



Runhe

# 质量诚信报告



宁波润禾高新材料科技股份有限公司

报告时间：2024年8月30日

# 前言

## 1 关于本报告

### (1) 报告范围

本报告以宁波润禾高新材料科技股份有限公司为主体，披露公司 2023 年度质量诚信方面的实践活动，以及在质量规范和质量标准方面的工作表现。

### (2) 称谓说明

报告中所使用的“润禾材料”、“公司”和“本公司”皆为“宁波润禾高新材料科技股份有限公司”的简称，“质量诚信报告”也简称为“本报告”和“报告”。

### (3) 时间范围

本报告为年度报告，时间范围是 2023 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，出于对披露情况的连续性和可比性的考虑，部分内容或数据将会向前或向后适当延伸。

### (4) 数据来源及可靠性

报告中所使用的数据和事例均来自本公司的内部文件、统计报告以及相关履责情况的统计和汇总。本公司保证本报告中所载资料在质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的理念、制度、采取的措施和取得的绩效等不存在任何虚假记载、误导性陈述，并对其内容的真实性、准确性承担责任。

### (5) 编写依据

本报告为宁波润禾高新材料科技股份有限公司首次公开发布的《企业质量诚信报告》，系根据中华人民共和国国家标准 GB/T 29467-2012《企业质量诚信管理实施规范》和 GB/T 31870-2015《企业质量信用报告编写指南》的规定，结合本公司 2023 年质量诚信体系建设情况编制而成。

### (6) 报告获取

本报告以电子文档形式发布，可在宁波润禾高新材料科技股份有限公司网站 (<http://www.chinarunhe.com/>) 下载阅读。

## 2 董事长致辞

尊敬的政府市场监管部门、各界同仁：

追求无止境，不断发展是我们最终胜出的先决条件，新的竞争环境中，我们承载着再创润禾材料新优势的历史重任。

面对新的机遇、新的挑战，润禾材料当与时俱进，在社会各界的大力支持下，经过大家的一致努力，充分吸收国内外先进技术和经验，通过不断创新、不断突破，进一步提升公司的核心竞争力。

润禾材料始终相信质量是企业生存和发展的基石，比生命犹贵；品牌是公司产品质量和信誉以及员工高尚人格的体现，我们一直在寻找、开拓最适合我们的市场，在我们专注的领域力求完美。我们深知公司的发展离不开各界领导的关怀和客户朋友的支持，正是因为大家的支持和努力，润禾产品才会有今天的骄人成绩。

为此我谨代表润禾公司全体员工感谢各位对于润禾产品的支持和厚爱，在未来的日子里，润禾材料愿与您精诚合作，实现自我价值，共赢未来！

## 3 企业简介

润禾材料成立于 2000 年，是专业从事有机硅深加工产品及纺织印染助剂产品研发、生产和销售的国家高新技术企业，产品覆盖 16 大应用领域：农用润湿与增效、材料润滑与脱模、个人护理品助剂、涂料流平与消泡、液体硅橡胶、胶粘剂、压敏胶、热管理材料、光学、集成电路封装、原材料系列、有机硅后整理剂、非硅后整理剂、前处理助剂、染色助剂、防水剂。经过 24 年的努力拼搏，已成为国内有机硅新材料和纺织化学品应用领域备受瞩目和认可的企业之一，在行业内享有良好声誉。2017 年 11 月 27 日，润禾材料股票在深交所成功挂牌上市，股票代码 300727，凭借资本市场的助力，公司进入了一个全新的发展阶段。

目前公司拥有宁海、德清、九江三大生产基地，建有以杭州研究院为主体，德清润禾有机硅新材料省级企业研究院和宁海润禾环保型织物整理剂省级高新技术企业研发中心为两翼的研发平台，有着完整的产品研发体系；对原材料进行严格检测把关，对各种化学材料和新产品进行成分和结构剖析鉴定，为新产品的

