



北极熊®

POLAR BEAR®

企业质量信用报告



唐山北极熊建材有限公司

2014年10月



目 录

前 言	2
1、报告编制规范	2
2、总经理致辞	3
3、企业简介	4
质量信用报告正文	7
1 企业质量理念	7
2 内部质量管理	7
2.1 质量管理机构	7
2.2 质量管理体系	10
2.3 质量风险管理	12
3 企业质量诚信	17
3.1 质量诚信管理	17
3.2 质量文化建设	18
4、企业质量基础	20
4.1 企业产品标准	20
4.2 企业计量水平	21
4.3 认证认可情况	23
4.4 特种设备安全管理情况	23
5 产品质量责任	24
5.1 产品质量水平	24
5.2 产品售后责任	25
5.3 企业社会责任	26
5.4 质量信用记录	27
报告结束语	28

前 言

1、报告编制规范

《唐山北极熊建材有限公司质量信用报告》回顾了“北极熊”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、措施以及取得的成效。关于本报告的披露内容，说明如下：

（一）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。

（二）报告范围

报告的组织范围：以唐山北极熊建材有限公司为主体，涵盖北京北极熊建材有限公司。

报告的时间范围：2013年9月至2014年9月。

报告的发布周期：本报告为年度报告。

（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.tspolarbear.com 查阅。

2、董事长致辞



唐山北极熊建材有限公司作为中国最大的硫铝酸盐系列水泥生产企业，是集硫铝酸盐水泥产品技术开发、应用研究、抗裂防水工程设计、干混砂浆和特种工程材料技术开发应用的专业化公司。为了更好地加强沟通，宣传自我，树立形象，提高管理，唐山北极熊建材有限公司将本着“科技以人为本”的理念，继续发扬“团结奋斗，创新进取，服务奉献，永争一流”的企业精神，用一种坚强的信念和毅力树立产品声誉和企业形象，努力为中国硫铝酸盐水泥行业的发展做出更大的贡献。多年来在各级部门的指导和帮助下，充分发挥自身优势，与国内各建材行业企业共同成长发展壮大。

我们一直坚持“以信誉生命，以产品为先导，以质量为依托，以服务为保证，以价格为杠杆，以利润为中心”的营销理念。同时坚持以科技为先导自主创新，在企业的核心技术、研发、标准制订等方面积极探索，尊重科学，走出了自己的发展道路。我们一贯坚持：

“质量为企业生命、优质服务为天职、优特新高保行业领先”的质量方针；

“创新为道，服务为本，诚信为根”的企业经营理念；

“求技术之最，圆上帝之梦”的服务宗旨。

“北极熊”公司的发展是与社会各界的关爱和帮助，上、下游同行们的支持分不开的。因此我将与全体员工一道，为提供准确信息、翔实资料和优质服务而努力工作。同时，我衷心希望各界朋友一如既往地支持硫铝酸盐水泥的发展，帮助扩大硫铝酸盐水泥应用范围，深信在您的关爱下，唐山北极熊建材有限公司的明天将会更加美好、更加灿烂。愿与业界同仁共同努力、



共同提高、共同把硫铝酸盐水泥做得更好、更大。为社会提供安全、放心、绿色的建材产品，为实现美丽的中国梦，做出我们企业应有的贡献。

3、企业简介

唐山北极熊建材有限公司位于河北省唐山市滦县雷庄镇，始建于1989年，2000年经过国企改革，现企业所有制性质为民营企业，企业类型为有限责任公司。已有20多年的生产历史，技术力量雄厚，工艺装备先进、产品质量稳定；公司现有员工328人，其中大专以上学历的人员有70名，具有技术职称的各类技术人员65人，其中具有高级技术职称人员15人，中级技术职称人员16人。

“北极熊”公司是一个集生产、科研为一体的新型科技企业，主导产品为干混砂浆、硫铝酸盐系列水泥、混凝土外加剂、特种建筑功能材料及超轻发泡水泥保温板五大系列产品。主要从事上述产品的生产销售与技术研究。干混砂浆及外加剂产品年综合设计生产能力为20万吨、硫铝酸盐系列水泥年设计生产能力为13万吨、超轻发泡水泥保温板年设计生产能力为50万 m^3 。是全国生产超轻发泡水泥保温板、特种建筑功能材料、干混砂浆及硫铝酸盐系列水泥最大骨干企业之一，在省内特种水泥行业排名中位居第一。

公司主营业务涉及硫铝酸盐系列特种水泥、新型干混砂浆、混凝土外加剂、特种建筑功能材料及超轻发泡水泥保温板领域。

本公司是特种水泥、干混砂浆、特种建筑材料国家有关协会的会员单位，是该类产品国家标准主要起草单位之一；主持起草了河北省地方标准DB13/T1486-2011《改性硫铝酸盐水泥》、组织起草了中国工程建设协会标准《硫铝酸盐水泥基发泡保温隔热系统应用技术规程》；曾参与国家标准GB

20472-2006《硫铝酸盐水泥》、建材行业标准 JC 933-2003《快硬硫铝酸盐水泥/快硬铁铝酸盐水泥》、JC/T 659-2003《低碱度硫铝酸盐水泥》、JC/T 985-2005《地面用水泥基自流平砂浆》、JC/T 547-2005《陶瓷墙地砖胶粘剂》、JC/T 2152-2012《复合硫铝酸盐水泥》、DB 13 /T 1704-2013《建筑外墙用无机防火保温板》等标准的编制起草工作。本公司的生产线是全国特种水泥生产的样板，是硫铝酸盐水泥生产的领头企业，在省内特种水泥行业始终排名第一位、是全国生产特种建筑材料、干混砂浆及硫铝酸盐水泥最大骨干企业之一。公司具有很强的研发能力，不断开发高新技术产品，其水平在国内外占据领先地位，具有龙头企业效应，不断引领行业的科技进步与发展。

