



# 2022 年度企业质量信用报告

宿迁南翔化学品制造有限公司

2023 年 2 月

## 前 言

### 一、报告编制说明

本报告为宿迁南翔化学品制造有限公司（以下简称为“南翔”或“本公司”）2022年公开发布的《企业质量信用报告》，是结合本公司2022年度质量诚信体系建设情况编制而成。本公司保证本报告中所载资料不存在任何虚假记载、误导性陈述。

报告组织范围：宿迁南翔化学品制造有限公司

报告时间范围：2022年1月—2022年12月

报告发布周期：1次/年

报告数据说明：报告内所涉及数据来源于本公司，数据真实、有效。

报告获取方式：本报告以电子文档形式发布于本公司网站。

### 二、企业高层致辞

宿迁南翔化学品制造有限公司衷心感谢社会各界、广大用户的厚爱、支持与合作！

南翔始终以“环保、安全、责任、诚信、创新”的企业核心价值观，肩负“发展南洋品牌、造福企业员工”的发展使命，努力实现“创一流化工企业，铸百年诚信南翔”的愿景。

我们的定位是“成为精细化工行业领导品牌”，我们南翔人始终保持内心宁静致远、孜孜以求的进取精神，以“今天的质量，明天的市场”为质量方针，我们坚信一定能实现我们的愿景目标。

感谢顾客的信任，与我们同行一段人生路——让我们彼此信任，互为依靠，互为鼓励，共同劳动、创造与分享！

### 三、企业简介

宿迁南翔化学品制造有限公司是上海南翔试剂有限公司投资的生产基地。工厂位于江苏省宿迁生态化工科技产业园内，公共设施配套完善。工厂占地面积5万平方米，目前主要生产丙二酸、硼酸三丁酯、2-吡啶甲酸、2-溴乙胺氢溴酸盐、4,4'-二甲氧基三苯基氯甲烷（DMT-C1）和吉拉尔特试剂T等产品。工厂在生产过程的控制和产品质量保证方面，坚持老厂要求不变，并在老厂的基础上对生产工艺、设备配备、检测手段方面进行科学的改善和提高，保证产品质量，真正做到“南洋品质，四十年如一日”。公司已于2014年通过ISO14001环境管理体系认证及OHSAS18001职业健康安全管理体系认证，于2016年通过ISO9001质量管理体系认证。



南翔人始终秉承“今天的质量，明天的市场，优质服务，诚信守约”的宗旨，质量追求卓越，品种不断创新，价格互惠互利，服务保证满意，把维护客户的利益和声誉放在首位。以领先、安全、环保、诚信、责任的核心价值观，创造优质产品。

上海南翔试剂有限公司（南翔化学品）是专业工业化生产精细化工、表面处理剂、化学试剂、助焊剂和氨基酸保护剂等产品的现代实业型企业，前身上海南翔试剂厂，始建于1972年。公司产品分为四大类40多个品种，销售覆盖全国各地，部分产品远销欧洲和东南亚。

公司技术力量雄厚，生产过程控制严密，检测仪器完备，质量检验机构于2007年通过了中国石油和化学工业协会的认证，并取得了定级证书。公司注重于产品质量的提高和完善，经过40多年的努力及技术改造，丙二酸的生产工艺和产品质量已达到国际先进水平。“南洋牌”丙二酸、2-甲酸吡啶、二乙（甲）氨基氯乙烷盐酸盐、硼酸三丁酯、二乙氨基乙醇、2-溴乙胺氢溴酸盐等多个产品曾被评为“上海化工名优产品”。

公司于2002年通过ISO9001:2008质量管理体系认证，并连续多年顺利通过上海市质量体系审核中心的监查。在不断提高质量意识的同时，公司也不断注重提高品牌意识、诚信意识和为客户服务的意识。连续多年被上海市工商行政管理局评为“重合同，守信用”AAA级企业。