研发与创新提供有效的保障；生产上采用了 DCS 远程模拟自动控制系统，实现远程操作控制，提升自动化控制水平。

润禾材料运用先进的精细化工技术、纳米技术、高分子材料技术和纺织染整技术，致力于新产品的研发，为客户的产品提供高附加值性能，以创新的技术、优异的质量、专业的服务给客户带来了全新性能体验。公司内部运行 ISO9001、ISO14001、ISO45001 管理体系多年，通过了知识产权体系认证；产品通过 Bluesign、GOTS、OEKO-TEX 认证，通过 SGS、ZDHC 有害物质检测，并连续获得国家高新技术企业、中国驰名商标、国家绿色工厂、国家级绿色供应链管理企业、国家知识产权优势企业、博士后工作站、浙江省科技小巨人企业、省级企业研究院、省级企业研发中心、AAA 级诚信经营示范单位、“浙江制造品字标”制标认证等荣誉称号；公司拥有一支由高级工程师为科研领头人、以博士研究生、硕士研究生和本科学历等中高级专业技术人才为骨干的研发人才队伍，现有 50 余项发明专利。

秉持“成为全球知名的精细化学品供应商”的企业愿景，肩负成为“卓越的有机硅新材料供应商”“卓越的手感风格整理专家”的奋斗目标，润禾材料将继续拓新前行，锐意进取，以优质的技术与服务，打造全球化工的新品牌传奇！

# 目录

前言	I
1 关于本报告	I
2 董事长致辞	II
3 企业简介	II
一、企业质量理念	1
(一) 企业质量理念	1
二、企业质量管理	2
(一) 质量管理机构	2
(二) 质量管理体系	2
(三) 质量诚信管理	5
(四) 企业文化建设	8
(五) 企业技术水平	9
(六) 企业计量水平	12
(七) 认证认可情况	12
(八) 质量投诉处理	13
(九) 质量风险监测	13
三、展望	14

# 一、企业质量理念

## （一）企业质量理念

产品质量的好坏是评价一个公司创新制造水平的直接标准，公司始终坚持着质量第一的准则，将产品质量视为公司的生存基石。一直以来将开展质量控制体系和质量管理体系的建设作为公司发展的重要工作之一，进一步完善从产品设计研发到生产加工最后到达产品包装以及售后服务的全过程管控模式，从根本上保证产品优质。公司已通过 ISO9001 质量管理体系认证和 ISO14001 环境管理体系认证以及 ISO45001 职业健康安全管理体系认证。公司产品先后进行了 Bluesign、ZDHC、GOTS、Oeko-tex-100、欧盟 REACH 等认证并获得相应认证证书，取得了 SGS、Intertek 等相关产品的检测报告，同时公司持续大力培养专业检验检测的技术人员，为公司产品快速进军有机硅细分领域国内外高端市场打下坚实基础。润禾材料着眼于全球市场，以“深入公司客户、提供专业服务”为宗旨，能够对客户使用过程发现的问题进行及时与专业的分析、反馈并提出解决方案，为从根本上加强质量管理，提高公司产品质量，公司更以卓越绩效模式的导入为契机，推行全面质量管理，通过内部审核、自我评价、第三方审核或评价、不断寻找改进机会和持续改进的方式，迈向卓越的绩效。

公司不局限于会议、宣传栏等传统传播途径，同时借用企业官网、微信公众号等新媒体形式来宣传润禾材料的企业文化、质量理念。

## 二、企业质量管理

### （一）质量管理机构

公司坚持着“成品即优品，出厂即优质”的原则，建立自身质量红线。本着对客户负责，对质量重视的态度，严格制定了包含原料、辅料、产品等覆盖全面的检验标准，从研发、采购、生产等各个流程加以管控，加强了对产品质量的把控。

