

# 企业质量信用报告

江苏澄星磷化工股份有限公司

二〇二四年一月二十三日

## 前言

本报告为江苏澄星磷化工股份有限公司（以下简称：澄星股份）发布的《企业质量信用报告》。本报告是根据澄星股份产品实现的实际运行状况，本着客观的态度进行编写，报告内容真实、有效。报告包括了公司质量管理体系、质量方针、质量文化、过程质量控制等。报告定期公布，以接受社会的监督。

报告组织范围：江苏澄星磷化工股份有限公司

报告时间范围：2023 年 1 月至 2023 年 12 月

报告发布周期：本报告为年度报告

报告数据说明：本报告数据来自公司内部统计

## 企业简介

江苏澄星磷化工股份有限公司于 1997 年在上海证券交易所上市，股票代码 600078。公司连续多年获得国家“绿色工厂、技术创新示范企业、能效领跑者标杆企业、中国名牌产品”等荣誉称号，是中国精细磷化工行业领军企业，也是全球精细磷化工行业龙头企业之一；主要产品如黄磷、磷酸及磷酸钠盐、钾盐、钙盐和复配磷酸盐等，在工业、食品、医药、电子等领域拥有广泛应用。

澄星股份在江苏、广西、云南、上海等地拥有 20 余家下属子公司，打造出“矿山-黄磷-磷酸-磷酸盐”完整产业链，形成了“矿电磷运一体化”产业布局，具备了嵌入众多跨国公司供应链的市场优势。其中，在江苏江阴、广西钦州建有两个精细磷化工产品深加工基地，热法磷酸产能 60 万吨，精细磷酸盐产能 9.5 万吨；在云南曲靖市、红河州建有两个原料生产基地，黄磷产能 16 万吨；并在海运、铁路和公路运输方面拥有专用运输船舶、罐车、罐箱和化工码头。

三十多年来，凭借着优异的产品质量、丰富的产品品类、良好的企业信誉，澄星股份与国内外众多客户建立了广泛的战略和业务合作关系，并成为多家国际著名跨国公司在亚洲的指定供应商。

未来，澄星股份将在进一步夯实产业基本盘的同时，依托“产学研一体化”科研创新体系优势，着重在产品高纯化、差异化、有机化、新能源及新材料等方向加大研发投入、产业布局及合资合作，大力推进包括高纯电子专用材料、高端磷酸盐、先进磷材料在内的“多联产、一体化、循环化、精细化”高端精细化工产业项目建设，以科技创新

引领价值创造，致力于成为新时代全球领先的高端磷化新材现代化企业！

企业价值观：以人为本、求真务实、拼搏进取、协作创新

企业使命愿景：以科技创新引领价值创造，致力于成为新时代全球领先的高端磷化新材现代化企业。

质量方针：关注客户，追求品质，管理增效，科技创新

主要产品：工业级、食品级、电子级磷酸及磷酸盐系列产品、复配磷酸盐产品。

# 目 录

|                      |    |
|----------------------|----|
| (一) 企业质量方针 .....     | 1  |
| (二) 企业质量管理 .....     | 1  |
| 1、质量管理机构 .....       | 1  |
| 2、质量管理体系 .....       | 2  |
| 3、质量风险管理 .....       | 2  |
| (三) 质量诚信管理 .....     | 3  |
| 1、质量诚信管理 .....       | 3  |
| 2、质量文化建设 .....       | 5  |
| (四) 企业质量基础 .....     | 5  |
| 1、企业产品标准 .....       | 5  |
| 2、企业计量水平 .....       | 6  |
| 3、认证认可情况 .....       | 6  |
| 4、质量检验记录 .....       | 7  |
| (五) 产品质量责任 .....     | 7  |
| 1、2023 年产品质量水平 ..... | 7  |
| 2、产品售后责任 .....       | 8  |
| 3、企业社会责任 .....       | 9  |
| 4、质量信用记录 .....       | 10 |
| 结束语 .....            | 11 |

## （一）企业质量方针

### 关注客户、追求品质、管理增效、科技创新

（1）**关注客户**：就是以客户满意作为衡量我们工作的最高标准，在产品的设计、制造和服务的各个环节都要密切关注客户的实际需求，把提供客户满意的产品作为最终目标，树立为客户服务、对客户负责的思想；

（2）**追求品质**：质量是公司生存发展的根本，树立质量第一的观念，倡导全员参与，做到设计可靠、制造严格、试验充分，确保一次成功；

（3）**管理增效**：科学管理是治厂之本，通过合理地利用人力、物力、财力、信息等资源，形成与组织目标相适应的管理体系和工作规范，有效地进行过程控制，提高系统管理效率，并具有持续改进的能力；

