

企业质量信用报告 (2019 年)



地址：河南省濮阳工业园区金濮路 36 号

邮编：457000

电话：0393-5388793

目 录

前 言	3
总经理致辞	4
公司简介	6
一、质量发展战略	8
二、质量经营理念	9
三、质量诚信管理	13
四、质量诚信文化	18
五、企业质量诚信管理基础建设	22
六、产品质量责任	26
七、报告结束语	32

前 言

本报告由河南东方雨虹建筑材料有限公司编制，报告内容客观、真实地反映了报告期内企业质量信用状况以及企业在质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的理念、制度、措施和取得的绩效等，定期公布，以接受社会的监督指导。

报告组织范围：河南东方雨虹建筑材料有限公司

报告时间范围：2019 年

报告发布周期：年度

报告数据说明：源自行业协会公开刊物、财务及审计报告

报告获取方式：本报告以电子版和纸质版两种形式发布，电子版可在东方雨虹公司网站（<http://www.yuhong.com.cn>）查询阅读，纸质版请致电 0393-5388793 或至河南东方雨虹建筑材料有限公司获取。

总经理致辞

尊敬的政府质监部门、各界朋友及同仁：

河南东方雨虹建筑材料有限公司，成立于2017年，注册资金5000万元，在总经理靳曦的带领下，经过3年的努力，现已发展成为一家集研发生产销售服务为一体的现代化建筑防水材料生产企业。

东方雨虹始终把诚信守法作为质量发展的重要基石。公司是一个以人为本，以专业为本，以服务为本；以文化为魂，以品牌为旗，以创新为剑的现代企业。

倡导诚实守信、合法经营，以人品打造精品奉献社会，增强全员质量诚信意识，完善质量诚信体系，营造公平竞争、优胜劣汰的竞争环境，依靠质量创造市场竞争优势，增强东方雨虹的核心竞争力。

东方雨虹严格执行《产品质量法》，认真履行产品质量责任和义务，依法生产、经营，加强质量法制建设，加大质量综合管理和质量安全保障能力投入，合理配置资源，强化质量工作基础建设，健全企业第一责任人质量安全责任体系，提升质量管理部门的履职能力，严格实施岗位质量规范与质量考核制度，实行质量安全“一票否决”。执行重大质量事故报告及应急处理制度，健全产品质量追溯体系，切实履行质量责任与法定义务，依法承担质量损失赔偿责任。

东方雨虹人肩负着“为人类为社会创造持久安全的环境”的使命，致力于打造全球防水行业最有价值企业！

欢迎政府质监部门及社会各界监督指导。

河南东方雨虹建筑材料有限公司

总经理：靳 曦

日 期：2020 年 4 月 15 日

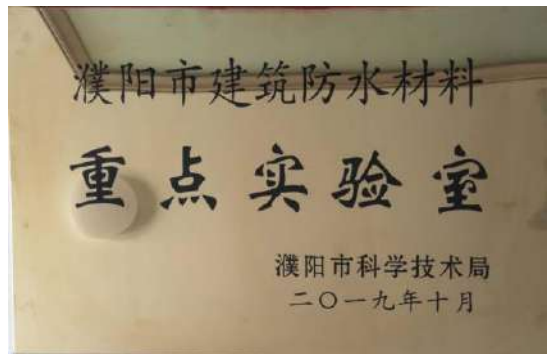
公司简介

河南东方雨虹建筑材料有限公司是北京东方雨虹防水技术股份有限公司的独资子公司。成立于 2017 年 6 月 8 日，位于河南省濮阳市工业园区金濮路 36 号，自然资源丰饶、地理位置优越、交通设施完善。项目总投资 15.1 亿元，总占地面积 262 亩，总建筑面积 68246.55m²，包括年产 4080 万平方米改性沥青防水卷材、4 万吨防水涂料、15 万吨砂浆、3 万吨沥青涂料、2 万吨填缝剂、5 万吨界面剂、10 万吨聚氨酯防水涂料。2018 年投产 3 个月实现销售收入 8000 万元，2019 年实现销售收入 8.6 亿元。

公司生产厂区包括卷材生产车间一座、水性涂料砂浆车间一座、沥青涂料车间一座、聚氨酯涂料车间一座；辅助生产区包括库房、沥青储罐区；公用工程区包括锅炉房、事故池、消防水池；服务性功能包括综合楼、倒班宿舍。目前公司所有生产线已全部投产。

东方雨虹濮阳生产基地是公司在华中地区的重要战略布局，濮阳市位于河南省东北部，在冀、鲁、豫三省交界处。毗邻山东济南、郑州、河北石家庄等发达城市，产品销售辐射区域广。

公司通过 ISO9001、ISO14001、ISO45001 国际管理认证，卷材、砂浆和涂料均通过中国环境标志产品认证，实现了公司管理的国际化、标准化和规范化。2017 年获得工业园区《优秀企业》的荣誉称号，2018 年获得工业园区《突出贡献企业》和濮阳市的《十大优秀招商项目》的荣誉，2019 年获得濮阳市《建筑防水材料重点实验室》、濮阳市总工会的关爱户外劳动者《爱心单位》和濮阳工业园区《2019 年度突出贡献企业》的荣誉。