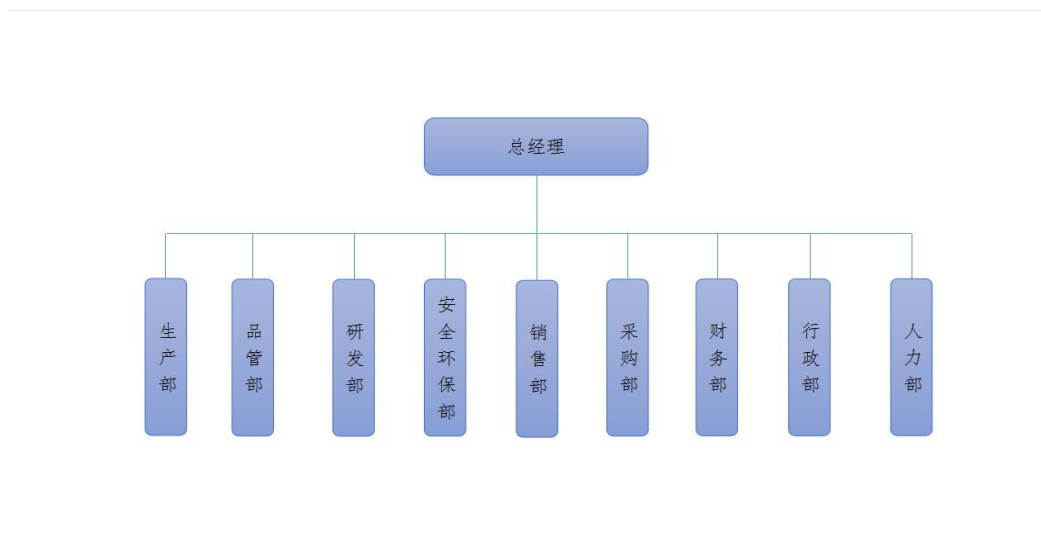


图 1 质量管理体系组织架构图

### （二）质量管理体系

公司自引入 ISO9001 质量管理体系以来，将“满足顾客要求、制造质优产品、持续开发创新、成为行业领先、遵守法律法规”作为质量方针，依据企业的实际情况和发展战略，严格按 GB/T 19001-2016《质量管理体系要求》建立质量管理体系，编写了质量手册、程序文件和其他质量文件，建立了质量安全制度，确保优质的产品质量。

#### 1、质量管理体系方针与目标

从导入 ISO 9001-2015 质量管理体系，坚持产品质量的“成品即优品，出厂即优质”，到导入卓越绩效管理，严格推行全面质量管理，全面贯彻“满足顾

客要求、制造质优产品、持续开发创新、成为行业领先、遵守法律法规”的方针，公司建立了以质量战略为核心，以 GB/T19580 卓越绩效模式为框架的复合型全面质量管理体系，从各方面进行了相应的战略规划明确了质量目标，并以公司绩效考核体系为依托，设立了质量考核目标、质量溯源和质量问责机制。

### **(1) 质量方针：**

满足顾客要求、制造质优产品、持续开发创新、成为行业领先、遵守法律法规

### **(2) 质量方针理解**

公司全面贯彻质量方针，坚持以顾客的需求为导向，生产合格且优质的产品来满足客户；通过不断的创新，提升自身实力，增加核心竞争力，逐步领导行业迈向新的阶梯；公司强调要严格遵守法律法规，建立企业自己的质量红线，建立完善的质量管理体系和质量监督体系，严格要求自身产品，做到“成品即优品”、“出厂即优质”，在公司领导的和全体员工的不懈努力之下，我们的最终目标是回馈社会，造福社会。

### **(3) 质量诚信方针**

以精立业，以质取胜

## **2、质量教育**

在公司质量体系持续运行的过程中，润禾材料通过收集、分析体系运行数据，并运用科学有效的方法对质量管理体系持续进行改进完善。公司定期举行质量规范培训会、质量讲座、质量大比武等各种形式的质量培训活动，不断修正员工的工作思路 and 方式，确保实现个人和公司整体目标的相统一，对质量控制点进行专项管理，确保制造过程产品质量的相统一。

