



2020 年度企业质量信用报告

重要提示

本公司董事会及全体董事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、准确性和完整性承担个别及连带责任。

二零二零年十二月

关于本报告

《巨石集团有限公司 2020 年度企业质量信用报告》总结和反映了 2020 年度巨石集团有限公司（以下简称“巨石”或“公司”）在生产经营的过程中，推进建立质量诚信体系，履行质量责任，不断提高质量诚信意识和质量法制意识的情况。

→ 报告范围：

本报告组织范围为巨石本部。

→ 报告时间：

本报告为巨石第 7 份企业质量信用报告，报告时间范围为 2020 年 1 月 1 日-2020 年 12 月 31 日，部分内容超出上述范围。

→ 发布周期：

巨石企业质量信用报告为年度报告。

→ 数据说明：

本报告披露的财务数据如与年报有出入，以财务报告为准，其他数据来自公司内部统计。本报告中涉及的货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

→ 发布形式：

本报告以书面版和电子版形式发布，欲获取报告电子版，请登陆巨石网站：www.jushi.com。

高管致辞



巨石集团有限公司 董事长兼 CEO

巨石人求真务实，放下虚名和浮躁，把“质量”二字作为工作的核心，抓工作质量，抓管理质量，抓投资质量，抓产品质量，用过硬的质量来保证巨石品牌不生锈、不褪色、不变质、不贬值。加大大质量管理力度，大质量管理从理念树立进入深入实施，更加注重统一管理、精细管理和高效管理。

巨石人坚持客户第一的思想，对待客户不能用“支持”二字，要用“满意”二字。生产质量要稳定，质量稳定就是要不变，质量提高就是要在受控状态下的多变。严格管控、主动走访、迅速反应，实实在在做质量，对待客户的问题上求真务实，对待客户的态度上情真意切，争取客户的理解，争取客户给予的机会，争取客户给予的信任。

质量决定产品的生命力和竞争力，未来企业的竞争力必将从价格竞争转移到质量和品牌的竞争。巨石坚守质量诚信，树立质量意识，明确质量态度，践行社会责任。将持续坚持质量第一，持之以恒，提升质量的内涵和深度，以质致胜，致力于成为全球玻璃纤维工作的领导者。

组织简介

巨石集团有限公司成立于 1993 年，全球最大的玻璃纤维专业制造商，行业龙头企业，是国有控股上市公司“中国巨石”(SH600176)的主业子公司，公司玻纤产品品种广泛、品类齐全，有 100 多个大类近 1000 个规格品种，主要包括无碱玻璃纤维无捻粗纱、短切原丝、短切毡、方格布、电子布等玻纤产品。

公司建有巨石总部（浙江桐乡）、江西九江、四川成都、埃及苏伊士、美国南卡五个生产基地，已建成玻璃纤维大型池窑拉丝生产线 10 多条，玻纤纱年产能超过 200 万吨，并设立了巨石美国、法国、日本、南非等 14 家海外销售公司，产品远销北美、中东、欧洲、东南亚、非洲等 100 多个国家和地区，实现全球市场占有率超 23%，资产总额超 300 亿元，经营业绩持续向好。

公司是国家重点高新技术企业、国家技术创新示范企业，建有国家认定企业技术中心，完全自主掌握玻璃配方和浸润剂两大玻璃纤维产业核心技术。拥有玻璃纤维及其制品的全套生产技术，其中全氧燃烧为国际首创，E6/E7 高性能玻璃纤维技术获得美国、韩国、日本等外国专利授权，技术和装备水平已达到国际先进水平，承担国家重点高新技术产业化、国家资源和环境保护项目、国家火炬计划项目、国家重点新产品项目、浙江省重大科技项目等 20 余项，荣获得国家科学技术进步奖。

公司先后通过了质量管理、环境管理、职业健康安全、测量管理和实验室认可、两化融合、能源管理、知识产权管理等管理体系的认证，依据标准化良好行为 AAAA 要求，规范建立管理标准、技术标准和工作标准体系，秉承“持续改进、追求卓越”的质量理念，致力于成为规模第一、技术领先、队伍优秀、管理精细、执行有力、业绩优良、高质成长的国际化企业集团。

目 录

一、巨石质量理念	5
二、内部质量管理	7
1、质量管理机构	7
2、质量管理体系	7
三、巨石质量诚信	10
1、质量诚信管理	10
2、质量文化建设	10
四、巨石质量基础	13
1、产品标准	13
2、计量水平	15
3、认证认可	17
4、特种设备安全管理	17
五、产品质量责任	18
1、产品质量承诺	18
2、产品退回情况	18
3、质量奖励	19
六、质量风险管理	20
1、质量投诉处理	20
2、质量风险监测	22
3、应急管理	26
七、报告后记	26
1、展望	26
2、参考索引	27
3、读者意见反馈	27

一、巨石质量理念


巨石集团有限公司愿景：保持全球玻璃纤维工业的领导者。


在规模、管理、研发、质量、成本、市场、文化等全方位树立起行业标杆，拥有话语权，并以自身的行为对整个行业产生深远的影响。


据此，巨石树立“大质量有小细节，感动顾客铸品牌”的质量理念。

 质量是顾客对产品、服务和价值的真切体验。

 质量是企业赢得竞争、铸就品牌、基业长青的基石。

 稳定和提升质量是企业全员协同奋进的目标。

 质量不是小事，但整个“质量”形成过程中全是具体的小事。

 掌握顾客需求，协同团队设计，标准规范制造，监测分析改进，预防减免风险，销售交付得当，技术支持服务，顾客持续满意。

在质量方面，巨石秉承以下原则：

1、坚定履行确保产品和服务质量安全的职责。

巨石严格执行国家的有关法规、质量政策、质量标准以及合同规定的对产品适用、安全和其它特性的要求，严格质量管理，确保质量安全。高层领导要求对企业的设计、采购、生产、售后服务及处置等过程实施严格控制，保证产品与服务符合标准要求，符合健康和生命财产、生活环境安全要求。

高导领导组织制定并颁布管理方针和目标，确定质量分管领导为企业首席质量官，对企业产品质量负责，并确保其对质量体系的建立、运行和行使监督的权利，任命各主管单位负责人为质量安全主体责任人。

公司建立并实施先进质量管理体系和管理方法，为质量管理体系的建立和运行提供充足的资源，实施质量成本管理，开展质量教育培训，组织实施质量改进、质量攻关等群众性质量活动等，先后贯标质

