

乌海黑猫炭黑有限责任公司

2016 年度企业质量信用报告



二〇一七年七月

# 目 录

## 第一部分 报告前言

1. 报告编制规范	3
2. 总经理致辞	4
3. 企业简介	5

## 第二部分 报告正文

1. 企业理念	8
1.1 文化理念	8
1.2 质量理念	9
2. 企业质量管理	10
2.1 质量管理机构	10
2.2 质量管理体系	14
2.3 质量安全风险管理	16
3. 企业质量诚信	18
3.1 质量承诺	18
3.2 运作管理	18
3.3 坚持诚信经营	19
4. 质量管理基础	20
4.1 企业产品标准	20
4.2 计量管理	20
4.3 认证管理	20
4.4 检验检测管理	21
5. 产品质量责任	22
5.1 产品质量承诺	22
5.2 产品售后责任	24
5.3 企业社会责任	28
5.4 质量信用记录	30

## 第三部分 报告结语

1. 未来展望	32
2. 读者意见反馈	33

# 第一部分 报告前言

## 1. 报告编制规范

报告内容客观性申明：

本报告内容真实可靠，公司保证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。

报告组织范围：

乌海黑猫炭黑有限责任公司，包括所属车间、部门。

报告时间范围：

2016年1月至2016年12月，为保持报告连贯性与可读性，部分内容延伸出上述时间范围。

报告发布次数：

本年度报告为第一次发布。

报告数据说明：

本报告中财务数据符合国家颁布的《企业会计准则》和《企业会计制度》的规定，并按照《内部审计准则》进行审计

报告中的财务数据以人民币（CNY）为单位，如需转换为美元或欧元，建议根据中国人民银行公布的基准汇率计算。

## 2. 总经理致辞

尊敬的各界朋友：

2015年煤焦化行业惨淡的年景，依然深深影响着2016年乌海黑猫的方方面面。在这锣鼓闷声的2016年，乌海黑猫人的苦与痛，不言而喻。一年的辛劳，一年的拼搏，一年的历程，似乎什么也没改变——生产压缩，经营困难等等，无奈“年无丰收果，人奋汗自流”，只留下我们用宽容的心去品味着这别样的年轮。岁月不居，天道酬勤，猴年挥别，金鸡报晓，2017年良好愿景，将带着甜蜜的祝福、无比的希望踏春而来。

思者常新，厚积薄发。2016年乌海黑猫公司在历史发展过程中虽无亮色，但不乏亮点。值得一提的是，在建设效益领先，资源节约，环境友好的一流企业方面，公司不畏困难，不忘初心，千方百计，多方奔走，积极筹措，6月份投资逾千万的脱硫项目上马，11月建成投入运营，短短几个月，就为乌海地区企业树立起与环境友好的标杆；更为可喜的是，9月16日上午10时许，公司广场鞭炮齐鸣，彩旗飘飘，期待已久的特种炭黑项目奠基仪式隆重举行，标志着公司在夯实传统产品的基础上，紧握未来之手。

“为社会创造价值，让员工实现梦想”，是我们企业文化价值的核心。公司最近两年连续严重亏损的情况下，与周边煤焦化企业相比，做到不裁员、不减薪，而是顶着压力，要紧牙关，和干群同舟共济，共渡难关。心问口来口问心，公司困难之际，还念念不忘员工福祉。看着现在员工早已住上的金和泰漂亮小区，坐着舒适的大巴车高高兴兴上班、平平安安下班；想想员工岁岁接收到的生日祝福餐券，薪水按时足月发放；望望员工暑来有降温费，过节有实物发。这些点点滴滴充分说明公司着重以人为本之诚意，努力营造和谐发展之氛围，乃至放飞员工之梦想。

同志们！“困难压肩志不催，豪情仍然心更铁”，展望2017年，我们依旧踏着坚实的步伐，凝心聚力，心往一处想，攻坚克难，劲往一处使；同时，加强市场研判，优化能源结构，坚持开源节流，降本增效，继续走在安全生产，技术革新，节能降耗前沿，并且在管理上与时俱进，紧跟时代步伐，全面铺开“整顿、整理、清扫、清洁、素养、安全”为宗旨的现代化6S管理，争取扭亏为盈，再创辉煌。