为牢固树立全体员工的诚信意识，公司每年都会制定本年度的质量教育培训计划，各部门负责人根据公司要求，进一步编制具体的教育培训计划和内容，认



真组织教育培训。车间主任负责班组长及员工的质量诚信宣传教育工作。公司通过专题培训、张贴大字报、开展质量诚信先进员工经验交流会、企业公众号展示等多种方式对企业员工实施质量诚信宣传。

### 3、质量法规及责任制度

公司定期研讨、跟进、执行国家及业务范围区域相关法律法规，制定了内部相关标准，使产品达到国家法律法规和国家、行业标准的要求（部分指标超过外部要求）。同时，公司制定了《产品标准》、《质量/环境/职业健康安全管理体系手册》、《不合格品控制程序》、《客户投诉处理机制》，对控制产品质量明确责任，绝不姑息质量事故。公司在新产品、新技术研发过程中，积极识别收集法律、法规、行业与产品标准、知识产权风险规避及合规性进行评价，以满足法律、法规以及客户的要求与期望。

表 1 质量法规及责任制度

类别	内容
员工权益社会责任	《劳动法》、《劳动合同法》、《浙江省工伤保险条例》、《浙江省职工基本养老保险条例》、《安全生产法》、《职业病防治法》、《公共卫生法》、ISO9001:2015、ISO14001:2015 标准等
产品标准执行与制	HG/T 4439-2012《纺织染整助剂 聚醚嵌段氨基硅油乳液》 HG/T 4918-2016《纺织染整助剂 环氧硅油 环氧值的测定》 HG/T 4734-2014《纺织染整助剂 氨基硅油柔软剂 黄变性能的测定》 HG/T 4917-2016《纺织染整助剂 氨基硅油柔软剂 亲水性能的测定》 HG/T 4260-2011《纺织染整助剂 氨基硅油总氮值的测定》 HG/T 3996-2007《柔软剂软片 RL》 HG-T 5499-2018《纺织染整助剂 增深剂 增深效果的测定》 HG-T 4661-2014《纺织染整助剂 无磷精练剂》

	<p>HG-T 4655-2014 《纺织染整助剂 涤用匀染剂》</p> <p>HG-T 4447-2012 《纺织染整助剂 精练剂 通用试验方法》</p> <p>HG-T 4449-2012 《纺织染整助剂 抗静电剂 通用试验方法》</p> <p>HG-T 4437-2012 《纺织染整助剂 氟系防水防油剂》</p> <p>GB/19001-2016 质量管理体系要求</p> <p>《车间质量奖惩管理》</p> <p>《货物破损赔偿管理办法》</p> <p>《产品质量指标》</p>
--	--

公司制定《监视和测量控制程序》、《不合格品控制程序》、《纠正和预防措施控制程序》、《进货检验规范》《产品检验规范》，在产品生产阶段严格把控产品质量，对产品检验推行可追溯性管理，对不合格产品严格按《不合格品控制程序》规定要求执行。当在交付或开始使用后发现不合格品时，本公司针对不合格品情况，将派遣专门的技术员取样然后对样品进行分析，组织会议对原因进行溯源，确保找出真正原因，并采取与不合格影响或潜在影响程度相适应的措施，通过多种方式对客户进行补偿或补救，以此来保护客户利益。

### （三）质量诚信管理

#### 1、质量承诺

##### （1）诚信守法

自润禾材料创立以来，高层领导始终将诚信守法作为公司立足之本，始终倡导并不懈践行诚信守法经营，严格遵守《公司法》《经济法》《合同法》《产品质量法》《安全生产法》《环保法》《劳动法》以及行业的相关法律法规。同时通过制度流程管理措施、资源保障两个层面来营造诚信守法的环境。高层领导坚持和倡导诚信，将诚信为本列为公司核心价值观之首，强调诚信经营、诚信品质、诚信纳税、诚信守法，通过遵纪守法和遵守道德规范，潜移默化地影响着供应商