量、环境、职业健康安全、测量、能源、知识产权、两化融合、标准化、卓越绩效等体系。

2、积极倡导诚信经营，恪守质量诚信

巨石把诚实守信作为立业之道、兴业之本，在确保遵守诚信准则工作中，增强诚实守信意识，倡导诚实守信、平等竞争、公开交易；恪守诚实经营理念，不断健全管理制度，规范经营运作，坚持质量第一，严格履行合同，完善自律机制，建立良好的互信关系。公司承诺“不准生产国家已明令淘汰的产品；不准使用不合格的材料；不准生产没有产品质量标准的产品；不准不合格的产品出厂；不准弄虚作假、以次充好、伪造商标、假冒名牌”。

高层领导坚持依法治企，恪守诚信经营，并把诚信经营作为选择经销商、供应商和合作伙伴的首要条件。建立客户信用管理等级评价机制和信用信息公示制度，健全和强化销售信用体系，同时一直秉承“诚信合作、双向沟通、优胜劣汰、共赢发展”的原则，开展与供应商的合作。

高层领导在诚信经营中不仅身体力行，还制定了《巨石基本法》，通过内部规章制度约束员工的行为。在生产经营过程中，注重产品质量，遵守质量安全条款，强调供销合法，重视合同的合法、合理，并签署《商务廉洁合作声明》，实施网上公开询价，使商务活动公平、透明。

3、全面建立风险防控，规避质量风险

高层领导重视企业的风险管理，成立了风险规避组织机构和全面风险控制管理机构，建有企业经营管理风险管理、生产业务连续性风险管控、质量体系风险管理三级风险防控体系，修订完善管理标准、控制程序以及应急预案，规范建立定期风险评价与改进机制，开展内外部审计、质量监管检查、综合管理监管等手段来防范风险的产生。

通过鱼刺图识别玻璃纤维产品生产过程中的主要风险因素，建立风险失效模式（FMEA）进行详细分解分析玻璃纤维产品生产风险因

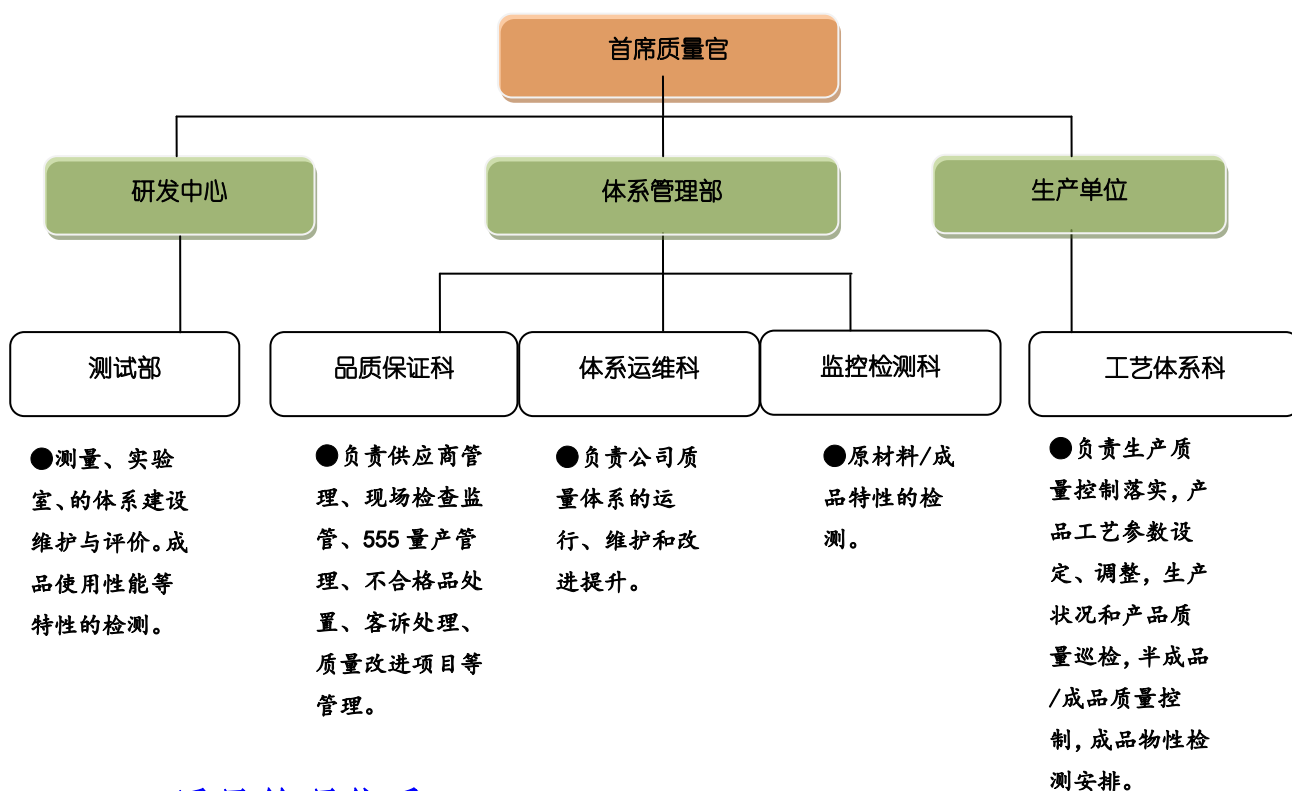
素及风险严重程度，通过建FMEA来减少、控制将来产品生产过程失败。建立“555量产”产品质量风险控制方法，逐阶控制产品生产变更所带来的质量风险。

二、内部质量管理

1、质量管理机构

为进一步落实集团公司质量主体责任，提升质量管理水平，增强公司质量竞争力，巨石推行首席质量官制度，任命质量分管领导为集团公司首席质量官。首席质量官（CQO）是集团公司中的第一质量人，负责创建以质量为核心的企业文化，塑造公司质量竞争力。

图2-1 质量管理机构图



2、质量管理体系

1996年底，巨石集团在国内玻纤行业率先通过ISO9001:1994质量管理体系认证；2016年企业完成ISO9001:2015换版，并获得德国DEKRA认证证书，2018年通过ATF16949体系认证。

2005年“巨石牌玻璃纤维无捻粗纱”和“巨石牌无碱玻璃纤维短切

原丝毡”被评为“中国名牌”产品；2009年“巨石牌玻璃纤维无捻粗纱布”被评为“浙江名牌”产品；2010年“巨石牌玻璃纤维无捻粗纱”和“巨石牌无碱玻璃纤维短切原丝毡”被复评为“浙江名牌”产品。2011年“巨石牌玻璃纤维短切原丝”被评为“浙江名牌”产品。2009年、2011年被中国质量协会授予“全国实施卓越绩效模式先进企业”荣誉称号；2011年被中华全国总工会授予“全国五一劳动奖状”；2013年荣膺“全国质量奖”荣誉称号，2013年，被认定为“国家企业技术中心”，分别在2013、2015/2017年被浙江省人民政府授予“浙江省政府质量奖提名奖”。