（4）**科技创新**：在产品和服务中融入丰富文化内涵和新科技，以差异化赢得客户的青睐，确立在国内技术领域中的领先地位，努力赶超国际先进水平。没有最好，只有更好，以一流品质的产品和卓越的服务回报客户和社会。

## （二）企业质量管理

### 1、质量管理制度

依据 ISO9001:2015《质量管理体系》、ISO22000:2018《食品安全管理体系-食品链中各类组织的要求》和 BRCGS《全球标准食品安全第九版》，结合本公司产品生产经营的实际情况，编制本《质量-

食品安全管理手册》。

《质量-食品安全管理手册》是公司经营、生产管理系统全过程的纲领性文件。它和程序文件以及企业管理、技术标准等文件相协调，共同构成本企业质量、食品安全管理的基本法规体系。它阐述了公司的质量和食品安全方针及目标，并对公司质量食品安全管理体系的过程顺序和相互作用进行了描述。是我公司确保满足顾客要求和法律法规要求以及促进质量文化和食品安全持续改进的郑重承诺。

## **2、质量管理体系**

公司在制定、实施管理体系和改进管理体系有效性时，采用过程管理方法，以此满足顾客要求并增强顾客满意。

公司坚持以质量求生存、以创新促发展，严格按照国际化要求建立企业质量管理、食品安全管理与质量保证模式。公司从 1989 年起，开始引进实施全面质量管理，制定了从员工的行为规范到生产经营的 7 大类 415 项基础管理制度。其中包括产品工艺管理、生产技术质量管理、采购供应质量管理、生产质量管理、装卸贮存质量管理、销售和服务质量管理等。

公司每年由有资质的内审员按策划的方案实施产品审核、过程审核、体系审核，以持续提高产品质量、过程质量、体系质量。

## **3、质量风险管理**

首席质量官对公司管理体系进行领导性策划，根据国际/国内的各种法律法规、技术、竞争对手、市场变动价格、文化、社会和经济因素、企业的价值观、文化、知识、以往绩效、客户技术信息反馈等，

确定本公司企业目标和战略方向，识别出本公司投资计划要求，同时分析识别风险、消除风险、降低或减缓风险，充分利用可能的发展机遇，保证实现企业效益和管理体系预期结果，形成初步方案含经营规划等。

### **（三）质量诚信管理**

#### **1、质量诚信管理**

##### **（1）产品设计诚信管理**

设计和开发过程是产品实现过程的关键环节，它将决定产品的固有特性。为了确保产品能够满足合同和顾客的要求，符合有关法规、规程和标准的规定，需对设计过程进行控制，使之处于受控状态。

##### **（2）原材料采购诚信管理**

公司制定了《供应管理规定》、《合同评审管理规定》、《商业伙伴行为准则》等管理制度，实施“阳光采购”，确保招标过程公开、公正、透明，与供应商建立长期战略合作伙伴关系，健全利益共享、风险共担机制，实现长期友好合作。公司本着追求顾客、股东、员工等各相关方满意的目标，与供货商和其他合作伙伴等各相关方始终保持着良好的关系，并取得了共赢的结果。

公司始终将供应商视为合作伙伴关系，作为公司不可或缺的一个组成部分，对于已经建立长期业务关系的供应商，公司也建立了完善的供应商管理办法，进行系统化、持续化的评审认证工作。公司采用定期现场评审的方式，审核供应商的质量管理水平、生产现场状态以及产品的最终品质等。在发生质量问题时，公司会同供应商一起分析

事故发生的原因并制定相应的整改措施，促进供应商的持续改进，从而建立起互相促进、共同成长的伙伴关系。

在注重提升自身技术能力的同时，积极鼓励供应商与公司进行协同开发，合作解决产品开发、生产工艺改进、检测水平提升等过程遇到的各类问题。通过协同开发，达到与供应商在技术水准上的共同提高，也使双方取得了业绩提高和利润增长的共赢。

本公司始终坚持与各合作伙伴保持紧密联系，充分利用各自的资源优势。以技术中心为平台，公司在发展壮大过程中先后与北京科技大学、天津化工设计院、南京化工大学、成都化工研究设计院、云南省化工设计院、江南大学等单位建立了长期的合作关系，共同开发磷化工领域中的新产品、新工艺。

### （3）生产过程诚信管理

生产过程是实现产品过程的最重要的一个环节，落实生产过程诚信管理，落实下道工序就是顾客的原则，提高客户满意度。目前公司主要有三大生产车间：磷酸车间、磷酸盐车间和氢钙车间。对于车间生产的每一个产品，公司制定详细的生产工艺流程图，确定关键控制点加以控制，每一道工序都有着严格的标准进行生产和质量管理。对生产过程中发现的不合格品，进行判定、标识、记录、评审、隔离和处置等环节控制。包括对产品的追溯管理，确保不符合要求的产品不流出。同时针对顾客日益提高的标准持续改进，提升产品质量。落实质量责任制，诚信经营，诚信管理，从制度上规范各级人员的行为，从而让顾客放心。