和合作伙伴，所有的采购合同均防止需供双方的合法利益受到侵害，保护需供双方涉及此业务有关人员的前途，使双方能建立起健康，规范的良好合作环境及长期的合作关系；公司信用管理效应良好，公司合同履约率 100%，无呆账，无逾期账款。通过对公司诚信体系建设，确保组织所有交往过程中的道德行为。

经过多年诚信经营，公司获得了各方的充分肯定，取得了“AAA 级诚信经营示范单位”以及浙江省 AAA 级“守合同重信用”企业等荣誉，受到了社会各界的广泛好评。

## (2) 满足客户需求

公司高度重视创新研发，加强了研发力量的投入，以客户需求为中心，积极听取客户关于功能、质量等方面的意见和建议，开展产品改进和创新活动，满足客户对产品和交期的需求。在产品质量方面，公司严格执行 ISO9001 质量管理体系，通过开展技术攻关、质量改进、质量生产月、QC 小组等活动，保障产品质量安全。

## 2、质量管理

### ——质量监测

公司应对以下内容的数据进行收集与分析：

- (1) 顾客满意程度；
- (2) 产品最终质量；
- (3) 研发设计、质量生产是否符合公司标准和行业标准；
- (4) 原料、辅料质量；
- (5) 环境/安全监测的结果；
- (6) 管理目标的实施情况；

### ——质量追溯

公司严格监控从设计研发到工厂生产的全部流程，并对相应数据第一时间做好登记统计，确保数据的真实有效性，并进一步将 DCS 系统应用到各个环节，凭借智能制造，打造自动化生产线，从而实现准确的质量追溯。

### ——质量分析

公司通过数据统计、财务报表、专题会议等多种渠道全面收集、整理产品数据并对产品质量进行分析，经过研讨，进一步制定相应的改进措施

### 3、运作管理

#### (1) 完善组织架构

公司设立品管部，每年派员参加质量工程师培训，培养内部人才确保质量安全；建立企业研发中心，分析检验设备仪器齐全，充分保证产品的质量，并设置专人负责产品质量；成立国内纺织印染助剂行业领先水平的研发中心实验室，不仅承担产品的质量，还承担原料进货检验、过程检验、水排放等，实现节能减排和环境保护。

#### (2) 建立质量安全制度

制定《监视和测量控制程序》、《不合格品控制程序》、《纠正和预防措施控制程序》、《进货检验规范》《产品检验规范》，在产品生产阶段严格把控产品质量，对产品检验推行可追溯性管理，对不合格产品严格按《不合格品控制程序》规定要求执行。

#### (3) 明确各过程中的质量安全责任

公司明确研发、采购、制造、储存、物流等各个关键过程责任，定期考核。如采购环节、生产过程，对供方提供的产品、生产产品均按合格率指标纳入绩效考核目标进行考核，如达不到考核目标会相应扣除当月绩效。如供应商供货产品出现质量问题，公司将要求采购人员对供方提出改善要求，并要求其他部门协助跟踪改善情况，若改善效果不佳，则取消其合作供方资格

#### (4) 规避质量风险

设立专门的质量安全管理人员，对生产过程中的每一个关键点进行质量管控。比如：产品不合格，需隔离区域放置，禁止产品进入仓储区。特殊条件已入库的物料，严密跟踪。每一批物料从入库到出厂都严密跟踪。生产流程中产品，则对当班人员绩效考核；分析检验人员，与检验的样品一一对应，做到可追溯，分析检验不准确，则对检验人绩效考核；质量管理人员发现问题不及时，则对其绩效考核。