巨石集团秉承“以科技求发展，重品牌拓市场，抓管理促效益，靠人才增后劲。”的管理方针。其内涵为：

以科技求发展。要紧紧瞄准世界复合材料工业的发展进步，不断加快技术改造、技术创新和产品研发，扩大自主知识产权，提升巨石的科技含量，扩大产品的使用领域，从而使企业处于持续发展的良性循环，并铸造出世界玻纤顶级品牌——巨石JUSHI。

重品牌拓市场。“立民族志气，创世界品牌”。21世纪的市场竞争是品牌的竞争，品牌是一个企业的形象，更是一个国家民族实力的重要表征，巨石人以诚信、品质、服务、规模和不断满足顾客要求来积极打造世界巨石，并使得“巨石JUSHI”品牌在全球玻纤市场上占据世界领先的地位。

抓管理促效益。世界品牌的背后是企业文化、经营战略、现代管理的成功；巨石人对质量、环境、职业健康安全和标准化等管理体系作系统整合，坚持持续改进、预防为主，以追求品质、环保、安康、节能、减排、和谐、符合法律法规、满足相关方要求而创造一流的企业效益和显著的社会效益，使巨石融入世界，与社会实现共进。

靠人才增后劲。企业国际化率先需要人才国际化；人力资源作为生产力的第一要素，是企业恒久发展的核能。巨石不断引进、培养、使用和储备人才，尊重知识、尊重人才。通过“竞聘上岗”实现“能者上、平者让、庸者下”的选贤任能机制，建立“上挂、下派、外练、互动”

人才培养平台和全方位人才进步、晋升通道，创新实施人才战略。

围绕集团公司管理方针，2020年制定如下质量目标，并按周期统计具体完成情况，以监控集团公司质量管理体系运行情况。

表2-1 质量目标完成情况

序号	目标	完成情况
1	客户满意度≥86 分	91.08 分
2	供应商满意度≥94 分	97.98 分
3	进厂合格率≥96%	98%
4	接收合格率≥99%	99.6%
5	555 量产执行率 100%	100%
6	产品认证完成率≥100%	100%
7	千吨投诉率≤0.04 次/千吨	0.012 次/千吨
8	百万米投诉率≤0.65 次/百万米	0.42 次/百万米
9	质量改进项目≥60 个	86 个
10	优等品率≥94%	94.5%
11	按时发货率 100%	100%

年初规范修定了2020年度体系制度监管与审核实施计划，并将计划范围扩充至九江、成都、埃及等子公司，根据集团公司组织机构的调整，重点梳理了体系审核员名册、体系实施的要求，及审核要点，并按体系审核和制度审核两个标准化模块开展自审、轮审和集中审核工作。

2020年全年体系外审发现一般不符合10项，改进建议50项，各体系外审认证通过率100%；组织体系内审9次，覆盖所有部门，发现一般不符合11项，改进建议104项，均按期限整改完成；客户现场审核10次、客户问卷调查96份，均顺利通过，涉及的主要客户有：南亚新材、生益科技、浙江华正、恒石、日本东丽、金发科技、法雷奥、长春化工等；2020年集团本部及在桐子公司共有417人参与了体检，离岗11人，岗前88人，在岗期间318人，没有发现职业病病例。

通过各种审核、评审了解公司管理体系的运行情况，判断其符合性、适用性和有效性，寻求改进机会以持续提高管理水平，通过审核进而纠正预防，实现PDCA改进循环。

三、巨石质量诚信

1、质量诚信管理

巨石以“品行、创新、责任、学习、激情”为企业核心价值观，在“品行”中体现诚信，将诚信落实在“责任”上。巨石倡导“先做人，后做事”、“先交朋友，后做生意”，不管是与员工、与股东，还是与供应商、顾客、社会，巨石始终做到质量诚信经营。

巨石在质量诚信管理上，根据GB/T 23791《企业质量信用等级划分通则》，“质量诚信保障资源”和“质量诚信保障过程”两大维度，识别质量诚信因素、评估失信风险，拟定管控举措与方案，积极开展自查自纠改进与创新，不断提升质量诚信的运维能力和绩效。

顾客是企业付出与收获的转换之门，员工是开启转换之门的钥匙，在质量诚信上，巨石对顾客和员工的质量诚信从高顾客满意度与忠诚度、提高员工满意度、零虚假广告宣传、零质检/工商不合格查处，并以德国GL、英国LR、法国ACS、美国FDA、挪威DNV、中国CCS船级社、印尼BKI等多年的持续认证见证着巨石的优秀记录。

巨石在海外建有14家海外子公司，在全球设有30个物流中心，在欧洲设有销售服务公司，为必要时全球的应急响应提供了坚强的组织结构与渠道支持，也为巨石的质量诚信提供的坚实的保障。

2、质量文化建设

质量文化巨石企业文化的核心部分，是巨石稳定和提升质量的锐器，掌握顾客需求，协同团队设计，标准规范制造，监测分析改进，预防减免风险，销售交付得当，技术支持服务，顾客持续满意。其中：认识是根本，决心是动力，行为是关键，习惯是核心。

巨石以为使命、战略为引领，不断沉淀、提炼、丰富企业的质量文化。

使命：材料创新为高质量发展作贡献

以创新为本，推动行业变革，以智能制造和数字智造为契机，推动产业升级，带领玻璃纤维行业高质量发展，为复合材料行业以及社会绿色可持续发展作贡献。

公司十四五战略：经过科学研讨分析，将公司“十四五”战略归纳为“一核二链三高四化”，简称“一二三四战略”。即以玻纤业务为核心，继续做大、做强、做优主业，做全、做稳、做强供应链，做深、做长、做实产业链，打造玻纤产业生态圈，以“创新引领高质量发展、生产经营高速度增长、企业价值高品质提升”为目标，构建“制造数智化、管控精准化、产销全球化、发展和谐化”的新发展格局。

■ 深入开展监管检查，注重人员素质管理，标准化执行稳定质量。2020年现场检查及产品审稽扩大至自制原材料制品。现场检查规范了投诉问题、屡犯问题和周期覆盖问题每两月更新检查表检查；产品审稽注重体系要求，6月周期抽查标准执行情况，按班统计违纪次数；规范推进周期性工艺纪律制度及质量三级培训，推进一线重要岗位质量控制要点明细化；创新现场检查新方法，推行质量持证上岗，持续推动生产单位自查自纠；每月召开质量沟通会，重点推进拉丝工段标识目视化、产品更换操作标准、定期清理标准操作、烘箱曲线采集规范、区域管控法细纱捧纱规范等；全年协调解决了96项问题，年度问题解决率为98.53%，完成94%的目标。

