



2016年度  
企业质量信用报告

四川普什醋酸纤维素有限责任公司

## 前言

### 一、报告编制规范

#### （一）报告内容客观性声明

为履行企业产品质量主体责任，建立健全质量诚信自律机制，主动向社会、消费者公开产品质量状况和质量承诺信息，接受社会监督。本公司保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性承担个别及连带责任，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。

本报告本着客观、公正的态度进行编写，报告所涉及的内容真实、有效，符合企业实际情况，自愿对企业有关情况进行公示，接受社会监督。

#### （二）报告组织范围

本报告的组织范围为四川普什醋酸纤维素有限责任公司，内容包括企业质量诚信文化、质量诚信管理基础建设、质量诚信管理、质量诚信绩效等方面。

#### （三）报告时间范围

本报告的时间范围为 2016 年度，即 2016 年 1 月 1 日至 2016 年 12 月 31 日，本报告所涉及的数据真实、有效。

#### （四）报告发布周期

本报告为年度报告，一般在下一年度 4 月底之前发布。

#### （五）报告获取方式

本报告以电子版和纸质版两种形式发布，欲获取报告电子版，请登录公司官方网站（<http://www.pacetati.com/>）查询。



## 第一部分 四川普什醋酸纤维素有限责任公司简介

### 企业基本情况

四川普什醋酸纤维素有限责任公司是由五粮液集团下属子集团普什集团有限公司与意大利 M&G 集团公司合资成立的中意合资企业，从事醋酸纤维素和醋酐的生产、研发和销售。公司于 2007 年 8 月成立，注册资本 2 亿元人民币，其中，中方占注册资本的 67%，M&G 占 33%。目前，普什醋酸公司拥有员工 400 余人，各类专业技术人员 50 多人。

普什醋酸公司目前拥有三条醋酸纤维素生产线，可以生产纺丝级二醋酸纤维素、塑料级二醋酸纤维素和三醋酸纤维素等产品，广泛应用于烟用丝束、高端纺丝制品、高级眼镜、光学胶片、液晶显示屏偏振片保护膜。公司秉承“与世界同步，以绿色环保为本”的发展理念，吸取了意大利 Acetati 公司过去七十年来在生产技术上的经验，革新、包容、合作的文化为我们集聚了全球大量的技术研发精英，通过设立技术产品研发中心，与国内外知名企业及科研院所合作，积极开发新产品及应用，掌握核心技术，不断升级创新，持续为顾客提供满意的产品。

公司的产品与服务不仅遍布全国市场，还远销欧美及东南亚 20 多个国家与地区。作为一个发展中的现代化、国际化企业，普什醋酸公司通过欧盟“REACH”注册，并获得 ISO 9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系、OHSHS 18001 职业健康安全管理体系、ISO 50001 能源管理体系认证。2012 年，普什醋酸公司被评为国家战略性新兴产业。2016 年，普什醋酸公司醋酸纤维素产品被评为四川名牌产品。

### 近几年产品经营情况

公司引进意大利 Acetati 公司生产技术，并买断全部知识产权，实现醋酸纤维素产品技术的国产化。公司生产车间设备主要从国外进口，为保护环境，配套建设有独立而完善的公用工程及污水处理系统，为公司化工装置提供水、电、汽、气、冷源、污水处理等能源及相关服务。从公司醋酸纤维素产品投产以来，装置的年开工率均在 92%以上，产销率达到 100%。到 2016 年底，总产量已达到 2.35 万吨，为公司创造销售额 7.5 亿元。

公司长期为日本 KONICA MINOLTA、中国乐凯集团有限公司、意大利 Luxottica, 美国 3M 等知名企业提供优质醋酸纤维素产品。

公司生产经营活动紧紧围绕市场需求, 产品适销对路, 具有良好的品质保证和信誉, 拥有了合作互惠、长期稳定的客户队伍, 产品研、产、存、销运行良好, 取得了显著的社会和经济效益。

## 国内、国际市场开拓情况

公司醋酸纤维素于 2010 年投入生产销售, 通过合资和买断技术, 拥有了全套醋酸纤维素生产技术, 填补了我国塑料级二醋酸纤维素、三醋酸纤维素和环保型醋酸纤维素胶粒生产技术和产能上的空白。