#### （4）售后服诚信管理

公司建立有《客户质量投诉处理及售后服务程序》，在收到投诉问题会在 8 小时内给出初步的回复，并确保在 3 个工作日之内完成事故的调查和回复工作。每年定期对客户的投诉进行分类评审，找到着重点，制定解决方案。

## 2、质量文化建设

质量文化是公司企业文化的重要组成部分，是公司在质量方面所共有的价值观、信念和行为规范及其表现的综合。公司基于发展战略和企业文化，建立一系列富有澄星股份特色的发展理念，为公司确定了总的质量宗旨和质量方向，也为公司质量明确了指导思想，更向公司顾客做出了郑重承诺。顾客满意既是公司追求的目标，也是检验和衡量质量工作成效的唯一标准。

公司在质量文化建设过程中，始终履行质量责任和质量诚信为主体，通过质量诚信意识和质量法规意识的宣传教育及培训，在公司逐步树立了“关注市场，客户第一”的销售经营理念。公司自成立以来就严格遵守国家法律法规的各项要求，在质量管理上主动贯彻《产品质量法》《食品安全法》各项规定，切实落实企业质量主体责任，建立健全各种质量责任机制，健全了质量组织和质量负责人，层层实施质量一把手责任制，并通过《质量-食品安全管理手册》将质量责任机制加以制度化，依法承担质量赔偿，对客户权益勇于担当。

#### （四）企业质量基础

##### 1、企业产品标准

公司根据《中华人民共和国标准化法》及其有关配套法规，结合行业特点，对公司内部产品分类，按照技术要求、检验、标签、包装、运输方式等，制定了企业产品标准，可分为以下四类：

（1）产品没有相应国家标准、行业标准时，由公司制定作为生产和交货依据的企业产品标准；

（2）已有相应产品国家标准、行业标准时，为提高产品质量和技术进步，公司制定严于已有的产品国家标准、行业标准的企业产品标准；

（3）对已有的产品国家标准、行业的技术内容加以补充制定的企业产品标准；

（4）为合理发展公司的产品品种、规格，从已有的产品国家标准、行业标准中选用部分技术内容，由公司制定产品企业标准。

## **2、企业计量水平**

计量检测是提高产品质量的重要手段。公司真正做到凭数据指导生产，监控工艺，检测成品，质量才能真正得到保证。没有准确的计量，就没有可靠的数据，就无法正常控制工艺过程，也就不可能生产出高品质的产品。计量检测反映了公司产品质量的水平，公司对每一道工序都有质量标准要求，用专业、专用计量器具进行检验。从原材料的质量检验到生产加工的各个重要环节，每到工序检验合格才能流入下工序。为了保证准确性，公司在用计量设备均通过 100%委外检定/校准，从而提高产品质量，使顾客满意。

## **3、认证认可情况**

三十多年来，公司先后取得了 ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、ISO22000 食品安全管理体系认证、BRC 全球食品安全管理体系认证、ISO50001 能源管理体系认证、膳食补充剂 GMP 认证等，且持续执行二级安全标准化，增强企业信誉度，提升产品和服务的质量可靠性。

#### 4、质量检验记录

质量检验记录是证实产品质量是否符合规定要求、质量体系是否有效运行的客观证据。为了对质量记录予以有效控制，公司特制定了与质量活动有关的过程管理及审核。例如：产品检验记录、产品检验报告、不合格品处理单等。同时制定了《记录控制程序》，保证数据真实可靠。

为了降低生产成本和不良率，快速响应市场和客户要求。公司也在大力推行质量检验数字化管理，将质量数据、流程、工具、方法进行整合，通过数据分析和监控，及时发现和解决质量问题。目前，公司数字化创新中心正按计划有序的开发落实质量管理流程，实现更加精细化管理。

