级专精特新“小巨人”企业、国家重点新产品、国家火炬计划、杭州市专利示范企业、省级高新技术研究开发中心、浙江省守合同重信用 AA 级企业、浙江省“专精特新”中小企业、浙江省信用管理示范企业、中国绿色环保诚信经营单位、浙江省优秀发明单位、杭州市首批次新材料、杭州市名牌产品、杭州市出口名牌、最具创新新活力小微企业、余杭区健康促进企业等。

# 目录

第一章 质量理念 .....	1
1.1 公司使命 .....	1
1.2 企业愿景 .....	1
1.3 核心价值观 .....	1
1.4 质量方针 .....	1
1.5 环境方针 .....	1
1.6 职业健康安全方针 .....	1
第二章 内部质量管理 .....	2
2.1 质量管理机构 .....	2
2.2 质量管理体系 .....	4
第三章 质量诚信 .....	6
3.1 质量诚信管理 .....	6
3.2 质量文化建设 .....	7
第四章 质量基础 .....	9
4.1 产品标准 .....	9
4.2 计量水平 .....	9
4.3 认证认可情况 .....	9
4.4 特种设备安全管理 .....	10
第五章 产品质量责任 .....	11
5.1 产品质量承诺 .....	11
5.2 生产许可情况 .....	11
第六章 营销管理 .....	13
6.1 营销策划管理 .....	13
6.2 销售渠道管理 .....	14
6.3 售后管理 .....	14
第七章 质量风险管理 .....	15

7.1 质量投诉 .....	15
7.2 质量风险监测 .....	15
7.3 质量监督审核 .....	16
7.4 可靠性验证试验 .....	16
7.5 应急管理 .....	16
结束语 .....	17