## 4、营销管理

公司拥有一支专业、高效、稳定的营销团队，以“深入公司客户、提供专业服务”为宗旨，打造了“及时、专业、到位”的营销品牌，为公司的稳步发展创造了良好条件。

国内市场方面，公司继续加大市场开拓力度，拓宽营销渠道，巩固市场地位。公司在现有销售渠道基础上，进一步加强营销渠道与体系建设；强化营销人员产品、技术、市场、检测方面“四位一体”业务技能；继续落实市场分区管理及目标考核，提升营销团队执行力；不断提高技术、生产、物流体系对销售业务的支持与反馈速度；持续强化产品推广中的技术服务的支撑作用；加强产品宣传及品牌推广，提升公司知名度及影响力。围绕新推出的产品，通过软文、视频课堂、客户招待会、技术交流会、行业研讨会、展销会、技术培训班、公司网站、微信、送样及售后服务等多渠道、多维度进行推广，促进公司具有领先地位的优势竞争力产品快速覆盖市场。

国际市场方面，公司通过加快对国际市场分区域的战略布局，重点区域的业务模式和核心需求产品更加明晰；加强对知名、大型客户的了解与开发，深入挖掘大客户需求潜力；将直销与代理相结合，提升国际代理商与公司的粘度与深度；在国际主流市场增加外籍营销人员提升对当地市场的理解与粘度并设立技术服务部门，协助业务人员提高营销效率，及时把握海外市场动态，快速精准地制定市场策略；率先组织行业技术交流会议、积极参加行业产品展会；持续推进产品认证、新市场注册。

### （四）企业文化建设


#### 1、企业使命、企业愿景、企业价值观

**企业愿景：**成为全球知名的精细化学品供应商

**企业使命：**提供环保、高效、节能的纺化、有机硅新材料产品

**企业精神（价值观）：**诚信为本、专注专业、坚持不懈、竞争发展

## 2、品牌建设

公司依靠在有机硅细分领域多年积累的经验和技術，建立了以市场需求为导向、以技术创新为依托、以优质服务为保障的发展模式，在业内享有良好的美誉度。公司商标先后被认定为“宁波名牌产品”、“浙江省著名商标”，公司“润禾及图”和注册商标“”被国家知识产权局商标局认定为中国驰名商标。此外公司取得了印度、土耳其、新西兰、墨西哥、巴基斯坦、肯尼亚、美国、阿根廷等国家和地区的注册商标证书。

### （五）企业技术水平

#### 1、标准制订

公司参与制订了一系列的标准，确保产品质量。

表 2 参与制定标准

类别	内容
强制性国家标准	《染整工程项目规范》、GB/T 43823-2024《纺织品 抗病毒活性的测定》
化工行业标准	《HG-1420T 防热迁移剂 防迁移效果的测定》 《HG-1406T 甲基氯硅烷的测定方法》
企业标准	QZRH 0230-2020 树脂改性硅油 QZRH 0231-2020 增深硅油乳液 QZRH 0232-2020 化纤亲水柔软剂 QZRH 0301-2020 软珠 QZRH 0303-2020 亲水软油 QZRH 0401-2020 无氟防水剂 QZRH 0402-2020 多功能防水防油剂 Q/ZRH 0248-2022 新型无溶剂环保硅油 8158 Q/ZRH 0256-2022 有机硅增深柔软剂 Q/ZRH 005-2023 无纺布用抗菌抗病毒柔软整理剂 Q/ZRH 006-2023 耐氟亲水柔软整理剂 Q/ZRH 010-2023 防护与多功能高螺旋硅基材料

## 2、公司专利

公司关注知识产权工作、重视技术创新。公司共计授权发明专利 35 项。目前公司的专利主要由研发中心研究开发获得，公司成立有自己的工程技术中心，即研发中心，每年都会有一定数量的研发项目立项，专利均由研发中心所立项研发项目的研究开发而得。

