

浙江阿斯克建材科技股份有限公司

质量诚信报告

前 言

为履行企业产品质量主体责任，建立健全质量诚信自律机制，主动向社会、消费者公开产品质量状况和质量承诺信息，接受社会监督，按照《企业质量诚信管理实施规范》的要求，和完整性、客观性、时效性、通俗性原则，结合企业实际情况，特编写本报告。

本报告本着客观、公正的态度进行编写，报告所涉及的内容真实、有效，符合企业实际情况，自愿对企业有关情况进行公示，接受社会监督。

本报告的组织范围为浙江阿斯克建材科技股份有限公司，内容包括企业质量诚信文化、质量诚信管理基础建设、质量诚信管理、质量诚信绩效等方面。

本报告的时间范围是：2017年1月至2017年12月，本报告所涉及的数据真实、有效。

获取方式：本报告有纸质和电子版，请分别从公司办公室或公司网站获取。

企 业 简 介

浙江阿斯克建材科技股份有限公司是一家专门从事保温材料研发、生产、销售、服务于一体的高新技术企业，拥有国内领先、国际先进的硅酸钙保温材料生产线，国内同行业中规模最大，是国家标准《硅酸钙绝热制品》起草单位。生产基地坐落于风光秀丽、环境宜人的嵊州市阿斯克工业园区内，占地面积 47000 平方米，厂房 90000 平方米，高中级职称的工程技术人员占管理人员的 40%以上，管理人员大学以上学历占 60%以上。严格贯彻 ISO9002 国际质量认证标准，完善企业质量保证体系，培养造就高素质技术队伍，提升企业科技水平和综合实力，目前已经拥有多项自主知识产权的国家专利。

公司以科技创新求发展、以质量求生存。综合国内同类产品的优点，借鉴欧美等国的先进技术，与浙江大学、济南大学、中国建科院、上海硅酸盐研究所等科研院校紧密合作，成功研制开发出国内独创、国内领先的硅酸钙复合保温材料生产线、高效节能新型建筑材料生产线。已通过浙江省建设厅、浙江省科技厅科技成果鉴定，获得国家专利，并荣获浙江省科技进步三等奖。被浙江省建设厅定为推广产品。同时，利用本地独有的多达全国储藏量 2/3 的硅藻土资源，结合国外先进的硅酸钙生产工艺，企业专业生产的“阿斯克 ASC”牌无石棉硅酸钙绝热制品，高强度全憎水型珍珠岩绝热制品，整体憎水微孔硅酸钙绝热制品等各类绝热制品及相关辅助产品。公司本着质量第一，信誉至上的原则，建立了完善高效的销售服务队伍，全力开拓新型节能保温材料市场，产品销售遍及全国二十几个省市、自治区，并走出国内销往日本、俄罗斯、印尼、越南、蒙古、韩国、哈萨克斯坦、阿联酋等国家。

公司积极参与我国建筑材料保温产品研发和标准制订工作。早在 1989 年参与起草国家标准《硅酸钙绝热制品》，标号：GB10699-1989, 2014 年参与标准重新修订起草的工作；2002 年自主研发产品——憎水型微孔硅酸钙绝热制品，并获得国家专利。这一产品的面世，很好的解决了大多数保温材料怕水的现状，真

正意义上做到了与建筑物同寿命（整体憎水，国内独一，不同于其他的表面憎水产品）；2003 年编制浙江省标准图集《硅酸钙屋面构造》，全面解决了屋面保温系统的各项细部节点等，也是硅酸钙走进建筑保温市场的重要一步；2012 年取得浙江省建设厅发布的《憎水型微孔硅酸钙保温工程推广证书》；2014 年取得浙江省建设厅备案的《憎水型微孔硅酸钙幕墙保温工程技术规程》；2014 年成功加入浙江省建设厅发布的《浙江省建筑领域应用推广技术》。

“坚持创新发展、确保优质安全；提供满意服务、持续改进提高”，结合遍及国内的销售网点和服务网络是阿斯克公司一直以来得以持续快速发展的基础，公司将继续秉承“诚信、责任、进取、创新”的企业理念，一如既往地推进品牌战略，进一步加强企业核心竞争力，始终坚持新型保温材料的领导品牌。