公司有自办的特种水泥研究所、唐山市特种水泥工程技术研发中心；其技术力量雄厚、设备先进、检测手段齐全。曾在2004年被唐山市科技局批准建设唐山市重点行业工程技术研究中心的19家企业之一；在2006年被唐山市科技局选择为优势行业领域企业工程技术研究中心的30家企业之一；在2007年被唐山市工业经济促进局认定为唐山市企业技术中心；2012年被河北省发展改革委、河北省科技厅、河北省工信厅、河北省财政厅、河北省国税局、河北省地税局、石家庄海关7单位认定为河北省企业技术中心。

主要产品有硫铝酸盐系列水泥产品、混凝土外加剂、特种建筑材料、超轻发泡水泥保温板等30多个品种。公司的多项产品曾被认定为国家重点新产品、省优秀新产品；硫铝酸盐水泥为河北省名牌产品、河北省中小企业名牌产品；“北极熊”商标为河北省著名商标；硫铝酸盐系列水泥获得环渤海地区六省市“环渤海地区建材行业知名品牌”称号；公司的特种水泥、特种建材被评为“2013年度行业十大影响力产品”；“北极熊”牌商标被评为



“2013 年度行业十大影响力品牌”。“北极熊”产品在国内的重点工程中成功应用，深受用户欢迎，并多年远销法国、英国、韩国、阿联酋、南非、澳大利亚等国家和我国的台湾省，饮誉海内外、公司的产品在国内外具有很强的市场竞争力。

“北极熊”公司是一个集生产、科研为一体的科技型小巨人企业。先后获得了“河北省十大民营科技企业”、“河北省十大优秀发明创造单位”、“河北省著名商标企业”、“河北省建材行业明星企业”、“河北省中小企业技术创新示范企业”、“河北省重合同守信用企业”、“河北省质量信得过企业”、“河北省建材行业百强企业”、“AAA+级河北省质量信用企业”、“省质量信得过优秀示范单位”、“环渤海地区建材行业质量信用企业（AAA 级）”、“河北省品牌战略促进会会员单位”、“河北省高新技术产业协会理事单位”、“全国乡镇企业创名牌重点企业”、“中国建材行业知名企业”、“唐山市资源节约综合利用先进企业”、“唐山市专利工作重点企业”、“唐山市技术创新先进单位”等荣誉称号。

公司拥有自主知识产权的技术成果、研究开发与创新水平在国内同行业中处于领先地位。目前拥有自主知识产权的科技成果 43 项（其中：通过省级鉴定的科技成果 14 项、发明专利 21 项、实用新型专利 8 项），产品技术和企业发展前景非常广阔。

公司有完善的研究、开发、实验条件，有很强的技术创新能力，厂内拥有省级标准的化验室，具有完善的化验、检测设备和手段，为各产品的生产提供可靠保证，建厂 20 多年来出厂产品三项合格率始终保持三个 100%。

质量信用报告正文

1 企业质量理念

公司以经济效益为中心，以过程质量控制为重点，围绕优质、高产、低耗的生产经营目标，通过逐年技术改造和建设，逐步树立了“质量为企业生命，优质服务为天职，优特新高保行业领先”的质量方针，将质量管理理念融入企业经营整个过程，质量意识深入每一位员工心中并落实于实际工作中。

近年来，在创建诚信体系中公司注重强化品质管理的核心地位，不断提升品质管理部门的综合管控水平，将“质量就是生命”、“下道工序是上道工序的客户”等质量责任感和使命感贯穿于整个生产控制中，落实在各个岗位工序上，切实营造了良好的齐抓共管、常抓不懈的全员质量管理氛围，通过努力打造和树立质量诚信意识的措施，全面提升了产品质量。

在顾客和市场的需求、期望和偏好方面高度关注，始终以顾客为关注焦点，建立“双赢”战略伙伴，并以此调整和改进生产措施、管理手段，确保赢得市场和顾客的永久信赖。

公司未来的发展思路：积极抓住机遇，努力开拓市场，加强企业管理，努力提高公司的综合实力和核心竞争力，不断将公司打造成为一个“资源节约型、环境友好型、质量效益型”企业。

2 内部质量管理

2.1 质量管理机构

公司最高管理者为董事长，董事长任命主管质量副总为管理者代表行使质量管理权利，下设 ISO9000 管理体系办公室负责全公司质量管理具体事宜，办公室设在公司技术部，设有专职的质量管理人员，对公司的质量管理工作

