

企业质量信用报告

常州天马集团有限公司（原建材二五三厂）

二〇二四年三月

目 录

前 言	1
1. 编制规范	1
2. 企业高层致辞	2
3. 企业简介	3
质量信用报告	5
1. 企业质量理念	5
2. 企业质量管理	5
2.1 质量管理结构	5
2.1.1 质量管理机构组织架构	5
2.1.1 质量管理机构职能权限	6
2.2 质量管理体系	8
2.3 质量安全风险管理	8
3. 质量诚信管理	9
3.1 质量承诺	9
3.2 质量诚信管理	9
4. 质量管理基础	11
4.1 标准管理	11
4.2 检测管理	11
4.3 计量管理	12
4.4 认证管理	12
5. 产品质量责任	12
5.1 产品质量水平	12
5.2 产品服务责任	13
5.3 社会责任	13
5.4 质量信用记录	14
报告结语	15

前 言

常州天马集团有限公司（原建材二五三厂）为履行产品质量主体责任，提高企业质量诚信意识和质量法制意识，推动社会公众监督，按照客观性、时效性、简洁性、可验证性并结合企业实际情况，编制和发布2023年度《企业质量信用报告》。

1. 编制规范

（1）报告的组织范围：常州天马集团有限公司（原建材二五三厂）。

（2）报告时间范围：2023年1月-2023年12月。

（3）报告发布周期：年度报告。

（4）报告内容客观性声明：公司承诺《企业质量信用报告》中的内容客观、公正、合法、有效。

（5）报告数据说明：报告所有的内容均来自公司实际真实情况或统计数据。

（6）报告获取方式：企业网站。

2. 企业高层致辞

公司秉承“以人为本，技术领先，立足企业，奉献社会”执着追求和“坚守主业、追求卓越”为核心的企业理念，先后提出“高标准、精细化、零缺陷”质量宗旨，制定“专、精、特、新”战略目标，提炼“卓越的质量是每个岗位的坚守”天马精神，树立“求实求新，尽善尽美”核心价值观，确立“以人为本、强化管理、严格执行”管理理念。通过先进的工艺技术和装备、严密的过程控制、严格的检测手段，成为玻纤及复合材料行业的引领者。

公司始终坚持“产品如人品”、“质量是生命”，几十年如一日，内部形成“全员关注质量、全员重视质量、全员提升质量”的质量文化。追求科学管理，导入卓越绩效管理先进模式贯穿全员全过程。全产业链、全员、全过程质量控制，日事日毕、日清日高，严格实施“质量一票否决制”和严格的质量奖惩制度。“天马牌”成为玻纤及复合材料行业优质产品的代名词，产品质量管控水平成为玻纤及复合材料行业标杆。

公司坚守主业、寻求突破、追求卓越，持续保持玻纤及复合材料行业领军地位。

3. 企业简介

常州天马集团有限公司（原建材二五三厂），属民营上市公司，始建于1960年，是国内最早的玻璃钢复合材料生产企业，是中国产量大、质量优、品种多、产品覆盖面广的玻璃钢原材料基地，是中国玻璃纤维工业协会、中国复合材料工业协会常务理事和中国不饱和聚酯树脂行业协会副理事长单位，是多项国家标准的起草和编制单位，天马集团的发展史辉映的是中国复合材料工业的成长史。

公司专业研发和生产高性能玻璃纤维及制品、玻纤粘结剂、不饱和聚酯树脂、复合材料四大板块系列产品。主要产品包括高性能玻璃纤维产品系列，如各种玻纤纱、布，毡等；玻纤粘结剂系列；树脂类及辅料产品系列；复合材料系列，包括高性能纤维增强复合材料和大、中、小型玻璃钢制品，如玻璃钢冷却塔、贮罐、模压制品件等。

公司主营玻纤及制品、树脂及辅料、复合材料，产品和技术服务综合配套能力位居行业第一，被誉为“中国玻璃钢工业的摇篮”。公司已在国内外建立了完善的营销网络，产品销往全国近30个省市，并远销法国、丹麦、德国、孟加拉国、越南、马来西亚、澳大利亚等全球30多个国家和地区。