第一部分 企业质量诚信文化

质量这有诚信文化是一种崇尚质量、追求卓越、注重管理和为消费者负责的现代企业意识。卓越的质量诚信文化能增强企业的凝聚力和活力，进而不断提升企业的创造力。

浙江阿斯克建材科技股份有限公司经过 20 多年的发展依托先进的管理理念，已从作坊式工厂发展成为行业著名的以品牌经营的现代化在型企业。在以董事长为核心的领导人的精心培育下，形成了包括企业使命、愿景、价值观和质量方针在内的独具特色的质量诚信文化体系。

类别	主要内容
使命	为人类提供提供提供优质新型保温建材
愿景	打造世界一流的新型保温建材生产基地 创立最受人信赖的品牌 成为最受人尊敬的公司
核心价值观	诚信、务实、奉献、创新
共赢体	公司、股东、员工、供应商、客户、消费者、政府等
品质观	质量是立企之本，企业尊严的起点
服务观	速度、专业、真诚、耐心

（一）质量诚信目标

为实现以顾客满意为目标，确保顾客需求和期望得到满足，并转化为公司的产品和服务要求，本公司 2018 年质量目标如下：

- 1、客户满意度达到 90%以上。
- 2、每千立方产品，次品率低于 1%。

3、围绕客户需求，发开不同规格型号产品，不低于 5 类。

（二）企业质量诚信承诺

为构建诚信经营、公平竞争的市场环境，加强质量诚信体系建设，切实保证产品质量，维护消费者的合法权益，推动建设“质量强国”，本企业向全社会郑重承诺：

1、牢固树立“质量第一”的思想，不断增强质量意识和社会责任意识，保证产品质量，落实企业质量责任满足客户对高质量产品的期待和需求，增强客户对我公司产品的信心。

2、严格遵守《产品质量法》、《标准化法》、《计量法》等法律法规，严格执行产品标准，不造假、不售假，杜绝虚假宣传，坚决抵制出售假冒伪劣、欺诈消费者等失信违法行为，不侵害消费者以及其它企业的合法权益。

3、加强全员、全过程、全方位的质量管理，推行先进的质量管理方法，完善计量保证体系，标准化体系和质量保证体系，严格原材料生产过程、产品出厂和储运销售全过程的质量控制。

4、建立质量安全事故主动报告制度，严格落实质量安全责任追究制度，完善产品质量追溯体系，及时解决用户的质量投诉，自觉履行产品质量召回、“三包”等产品质量责任和义务。

本单位严格发行以上承诺。如有违反，愿意承担相应的法律责任，接受将失信违法行为纳入不良信用记录并向社会公开的后果。

（三）企业质量诚信精神

公司经营理念中“速度、专业、真诚、耐心”和质量方针“质

量是立企之本，企业尊严的起点”等均体现了企业质量诚信精神。“成功建于诚信，努力终有回报”“打过一次交道，便是永远朋友”的诚信精神已深入到每一名员工的观念中。

第二部分 企业质量诚信管理基础建设

为进一步提升质量管理水平，公司坚持开展质量管理体系、标准体系主计量体系建设，完善了质量诚信管理机构，积极办理相关行政许可，申报专业认证，为公司的质量诚信管理工作奠定了坚实的基础。

