

# 2019 年度公司质量信用报告



四川盛马化工股份有限公司  
二〇一九年十二月

## 目录

|                  |     |
|------------------|-----|
| 第一部分 前 言.....    | 2   |
| 一、报告编制规范 .....   | 3   |
| 1、报告范围.....      | 3   |
| 2、报告时间范围.....    | 3   |
| 3、报告发布周期.....    | 3   |
| 4、报告内容客观性声明..... | 3   |
| 5、报告数据说明.....    | 3   |
| 6、报告内容客观性声明..... | 3   |
| 二、董事长致辞 .....    | 3   |
| 三、公司介绍 .....     | 3.4 |
| 第二部分 正 文.....    | 4   |
| 一、企业质量理念 .....   | 4   |
| 二、 企业质量管理 .....  | 4   |
| 1、总则.....        | 4   |
| 2、质量管理机构.....    | 4   |
| 3、质量管理体系.....    | 5   |
| 4、质量安全风险管理.....  | 5   |
| 三、质量诚信管理 .....   | 6   |
| 1、总则.....        | 6   |
| 2、质量承诺.....      | 7   |
| 3、运作管理.....      | 7   |
| 4、营销管理.....      | 7   |
| 四、企业质量基础 .....   | 7   |
| 1、标准管理.....      | 7   |
| 2、计量管理.....      | 8   |
| 3、检验检测管理.....    | 8   |
| 五、产品质量责任 .....   | 8   |
| 1、产品质量水平.....    | 8   |
| 2、产品售后责任.....    | 9   |
| 3、企业社会责任.....    | 9   |
| 第三部分 报告结语.....   | 10  |

## 2019 年度企业质量信用报告

2018.07.01

## 第一部分 前言

## 一、报告编制规范

《四川盛马化工股份有限公司质量信用报告》所公布的质量诚信体系建设情况，不存在任何误导性陈述及虚假情况，并对其内容的客观性、真实性负责。

1、报告组织范围：四川盛马化工股份有限公司

2、报告时间范围：2018 年 6 月 1 日至 2019 年 6 月 30 日

3、报告发布周期：1 次/年

4、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。

5、报告数据说明：本报告所涉及数据来源于公司，数据真实有效。

6、报告发布形式：公司将以盛马化工官网为载体，展现本公司的《企业质量信用报告》并供下载阅读。

## 二、董事长承诺

尊敬的社会各界朋友：

本公司在承接重整之前，该企业经过十几年的发展建设，不断开拓进取，致力于打造精品石化产品，积极实施品牌战略，推广品牌建设，对外形象和市场竞争力得以大幅度提升；并与社会各界建立了长期、稳定、和谐的供给关系。自本公司实施重组以来，本着“用户的满意和期望是我们的最高追求，”的企业质量方针，建立完善了质量诚信机制，健全了质量规章制度，公司以开展管理标准化建设为抓手，严格按照 ISO9001 标准质量体系要求对产品生产全过程进行管理。

为了构建诚信经营、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”，本企业向社会郑重承诺：

一、牢固树立“质量第一”的思想，不断增强智力意识和社会责任意识，保证和提高产品质量，落实企业法人产品质量主体责任，满足人民群众对高质量产品的期待和需求，增强人民群众的消费信心。

二、严格遵守《产品质量法》、《标准化法》、《计量法》、《工业产品生产许可证管理条例》等法律法规，严格执行产品标准，不制假、不售假，杜绝虚假宣传，坚决抵制假冒伪劣、欺骗消费者等失信违法行为，不侵害其它企业的合法权益。

三、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管理。

四、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，及时解决消费者的质量投诉，自觉履行产品质量召回、“三包”等质量责任和以义务。

本单位严格履行以上承诺。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。

董事长：付明朗

2019 年 12 月 1 日

## 三、公司介绍

四川盛马化工股份有限公司始建于 1958 年，是中国西南地区唯一被国家保留的地方炼油企业。2019 年 1 月，中谷石化集团完成了对盛马化工的重整，盛马化工成为中谷石化集团旗下子公司。