公司是国家火炬计划重点高新技术企业、江苏省创新型企业、江苏省民营科技企业、苏南国家科技成果转化示范企业、江苏省高性能纤维增强复合材料战略新兴产业标准化试点示范企业，建有江苏省玻璃钢/复合材料工程技术研究中心、江苏省不饱和聚酯树脂工程研究中心和江苏省级企业技术中心。公司研发人员占总员工的18.9%，研发投入占销售收入的3.5%；拥有有效专利50余件。2017年承担了江苏省成果转化专项资金项目，并顺利通过验收。

公司通过ISO9001质量、ISO14001环境、ISO50001能源体系认证、知识产权（GB/T29490-2013）认证、美国UL认证、挪威船级社DNV认可、

中国船级社 CCS 认可以及中国渔检认可；产品被认定为国家级重点新产品、中国名牌产品、江苏省名牌产品、首届江苏省精品。公司先后荣获全国“五·一”劳动奖状、国家级守合同重信用企业、江苏省质量信用 AA 级、江苏省企业管理现代化创新成果一等奖等多项省级以上荣誉称号。

质量信用报告

1. 企业质量理念

公司坚持“高标准、精细化、零缺陷”的质量宗旨，用刚性制度维护“卓越质量”，确立“质量是1，其他都是0”、“百分之一的失误，百分之百的损失”原则，精益求精打造“全产业链、全过程、全员参与”质量管理模式，率先实施“质量全生命周期负责制”。“质量是企业的生命，质量是一切的基础”、“实现产品零缺陷”、“质量持续改进”、“标准化预防再发生”等质量理念已深入人心，营造“结果导向、行业标杆、国内领先”的质量氛围。

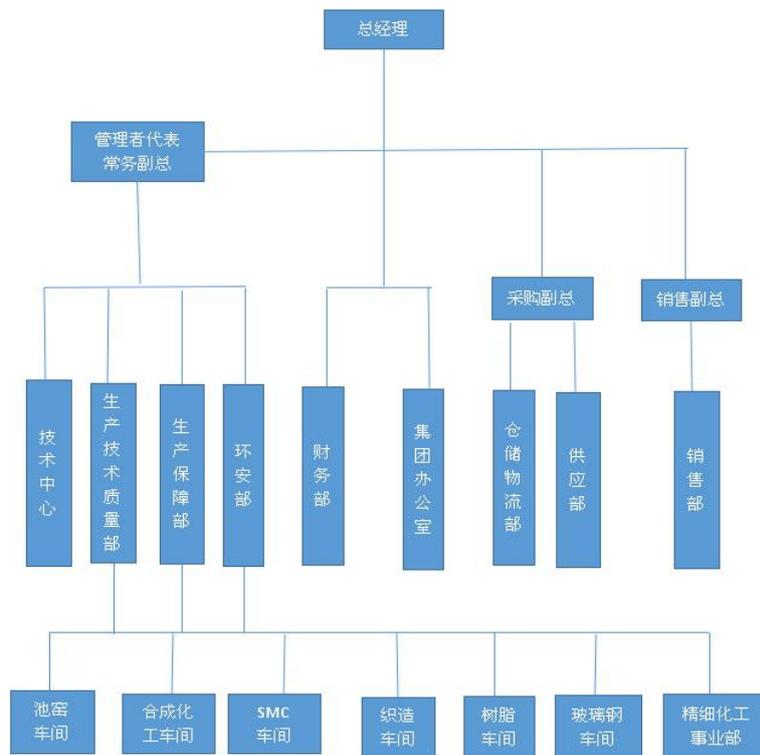
公司高度强调要对每一个产品、每一个服务细节精益求精，“以销售为龙头，以生产为支撑，以供应为保障”，从多方面为产品和服务的质量安全提供保障，以优质的产品和服务体现质量责任和质量诚信。制定并严格执行《顾客服务程序》、《顾客满意度测量作业指导书》、《顾客定期沟通反馈制度》、《采购控制程序》、《供方选择和评价程序》等系列制度，及时了解顾客需求并快速响应，超越顾客预期。依托全产业链，与供应商合作共赢，积极协助供应商质量提升；全心全意为客户提供满意的产品和服务。

