



Preface

前言

为牢固树立“质量第一、诚信为本”的经营理念，提高企业员工的质量诚信意识和质量法制意识，公开企业产品质量状况和质量承诺信息，接受社会监督，特编制发布巨化集团公司企业质量信用报告。关于本报告的披露内容，说明如下：

（一）报告范围

报告的组织范围：巨化集团公司（以下简称巨化公司）涵盖的，包括浙江巨化股份有限公司等在内的所有下属分子公司。

报告的时间范围：2014年1月1日至2014年12月31日

报告的发布周期：本报告为年度报告

（二）报告内容客观性声明

本报告完全依托公司生产经营实际情况而编写，内容客观公正，绝无虚假信息，愿对本报告内容真实性负责。

（三）报告数据说明

本报告所有的内容均来自公司实际真实情况或数据。

（四）报告发布形式

本报告以网络版形式发布。可在本公司网站 www.juhua.com.cn 查阅。

企业简介

Company Profile

巨化集团公司原名衢州化工厂，创建于 1958 年 5 月。1984 年 8 月更名为衢州化学工业公司。1993 年经国家经贸委批准组建巨化集团公司，注册资本金 9.66 亿元。1997 年经国务院批准列入全国 120 家试点企业集团，1998 年被确定为浙江省首批国有资产授权经营单位。巨化是全国特大型化工联合企业，系全国最大的氟化工先进制造业基地和浙江省最大的化工基地。1998 年 6 月，巨化集团公司独家发起设立的浙江巨化股份有限公司股票（证券代码 600160）在上海证券交易所上市，为上证 180 指数和央视财经 50 指数样本股。巨化集团现有在岗员工 1.5 万人，下设 12 个事业部和 6 大中心，在上海、天津、武汉、广州、宁波、香港等地设有国内国际营销区域平台公司。生产基地位于浙江省衢州市，占地约 7 平方公里，建有 100 多套主要装置，主导产品出口 30 多个国家和地区。

巨化着力推进转型升级、创新发展，走出一条战略导向下的整合创新之路。主要产业形成“一体两翼、多轮驱动”格局，氟化工、氯碱化工、石化材料、精细化工等化工主业向新材料、新能源、新环保、新用途“四新”方向发展，同时努力培育环保产业，进军公用工程、物流商贸、装备制造等生产性服务业和金融投资业。目前，巨化氟化工产业综合实力处于国内龙头地位，国内市场占有率排名第一；氯碱化工中的新型食品膜材料（PVDC）规模位居国内前列；石化材料、精细化工等在技术和细分领域处于国内领先。巨化集团拥有国家级企业技术中心、国家氟材料工程技术研究中心、浙江巨化中俄科技合作园、企业博士后工作站等创新载体；与国外 200 余家商社和公司建立贸易业务关系。曾多次入选中国 500 强企业，为浙江省行业领军企业，是浙江省信用优秀企业和 AAA 级信用企业。巨化大力发展循环经济，持续推进产业结构调整和生态化改造，着力建设森林中的化工城，是国家循环经济试点单位、全国循环经济工作先进单位和国家循环经济教育示范基地。“巨化牌”为“中国驰名商标”，品牌价值 101 亿元。

高层领导致辞

gaocenglingdaozhici

精益求精的质量 尽善尽美的服务

质量是产品的生命线，更是企业的生命线。巨化始终以让用户满意为原则，倡导诚信经营，严格依照产品质量法的要求，全面打造质量保障体系，以精益求精的产品质量为基础，以严细科学的管理为纽带，积极实施科技创新和产品创新，持续提升品牌的核心价值。努力将巨化打造成为中国最大的氟化工基地和浙江省最大的化工基地。

当前，在国际经济全球化和科技革命浪潮的冲击下，巨化面临着产业结构不合理、基本设施陈旧、安全环保压力大等问题和挑战。为了在激烈的市场竞争格局中始终保持较好的发展势头。公司将一如既往地坚持“市场的需求就是企业的追求，客户的需要就是我们的回报”的营销理念，从影响产品质量的每一个环节入手，抓好质量管理，全面落实质量主体责任，以“精益求精的质量，尽善尽美的服务”竭诚为广大消费者奉献优质、安全、放心的产品！