■ 质量管控成效明显。“抓源头、抓基层、抓基础”落实见效，全年无重大质量事故与投诉，千吨产品投诉率创历史新低。全面实施新供应商管理制度，创新矿石分类分级采购标准，扩大原材料检测对标，建立成膜剂TG温度检测，提升原辅材料质量水平。质量过程建机制，推行现场QC三级管控法，建立不同季节常见质量问题和重要试样类型产品“双清单”，提升过程监管规范性。质量改进重结果，风电系列产品实现工艺性能和机械性能“双提升”，热塑产品实现通用型和专用型“双突破”，传统直接纱和TS/CS产品内外管控“双优化”，赢得市场认可，提升品牌形象。验收通过新创建生产样板18个、样板线2条，四地“同标共轨，争先垂范”，生产软硬件符合率、同质率大幅

提升。

■ 风险防控全面有效。提升安全基础管理水平，重点落实安全风险分级防控与隐患治理双重预防机制，巩固省二级安全标准化创建成果。完善生产应急体系，提升应急响应效率与效果，降低意外事故造成的损失。强化公辅系统安全保障机制，建立五地资源共享，开展系统消缺**685**项。完成窑炉重大热修**23**次，保障窑炉安全运行。完善网络基础建设，模拟内外部攻防演练，增强网络风险防范和处置能力，保障公司信息安全。强化内控评价，发布内控手册，强化专业分工，实施合规指引，推动制度“废改立”，完成制度复审修订、新增、作废共计**342**份，提升管理水平。

■ 以“实施百项创新成果”为引领，进一步完善创新机制，激发全员创新活力，全年新立重大创新和重大技术难题**95**项，实现同比翻番，技术创新迎来井喷期。

巨石高层领导在质量文化建设、践行等方面率先垂范，并以多种方式向全体员工宣贯巨石质量文化并影响到各相关方。

表3-1 质量文化沟通方式和载体

对象	方式	过程	结果
员工	VI应用	智能展示中心、墙体标语、宣传版画、橱窗、楼层标识、流动看板	统一公司 VI 形象
	文化载体宣贯	微信公众号、巨石报、巨石新闻、《新工业时代》、巨石先锋、巨石软实力手册、巨石基本法、员工手册、宣传片、展示中心、电子屏、广告机、企业文化样板	宣传公司整体形象、发挥舆论的引导，宣扬榜样的力量，起到内聚人心、外树形象的作用
	会议宣贯	年度工作会议、年中工作会议、海外子公司会议、总裁例会、各高管分管例会、部门例会、班前班后会	宣贯公司战略决策、层层布置落实
		党支部书记述职会、宣传工作会议、专题提升座谈会	使企业文化与党建更深入、更落地
其他	企业文化沙龙、报告、文件、文体活动、巨石歌曲、微电影	使文化更加活跃、深入	
股东 顾客 供应商 社会 团体 相关方	外部宣传	智能展示中心、宣传片、国内外展会、各级报纸新闻、电视台新闻、软文、巨石网站、行业网站、微信公众号、广告、云开放日	使巨石整体形象和行业地位进一步提升，社会影响力进一步增强
	外部交流	政府部门高端论坛、行业协会大型会议、国际玻纤年会、供应商大会、大型庆典仪式	提升巨石影响力，客户、供应商及相关方

对象	方式	过程	结果
			的忠诚度
		同行企业高层论坛、走访客户	提升客户忠诚度
		接待政府团体、合作伙伴、顾客及供方调研、访问	认同巨石文化，提升巨石影响力，更好地开展合作
		外出投资考察、商务拜访，参观学习	提升巨石影响力



企业文化研讨会



工作会议精神宣贯大会



大型庆典活动



企业文化沙龙

四、巨石质量基础

1、产品标准

巨石集团有限公司的产品标准，是根据GB/T 1.1—2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写规则》进行编写。玻璃纤维及其制品主要可分为五个大类。

表4-1 产品标准情况

主要产品名称型号	参照的国家标准	采标情况
Q/JS 3100-2016 玻璃纤维合股	GB/T18369-2008 玻璃纤	GB/T18369-2008

巨石集团有限公司 2020 年度企业质量信用报告

无捻粗纱 Q/JS 3200-2016 玻璃纤维直接 无捻粗纱	维无捻粗纱	(巨石为主责制定单位之一)
Q/JS 3300-2016 玻璃纤维短切原丝	JC/T896-2002 玻璃纤维短切原丝	——
Q/JS 3410-2016 玻璃纤维无捻粗纱布	GB/T18370-2014 玻璃纤维 无捻粗纱布	EN13417-2001, MOD
Q/JS 3520-2016 玻璃纤维短切原丝毡	GB/T17470-2007 玻璃纤维 短切原丝毡	EN14118-2003, MOD

注：该资料仅供参考，具体以发布企业产品标准和国家标准为准。

巨石主持或参与修订国家、行业或地方标准，累计达30项。

表4-2 主持和参与标准制定情况

序号	标准号	标准名称	标准类型	主持参与	发布日期
1	GB/T 17470-2007	玻璃纤维短切原丝毡和连续原丝毡	国家标准	参与	2007/3/26
2	GB/T 18369-2008	玻璃纤维无捻粗纱	国家标准	主持	2008/5/12
3	GB/T1549-2008	玻璃纤维化学分析方法	国家标准	参与	2008/6/30
4	DB33 765-2009	玻璃纤维单位产品综合能耗限额及计算方法	地方标准	主持	2009/10/28
5	CGC/GF010:2011	风力发电机组叶片增强材料技术条件	行业标准	主持	2012/1/9
6	JC/T570-2012	玻璃纤维单位产品能源消耗限额	行业标准	主持	2012/12/28
7	JC/T2156-2012	纤维玻璃原料及配合料 COD 值的测定	行业标准	主持	2012/12/28
8	JC/T170-2012	E 玻璃纤维布	行业标准	主持	2012/12/28
9	JC/T 2100-2012	叶腊石化学分析方法	行业标准	主持	2012/12/28
10	GB/T 18370-2014	玻璃纤维无捻粗纱布	国家标准	参与	2014/12/5
11	GB/T 31294-2014	风力叶片用芯材 莱芯板面层剥离强度的测定	国家标准	参与	2014/12/5
12	GB/T 31295-2014	风力叶片用芯材 弯曲载荷和压缩载荷下高温尺寸稳定性的测定	国家标准	参与	2014/12/5
13	ZZB 015-2015	风电用玻璃纤维直接无捻粗纱	浙江制造	主持	2015/8/15
14	GB/T 31957-2015	玻璃纤维耐化学介质评价方法	国家标准	参与	2015/9/11
15	GB/T 31950-2015	企业诚信管理体系	国家标准	参与	2016/1/1
16	GBT 25041-2016	玻璃纤维过滤材料	国家标准	参与	2016/12/31
17	GB/T 33503-2017	含铅玻璃化学成分分析方法	国家标准	参与	2017/2/28
18	GB/T 33832-2017	玻璃纤维耐水性测定	国家标准	参与	2017/5/31
19	GB/T 33837-2017	玻璃纤维涂覆制品 拉-拉疲劳性能测定	国家标准	参与	2017/5/31
20	GB/T 33999-2017	玻璃纤维中铅汞镉砷及六价格的限量指标与测定方法	国家标准	参与	2017/7/12
21	GB51258-2017	玻璃纤维工厂设计标准	国家标准	参与	2017/8/31
22	GB/T 36264-2018	超高温氧化环境下纤维复合材料拉伸强度试验方法	国家标准	参与	2018/6/7
23	GB/T 36493-2018	玻璃纤维短切原丝流动性能的测定	国家标准	主持	2018/7/13
24	GB/T 36494-2018	玻璃纤维无捻粗纱抗静电性能的测定	国家标准	主持	2018/7/13
25	HG/T 20696-2018	纤维增强塑料化工设备技术规范	行业标准	参与	2019/1/1
26	T/CSTM 00183-2020	喷射用玻璃纤维无捻粗纱	行业标准	主持	2020/7/6