### （五）产品质量责任

#### 1、2023 年产品质量水平

| 序号 | 质量目标             | 评定结果 |
|----|------------------|------|
| 1  | 各应用场所文件的有效性 100% | 100% |
| 2  | 各项员工培训计划完成率 100% | 100% |
| 3  | 工艺文件完整及时率 100%   | 100% |

|    |                           |                         |
|----|---------------------------|-------------------------|
| 4  | 产品一次检验合格率 $\geq 99\%$     | 99.64%                  |
| 5  | 接触食品添加强剂产品人员健康体检合格率为 100% | 100%                    |
| 6  | 成品出厂检验合格率 100%            | 100%                    |
| 7  | 仓储管理科物资完好率 $\geq 99\%$    | 100%                    |
| 8  | 仪器校准计划完成率 100%            | 100%                    |
| 9  | 客户满意度综合满意率 $\geq 95\%$    | 98.84% (内)<br>98.6% (外) |
| 10 | 采购原料合格率 $\geq 99\%$       | 100%                    |
| 11 | 原料采购计划完成率 $\geq 96\%$     | 100%                    |
| 12 | 客户意见处理率 100%              | 100%                    |
| 13 | 纠正和预防措施的达成率 $\geq 95\%$   | 100%                    |
| 14 | 设备完好率 $\geq 95\%$         | 98%                     |
| 15 | 重大质量和食品安全事故为零             | 0                       |
| 16 | 风险和机遇应对措施有效性<br>100%      | 100%                    |
| 17 | 不符合按期关闭率 100%             | 100%                    |
| 18 | 订单评审及时率 100%              | 100%                    |
| 19 | 评审结果的改善要求的及时完成率 100%      | 100%                    |
| 20 | 变更受控率 100%                | 100%                    |

## 2、产品售后责任

为了给顾客提供优良的售后服务，提高顾客满意度。公司有一套严格的售后服务流程：①内外贸业务员接到投诉后，填写质量投诉事由，并将客户提交的证据材料附后，在 8 小时内交上报批复。②质量管理部在接到投诉批示及证据资料后，按批示内容组织调查，落实责任部门，并于一个工作日内制定初步的调查方案，3 个工作日内完成调查。③若有必要到客户工厂进行取样调查，需及时进行，并书写回复报告，上报领导审核并签署处理意见，然后把批示好的回复扫描发给业务员和相关部门进行整改，批复回复文件和相关资料交质量管理部做好登记，质量管理部负责后续改进验证工作。④业务员接到批复后的投诉回复进行签收确认，并在当天把回复传达给客户，客户认可信息及时反馈到质量管理部，质量管理部对处理结果反馈信息及时登记备查。⑤在调查中需要 2 个以上部门共同处理时，由质量管理部负责做好协调工作。⑥投诉回复后，对客户长时间不答复的或没有信息的，业务人员应定期负责联系沟通，以了解客户对问题产品处理最新动态，至少每两周将信息反馈给质量管理部作为跟踪情况备案登记和处理依据。⑦处理投诉工作时，若遇问题较为严重、调查处理难度大和涉及多个部门等，不能在规定时间内完成回复时，质量管理部报请主管领导在处理表上进行批注，同时通知业务员和客户沟通。先行礼节性的回复以得到谅解和理解，并做好后续工作。

### **3、企业社会责任**

企业的发达兴旺离不开社会的关爱和支持，企业发展应当努力回报社会。多年来，公司积极参与社会公益事业，教育事业，努力承担

社会责任企业。

2023 年，主要承担社会责任项目：

1) 2023 年 1 月，澄星股份慰问江阴市场监督管理局要塞分局和要塞派出所一线工作人员并送上了新春祝福和大米、食用油等慰问品。

2) 2023 年 6 月，澄星股份钦州工厂党支部来到钦州港果子山社区，与果子山社区党总支部、钦州港市政管理公司党支部等开展志愿服务共建活动，积极深入社区，清扫道路卫生，清除路边杂草，与群众交流宣传夏季防溺水工作。

3) 2023 年 9 月，澄星股份宣威工厂给羊场镇中学赞助奖学金 25 万元。

4) 2023 年 11 月，澄星股份宣威工厂赞助羊场镇 2023 年“乡村振兴杯”“篮球赛”。

5) 2023 年 11 月，澄星股份弥勒工厂面向全厂募集捐款 29120 元，用于弥勒市各级、各类学校“助困、奖优、提质”等相关项目活动。

#### 4、质量信用记录

凭着对产品品质的孜孜追求，先后获评“江苏省名牌产品”、“中国名牌产品”荣誉称号，并于 2018 年获得了“江阴市市长质量奖”。公司获得的各类奖项是公司自我评价和持续追求的体现，是迈向新征程的更高起点。

公司发展至今，从未因产品质量问题而受过处罚与通报，也无其

他不良信用。

## **结束语**

高层领导在公司使命、愿景、价值观和战略的指引下，“以科技创新引领价值创造，致力于成为新时代全球领先的高端磷化新材现代化企业”为使命愿景，“以人为本、求真务实、拼搏进取、协作创新”为企业核心价值观，不断推进卓越绩效管理，引领和激励澄星人向着日益美好的明天前进。