公司一期年加工能力已达到 390 万吨，拥有十套主要生产装置，分别为：240 万吨燃料油装置，150 万吨燃料油装置，60 万吨催化装置，20 万吨芳构化装置、25 万吨汽油加氢改质装置、15 万吨气分装置、3 万吨 MTBE 装置、8 万吨聚丙烯装置以及与之配套的铁路专用线、48 万立方米油气储罐、污水处理厂、变配电、动力、安全消防等公用设施。主要产品有汽油、柴油、石脑油、液化石油气、聚丙烯、石油沥青等，其中：聚丙烯和 70#、90#重交道路沥青被评为了四川省名牌产品。公司立足遂宁所生产的石化产品将辐射整个成都平原经济区，尤其是石脑油、聚丙烯等产品将为下游企业提供充足的原料。

公司二期组建产品升级改造，建设 100 万吨/年汽柴油加氢精制装置、2 万标方/小时制氢装置、2 万吨/年硫磺回收装置、350 吨/小时污水处理厂等技改项目。项目将于 2020 年 3 月实现竣工投产，届时产品质量将达到国 VI 标准，公司经济效益将显著提升，实现健康、安全、环保的长期稳定发展。

结合国家“一带一路”发展战略，中谷石化集团将持续布局西南石化网络，采取产融结合、产贸结合的方式将盛马化工打造成为年加工原油 500 万吨，集金融协作、区域石化产品贸易中心、危化品物流中心、成品油零售终端为一体的综合性石化平台，力争 2025 年实现销售收入超 500 亿元。

公司强力推进“做精炼油、做强化工”的战略目标，不断完善装置结构，延伸产业链；逐步形成科技含量高、经济效益好、资源消耗低、环境污染少、人力资源得到充分发挥的新型工业企业，建成四川省科技创新型示范企业。

## 第二部分 正文

### 一、企业质量理念

四川盛马化工以“打造清洁能源领域的标杆品牌企业，为中国清洁能源注入力量”为企业愿景，以“质量求生存、信誉求发展”为发展理念，通过不断推进油品升级、优化产品结构，持续提升产品质量工作的开展，产品质量得到客户的认可，是中石油四川销售公司指定的配套厂家。公司坚持“客户的标准是最高质量标准”的质量理念，将质量管理工作要放在生产经营和其它工作之首，视“质量就是生命”、“下道工序是上道工序的客户”等质量意识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，全面提升产品质量。

### 二、企业质量管理

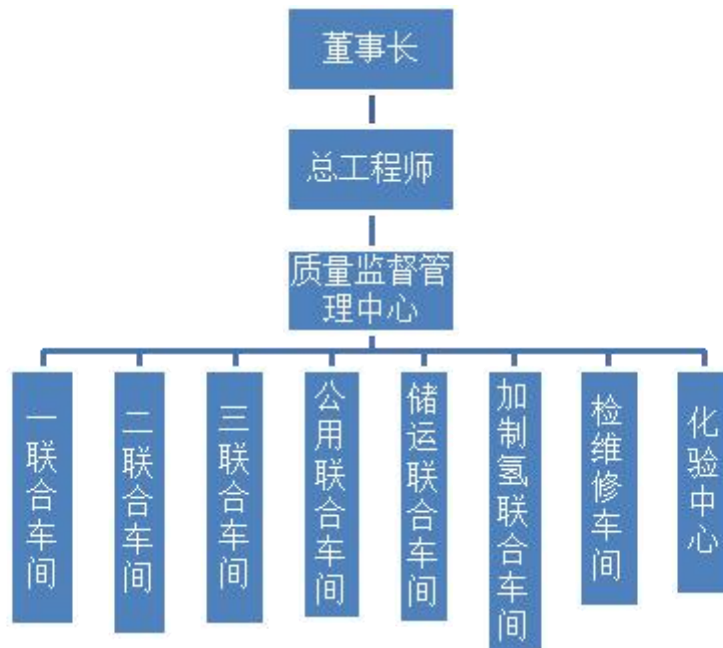
#### 1、总则

企业以质量管理为中心，以质量监督管理中心为核心部门，强化全员质量教育，增强职工质量意识，牢固树立质量意识是不断提高产品质量的前提和基础。对职工进行质量教育培训，使全体职工增强质量第一意识、质量取胜意识、质量从严意识、质量自控意识、质量责任意识、质量标准意识、用户满意为最终目标意识