27	GB/T 39490-2020	纤维增强塑料液体冲击抗侵蚀性实验方法 旋转装置法	国家标准	参与	2020/11/19
28	GB/T 35465.4-2020	聚合物基复合材料疲劳测试方法 第 4 部分：拉-压和压-压疲劳性能试验方法	国家标准	参与	2020/11/19
29	GB/T 35465.5-2020	聚合物基复合材料疲劳测试方法 第 5 部分：弯曲疲劳性能试验方法	国家标准	参与	2020/11/19
30	GB/T 35465.6-2020	聚合物基复合材料疲劳测试方法 第 6 部分：胶粘剂拉伸剪切疲劳	国家标准	参与	2020/11/19

2、计量水平

计量是企业各项管理工作的基础，与产品质量、能源消耗、企业综合竞争力有关。集团于 2005 年按照 ISO10012 标准建立计量检测体系，并通过省级确认。2008 年通过国家 3A 级测量管理体系认证，2020 年通过了换证复审。测量管理体系的建立和有效运行规范了集团公司测量设备和测量过程的管理，加强了对集团公司测量资源、记录、数据等的控制，明确了集团公司内部各部门的计量职责，成为集团开展计量管理工作的纲领性文件。落实过程管理方法，对生产过程中重要的检测环节实施了测量过程控制，使影响测量过程的设备、人员、方法、环境等因素时时处于受控状态，为工艺优化、保障产品质量提供了大量准确的数据信息。

在检测能力和水平方面，巨石集团建立 12000 多平方米的检测、研发实验室，现拥有工作人员 150 名。中心仪器设备共 200 余台(套)，投资 8000 多万元，拥有国际尖端的 S8 Tiger X 荧光光谱分析仪、电感耦合等离子体原子发射光谱仪、气相色谱仪、动态万能材料试验机等一批高、精、尖检测分析设备，具备玻璃成份、玻璃纤维性能、玻璃钢物性等的检测能力，涉及玻璃、化工、浸润剂、玻璃纤维、复合材料五大领域，提供各种玻璃矿物原料成分、玻璃成分、化工原料检测、污水废气检测、包装材料物性、玻璃纤维及其制品物性等项目的检测服务。检测中心获得了“中国国家实验室认可”、“德国 GL 认证”实验室，目前中心实验室已获认可的检测产品类型 26 类，检测项目多达 151 个。

图 4-1 国家实验室认可



图 4-2 德国 GL 实验室认证



图 4-3 主要计量设备



3、认证认可

公司通过了 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系、OHSMS18001 职业健康和安全管理体系、ISO10012 测量管理体系、ISO17025 实验室认可等管理体系、GB/T2333 能源管理体系和 GB/T29490 知识产权管理体系的认证，为做大做强玻纤产业提供了坚实保障。

巨石玻璃纤维产品目前拥有中国船级社（CCS）、挪威船级社（DNV）、德国劳氏船级社（GL）、英国劳氏船级社（LR）、印尼船级社（BKI）、法国卫生认证（ACS）、美国食品药品（FDA）、美国安全饮用水（NSF61）等多种类型的产品认证。

公司检测中心专业从事玻璃纤维复合材料、玻璃及矿物原料、玻璃纤维及其制品，化工原料、污水、废气、包装材料等项目检测，是经中国合格评定国家认可委员会（CNAS）认可的国家实验室，具备出具国际互认（拥有 CNAS 和 ilac-MRA 国际互认联合标识）检验报告的能力。

4、特种设备安全管理

巨石集团有限公司目前拥在特种设备 682 台，主要包括电梯、叉车、锅炉、压力容器、起重机等。集团公司所有特种设备按照国务院颁布的《特种设备安全监察条例》要求，结合公司自身特点起草了《特种设备管理制度》，并按制度做好特种设备报建、取证、年度检验、变更、报损和安全性能、操作规范检查。定期组织各使用单位管理人员进行安全管理、操作培训，提高一线员工的安全意识。另外根据特种设备类别，起草了各种特种设备《安全操作规程》、《日常保养规范》和《应急预案》等。对涉及持证上岗的管理员、操作员等岗位严格按照特种设备持证要求进行外部培训合格后取得相应操作证方可上岗操作。另外对电梯、压力容器、起重机等管理岗位安排相关人员对管理工作进行外部培训并持有相应的特种设备管理员证，方可对本单位内在用特种设备从事管理工作。为加强特重设备管理，签订《特种设

