

# 2024 年度质量诚信报告

浙江中天东方氟硅材料股份有限公司

2025 年 1 月 1 日

本报告为浙江中天东方氟硅材料股份有限公司（以下简称“本公司”或“公司”）首次公开发布的《企业质量诚信报告》，系根据中华人民共和国国家标准 GB/T 29467-2012《企业质量诚信管理实施规范》和 GB/T 31870-2015《企业质量信用报告编写指南》的规定，结合本公司 2024 年度质量诚信体系建设情况编制而成。本公司保证本报告中所载资料不存在任何虚假记载、误导性陈述，并对其内容的真实性、准确性承担责任。

**报告范围：**

本报告的组织范围为浙江中天东方氟硅材料股份有限公司。本报告描述了 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期间，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、采取的措施和取得的绩效等。

**报告发布形式：**

本公司每年定期发布一次质量信用报告，本报告以 PDF 电子文档形式在本公司网站 (<http://www.ztfq.com/>) 向社会公布，欢迎下载阅读并提出宝贵意见。

# 目录

一、公司简介 .....	4
二、企业质量理念 .....	4
三、企业质量管理 .....	5
(一) 质量管理机构 .....	5
(二) 质量管理体系 .....	6
(三) 质量安全风险管理 .....	7
四、质量诚信管理 .....	8
(一) 质量承诺 .....	8
(二) 运作管理 .....	9
(三) 营销管理 .....	10
五、质量管理基础 .....	11
(一) 标准管理 .....	11
(二) 计量管理 .....	12
(三) 认证管理 .....	12
(四) 检验检测管理 .....	12
六、产品质量责任 .....	13
(一) 产品质量水平 .....	13
(二) 产品售后责任 .....	14
(三) 企业社会责任 .....	15
(四) 质量信用记录 .....	18

# 报告正文

## 一、公司简介

浙江中天东方氟硅材料股份有限公司（以下简称“公司”）创建于 2006 年 1 月 25 日（原名“浙江中天氟硅材料有限公司”，注册资本肆亿元人民币，由中天控股集团有限公司（中国企业 500 强，中国民营企业 50 强）、巨化集团有限公司（中国企业 500 强）共同投资组建。公司总占地面积 330 余亩，现有 100kt/a 有机硅单体装置、10kt/a107 胶装置、20kt/a 高温胶装置、20kt/a 硅酮密封胶装置及部分副产物综合利用装置。公司主要产品包括八甲基环四硅氧烷（D4）、混合甲基环硅氧烷（DMC）、107 胶、110 胶、混炼胶、硅酮密封胶、气相白炭黑、含氢硅油、甲基硅油、3#防水剂、甲基三甲氧基硅烷、高沸硅油等十几种产品。经过十余年的发展，公司从单一生产销售有机硅上游单体型企业，转型升级到集有机硅上游原料到下游终端产品生产、销售于一体的多元化发展企业，大力发展战略新产品，提高副产物综合利用，发展绿色循环经济，努力打造一流的新材料基地。



图表 1 浙江中天东方氟硅材料股份有限公司外景

中天东方氟硅是国家高新技术企业、首批浙江氟硅产业技术创新综合试点单位、浙江省绿色企业、浙江省高成长科技型中小企业、衢州市创新型企业、衢州市精细化管理示范企业、衢州市重点引进企业、衢州市专利示范企业，并已通过 ISO14001 环境管理体系认证、ISO9001 质量管理体系认证和 OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证。

## 二、企业质量理念

公司以“强化控制、精心生产出精品；开拓创新、讲究信誉争市场；规范管理、持续改进得效益；周到服务、始终如一求满意”为质量方针，公司重视和履行产品和服务质量安全责任，建立了完善的质量管理体系，先后通过 ISO9001 质量体系、ISO14000 环境管理体系和 OHSA18000 职业健康安全管理体系，并引入

QCC 等国际先进的质量经营理念，推进卓越绩效模式的系统性管理，实现全员、全过程的质量管理。

公司始终高度重视产品的品质管理，按照 ISO9001 执行标准制定了《中控分析管理》、《成品检验管理》及《成品检验规范》等一系列管理制度及流程，并严格执行；公司在原材料、半成品、成品等环节均设有严格的专职检验，确保产品的整机质量安全。公司每年度开展“质量月”活动，开展安全与质量专项检查，同时进行了质量知识现场“我问你答”的有奖活动，检查组一行对车间安全管理、清污分流改造、产品包装标识等进行重点检查，确保安全生产环境，提升质量管理水平。质量月期间，公司还举办了全员“质量教育知识试卷”答题、“质量专题黑板报”比赛、“质量体系内审员培训”等主题活动。通过各项活动实施，强化了质量全员参与意识，为进一步落实全员质量管理打下坚实基础，助力公司可持续发展。

通过科学系统的质量管理建设，自建厂以来，公司未出现过重大质量投诉，在历年接受各级质量技术部门的抽检中，合格率均达 100%，从未发生因产品质量原因而造成的安全事故。