产品主要分为四大类: 纺丝级二醋酸纤维素, 塑料级二醋酸纤维素, 三醋酸纤维素, 二醋酸纤维素胶粒。

纺丝级二醋酸纤维素主要用于香烟过滤嘴原料, 此外, 用于长丝时, 所制成的织布具有良好的手感及优良的下垂性, 其制品广泛应用于高档服装领域; 塑料级二醋酸纤维素主要用于高档眼镜, 工具手柄, 隐形胶带, 油漆以及其他与人体能直接接触的产品, 如按钮, 汽车方向盘, 玩具等, 塑料级二醋酸纤维素具备优良的着色性能, 加工性能, 其所制成的制品手感良好, 色泽亮丽; 三醋酸纤维素主要用于液晶显示器偏振片 (PVA 膜) 的保护膜, 其优良的光透过率, 光学同向性, 可呼吸性及机械性能, 使其成为偏振片不可替代的原材料; 二醋酸纤维素胶粒是通过在公司塑料级二醋酸纤维素中加入一定比例的增塑剂、稳定剂等, 充分混合均匀后, 用双螺杆熔融加工而成, 公司根据客户的用途及加工方式采用不同的原料, 增塑剂种类及比例, 稳定剂配方等, 提供不同韧性, 硬度, 强度的产品。



在国内醋酸纤维素行业，公司通过合资和买断技术，拥有了全套醋酸纤维素生产技术，添补了我国塑料级二醋酸纤维素和三醋酸纤维素生产技术和产能上的空白。公司醋酸纤维素产品供给国内多家下游生产企业。

2015年，公司根据市场需求，成功开发出环保型醋酸纤维素胶粒--“ECA”，“ECA”100%无邻苯类增塑剂，其塑化剂和添加剂全部采用环保化学品，并且醋酸纤维素的原料采购自通过SFI，PEFC或FSC认证之浆粕企业，确保产品满足可持续要求，因此，“ECA”是环保型醋酸纤维素的标志。

在国际市场开拓上，普什集团实施国际化发展策略，公司拥有独立进出口经营权，积极构筑销售网络，凭借优良的产品品质，在海外市场占得一席之地，近几年广泛出口美国、法国、意大利、德国、日本等发达国家，年创汇额达到千万美元以上。

## 品牌建设情况

四川普什醋酸纤维素有限责任公司作为四川唯一一家醋酸纤维素生产企业，依托两级集团“普什”和“五粮液”品牌，坚持走质量效益型道路，开展自身品牌的塑造工程，公司在醋酸纤维素产品投产后注册“**Pcetati**”商标，一直使用至今。

2016年，四川普什醋酸纤维素有限责任公司的“**Pcetati**”醋酸纤维素被评为四川名牌产品。

## 技术创新情况

公司引进意大利 Acetati 工厂的全套研发装置，并购置了造粒机、挤板机、流延机、压板机、开炼机、转矩流变仪、红外光谱仪、凝胶色谱仪、偏光显微镜、分光光度计、旋转粘度计等设备和仪器，目前已投入资金近 2000 余万元。

研发团队现有博士 1 人、硕士 4 人以及来自各车间、部门的技术骨干和一线操作人员 10 余人，具有丰富的理论和实际生产经验。同时与四川大学、东南大学、武汉大学、北京化工大学等知名高校保持长期交流合作关系。

公司研发通过不断的工艺优化，新产品及新用途的开发等，实现化学品消耗及能耗的降低，提供客户高附加值产品，从而增强产品生命力。

研发技术中心自 2011 年成立至今，已配合客户开发出多个醋酸纤维素新产品。其中新一代液晶显示器用三醋酸纤维素产品的开发得到“国家战略性新兴产业” 3000 万元专项资金的支持，并获得“四川省科技进步三等奖”。



## 质量管理和产品质量方面

四川普什醋酸纤维素有限责任公司始终坚持“质量第一”的理念，努力打造了“四川名牌”产品。为切实提高企业管理水平，2011 年公司聘请了全国质量奖评委王梅老师作为咨询顾问和管理者代表，扎实推进质量管理公司，公司率先通过了质量、能源、环境、职业健康安全管理体系四大国际标准的认证。

公司积极参加国家标准的起草工作，参与二醋酸纤维素絮片国家标准(GB/T 32117-2015)起草工作。为提高产品质量水平，公司根据不同的客户需要制定了严格的内控标准。

公司产品生产过程拥有成熟的技术及管理经验，制定了完善的工艺技术文件闭关严格执行，定时开展工艺纪律检查，保证了产皮生产过程稳定受控，现场秩序井然，各岗位人员各司其职。在产品检验方面，公司化验员均经过相关专业培训，持证上岗，确保人员能力满足要求。公司配备有先进的检验设备。