备安全使用管理目标责任书》和《特种设备安全使用承诺书》，层层落实安全管理责任制，确保各单位特种设备安全运行。

五、产品质量责任

1、产品质量承诺

质量是企业的生命，是生产力水平的综合反映，是市场竞争力的集中体现，是消费者利益所在！

信誉是企业永续发展的根基，是诚信经营凝结的宝贵财富，是消费者给予我们的无上荣誉！

为推动我国建材工业产品质量进步，弘扬“中国制造”的信誉形象，赢得全球消费者的满意和信赖，我们郑重承诺：

1)、“以诚实守信为荣，以见利忘义为耻”，让诚信经营成为公司全体员工的共同理念和行为准则。

2)、严格遵守法律、法规要求，承担产品全生命周期的质量责任。坚决抵制以次充好、虚假宣传等侵害消费者权益的违法行为。

3)、实施全面质量管理，追求卓越，坚持不懈地加强技术创新和质量改进，不断提高产品和服务质量水平。

4)、面向经济全球化发展环境，积极采用适宜的先进质量标准，为全球消费者提供满意的产品和服务。

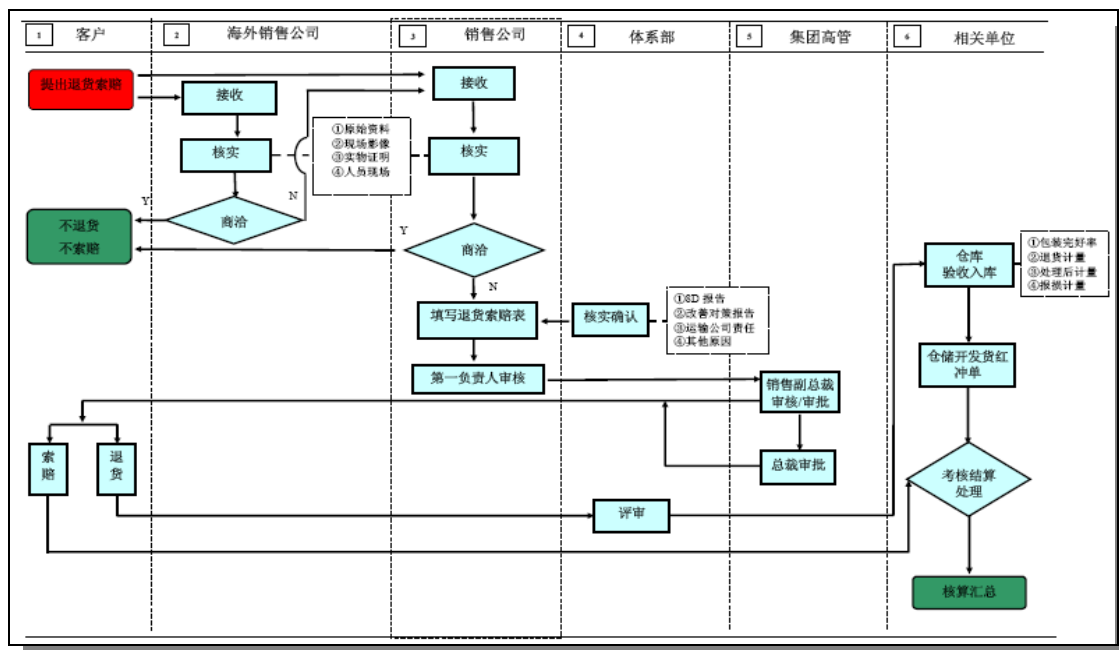
5)、自觉接受消费者、政府和社会监督，支持行业自律管理，将履行质量承诺、追求质量诚信作为企业发展不懈追求的目标。

2、产品退回情况

为减少不良产品对客户造成的损失并提高客户满意度，巨石通过制定《客户退货索赔控制程序》等制度，对问题产品原因分析、改进、核实、退货审批及时限、货物后续处理、考核等环节进行了规范，防止客户及集团利益遭受不必要的损失，达到客户与集团利益的双赢效

果。2020 年产品销量中，因客户使用匹配等问题而客户退货占比 0.089%。

图 5-1 客户退货流程



3、质量奖励

追求卓越的绩效管理，是二十一世纪质量管理的发展趋势，是提升企业竞争力的有效方法，是企业经营管理努力的方向。

巨石在近 20 年的发展历程中始终强调质量管理，并将“以科技求发展、重品牌拓市场、抓管理促效益、靠人才增后劲”作为公司的质量方针，建立起了一套完善的大质量管理体系。自 2007 年以来，公司根据自身所处的不同发展阶段和行业特性，谋求适合自身发展的管理方法，把卓越绩效管理模式引入公司，使巨石建立起了持续发展、符合市场竞争规律、具有自身特色的管理模式和运行机制，展现出蓬勃的生命力。

巨石实施卓越绩效管理模式以来，分别获得首届嘉兴市市长质量奖、全国实施卓越绩效管理先进企业、全国质量奖、浙江省政府质量奖鼓励奖等荣誉。

2020 年获得开展品牌价值评估，129.66 亿元，品牌强度 803。



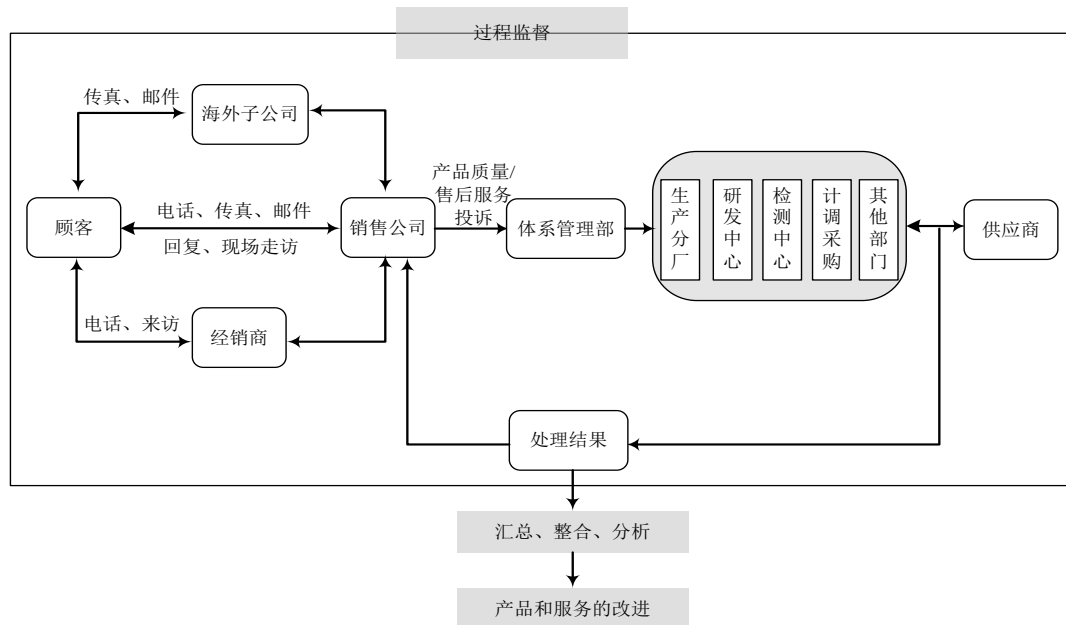
六、质量风险管理

1、质量投诉处理

客户是企业生存之本，营运之基，力量之源。巨石通过制定《客户投诉处理控制程序》等制度，对客户投诉信息的受理、反馈、分析、改进、回复、跟踪与考核等环节进行规范，提高客户满意度与忠诚度。