进行考核、监督和检查。

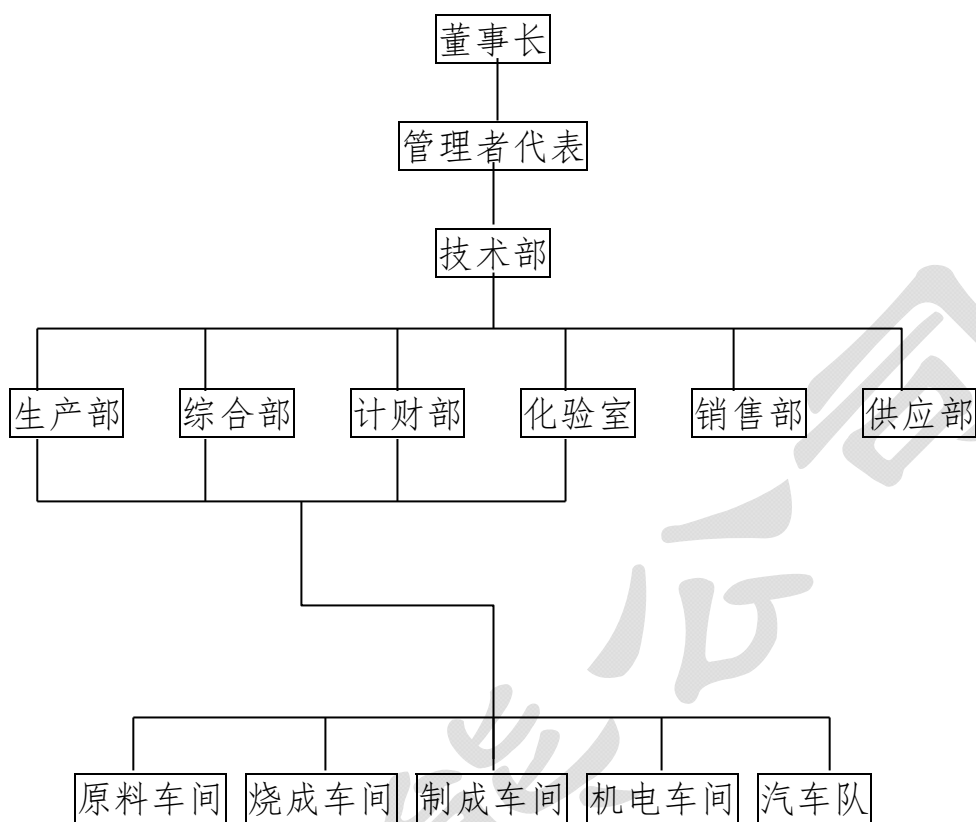


图 1：质量管理机构

各级管理组织的职责和权限如下：

(一) 质量管理组织的职责

- (1) 编制适合本企业的质量管理体系文件；
- (2) 组织制定企业的质量方针和质量目标；
- (3) 负责和监督企业质量管理体系的有效运行；
- (4) 制定质量奖惩制度，负责协调各部门的质量责任，并考核工作质量；
- (5) 组织企业内部质量审核；
- (6) 负责重大质量事故的分析处理；
- (7) 组织开展群众性质量活动。
- (8) 组织制定企业质量发展战略、年度质量工作计划和质量安全保障措施。

（二）各车间和职能部门的职责

- （1）保证质量管理体系在本单位得到有效运行；
- （2）组织开展质量管理活动；
- （3）严格执行质量管理组织和化验室的质量指令；
- （4）完成本单位涉及的质量指标或质量目标。

（三）化验室的职责和权限

化验室为公司质量管理和质量检验的专门机构。实施化验室主任负责制，下设高素质、专业的化验员队伍(均具有高中及以上学历，并取得河北省建材工业协会颁发的相应上岗资格证书)。负责从原燃材料入厂、生产过程监控、半成品和成品检验等全过程的质量监控和检验活动。严格实施企业岗位质量规范与质量考核制度，实行质量安全“一票否决”，坚持做到出厂产品合格率达 100%。

（1）质量检验

按照有关标准和规定，对原燃材料、半成品、成品进行检验。按规定做好质量记录和标识，及时提供准确可靠的检验数据，掌握质量动态，保证产品检验的可追溯性。

（2）质量控制

根据产品质量要求，制定原燃材料、半成品和成品的企业内控质量指标，组织实施过程质量控制，运用数理统计方法掌握质量波动规律，不断提高预见性与预防能力，并及时采取纠正措施、预防措施，使生产全过程处于受控状态。

（3）出厂水泥和水泥熟料的合格确认和验证

严格按照相关产品标准和企业制定的出厂水泥和水泥熟料合格确认程序进行确认和验证，杜绝不合格产品和水泥熟料的出厂。

(4) 质量统计和分析

利用数理统计方法，及时进行质量统计，做好分析和改进工作。

(5) 试验研究

根据原燃材料、助磨剂、混合材等材料的变更情况及用户需求，及时进行产品试验研究，提高各产品和熟料质量，改善产品使用性能。

为确保质量管理水平和全面提升管控能力，公司高层领导、中层管理者逐级签订质量责任状，严格按照相关质量目标进行考核。公司各相关部门月度、年度考核指标与过程质量指标挂钩，直接反映在个人薪酬上，为进一步激励员工的质量意识，建立了月度质量单项奖励，在全公司营造了良好的质量管理氛围，确保了水泥生产过程全员参与、全过程控制的全面质量管理工作，形成了从原燃材料进厂、储存、搭配，生料调配、熟料煅烧、水泥粉磨、出入库、包装到水泥出厂全过程监控。

2.2 质量管理体系

质量是企业的生命。从生产的第一天起，公司高层领导始终把产品质量当作第一件大事来抓。在质量管理工作中高瞻远瞩，制定出了切合企业实际发展的质量方针和质量目标。“质量为企业生命，优质服务为天职，优特新高保行业领先”的质量方针充分体现了以顾客和市场为关注焦点，争做建材行业标兵的质量经营理念。通过十几年的努力，企业相继通过了 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系等认证。在日常的实际工作中，对体系不断地进行完善、更新和改进，认真组织 and 部署好体系每年的内审和管理评审

工作，通过每年的内审、管理评审以及外部监督审核对体系实施持续改进，保证了我公司质量管理体系运行的充分性和有效性，很好的保证了产品的质量安全。

近年来，我们通过实施 ISO9001: 2008 系列标准，不断优化资源整合，修订、完善公司管理流程，建立健全适应本企业实际的质量管理体系，扎实有效地落实了管理工作中的各项责任、各项目标，确保质量管理体系有效运行，推进了公司可持续发展。

(1) 公司的质量管理体系的有效性建立源于公司设立了一套合理有效的科学、标准的工艺管理、管理文件，规范指导整个生产过程，确保质量管理体系的顺畅。

(2) 根据公司质量目标，分解下发各部门分质量目标，定期开展质量目标实施检查工作。对检查中发现的问题，及时反馈，同时以用户为切入点，以顾客为关注焦点，以用户满意度为测量标准，用尽善尽美的售后服务来满足用户和社会的需求，赢得用户的信赖和满意，确保质量目标持续改进。

公司质量目标完成情况如下：

(1) 定期开展企业内部质量审核工作。不断规范、健全内部审核各项实施记录，较好地保证了体系的有效运行和不断改进。加强管理制度执行的检查力度，大力开展管理文件适用性评审工作，及时查找、分析制度中存在的适宜性，提出合理可行、防漏补缺的措施，有效促进了公司的管理业绩水平持续改进。质量体系运行 2013 年全年未出现严重不符合项。