表 3 公司部分授权发明专利

序号	专利状态	专利名称	专利号
1	授权发明	柔软高弹型织物抗起毛起球整理剂的制备技术	ZL 2008 1 0129068.4
2	授权发明	功能性织物防水硬挺剂及其制备技术	ZL 2008 1 0129069.9
3	授权发明	一种四甲基环四硅氧烷的制备方法	ZL 2008 1 0170195.9
4	授权发明	长链烷基苯基改性硅油的制备方法	ZL 2008 1 0181325.9
5	授权发明	一种超柔软硅油整理剂	ZL 2012 1 0134513.2
6	授权发明	一种环保型涤纶织物油光整理剂及其制备方法	ZL 2012 1 0568510.X
7	授权发明	一种聚氧烷基环氧改性氨基硅油柔软剂的制备方法	ZL 2012 1 0596584.4
8	授权发明	一种两性型硅烷偶联剂的制备方法	ZL 2012 1 0596041.2
9	授权发明	一种高活性抗黄变改性氨基硅油的制备方法	ZL 2013 1 0687097.3
10	授权发明	一种环型结构有机硅柔软剂的制备方法	ZL 2013 1 0688109.4
11	授权发明	一种甲氧基封端氨基改性硅油的制备方法	ZL 2014 1 0077478.4
12	授权发明	一种超柔软亲水硅油及其制备方法	ZL 2018 1 1070227.8
13	授权发明	一种无溶剂制备端环氧聚醚改性硅油的方法	ZL 2018 1 1212046.4
14	授权发明	一种超亲水蓬松型柔软剂及其制备方法	ZL 2018 1 1438079.0
15	授权发明	一种有机硅柔软增深剂及其制备方法及其乳液	ZL 2020 1 0067430.0
16	授权发明	一种高弹性树脂改性硅油及其制备方法	ZL 2020 1 0069266.7

宁波润禾新材料科技股份有限公司

序号	专利状态	专利名称	专利号
17	授权发明	一种耐氯亲水柔软剂及其制备方法和应用	ZL 2020 1 0065762.5
18	授权发明	一种有机硅改性片状织物柔软剂及其制备方法	ZL 2020 1 0288981.X
19	授权发明	一种非水溶性色料分散稳定剂及其制备方法	ZL 2020 1 1015912.8
20	授权发明	一种无氟拒水柔软剂、其制备方法及其应用	ZL 2021 1 0747039.X
21	授权发明	一种光固化防静电泡棉胶带的合成工艺	ZL 2021 1 0801493.9
22	授权发明	一种耐高温光固化丙烯酸泡棉胶带的合成工艺	ZL 2021 1 0801491.X
23	授权发明	一种纺织助剂防粘辊剂及其制备方法	ZL 2021 1 0747064.8
24	授权发明	一种反应型拒水剂及其制备方法	ZL 2021 1 0112095.6
25	授权发明	一种抗菌柔软组合物及其制备方法	ZL 2021 1 0112123.4
26	授权发明	一种树脂型聚硅氧烷高弹性硅油及其制备方法	ZL 2021 1 1626226.9
27	授权发明	一种抗菌除臭有机硅柔软剂及其制备方法	ZL 2022 1 0053285.X
28	授权发明	一种抗菌抗病毒聚硅氧烷材料及其制备方法	ZL 2022 1 0107138.6
29	授权发明	一种耐久型两性脂肪族液体亲水柔软剂及其制备方法	ZL 2022 1 0602381.5
30	授权发明	硅树脂、制备方法及应用	ZL 2022 1 1610591.5
31	授权发明	一种抗酚黄变亲水聚硅氧烷材料制备方法及其应用	ZL 2023 1 0004183.3
32	授权发明	一种耐洗亲水聚硅氧烷材料、制备方法及其应用	ZL 2023 1 0175788.9
33	授权发明	一种防止牛仔织物失弹的聚硅氧烷材料、制备方法及应用	ZL 2023 1 0316333.4
34	授权发明	一种凉感聚硅氧烷材料、制备方法及应用	ZL 2023 1 1736233.3
35	授权发明	一种防水有机硅材料、制备方法及其应用	ZL 2024 1 0372566.0



### 3、产品检验标准与水平

公司将企业标准化贯穿于生产全过程，从原辅材料、包装材料的采购、半成品、成品检验等各个环节，均制定了相关标准。从而使产品从原辅材料进厂到成品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。