图 6-1 客户投诉处理流程

巨石集团有限公司 2020 年度企业质量信用报告



巨石建立了电话、传真、邮件以及现场受理为主的投诉处理渠道，顾客通过巨石海外子公司、巨石经销商等销售网点以及巨石销售部门提出投诉请求。

表 6-1 巨石主要售后服务网点和联系方式

售后服务网点		联系方式
总部	国内销售部	传真：+86-573-88136222/电话：+86-573-88181016
	国外销售部	传真：+86-573-88181058/电话：+86-573-88181025
	体系管理部	邮箱：jsqc@jushi.com
亚洲	巨石日本	邮箱：m_hitomi@Jushijapan.co.jp
	巨石韩国	邮箱：sj.lee@jushikorea.com
	巨石印度	邮箱：divyesh@jushifrp.com
	巨石新加坡	邮箱：hsseng@jushi.com
欧洲	巨石法国	邮箱：fabrice.bani@jushi.fr
	巨石意大利	邮箱：lydiazheng@jushi.com
	巨石西班牙	邮箱：nicanor.amor@jushispain.com
	德国汉姆	邮箱：e.kloevekorn@helmag.com
美洲	巨石美国	邮箱：william.woo@jushi.com
	巨石加拿大	邮箱：a.gardiner@jushicanada.com
非洲	巨石华夏南非	邮箱：info@jushisinosia.co.za
	巨石埃及	邮箱：zhenguoyong@jushi.com

体系管理部为顾客投诉处理的归口部门，快速、高效的受理与处理顾客投诉信息，规定投诉相关过程及处理时间，确保顾客投诉能够

得到及时有效的解决。

表 6-1 投诉处理、处置表

步骤	工作事项	职责部门	处理时限
受理通报	顾客通过电话、传真、邮件等形式将投诉反馈给销售公司和国际开发公司业务员,并将相关信息通报至体系管理部	销售部门 体系管理部	≤1 个工作日
内部分析	质量改进专题项目小组/8D 分析处理小组进行内部调查,得出初步结果并召开投诉分析会,保证原因分析的透彻性和整改对策措施的有效性	销售公司 研发中心 体系管理部等	≤3 个工作日
投诉回复	应急回复:起草应急回复函。 1. 战略客户、重要客户或涉及严重质量问题、批量产品出现退货索赔的,公司分管高管审批后进行回复。 2. 一般客户或一般性投诉,销售部门负责人审批后进行回复	销售公司 体系管理部 研发中心等	≤3 个工作日
	最终回复:完成《8D 分析报告》后,起草正式回复函。 1. 战略客户、重要客户或涉及严重质量问题、批量产品出现退货索赔的,公司分管高管审批后进行回复。 2. 一般客户或一般性投诉,销售部门负责人审批后进行回复		≤2 个工作日
改进关闭	每季度开展对客户投诉处理的总结、分析与改进跟踪,形成专项报告,按《一般创新与改进管理办法》验收与考核客诉改进	体系管理部	每季度

2、质量风险监测

质量风险事前控制预防

1、试样量产、首批产品验证制度

对所有玻纤、化工类产品从试样开始建立质量风险管理,建立了《巨石集团试样管理程序》,对集团公司试样进行规范和质量风险控制,适用于集团公司的玻纤产品、化工产品试样,规定了各类试样的归口管理部门以及质量评价与验证的事务流程,试样的原则是所有试样应该遵守 555 量产流程,具体为三试节拍:小试、中试、大试。每个试样节拍遵循五步曲:产前沟通、产前准备、产中跟踪、产后验证、最终确认,程序中确认了玻纤产品以及化工产品小试、中试、大试的数量界限,并确认了各级试样生产联系单的签发负责人,文件对

试样的 5 个步骤所要实施的事项、需要形成的记录进行了详细的规定，对最终形成的记录如《巨石集团有限公司 555 量产试样生产联系单》、《巨石集团 555 量产首批产品验证单》等进行归档、备案。

2、过程质量控制与（半）成品监测控制制度

制订《过程质量控制与（半）成品监测控制程序》，程序中详细规定了集团公司的过程质量控制与（半）成品监测控制，包括过程的监视与测量、原材料与（半）成品的监视和测量、紧急放行、检验记录与状态标识、产品质量分等、不合格品的处置、产品防护与交付与最终成品的放行权，并对各类原料、半成品、成品的归口管理单位和职责进行了明确的规定，主要分为两大类，生产行为过程监测以及原材料、（半）成品的监测。

过程行为监测范围为质量管理体系所有的过程，如管理职责、资源管理、产品实现及测量分析和改进等；采用的过程行为监测方法主要有内审、综合管理检查、专项检查、现场巡检、互检、自检、产品审核、班组 QC 检查等。当监测结果不符合要求时，应进行现场分析，同时借助于统计技术分析原因，提出解决问题的相应措施：

- 1) 对于当场马上能纠正的问题，立即纠正，可以不做书面记录；
- 2) 对于当场不能马上纠正但措施已明确或规定的问题，应开出不合格报告，责成有关责任人限期整改；
- 3) 对于当场不能马上纠正且措施不明确的问题，按《纠正和预防措施程序》执行。

原材料、（半）成品的监测范围：1) 原材料的进厂检验按照公司玻璃粉料、环保原料、化工原料、包装材料进厂质量标准进行检验与判定；2) 生产过程中的（半）成品的自检按照玻璃配合料标准、玻璃液标准、工艺纪律制度、工艺参数、作业指导书、包装质量检查与评分标准等进行检验与判定；3) 成品的检测（包括外观、常规物性、使用性能等）按照产品标准、使用性能测试标准等进行检验与判定。对于产品实现过程的主要质量检测与控制要求（包括原材料进厂检

测、生产过程质量检测、物性检测、使用性能检测等）形成了《原材料进厂质量检测与控制要求控制点》、《生产过程质量检测与控制要求控制点》、《物性检测与控制要求控制点》、《产品使用性能检测与控制要求控制点》等。

生产过程中的各项工艺参数与质量检测数据，按《记录控制程序》的有关要求进行记录与保存；产品实现过程中的各检验与试验人员由一定资格的人员担任，对于检验状态应按《标识和可追溯性控制程序》要求进行相关标识。

在生产过程中，使用单位实施连续监控。一旦发现有质量问题的，应立即停止使用，并及时通知体系管理部；体系管理部组织有关单位进行现场评审与处理，对各项不合格产生的质量分等要求，应按《产品分等管理程序》进行，对经检验或使用确认为不合格的原材料、半成品、成品，应按《不合格（品）控制程序》进行。

质量合格产品由体系管理部以检验合格报告行使放行权；质量不合格或未完成检验的产品经体系管理部组织评审和授权人审批后，由体系管理部以《放行评审单》行使放行权。

质量风险事中分析控制

1、质量例会模式

生产单位为了良好的沟通、改进生产中的质量波动并落实纠正预防措施，每月召开质量例会，对生产中的优等品率波动、物性检测结果与外观缺陷的原因、产品应用性能测试结果、各个生产环节的参数控制、生产过程出现的难题、工艺检查中的问题进行分析沟通，并安排落实具体的纠正预防措施以及对应的改进负责人，对于重要的工艺控制点如固含量、可燃物含量等采用 **SPC** 统计过程控制进行分析以及确认波动，同时采用 **Cpk** 进行每旬综合评价，对于外观不良采用柏拉图进行统计分析，并对上次例会安排的改进进行跟踪和评估，每次会议后形成《质量例会会议纪要》以及《质量例会工作完成情况跟踪表》。