### 三、企业质量管理

#### （一）质量管理机构

本着对产品质量的高度重视，公司建立质量负责人制度，制定了原材料、产品的检验标准，并各司其职、相互沟通配合，从研发、采购、生产等各过程，加强产品质量把控。

- 总经理及高管团队——负责全面质量管理资源配置、全员意识提升，向全体员工宣贯质量理念的遵旨；
- 品管部——负责建立、监控和完善公司内综合管理体系，推行全面质量管理工作，不断提升公司整体质量经营管理水平；负责公司质量战略的推进实施，提升产品质量和过程质量指标，同时实施质量改进工作
  - 储运部——负责对供应商的开发、供应商能力提升，确保原材料产品质量；
  - 研究院——负责新产品的研发与检测，内部委托测试；
  - 营销中心/品管部——负责收集市场投诉信息和产品质量问题，并反馈相关部门；
  - 生产部——负责组织产品实现过程的策划以及质量计划的编制，对本公司生产和服务提供过程进行控制；
  - 综合管理部——主持制定公司的日常管理标准和工作标准，确保这些标准与质量环境安全管理体系文件的相容性。制定年度工作综合计划，将质量环境安全方针、目标按年度分解列入计划并进行监督、检查、考核和奖惩。

公司同时设立了首席质量官，确定首席质量官的职责和权限，对质量实行一票否决，全面建立公司质量文化。

因对产品和服务质量安全的重视，公司总经理履行了如下的职责：

- 1) 参与品质战略的制订、评审确定品质战略；
- 2) 亲自参与每月质量例会；
- 3) 参与重大产品质量评审和质量改进活动；
- 4) 参与质量表彰活动，为 QCC 活动颁奖；
- 5) 参与质量月活动，普及质量安全教育；
- 6) 建立首席质量官制度，明确 CQO 的职权；
- 7) 建立明确的质量事故问责制、质量安全追溯制度。

## （二）质量管理体系

公司自引入 ISO9001 质量管理体系，围绕氟硅化工产品的设计、开发和生产过程，本公司按 GB/T 19001-2015《质量管理体系要求》建立质量管理体系，形成了管理手册、程序文件和其他质量文件等，加以实施和保持，并持续改进有效性。

### 1、质量管理体系方针与目标

公司以“强化控制、精心生产出精品；开拓创新、讲究信誉争市场；规范管理、持续改进得效益；周到服务、始终如一求满意。”为质量方针，导入卓越绩效管理模式，推行全面质量管理，公司质量管理体系从持续改进，向追求卓越看齐，建立了以公司战略为核心，以 GB/T19580 卓越绩效模式为框架的整合型全面质量管理体系。满足顾客、股东、员工、供应商、社会五大利益相关方的要求，在公司各层次建立了相应的战略规划、质量目标。以公司绩效考核体系为依托，设立了质量考核 KPI 和质量问责制。

### 2、质量教育

在体系运行过程中，公司运用各种科学、有效的方法，测量、分析、改进，基于 PDCA 的系统方法，不断持续改善。公司运用多种工具，改进各部门、各层次的绩效，并采用标杆对比和学习的方式，不断修正个人工作思路和方式，确保实现个人和公司整体目标。公司积极与外部进行沟通交流，适时邀请专家对公司员工进行专项培训。公司定期对各级员工开展质量教育，对质量控制点进行专项管理，确保制造过程产品质量的一致性。

为牢固树立全体员工的诚信意识，公司每年年初制定本年度的质量诚信教育培训计划。实行三级质量诚信教育培训。由公司组织一级教育工作。各部门负责人根据公司要求，编制教育培训计划和内容，认真组织下属的教育培训。各车间主任负责班组长及员工的诚信宣传教育工作。公司通过专题培训、书面文字进行张贴或传达、质量诚信先进员工经验交流、利用早会或班前会、利用图片展示等多种方式对企业员工实施质量诚信教育。公司对在质量诚信教育培训中成绩优异的人员给予一定的奖励，通过培训后在工作岗位上起着模范带头或成绩突出的员工也给予一定奖励，同时在员工中宣传和推广经验。对不按时参加质量诚信教育培训或未通过培训考核的员工，给予一定的处罚。

### **3、质量法规及责任制度**

公司通过收集法律法规及其它标准、要求，制定内部相关标准，使产品达到国家法律法规和国家、行业标准的要求（部分产品指标超过外部要求），从产品技术上践行社会责任。同时，公司制定了《质量奖罚管理标准》、《质量考核管理办法》等，对产品质量问题进行责罚，遵循对质量事故不放过原则。

① 公司规范治理：公司的经营行为是在国家相关法律法规允许的范围内展开的，如遵循《公司法》、《会计法》、《经济合同法》、《产品质量法》、《企业所得税法》、《消防法》等。

② 保障员工权益与社会责任：包括遵循《劳动法》、《工会法》、《消费者权益保护法》、《环境保护法》、《安全生产法》、《职业病防治法》、ISO14001环境管理体系及OHSAS18001职业健康安全管理体系。

③ 产品标准的执行与制定、市场准入：国家标准/行业标准，企业标准。

公司制定了《内部审核管理标准》、《管理评审管理标准》，并培养内审员团队。为确保体系运行的有效性和持续改进，安排内审、过程审核和质量稽查，对于审核中发现的不符合项，由责任部门分析原因，制定纠正或预防措施，落实整改，并验证整改效果，最终形成内部审核报告，对体系的整改及不符合项的预防提出建议，并作为管理评审的一个重要输入，报告最高管理者。