## 第二部分 报告正文

### 一、企业质量诚信文化

质量诚信文化是一种崇尚质量、追求卓越、注重管理和为消费者负责的现代企业意识。卓越的质量诚信文化能增强企业的凝聚力和活力，进而不断提升企业的创造力。普什醋酸公司经过 7 年的发展，依托普什集团先进的管理理念和企业文化以董事长俞文骥为核心的领导人的精心培育下，形成了包括企业使命、愿景、价值观和质量方针在内的独具大方特色的质量诚信文化。

#### 企业精神、使命、愿景、价值观、质量方针

精神	竞争勇进，创新奋进
使命	普什醋酸公司循守“市场牵动，技术驱动，全员主动，客户感动”的核心价值观，持续研发并运用先进的醋酸纤维素专有技术，竭诚向全球广大客户提供高品质的醋酸纤维素及其下游产品。
愿景	10 年内，成为绩效卓越、前景广阔的高技术公众公司。
核心价值观	市场牵动，技术驱动，全员主动，客户感动。
质量方针	绿色环保、品质卓越、传承创新、领先世界

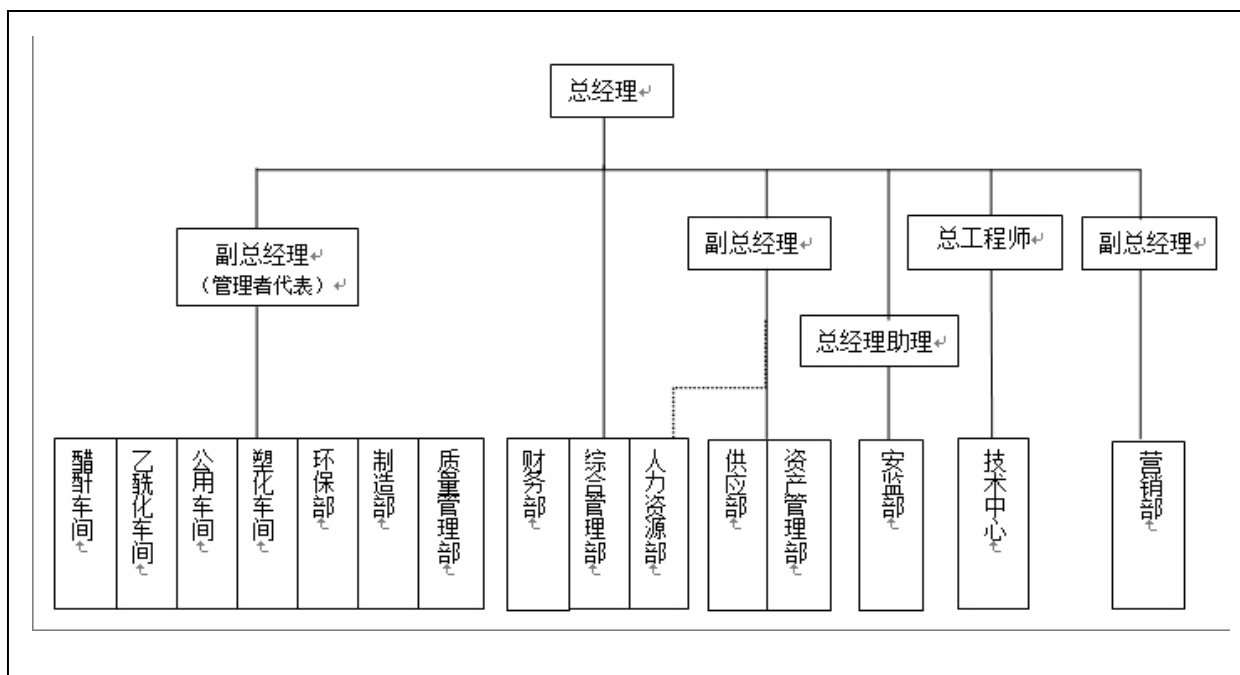
### 二、内部质量管理

#### 2.1 质量管理机构

公司先后 5 次修订《质量管理手册》，制定各类质量管理制度和产品标准，明确从公司领导、中层管理人员和员工的质量职责和管理流程，并按照公司《质量绩效考核办法》与《质量工资考核办法》对质量工作情况进行检查、考核，并实施奖惩。