#### 2、质量管理机构

公司的质量管理工作由董事长亲抓，总工程师全面负责公司产品质量工作，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；建立并实施先进质量管理体系和管理方法；组织实施质量改进、质量攻关等群众性质量活动；实施质量成本管理，加强质量统计分析，开展质量教育培训，建设企业质量文化等。

质量管理机构组织架构如图



### 3、质量管理体系

公司自始至终坚持品质至上，以科学的质量管理赢得市场。公司于 2006 年 10 月通过了 ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证。通过不断优化资源整合、修订、完善公司管理流程，建立了适应本企业实际的质量管理体系，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，推进公司可持续发展。主要以下几个方面开展工作，最终实现用户满意的目标。

1)、根据公司质量目标，分解下发各部门质量目标，定期开展质量目标实施检查。对检查中发现的问题，及时反馈，同时以顾客为关注焦点，以用户满意度为测量标准，以不定期展开用户走访、座谈等形式及时发现质量管理过程中的问题，并及时给与解决。

2)、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。

3)、技术规划部在年初制定质量审核计划，每月对质量管理体系进行分散式审核，5 月对质量管理体系进行集中式审核，对发现的问题按要求进行整改，并进行考核。

4)、加强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。

5)、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高于国家标准的产品内控指标，严格执行《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。

6)、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。

### 4、质量安全风险管理

#### 1) 质量投诉处理

为做好产品售后服务工作，消除客户的后顾之忧。我们建立了产品销售信息“一户一卡”档案，保持与客户购买后产品可能出现各种问题需要解决。为保证公司产品性能，提升质量服务水平，在公司 ISO9001 质量管理体系《与顾客有关的过程控制程序》中，明确了顾客对产

品的要求、评审及服务，通过顾客聊天群、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，通过对竞争对手的考察以及顾客对其他对手产品的评价，收集顾客对产品与服务期望，主动进行预防减少顾客投诉。

公司每半年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作出评价，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) 质量风险监测

公司建立了“生产过程质量管理办法”，当出现装置馏出口质量不合格时，由生产调度中心通知化验中心增加化验频次和加样的方式，及时根据分析结果调整装置生产操作，同时对于不合格的产品采取回炼的措施，杜绝不合格产品流向下一道工序，实现生产线质量管控的实时性和及时性。

## 3) 应急管理

为建立健全应对突发产品质量事故或重大质量问题的补救体系和运行机制，提高我公司对突发产品质量事故处理的能力，规范和指导应急处理工作，最大限度地减少质量事故的危害，促进公司持续健康发展，制定《质量事故应急预案方案》，按照“分级管理、明确职责、落实责任、科学决策、加强监督、及时反映、快速行动”的原则，迅速开展工作，将质量事故控制在最低范围内。

公司成立以董事长为组长、总工程师为副组长，生产计划部、技术规划部、HSSE部、机动工程部、化验中心、储运联合车间、各生产车间、销售公司等各单位负责人等成员组成产品质量突发事件应急处置领导小组（以下简称领导小组）。领导小组负责我公司产品质量事故调查和处置工作。

### 产品质量事故应急措施

(1) 客户反馈产品质量存在问题，并经确认产品质量不合格时，第一时间通知生产调度及产品相关部门，针对问题展开调查和制定应对的措施。

(2) 生产调度接通知后，立即通知储运联合车间暂停产品装车并汇报主管领导；

(3) 公司主管领导或化验中心主任需在30分钟内，组织相关部门召开原因分析会，并将分析结果、处理措施及时上报至主管领导或董事长；

(4) 化验中心应配合质量问题调查小组，及时完成样品化验，为正确判断事故原因提供数据支持；

(5) 销售总监负责联系销售部处理客户相关事宜，并依据相关要求上报中谷集团领导；

(6) 质量问题调查小组24小时内对不合格产品做出处理决定，降低公司损失；

(7) 相关责任部门24小时内做出详细事故原因分析及预防措施。

## 三、质量诚信管理

### 1、总则

质量诚信是指在质量领域的诚实守信行为。诚实守信是盛马化工一直遵循的发展目标。多年来，公司一直本着对客户、对员工的高度责任感进行生产经营。从管理者到一线员工，始终坚持以安全生产为先，视质量为企业的生命，从原材料采购、辅料管理、生产过程控制、产品检测、产品销售、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→销售→售后全过程的跟踪监测及管理，以便为客户提供绿色环保可靠的产品。