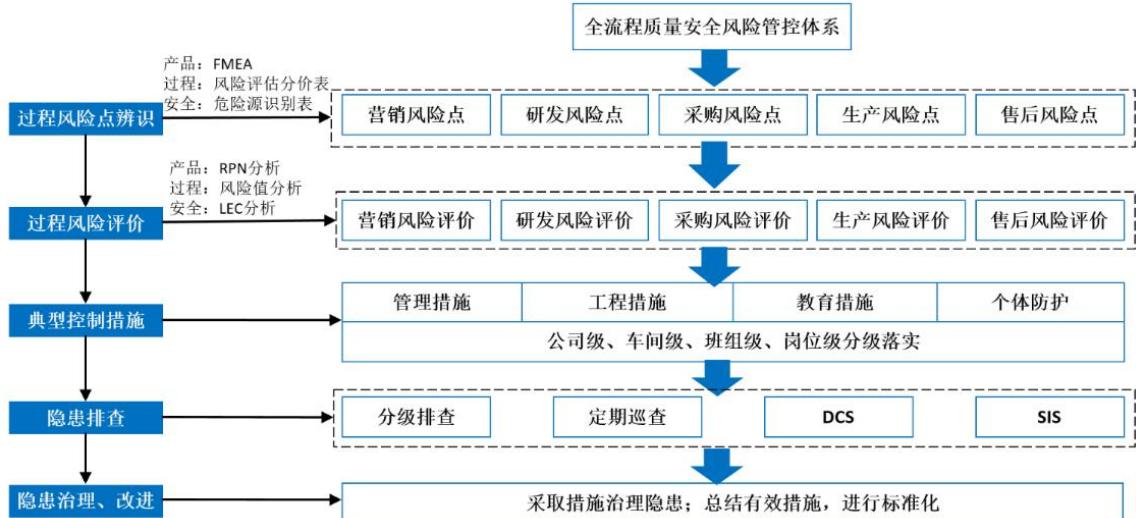
公司制定了《不合格品管理标准》、《纠正或预防措施管理标准》，对不合格品进行了严格管控。公司所有的产品都经过在线检查，合格后方可流入下道工序或出厂。任何不合格产品均有明确的标识、记录、隔离和处理等要求，各种不合格产品返工、返修后必须经过重新检验合格后才能进入下道工序。

同时，根据《产品监视和测量管理标准》，对于所有出现的不合格，均有详细记录，并由专人进行统计分析后，由责任单位依据《纠正或预防措施管理标准》制定纠正预防措施并进行整改，评估纠正预防措施有效之后方能关闭问题项。

此外，公司还制定了《质量环境安全手册》、《供方质量保证手册》、《员工质量教育管理办法》等制度，对出现的质量问题进行问责和教育，并在日常研发、生产作业中，强调系统化，通过品管圈、持续改善等活动及质量工具的展开，充分应用PDCA循环，持续改善，追求卓越。

### **(三) 质量安全风险管理**

公司制定常规产品生产运行控制流程，做到每一个环节严格控制，严格把关，确保每个环节的生产都符合相关要求，确保最终产品质量的合格。公司将风险管控各环节融入产品实现全流程，形成“全流程质量安全风险管控体系”，如下图。



图表 2 全流程质量安全风险管控体系

纵向上，公司基于风险管理的理论基础，提出“过程风险点辨识、过程风险评价、典型控制措施、隐患排查、隐患治理及改进”四部曲，形成风险闭环管理；横向，公司基于产品实现的关键环节，即营销、研发、采购、生产、售后过程，采用FMEA、危险源辨识评价等方法，对各过程风险进行具体识别、评价，逐层建立管控措施，实现全流程的风险管控。同时，公司结合产品、行业特点，积极引进DCS、SIS信息平台，对产品质量、生产安全风险进行实时监控、预防事故的发生。另外，公司强调有效措施的固化，在排查、措施落实的基础上，提出对有效措施的总结、标准化，真正实现风险的闭环、有效管控。

## 四、质量诚信管理

### (一) 质量承诺

#### 1) 诚信守法

高层领导遵循“依法经营、诚信经营”的管理理念，严格遵循《公司法》、《经济法》、《合同法》、《产品质量法》、《安全生产法》、《环保法》、《劳动法》以及机械行业的相关法律法规，加强员工法律知识培训，配合政府部门开展普法教育活动，鼓励表彰员工的“正能量”，使诚信守法的作风深入公司全体员工的意识和行为。公司合同主动违约率为零，从不拖欠银行贷款，逾期应收账款降至合理范围，公司高层、中层领导都没有违法乱纪纪录，员工违法次数为零，在顾客、用户、公众、社会中树立了良好的信用道德形象。

#### 2) 满足客户需求

公司针对不同顾客，采用不同的了解方法，通过市场走访、销售网点、专项市场调研、产品分析会、座谈会、网站和电话调查、顾客满意度调查等形式了解客户、经销商的需求和期望，这些方式互为补充，互为基础，以求更全面、更有深度的把握顾客的需求和期望，为客户提供高品质的化工产品。公司加强研发力量的投入，以客户需求为中心，积极听取客户关于技术安全指标、质量等方面的

意见和建议，开展产品改进和创新活动，满足客户对产品和交期的需求。

## （二）运作管理

### 1) 产品设计诚信管理

公司产品设计与研发严格依照《设计研发管理规程》，从研发立项、过程各类活动记录、研发过程总结、管理考评控制研发相关的整个过程。公司对设计开发过程进行控制，产品在正式批量生产前，对产品要求和生产过程进行全面、详细的研究、策划与组织实施，确保新产品满足顾客的要求。产品研发项目组成员在充分讨论科研项目计划的基础上，对各种试验规模（包括探试、小试、模试、中试、工业化试验）均要编制试验方案，内容包括试验的目的和任务、试验装置、原材料料、试验内容、方法、条件、应测数据、预定试验次数、预期达到的技术指标、安全试验预案、试验进度、人员安排等，尤其要充分考虑试验内容、频率及目的，以最少的试验成本获取最佳的试验效果。试验方案及计划经审批后实施。全部试验完成后，由项目负责人提交项目总结，并输出设计开发全套资料，包括产品设计文件、工艺确认文件，经审批后，进行归档。