(2) 始终坚持不懈加强过程控制是确保企业产品质量稳定的唯一有效途径。公司通过制定并严格执行严于国家标准的产品内控指标，严格执行《水泥企

业质量管理规程》，定期召开质量分析会，及时制定对策，严格把好产品质量关。各产品的质量满足相应的产品标准和《水泥企业质量管理规程》要求，出厂合格率达 100%；

(3) 富裕强度合格率 100%

(4) 熟料 3 天抗压强度年平均目标 ≥ 60 Mpa，实际达到 62.1Mpa。

(5) 袋装水泥袋重合格率 100%。

(6) 为用户提供优质服务，坚持不懈以关注顾客为焦点，持续改进质量管理体系。不断调整、改进产品过程控制，提高和完善产品质量水平，不断增强顾客满意度，确保经济效益稳步增长。顾客加权综合满意度目标为 $\geq 95\%$ ；实际完成：97.39%。

通过以上措施，确保了质量管理体系的完善性、有效性和运行的符合性，促进了公司整体质量管理水平持续提升。

2.3 质量风险管理

2.3.1 质量投诉处理

“北极熊”产品是建材产品，产品质量直接决定了工程的质量。在产品销售的各个环节包括消费者购买后，都有可能各种各样问题需要解决。

为保证不断升级产品性能，提升质量服务水平，在公司 ISO9001: 2008 质量管理体系《服务控制程序》、《顾客满意度监视与测量控制程序》中明确了顾客对产品的要求、评审及服务，销售业务部门负责与消费者联系，根据顾客投诉情况和建议，给予解决，并登记投诉内容及处理结果。销售业务部门每天将投诉内容及处理结果书面汇报给客户服务部，客户服务部将消费者意见综合并提出改进意见后报总经理办公会议批准后实施。销售业务部门



每月对客户做一次顾客满意度调查问卷，调查的范围包括达成交易客户及未达成交易客户，内容包括产品的各项质量指标及包装等内容，力求做到调查范围广，内容更贴近用户的需求。对调查结果进行数据分析，提出意见及建议报公司领导决策。通过顾客热线电话、顾客投诉、走访顾客与顾客直接沟通、定期的问卷调查等方式收集客户投诉或者潜在抱怨信息，收集顾客对产品与服务期望，主动进行预防来减少顾客投诉。

为此，公司设定客户服务部为产品售后服务主体，负责客户售前、售中、售后的质量投诉和非质量的投诉接待、所有投诉处理的协调和落实、监督管理并处理顾客质量咨询和投诉。对顾客抱怨、投诉等信息进行了责任落实。同时每季度进行一次顾客满意度调查，对顾客潜在不满进行分析，并将整改落实到责任部门。

解决处理顾客投诉的过程也是产品性能和服务质量的提升过程，通过加强定期走访客户，主动与客户交流沟通并指导相应产品的检验方法、使用方法等减少顾客的误解，对顾客抱怨进行及时改进与沟通，提高顾客满意度。

公司每季度对顾客满意度进行一次问卷调查，调查内容包括产品质量、交货期、服务等方面，由顾客对产品要求和期望的各个方面内容做出评价，然后进行数据统计以确定下一步质量性能优化升级方向和销售服务质量的提升目标。

2.3.2 质量风险监测

公司建立企业质量档案和产品质量对比验证数据库，不断完善和健全质量风险监测，定期总结、分析阶段性的质量状况，采取有针对性的解决方案，不断优化和改进质量管理的手段和关注点，通过梳理水泥生产全过程，借鉴

兄弟企业的成功经验并系统剖析引起质量波动的因素，建立了从原燃料进厂、搭配与均化，生料配料、熟料煅烧、水泥粉磨、水泥储存均化及出厂等整个质量管理过程中风险监控系統，确定了原材料搭配与均化，生料计量，原煤输送、搭配，制成配料，水泥混合材掺加，水泥出入库，水泥包装、出厂等多个风险监控点。定期分析质量状况，开展质量安全风险监控和分析评估，为生产均质、稳定、优质产品提供系统保障，全面降低质量安全风险。

质量风险监控内容及防范措施见表 1。

表 1：质量风险监控内容及防范措施

序号	生产流程	风险监控内容	防范措施
1	原燃料验收、使用	1、进厂原燃料质量波动大 2、未按指令输送、均化搭配 3、检验结果存在偏差	1、加强进厂采购质量、验收监管，对供应商进行评价，坚决取缔不合格供应商。 2、加强过程监管与考核处罚力度。 3、规范取样、制样和检验过程，建立留样、检验、抽检机制，验证取样代表性、检验准确性。
2	原材料搭配	石灰石、矾土、石膏波动对配料和生料煅烧质量影响较大	1、堆场取样分析结果制定合理的搭配方案，严格执行分区域搭配比例并纳入考核，坚持每周二次不定时的例行监控。 2、做好堆取料的指导，确保均化效果。
3	生料制备	生料成分波动大，影响熟料质量和窑系统稳定运行	1、按照指标要求配料，监控石灰石、矾土及石膏计量称的运转，及时校验计量装备。 2、提升配料人员的操作技能并定期检查生料均化库均化效果，降低生料波动。
4	熟料煅烧	出窑熟料容重、游离钙超标、强度偏低	1、加强熟料质量预先控制水平，及时调整生料配料与煤粉搭配点，调整工艺操作参数。 2、缺陷熟料单独入库并与好熟料搭配使用，加强过程检验频次，保证产品质量。
5	水泥粉磨	1、混合材未按要求掺 2、石膏与混合材混料	1、质量值班长每班不定期在水泥磨头皮带秤检查物料外观质量情况，抽查物料流量，及时反馈、调整实际配比。 2、物料分开堆放，防止混料，混合材调整后加强现场监控。
6	水泥出入库	未按要求入库、出库（发生错库或漏库）	1、产品入库、出库时，制成车间岗位工到库顶、库底确认出入库正确，无漏库现象发生。 2、质量值班长进行过程例行监督检查。
7	产品包装、出厂	袋装产品袋重不足、水泥编号生产日期喷码错误或不清晰、水泥装错品种	1、生产部、制成车间加强包装机日常校验和维护管理。 2、质量值班长每班对每台包装机抽查袋重，认真检查水泥编号、生产日期喷码以及包装袋是否正确。