欢迎您阅读本报告，并期待您留下宝贵的意见和建议！

董事长：胡仲明
2015 年 5 月 17 日



企业质量理念

企业愿景：成为真正受人尊重的企业

企业使命：把巨化打造成一流的企业

质量观：精益求精的质量，尽善尽美的服务

营销观：市场的需求就是企业的追求，客户的需要就是我们的回报

环境观：蓝天碧水、造福社会

安全观：零差错、零缺陷、零事故，持续均衡，重在事前，自主管理

企业质量管理

质量管理机构

公司始终坚持集中管控、分级管理的模式，通过在集团公司总部、各分子公司逐级设置质量管理委员会和专（兼）职质量管理部门的做法，明确各职能层次的质量第一责任人、质量主管领导、部门负责人及专兼职质量管理员，并以岗位工作标准的形式对各级人员的质量职责与权限进行规定，形成公司、厂级、车间三级质量管理网络和全员参与质量管理的责任体系。为使质量工作有章可循，制定了《质量工作组织管理办法》，明确了集团公司质量管理活动的组织管理模式、质量管理工作和监督方式。

质量管理体系

质量方针

实施标准战略

推进创新管理

追求卓越质量

提升竞争实力



指导思想

始终围绕“主业四新化、产业同心化”的核心定位，以大力实施技术创新与知识产权战略、品牌战略、标准化战略为支撑，科学构建质量、标准、品牌、安全、环保、职业健康等专业管理体系，追求卓越，勇争一流，增强以质量为核心的市场竞争力。



质量管理体系运行情况

开展 ISO9000 质量体系认证是企业质量管理水平升级的重要途径，是产品参与国际市场竞争的通行证。自上世纪九十年代以来，公司内以氟化公司、电化厂、股份公司等单位为代表的优秀企业先后引进质量、环境、职业健康与安全管理体系认证（以下简称三体系），2006 年，公司专门制定《巨化集团公司质量工作组织管理办法》，要求公司所属企事业单位建立文件化的质量管理体系，鼓励各单位进行第三方认证。至 2014 年末，全公司共有股份公司、晋巨公司、电石公司、工程监理公司、热电公司、公用公司、锦华公司、新联公司、工程公司、汽运公司、化工矿业公司、技术中心、信息公司、兴化公司、制药厂、装备制造公司、歌瑞公司、设计公司、华江科技公司共 19 个分、子公司通过三体系第三方认证。

为了不断完善质量管理体系，公司采取每季综合大检查的形式，对各单位质量管理体系运行情况进行监督检查，对发现的问题下发整改通知书，要求责任单位限期将整改情况进行书面反馈，实行闭环管理。同时各分子公司开展内部审核、管理评审等手段及时发现问题，采取纠正措施，确保持续的适宜性、有效性、符合性。



企业质量诚信

质量诚信管理

“产品领先适用”是公司提高产品竞争力的战略举措。按销售一代、储存一代，研发一代的要求，通过不断推出新品，始终在行业中占领产品技术的制高点，从而在时间和技术上领先竞争对手，抢占市场先机，满足顾客个性化和多样化需求，实现企业赢利和持续稳定增长。

通过完善的营销和服务网络，把超越顾客需求的产品和服务提供给顾客，来拉动公司的产销量，实现产品转化为资金，从而使公司资本增值。开展市场开发活动，与目标客户商务洽谈，签订购销合同，形成业务往来，在建立业务关系后，公司业务人员、技术人员上门走访顾客，了解产品及服务质量，并反馈信息。与关键顾客建立战略伙伴关系，达到双方相互支持、相互信赖、相互促进的双赢状态，建立能够长久合作的战略伙伴群。

公司原辅料采购量大，涉及面广，采购质量和成本构成了公司产品质量和成本的大部分。

根据相关方对持续发展、长期合作的需求以及降低采购成本的要求，按照“择优天下、扶优汰劣、有效监督、长期合作”的原则，从采购业务过程和供应商管理过程两方面对采购过程进行控制。公司通过独有的同步发展供应商联盟为产品制造过程提供质量优良、价格合理、货源稳定的原辅材料。