### 2) 原材料采购诚信管理

公司现有供应商 100 多家，以省内供应商为主。公司根据供应商所供主要产品的类型，把供应商分为 3 类，分别为工业硅供应商、甲醇供应商和氯甲烷供应商。供应商管理包括供应商选择与供应商评估管理。公司制定《供应商管理制度》，通过对供方的控制，确保采购的产品符合规定的要求，并通过对供方的评价，以提升供方绩效，使供方与本公司共同成长。公司坚持“诚信”原则，与供方签订廉洁协议，强化廉洁自律意识。严格执行购销合同中的付款方式，重点关注关键供应商的货款结算情况。部分产量较大的产品，以一家供应商为主，其他供应商备选的方式进行，以规避供货风险。

采购管理过程中，品管部检验人员按来料检验规范的要求对采购的物资进行检验或验证，并作好记录。物资数量由储运部仓库保管员通过计数、计量来验证，对于不合格的物料按《不合格输出控制程序》执行。针对存在的质量问题，公司派技术人员、质量人员至供方进行蹲点扶持，包括人员能力、工艺优化等内容的解决方案制定、具体措施的落实、跟踪，帮助供方不断提升过程质量。公司根据供应商考核业绩，将供应商分为优秀供应商、良好供应商、合格供应商，并针对不同等级的供应商采取不同的合作措施。

### 3) 生产过程诚信管理

公司产品生产以备货生产为主，订单生产为辅，结合库存信息、订单信息制定各层级生产计划，并将计划合理分配到生产车间，各车间按计划组织生产。公司制定了《生产过程控制程序》、《生产控制指标管理》、《生产原始记录管理》、《交接班管理》、《巡回检查制度》等生产管控制度，并按制度要求开展生产过程监控、检查、协调等工作，同时，借助 DCS 实时监控平台，对生产过程工艺参数进行监

控、调整，实现生产过程的高效管控，提供满足要求的产品。公司积极推进工艺管理，建立了各工段的工艺控制指标、工艺分析指标及工艺操作规程，明确各工段的管控要求。同时，建立了《工艺变更管理》、《工艺技改管理》等管理制度，不断优化生产工艺，提高过程效率及质量。为及时响应生产过程中工艺参数的变化、调整，公司引进 DCS 系统（分布式控制系统），对各工段工艺参数进行实时监控，并根据监控状态进行适时调整，确保生产过程的稳定性。

对于车间员工，公司通过开展员工技能分析、技能比武、培训等，来不断提升一线员工的实操能力。生产员工上岗前要经过培训及考核，建立全员培训档案，通过集中培训、班前会培训、“传、帮、带”、目视化等多种方式进行培训，强化其工作技能和质量意识。生产员工严格遵守车间纪律，严控员工上下班及中途溜岗行为，规定刷指纹次数，核对员工上下班指纹记录，对违规违纪严格考核，成效显著。严抓基础管理，标准化管理，对设备点检、巡检、交接班、工艺台账、员工工作标准化进行重新梳理，形成标准，重点抓执行、抓落实；对组织各工段完成动转设备的操作规程的制定，图文并茂简单易懂，进行可视化、规范化操作，减少员工出错。深入推进 6S 管理，制定生产部 6S 推进计划，目前完成了“整理”、“整顿”两个阶段，现场有了明显改善，并持续完善现场标准化作业书，开展检查、改进活动，促进持续改进。建立了《巡回检查管理制度》，车间负责人及车间员工开展巡回检查，对生产现场安全、环境、稳定性等进行综合检查，及时发现异常，采取响应措施。

公司对生产所需的原料、辅料、包装材料进行投料前复核，把好中间产品、成品的质量，严格执行“不生产不合格品，不接收不合格品，不流转不合格品”的“三不原则”，关键工序设质量控制点，督促员工做好自检、互检，执行监控核查规程，严格批记录的管理规程，做到领用、发放和核对相统一。对每一生产步骤进行物料平衡，保证物料的投入和产品的产出数量与工艺要求相一致，确认无潜在质量隐患，符合注册要求。

生产记录由生产部负责审核、印制和保管。员工操作必须按要求及时填写生产记录，做到字迹清晰、内容真实、数据完整，操作人及复核人签名确认。每批生产结束后，车间技术员把记录汇总、复核，及时上交技术部，经技术部、品管部审核无误后，按批号整理归档，由专人管理。

### （三）营销管理

公司根据战略要求，对市场进行细分，以提高资源和运作的有效性针对性。公司将顾客分为直接顾客、间接顾客两类。针对不同类型顾客确定顾客的需求与期望，针对其需求与期望来确定适当的方法，建立相应的体系与团队，建立各种渠道和方法，针对性的进行顾客需求与期望的了解。

公司各部门定期搜集顾客信息，解析后确定的顾客需求信息按照不同细分市场进行分类梳理总结，形成不同顾客群的需求与期望数据库，并从中归纳出针对

不同细分市场顾客群总体需求特点的汇总资料，供产品规划、价格定位、过程控制等决策时参考。

公司要求业务人员对于任何一位客户，不论他下单与否，都要做到热情、周到，都要尽量满足他们的所有合理需求。制订了客户服务流程、客户满意度调查方法与规程、客户合同评审程序等，从各方面增加业务人员的技能和素质，提升了顾客成交率。