产品安全风险监测信息主要由公司销售主管部门负责收集、整理，但企业全体员工均有收集风险监测信息的责任和义务。我们定期把产品送到国家权威检测机构进行检测，以消除公众的隐忧，使消费者能够放心大胆的使用购买使用我们的产品。

公司是一个集生产、科研为一体的新型科技企业，为了进一步提高研究开发水平，越来越多地吸收具有高级职称的专家学者来公司工作，公司时刻注重保持与国际国内同行的技术交流合作关系，如与清华大学核能技术设计研究院、中国建筑材料科学研究总院、韩国建进建筑有限公司、北方交大、铁道部西南科学研究所、中铁隧道局研究所、北京工业大学、中国建筑材料工业规划研究院、中国中材国际工程股份有限公司等建立了长期的信息交流、技术合作的战略合作伙伴关系。

2.3.3 应急管理

(1) 重大质量事故应急预案

对于水泥产品来说，出厂水泥质量不合格即为重大质量事故，按照 GB20472-2006《硫铝酸盐水泥》国家标准规定，凡是比表面积、凝结时间、碱度、碱含量、自由膨胀率和强度指标中任何一项不符合即判定为不合格品。

由于水泥（熟料）产品具有出厂检验结果滞后的特殊性，《水泥企业质量管理规程》规定出厂水泥（熟料）质量必须按相关的水泥产品标准严格检验和控制，企业必须建立出厂水泥和水泥熟料质量合格确认制度，经确认合格后方可出厂。鉴于此，本公司采用严于国标的内控标准，严把工序过程质量关，做到了事前有效控制，出厂产品严格按照《水泥企业质量管理规程》和《出厂水泥（熟料）确认程序》执行，经确认不合格品坚决不予出厂。

围绕影响不合格品的因素，重点在生料配料过程、水泥制成、水泥均化出库等重要环节进行层层管控，分别制定了可操作性的应急质量预案和出厂水泥重大质量事故应急预案，当重要质量指标异常且持续 3 小时以上不合格时，立刻止料、停机处理，待原因查明后通过加强检验频次、强化过程监管并进行全程质量追踪，直至质量恢复稳定。

(2) 重大质量事故报告与应急处理

公司《质量事故分析报告规定》中明确规定了发生重大质量事故后的报告及相应的应急处理措施，重大质量事故发生后，立即电告用户停止使用该批产品并呈报上级主管部门。经上级主管部门批准后，将该编号封存样寄送至国家水泥质量监督检验中心进行复检，以复检结果为准。由销售部门以《重大质量事故通知单》形式书面通知责任部门，并附上《重大质量事故处理报告单》，同时由公司组织相关部门，对事故进行认真分析，找出原因，采取补救及预防措施，并进行责任追究和处理，杜绝事故再次发生，并及时将事故原因及处理方案反馈给化验室，化验室验证其结果，并报公司分管领导审批。同时向上级主管部门作出书面检查报告，并追究相关领导和责任者的责任，严肃处理。

(3) 生产安全事故应急管理

为了提高本公司对突发事故和险情的应急能力，保证在发生重大、特大事故时，指挥调度畅通，人员、设备、物资能及时到位，确保本公司在发生事故时能够及时有效地控制，保护员工的生命、环境和国家财产安全，把事故损失降到最低点，依据《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国突发事件应对法》、《生产安全事故应急预案管理办法》等有关规定，结合我

公司实际情况制定生产安全事故应急预案。生产安全事故应急预案分综合应急预案和专项应急预案两个级别，综合应急预案是公司组织管理、指挥、协调相关应急资源和应急行动的整体计划和程序规范，专项应急预案是总体预案的组成部分，是针对不同的突发事故的行动方案和保障方案。为了达到应急救援能够准确及时响应，公司定期组织员工进行应急演练，并对演练过程中存在问题的地方进行改进完善，以确保突发事件发生时，能够启动应急预案，规避风险减少危害。

3 企业质量诚信

3.1 质量诚信管理

作为一个建材企业，持续健康发展的前提是守法经营、诚实守信。“北极熊”产品之所以具有良好的口碑，经得起时间的考量，完全得力于我公司真材实料，货真价实的经营理念。多年来，公司一直本着对消费者、对员工的高度责任感进行生产经营。从高管到一线员工，始终坚持以生产安全为先，视质量为企业的生命，从原燃材料采购、药品管理、半成品及成品的生产过程控制、产品检测、售后服务等方面都严格按国家标准及相关法律法规要求执行，实现从采购—生产—售后，全过程的跟踪监测及管理，以便为消费者提供货真价实、质量安全可靠的产品。

公司通过教育培训、会议传达、发放国家、行业及企业产品标准文件等形式向全体员工宣传公司重视质量、视质量为生命的诚信经营理念。同时公司还开放式宣传诚信经营理念，如对所有来公司调研或参观的各级领导，公司均向其展示详解产品技术、工艺流程等方面信息，以助于更加切身体会到我公司产品技术先进性能可靠的品质特性。其次公司每年都进行用户走访调

研，请经销商及消费者代表对产品提出宝贵意见；邀请部分经销商及消费者来厂参观，向其讲解产品主要生产技术及工艺，传播我公司产品技术先进性能可靠的品质特性、诚信经营的企业理念和精神。