一、质量发展战略

质量战略是企业经营战略中的一个重要组成部分。质量优势将成为企业生存与发展的战略问题，而质量战略已上升为企业经营战略的核心。东方雨虹依据《质量发展纲要》提出的“建设质量强国”的国家战略，把以质取胜作为企业质量发展的核心理念，综合了国家宏观控制因素、行业相互影响力，考虑了关键因素、价值创造过程、品牌和人力资源等方面，围绕“由做大向做强转变”，结合东方雨虹总体战略、经营战略和职能战略，重新调整公司的质量战略，走“质量兴企”之路，实施了以产业链延伸和产品升级为重点的企业战略转型，提出外延扩张和内涵增长平衡发展的目标，企业实现了高速增长。

为实施质量战略，创造竞争优势，不仅仅是追求质量管理水平的升级、产品质量水平的提升（追求零缺陷），而且还包括降低产品的劣质损耗、发展新产品、增强顾客满意度、实现质量变革，树立质量新理念，增强质量意识，营造质量文化，丢弃陈旧观念，克服习惯势力，培养、造就一批质量管理骨干力量，创造市场竞争优势。为提升东方雨虹的核心竞争力，缩小与世界级企业的差距，结合公司经营现状，公司高层及时提出符合集团战略的转型升级，经济效益多少不是目的，重要的是掌握高端产品技术和质量管理能力的意义，没有核心产品，光靠销售量不能硬气称“老大”。东方雨虹通过与标杆企业和专业高校的合作，谦虚学习世界级企业的长处，提升了东方雨虹现场管理、工艺装备、技术和质量管理等水平。

公司以卓越绩效管理模式为框架，以合法合规经营为基本准则，以过程管理为核心，以两化融合为手段，建立一体化管理体系，并严格遵照“有法可依，有法必依，执法必严，违法必究”十六字方针推进质量管理体系运行。

公司注重员工学习与培训，坚持“以人为本”理念，围绕培训运营管理、课程管理和讲师管理建立了完整的培训管理体系。依托雨虹学院网络等平台，不断创新学习管理模式，建立全员学习积分卡制度，列支教育培训专项经费，通过专业课程学习、自学奖励、走出去对标等各种途径，提升学习效果。

在公司的企业文化中，质量文化始终作为员工培训学习的重头戏，旨在全体员工的心目中树立起质量第一、诚信为本的观念意识。

先进的质量理念和强大的设备保障使得河南东方雨虹建筑材料有限公司生产工艺不断得到改进，产品的一次抽检合格率达到 100%，产品质量获得了市场的一致好评，得到了社会各界的认可。

二、质量经营理念

东方雨虹牢固树立质量是企业生命的理念，实施以质取胜的经营战略，将诚实守信、持续改进、创新发展、追求卓越的质量精神转化为企业及员工的行为准则，采取切实有效的措施，积极培育有质量特色的发展愿景、积极向上的价值观、诚实守信的经营理念、履行社会责任和开拓创新的企业精神，以及团队协作和风险防范意识，打造以主业为核心的雨虹品牌，形成整体团队的向心力，促进公司长远发展。

（一）牢固树立质量是企业生命的理念

公司根据质量发展战略和实际情况，总结优良传统，挖掘文化底蕴，提炼核心价值，确定质量文化建设的目标和内容，促进质量文化建设在内部各层级的有效沟通，加强企业文化的宣传贯彻，确保全体员工共同遵守。高层领导发挥主导和垂范作用，以自身的优秀品格和脚踏实地的工作作风，带动影响整个团队，共同营造积极向上的企业文化环境。公司法人带头学习、宣传和落实国

家颁布的《产品质量法》、《质量发展纲要》等法律法规和诚实守信的社会公德，利用各种宣传工具，经常开展质量教育活动。在每年的质量月活动中，组织召开质量大会、质量论坛，并组织质量征文评比(年均达 20 多篇)等活动，大幅提高员工的质量意识，规范了员工的质量行为，达到教育员工知法守法，养成了人人关心质量、重视质量、创造质量和享受质量(追求、崇尚质量)的良好氛围，加强了员工的文化教育和熏陶，全面提升员工的文化修养和内在素质。



(二) 持续质量创新发展，深化国际交流合作

公司在加强质量管理的过程中，除了内部积累外，还主动借助外力来推动内部的质量管理，以此为契机全面提高自己的质量管理水平。积极参加国家、行业质量大会，交流质量管理和技术成果，开展与科研院所、高等院校的务实合作与质量交流，引进国外先进质量管理方法、技术和高端人才，围绕国家重大产业、区域经济发展规划及检验检测技术、标准一致性，建立多边质量合作磋商机制，参与质量相关国际和区域性标准、则制定，促进标准、计量、认证认可体系与国际接轨，使雨虹走上了一条以全面质量管理为基础、以名牌产品开创市场的长期可持续发展之路。

东方雨虹人很善于向外界学习，将科学的管理方法和成功经验纳入到自己的管理体系中去，为我所用，充实丰富了自己质量文化的内涵。公司借鉴了日

本的“5S”现场管理法和精益生产经验，充实的现场管理的内容，实施“6S”管理；用精益项目管理，通过减少和消除缺陷来降低质量成本。

公司目前拥有市级重点实验室，并且正在申请市级工程技术研究中心、高新技术企业。公司一直重视核心技术专利与知识产权保护，目前已申请国家专利 19 项，授权专利 5 项。公司技术基础得到夯实，科技创新能力和科技成果应用水平有效提高。