公司按照高质、高效、低成本的生产理念来设计产品生产过程，采用全员全过程的质量控制，为顾客及时提供高品质、低成本的产品，从而实现公司资本的增值，为顾客创造更高的使用价值。提高产品质量作为企业的生命线。集中管理、技术、人力资源对氟化工产品 R22、F134a、TPFE、F46，精细氟化学品、高分子材料 PVDC、PVC，已内酰胺等产品进行质量攻关和持续改进，不断推出新的产品品级，确保基础化工产品优级品率达 95%，树脂类产品中高端产品的比例达到 80% 以上，保持行业内同类产品的质量优势。

质量文化建设

质量工作始于教育、终于教育，强化质量管理基础教育是做好质量工作的前提。2002 年-2004 年，巨化组织开展了为期三年的浙江省新一轮全面质量知识普及教育轮训，共组织了 1.5 万多人参加浙江省二轮全面质量管理知识普及教育及统考工作，教育普及率占全公司在岗员工的 90% 以上，巨化连续三年被评为浙江省新一轮 TQM 教育先进单位。从 2005 年开始开展了第三轮全面质量知识普及教育，并且，将其作为入厂员工培训内容之一，每年组织新进厂职工参加中质协的全国 TQM 知识统考，在普及质量知识、提高员工质量意识的同时，为推广先进的质量管理方法和技术打下了扎实的群众基础。

每年九月在全公司范围内开

展质量月活动，无论是集团公司，还是各分、子公司均成立了以本单位主要领导亲自挂帅的活动领导小组，并以文件的形式对整个活动进行了精心策划和周密布置，确保活动突出重点，措施落实，成效显著。质量月活动作为全员参与质量振兴事业的有效形式，在我公司已日益深入人心，并逐步固定为企业文化的一部分，质量月活动成为全员学习质量法律、法规，提高质量意识、诚信意识，大力开展质量攻关活动，向科学技术要效益的重要载体，成为推动企业质量管理水平螺旋式提升的契机和动力。

为了增加质量教育培训的趣味性，巨化在每年的质量月期间开展质量知识竞赛活动，2000 年以来，每年组织巨化代表队参加

浙江省质量协会举办的质量知识竞赛，创下连续三届（2002 年、2003 年、2004 年）荣获冠军，三届荣获亚军的佳绩。期间，巨化承办了 2001 年“巨化杯”浙江省质量知识竞赛。2008 年，巨化组队参加了国家质量监督检验检疫总局与中国质量协会共同主办的“为质量的努力”现场演讲比赛，有两位同志分获二、三等奖。同年，在中国质量协会和中华全国总工会共同举办的全国性大型公益活动——质量知识竞赛活动中，巨化组织了 7000 名职工参加全国企业员工质量知识竞赛书面答题活动，作为全国十家获奖企业之一，巨化被授予全国企业员工质量知识竞赛优秀组织奖。



企业质量基础

企业产品标准

公司始终坚持以高端化、材料化、国际化为导向，充分发挥标准化在促进科研成果转化、引领质量提升中的桥梁纽带作用，及时做好新产品研发过程中新技术、新工艺、新设备、新材料的标准转化工作，并以积极采用国际标准和国外先进标准，制定严于国家标准或行业标准的企业标准为手段，增加产品技术含量，提高产品竞争力和附加值。至2014年12月，公司已有产品企业标准共129项，其中，严于国家标准或行业标准的企业标准22项，达到国际先进水平的产品标准24项，有16个产品办理了采标证书。PTFE乳液产品通过FDA、EU认证。



2005年，巨化依据GB/T 15496-2003《企业标准体系要求》，开展了标准化良好行为企业的创建工作，被确认为国家首批AAAA标准化良好行为企业。2013年，巨化负责制定的GB/T 26466-2011《固定式高压储氢用钢带错绕式容器》荣获2013年度中国标准创新贡献奖三等奖。在国内首创钢带错绕式压力容器结构形式，打破了国外公司对高压储氢技术的垄断，对加快氢能实用化，提高我国先进能源装备制造的技术水平具有重大意义。