## 目 录

1	企业质量理念.....	1
2	企业质量管理.....	1
	2.1 质量管理机构.....	1
	2.2 质量管理体系.....	2
	2.3 质量安全风险管理.....	2
3	质量诚信管理.....	3
	3.1 质量承诺.....	3
	3.2 运作管理.....	3
	3.3 营销管理.....	4
4	质量管理基础.....	4
	4.1 标准管理.....	5
	4.2 计量管理.....	5
	4.3 认证管理.....	5
	4.4 检验检测管理.....	5
5	产品质量责任.....	5
	5.1 产品质量水平.....	6
	5.2 产品售后责任.....	6
	5.3 企业社会责任.....	6
	5.4 质量信用记录.....	7
	结束语.....	7



## 1 企业质量理念

南翔坚持弘扬“今年的质量，明天的市场”的质量方针，以及“持续改进，100%满足顾客对质量的需求”的质量理念，以优质产品彰显质量诚信。南翔始终如一地追求以质取胜，一贯视产品质量为企业的生命，努力发展成为国内精细化工行业一流企业，为全球用户提供一流的产品。

南翔重视强调对每一个产品都精益求精，从多方面为产品的质量提供保障，以实实在在的、优质的产品体现质量责任和质量诚信。顾客价值是品牌的核心价值。关注顾客需求，满足顾客愿望，不断提升产品所带给顾客的实际利益，是我们经营产品、塑造品牌的根本原则。南翔自建立起，就建立起相对完善的售后服务体系、客户服务体系以及持续改进体系。

近年来，南翔凭借技术和实力优势，在专精道路上孜孜以求，不断创造出市场奇迹，严格、科学的质量管理体系，推动了南翔产品质量不断提升，使南翔得以在行业内的品牌影响力、美誉度持续攀升，同时获得了各级政府、行业团体的不断认可。

南翔自成立以来就非常重视企业文化建设。总经理把文化比作土壤，把人才比作种苗，把机制比作环境，把企业的经营管理比作耕耘，从土壤、种苗、环境和耕耘的辩证关系来认识企业的发展基础与经营管理之间的关系。通过不懈耕耘，形成了强劲的以“文化+人才+机制”为核心的企业发展源动力，奠定了南翔坚实的发展基础。

## 2 企业质量管理

百年大计，质量第一，南翔始终贯彻全面质量管理模式。在研发、生产、销售、售后、服务等各环节力求做到全过程的质量管理；全员参与的质量管理；全面综合的质量管理。一切为用户，一切以预防为主，一切依据事实与数据，一切按规范办事。

### 2.1 质量管理机构

南翔设立独立的质量管理部门，对质量策划、质量控制、质量保证和改进等各方面进行领导、协调、组织、管理和监督，贯彻南翔最高层面的质量决策。公司在总经理的领导下，整体划分为综合管理、财务、生产、供销、安全环保、技术、质量管理等部门，全公司所有生产线均由质量管理部门负责质量管理，并在全公司范围内明确各级管理者及各岗位员工的质量职责和权限，明确了产品各环节的质量标准、质量控制和质量改进，坚持不懈提高产品质量，持续不断强化质量意识，并通过合理化建议、建立全员参与的奖励制度激励全体员工致力于质量建设和改进。

## 2.2 质量管理体系

南翔通过 ISO9001 国际质量体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、ISO45001 职业健康安全管理体系认证的企业。

南翔始终以顾客为先，提供一流的产品。南翔人追求完美的精神体现在了南翔的质量方针之中，南翔人对质量水平不断提升的追求和不断改进的精神也体现在了南翔的质量目标之中，只有好的质量，才能真正赢得市场。

南翔的质量方针：今天的质量，明天的市场。

南翔从高层领导到基层员工，施行的是质量管理责任制，以组织保障、体系保障、制度保障、绩效保障四个方面确保质量管控到位。

组织保障：南翔建立了完善的质量管理架构。

体系保障：南翔通过 ISO9001 国际质量体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、ISO45001 职业健康安全管理体系认证等。