(三) 创建“大质量、做精品”机制，开展“创名优、树品牌”活动

公司重视产品质量，更重视工作质量。公司制定并落实各项规章制度，要

求各级领导和员工，利用做好广义的质量——达到用户满意的工作“大质量”，实现持续提高产品的质量。譬如提倡管理员工“一次把工作做好”，生产员工“一次把产品做好”等理念，有力带动公司上下整体运行的质量。与此同时，公司一直把“对内要求制作精品，对外争创名优产品”活动作为提升公司质量的重要活动，在重视投入基础设施建设和质量、环境和安全体系认证的基础上，在“创名优、树品牌”方面不断取得成果，也有力带动公司质量文化的提高。

三、质量诚信管理

东方雨虹严格执行《产品质量法》，履行产品质量责任和义务，依法生产、经营。为加强质量法制建设，推进质量创新能力建设，建立创新质量发展激励机制，实施质量提升。

（一）加强质量法制建设

东方雨虹牢固树立质量法治理念，坚持运用法律手段解决质量发展中的突出矛盾和问题。健全企业第一责任人质量安全责任体系，加大公司质量综合管理和质量安全保障能力投入，合理配置资源，强化质量工作基础建设，提升质量管理部门的履职能力，加强质量法制宣传教育，普及质量法律知识，营造学法、用法、守法的良好氛围。

为了使所有影响质量的活动受到恰当而连续的控制，且能迅速查明实际的或潜在的质量问题，并及时采取纠正和预防措施，建立了质量安全控制关键岗位责任制，明确公司法定代表人和主要负责人对质量安全负首要责任、质量主管人员对质量安全负直接责任。每一个部门、每一个岗位都明确规定了具体任务，应承担的责任和权利范围，做到事事有人管，人人有专责，办事有标准，考核有依据。把同质量有关的各项工作同广大员工的积极性和责任心结合起

来，一旦发现产品质量问题，可以迅速进行质量跟踪，查清质量责任，总结经验教训，更好地保证和提高产品质量，在企业内部形成一个严密有效的全面质量管理体系。通过岗位练兵、技术比武（图 1），使工人掌握操作的基本功，从而熟练地排除生产过程中出现的故障，取得生产的主动权，为产品质量安全提供了基本保证。



图 1 河南东方雨虹技术比武照片

东方雨虹建立“首席质量官管理制度”，确保产品质量责任的落实。严格实施岗位质量规范与质量考核制度，实行质量安全“一票否决”。执行重大质量事故报告及应急处理制度，健全产品质量追溯体系，切实履行质量责任与法定义务，依法承担质量损失赔偿责任。公司设立首席质量官，明确了其职责和权限，确保公司产品按照规定的产品规范和程序进行生产、检验、记录。质量责任制的落实，增强了各级领导和广大员工的质量意识，对工作质量和产品质量起到显著的推动作用。为了切实把质量责任制落到实处，公司制定了相应的质量奖惩措施严格考核并奖惩分明，使质量责任制持久地执行下去。

每年公司依据集团下达的质量目标，纳入公司目标责任书实施考核；公司将质量目标分解后纳入部门的目标责任书实施考核；生产部对各生产车间、班组进行质量指标一次通过率、等级品率考核；员工进行一次检验合格率的考核；检测部对各级人员的质量行为、质量结果依据《产品质量奖惩制度》进行考核。依据质量管理体系标准要求，注重设计、采购、制作、检验及售后等环节的质量控制；落实了质量责任制，界定了质量损失类别和费用，并结合公司的实际情况，直接界定出内部质量损失等级范围和经常出现的设计失误、工作失误及制作错误等导致的内部质量损失等级范围，作为统计、考核和奖罚的依据，奖罚并举，有效地激励员工提高工作质量和制造精品的意识，杜绝考核不严、处罚不准确等现象，减少工作失误和产品质量事故，降低产品质量损失，达到提高产品质量水平的目的，是公司质量管理创新的重要举措。

（二）质量管理体系的有效运行

东方雨虹建立和保持了有效的质量、环境、职业健康安全管理体系。正在积极准备 ISO9001:2015 质量管理体系认证，ISO14001：2015 环境和 ISO45001：

2018 职业健康安全管理体系认证材料。为充分将东方雨虹战略思想、领导力紧密地落实在现行的管理体系中，强化组织的顾客满意和创新活动，公司推行 GB/T 19580 卓越绩效评价准则和精益生产管理，重新整合了管理体系，建立了一体化卓越管理体系，不断追求卓越绩效。随着东方雨虹核心竞争力的逐步提升，从设计开发、制造、供方管理、售后服务到持续改进的全过程，针对提供能够满足使用要求的产品采取了一系列措施。

为验证公司的质量活动是否符合质量管理体系要求，公司依据内部审核流程，按审核要点，每年进行质量管理体系内部审核，验证质量管理体系和结果的符合性，确定体系的有效性、过程的可靠性、产品的符合性，符合法律法规、安全技术规范，确认持续质量改进的机会和措施，确保管理体系的有效运行。