2. 企业质量管理

2.1 质量管理结构

2.1.1 质量管理机构组织架构

公司实行扁平化管理，各层级的职责与权限写入公司《质量手册》，负责质量管理及控制。公司质量管理结构组织架构如图所示。



2.1.1 质量管理机构职能权限

2.1.1.1 总经理职能

a) 制定管理方针和管理目标，确保本公司按照质量标准的要求建立、实施和保持管理体系；

b) 确保本公司有能力稳定地提供满足顾客要求和适用的法律、法规要求的产品，持续改善环境状况；

c) 负责确定和批准从事与质量有关的管理、执行和验证人员的职责、权限和相互关系；

d) 为了确保质量管理体系的有效性和产品符合性、负责提供必需物质资源和具有相应任职条件的人力资源；

e) 向员工传达满足顾客、相关方和适当的法律、法规要求以及提高环保意识的重要性；

f) 主持质量管理评审活动，确保管理体系的适宜性、充分性和有效性；

g) 任命管理者代表，并授予以职权负责质量管理体系的建立及运行管理；

h) 全面掌握经营方向，且将经营理念转化为质量政策向下传达。

2.1.1.2 管理者代表职能

a) 履行公司总经理赋予的职权；

b) 向总经理汇报公司整体运行情况；

c) 负责管理体系有关事宜与外事的联系工作；

d) 组织开展内部管理体系审核活动；

e) 确保组织内提高满足顾客/相关方要求的意识。

f) 负责对管理体系运行过程进行监控；

g) 总经理不在时代理其行使相关授权事宜；

h) 召开管理评审会议，向管理层汇报质量管理体系的业绩和改进需求；

2.1.1.3 各部门负责人的通责

a) 对质量体系在本部门的有效运行及方针、目标在本部门的贯彻落实负责；

b) 对本部门相关岗位的职责、权限进行规定；

c) 提出并落实本部门的资源需求，适当方式规定岗位的能力要求及培训需求；

d) 对本部门质量体系的运行进行监视测量、分析评价、改进；

e) 保存体系运行及证实产品质量符合要求的各种记录。

f) 落实本部门应急准备和响应措施；

g) 负责部门外信息交流。

2.2 质量管理体系

公司依据 GB/T19001-2016《质量管理体系要求》，建立了质量管理体系，通过了质量管理体系认证。

公司制定了“每位员工无论从事何种活动都要做到预防为主，持续改进，把零缺陷的产品和服务及时提供给顾客”的质量方针，建立了一套全面的、完整的、严格的质量管理和质量保障规章制度和体系文件，实现了“全产业链、全过程、全员参与”质量管理模式，做到一切用数据说话，一切工作都有章可循，真正体现了质量管理的科学化、系统化、规范化，提升了企业管理水平和产品质量。

公司建立了 2023 年度质量目标。通过月度、季度、年度质量目标统计汇报以及每年开展内部审核和管理评审，实施持续改进。定期召开领导评审会议，评估工作计划的进度和绩效执行情况，提出改善方案并执行，确保公司朝着既定质量方针和目标推进。

2.3 质量安全风险管理

2.3.1 顾客满意度监测

顾客的满意是我们前进的动力，顾客的意见是我们改进的基础。公司积极主动地为顾客提供各类沟通渠道，解决顾客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，保证产品使用过程的安全性和可靠性。

公司通过收集顾客信息反馈，确定顾客对产品及服务的满意程度，统计分析，确定顾客的需求和期望，提出改进措施。

2.3.2 质量风险监测

公司在监视质量体系有效运行的同时，加强了对产品质量的监督检查力度，成立了检测中心，发现产品问题及时责令限期整改，保证产品综合合格率。

公司制定《风险管理控制程序》，要求生产保障部、环安部、销售部、采购部、生产车间对各自部门涉及的产品过程可能出现的质量风险进行识别和确认，列出质量风险清单。组织召开专题会议，针对已识别的质量风险进行评估，确定措施和实施计划。执行人在落实产品过程质量风险控制措施过程中应及时记录，确保可追溯。

3. 质量诚信管理

3.1 质量承诺

3.1.1 遵纪守法，建立质量诚信体系。增强公司的质量法制意识和质量诚信意识，严格遵守法律法规，严格执行产品标准，信守合同、保证质量，坚决杜绝虚假宣传，抵制制售假冒伪劣、欺诈消费者等违法行为，不侵害其它企业的合法权益，为消费者提供安全、放心的产品和服务。