#### （六）企业计量水平

公司严格执行《中华人民共和国计量法》等法规文件，从原材料采购、过程管理、生产设备、检验设备、工序检验、成品检验各个环节建立了一整套完善的管理文件和控制方法。并且公司专门设立和培养了一批计量人员负责再用计量设备的管理、使用、定期校验的工作，确保公司计量水平的维持和提高。

公司在产品生产的过程中严格把关，对原料进行严格的计量管理，并对计量设备定期维护和校准，确保计量设备的正常运行和计量准确性，来保证产品质量。对计量器具从采购、入库保存、出库使用程序进行严格的审批管理程序，并在仓库设有专人管理维护计量器具，建立完善台帐和登记手续，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，强化现场检查 and 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，确保公司拥有一个良好的计量基础。

#### （七）认证认可情况

公司内部运行 ISO9001、ISO14001 管理体系多年，产品通过 Bluesign、GOTS、OEKO-TEX、ZDHC 认证，又通过了 ISO45001、知识产权体系认证，并连续获得高新技术企业、省级研究院、高新技术企业研究开发中心、浙江省科技型企业、省知名商标、中国驰名商标等荣誉称号公司将严格按国际质量管理体系执行，使企业产品的质量得到有力的保障，从而使企业“满足顾客要求、制造质优产品、持续开发创新、成为行业领先、遵守法律法规、预防环境污染、全员安全生产、降低职业风险、持续改进环境、造福人类社会”的质量方针得以顺利贯彻。

——管理体系

通过 ISO9001、ISO14001 体系认证，产品达到业内先进水平。

——产品认证

公司主要产品性能指标达到国内领先水平。

## （八）质量投诉处理

公司强化产品质量检测体系建设，确保为顾客提供最优质的产品对于主要客户，公司所有技术创新及成本控制的成果与顾客共享设立客户投诉受理渠道，受理客户对服务和产品质量方面的投诉建设完善售后服务体系，实现产品销售与售后服务的无缝对接。有效处理顾客投诉，确保投诉得到有效、快速的解决，最大限度地减少顾客不满和业务流失

品管部对顾客投诉信息年度进行汇总，由品管部组织相关部门召开“月度质量会议”，对顾客投诉情况进行分析趋势，并且作为顾客满意度评审的一部分进行评审。建立顾客投诉清单，定期统计分析，持续改进。

开展客户满意度调查，到货后进行邮件回访。听取顾客对产品质量和服务质量的意见、建议，并加以改进。

事后进行小组评估，从顾客满意度调查表回收比率、调查的对象反映的真实性、调查抽样的方法等分析满意度调查的问卷和调查方法是否需要改进。同时，将满意度调查的结果与顾客投诉、销售绩效、顾客保持等数据进行相关性分析，识别调查结果的准确性，对测评方法不断改进，以求能更科学地评定产品的市场反映情况和获取相关竞争对手的顾客满意情况

## （九）质量风险监测

公司制定常规产品生产运行控制流程，做到每一个环节严格控制，严格把关，确保每件产品的生产都符合相关要求，确保最终产品质量的合格。单元化模块化的生产模式，使产品关键质量环节得以暴露和控制，进而保证产品质量安全，防范质量安全风险。

公司编制以顾客为关注焦点、顾客满意的管理制度规定了在业务过程中的冲突和风险得到有效预防和处理的要求。当发生与顾客关系重大问题时，规定了制定应急措施进行处理

## 三、展望

润禾材料多年来致力成为“卓越的有机硅新材料供应商、卓越的手感风格整理专家”，时刻关注着上、下游生态，努力打造和维护着优质健康的供应链生态。公司始终坚持质量第一，并以此严格要求自己的产品和合作厂商，获得了顾客、政府和社会的一致好评。在未来的日子中，公司将继续贯彻“满足顾客要求、制造质优产品、持续开发创新、成为行业领先、遵守法律法规”的质量方针，与伙伴厂商合作共赢，充分发挥润禾材料的领头作用，为行业开拓新市场，扩大新规模贡献出自己的一份力，为构筑社会幸福尽自己的一份责。