下面以最高管理者和管理者代表为例介绍质量管理职责分工情况。



### 2.1.1 总经理

- a) 全面负责公司的生产、经营管理工作；
- b) 负责建立、实施并持续改进 QMS 质量管理体系，配置所需的资源，贯彻执行国家质量、环境、职业健康安全方面适宜的法律、法规及有关规定；
- c) 任命管理者代表，规定 QMS 质量管理体系内各单位和人员的职责权限及相互关系，并建立内部沟通渠道；
- d) 在质量方面向本公司传达满足顾客和法律法规要求的重要性，将顾客对产品的需求和期望等信息转化为产品标准和生产计划中的各项指标，确保顾客要求得到确定并予以满足；
- e) 创造使员工充分参与并使 QMS 质量管理体系有效运行和持续改进的环境；
- f) 负责制定质量方针，批准 QMS 质量管理体系质量目标，确保在公司相关职能部门和车间建立质量目标，并通过各种方式，使全体员工理解本公司的方针和目标，为实现目标努力工作；
- g) 定期主持管理评审，对 QMS 质量管理体系的适宜性、有效性和充分性进行系统的评审。

### 2.1.2 管理者代表

- a) 确保质量管理体系的过程得到建立、实施和保持、持续改进的策划，编制工作计划；做好 QMS 的相关工作；
- b) 组织质量管理部进行质量方针和目标的制修订、发布和贯彻实施的组织管理工作；
- c) 负责组织质量管理体系运行的内部沟通，资源提供的管理工作；
- d) 负责组织质量管理体系内审；向总裁报告 QMS 运行情况、业绩和任何改进的需求；组织质量管理部负责管理评审的管理工作。
- e) 确保公司全体员工提高满足顾客要求和法律法规要求重要性的意识；
- f) 负责与产品质量管理体系有关事宜的外部联络；

## 2.2 质量管理体系

公司作为一家成功的现代化企业，从成立之初就开始坚持推进质量管理体系的完善。依据 GB/T19001-2008《质量管理体系要求》的规定及相关法律、法规的要求与公司生产经营工作实际有机结合，建立了以管理手册、管理标准为主体，覆盖公司管理全过程的质量管理体系，为公司高速发展提供了有力的管理制度保证。目前，我公司质量管理体系已由 A 版升级到了 E 版，并充分地保持着两类标准的符合性、有效性和适用性。

随着公司的不断发展壮大，公司在安全、环境以及测量管理工作方面，也依据国际标准建立了职业健康安全管理体系、环境管理体系、能源管理体系，并相继获得认证注册。通过这些管理体系标准的贯彻执行，公司已形成了“操作依标准，办事按程序，管理靠制度”的良好格局，保证了整个公司管理水平持续提升。



## 2.2.1 质量方针

质量方针反映公司对质量的追求，对顾客的承诺，是公司质量行为的准则以及质量工作的宗旨和方向，公司质量方针为建立和评审质量目标提供了依据。

公司的质量方针为：“绿色环保、品质卓越、传承创新、领先世界”

公司的质量方针内涵：

a)绿色环保，醋酸纤维素是天然纤维素原料经改性加工而成的环境友好产品，能用于生物可降解材料；公司推行清洁生产，保护环境和职工健康，为提高人们的生活质量水平和推动醋酸纤维素产业的发展壮大做贡献。

b)品质卓越，公司产品品种齐全，充分考虑顾客的不同需要，产品品质在同行业中一直是佼佼者，以卓越的产品不断满足顾客需求，为股东和顾客创造最大价值，满足相关方利益的最大化。

c)传承创新，公司生产设备和工艺是在意大利 M&G 公司 70 多年醋酸纤维素生产设备和生产经验的基础上结合现代工业设备制造和控制技术，进行优化设计和精良施工，产品实现过程和手段得到有效控制和提升；公司的研发团队会结合本土资源开发新的浆粕原料，并拓展醋酸纤维素的使用范围。

d)领先世界，本公司是一家专业生产醋酸纤维素产品的企业，拥有醋酸纤维素生产工艺技术的全部知识产权，产品覆盖了二醋酸纤维素和三醋酸纤维素在纺织、烟草、塑料、电子等领域的所有用途，是世界上拥有全部醋酸纤维素产品和相应技术的少数几家公司之一；公司汇集了世界不同国家的各类专业人才从事经营和生产管理。

## 2.2.2 质量目标

按照 GB/T19001-2008 标准建立、实施和保持质量管理体系，并持续改进，确保质量管理体系有效运行。公司根据集团公司要求及公司实际情况，每年度制定质量目标下发至各部门及车间，质量管理部进行考核。质量目标主要包含以下内容：产品合格率，顾客投诉抱怨率，顾客满意度等。