（三）创新质量发展激励机制

东方雨虹推进卓越绩效管理，树立了质量标杆企业典型。公司通过设立质量专项资金，支持公司产品研发、质量攻关和质量奖励。为鼓励员工积极参与质量攻关、质量改进和提案改善等活动，每年通过“质量月”和年终质量总结大会，对质量管理先进班组、成绩显著的部门和质量标兵给予表彰奖励，树立先进典型，激励广大员工重质量、讲诚信、树品牌。

（四）实施质量提升工程

东方雨虹通过质量知识普及教育、职业教育和专业人才培养等措施，提升全员质量素养；加强产品可靠性设计、试验及生产过程质量控制，依靠技术进步、管理创新和标准完善，提升可靠性水平；建立健全服务标准体系和服务质量测评体系，提升服务质量满意度；开展质量对比提升活动，实现质量提升和

赶超。积极推进清洁生产模式，有效控制节能减排。

建立全员质量教育培训机制，凡新入职员工全部进行质量管理基础知识、质量案例、质量责任与意识等培训教育，作为入司、转正考核的依据。对一线工人的工艺规程和操作技术培训，提高企业全员质量意识和质量技能。制定人力资源配置规划，通过自行培养和内外部招聘，充分配置质量管理及检验岗位人员，满足质量管理水平升级的人力资源配置。为实施质量战略，向更高的台阶、更高的水平迈进、追求更完美的顾客满意度，不仅要求员工理解以质量为核心的管理方法和市场竞争优势，还要求员工具有良好的敬业精神、较高的技术水平或专业技能。为加强质量专业人才的培养，借助质量工程师资格认证的平台，组织质管人员学习质量综合管理知识和质量专业理论与实务，掌握质量管理基础知识、统计技术和质量改进方法，提高质管人员综合素质和分析、解决质量问题的能力。

实施可靠性提升工程，促进公司产品质量由符合性向适用性、高可靠性转型。产品可靠性从研发抓起，通过设计、过程控制保证关键件可靠性水平满足国内市场需求，重点产品的可靠性达到或接近国际先进水平。

建立顾客满意度评价制度，推进服务满意度评价，提高服务质量，满足市场需求，促进服务市场标准化、规范化、国际化发展。公司制定并实施《营销管理标准》，通过市场调研，每月组织营销会议，分析市场、竞争对手，结合第三方的调查信息，比照国际国内先进水平，开展竞争性绩效对比，制定质量对比提升工作制度，建立科学评价方法，完善质量对标分析数据库，为制定发展战略、明确发展目标提供质量改进的参考和依据。制定质量改进和赶超措施，优化生产工艺、更新生产设备、创新管理模式，改进市场销售战略。建立了质量

提升服务平台，完善信息咨询、技术支持等服务体系，实现质量提升和赶超。

积极推进清洁生产模式。东方雨虹结合企业产品的特点，制定并实施清洁生产管理标准等制度，大力开展节能减排工作。通过节能减排技术研发，降低产品能耗。建立能源计量监测体系，加强能耗计量监督管理，进行万元产值耗电量等指标考核。加大淘汰落后设备、增加新型高效节能设备，提高产能力度，节能减排得到有效控制，资源消耗大幅降低。

四、质量诚信文化

东方雨虹始终把诚信守法作为质量发展的重要基石。公司坚持“质量发展纲要”，秉承“质量第一、高效运营、规模经济”的理念，维护发展全球优秀供应商资源，与供方一起，整合资源，创造良好合作环境，实现共同发展。倡导诚实守信、合法经营，增强全员质量诚信意识，完善质量诚信体系，营造公平竞争、优胜劣汰的竞争环境，依靠质量创造市场竞争优势，增强公司产品的核心竞争力。



(一) 质量发展的基础与环境

质量反映一个企业的综合实力，是企业核心竞争力的体现。东方雨虹历来

高度重视质量工作，“绝不生产、销售、使用一平米的假冒伪劣产品”，公司制定实施了一系列措施，初步形成了雨虹特色的质量发展之路。整体素质和企业质量管理水平有较大提高，产品质量、服务质量明显提升，产品的质量达到国家先进水平，高铁卷材、耐根穿刺卷材、高分子卷材和聚氨酯涂料的产品质量已达到国际先进水平。随着经济全球化深入发展，科技进步日新月异，以质量为核心要素的标准、人才、技术、市场、资源等竞争日趋激烈，面对新形势、新挑战，坚持以质取胜，建设质量兴企，是增强企业综合实力的先决条件。

（二）推进质量诚信体系建设

东方雨虹建立质量诚信体系，健全质量信用信息收集制度，搭建以各项工作签字记录、各道工序自检、互检和专检签字记录等为基础，以合同号、产品编号管理为溯源手段的质量信用信息平台，完善公司质量信用档案和产品质量信用信息记录，推动公司质量信用建设，实现销售、设计、工艺、采购、生产、质检、售后等多部门质量信用信息互通与共享。公司以诚信为基础，与供应商建立稳定、共赢的合作关系，确保双方能够持续、稳定发展。通过对供应商的分类管理，采取适当的质量竞争机制，从过程能力、质量控制等方面制定质量水平提升的控制目标，建立合理的考核与激励制度，促进供方不断提升质量水平以适应东方雨虹的发展要求。雨虹的诚信行为得到了供应商的高度认同。