- 建立服务公约：树立为用户服务的理念，端正经营作风、规范业务用语，做到热情、礼貌待客、讲文明，并积极为用户排忧解难，展现良好的企业精神风貌。树立公司主人翁意识，不断提高业务管理素质和增强工作责任心，维护公司和用户的经济利益，提高公司信誉。主动向用户提供产品质量资料和相关信息，帮助用户解决产品使用过程中的出现问题；涉及到产品质量问题，应及时向生产部及公司分管领导反映，及时、妥善地解决。保证产品的发运质量，坚持三不装车（即：没有检验合格证不装车，包装残次品不装车，车辆不清洁不装车）。

- 明确服务时限：建立及时反馈处理用户投诉意见的快速反应机制，产品全天 24 小时服务；客户急需随叫随到；仓库发货员接到发货通知单 5 分钟内给营销中心答复并妥善解决。

## 五、质量管理基础

### （一）标准管理

公司为全面提升生产力与竞争力，长期以来，公司在质量管理、生产运营管理等方面积累了丰富的经验，建立了严格规范的管理体系，持续有效地提升了公司产品的市场竞争力，实现了短生产周期、高生产效率、低成本和高周转率。

公司主持制定《聚甲基三乙氧基硅烷》《建筑用硅烷改性聚醚密封胶》团体标准、《八甲基环四硅氧烷》浙江制造团体标准，参与制定《工业用三甲基一氯硅烷》行业标准。同时将企业标准化贯穿于生产全过程，从原辅材料、包装材料的采购、半成品、成品检验等各个环节，均制定了相关标准。从而使产品从原辅材料进厂到成品出厂的整个生产过程都处于标准化规范管理之中，对稳定产品质量、提高企业管理水平奠定了良好的基础。所有制定和修订的质量标准和检验操作规程，均由经验丰富的检验人员起草，经各部门经理审核后，报请总经理批准，对检验人员进行培训后实施。人员培训除按正常计划集中进行外，及时增加对修订完善的质量标准和检验规程的培训，形式多样，达到人人熟练掌握。

公司按规范及标准要求制定了公司质量管理体系文件，各类文件管理规范，各种记录记录及时、真实、完整，并有效保管，便于查阅，体系总体运行情况良好。公司建立了质量控制、质量检验、生产操作标准，以加强对生产过程中的工艺参数、人员、设备、环境等影响产品质量的所有因素加以控制，保证产品质量符合标准。

## **(二) 计量管理**

公司严格执行《中华人民共和国计量法》等文件法规，从原材料采购、过程管理、生产设备、检验设备、工序检验、成品检验等环节建立了一整套管理文件和控制方法。设有专兼职计量人员负责公司的在用计量设备管理、配备和定期校检工作，注重对计量管理人员的专业培训，为公司的计量管理的规范化提供了有力的保障。公司配置 ICP（电感耦合原子发射光谱）、比表面和孔径分布分析仪、常规傅立叶变换红外光谱仪、博勒飞旋转粘度计等先进的检测设备计量器具作为基础资源。同时，公司建立了计量器具管理规范，定期开展检定、校准工作，确保计量器具满足检测要求。

为确保产品质量，在产品生产工艺中严格过程控制，对生产工艺过程中的原辅材料等加强计量管理，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；对存在问题部门提出整改意见，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计量基础。

## **(三) 认证管理**

目前公司已通过 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系和 OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证，以过程方法为基准，对公司管理过程进行了分类识别、设定了各过程的输入、输出等信息，为管理过程的运行提供支持。体系监控方面，公司通过内审、管理评审等多种方式，对体系运行进行分析、识别改进机会，促进内部持续改进。

## **(四) 检验检测管理**

公司通过对进货的检验与试验，以保证供应商提供的物资符合规定的要求。品管部负责编制进货检验与试验规程，负责物资进货的抽检；储运部负责不合格物资，材料仓负责点收物资的进货数量、名称和重量等。

为保证所有产品在生产过程中都通过规定的检验后才能进入下一道工序，公司建立了《中控分析管理》、《成品检验管理》及成品检验规范等制度，对过程、成品质量进行管控。针对中控分析过程，根据制定的中控分析标准，按照规定的采样时间和频率，检验员到生产装置进行取样，并按照操作指导书要求实施检验，开具分析报告送至 DCS 控制岗位，车间操作工依据分析数据进行工艺调整，确保生产过程质量满足要求。成品检验方面，在收到生产车间报检通知后，品管部检验员按照采样标准取样，并按照产品标准进行检验，开具分析检验单，合格产品入库，不合格品按照《不合格品控制程序》进行处置。