为进一步提升产品质量，落实质量主体责任，公司努力创建质量诚信体系，以《水泥企业质量管理规程》为依据，产品生产许可、国家标准等法律法规为准则，自2000年开始就取得了ISO9000族质量管理体系认证并扎实落实和持续改进。为确保质量诚信体系的有效运行，使员工真正认识到诚信在企业发展中的重要作用，把诚信渗透并凝结于企业经营理念之中，贯穿于生产质量控制链全过程，成为企业的行为方式和员工的自觉行动，在制定科学严谨的诚信管理制度的基础上，通过严把进厂原燃材料诚信关、生产组织诚信关、质量监控诚信关、质量技术服务诚信关、人员诚信观，不断完善企业的诚信体系建设。通过制定诚信方针、诚信目标，开展企业诚信相关的内容培训，树立员工的质量意识和诚信经营的企业理念和精神。

为切实加强企业管理者和广大员工的质量主体责任意识，进一步梳理和健全了质量管理规程、有针对性地重新修订了《质量管理体系文件》、《进厂原燃材料、过程控制及成品质量考核管理办法》等一系列文件，企业自上而下明确质量岗位职责，逐级分解和传递质量责任，树立了“制造不合格品就是浪费资源，不合格品就是废品”的强烈质量意识，对工序不合格品进行严格考核，采用“一票否决”制度，比如进厂原材料质量严重偏离控制指标即直接扣罚吨位，半成品熟料质量严重不合格直接否决生产车间产量，不合格产品坚决不予出厂等。

3.2 质量文化建设

质量文化是企业文化的一个重要组成部分，是企业在质量方面追求的宗旨、观念和道德行为准则的综合体现。现代企业的核心竞争力不仅仅是产品和服务，也包含优秀的企业文化。我公司在质量文化的建设上，除了做好质量安全体系建设、增强自身技术实力、提高核心竞争力外，还非常重视员工的教育培训工作。一方面加强技术培训，提高从业人员的素质，从而为提升产品的品质打下坚实基础。同时加强对从业人员法律法规知识及诚信意识的培训。特别是定期组织员工学习《中华人民共和国产品质量法》、《水泥企业质量管理规程》、《中华人民共和国安全生产法》、《全国工业产品生产许可证实施细则》等相关法律法规及标准。提高员工的整体法律意识和诚信意识，真正做到公司上下懂法、知法、守法。并在实际生产过程中严格贯彻落实相关的法律法规及标准要求。

本着以客户需求为重点，为客户服务为宗旨的理念，以“河北省名牌产品”为契机，扎实推进名牌战略打造产品精品，将“树立精品意识、维护品牌优势”作为企业质量文化建设的重要内容来抓，不断提升产品的使用性能。

为切实营造一个良好的质量文化氛围，公司领导积极倡导，员工主动参与，开展质量技术攻关活动，在质量改进活动中，通过潜移默化的方式沟通职工的思想，从而产生对企业质量目标、质量观念、质量行为规范的“认同感”。在质量文化所形成的氛围中，职工为了得到领导和同事的认同而产生自我激励的内在动力，为实现企业的质量改进目标而努力工作，在自身技能提升的同时也有力促进了质量文化建设。为进一步推进质量文化建设步伐，在借鉴并吸取兄弟企业的经验教训的基础上，结合水泥企业的特点和公司目前存在的问题，通过整体规划、系统设计，多角度塑造质量文化。

4、企业质量基础

4.1 企业产品标准

公司是硫铝酸盐系列特种水泥、干混砂浆、特种建筑材料国家有关协会的会员单位，是该类产品国家标准主要起草单位之一；主持起草了河北省地方标准 DB13/T1486-2011《改性硫铝酸盐水泥》、组织起草了中国工程建设协会标准《硫铝酸盐水泥基发泡保温隔热系统应用技术规程》；曾参与国家标准 GB 20472-2006《硫铝酸盐水泥》、建材行业标准 JC 933-2003《快硬硫铝酸盐水泥/快硬铁铝酸盐水泥》、JC/T 659-2003《低碱度硫铝酸盐水泥》、JC/T 985-2005《地面用水泥基自流平砂浆》、JC/T 547-2005《陶瓷墙地砖胶粘剂》、JC/T 2152-2012《复合硫铝酸盐水泥》、DB 13 /T 1704-2013《建筑外墙用无机防火保温板》等标准的编制起草工作，通过参与这些标准制修订，使我们能够及时准确的了解行业的最前沿信息，大大提高了我公司的技术水平和科研能力，为“北极熊”公司的健康持续发展提供了强有力的技术保障。

此外，公司还编制发布了《HSC 水泥基特种注浆料》Q/TBJX 01-2014、《高早强特种油井水泥》Q/TBJX 02-2014、《CSA 混凝土道面快速修补材料》Q/TBJX 03-2014、《高效硫铝酸钙（CSA）膨胀剂》Q/TBJX 07-2013、《高效防渗堵漏剂》Q/TBJX 08-2012、《超高强水泥》Q/TBJX 09-2012、《CSA 混凝土抗裂防水剂》Q/TBJX 13-2013、《超轻发泡水泥保温板薄抹灰外墙外保温系统》Q/TBJX 18-2012、《超轻发泡水泥保温板》Q/TBJX 19-2012、《混凝土防腐剂》Q/TBJX 20-2013、《高细复合硫铝酸盐水泥》Q/TBJX 21-2013、《高细复合白色硫铝酸盐水泥》Q/TBJX 22-2013、《高细复合快硬铁铝酸盐水泥》Q/TBJX 23-2013、《富硅酸盐水泥基高细高强胶结料》Q/TBJX 24-2013 等二十多个企业标准，

并在技术监督局备案。这些企业标准技术含量要求更高，指标要求更严格，用严于国家标准的内控指标和不断优化产品性能的原则严格要求自己的产品，从未发生过质量事故，多年来在北京、天津、上海、东北等地的重点工程中成功应用，并远销法国、英国、韩国、阿联酋、南非、澳大利亚等国家和我国的台湾省，饮誉海内外、公司的产品在国内具有很强的市场竞争力。