总经理：付祖福

### 3. 企业简介

乌海黑猫炭黑有限责任公司（以下简称“乌海黑猫”）是专业炭黑生产企业，于 2008 年 4 月设立。由江西黑猫炭黑股份有限公司（以下简称“黑猫股份”）控股，计划投资 5.2 亿元，在乌海市海南经济开发区建设年产 16 万吨湿法炭黑项目、配套 30MW 炭黑尾气余热发电装置、30 万吨煤焦油深加工项目。公司位于内蒙古乌海市海南经济开发区，占地面积 238 亩。109、110 国道、京藏高速、包兰铁路穿城而过，离银川市 130 公里，交通便捷。“黑猫股份”是国内炭黑行业龙头企业，国有控股上市公司，总部在江西景德镇市，“黑猫股份”在江西、陕西、辽宁、河北、山西、山东、内蒙古均建有生产基地。

乌海市煤炭资源丰富，煤气、煤焦油富足。乌海黑猫主要以本地煤焦油、蒽油为原料，以泰和焦化公司煤气为燃料生产炭黑。延伸了煤焦化产业链条。特别是与泰和公司生产系统形成互为循环载体，形成采煤、焦化、炭黑、发电为主导的产业链条。煤焦油经过煤焦油精制，提炼出附加值高的化工产品，炭黑生产中产生的炭黑尾气可供锅炉产蒸汽进行发电，蒸汽自用一部分，余汽销售。乌海黑猫不但使资源得到综合利用，而且生产过程中尾气循环使用，最大限度减轻环境污染，在发展经济的同时注意了保护环境，是乌海市资源综合利用的循环经济典范。

乌海黑猫产品不仅销往国内各大轮胎企业，还销往台湾、东南亚和欧盟国家。公司国内客户主要有蒙达湖轮胎、银川佳通、太原双喜、陕西延长、三角轮胎、山东玲珑、青岛双星、青岛赛轮、青岛黄海等；国外客户主要有印尼佳通、日本住友、斯里兰卡 CEAT、印尼住友、泰国玲珑等。公司每年可实现销售收入 10 亿元，实现利税 1 亿元，为乌海市的经济的发展做出了贡献。

2013 年 7 月 29 日内蒙古煤焦化工研究院在乌海黑猫举行揭牌仪式，标志着乌海黑猫发展即将掀开全新的篇章，为科技创新促进企业发展提供了绝好的机会。

#### 乌海黑猫发展历程、大记事

1) 2008 年 4 月 18 日，企业举行开工庆典，开始破土动工。为尽快完成项目建设，全体项目筹建人员克服重重困难，力争在最短的时间完成项目建设。

2) 2010 年 5 月，在全体项目筹建人员的共同努力下，4 条生产线全部

投入生产。生产出的第一批炭黑产品于 2009 年 6 月 20 日顺利发货。

3) 2009 年 8 月 30 日, 30MW 尾气发电项目建成并投入运行, 该项目充分利用炭黑生产过程中所产生的尾气作为燃料, 实现资源的循环利用, 创造了较好的经济效益和社会效益。

4) 2009 年, 公司技术中心经自治区科技厅认定为自治区级技术研发中心。

5) 2009 年 12 月“乌海黑猫年产 4 万吨硬质炭黑反应炉装置”通过自治区科技厅成果鉴定, 并于 2011 年 11 月获得乌海市科技进步三等奖;

6) 2010 年 5 月 16 日, 举行了年产 30 万吨焦油精制项目奠基仪式, 年产 30 万吨煤焦油深加工项目的建设是公司加快推进产业结构调整、延伸产业链条、实现煤焦油资源向精细加工和综合利用转化而实施的又一重要举措。对于进一步延伸煤化工产业链条、发展循环经济、提高产品附加值等将起到积极的促进作用。

7) 2010 年公司总经理付祖福当选内蒙古自治区劳动模范(先进工作者)

8) 2011 年 1 月 18 日, 经自治区人民政府认定为循环经济试点(示范)企业;