为了牢牢把握公司主导产品在行业领域的话语权、主动权和控制权，使巨化产品成为国内、国际先进水平的领跑者，不断提升公司产品的核心竞争力，公司鼓励各分子公司积极争取国家、行业标准40余项。2009年8月，巨化负责筹建并正式成立了衢州市首个省级以上专业标准化技术委员会——浙江省氟化工标准化技术委员会，不仅较好地确立了巨化在氟化工行业的龙头地位，也为巨化更好、更多地参加国家、行业、地方标准化工作搭建了更高的平台。

- 01 新技术
- 02 新工艺
- 03 新设备
- 04 新材料



企业认证认可水平

至2014年底，公司拥有质量、环境、质量健康与安全管理体系一体化认证单位16家，AAA测量管理体系认证单位4家，A测量管理体系认证单位5家，巨化集团技术中心于2015年8月份通过国家实验室认可。

企业计量水平

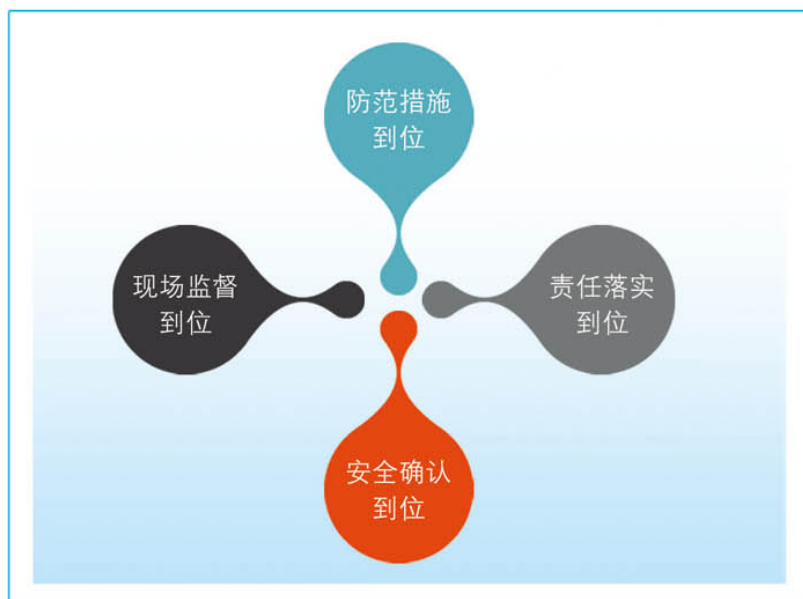
巨化建有国家级企业技术中心、企业博士后工作站，是“国家氟材料工程技术研究中心”、“浙江巨化中俄科技合作园”的依托单位，新组建了国家氟硅材料实验室，在集团总部和下属分、子公司均建立了独立、完整的质量监督检验机构，拥有检验、科研人员1000多人，配备了色-质联用分析仪、等离子发射光谱仪、差示扫描量热仪、红外光谱仪、紫外光谱仪、高频谐振仪等大型精密分析仪器，成为浙西地区技术力量雄厚，设施、设备完善的化工产品检验基地。



为保证量值的准确可靠，确保产品质量和安全生产，巨化积极推行测量管理体系认证活动，主要生产单位均按ISO10012标准建立了测量管理体系并通过第三方认证。有9个分子公司通过中启计量体系认证中心的测量管理体系认证，其中浙江巨化股份有限公司、晋巨公司、锦纶厂、热电厂通过AAA级测量管理体系认证。集团公司检测中心和各主要生产单位建立了60余套计量标准装置和校准装置，对全公司计量器具实施统一检定和管理，实现了强检计量器具的依法管理和非强检计量器具的自主管理，为巨化的生产、科研创新工作提供了强有力的技术支持。

企业安全管理

化工行业高温高压、易燃易爆、有毒有害的特殊性，决定了巨化行业风险系数非常高，安全管理的难度相当大，安全生产的任务十分艰巨。公司始终坚持“安全生产，预防为主，综合治理”方针，通过全员承诺安全责任，全员安全培训，全员危害辨识，全员参与安全管理，充分激发全体员工积极、主动参与安全管理工作的热情，发挥出员工搞好安全工作的巨大创造力，从根本上提高员工的安全意识和促进全员参与和自主管理。努力营造全方位、全过程、全天候“防范措施到位”、“现场监督到位”、“安全确认到位”、“