严格的检测标准

全过程的检测监控和质量监督管理，确保出厂产品质量

1) 生产过程质量控制通过层层把关，严格控制产品质量。

原料检测 中控检测 成品检测 出库检测

2) 成品检测频率更高，国标规定10000平米抽检一次，雨虹出厂检是**2000**平米抽检一次，质量控制更严格。



(三) 企业质量诚信目标

- (1) 出厂产品抽检合格率 100%
- (2) 顾客满意度 95%
- (3) 排放 100%达标，符合法规要求
- (4) 生产一线的员工职业病风险 100%检测和控制
- (5) 杜绝重伤以上事故，一般工伤事故≤3起/年

(四) 企业质量诚信承诺

诚信为本，铸造品牌；遵规守法，环境保护；健康安全，预防为主；顾客满意，持续改进。

解释为：关注顾客满意、以诚信为本；生产优质产品、创建建筑精品；遵守环境法规，营造绿色环境；贯彻以人为本，杜绝安全事故；加强体系认证，实现持续改进。

(五) 企业质量诚信精神

公司使命中“为人类为社会创造持久安全的环境”，发展战略中“取势宏远、做事精微、速度制胜、成本领先、享誉中华、蜚声海外、打造全球防水行业最

有价值企业”，发展宗旨“为国家、为社会、为客户、为员工、为股东”；质量方针“诚信为本，铸造品牌；遵规守法，环境保护；健康安全，预防为主；顾客满意，持续改进”等均体现了企业质量诚信精神。

本公司从厂长乃至全体员工都必须认真贯彻上述质量诚信目标，践行质量诚信承诺，为确保公司产品质量及公司管理的规范化而不懈努力，这都体现了企业质量诚信精神。

（六）企业树立质量典型学习典型

刘金国，沥青车间，在改革创新方面，提出改善创新 5 项及实施 3 项合理化建议 11 条，并实施 6 条；自我提升及人才培养方面，带徒弟 4 个；精益贡献方面，课题 1 项，作业指导书 4 项。

（七）质量诚信开展典型案例

2019 年 5 月 3 日，沥青卷材车间卷材出现刮边问题。卷材车间积极组织工艺人员进行调查原因。由于长时间处于封闭的油烟环境下，导致刮边器尾部螺丝与连接杆之间存在油污，致使刮边器不灵敏，从而造成刮边太狠，造成次品。胎基卷材张力调节与车速，挤压辊不匹配，导致幅宽过宽。刮边器调节不适当，不仅不能节约成本，反而造成了次品。针对这种现象，卷材车间工艺人员经开会讨论，确定根本原因，提出改进措施，经效果确认后，并持续跟踪、培训员工对设备出现异常的处理、继续改进设备，提高产品质量，保证产品的合格率。

我公司一员工发现界面剂 PVA 溶液固含量经常有上下浮动现象，质量不稳定。公司立即组织技术保障部人员配合查找原因，经过多方调查系水的计量问题。因为溶解罐没有电子称重设备，是通过流量计来统计的。由于现在的水压

不稳定，忽高忽低。间接造成流量计、计量不准确，上下浮动较大，能达到 600 公斤左右误差。且在加水误差较大时会导致 PVA 固含不合格，需要现场二次调整、配料，浪费人工且会使生产过程增加 40-50 分钟，影响生产效率。针对这种情况，公司组织技术人员分析问题，并提出改进措施，改进成果经工艺师确认可行，并已实施。PVA 溶液检测质量已趋于平稳，上下浮动已在可控范围。达到预期效果，并对所有参与配料人员进行培训。

五、企业质量诚信管理基础建设

为有效地实施公司的质量战略，东方雨虹严格执行质量管理体系标准，产品从设计开发、采购、工艺装备、生产制造，一直到销售服务进行全面、全过程的质量控制。公司以战略的发展眼光率先在行业建立高规格、高水平的实验室，以提升质量基础能力，保障产品质量。

（一）加强质量创新能力建设

东方雨虹加大质量科技投入，加强产品研发和质量教育，形成分层级的质量人才培养格局，培育了一批质量科技领军人才，探索建立具有雨虹特色的质量管理理论、方法和技术体系，加大质量科技成果转化应用力度。建立以研发为主体、市场为导向、产学研相结合的质量技术创新体系，推动实施重大质量改进和技术改造项目，培育形成以技术、标准、品牌、服务为核心的质量新优势。

东方雨虹在贯彻质量管理体系国际标准的同时，推行以顾客为中心，追求零缺陷，实现完美的科学管理模式和质量管理新理念，使公司的质量管理水平有突破性的提升，由检验、保证的一至二级提升到预防的三级。如生产为多工序，为消除“隐蔽工厂”，导入生产“一次通过率”的理念，通过测量系统分析和过

程能力分析，实现过程控制，减少质量损失，质量管理工作由被动的救火步入主动的预防，同时采取量化的方法分析流程中影响质量的因素，找出最关键的因素加以改进，简化了管理流程，从而实现更有效的质量管理。

为了使质量保证体系能够在质量管理、品质提升过程中能够得到有效运用和实施，在质量管理体系的基础上，公司先后建立了《产品质量检验标准》、《产品质量奖惩制度》、《不合格品控制程序》等相关的制度措施，并成立了质量评审的组织和机构，建立有质量管理职能部门，采用全面质量管理、PDCA 过程方法、统计技术、六西格玛管理、卓越绩效管理等方法，进行质量管理。