- 1) 醋酸纤维素产品（单批）一次交检合格率 $\geq 92.0\%$ ；
- 2) 醋酸纤维素转型降等率 $\leq 0.8\%$ ；
- 3) 醋酸纤维素胶粒产品一次交检合格率 $\geq 95.0\%$ ；
- 4) 内部失败成本率（内部质量损失占产值的比例） $\leq 0.110\%$ ；
- 5) 外部失败成本率（外部质量损失占销售收入的比例） $\leq 0.150\%$ ；
- 6) 顾客满意率 $\geq 90.0\%$ ；
- 7) 顾客投诉抱怨率 $< 4\%$ 。
- 8) 无重大安全、环保事故。

## 2.2.3 质量教育

人是影响产品实现的主要因素，公司通过全球配置人力资源以及多种培训方式，精铸现代员工，公司拥有专业技术人员 100 余人，建立了完善的员工培养和成长制度，人力资源得到充分保障。例如：不定期组织员工进行质量知识和技能的培训，并外聘专家入厂对员工产品实现过程等进行专业培训指导，提升员工技能和质量意识；针对新入厂员工，公司建立了“师带徒”等一对一的帮扶制度，确保新员工具备生产合格产品的技能；评聘了质量检验师，充分发挥质量检验师的基础质量管理作用，定期对班组质量员进行自检知识、量具使用和维护、检验标准等内容的培训，提升操作者自检意识和技能。

## 三、质量诚信管理

### 3.1 概述

公司重视顾客需求的满足，诚实是企业精神之一，坚持“市场牵动，技术驱动，全员主动，客户感动。”的核心价值观，从产品设计、原材料采购、生产过程、销售和服务等全过程把控产品质量，为顾客提供卓越的产品和服务。公司的诚信主要体现在以下几个方面：

1、强化自身质量管理，以过硬的产品质量赢得消费者的认可。

产品是企业与顾客联系最核心的载体。公司依据质量管理体系要求，建立健全质量管理体系，从产品设计、原材料采购、生产、营销、运输、售后各环节加以严格控制，保障产品质量符合顾客要求。2011年成立至今，已配合客户开发出多个醋酸纤维素新产品。其中新一代液晶显示器用三醋酸纤维素产品的开发得到“国家战略性新兴产业”3000万元专项资金的支持，并获得“四川省科技进步三等奖”。

2、强化员工质量责任，以先进的质量文化赢得员工认可。

质量是道德，是对客户的尊重，公司把产品质量跟每位员工的人格品质、道德和修养紧密联系在了一起，使全体员工将产品质量像对待自己的人品一样的对待产品质量。特别是公司推行班组“两长五大员”建设工作以来，员工认真履职尽责，自主地投入公司质量、安全、节能降耗等管理活动中，班组基础管理明显进步。

### 3.2 基于产品的质量诚信

#### 3.2.1 原材料采购

原材料采购是产品质量控制的关键环节，决定着产品质量。公司制定有《采购管理标准》，《生产用原料标准》、《辅助生产用原料标准》从制度上规范采供实现全过程，对原材料采购质量严格控制。

### (1) 供应商质量诚信管理

在采购过程中，公司建立供应商管理流程，供应商必须通过严格评审才能成为公司的合格供应商。公司在与合格供应商实施采购的过程中，严格按照公司《合同监管管理标准》签订采购合同，同时签订《技术协议》和《质保协议》，从法律手段上约束供应商质量诚信行为，强化供应商质量责任。公司也不定期对供应商产品实现过程进行监督考评和召开供应商大会，对公司的质量方针和目标进行宣贯，强化供应商诚信管理。

### (2) 原材料的质量管理

对于采购的原材料物资，进厂时供方必须提供检验报告或质量证明文件，未提供者公司将直接拒收。公司不仅会查验供方的质量证明材料，而且原材料到厂后，质量检验人员将按外购物资检验指导书或技术标准进行入厂检验，只有经检验合格原辅材料才能入库。生产人员在领用原辅材料时，将对材料的批号和牌号等信息进行严格登记记录，确保原材料信息具有追溯性，员工在投入生产前，会再次对原辅材料的外观质量等进行确认。公司通过以上多种控制手段对原材料质量进行监控，从而保证产品质量。

## 3.2.2 产品实现过程

生产是产品实现的主要环节，公司对产品实现过程严格管控，以质量管理体系要求为导向，建立了完善的工艺文件对生产过程进行指导，从影响质量的“人、机、料、法、环、测”六个产品因素进行识别和控制，确保公司产品质量。