制度保障：公司制定了各种制度，建立了全面的制造过程监控、外购原材料检测、产品出厂检验、以及定期将产品送国家权威机构检验的质量管控机制。

绩效保障：公司非常注重对产品质量的测量和考评，如测量顾客对公司产品质量的客户满意度、产品质量美誉度、市场遗留率、产品一次合格率等并纳入考核。

公司非常重视员工对于质量的培训教育，公司设置了综合管理部门，负责组织对员工培训教育进行管理和培训体系的研究，并在每个员工的绩效管理中纳入了培训项目。公司各部门都制定了相应的培训计划，每月对全员进行专门的工艺、产品和质量的培训。公司各部门每季度制定季度培训计划并实施，同时还组织各类专门的培训活动，以及聘请外部培训机构老师进行专题培训，并定期外派优秀员工出外培训。公司通过不断培训提升员工的质量技能，并以此作为员工的优劣淘汰参考标准之一，从而不断提高员工的质量水平和能力。

## 2.3 质量安全风险管理

顾客的满意是我们前进的动力，顾客的不满是我们改进的基础，积极主动地为顾客提供各类沟通渠道，解决其在产品购买前后的各种顾虑及障碍，产品使用中的各类疑难，保证产品使用中的安全和可靠性。

为了确保产品的正常使用和对于重大质量安全事故的监测和风险评估，公司制定了《品质管理制度》、《风险管理制度》等一系列的制度，成立了以公司总经理为核心的战略领导和统筹机构，快速有效地应对各种风险。公司在客服体系中建立完善的危机性质量安全事故的跟踪和处理机制，并成立专门的重大事故处理小组负责质量安全事故的全程跟进和处理，并时刻识别产品在策划、设计、制造、运输、安装和使用等过程中的质量安全风险点，从根本上杜

绝质量安全风险的发生。上述各项风险的处理和管控有专门的制度保证、专职的部门和领导负责、有标准的操作流程，迅速高效，把控有力。公司自成立至今，未出现过高风险和危机事件，在行内享有盛誉。

为了及时、有效地为顾客解决各类问题咨询、投诉，保证持续、高水平的顾客满意度，建立稳固的顾客关系，促进南翔品牌美誉度的长期提升，公司专门建立了面向全国顾客的客户服务中心，并配置专业的客服人员，建立与终端顾客的关系，实时为顾客解决各类服务问题。

## 3 质量诚信管理

南翔坚持不懈的把质量诚信建设摆在突出位置，“诚信”也是我们的公司的核心价值观，坚持“统筹规划、循序推进、自己自律、社会监督”的公开原则，全力推进南翔质量诚信体系建设。南翔不断完善质量诚信标准体系；建立健全的企业内部质量信用奖惩机制；加强质量诚信文化建设。

### 3.1 质量承诺

诚信守法是南翔走向成功的基础，也是持续经营之本。南翔的“诚信、责任”的价值观就是诚信守法的最好诠释。公司从小到大、由弱变强，虽然在前进的路上一路颠簸，历经艰辛，但依然一路披荆斩棘，成就了今日的地位。

随着物质生活的不断改善，消费者对于产品的需求层次也在逐步提升，随着网络信息的增加，南翔技术部门对产品基础配置、结构等一直高度关注，并进行数据信息的对比，从而了解顾客的要求。

南翔在“诚信、责任”核心理念的鞭策下，公司直属监审、人资、采购开发等职能部门已全面建立起了对内部员工、上下游关联方的诚信评估与管理系统。南翔人敢于剖析自己、敢于批评与自我批评，同时也敢于承担社会责任，在规范完善内部的同时努力带动上下游供应商、经销商、合作伙伴共同维护社会经营环境的诚信。公司严格遵守《广告法》、《产品质量法》、《标准化法》等法律法规，严格执行产品标准，满足顾客要求，杜绝虚假宣传，坚决抵制伪劣、欺诈顾客等失信违法行为，不侵害其它企业的合法权益，遵循公平、公开、公正的竞争原则，遵守市场规则，开展有序竞争，构建诚信经营、公平竞争的市场环境。