“责任落实到位”的安全文化。项目均严格按国家法规要求做好公司的设立，安全专篇审查、试生产备案及安全设施竣工验收等专业技术操作岗位、特殊工种员工全部持证上岗，所有新改扩建工、同时投产”。

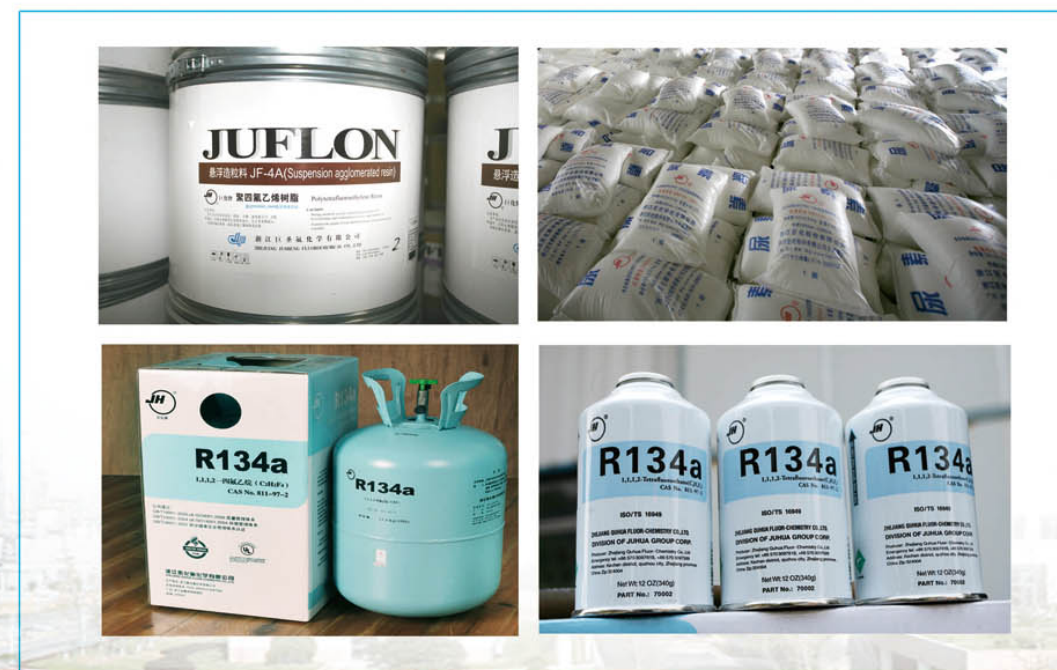
产品质量责任

“三包”责任

2008年，公司依据《浙江省品牌企业质量诚信制度建设核查细则》的要求，从质量诚信教育和奖惩制度、质量检验制度、售后服务制度、质量追溯制度、质量诚信自律五个方面，制定并实施《质量诚信管理办法》，并利用报纸、电视等多种形式，组织开展质量诚信体系建设的宣传、教育活动，强化员工诚信意识，