## 3.3 产品服务

公司坚持以“客户感动”为最终目标，通过市场为导向、以技术驱动以及全员积极主动开展工作。持续不断地为客户提供品质卓越且令客户喜出望外的产品与服务从而赢得客户的认同、感动于赞誉。

公司设立产品经理一职，全面负责产品的原料采购、过程制造、客户服务等一切与产品有关的事务。始终以客户需要为己任，多年来与客户一道携手共进，为客户制造出一大批符合实际需要的产品，为市场提供了众多更适应未来发展需要的前沿产品。公司每年年初均要制定市场开发专项计划、用户走访计划等，对各类产品面临的市场状况进行认真分析，制定对策措施攻关，不断开发新客户和巩固老客户；每年坚持自行组织一至二次集中式书面的顾

客满意度调查工作，对顾客提出的不满意事项积极实施改进，近年来，公司各类产品顾客满意度得分平均值均保持在 85 分以上。

### 3.3.1 售前服务

(1) 产品宣传方面主动遵守国家法律法规，按照国家标准开展营销活动，做到不误导顾客的选择和不辜负消费者的信任。

(2) 采取主动向顾客提供资料和交谈，如实向顾客介绍我公司产品的规格、性能和特点。

(3) 在生产新产品或老产品改进后，给予老顾客进行介绍，帮助顾客了解和掌握公司产品的规格、性能和特点。

(4) 技术部门协助销售部门开展技术咨询活动，最大限度的对用户进行技术支持，满足顾客的技术要求。

### 3.3.2 售中服务

(1) 公司与顾客发生贸易关系的过程中，严格按国家法律法规要求签订销售合同，用法律手段保护顾客利益。

(2) 严格执行合同中约定的事项，并通过电话、传真等方式与顾客保持沟通，协调解决合同实施过程中的问题。

### 3.3.3 售后服务

(1) 公司建立了《顾客服务及与顾客沟通管理标准》，从制度上规范公司的产品售后服务行为。

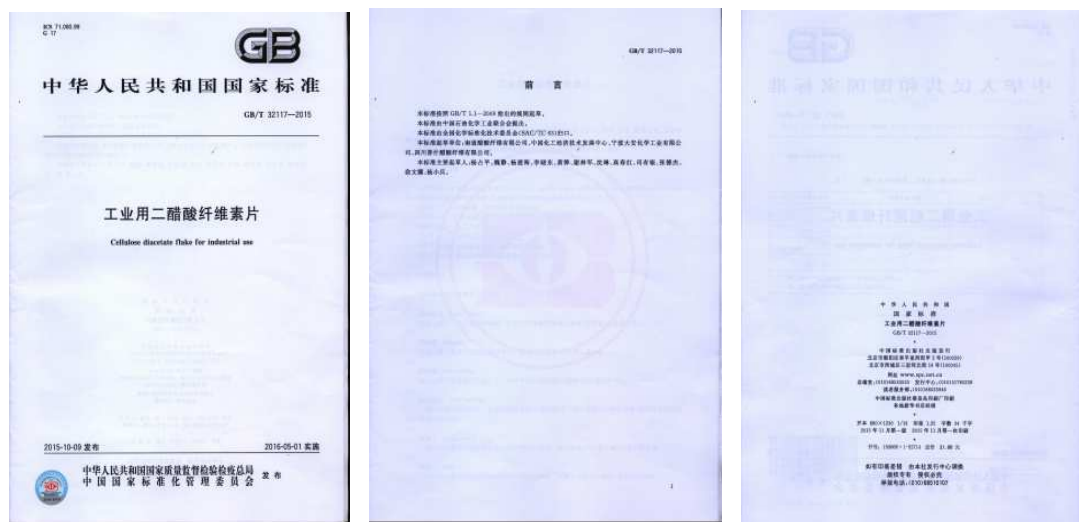
(2) 公司接到客户、销售人员反馈的顾客投诉信息之后，将进行整理和分析，制定纠正预防措施并反馈至顾客。

(3) 对客户投诉的质量信息，涉及退换货，公司将及时组织相关部门进行处理，第一时间给予客户回复，按国家规定做好包修、包换、包退、包赔工作，并在一周内完成确保为顾客提供及时高效的服务。

## 四、企业质量基础

### 4.1 企业产品标准

公司主导产品在满足国家或行业标准要求的基础上，建立了高于国家或行业要求的内控标准。2014年公司参与国家《工业用二醋酸纤维素片》的制定工作。并于2015年通过审核，标准将于2016年5月1日开始执行。