3.1.2 诚信至上，落实质量主体责任。增强公司管理者和员工的质量安全主体责任意识，建立健全质量安全责任制度，明确质量岗位职责，严格落实质量安全“一票否决”，把质量安全责任落实到生产经营的每一个环节和每一名员工。

3.1.3 强化质量管理，提升质量水平。加强全员、全过程、全产业链的质量管理模式，导入卓越绩效管理先进模式，完善质量保证体系，严格执行产品全过程质量控制。

3.1.4 自觉接受监督，全面履行社会责任。积极配合政府监管，自觉接受社会监督。完善产品质量追溯体系，及时解决损害顾客利益的质量问题，依法履行质量责任。

3.1.5 加强品牌建设，增强国际竞争力。公司积极采用新工艺、新材料、新设备，攻克技术标准新高点，不断提高研发水平，推动创新与发展。

3.2 质量诚信管理

3.2.1 员工培训管理

以创建“学习型企业”为目标，围绕公司技术进步、指标提升、研究开发、技改项目、安全生产等内容，加大技术人员的培养力度，提升职工队伍综合素养。通过“网络教育”、“技能等级鉴定”、“师带徒”等形式，开展持续有效的全员技能提升培训。2023年度公司利用微信平台、集中会议等形式开展内部培训，对专业人员采取产学研合作、专题讲座、外出参观等，拓宽视野，积累经验。

3.2.2 产品开发过程管理

根据质量管理体系的要求，公司制定了《产品开发/技改程序》等程序文件，规范了各个部门、各个岗位的职责，明确了产品立项、开发、评审验证、技改等流程和质量控制要求。

公司依托江苏省玻璃钢/复合材料工程技术研究中心、江苏省不饱和聚酯树脂工程中心和江苏省企业技术中心三大研发平台，瞄准国内外前沿技术和行业制高点开展研发，在技术上形成“生产一代、研究一代、储备一代”的技术创新体系和产品开发新格局；与多家院所和高校建立了长期的产学研合作。

3.2.3 供应商管理

公司制定《采购过程控制》、《供方选择和评价程序》等程序文件，规范采购流程。采购原材料时在充分考虑性价比的基础上，从源头上把好质量关。在新供应商选择过程中，供应部联合生产技术质量部一同对供应商进行前期认证审核，只有在现场审核通过和样品检验及试用合格后才能成为公司正式供应商。

3.2.4 生产过程管理

公司制定《过程控制程序》、《生产设备控制程序》等程序文件，规范生产过程管理。根据生产呈现多品种、大批量的特点，为了提高生产效益，确保产品质量，实行先期策划再生产。对于顾客特殊要求或定制的产品，针对顾客订单下发追加计划，并指定专人负责跟踪，确保产品及时合格入库，满足顾客需求。

公司建立现场管理制度和 workflows，车间现场按照“6S”要求，严格管理；对每道工序极致化设计及过程控制，明确质量标准、操作方法、控制参数，开展自检、互检、专检等标准化工作。落实质量责任制，加强奖惩力度，诚信经营，诚信管理，从制度上规范各级人员的行为，让顾客购买到放心产品。

3.2.5 产品售后质量管理

公司始终坚持“以顾客为关注焦点”的原则。制定并实施《顾客服务程序》、《顾客满意度测量作业指导书》等，及时了解顾客需求并快速响应。在产品销售过程中，通过规范销售流程、完善售后服务等措施，最大程度的保护客户权益不受损失。

4. 质量管理基础

4.1 标准管理

面对国内外市场的激烈竞争，公司设立标准化管理机构，建立标准化管理体系，培养一批优秀的标准化管理人员，严格按照国家标准和企业标准进行生产管理和质量控制，标准执行率达 100%。

公司长期以来致力主持和参与国家标准、行业标准和团体标准的制修订，规范复合材料及原材料产品标准，统一检验方法标准，提高复合材料及原材料质量，淘汰落后产能，持续促进我国复合材料行业整体水平的提升。

4.2 检测管理

公司检测中心配备进货、过程和成品检测人员和仪器设备，保证产品分析的准确性，有效指导生产过程质量控制的实施，满足公司检测分析要求。

公司建立检测设备台账，对检测仪器设备制定保养计划，定期进行鉴定。加强质量管理队伍建设，加强管理人员培训，不断提高专业素养，完善管理手段，提高质量改进能力。

公司制定与质量活动有关的过程和结果记录性文件管理规定，规定各部门按记录保存年限规定进行保存，加强质量记录的有效控制。例如：产品自检记录、产品检验记录、产品型式检验报告、成品检验异常处理意见单等。