公司制定并实施了一系列措施：制定规则、标准以及规范用于设计开发，降低设计差错率；加强工艺管理和工艺执行情况的监督检查；实施外购外协厂家分级管理，促进供方管理水平提高；结合公司实际，制定了全套的质量检验作业指导书，对外协外购、生产、运输、销售、服务等各个环节采取了有效的监控，做到道工序有标准，个个工种有人管，整个生产过程均在质量受控状态中；建立网络化售后服务体系，及时分析、处理突出问题，不断改进。

为持续改进产品质量和工作质量，定期组织召开质量分析会、技术研讨会，将生产、检验、工艺、售后等反馈的制造、施工和使用中的质量问题，结合质量管理中的薄弱环节，以整改项目的形式列入《质量改进计划》，并督促、落实和验证改进效果，不断解决一个个质量问题，达到推动产品质量持续改进的目的。为不断促进产品质量的提高，结合建筑防水材料生产工序多的特性，加强过程控制，制定质量考核指标，通过生产一次通过率的控制，质量指数的考核，以提高过程能力。

（二）加强标准化工作

雨虹执行 GB 18242-2008《弹性体改性沥青防水卷材》、GB 23441-2009《自粘聚合物改性沥青防水卷材》等相关国家标准、行业标准及合同要求设计、制作的所有产品，经过当地检测检验所监督检验，均符合相关的法规、标准或合同要求。公司设计、生产制作的所有产品，均经过当地质监人员从半成品、成品全检的严格审查，100%符合标准及用户要求。

(三) 强化计量管理

没有准确可靠的计量，产品的质量就无法保证。雨虹根据企业产品特点，配备各类计量器具，并对计量器具进行统一管理，建立了计量管理制度、计量器具管理台账、强检类计量器具明细等；对强检类量具向上级计量部门进行了备案，严格按检定/校准周期进行检定/校准。公司按计量管理体系文件要求做好每一项工作，不断的改进和提高计量管理水平。

公司制定了《监视和测量设备管理制度》，检测仪器设备等严格按照制度规定从申购、使用、保管、检定/校准、检查、维护直至报废的全过程进行控制，确保了在用量具的准确性与可靠性。精确的计量仪器设备为提升质量提供了基本保障，发挥了十分重要的作用。

(四) 加强特种设备安全管理

公司严格执行《特种设备安全监察条例》等相关法律法规和各项技术规范的规定，结合本企业实际情况，建立严格的安全生产管理体系、操作规范和应急预案。强化安全生产责任追究制度，切实做到安全生产。公司设立安全管理部门和安全监督机构，负责企业安全生产的日常监督管理工作。

雨虹实行厂长负责制，特种设备安全由厂长全面负责。主管生产的副厂长是公司安全生产的具体负责人。公司设立专职特种设备安全管理机构，配备特种

设备安全管理人员，**并明确落实特种设备安全管理部门和人员。公司所使用的特种设备，按国家有关规定向特种设备安全监督管理部门注册登记。加强特种设备作业人员培训教育，做到持证上岗。**

雨虹建立并贯彻落实以下特种设备安全管理制度：相关人员的职责、操作人员岗位职责、安全操作规程、常规检查制度、维护保养制度、定期报检制度，操作人员及相关人员的培训考核制度、意外事件和事故的紧急救援措施及紧急救援演习制度、技术档案管理制度等。

按国家有关规定开展特种设备定期检验和企业内部组织安全检查。对在检查中发现的异常情况和事故隐患，及时处理，不留后患。

建立和完善特种设备使用管理的激励机制和自我约束机制，实行安全管理目标责任制。自觉接受有关部门的监督检查。建立以研发为主体、市场为导向、产学研相结合的质量技术创新体系，推动实施重大质量改进和技术改造项目，培育形成以技术、标准、品牌、服务为核心的质量新优势。

雨虹在贯彻质量管理体系国际标准的同时，推行以顾客为中心，追求零缺陷，实现完美的科学管理模式和质量管理新理念的六西格玛管理，使公司的质量管理水平有突破性的提升，由检验、保证的一至二级提升到预防的三级。如生产为多工序，为消除“隐蔽工厂”，导入生产“一次通过率”的理念，通过测量系统分析和过程能力分析，实现过程控制，减少质量损失，质量管理工作由被动的救火步入主动的预防，同时采取量化的方法分析流程中影响质量的因素，找出最关键的因素加以改进，简化了管理流程，从而实现更有效的质量管理。

为了使质量保证体系能够在质量管理、品质提升过程中能够得到有效运用和实施，在质量管理体系的基础上，公司先后建立了《产品质量检验标准》、

《产品质量奖惩制度》、《不合格品控制程序》等相关的制度措施，并成立了质量评审的组织和机构，建立有质量管理职能部门，采用全面质量管理、PDCA 过程方法、统计技术、卓越绩效管理等方法，进行质量管理。