在标准化管理方面，通过认真组织学习标准化法规和标准化管理基础知识，将企业标准化贯穿于生产全过程，从原辅材料的采购、生产、半成品、成品检验等各个环节，均制定了相关标准。在工艺、质量、设备、安全、环保等方面制定了相关标准，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。

### 4.2 内控管理

公司制定了严格的《纺丝级产品内控标准》、《塑料级产品内控标准》、《三醋产品内控标准》以及《胶粒产品内控标准》。其所有内控指标均大于客户要求指标。日常质量考核均按照内控质量标准要求进行考核。



### 4.3 检测设备

为满足公司目前及长远质量安全、质量检测、测量管理及研发、能源环保等需要，公司配置了大量的、在行业领先的测量设备。分析实验室用水均用美国密理博 A10 超纯水仪制备。在金属离子检测方面有铂金埃尔默的 AA900 原子吸收仪，气体检测方面有安捷伦的 7890A 气相色谱仪，常用的定性检测仪器赛默飞的傅里叶红外光谱仪 6700、分子量检测有凝胶色谱仪 PL-GPC50。常规分析检测仪器有：梅特勒的电位滴定仪 DR28、分析天平 XS205，哈希的消解仪，分光光度计 DR5000、铂金埃尔默的双光束分光光度计 lambda35。在塑料产品检测方面有：德国科林的 P300E 压片机、美国 Hunter Lab 的 COLOR QUEST XE 测色仪、意大利的 Twelvindex 熔融速率仪。



### 4.4 认证认可情况

作为一家致力于持续成功的现代化集团企业，必须要有科学高效的管理制度为保障。公司于 2010 年根据 ISO9001 标准建立质量管理体系，并通过四川三峡认证有限公司认证，在安全环境以及测量管理工作方面，公司依据国际标准，相继建立了职业健康安全管理体系、环境管理体系、并获得认证注册。

## 五、产品质量责任

### 5.1 产品质量承诺

公司一直把产品质量责任放在企业发展的首位，为践行质量责任，切实服务好顾客，公司郑重承诺：

- A. 认真贯彻执行《消费者权益保护法》、《产品质量法》、《食品安全法》等法律法规。
- B. 所有出厂产品均按相关验收标准进行检测，并保持质量记录，出厂产品 100%合格。
- C. 推行“首问责任制”，任何部门对顾客查询信息、投诉等必须做到有诉必接、有问必答、耐心解释、及时解决。

### 5.2 产品召回情况

公司严格遵守国家《食品安全法》、《产品质量法》等相关法律、法规的规定，为履行产品质量责任，对问题产品实施召回，防止不良后果的产生。近年来，公司产品严格执行相关标准，部分产品执行标准高于国家标准，产品质量稳定，在实际销售、质量服务过程中没有产品召回情况。

### 5.3 产品“三包”责任

为维护消费者的权益，本着“客户第一，服务至上”的精神，公司产品在售后过程中发生的退货、换货、返工、赔偿等事宜，按相关合同、《消费者权益保护法》等规定与消费者协商处理。

## 六、质量风险管理

### 6.1 质量投诉处理

长期以来，公司高度重视客户需求和意见，以“客户第一、竞争多赢，以人为本、长期利益”的服务宗旨，依据 GB/T19012-2008《质量管理顾客满意组织处理投诉指南》要求，对质量投诉予以有效和高效处理，切实保护了公司及其顾客、投诉者和其它相关方利益。2016 年处理质量投诉 26 起，及时率 100%，完成率 100%，满意率逐年提升。

#### 6.1.1 售后投诉登记

公司设立了市场部并配置专职人员负责顾客投诉登记，另外设置了三位产品经理，投诉电话：0831-4633013/0831-4633015，投诉网站：<http://www.pacetati.com/>，畅通与顾客的信息渠道。对顾客的投诉集团依据 GB/T19012-2008《质量管理顾客满意组织处理投诉指南》附录 B 表格要求详细予以登记。

#### 6.1.2 投诉问题处理

销售部门在接到顾客投诉，对相关信息进行收集分析后，填写“用户投诉调查处理单”，并反馈至质量管理部，质量管理部于 3 个工作日内回复客户调查计划，最终回复客户措施计划须在 15 个工作日内完成（特殊产品除外）。公司高度重视顾客的每一次反馈，本着“公开、公平、公正、全面、平等、慎重”的原则进行处理，并填写有“质量投诉处理记录”。