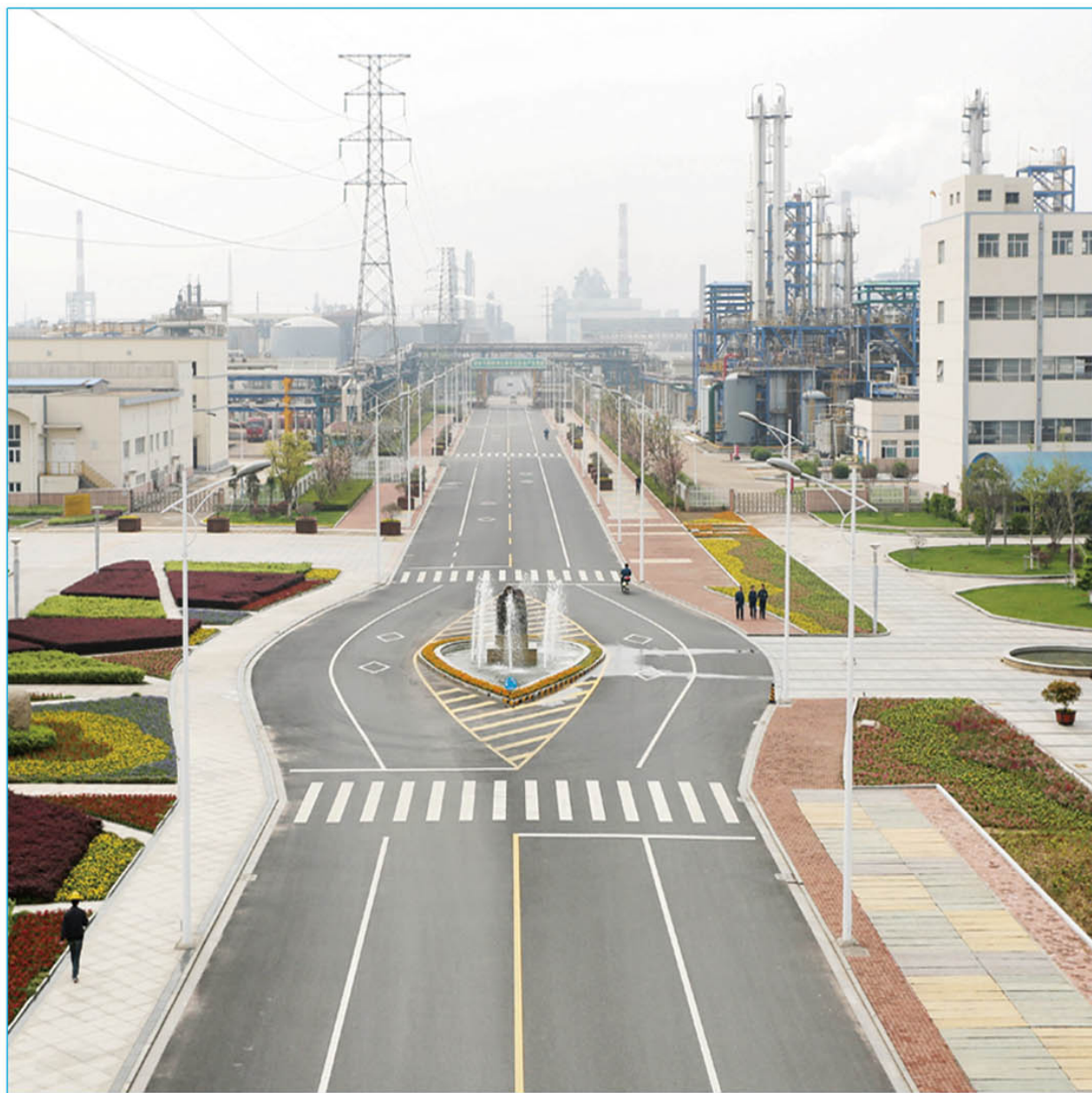
信奉和弘扬诚实守信的职业道德和社会风气，坚持公开、公平、公正和诚实守信的原则参与市场竞争，切实做到“讲合同、守信用”，严格履行相关方合同规定的各项义务，树立公司质量诚信服务的良好形象。目前，全公司拥有二氯甲烷、二氟一氯甲烷(F22)、聚氯乙烯树脂三个“全国用户满意产品”，巨化股份

2009年荣获“浙江省用户满意企业”称号。在2010年浙江省质量协会组织的用户满意度评价中，我公司的HFC-134a、PTFE、烧碱产品的品牌形象、用户满意度指数、质量期望和质量感知，均处于较好偏上水平，用户对产品和服务质量的抱怨较少，对处理报怨的方式、结果也比较满意。