4.3 计量管理

公司制定《监视和测量设备控制程序》，对所有现存和新购的检测、检验设备的计量器具进行登记，建立完整档案，列入强检目录的计量器具全部检定，未列入强检目录的计量器具定期检定或校准。

4.4 认证管理

公司通过了质量管理体系、环境管理体系、能源管理体系、职业健康安全管理体系认证、测量管理体系、知识产权管理体系认证、安全标准化二级企业认定。产品通过美国 UL、挪威船级社（DNV）、中国船级社（CCS）认可。

5. 产品质量责任

5.1 产品质量水平

公司生产技术水平处于行业领先地位，主要产品性能指标达到国内领先、国际先进水平。在生产规模、产品品种、生产工艺和产品性价比等方面，与国内外同行相比，都具有领先的竞争优势。

公司采用最先进的生产工艺和智能化装备，通过质量攻关、工艺攻关、选用质量稳定的原材料，保障了产品质量稳步提升并持续保持领先。

5.2 产品服务责任

为了给顾客提供优良的服务，提高顾客满意度，公司建立了一套严格的顾客服务程序。

（1）售前服务

销售部在洽谈时，向顾客介绍公司产品特点、性能、用途和质量保证能力，出示产品目录和说明书，让顾客充分了解公司生产经营、产品和服务信息。针对顾客的特殊产品要求，制订并执行《合同评审及实施程序》。

（2）售中服务

销售部积极为顾客提供方便，在签订合同时，明确服务的范围和责任，包括包送、包换、包赔的范围和时限，同时加强合同管理。销售部根据合同或订单落实发货事宜，并及时通知顾客。

（3）售后服务

公司售后服务包括：技术指导、技术咨询、上门服务、退换货等。需要上门服务时，销售部填写《技术人员外出需求表》，由生产技术质量部明确拟派技术人员，并经分管副总审批。现场服务结束由相关技术人员填写《技术报告》报生产技术质量部。销售员填写《服务报告》并留存。

接到顾客投诉后，销售部进行调查和核实，填写《顾客投诉处理报告》，递交生产技术质量部。生产技术质量部会同有关部门根据投诉情况进行调查，确定投诉的处置方式，并经分管副总经理审批。生产技术质量部根据投诉的性质，开具内部纠正措施单，执行《采取纠正和预防措施程序》。

5.3 社会责任

多年来，公司切实履行社会责任，把发展经济和履行社会责任有机结合起来。

公司心系员工，不断创造成才机会和福利。随着企业发展，员工的职业生涯、工作环境、福利待遇、生活水平越来越好。新建员工停车场、组织员工体检，全面提升员工归属感、获得感和幸福感，实现员工、企业共成长。

公司严格落实安全环保“三同时”和安全环保节能等技改，主持制订相关行业安全环保标准并推进实施，一切有利于安全环保节能的事，公司都着力推进。

公司以产学研为载体，为在校大学生提供生实践平台和科研条件。2020年新冠疫情爆发后，公司积极组织捐赠口罩和大批防疫消毒设施；为区教育基金捐款，资助贫困生，改善办学环境。

5.4 质量信用记录

公司采取各种手段保证自身行为符合诚实守信道德规范，在品牌建设及诚信准则都取得了良好的效益。公司先后荣获国家级守合同重信用企业、江苏省质量信用 AA 级、江苏省企业管理现代化创新成果一等奖等多项省级以上荣誉称号。产品获评国家重点新产品、中国名牌、江苏名牌、首届江苏精品。

报告结语

常州天马集团有限公司（原建材二五三厂）把质量之根深植于企业发展全过程，把诚信之本贯穿于生产经营的各个环节，将质量管理切实贯彻到企业管理中，提升企业竞争力，提升效益、节约成本，通过卓越的过程获得卓越的结果。

本报告展现了天马集团质量诚信建设的过程，诠释了天马集团质量诚信管理的成果。

常州天马集团有限公司（原建材二五三厂）
2024年3月