图表 3 公司检测设备（部分）

设备名称	主要功能	厂家	数量 (套)
ICP(电感耦合原子发射光谱)	微量元素测量	美国热电	1
比表面和孔径分布分析仪	比表面测定	美国康塔仪器公司	1
比表面分析仪	比表面测定	北京彼奥德	1
博勒飞旋转粘度计	测粘度	美国 Brookfield 公司	1
常规傅立叶变换红外光谱仪	乙烯基含量分析	德国布鲁克	1
低门尼值门尼粘度仪	高温胶分子量分析	台湾优肯	1
电子天平(万分之一)	称量	梅特勒-托利多仪器有限公司	5
复合式气体检测仪	含氧量和可燃性气体分析	美国华瑞科学仪器(上海)有限公司	2
红外碳硫分析仪	测含碳量	上海宝英光电科技有限公司	1
库伦法微量水分测定仪	水分分析	大庆日上仪器制造有限公司	1
拉力试验机	拉伸强度等物理性能	英国 Hounsfield 公司	1
伺服控制拉力试验机	拉伸强度等物理性能	高特威尔检测仪器(天津)有限公司	1
露点仪	测露点	美国深特	1
卤素水分测定仪	快速测定固体中水分	瑞士梅特勒-托利多仪器有限公司	1
密度天平(天平加密度配件)	测密度	瑞士梅特勒-托利多仪器有限公司	1
气相色谱仪	物质含量分析	安捷伦科技有限公司	10
数位式弹性试验机	混炼胶回弹性	高特威尔检测仪器(天津)有限公司	1
水分测定仪	水分测定	瑞士梅特勒-托利多仪器有限公司	1
水紫外辐照试验箱	密封胶耐候性检测	河南建筑材料研究设计院	1
橡胶威氏可塑度试验机	测量可塑性	高特威尔检测仪器(天津)有限公司	1
新型无转子硫化仪	混炼胶硫化	高特威尔检测仪器(天津)有限公司	1
自动电位滴定仪	自动电位滴定	瑞士梅特勒-托利多仪器有限公司	1
电热恒温鼓风干燥箱	样品挥发份	上海精宏实验设备有限公司	7
气质联用仪	有机物定性定量	美国热电	1

## 六、产品质量责任

### (一) 产品质量水平

产品技术方面，公司是国家高新技术企业、浙江省氟硅产业技术创新综合试点单位、浙江省级重点企业研究院、省级企业技术中心、衢州市企业技术中心以及衢州市专利示范企业。公司设有研究院，负责公司研发管理工作，拥有实力雄厚的科研技术人员队伍。公司根据企业和行业的发展规划，以市场为导向，以提高企业自主创新能力、市场竞争力为主要目标，坚持自主研发和产学研相结合，致力于技术创新、人才培养、产品开发等多方面的开拓性研究。同时，公司借鉴国内外企业先进管理模式，在新技术研究、新产品研发、产品设计升级以及生产工艺改进等方面构建了完整的管理平台，确保公司研发工作的前瞻性和生产成果的高效转化。目前，公司获得授权专利 35 项，其中发明专利 26 项，实用新型专利 9 项。2020 年-2025 年，承担省级“尖兵”“领雁”研发攻关计划项目 1 项，省级工业新产品（新技术）研发项目 6 项，市级科技计划项目 4 项，发明专利《一种低粘度硅油的脱低分子的方法》《一种硅烷偶联剂复合 MQ 硅树脂制得的有机硅防水剂》分别获 2023 年、2024 年中国氟硅行业专利奖优秀奖，《高纯度八甲基环四硅氧烷》《高抗撕抗菌型硅橡胶》《高性能水煮不发白混炼胶新产品》《高伸长热硫化硅橡胶》被鉴定为浙江省工业新产品（新技术），其中《高伸长热硫化硅橡胶》被评为 2024 年浙江省优秀工业新产品（新技术），公司近三年发表论文 10 篇。

公司注重技术创新与研发，主要产品技术指标在行业处于领先地位。

**图表 4 主要产品指标水平**

主要技术指标		本企业（组织）水平	国内先进水平	国际先进水平
产品名称	指标名称			
DMC	氯化物%	≤0.0001	≤0.0005	≤0.0005
	D4 含量%	≥90.0	≥99.0	≥99.7
D4	氯化物%	≤0.0001	≤0.0005	≤0.0005
	D4 含量%	≥99.99	≥99.0	≥99.9
110 胶	分子量/万	45~85	45~85	45~85
	乙烯基含量%	0.04~1.0	0.03~10.0	0.03~10.0
	挥发份%	≤1.0	≤3.0	≤2.0

**图表 5 质量管理水平相关绩效结果**

KPI 指标	2022年	2023年	2024年
中间控制合格率（%）	99.91	99.96	99.96
成品一次校验合格率（%）	100	100	100
客户抱怨数（次）	2	3	2
重大质量事故发生次数（次）	0	0	0
仪器校验计划完成率（%）	100	100	100

## （二）产品售后责任

公司建立并实施顾客投诉处理流程，确保及时有效地处理客户投诉。客户投诉由专职人员处理，每张投诉工单，均应严密监控，根据客户投诉类型与程度的差异，以客户为中心并注重收集和解决客户的反馈，并采取必要的纠正/预防措施，以防止类似问题的重复发生。以电话回访的方式跟踪投诉处理过程，了解顾客的满意度。

同时，公司品质部门对客诉信息定期监测，设立质量监测站，对市场中重复发生及影响客户满意度和产品体验的问题进行集中收集，并加以分析，形成报告。定期组织内部各部门召开产品质量会议。组建 QCC、跨部门产品质量改善团队、同时联动上游供应商及相关合作伙伴，对重大产品质量问题进行攻坚改善，消除质量风险，提升产品质量满意度。

### （三）企业社会责任

公司在企业不断发展的同时积极履行公共责任、公民义务及恪守道德规范。在公共责任方面，公司把环境保护和减少能源消耗作为工作中的重点，积极创新，持续改进，取得了显著成果；在品德行为方面，公司提出了“培养和成长”的人才观，并兼顾顾客方、公司员工、政府等相关方的利益；在公益支持方面，高层领导率先垂范，员工积极参加，积极回报社会。

#### 1) 公共责任

公司谋求企业与环境的和谐发展，在取得合理利润与经济效益之下，积极投入先进设备和技术。通过对公司在企业运营中可能给社会造成的影响进行风险识别，并严格遵照各种相关的法律和法规，采取各种有效的治理措施，使之达到法律法规要求，维护社会公共利益。