2014年公司申报的省级标准化良好行为企业试点项目，已经被列入第五批省级标准化良好行为企业试点项目，通过此项目工作，对企业各部门的标准和制度进行了有效地分类和梳理，有效地提升了企业对于标准的管理水平和认知水平，使我公司的标准化工作更加规范有序。

4.2 企业计量水平

公司建有完善的计量检测体系，早在2010年公司就已获得河北省计量保证能力合格证书，2013年又通过该证书的复审。公司共拥有先进的计量检测设备189台套，专兼职计量人员45人，可以确保企业计量检测、监控结果的有效性和可靠性。

(1) 重视计量管理工作，机构健全

公司严格执行《中华人民共和国计量法》、《河北省计量监督管理条例》等文件法规，建立健全《计量管理制度》，优化管理体系，责成生产部全面负责公司的计量设备管理工作，设有专职计量工程师和兼职计量技术人员负责公司的在用计量设备管理、配备和定期校检工作。同时，公司加强了对计量管理人员的专业培训，及时派员参加上级主管部门组织的各类专业培训，为公司的计量管理的规范化、标准化提供了有力的保障。

(2) 计量器具配备符合规定

根据《用能单位能源计量器具配备和管理通则》（GB 17167-2006）要求，本公司认真对照通则要求，对在用监视、测量、计量及质量控制设备、器具统一进行摸查、分类。公司现有计量设备 189 台件。计量设备配备率 100%，无遗漏计量点。

(3) 计量器具管理规范，定期检定、校验

为确保产品质量，在各产品生产工艺中严格过程控制，按照公司计量管理制度以及质量控制测量设备自查自校管理制度，对生产工艺过程中的原材料、煤、电等加强计量管理，确保计量设备的正常运行和计量的准确性。

对计量器具从采购、入库出库严格按照审批计划和管理程序执行，仓库有专人保管计量器具，建立台帐和登记手续，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，强化现场检查和监管，掌握其使用情况，发现问题及时处理；对质量监督、计量检验部门提出的整改意见，采取积极有效措施进行整改，为生产优质产品奠定了坚实的的计量基础。

(4)、加强管理，不断采用更新计量器具

为了进一步提高公司各产品质量，在市场竞争中争得信誉，加大了计量及质量控制设备的投资力度，选用高性能的电子皮带秤，控制精度更高，产品质量更加稳定。对原燃材料及产品进、出厂汽车衡，采用新一代数字传感器，称重系统稳定，计量偏差在控制范围之内，实现自动打印计量数据及储存数据，减少人为误差。建立公司局域网，所有汽车电子衡均实现数据的实时传输，为生产决策提供有力的数据支持。在管理方面，对在线计量的自流

量设备定期校验，减小计量误差。

4.3 认证认可情况

为全面提升产品质量，确保各项生产经营活动规范、标准，公司先后建立、健全并获得质量管理体系、环境管理体系认证，按照水泥化验室管理规定要求取得河北省工业和信息化厅颁发的《化验室合格证书》。

公司自 2000 年起就通过了 ISO9001 质量管理体系的认证，2003 年起通过了 ISO14001 环境管理体系的认证。

为确保体系的高效运行、持续改进，采用内审+外审的体系运行模式，针对存在的问题和不足进行改进和完善，结合管理提升活动，对管理文件、记录进行梳理，真正实现闭环式管理和文件的标准化管理模式，确保公司体系运行的规范、科学、高效。

2014 年 8 月 19 日至 20 日，国建联信认证中心专家组对公司质量、环境管理体系进行了年度监督审核，通过现场抽样、查看等方式对公司二个体系覆盖的公司高管层、综合部、生产部、技术部、化验室等 13 个部门进行审核。专家组一致认为：公司的质量、环境管理体系运行符合标准要求，是持续有效的，公司顺利通过第三方的监督审核。

在合格化验室建设方面，公司高层领导高度重视，先后引进了荧光分析仪等先进的检验仪器，对实验操作间、分析室等进行了改造，从制度上、内部人员岗位技能培训上入手，全面提升了化验室软硬件水平。当前，化验室内部基础管理工作扎实、质量管理运行有效，化验室条件符合要求，2012 年顺利通过了 5 年一次的河北省水泥企业“合格化验室”换证。

4.4 特种设备安全管理情况

公司在特种设备管理方面建立了完善的管理制度，包括：特殊岗位人员任职资格及评定办法、特种设备使用安全管理条例、锅炉安全管理制度等。公司生产部设专职人员负责特种设备管理和巡查工作。现在使用的特种设备有叉车、锅炉和电动葫芦等，按国家特种设备使用要求，请特种设备检测机构定期对叉车、锅炉和电动葫芦及其安全附件进行了检测。生产部安全科及车间主任、班长随时检查特种设备的使用情况，发现隐患立即排除，并做好维护保养记录。作业人员全部持证上岗，各自负责使用的设备维护保养。

5 产品质量责任

5.1 产品质量水平

企业拥有新型干法水泥生产线，项目建设符合国家产业政策规定，拥有省发改委项目建设批复，现有工艺、机电、电气自动化装备技术先进，计量、检测设备完备、准确，拥有标准化建制的合格化验室，完全具备制造稳定、优质硫铝酸盐系列水泥及其它产品的生产技术条件和质量管控能力。

按照 2011 年实施的《水泥产品生产许可证实施细则》和《水泥企业质量管理规程》，每年对质量管理职责、生产资源提供、人力资源要求、技术文件管理、过程质量管理、产品质量检验、安全防护和其他要求进行全面自查、整改，并持续改进。

严格遵守《中华人民共和国工业产品生产许可证管理条例》，积极主动申报五年一次的《生产许可证》换证工作，保障了公司管理规范、生产组织有序、运行高效、产品各项指标均达到国家要求，为生产优质建材产品奠定了坚实的基础和保障。