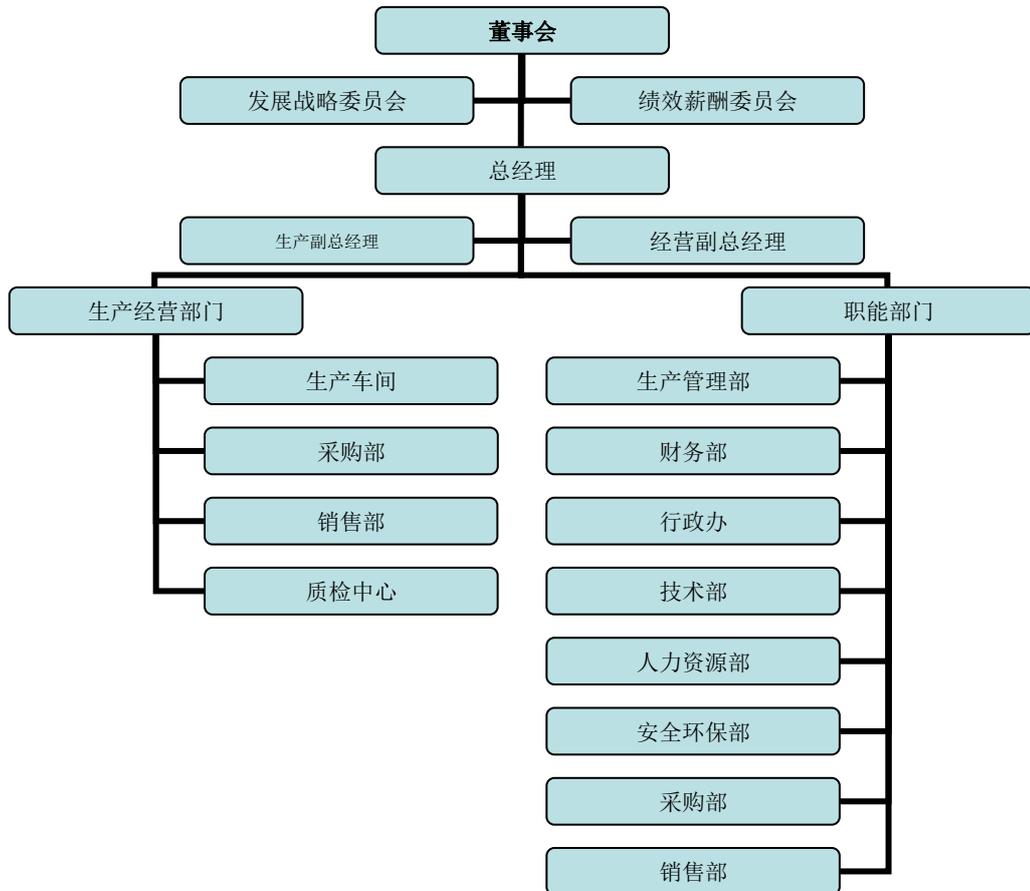
（一）质量诚信管理机构

公司的质量诚信管理实行总经理负责制，制订了完善的管理制度，接受第三方监督检查。

1、质量诚信管理组织及人员分工

公司的质量诚信管理实行总经理领导，设置了首席质量官，下设质检部、技术部、生产部、售后服务部、企管部等部门，成立了等级品评定小组，并接受第三方定期检查。公司举办各种类型的技术考核、竞赛等，把岗位竞争与技术考核与个人经济效益相结合，企业涌现出一大批优秀的质量管理工作者。

公司质量诚信管理组织机构图：



2、质量诚信制度建设

公司以国家标准为基础，制定了严格的的内控标准，2017 年全面修订完善了公司的技术标准、管理标准和工作标准。截止目前，正在运行的内控标准达到 117 项，质量控制相关标准 21 项，尤其是《质量管理》《生产工艺管理》《质量检验管理》《售后服务管理》等标准的实施，有效地控制了不合格产品的出现，大幅提高了产品质量。

(二) 质量诚信基础建设

1、认证许可

公司属于制造业，依法取得营业执照、相关的特种设备制造许可

证等，公司于 2016 年通过了 ISO9001-2008、ISO14001-2008、GB/T28001-2011 三个管理体系的认证，并在 2017 年度持续通过三个体系年检。

2、质量、标准体系建立

公司以国家标准为基础，制定了严格的内的内控标准。2017 年全面修订完善了公司的技术标准、管理标准和工作标准，内控标准达到 117 项，质量控制相关标准 21 项，体系能够满足公司动作要求。为监视和测量质量体系的有效运行，企管部除按计划每年组织一次内部审核和一次管理评审外，还采用滚动式方法按月对各个部门进行监督检查，对审核中发现的问题及时制定纠正措施，进行改进。

3、计量体系建设

公司所使用的计量设备均由正规公司生产并进行严格管理，强检器具均全面造册并定期检查和校对。从原材料采购、过程管理、检验设备、工序检验、成品检验等进行鉴定、校验、使用监督、流转管理，建立了一整套管理文件和控制方法。

4、检验检测能力

公司根据产品检测的要求、工艺的要求配置检验、试验和测量装置，并与所要求的检验、试验和测量能力相一致。应定期检定或校准。并对其使用、维护、搬运、贮存等做出规定。

检验、试验和测量装置

公司根据产品特性，配置了行业内首个独立检测实验室，覆盖产品前期试验、原材料试验、过程试验及最终性能测试。

公司针对产品安全性能，对每批产品进行外观、密度、导热系数、抗折强度、抗压强度、含水率、最高使用温度等测试，保证公司产品100%符合标准规定。公司制定实施了完善的计量器具管理办法，对器具的配置、使用、维修检定、报废等作出了细致规定，对计量器具和试验装置编制了检定/校准周期表，并按月制定检定/校准计划，定期开展检定/校准。