### 企业诚信质量目标

- |              |      |
|--------------|------|
| 1) 市场产品抽检合格率 | 100% |
| 2) 产品出厂合格率   | 100% |
| 3) 重大质量事故率   | 0次   |
| 4) 信息处理率     | 100% |

#### 5) 顾客满意度 95 分以上

#### 2、质量承诺

公司本着“绿色、低碳、节能、高效”的经营理念 and “强化管理、责任担当、价值创造”企业管理理念，遵循 ISO9001 质量管理体系服务管理程序的规定要求，在产品销售的全过程向广大客户郑重承诺，制造优质产品，创造一流服务，满足客户需求，达到客户满意，始终坚持以顾客为上帝，最大限度满足客户的个性化需求。

#### 3、运作管理

公司在运营中严格遵守并执行各项法律法规要求，定期收集和更新法规清单，在安全生产、产品质量、环境保护、职业健康、综合治理、财务和税收管理等方面贯彻执行各项法律法规，持续改进并力争超越法律法规要求。

##### 1) 对员工的诚信教育

每年度针对公司实际和市场形势，制定培训方案，包括质量意识、质量知识、质量管理体系等培训；开展职工教育培训和考核工作，做到有计划、有安排、有检查、有考核、有总结，确保培训效果和质量。

##### 2) 原材料采购诚信管理

公司严把原材料进厂关，首先对供应商进行评价，评价出合格供应商，并根据供货能力、合同履行情况、产品质量等方面对供应商进行评价，按照评价结果确定合格的供应商名单。在原材料供应和采购阶段，化验中心按原料内控标准对进厂原料进行不定期抽检、抽样时检验等方式，严格监控原材料质量。

##### 3) 生产过程诚信管理

公司结合石化行业的特点，建立完善了全过程质量管理等规章制度，制定完善了操作规程、检修规程、安全规程、开停工方案等管理制度，把质量管理贯穿于生产经营的全过程，并严格按规程进行控制，实施精细化管理，严格工艺指标控制，强化工序管理，坚持持续改进，解决影响产品质量的问题，提高了质量管理体系的运行效果，保证了产品质量。

##### 4) 产品售后质量诚信管理

公司设立售后服务领导小组，由销售总监担任组长，成员由生产计划部、技术规划部、储运联合车间、化验中心、销售部等单位负责人组成。下设售后服务专员，具体负责产品售后服务的日常管理和组织协调等工作。制定了《售后服务管理办法》，对用户信息反馈、投诉管理、质量事故调查处理、定期走访等做出了明确规定；负责建立售后服务档案，收集和完善的完善信息资源，为用户提供便捷服务；对顾客满意度进行跟踪调查，及时收集存在的问题，24 小时予以答复，2 个工作日予以解决。

#### 4、营销管理

营销管理的实质是需求管理，即对需求的水平、时机和性质进行有效的调解。公司是中石油、中石化四川销售公司的战略供应商。此外，公司积极开拓周边市场，利用自身区域优势，产品销售覆盖重庆、贵州、云南等省市周边城市。

公司建立了严格“三包”制度，对顾客的产品需求方向、需求量、质量要求、使用情况，建立用户档案，及时掌握了现时和潜在的需求信息；通过定期走访、网络联系和召开用户座谈会以及“顾客满意度调查表”等形式，建立以“顾客为中心”的服务模式，赢得了广大客户称赞，顾客满意度大于 95% 以上。