公司制定并实施了一系列措施：制定规则、标准以及规范用于设计开发，降低设计差错率；加强工艺管理和工艺执行情况的监督检查；实施外购外协厂家分级管理，促进供方管理水平提高；结合公司实际，制定了全套的质量检验作业指导书，对外协外购、生产、运输、销售、服务等各个环节采取了有效的监控，做到道工序有标准，个个工种有人管，整个生产过程均在质量受控状态中；建立网络化售后服务体系，及时分析、处理突出问题，不断改进。

为持续改进产品质量和工作质量，定期组织召开质量分析会、技术研讨会，将生产、检验、工艺、售后等反馈的制造、施工和使用中的质量问题，结合质量管理中的薄弱环节，以整改项目的形式列入《质量改进计划》，并督促、落实和验证改进效果，不断解决一个个质量问题，达到推动产品质量持续改进的目的。为不断促进产品质量的提高，结合建筑防水材料生产工序多的特性，加强过程控制，制定质量考核指标，通过生产一次通过率的控制，质量指数的考核，以提高过程能力。

六、产品质量责任

（一）产品质量水平

产品质量是企业立身发展的基石，河南东方雨虹建筑材料有限公司在成立之初就非常重视产品的质量水平，进口美国 R&D 生产线，成立技术中心引进一批高水平人才深耕技术创新。领先的生产工艺、强大的技术保障都使公司产品质量远高于国内同行的同类产品，产品下线合格率达到 100%，产品的各项指标

均优于国家标准要求。

(二) 产品售后责任

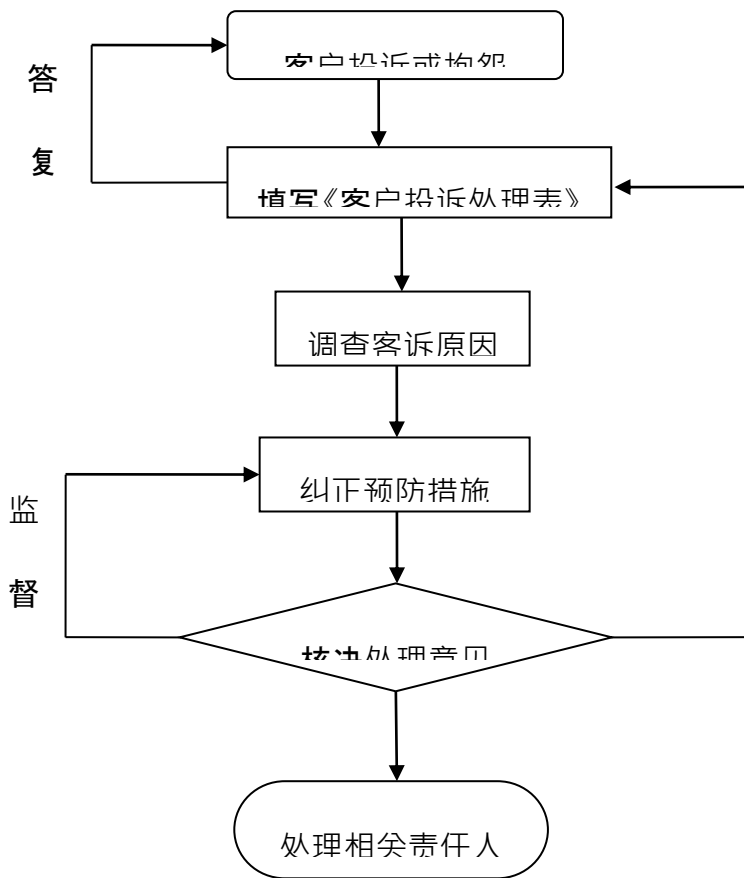
公司经过多年的发展已经形成一套成熟和高效的售前售后服务管理体系。

第一，建立快速反馈机制：公司建立了客户投诉处理流程、产品质量问题快速响应机制，确定销售部为客户投诉处理的总协调部门，规定销售部在接到投诉后半个小时之内把投诉转承到相关部门处理，相关部门在两小时内进行处理并将处理结果回复至销售部。如处理周期较长的，责任部门要将进展情况分次报销售部，直到达成最终处理结果。对情节严重、影响较坏的，销售部要在 2 小时以内传达至公司高管层领导。公司规定任何质量事件的处理，从接到用户投诉到客户认同处理结果，不得超过 24 小时。

第二，收集、整合、分析投诉信息，重点关注投诉处理质量：技术部每月汇总发生的投诉事件，汇总成客户反馈信息，报公司领导，并将其作为对投诉处理流程评价和改进的重要依据。

第三，持续改进顾客投诉流程、持续提高服务水平：公司为适应客户关系的发展要求，不断改进投诉管理工作，积极收集客户反馈，及时分析并加以改进，不仅有效的降低客户投诉率，且为公司的客户服务工作改进提供了帮助。在关注自身投诉管理工作的同时，公司还关注客户对相关方如物流公司、相关客户等的意见收集与整理，并通过会议或邮件方式向相关部门转达，进行改进。

相关客户投诉处理流程图如下：



本报告期内，公司未发生产品召回情况。

(1) 产品召回管理

公司制定了一整套严密成熟的产品召回控制制度，当出厂产品存在质量安全隐患时，能够有效迅速地追溯、召回，确保相关的隐患产品顺利准确召回且得以有效处理。近年来公司还从未因质量问题而发生实际召回的情况。