先进检测设备清单：

序号	仪器名称	规格型号	检测项目	数量	生产厂家	先进水平
1	电子分析天平	BS210S	称重	2	德国 Savtoriosa	国际先进
2	微机控制万能测试机	CMT4204	物理性能测试	1	美国美特斯	国际先进
3	导热系数测定仪	imDRY300	导热系数测定	1	天津中科惠氏精密仪器制造有限公司	国内先进
4	激光粒度分析仪	Winner200 OZD	粒度检测	1	济南微纳仪器有限公司	国内先进
5	快速水分测定仪	MF-50	含水率测试	2	广州艾安得仪器有限公司	国内先进
6	陶瓷纤维马弗炉	SX3-5-13	耐温度测试	1	杭州卓驰仪器有限公司	国内先进
7	透反射金相显微镜	MIT500	晶体检测	1	重庆奥特光学仪器有限责任公司	国内先进
8	多元素检测仪	G-4	离子含量检测	1	湘潭中星仪器有限公司	国内先进
9	自动定硫仪	WZDL-B6	硫含量检测	1	郑州三博煤炭测控仪器仪表有限公司	国内先进
10	憎水性测试仪	GZP	憎水率检测	1	天津市建仪试验机有限责任公司	国内先进
11	全自动石灰活性度检测仪	HXSH-1	石灰活性度检测	1	上虞宏兴机械仪器制造有限公司	国内先进

（三）质量奖惩体系

公司将质量指标确定为公司级，再为生产副总、生产部质检部等部门级的考核指标。

建立了质量激励机制，对产品质量实行等级评定，实行“质量否决权”并认真考核，把考核结果作为对职工调动、晋级、提升、奖励或处罚的重要依据。

第三部分 质量诚信管理

公司坚持“为人类提供优质新型保温建材”的使命，遵循“质量是立企之本，企业尊严的起点”的方针，从原材料采购、产品生产销售到售后服务，从新员工入职培训到高层领导专项培训，从企业经营、环境保护到社会责任，公司始终把质量诚信工作放在首位。

（一）质量诚信教育

公司每年对质量诚信教育进行安排部署，制订有详细的培训计划，实行内部讲师讲解、名师课件、实操、会议等多种培训形式，并派遣中高层人员赴浙江大学、长三角商学院等处学习，通过竞赛、考试、总结、提交报告等形式保证教育效果，公司已经形成了“公司—部门—班组”三位一体的完整体系，共同保证产品质量。

1、产品设计诚信管理

公司在进行产品研究设计时，都严格按照国家标准进行，我们的产品要估不仅符合科学理论、国家标准，而且考虑顾客潜在需求。

为了让我们的产品超出客户的期望值，我们反复进行试验、论证。严谨的态度、科学的论证，使我们的产品多次赢得了客户的好评。

2、原材料或零部件采购诚信管理

严格按照 ISO9001-2008 质量管理体系，通过供应商的考评确定合格供应商，在在材料和零部件采购上，实行集体统一管理，明确各类物资的理化指标标准。对供应商严格筛选，最重要的原材料，如：石灰、硅藻土等直接从生产厂家采购，确保质量符合要求，达不到标

准要求的原材料，一律不得入厂。

3、生产过程诚信管理

公司按照国家标准设计不同品种的生产工艺，实行班组自检、质检人员专检。质量督查小组定期督查等方式保证产品质量，推行等级品评定标准，鼓励班组制造精品。生产过程中，下道严格检查上道工序的产品质量，一旦出现质量问题，立即停产，拒绝不合格品向下流通。设置了质量曝光台、成立 QC 小组等，解决生产过程中出现的影响产品质量的问题。公司产品一次交检合格率达 98%，出厂产品合格率 100%，所有产品均经检验所检验合格。

4、风险监测和应急管理

公司采用“生产部制造中心—质检部检验中心”垂直管理模式。质检员负责对车间当班生产情况成品、半成品进行监督、检验、监测；技术服务中心理化试验员负责各对类原材料进行理化指标化验。质检部负责对公司产品质量情况进行抽检和质量统计。在应急管理方面，公司成立了以总经理为首的质量风险控制小组，并建立了《质量风险控制及应急预案》并定期进行演练，确保出现的质量问题及时解决。