公司产品及生产、运营过程对环境污染、社会风险不良影响较小，但公司仍非常重视环境影响控制，严格贯彻国家相关法律法规，颁布并实施了《突发事件应急预案》等制度和管理办法，每年组织签订安全管理目标责任书；建立安全预警机制和安全事故应急处理机制；每年定期开展消防演练、紧急集合演练活动，实现环境和安卫目标；同时公司制定了节能管理制度，采用节能设备；制定资源回收利用制度，对可利用资源进行回收利用。公司环境、安全、能源消耗等测量指标、方法、控制过程见下表。

图表 6 影响环境、安全、健康的关键领域/因素

控制项目		相关风险	法律法规	内控指标	测量方法	控制过程及方法
产品安全	化学	产生泄露、着火，财产损失、使用者受伤害	产品相关技术标准	产品出厂合格率	公司内部监测	严格执行体系管理要求，进行全过程质量控制
	物理危害			使用公司产品发生伤亡事故数	委外监测	

控制项目		相关风险	法律法规	内控指标	测量方法	控制过程及方法
环境 保护	废水	水质污染	《污水综合排放标准》	COD <sub>cr</sub> ≤500 pH6~9	公司内部测量 环境监测 部门测量 第三方监测	废渣废物利用 执行环保“三同时”、开展环境影响评价、运行ISO14001环境管理体系、实施6S管理
	废气	轻度大气污染	《大气污染物综合排放标准》(GB16297-1996)二级标准	HC1<100 mg/m <sup>3</sup> 颗粒物<120 mg/m <sup>3</sup>		
	固废	土壤污染	《危险废物贮存污染控制标准》(GB18597-2001)等	固废处理达标率		
	噪音	噪声轻度影响居民生活	《工业企业厂界环境噪声排放标准》(GB12348-2008)3类标准	噪音(昼)≤65 噪音(夜)≤55		
能源 资源 利用	水电 气 原料	增加生产成本；浪费能源；影响可持续发展	《中华人民共和国节约能源法》、《中华人民共和国循环经济促进法》等	单耗、万元总产值综合能耗、万元总产值综合能耗下降率	统计与分析	推广利用节能新技术、开展清洁生产、新材料、新设备、新工艺
安全 生产	火灾 中毒	人员受伤、财产损失	《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国安全生产法》等	重特大事故和重伤0起	安全性评价定期检查	安全管理制度 OHSAS18001
公共 卫生	油烟 粉尘 噪音 高温	导致职业病；高温使员工作业难度加大	《饮食业油烟排放标准》、《城市生活垃圾管理办法》等	油烟排放合格率 垃圾处理及时率 员工体检率	委外监测 定期组织职业健康体检	发放劳动保护用品、工作环境改善、高温时期降温防暑 危害点治理和改造

公司通过每年的第三方调查、专业研讨会等方式，分析评价公司对环境保护、能源消耗、资源综合利用、安全生产等方面隐忧。

通过分析，预见和应对的隐忧及应对措施主要有：在产品制造过程中，对有环境污染的环节，严格实施并落实国家标准；在能源保护及资源综合利用方面，公司尽可能采用节能设备并推广节能产品并建立节能降耗机制；在安全生产方面，积极做好员工职业安全防护，对新上项目执行“三同时”制度。

## 2) 道德行为

公司致力于营造诚信守法的良好氛围，高层领导以身作则，依法纳税、诚信经营，同时通过多种方式引导和教育员工践行诚信准则。

公司层面，中天东方氟硅正确处理好与顾客、投资者、合作伙伴、银行、社会等相关方关系，做到重信誉、重承诺、重合同、守信用，精诚合作、互惠双赢，实现企业的可持续发展。

员工层面，为规范员工职业行为，树立廉洁从业、勤勉敬业的良好风气，公司制订了一系列道德行为准则，组织员工认真学习《员工行为规范》《员工手册》，从意识、行为上加以教育、引导，严格要求员工遵守公司的职业道德和行为准则。与供方签订廉洁协议，强化廉洁自律意识。

多年以来，在严格诚信体系的监管和公司高层领导的带领下，公司认真实践诚信理念，严格履行道德准则，做到诚实守信、合法经营、依法纳税，合同违约率为零，从不拖欠银行贷款和供应商货款，赢得良好的社会声誉；公司高层、中层领导均无违法乱纪记录，在客户、供应商、公众、社会中树立了良好的信用道德形象。

### 3) 公益支持

公司积极倡导责任文化，在努力取得经济效益的同时重视对社会的回馈。公司一直以来以“真心、真诚、真实”的原则做公益慈善，高层高度重视公益活动，并且结合公司的发展战略，在公司战略规划上，做出专门规划和专项资金进行系统的公益活动。公司领导以身作则积极参与社会的公益活动。

公司识别出五个主要的重点支持领域，通过多种形式的捐资、扶持，使公益事业更具有规划性和系统性。

图表 7 公益支持活动的内容

序号	支持重点	具体内容	实施时间	支持方式	保证机制
1	当地经济和行业发展	支持当地经济建设	长期	捐资、提供就业机会	政府监督
2	教育和文化事业	“中天·钱报助学”项目，帮助寒门学子，帮扶偏远山区、县市级因病、因灾、见义勇为致贫的教师等	长期	捐资、捐物、扶持、赞助	政府监督基金会
3	灾害救助	自然灾害救助	长期	捐资	政府监督
4	扶贫济困	“美好家园”帮扶基金、养老院、残联等	长期	捐资	政府和社会监督
5	志愿者服务	爱心妈妈、交通督导员、垃圾分类宣传等活动	长期	志愿服务	社会机构合作