#### 四、企业质量基础

##### 1、标准管理

公司依据行业特点和经营范围实际，认真执行行业的相关产品质量标准，积极采用国际和国内先进标准，公司主要采用的国际国内标准如下：

| 序号 | 产品种类 | 产品型号 | 产品标准 |
|----|------|------|------|
|----|------|------|------|

|   |       |                           |                 |
|---|-------|---------------------------|-----------------|
| 1 | 车用汽油  | 92#、95#、                  | GB17930-2016    |
| 2 | 车用柴油  | 0#、-10#、                  | GB19147-2016    |
| 3 | 液化石油气 | 商品丙丁烷混合物                  | GB11174-2011    |
| 4 | 聚丙烯粉料 | PP -H,GD,040 PP -H,GD,085 | SH/T1765.1-2008 |
| 5 | 沥青    | 70#、90#、                  | JTGF40-2004     |

## 2、计量管理

### 1) 重视计量管理工作

(1) 具有健全的计量管理机构设施及制度，为计量器具溯源管理提供了基础保证；公司设有专职计量工程师,负责公司在用计量设备的管理、配备和定期校验工作。

(2) 公司严格执行《中华人民共和国计量法》、《重点能源计量管理办法》等文件法规，建立相关管理制度，从制度上保证计量设备的溯源管理。

(3) 建立标准保证溯源工作。2008 年公司耗资 50 万元，建立 2 个压力计量标准，获得了工业用一般压力表自检资格；2011 年耗资 20 万元，建立了 4 个温度标准计量仪，获得热电阻、热电阻、双金属测温仪和水银温度仪自检资格计量水平完全能够满足公司需求。

(4) 积极开展认证工作，保证管理规范。2012 年公司分别通过了计量保证确认认证和测量体系认证，保证了我公司的规范化管理。

(5) 加强培训管理，保证人员素质提高。公司加强了对计量管理人员的专业培训，及时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、标准化提供了有力保障。

### 2) 计量器具配备符合规定

公司计量设备按 GB 17167、GB24789 标准进行配置，并进行分类计量和周期检定管理。具体如下：

(1) 一级能源计量表，应配 14 块，实际配 14 块，配备率 100%，符合要求国家 100% 要求。

(2) 次级能源计量表，应配 103 块，实际配 103 块，配备率 100%，符合国家要求。

(3) 各类计量设备按 A、B、C 分类进行周期检定管理。所有 A 类强制检定的计量器具严格按周期检定；B 类的按公司制定的大修期进行检定管理；C 类按首次检定管理。

## 3、检验检测管理

自 2006 年以来，我公司依照国际标准化组织发布的 ISO9001 系列质量保证与质量管理标准，结合本公司实际情况先后共计投资 1000 余万元购置了各类检测仪器设备，相继配备了培安汽油中红外分析仪、汽油辛烷值测定机、柴油十六烷值测定机、日本岛津原子吸收测定仪、德国耶拿原子吸收光谱仪，美国安捷伦 7890A、7820A 气相色谱仪、美国傅里叶红外光谱仪等国内外先进设备。目前，我公司质检体系已完全具备了车用汽油（国VI）、车用柴油（国VI）、重交道路沥青、液化石油气、聚丙烯 PP 粉料的检测能力。同时，公司有单独的计量检定室，对厂内的压力表等计量仪器进行定期校验。

现我公司共有分析人员 45 人，其中质量工程师 3 人，分析工程师 1 人，高级工 21 人，所有分析人员全部持证上岗，是一支较强的分析队伍。

## 五、产品质量责任

### 1、产品质量水平

公司一直以来秉承“以质量求生存、以信誉求发展”的发展理念，不断提高品牌知名度，通过不断推进油品升级、优化产品结构，持续提升产品质量。公司生产的车用汽油标准达到国VI标准，柴油、液化石油气、聚丙烯、沥青均满足国家或行业标准。

### 2、产品售后责任

公司一贯关注产品的售后责任，坚持进行客户满意度测评，建立由销售部负责，生产计划部、化验中心、储运联合车间等相关部门配合的信息收集和分析体系。一是客户投诉处理。销售部接到客户投诉后，必需在 24 小时内做出答复，并以最快的速度到达现场。若发生数量短缺，公司进行赔偿；若发现销售人员服务不到位，公司将严格按文件对相关人员进行考核；若发现质量问题，由业务员与质检人员联系到现场进行处理，通过现场调查帮助用户解决实际问题，并形成处理意见，直到用户满意为止。二是客户满意度，销售部通过传真、电话、客户走访调查等方式，掌握客户对产品质量的满意度，同时针对顾客投诉意见和反馈的情况，综合分析后，制定相应措施，将结果反馈给客户，以不断提升产品质量和服务质量。