公司郑重承诺生产中严格执行 GB20472-2006、DB13/T1486-2011 等国家

标准，坚决做到以优质的产品、真诚的售后服务来回报广大消费者对“北极熊”产品的厚爱。

5.2 产品售后责任

为践行质量责任，持续打造产品精品，切实服务好客户，我公司面向社会及广大客户郑重承诺如下：

- 1、出厂产品各指标合格率：100%
- 2、水泥富裕强度合格率：100%
- 3、水泥袋重合格率：100%
- 4、产品实行“三包”

公司愿接受社会各界的监督，主动承担质量主体责任。

监督电话：0315-7536204

企业严格遵守国家《产品质量法》、《计量法》等相关法律、法规的规定，为切实服务好用户，建立售后服务体系，逐步健全了《不合格品控制程序》、《服务控制程序》等，当出厂产品存在质量问题时，能够有效迅速地追溯、召回，确保相关的隐患产品得以妥善有效处理。

鉴于建材产品的特殊性和重要性，为确保出厂产品合格，企业做到了工序质量层层把关、事前控制，从进厂原燃材料管控入手，加强了工序缺陷产品、不合格品的处置力度，形成了有效的处置程序和方法，先后建立健全了生产过程中半成品熟料、出磨水泥缺陷品处置制度，加大熟料、出磨水泥过程检验频次，保证入库水泥 100%合格，对销量高的产品进行多库储存、均化，通过库与库之间二次搭配进一步保证了出库产品的质量。

近年来，企业质量管控水平较高，产品质量执行标准严于国标，产品质

量均质、稳定，出厂产品全部符合相应的产品标准，迄今为止，尚未出现因产品包装、质量问题出现退货、换货的情况，客户满意度较高。从未因产品质量问题而发生实际召回，也未收到过顾客的质量投诉。

公司郑重承诺，如果公司产品出现质量问题，在经过公司与有关部门共同调查以后，对非用户使用、保管不当，经国家相关检验机构仲裁证实确实是公司责任时，公司将严格按《产品质量法》、《消费者权益保护法》等相应的法律法规执行，并在法律框架内按照消费者的意愿，对公司的产品承担包退、包换责任，并对消费者致以诚挚的歉意。通过加强定量包装机校验、袋重抽检管理，保证产品重量达标，避免“缺斤少两”；为避免产品入、出错库或者包错袋子，在产品出库包装前，经过化验室、生产部、制成车间三级确认、核实后按指令通知执行。

5.3 企业社会责任

为了加强对公司安全生产管理，对生产中的突发事故和险情具有应急能力，确保本公司在发生事故时能够及时有效地控制，保护员工的生命、环境和国家财产安全，依据《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国突发事件应对法》、《生产安全事故应急预案管理办法》等有关规定，结合我公司实际情况制定了生产安全事故应急预案，提高职工的安全生产意识，以确保突发事件发生时，能够启动应急预案，规避风险减少危害，真正达到安全生产。

为保护公司员工的自身利益，按照国家有关规定，努力做好为全体员工缴纳的社会保险、失业保险、工伤保险、医疗保险等工作；认真履行企业的社会责任。

公司领导非常重视资源节约、综合利用工作，坚持把开展资源节约综合利用作为降低生产成本、提高企业经济效益和社会效益的大事来抓，坚持资源综合利用与环境治理一起抓，综合利用与技术改造相结合，综合利用与新产品开发、技术进步相结合，2013年9月至2014年9月期间利用工业废渣合计43824吨，其中脱硫石膏20752吨，铁选矿废渣-粉末23072吨。通过资源节约、综合利用工作实现节能减排可持续发展，收到了好的效果。

5.4 质量信用记录

企业曾获得河北省1995年度守合同重信用企业、河北省2003年度重合同守信用企业、2004年度《中国质量万里行》专项调查“重视质量管理诚信守法经营信誉企业”、2005年河北省重合同守信用企业、2009年度“河北省质量信得过单位”、2010年河北省质量信得过产品、“2010年全国建材行业消费与服务信誉标兵企业”、2013年度“河北省质量信得过优秀示范单位”、2013年获得了“CQC质量信用代码证”、2009至2014年连续6年获“河北省AAA+级质量信用企业”、2013年“环渤海地区建材行业诚信企业（AAA级）”等多项质量信用荣誉称号。

“北极熊”商标自1995年起至今，连续多年始终为“河北省著名商标”；硫铝酸盐系列水泥自2003年起至今，始终是“河北省名牌产品”；并先后获得了“河北省中小企业名牌产品”、“环渤海地区建材行业知名品牌”；我公司的特种水泥、特种建材被河北省质量信用评价中心评为“2013年度行业十大影响力产品”、“北极熊”牌被评为“2013年度行业十大影响力品牌”。

报告结束语

质量管理是企业的软实力，信用是企业的根本，也是制约企业发展的根本因素之一，没有一劳永逸的质量，只有持续改进的质量管理系统，良好的信用需要卓越的质量支撑，需要优秀的服务维系，未来公司将以强烈的责任感和高度的使命感来扎实推进质量管理，稳固维系企业信用。以卓越的产品质量占领市场，以良好的信誉留住客户，推进质量管理体系的持续改进和高效运行，全面强化全员维护名牌形象、打造产品精品的质量意识，将“创新为道，服务为本，诚信为根”的工作理念内化于心，外付诸于行动，通过进一步开展降本增效、管理提升活动，将“团结奋斗，创新进取，服务奉献，永争一流”的企业精神实践于整个水泥生产工序中，落实在过程质量监管上，不断提高工作责任心和管控力度，为广大客户提供优质产品和服务，坚决履行企业的质量主体责任，以质量为基础、信用为本，向质量要效益、促发展，真正做到诚信经营、以质取胜。

“北极熊”在以后的发展中会更加努力扎实地打造好特种水泥、特种建材的第一品牌和良好形象，以节能环保绿色为主线，为消费者、为社会提供货真价实、安全、放心、绿色的建材产品，愿“北极熊”的明天更加美好、更加灿烂。

唐山北极熊建材有限公司

2014年10月3日