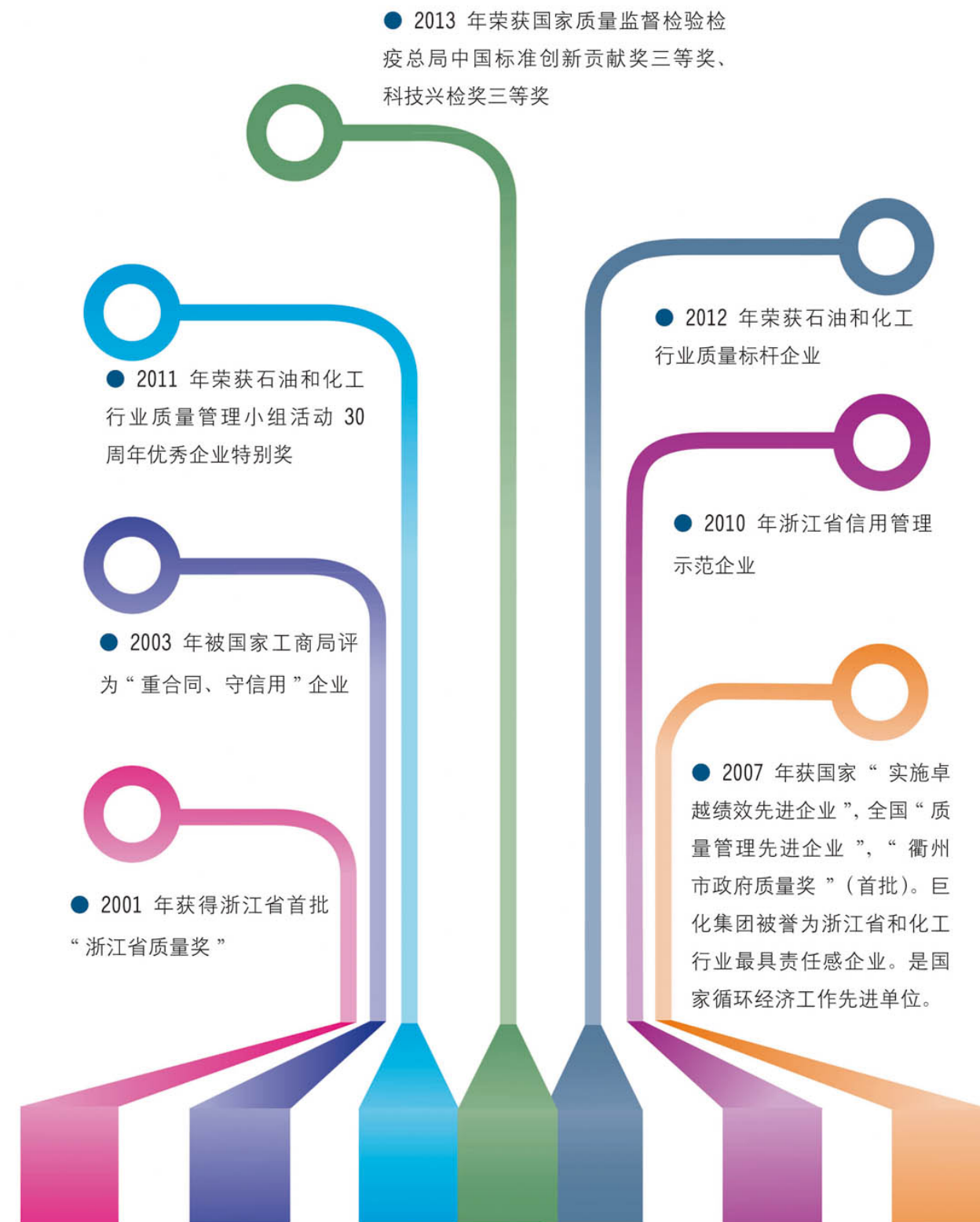


“三包”责任

2008年,公司依据《浙江省品牌企业质量诚信制度建设核查细则》的要求,从质量诚信教育和奖惩制度、质量检验制度、售后服务制度、质量追溯制度、质量诚信自律五个方面,制定并实施《质量诚信管理办法》,并利用报纸、电视等多种形式,组织开展质量诚信体系建设的宣传、教育活动,强化员工诚信意识,信奉和弘扬诚实守信的职业道德和社会风气,坚持公开、公平、公正和诚实守信的原则参与市场竞争,切实做到“讲合同、守信用”,严格履行相关方合同规定的各项义务,树立公司质量诚信服务的良好形象。目前,全公司拥有二氯甲烷、二氟一氯甲烷(F22)、聚氯乙烯树脂三个“全国用户满意产品”,巨化股份2009年荣获“浙江省用户满意企业”称号。在2010年浙江省质量协会组织的用户满意度评价中,我公司的HFC-134a、PTFE、烧碱产品的品牌形象、用户满意度指数、质量期望和质量感知,均处于较好偏上水平,用户对产品和服务质量的抱怨较少,对处理报怨的方式、结果也比较满意。