## 第一章 质量理念

### 1.1 使命

节能新材，鹏行致远。

### 1.2 愿景

立足国内，放眼全球，始终围绕节能，环保的新材料为核心技术，研发攻关，努力创新，在行业内打造成产品最全面、最符合生态环境发展大方向的综合服务企业。

### 1.3 核心价值观

务实 敬业 挑战 创新

### 1.4 质量方针

质量第一 持续改进 全员参与 追求卓越。

### 1.5 环境方针

遵纪守法、预防污染；

保护资源、节能降耗；

强化环境意识、持续改进；

塑造全新的现代企业形象。

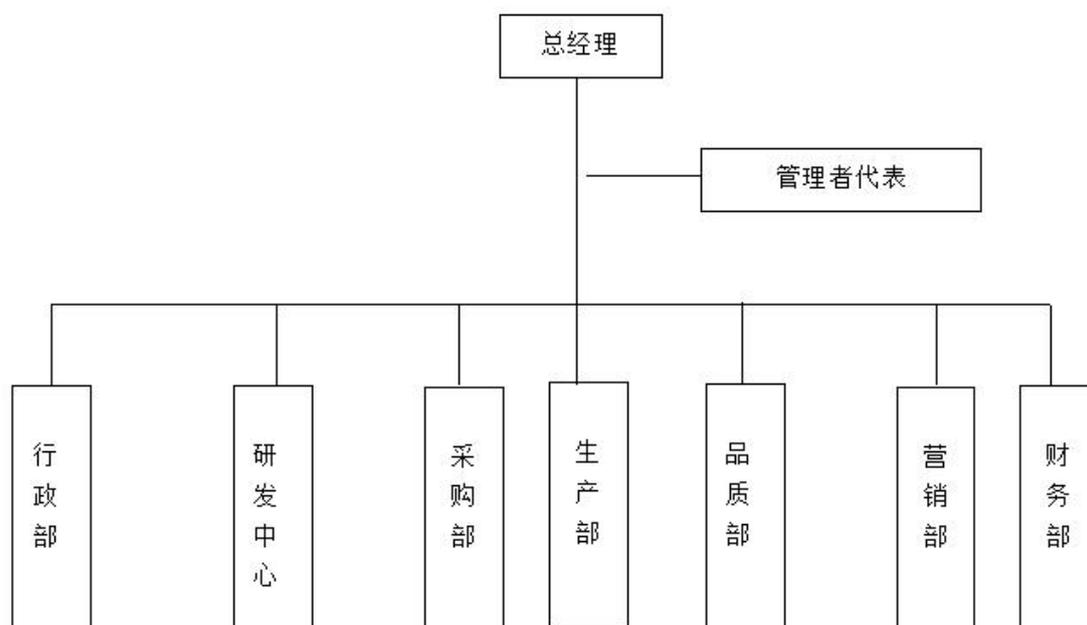
### 1.6 职业健康安全方针

遵纪守法，全员参与，提供健康和安全的 workplaces，持续改进。

## 第二章质量内部管理

### 2.1 质量管理机构

#### 2.1.1 组织架构图



#### 2.1.2 管理者代表

经公司最高管理者任命、并授权其在质量管理体系方面指挥和控制系统。负责推动公司质量方针、目标、战略的具体实施、评价和改进。具体职责包括：

- a) 确保按GB/T 19001-2016 idt ISO 9001:2015《质量管理体系 要求》、GB/T 24001-2016 idt ISO 14001:2015《环境管理体系 要求及使用指南》、ISO 45001:2018《职业健康安全管理体系 要求及使用指南》标准要求，建立、实施和保持本公司质量、环境和职业健康安全管理体系。
- b) 组织识别环境因素和危险源、确定重大环境因素和重要危险源，并在公

司各层次和职能间进行沟通。

c)向总经理报告质量、环境和职业健康安全管理体系的运行情况以供评审，并提出改进建议。

d)就质量、环境和职业健康安全管理体系有关事宜进行外部联络。

e)负责组织制定质量、环境和职业健康安全目标、指标、管理方案，并对其完成情况的监测。

f)负责组织内审工作、负责过程测量。

g)负责组织实施纠正措施和持续改进。

h)任命并授权体系专员履行管理体系的领导责任，策划并实施质量、环境和职业健康安全管理体系的工作计划。

i)总经理授权的其它职责和权限。

### 2.1.3 行政部

a)组织编制本公司年度计划、将质量、环境和职业健康安全方针、目标按年度分别列入计划、督促实施、检查、考核与奖惩。

b)负责与公司体系运行有关的法律与其他要求的获取、识别、登录及传达。

c)负责质量、环境和职业健康安全管理体系文件和记录的管理。

d)负责公司内、外部质量、环境和职业健康安全信息沟通交流的管理，如会议管理。

e)负责公司应急器材的管理工作；负责公司应急准备和响应工作以及突发事件的调查处理工作；制定应急预案，并组织实施。

f)负责对各职能部门的管理工作进行协调、监督、检查。

- g)负责后勤保障工作。
- h)负责行政管理工作。
- i)负责组织本公司管理标准和工作标准的制定、审批和发布，确保这些标准与质量、环境和职业健康安全管理体系文件的一致性。
- j)组织编制本公司年度工作计划，将质量、环境和职业健康安全方针、目标按年度分解列入计划，督促实施，并进行检查、考核与奖惩。
- k) 负责组织实施人力资源管理的程序文件，负责编制公司人力资源规划、年度培训计划、人才培养计划并组织实施，督促各部门展开相关培训活动，对培训有效性实施评价。对所有从事对质量、环境和职业健康安全有影响工作的人员进行对口培训，提高员工质量、环境和职业健康安全意识和能力。为质量、环境和职业健康安全管理体系的有效运行提供合格的人力资源。
- l)对违反有关质量、环境和职业健康安全规定的员工进行处罚，有权清退或调配经培训仍达不到要求的人员。

#### 2.1.4 品质部、生产部

- a)负责对相关职能部门的管理工作进行协调、监督、检查。
- b)负责本部门各类设备的管理、维护和保养。
- c)负责本部与质量、环境和职业健康安全有关的监视、测量设备的控制。
- d)负责组织协调本部的重大技术质量、环境和职业健康安全问题，组织制定技术发展方向。认真贯彻产品质量技术标准，对降低质量标准而造成产品质量低劣的情况和重大质量事故负责。
- e)参与顾客要求的评审、供方评价，以及不合格品的评审，组织本部门纠

正措施的实施和评价等工作。

- f)负责组织制定产品可追溯性标识，对产品制定可靠的包装和防护措施，
- g)参与顾客财产的控制、制造过程控制、服务等活动，负责生产设备的状态标识和鉴定，负责生产设备和试验设备的管理。
- h)生产现场的监督检查工作，并负责处理异常状况。
- i)主管生产现场管理。负责对生产过程实施控制，对生产的运作进行归口管理并进行生产调度，协调生产过程中各部门组织上和技术上的接口，对生产安排不当和严重不均衡而造成的产品质量低劣负责。
- j)负责本部门基础设施和工作环境的控制、负责设备安装调试的验收；设备保养、维修的监督管理工作；负责水、电、气等公用设施的日常运行。
- k)组织生产统计、质量统计、物料能耗统计等基础统计和数据分析。
- l)负责本部门环境因素的辨识和控制。负责本部门安全生产及职业健康安全危险源和风险的辨识和控制。负责管理、监督检查公用工程、周边设施的日常工作。