### 6.2 质量风险监测

为提公司团风险防范能力，增强企业竞争力，提高投资回报，保证集团安全、稳健、持续发展，集团依据《中华人民共和国公司法》、《中央企业全面风险管理指引》及《企业内部控制基本规范》等法律、法规和监管规定，不断完善制度建设，从而规避质量事故的发生，提升集团质量风险管理水平。

## 6.2.1 产品质量监管

为切实保护消费者权益，促进公司经济和产业规模升级，提升产品质量和服务质量，公司依据《产品质量法》、《消费者权益保护法》、《计量法》、《生产许可管理条例》等法律法规，建立健全了一系列质量监管制度，如《不合格品控制管理标准》、《质量事故及质量奖惩管理标准》、《纠正与预防措施管理标准》等，对产品形成全过程按照“5M1E”原则进行管控，同时接受上级主管部门和社会监督。

## 6.2.2 安全监管

公司制定了《安全生产管理制度》等 39 个管理制度和《行车安全操作规程》、《锅炉安全操作规程》、《起重机械安全操作规程》等涵盖生产作业各道工序的各类操作规程，为规范员工作业行为和安全操作提供了指导，为管理提供了依据。

## 6.3 应急管理

### 6.3.1 应急响应预案

公司结合化工行业特点，对可能影响生产经营造成显著危害的突发事件进行识别，建立紧急状况的识别和响应机制，确定可能影响生产安全的潜在事故和紧急情况，制订相应的预案，预案包括建立组织机构（紧急状况应急小组）、小组人员职责、可能存在紧急状况的预防、紧急状况发生时的响应、紧急状况发生后的处置等内容。确保在紧急状况发生时做出有效响应，防止和解决可能产生的安全生产事故的影响。

### 6.3.2 风险评估

公司在生产的各个环节建立了完善的风险评估体系。建立了以风险管理为中心环节的安全监管体系，重点加强质量风险发生、传播、控制规律的研究以及专家队伍建设，认真梳理质量安全风险源，狠抓风险监测、研判、预警、处置 4 个环节。对质量安全风险，及时发出预警。加强突发事件应急能力建设，完善应急预案，提高应急处置水平。

## 第三部分报告结语

### 一、未来展望

质量第一、诚信经营是市场经济对现代企业的基本要求，是企业生存的基础。在新的历史时期，公司将深入推进企业质量诚信管理体系建设的研究、规划、实施与评估等相关管理工作，继续加强在企业质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的制度建设，积极履行产品质量主体责任，建立质量诚信自律机制，继续秉承“诚实、勤奋、认真”的企业精神，规范全员、全过程质量责任体系，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，持续兑现企业质量承诺，不断提高企业质量信用水平，实现企业的可持续发展，为汇报顾客、回馈社会做出更大的贡献。

### 二、报告自我评价

本报告是四川普什醋酸纤维素有限责任公司发布的第二份质量信用报告，客观公布了普什集团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、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性承担个别及连带责任，报告中公布的信息，其收集、记录、整理、分析和公布经得起审核验证，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。

### 三、报告参考

- (1) 国家质检总局《质检总局办公厅关于组织企业试点发布〈企业质量信用报告〉的通知》  
(质检办质函[2013]611 号)
- (2) GB/T 29467-2012《企业质量诚信管理实施规范》

## 四、读者意见反馈

尊敬的读者：

您好！感谢您抽出宝贵时间阅读本报告，这是我们发布的第一份质量信用报告，由于时间仓促，水平有限，报告编写中难免有疏漏或者不足之处，敬请指正。同时，为进一步提升我们质量信用主体责任工作落实的质量，请您多提宝贵意见和建议，我们会不断改进、以臻完善。谢谢！

您的评价

- 1、您对本报告整体上：很满意比较满意一般不满意
- 2、您认为本报告的结构：很合理比较合理一般不合理
- 3、您认为本报告披露的内容：很全面比较全面一般不全面
- 4、您认为关于质量信用的报告是否详尽：很详尽比较详尽一般不详尽
- 5、您对本公司产品质量信用：很满意比较满意一般不满意
- 6、您认为报告中还需要补充哪方面的内容？
- 7、您对本公司产品质量信用有何建议、意见？

您的信息

姓名：

联系电话：

电子邮箱：

通讯地址：

邮政编码：

四川普什醋酸纤维素有限责任公司。

联系地址：四川省宜宾市长宁县长宁镇宋家坝工业园区

邮政编码：644300

联系电话：（0831）4633105

公司网址：<http://www.pacetati.com/>