### 3、企业社会责任.

#### 1) 公共责任

公司建立了环境管理体系、安全生产达标体系，识别和评估与生产经营过程中的在质量、环境保护、安全生产、公共卫生等方面的负面影响和风险。公司先后投入 8 千万元建设了 120 吨/小时污水处理厂、20 吨/时酸性水汽提塔、5 千方气柜等多套环保装置。废水、废气排放均达到国家一级排放标准、固体废弃物均得到妥善处理，大大改善了周围环境。

#### 2) 道德行为

诚信是公司道德行为中的最基本准则，公司坚持将诚信作为员工行为的准则，融入公司的价值观，公司高层领导率先垂范，在整个公司中倡导诚信、践行诚信，对违反诚信的行为严肃处理。同时将道德规范作为员工晋升考核条件。新员工的入职教育、老员工再教育内容都要包含道德行为规范。企业每月按时发放员工工资，在其他福利方面如六险一金我们也是根据政府政策法规同步要求给到员工的，另外企业还为员工提供了免费午餐、上下班通勤车、每年的健康体检、带薪年假、生日礼品等，提高员工满意度、增强企业凝聚力、让员工有幸福感。

#### 3) 公益支持

公司把企业的社会责任当作企业发展的永动机，长期以来注重培养员工的社会责任感，鼓励员工参与公益事业，积极参与社会公益性捐款、义务献血等活动，树立公司的良好的社会形象，回报社会。公司还通过“万企帮万村”精准扶贫活动，基本活动见表，帮助贫困村扶贫。

| 关键支持领域   | 支持项目             | 理由                               | 计划    | 预算    |
|----------|------------------|----------------------------------|-------|-------|
| 2016 年扶贫 | 万企帮万村<br>回马镇新龙桥村 | 10 万元支持村<br>建养牛场发展集<br>体经济脱贫致富   | 10 万元 | 一次性支付 |
| 2019 年扶贫 | 万企帮万村<br>隆盛镇驼柳村  | 20 万元修建约 8<br>亩鱼塘发展集<br>体经济，脱贫致富 | 20 万元 | 一次性支付 |
| 助学       | 给留守儿童购买书<br>包和用具 | 激励小孩学习                           | 1 万元  | 一次性支付 |
| 义务献血     | 组织员工义务献血         | 支持医疗事业                           | 每年一次  | 23 人  |

### 第三部分 报告结语

质量管理是企业的生命，信用是企业的根本，良好的信用需要卓越的质量和优秀的服务，未来公司将以强烈的责任感和高度的使命感，扎实推进企业质量管理，稳固企业信用。以卓越的产品质量占领市场，以良好的信誉留住客户，全面推进质量管理体系的持续改进和高效运行，全面强化全员维护品牌形象、打造化工精品的质量意识，通过进一步开展降本增效、

管理提升活动，将《质量发展纲要》的精髓实践于整个生产工序中，落实过程质量控制，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，坚决履行企业社会责任，以质量、信用为本 向质量要效益、促发展真正达到诚信经营、以质取胜。

在当前的经济形势下，为了公司的生存和发展，我公司将以实现循环经济、可持续发展为目标，坚持科学化、多元化、规模化、市场化的发展思路，不断加快新型工业化建设步伐。围绕科学发展为中心，以管理为基础，坚持以信息化和工业化融合，打造出一条科技含量高、经济效益好、资源消耗低、环境污染少、人力资源优势得到充分发挥的新型工业化道路，倾力打造“社会认可、政府青睐、股东满意、员工自豪、客户赞佩的大型现代化能源化工企业集团”。在今后的发展道路上，我公司将以优质的产品 and 良好的服务回报社会，回报广大关心和支持我们的客户。