### 2.1.5 品质部

- a)全面贯彻管理体系，确保质量管理体系在自己管辖的范围内正常运行。
- b)对于外购的原材料、根据检验规程进行认真的检验，并填写相应的记录。
- c)按照半成品的检验规程对半成品检验，并且做好相应的检验记录。
- d)按照成品检验规程对成品检验，并做好相应的检验记录。
- e)负责本部门监视测量器具按计划送检或使用前校准。
- f)随时掌握过程输出质量的动向，发现问题及时组织采取纠正措施，并跟踪验证纠正效果。

## 2.2 质量管理体系

1、公司视质量为本，竞争之源，长期坚持质量管理体系建设，致力于满足市场需求的研发项目，积极吸纳先进管理方法。公司早在2010年就导入建立了ISO9001质量管理体系、ISO14001环境管理体系，在2021年导入建立了ISO45001职业健康安全管理体系并通过认证，持续提升质量管理水平和用户满意度。

2、公司领导清楚认识到如今市场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，而且大幅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 质量诚信管理

#### 3.1.1 完善质量体系，加强质量管理

多年来，公司始终坚持以顾客为关注焦点，持续改进质量管理工作，不断完善质量管理体系，通过消化吸收国际和国家标准、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。

#### 3.1.2 严密节点控制，重视过程管理

公司按照相关国家标准、行业标准、地方团体标准设立关键点，实现检测项目全覆盖，生产过程层层把关。采取定岗定责、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对关键节点的有效监督，提高了工作质量，保证了产品质量。

#### 3.1.3 建立监督机制，执行责任管理

公司制定质量管理考评管理制度，对制造中心进行定期监督检查。鼓励责任部门和管理人员对体系运作、监督、客诉出现的问题进行快速反应、积极整改，彻底有效地执行纠正措施，避免出现质量、客诉问题后不纠正、不改进的现象。

### 3.1.4 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、日常质量改善、QC小组、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。

### 3.1.5 升级信息传递，强化指标监控

公司在质量方针要求的前提下，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事业部及职能部门。各部门对受控目标任务进行分解、统计、分析、改进，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，实现了信息的实时传递以及快速准确统计。

## 3.2 质量文化建设

### 3.2.1 诚信教育

公司通过《人力资源控制程序》，对质量诚信教育制定培训方案，通过培训评价对培训效果进行验证，在全公司范围内推广和宣传质量诚信的精神。对包括企业产品设计、生产、采购、销售、服务等所有产品领域的质量控制、企业诚信文化的建设、宣传及活动组织、环境与职业安全健康等方面进行系统培训。

### 3.2.2 诚信自律

公司注重品牌建设，目前已注册5个商标。在品牌知名度不断提升的同时，公司始终将企业质量诚信建设视为重要的一环。树立先进的企业价值观和正确的经营理念，守法经营，自觉接受有关部门的监督管理。

### 3.2.3 企业文化

公司注重利用企业文化建设，提高广大员工诚实守信的道德素质，建设了一支讲诚信、业务精、作风硬的高素质员工队伍。公司始终以遵章守法为前提，以消费者需求为中心，以优质服务的手段开展生产经营活动，使诚实守信渗透到企业经营的各个环节。

## 第四章 质量基础

### 4.1 知识产权

公司一贯重视知识产权和科技成果转化,具体由研发中心负责此项工作。公司现有授权专利 65 件,其中已获授权的发明专利为 13 项,实用新型专利 52 件,软件著作权 2 件。公司具有产品的核心技术和知识产权,为鹏远的产品质量提供了可靠保证。

### 4.2 计量水平

公司按照国家法律和法规建立了有效的质量保证体系,由品质部负责该项管理工作。为保证检测测量仪器的准确性和可靠性,公司配备了拥有检验试验的专用仪器、设施,对产品技术和质量的准确度、功能的分析研究提供了最具说服力的论证。通过有效的测量体系来控制生产、指导生产、塑造品牌,取得了很好的经济效益和社会效益。

### 4.3 认证认可情况

公司先后通过了质量管理体系、环境管理体系和职业健康安全管理体系、测量管理体系、能源管理体系和知识产权管理体系认证。

### 4.4 特种设备安全管理

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，确保了作业安全。公司特种设备操作人员100%持证上岗。