(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后确实是公司责任时，公司将严格按《产品质量法》、《消费者权益保护法》等相应的法律法规执行，并在法律框架内按照消费者的意愿，对公司的产品实行包退、包换，对造成损失的给予适当赔偿，并对消费者致以诚挚的歉意。

(三) 企业社会责任

公司高度重视社会责任的履行，通过质量、环境、职业健康与安全管理体系认证。公司坚持“以人为本，和谐发展”的理念，注重生产过程中，对员工和环境的保护，勇于履行企业公民的责任。节约能源是人类生存和发展所必需的重要内容，公司始终坚持“为人类为社会创造持久安全的环境”为企业使命，高度重视节能减排工作，积极响应国家节能减排号召，不断学习，创新改进，时刻走在节能技术及环保技术前端，将绿色生产的理念渗透到公司运营及生产的每一项细节，通过技术革新及设备改造降低能源使用和污染物排放，减少公司活动对周边及社会的影响。

(1) 产品质量诚信管理及宣传

公司采用培训、质量月活动、班组评定竞赛的方式，提高员工的质量意识；通过培训、广告宣传等多种途径进行质量诚信宣传，强化员工的质量意识，接受社会各方的监督。

(2) 环境保护管理

公司重视绿色生产工作，生产的所有产品均通过中华人民共和国生态环境部的《中国环境标志产品认证证书》。公司高度重视环境保护，生产废气采用RTO 焚烧炉（图 2）进行处理，排放均达到环保管控有要求，保证了对环境健康可持续发展。



图 2 RTO 烟气处理环保装置

东方雨虹不仅在生产中践行**节能减排**之理念，在**日常的办公及生活中**，公司亦是**绿色行动的倡导者和实践者**。公司积极推行**无纸化办公、完善车辆管理制度、合理用水**等措施，实现了日常办公的绿色形象。

(3) 安全生产管理

公司设立安环管理部，成立了**安全管理委员会**，厂长是**安全生产第一责任人**，严格按照《**安全生产法**》中规定，**不断完善各种安全生产规章制度**。每月召开一次委员会会议，**通报安委会当月运行情况**，汇报各单位**缺失查核、整改与计划达成情况**。

(4) 职业健康管理

企业积极开展**职业健康安全管理**工作，**通过了职业健康安全认证**。严格按照规定提供**劳动保护用品**，**工作期间要求必须佩戴到位**，**定期安排员工体检**，

防止出现危险时对员工造成伤害和职业病的发生。近一年来，公司实行了重伤、轻伤、死亡均为零的好成绩。

河南东方雨虹建筑材料有限公司将“真善美”作为坚定不移的企业核心价值观，把依法办好企业、尽力担当社会责任作为第一要务。在企业快速发展的同时，切实把国家利益、社会利益摆在第一位，切实做到“为国家，为社会，为客户，为员工，为股东”的企业战略。公司实行 6S 现场管理，非常注重员工的安全和健康管理，重视员工安全培训，多次展开消防、安全生产技能方面的培训。

（四）质量信用记录

公司在质量等相关领域取得的卓越成绩，多次获得各级政府主管部门、行业协会的表彰和奖励，公司所获诚信道德荣誉如表 1。

表 1 近几年公司获得的诚信、道德荣誉（部分）

序号	荣誉名称	发证单位	获取时间
1	2017 年度优秀企业	濮阳市工业园区党工委、管委会	2018.03
2	2018 年濮阳市十大优秀招商项目	中共濮阳市委、濮阳市人民政府	2019.02
3	2018 年度突出贡献企业	濮阳市工业园区党工委、管委会	2019.02
4	2018 年度企业先进个人	濮阳市工业园区党工委、管委会	2019.02
5	2019 年度濮阳市建筑防水材料重点实验室	濮阳市科学技术局	2019.10
6	关爱户外劳动者-爱心单位	濮阳市总工会	2019.12

7	2019 年度突出贡献企业	濮阳市工业园区党工委、管委会	2020.03
---	---------------	----------------	---------

七、报告结束语

在未来的发展中，河南东方雨虹建筑材料有限公司将继续践行“为人类为社会创造持久安全的环境”的企业使命，不断演绎着我们“专业、专注、专心”的产品特质，总结过去工作中存在的优势和不足，扬长避短，继续扎实推进企业质量诚信管理体系建设工作，以高标准、严要求加强在产品品质，质量管理等方面的建设工作，牢固树立“质量第一，诚信为本”的经营理念，提高企业的质量诚信意识和质量法制意识，增强企业质量保证能力，提供满足顾客需求和预期的产品，不断提高企业质量信用水平，实现企业的可持续发展。

今后，公司会进一步制定科学发展战略规划，明确“质量就是再生力”的目标意识，进一步转变观念，开阔视野，凝心聚力，狠抓主业，瞄准国际知名企业，立足国内、覆盖全球；个性服务、质量一流；速度制胜、成本领先；打造专业化、职业化、国际化、公司化员工；成为行业领袖企业。

本次发布的企业质量信用报告，客观公布了河南东方雨虹建筑材料有限公司在报告期内的质量诚信体系建设情况。报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述，报告力求客观、全面的披露公司在质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的理念、制度、措施以及取得的绩效等。

河南东方雨虹建筑材料有限公司

2020 年 4 月 15 日