### 3.2 运作管理

为满足关键过程要求，完成公司战略目标，我们对产品工艺设计、原材料采购、生产过程、售后服务等关键过程进行了设计。

公司将新工艺、新技术、各类生产经营信息，全面融合到整个制造过程中，借助深厚的行业实践经验和技术能力，优化流程持续提高产品过程流价值，

满足客户的质量、交期、成本的要求，近年来南翔产品的交货准时率都保持在95%以上，得到了客户高度的好评和信赖。

为了快速、高效响应顾客投诉，公司明确规定对于顾客投诉的响应、跟进、处理、回复、改进的责任部门/人以及跟进流程，通过近几年生产、销售经验，建立起了一套完善的投诉快速响应、处理及改进机制，保证顾客投诉渠道畅通的同时，更重要的是及时、专业地为其解决投诉等售后服务问题，收集顾客意见与建议，整理反馈至相关责任部门进行改进，以提升顾客满意度。

### 3.3 营销管理

公司根据战略要求，对市场进行细分，以提高资源和运作的有效性针对性。公司将顾客分为直接顾客、间接顾客两类，针对不同类型顾客确定顾客的需求与期望，针对其需求与期望来确定适当的方法，建立相应的体系与团队，建立各种渠道和方法，针对性的进行顾客需求与期望的了解。

公司通过展览会、行业会议、行业标委会、公共媒体、互联网、外部机构等渠道，以问卷调查、面对面或电话访谈、观察查询、外部委托等方法，了解客户的需求和期望。

公司各部门定期搜集顾客信息，解析后确定的顾客需求信息按照不同细分市场进行分类梳理总结，形成不同顾客群的需求与期望数据库，并从中归纳出针对不同细分市场顾客群总体需求特点的汇总资料，供产品规划、产品开发设计、过程控制等决策时参考。

公司树立“以客户需求为导向”的服务理念，要求业务人员对于任何一位客户，不论他下单与否，都要做到热情、周到，都要尽量满足他们的所有合理需求。制订了相关制度，从各方面增加业务人员的技能和素质，提升了顾客成交率。

公司建立及时反馈处理用户投诉意见的快速反应机制，制定紧急响应计划，对不可预测的变化，及时采取改善措施。

## 4 质量管理基础

南翔始终如一地坚持以质取胜的理念，一贯以来视产品质量为企业的生命，实行质量安全制造总经理负责制。公司建立了全面的生产过程监控、外购原材料检测、产品出厂检验、售后服务和客户服务机制，以及定期将产品送国家权威机构检验的质量管控机制，南翔从企业标准管理、认证管理、检验检测管理等方面全面对质量基础进行管理。



## 4.1 标准管理

企业产品执行企业标准，并在政府质监部门进行标准备案。公司生产技术水平处于行业领先地位，产品性能指标均达到国内先进水平。

## 4.2 计量管理

根据国家和公司的要求配置了满足产品质量检验和生产控制要求的仪器设备。设备的管理和使用我们做到“三好”（管好、用好、完好）、“三防”（防尘、防潮、防震）、“四会”（会操作、会保养、会检查、会简单维修）、“四定”（定人保管、定人养护、定室存放、定期校验），保证仪器设备性能安全可靠。并对每台仪器设备建立了设备档案，包括设备名称、规格型号、编号、生产厂家、出厂日期、合格证、使用说明书及使用规程中维修、检定（校准）等记录和检定证书、设备的维护保养计划等内容。设置了专门管理部门对仪器设备委托有资质的部门进行检定/校准，并建立仪器设备检定/校准管理台账。

## 4.3 认证管理

南翔通过 ISO 9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、ISO45001 职业健康安全管理体系认证等，南翔贯彻认证工作的开展实施，每年实施监督审查，持续改进完善，不断优化工艺技术改造，提升核心技术，促进技术改革与创新引领行业进步。