围绕“人、机、环境、管理”四大要素，公司建立和完善了安全生产责任制，健全了自我约束和自我完善的安全管理长效机制，夯实了企业安全管理基础。

## 第五章 产品质量责任

### 5.1 产品质量承诺

5.1.1 本公司严格遵守《产品质量法》等相关法律法规，依法诚信经营。

5.1.2 公司建立了健全的质量保障体系，各项质量管理制度完善，并得到了有序地运行和有效实施。

5.1.3 本公司周围环境、生产现场符合国家标准规定的要求。

5.1.4 公司在产品开发设计及制造过程，采用了国际先进水平，各类纳米新材料质量国内一流、国际领先。

5.1.5 公司所开发、制造的纳米新材料符合相关要求。

5.1.6 公司严格执行原辅材料检验制度，所采购的原辅材料及包装各种技术指标符合相应的国家、行业标准及相关规定。

5.1.7 公司保证不生产伪劣产品，检验不合格产品绝不出厂。

5.1.9 所采用的仪器、设备严格按照国家相关规定进行检定和校正。

## 第六章 营销管理

### 6.1 营销策划管理

6.1.1 公司建有健全的营销网络和服务体系,通过市场细分和多种方式了解顾客需求和期望,确保产品和服务持续符合顾客的要求。

6.1.2 公司制定与营销相匹配的品牌发展规划,把培育自主品牌当作营销网络拓展的重要目标和发展趋势。

6.1.3 公司坚持用户利益至上,以法律法规和道德要求为基础,通过各种渠道大力宣传鹏远品牌产品:

A. 展销会;

B. 在官方网站及时公布企业发展、新产品、行业发展等相关信息;

C. 公司官网、企业微信公众号;

D. 行业协会。

6.1.4 公司确保在产品销售过程广告宣传内容的真实、合法、有效,与产品质量相符,与公司实际相符,通过产品铭牌进行产品说明、标识、标签和包装的广告宣传。

### 6.2 销售渠道管理

6.2.1 公司根据行业特点、产品特点和市场研究分析的需要,从多维角度对市场与顾客进行细分管理。

6.2.2 通过《产品使用说明书》告知产品安装环境、使用操作安全、注意事项及其他相关事项,确保产品质量安全。

### 6.3 售后管理

6.3.1 公司确保产品的优质和客户的最大利益，建立完善的售前、售中、售后三者相结合的服务体系。

6.3.2 根据技术协议制定产品工艺。

6.3.3 开展产品质量使用情况跟踪和质量投诉处理反馈。

6.3.4 公司实行“一户一档”的质量服务，建立完整客户资料，长期存档。

6.3.5 公司实行质量服务承诺：在用户按照制造商说明书的规定进行安装、使用与存放情况下，产品自出厂之日起5年内因质量问题而发生损坏或不能正常工作，制造商无偿进行维修或更换。

6.3.7 公司编制《与顾客有关的过程控制程序》，每年进行一次顾客满意度调查与质量回访，定期与不定期地召开市场分析专题会，对顾客的满意度测评进行认真地评价与改进。

## 第七章 质量风险管理

### 7.1 质量投诉

为了能及时接收和处理顾客投诉、提高客户满意度，公司制定了客户投诉处理的相关制度，建立了比较完善的顾客投诉机制。

公司品质部全面负责客户投诉管理，接到顾客投诉后，针对客户问题进行登记。一方面，相关技术负责人和业务负责人对投诉问题识别核查，并于24小时内提出解决方案。遇到特殊难题，公司组织技术人员、质检人员赶到现场，帮助客户解决问题，直至顾客满意。另一方面，组织内部相关人员制定该问题的整改方案，及时组织实施，对内部整改计划和实施结果，根据顾客需要向顾客反馈，获得顾客的确认。其中，内部整改既包括公司内部的整改，也包括相关方的整改、验证。对相关方的整改要求，研发中心下发《纠正预防措施》，由行政部传递各相关方并监督实施，整改效果最终由品质部组织验证。

### 7.2 质量风险监测

公司对产品质量关键特性、关键工序、薄弱环节存在的风险进行重点控制，采取适宜的管理措施和方法，制订了《生产和服务提供控制程序》和与之呼应的《控制计划》，在《控制计划》的关键看着点，对关键工序、关键指标进行了及时的监测和严密的质量控制，使产品的质量关键特性、关键工序、薄弱环节等易于产生的风险始终处于控制状态。

### 7.3 质量监督审核

公司设置品质部，通过对各生产现场进行监督，对生产过程、工艺纪

律执行情况进行监督检查。依据《质量管理考评管理制度》，对质量监督检查所发现问题点的整改情况进行督促，确保其及时有效地整改。

## 结 束 语

质量是每一个成功企业的永恒追求。自公司成立以来，坚持“诚信、发展、改进、完善。”的质量方针，提升品质、创新品牌，共同努力打造自有名牌产品。学习先进企业的管理模式，优化内部管理流程、整合管理方法，为实现“浙江制造”国内领先、国际一流的目标持续努力。

作为一个负责任的企业，我们在质量诚信体系建设上的脚步将永不停歇。我们将以浙江制造“品字标”认证为契机，认真夯实质量管理基础，推动企业的发展，持续完善管理体系，提升质量管理水平，努力夯实质量诚信基础，持续提升产品质量竞争力！