质量奖励



质量风险管理

质量投诉处理

公司始终坚持将用户满意作为企业一切工作的出发点和落脚点，以“精益求精的质量、尽善尽美的服务”作为公司永远追求的目标。真正做到想用户所想、急用户所急、全心全意为用户服务。

为完善顾客信息处理流程，对客户提出的咨询、查询、投诉进行全过程处理，实现与顾客的双向互动，确保及时有效地处理，并分析原因，采取措施，不断改进服务质量，集团公司制定了《质量异常信息处理程序》，规定营销中心及各分子公司（厂）应通过产品广告、问讯、订单等多种渠道对外公布客户投诉电话、传真、网址，对客户来函、传真、来电等形式的投诉，凡属产品质量问题，应派员对投诉信息调查、核实，在 24 小时内填写《质量异常信息传递反馈单》，启动调查处理程序，并以电子邮件的形式报送公司生产运营部、市场部等相关部门。各分子公司（厂）应组织工艺、设备、仓储、检验、质量管理等部门对质量异常信息进行原因分析，提出拟采取的纠正措施和处理意见，并组织责任部门实施纠正措施和处理意见。对客户质量投诉，一般在 48 小时内给予客户答复或提出初步处理意见，14 个工作日内处理完毕（国外客户视情况延长），并经客户签字确认。为了防止类似质量问题的再发生，彻底解决问题发生的根源，各分子公司（厂）要对纠正措施的实施情况进行跟踪，对纠正措施的有效性进行评价。公司生产运营部负责对全公司质量异常信息进行登记、汇总，上报公司领导。

质量风险监测

由公司质量主管部门负责收集产品质量安全风险监测信息，通过第三方检测机构进行检测等手段，及时发现产品安全潜在问题，把事后型的“亡羊补牢”变为事前型的预防，即由“事后监督”向“事前预防”转变，从而避免产品安全事故的发生。

应急管理

公司制定了《质量事故管理办法》，明确事故分类方法，将事故分为特大质量事故、重大质量事故、一般质量事故。建立快速反应机制，对特大质量事故，事故单位应在事故发生后的 24 小时内集团公司报告，立即组织进行调查分析，24 小时内组织质量、安全、质量监督检验、生产、工艺主管人员及公司有关部室召开事故分析会协同分析事故发生的原因，分清责任，提出处理意见。事故发生单位在十天内填写事故报告，规定了质量事故报告应包括事故的经过、经济损失、事故性质、事故原因、事故责任、处理意见、防范措施等内容，经公司主管副总经理审定后上报上级质量监督部门。对重大质量事故和一般质量事故处理办法均作出明确规定。



Report Concluding Remarks 报告结语

雄关漫道真如铁，而今迈步从头越。巨化将一如既往地恪守“追求卓越、塑造诚信”的理念，竭力成为氟化工行业的领先者，新材料、新能源、新环保、新用途产品的一流供应商和现代制造业优质服务商；努力打造全国乃至全球领先的氟硅新材料产业基地，使衢化片区成为全省特色产业发展综合配套改革试验区、循环经济示范区和氟硅新材料产业集群的核心区。努力打造一流企业，更好地取信于社会，造福于社会，使巨化成为真正受人尊重的企业。

巨化集团公司
2015年6月



巨化牌

巨化®



www.juhua.com.cn

建设森林中的化工城
Build a forested chemical city

2014

企业质量信用报告

® Enterprise Quality Credit Report



巨化®

巨化牌



阳光巨化

联系我们

公司地址：中国·浙江·衢州

邮编：324004

传真：0570-3097944

网址：www.juhua.com.cn

电话：0570-3096063, 0570-3097915

邮箱：zhy@juhua.com.cn、jhad@juhua.com.cn

二〇一五年六月