## 4.4 检验检测管理

南翔建立了完善的外购原材料检测、产品出厂检验、以及定期将产品送国家权威机构检验的质量管控机制。公司原材料采购选取顶尖供应商，从源头确保质量安全。

公司历来十分重视企业的技术创新能力。在竞争日益激烈的家居行业，公司始终处于行业领导地位，坚持以创新促发展，不断自主研发技术含量高的新设备、新材料、新工艺、新技术，提升企业的技术水平和竞争力，使公司的技术水平始终处于行业内最前列。

## 5 产品质量责任

南翔坚持弘扬“今天的质量，明天的市场”的质量方针，以及“持续改进，100%满足顾客对质量的需求”的质量理念。南翔始终如一地追求以质取胜，一贯视产品质量为企业的生命，努力发展成为一流化工企业公司，为全球用户提供一流的家居产品和服务，从而更好地实现为企业创效益。

## 5.1 产品质量水平

公司生产技术水平一直处于行业领先地位，产品性能指标均达到国际先进水平。在生产规模、产品品种和生产工艺上，与国内同行相比，公司目前都具有领先的竞争优势。近三年公司产品质量保持稳定提升，产品出厂合格率多年保持 100%，客户满意率每年不断提升。

## 5.2 产品售后责任

顾客的满意是我们前进的动力，顾客的不满是我们改进的基础，积极主动地为顾客提供各类沟通渠道，解决其在产品购买前后的各种顾虑及障碍，产品使用中的各类疑难等，同时收集顾客在产品使用后的意见及建议，为此建立了自上而下，多渠道顾客关系网络，与各类顾客建立良好的顾客关系，公司始终把倾听、满足、解决顾客诉求放在影响甚至决定公司能否长远发展的战略高度去思考与管理。

## 5.3 企业社会责任

多年来，公司切实履行着社会责任，一直在做富有社会责任感的企业，把发展经济和履行社会责任有机统一起来，把承担相应的经济、环境和社会责任作为自觉行为，把企业社会责任作为提高竞争力的基础，赢得了各级政府、广大消费者和社会各界的认可。

### 1、员工人文关怀

南翔在谋求自身发展额同时，时刻不忘为公司做出贡献的员工，公司领导心系员工需求，切实把企业对员工的关心、关怀传递给每一个员工，让全体员工共享企业发展的成果。

### 2、企业文化环境营造

企业文化环境建设是现代企业文化建设的重要体现，南翔非常重视对企业文化环境进行营造，从而为员工提供更好的工作空间，搭建企业文化传播的平台，展示企业的对外形象和文化。

### 3、文娱活动

公司注重平衡员工的工作和生活，倡导有效的工作方式和健康的生活理念，将员工文化活动常态化、制度体系化，并融入到企业的日常管理中。公司每二个月召开一次全员“快乐会议”，每二年会为员工开展旅游等丰富活动。

### 4、工作、生活环境建设

南翔坚持以人为本，全面关注员工的各种诉求，为员工营造良好的工作和生活氛围。在工作上，南翔注重对员工的职业生涯管理进行规划，加强对员工个人素质的培养，定期为员工开展培训，具有完善的人才培训养体系与绩效考核体系等，为员工提供成长机会和发展通道。



## 5.4 质量信用记录

通过销售人员的问卷调查、日常回访报告、定期调查和专项调查进行顾客满意度的统计分析，近三年来顾客的满意度水平呈平稳上升的状态，表明公司对顾客综合服务水平的成熟和稳健。公司一直重视并致力于客户满意度的持续改进。

公司历来要求与保证的是将顾客投诉 100%及时响应，并规定在 2 个工作日之内联系顾客给出初步解决方案，在这方面，南翔建立了比较完善的售后服务体系，及时处理客户售服问题，客户投诉处理满意率保持在较高的水平。

## 结束语

从 1972 年创建至今已经走过 50 年历程，南翔始终以“环保、安全、诚信、责任、创新”的企业核心价值观为导向，肩负“发展南洋牌，造福企业员工”的发展使命，努力实现“创一流化工企业，铸百年诚信南翔”愿景。

宿迁南翔化学品制造有限公司

2023 年 2 月 1 日