2、生产单位内部各种专业质量控制小组模式

生产单位内部细化形成了八大质量过程控制小组：外观控制小组、流量与线密度小组、产品定位小组、特殊性监测小组、涂覆率小组、库存产品处理小组、过程控制检查小组、体系运行监管小组，每个小组都有固定的成员以及相应的小组的考核指标以及奖惩条款细节，各小组每月开展一次小组级会议，对定位小组布置工作完成情况跟踪。

3、客诉处理 “两会制”

收到投诉信息后立即召集相关人员开碰头会并制定调查方案及任务分派；调查完毕后再开讨论会并进行原因分析和改进措施讨论，完成 8D 报告的制定，提升客诉处理的及时性、合理性、有效性。

4、重要客户产品使用跟踪机制

对主要的重要客户如恒石建立产品使用日跟踪和周报机制，能及时了解客户处产品使用情况，及时发现异常，准确掌握异常信息，第一时间采取措施进行改进，通过周报让各相关方获知质量信息。

质量风险内部改进纠正

1、质量改进小组流程

建立了质量改进项目管理要求，从产品重要程度、年销量情况、质量问题影响销量状况、质量问题造成的损失额度、项目攻关的难度等 5 个方面制定项目的评分考核标准；建立项目跟踪制度，每月根据项目改进目标对各项目进行完成情况跟踪并在质量月刊中给予汇总体现。

2、不合格（品）控制制度

公司对于生产内部发现的原料、半成品、成品不合格品做了明确的定义，并形成《不合格（品）控制程序》确定了原料、半成品、成品不合格品的标示要求，确定了原料、半成品、成品不合格品的具体处理流程以及归口单位，对于不合格品的改进以及跟踪按内部程序

《纠正和预防措施程序》执行，对于立项形式的改进，可按《改进小组管理办法》和《创新项目管理办法》的规定开展，改进责任单位先作好内部改进与跟踪，并将改进的结果和有关见证材料报送对应的归口管理单位。

3、应急管理

巨石为保证生产质量风险事故的及时性、有效性和彻底性，将风险应急管理作为一项重要管理工作来抓，并归口体系管理部作为主责处理管理部门。质量事故分为研发质量事故、配料质量事故、化工配制质量事故、拉丝质量事故、烘制质量事故、络纱质量事故、检装质量事故、短切质量事故。

出现质量事故公司立即停止生产并详细盘查、调查质量事故产生的原因，对产品进行隔离发货，并充分检测以确定处理方向。事故处理完毕后，将各类措施形成制度标准化并培训到在岗员工，形成闭环。

七、报告后记

1、展望

展望下一质量信用报告期 2021 年，巨石在“制造数智化、管控精准化、产销全球化、发展和谐化”的战略推进中，从源头、基层、基础上打赢质量攻坚战，提升品牌影响力和美誉度。源头治理事半功倍，优化完善供应商管理机制，新增工程类供方管理制度，系统规范供方开发、审核、监管等流程，提升管控水平；落实矿石分级定档新方法，实施检测前置和分级把关，提高矿石采购质量；推进自制原料、自制加工件、自制包材的全流程监管，促进自我提升。基层管控落到实处，过程管控关注细节，全面梳理生产工艺控制关键点，持续开展生产线、机组、炉位对标，扩大同质化成效；筛选一批典型产品、关键工艺重大攻关改进项目，发挥产品经理人在一线的优势，集中各方力量，实现重点突破，提升全方位管控水平和解决问题能力。体系标准建设夯基础，总结全面质量管理经验，提炼巨石特色“12350”质量管理方法，丰富其内涵、扩充其内容，全力以赴争创浙江省政府质量奖和中国质量奖。

2、参考索引

《巨石集团有限公司 2020 年度企业质量信用报告》指标索引

指标编号	指标描述	披露位置	
报告前言	P1.1	报告客观性声明	封面
	P1.2	报告的组织范围	P1
	P1.3	报告的时间范围	P1
	P1.4	报告的发布周期	P1
	P1.5	报告的数据说明	P1
	P1.6	报告的获取方式	P1
	P2.1	企业高层致辞	P2
	P3.1	企业简介	P3
质量理念	1.1	质量理念、企业愿景	P6
	1.2	相关方关注	P8
质量管理	2.1	质量管理机构	P7
	2.1.1	职责和权限	P7
	2.1.2	激励措施	P7
	2.2	质量管理体系	P7
质量诚信	3.1	过程中质量诚信管理	P10
	3.2	质量诚信文化建设	P10
质量基础	4.1	产品标准水平、参与标准制修订	P14
	4.2	测量管理体系认证	P15
	4.2.1	计量检测能力和水平	P15
	4.3.1	产品认证	P17
	4.3.2	管理体系情况	P17
	4.3.3	实验室认可	P17
	4.4	设备安全管理	P18
质量责任	5.1	质量承诺、声明	P18
	5.2	不合格产品退回	P18
	5.3	质量奖励情况	P19
风险管理	6.1	投诉处理	P20
	6.2	质量安全风险控制	P22
	6.3	质量事故应急管理	P26
报告结语	7.1	展望	P26
	7.2	报告索引	P27
	7.3	读者意见反馈	P27

3、读者意见反馈

为了持续改进巨石集团产品和服务质量管理工作及质量信用报告编制工作，我们特别希望倾听您的意见和建议。请协助完成意见反馈表中提出的相关问题，传真至+86-0573-88181001。

1) .报告整体评价（请在相应位置打“√”）

选项	很好	较好	一般	较差	很差
1.本报告全面、准确地反映了巨石集团有限公司的质量信用工作现状。					
2.本报告对利益相关方所关心的问题进行了回应和披露。					
3.本报告披露的信息数据清晰、准确、完整？					
4.本报告的可读性，即报告的逻辑主线、内容设置、语言文字和版式设计？					

2) .您认为本报告最让你满意的方面是什么？

3) .您认为还有哪些您需要了解的信息在本报告中没有反映？

4) .您对我们今后的质量管理工作及质量信用报告发布有何建议？

如果方便，请告知我们您的信息：

姓 名： _____ 职 业： _____
 机 构： _____ 联系地址： _____
 邮 编： _____ E-mail: _____
 电 话： _____ 传 真： _____

我们的联系方式是：

巨石集团有限公司体系管理部

中国浙江省桐乡经济技术开发区文华南路 669 号

邮政编码： 314500

电话： +86-0573-88181030/传真： +86-0573-88181001

E-mail: pjgg@jushi.com