为激励公司员工为社会公益事业做出贡献，高层领导策划了“慈善一日捐”、“金秋助学”、“美好家园帮扶基金会”、“贫困补助”、“巾帼志愿者”等活动，以

身作则，关注困难员工，带头捐款捐物；关注社会，积极捐助贫困学生，以实际行动回报国家和社会。



员工集体献血



金秋助学



图表 8 员工积极参与公益活动

#### (四) 质量信用记录

公司积极履行社会责任，坚持诚信守法，遵守商业道德，先后获得劳动保障诚信单位、浙江省绿色企业，收到了社会各方的广泛认可。

图表 9 公司获得各类荣誉

名称	单位	时间
浙江省清洁生产阶段性成果企业（证书）	浙江省经济信息化委员会、省环保厅	2012-09
衢州市平安（和谐）企业示范点（奖牌）	衢州市建设平安领导小组、社会管理综合治理委员会	2012-10
学习型组织（奖牌）	衢州市建设学习型城市指导委员会	2012-11
重点企业研究院	浙江省人民政府	2012-12
衢州市重点创新团队	衢州市人才办	2012-12
衢州市十佳生活保障机制单位（证书）	衢州市总工会	2012-12
创新标兵奖（证书）	衢州绿色产业集聚区管委会	2013-02
衢州市安全生产联合会理事单位（奖牌）	衢州市安监局	2013-05
衢州市创新单位（奖牌）	衢州市人民政府	2013-06
衢州市财务先进单位	衢州市总工会	2013-06
劳动保障诚信单位	衢州市人力资源和社会保障局	2013-10

名称	单位	时间
浙江省绿色企业奖牌	浙江省经济和信息化委员会	2014-08
衢州市先进职工之家奖牌	衢州市总工会	2014-12
衢州市精细化示范管理企业	衢州市经济和信息化委员会	2014-12
浙江省五一巾帼标兵岗奖牌	浙江省总工会	2015-03
建筑用硅酮结构密封胶生产推荐企业	中国建筑金属协会铝门窗幕墙委员会	2015-03
衢州市专家工作站	衢州市人力资源和社会保障局	2015-03
衢州市专利示范企业	衢州市科技局	2015-12
浙江省工人先锋号（奖牌）	浙江省总工会	2016-05
高新技术企业（证书）	浙江省科技厅	2016-11
浙江省“安康杯”竞赛优胜奖单位	浙江省总工会	2016-12
职工书屋	浙江省总工会	2016-12
高新技术企业证书	浙江省科技厅、财政厅	2016-11
浙江省高成长科技型中小企业证书	浙江省科技厅	2016-10
2017 年度全市工商联系统履行社会责任先进会员	衢州市工商业联合会	2018-01
市长特别奖	衢州市人民政府	2018-01
衢州市信息化示范企业	衢州市经济和信息化委员会	2018-01
2017 年度税收增幅十强	衢州市绿色产业集聚区	2018-02
2017 年度税收总量十强	衢州市绿色产业集聚区	2018-02
2017 年度产值总量十强	衢州市绿色产业集聚区	2018-02
2017 年度创新发展十强	衢州市绿色产业集聚区	2018-02
衢州市安全生产联合会副理事长单位	衢州市安全生产联合会	2018-05
模范职工之家	浙江省总工会	2018-06
浙江省科学技术进步奖三等奖	浙江省人民政府	2018
浙江省创新企业百强	浙江省创业投资协会 浙江省科技创新企业协会 科技金融时报	2019-03
中国建筑装饰协会会员证书	中国建筑装饰协会	2019-03
兹命名浙江中天东方氟硅材料股份有限公司 检修工段为“全国工人先锋号”	中国全国总工会	2019-04
2019 年度衢州市安全生产工作先进集体	衢州市人民政府	2020-06
2019 年度衢州市政府特别奖政府质量奖	中共衢州市委、衢州市人民政府	2020-03
衢州市慈善总会第四届理事会理事单位	衢州市慈善总会	2020-12
理事单位	衢州市柯城区易制毒化学品企业管理 协会	2021-03
2020 年衢州市制造业 30 强	衢州市企业家联合会	2021
中国氟硅行业标准创新贡献三等奖 (建筑用硅烷改性聚醚密封胶)	中国氟硅有机材料工业协会	2020-12

名称	单位	时间
2021 年度消防安全先进单位	衢州智造新城消防安全委员会	2022-01
副会长单位	浙江省发明协会	2021
理事单位	浙江省机机硅材料行业协会	2021-01
无疫企业	衢州市新型冠状病毒脑炎疫情防控工作领导小组（指挥部）	2022
浙江省博士后工作站	浙江省人力资源和社会保障厅	2023-04
浙江省科技型中小企业	浙江省科学技术厅	2023
中国标准化协会化工分会会员单位	中国标准化协会	2022
中国氟硅行业典范企业（奖牌）	中国氟硅有机材料工业协会	2023-05

## 报告结语

未来，公司将致力于产品创新和管理创新，不断推动中国硅都——衢州氟硅产业的发展！质量诚信建设是全社会的共同责任，需要大家的共同努力。公司将继续努力奋斗，诚信经营，承担起企业质量安全第一责任人的责任，为行业健康有序和又好又快发展做出我们应有的贡献！