（三）售后质量诚信管理

公司成立了完善的售后服务机构，拥有专业的售后服务队伍，制定了《售后服务管理标准》《售后服务费用分摊管理办法》等制度，明确了售后服务工作流程、标准和要求。在产品上、宣传样本、网站、微信及广告等醒目位置标注了质量投诉电话，方便用户及时向公司反馈产品质量问题。实现省内 24 小时、省外 48 小时可到达现场，对售

后服务档案进行完整记录并定期回访。

（四）社会责任的履行

公司坚持“以人为本，和谐发展”的理论，注重生产过程中，对员工和环境的保护，勇于履行企业公民的责任。

1、产品质量诚信宣传

公司通过报刊、杂志、网站、微信、会议、培训、产品宣传页、企业宣传栏、售后服务卡、三包卡等多种途径进行质量诚信宣传，强化员工的质量诚信意识。

2、环境保护管理

企业积极开展环境保护工作，2016年通过了 GB/T24001 环境管理体系认证。定期对噪音、粉尘、废水、废气排放情况进行检测，目前均做到达标排放。

3、公司设立安保部，成立了安全生产管理委员会，总经理担任委员会主任，签订各级安全目标责任书，严格按照《安全生产法》中规定，确保安全设施、设备资金的投入。每年举办安全消防演习活动，对安全保障的消防器材定期检查。

4、职业健康管理

企业积极开展职业健康安全管理，通过了职业健康安全认证。严格按照规定提供劳动保护用品，工作期间要求员工必须佩戴到位，定期安全员工体检，防止出现危险时对员工造成伤害和职业病的发生。连续三年，公司实行了重伤、轻伤、死亡事故均为零的好成绩。

5、质量保证承诺

公司设立售后服务部，公司网站、产品上均有电话，出现质量问题时，均可与公司售后服务部门联系，省内 24 小时，省外 48 小时到现场，公司郑重承诺，属于公司方责任的有质量问题的产品实行三包，予以退换并补偿相关损失。

第四部分 企业质量诚信建设绩效

2017 年，经过全体员工的共同努力，公司在经济效益、社会效益等方面均取得了可喜的成绩。

（一）品牌影响力

技术研发方面，公司的多个项目分别获得同家级科技进步奖和省科技进步奖，共获得发明专利 6 项，实用新型专利 7 项。

序号	专利号	专利名称	专利类型
1	ZL 200810120840.6	低腐蚀耐辐射新型绝热材料的制造方法	发明专利
2	ZL 200910098310.0	制造硬硅钙石型硅酸钙保温材料的工艺方法	发明专利
3	ZL 201310263803.1	一种制备轻质耐高温硬硅钙石型硅酸钙保温材料工艺方法	发明专利
4	ZL 981254764.0	整体憎水微孔酸钙绝热制品及工艺配方	发明专利
5	ZL 200920120259.4	液压机自动计量控制系统	实用新型
6	ZL 201520511867.7	一种制备硬硅钙石型硅酸钙用蒸压养护反应釜推料机构	实用新型
7	ZL 201520521501.4	一种生产托贝莫来石型硅酸钙用凝胶反应釜搅拌装置	实用新型
8	ZL 981259146.0	湿硅藻土的除杂工艺	实用新型
9	ZL 200920119456.4	蒸压釜自动调节控制系统	实用新型
10	ZL201510367815.8	一种超轻新型管道保温材料及其制备方法	发明专利
11	ZL201510377407.0	一种耐高温硅酸钙保温材料及其制备方法	发明专利
12	ZL201621010489.1	一种适用硅酸钙绝热制品微波烘干窑	实用新型
13	ZL201620991489.8	一种硬质保温材料一体化安装装置	实用新型

（二）主要产品社会信誉度（顾客满意度）

公司委托冠卓咨询公司作为第三方进行满意度调查，连续三年呈上升趋势。公司销售部、售后服务部、企管部也定期对客户群开展满意度调查，满意度都在 88 分以上。

（三）主要产品市场份额

根据行业协会和当地统计局统计数据显示，公司主营产品销售业绩不断攀升，市场占有率分别是：2015 年 26.5%；2016 年 28.3%；2017 年为 31.2%。连续三年销量居全国同行业前三位。

结束语

在激烈的国内外市场竞争中，要想立于不败之地，很大程度上取决于企业的产品质量，取决于企业核心技术和自主创新能力，取决于品牌的培育和发展。进一步开展质量振兴工作，对我们推进产品结构优化升级，促进经济增长具有重大意义！