9) 2012 被评为国家级高新技术企业。

10) 2012 年经内蒙古自治区科技厅认定为自治区科技名牌企业;

11) 2013 年 7 月 29 日, 经内蒙古自治区人民政府批准成立自治区级煤焦化工研究院。

12) 2014 年 10 月顺利通过恩可埃 ISO/TS16949 质量体系认证, 标志着公司各项生产、管理工作有序进行, 符合 ISO/TS16949 质量体系的各项要求。

13) 2014 年 12 月通过安全标准化三级评审验收。

14) 2016 年 6 月脱硫项目开工建设, 同年 11 月项目建成运营。

15) 2016 年 9 月 16 日上午 10 时许, 公司广场鞭炮齐鸣, 彩旗飘飘, 期待已久的特种炭黑项目奠基仪式隆重举行, 标志着公司在夯实传统产品的基础上, 紧握未来之手。

公司名称：乌海黑猫炭黑有限责任公司

成立日期：2008年4月16日

法定代表人：周敏建

公司地址：内蒙古自治区乌海市海南经济开发区

联系电话：0473-6902068

传 真：0473-6902005

邮政编码：016035

## 第二部分 报告正文

### 1. 企业理念

#### 1.1 文化理念

乌海黑猫在成立之初就明确提出“为社会创造价值、让员工实现梦想”的宗旨。为社会创造价值是企业的宗旨和使命。只有为国家创造财富，为社会创造价值，为员工创造幸福，才是一个有意义的企业。公司将“建设效益领先、资源节约、环境友好的一流企业”作为企业愿景，确立了“以人为本，追求卓越，实现企业与员工价值最大化”的核心价值观。

其中：

——以人为本，就是坚持以人为本，激发和调动员工的主动性、积极性、创造性，增强凝聚力。以人为本是一种工作方法。对外以客户为本，要求我们在工作中全面、及时、准确地收集、分析、整理和把握客户特别是大客户的需求和意见，并以此为驱动，不断推进和完善各项工作；对内以员工为本，要求我们在工作中继承和发扬党的“一切为了群众、一切依靠群众”和“从群众中来、到群众中去”的群众路线，全心全意依靠员工办企业，以优秀的员工追求卓越。

——追求卓越，就是实现超越自我，具备“精益求精”的工作作风，始终站在科学技术的前沿，树立“零缺陷”的工作思想，并为之不懈地去努力、去奋斗。始终把满足用户需求放在第一位。重点是“以用户为中心”，时时处处考虑我的用户是谁，用户需要我做什么，我为用户做了些什么，我还能为用户做些什么。公司高层通过直接沟通的形式，对顾客需求给予高度关注。

——实现企业与员工价值最大化，就是把员工自我价值的实现，与企业发展目标相融合，以实现员工与企业共同发展，使得在各自岗位上精益求精、追求极致、达到卓越，实现企业与员工价值最大化，达到个人与企业的高度统一与和谐。

企业文化推广方式的变革和提升是企业文化建设的关键，公司高层领导通过多种方式让员工充分理解公司的愿景、使命和价值观，让员工思想和步伐与公司的企业文化保持一致，并影响到其他相关方。公司企业文化主要推广与传播方式详见表一。

表一 企业文化推广与传播表



推广与传播方法	内容
高层领导引领	企业使命、愿景、价值观、经营理念等。
教育培训宣贯	清洁生产、文体活动、读书活动、公司、职能部门、车间等对员工培训。
组织文化活动	羽毛球比赛、篮球比赛、征文、演讲、摄影、合唱比赛等。
落实激励措施	职工带薪旅游、各种比赛奖励等。
丰富精神文化生活	创建“职工书屋”、建立健身室

## 1.2 质量理念

乌海黑猫要做“百年企业”，就必须在质量方面狠下功夫。因为质量管理永无止境，所以“质量”成为企业文化理念的基本要素，“提升质量竞争力”成为乌海黑猫战略目标的核心内容。“靠技术创造价值、靠品质赢得市场”这一质量理念一直是乌海黑猫努力的方向，只有质量过硬，乌海黑猫才能走得更远。

## 2. 企业质量管理

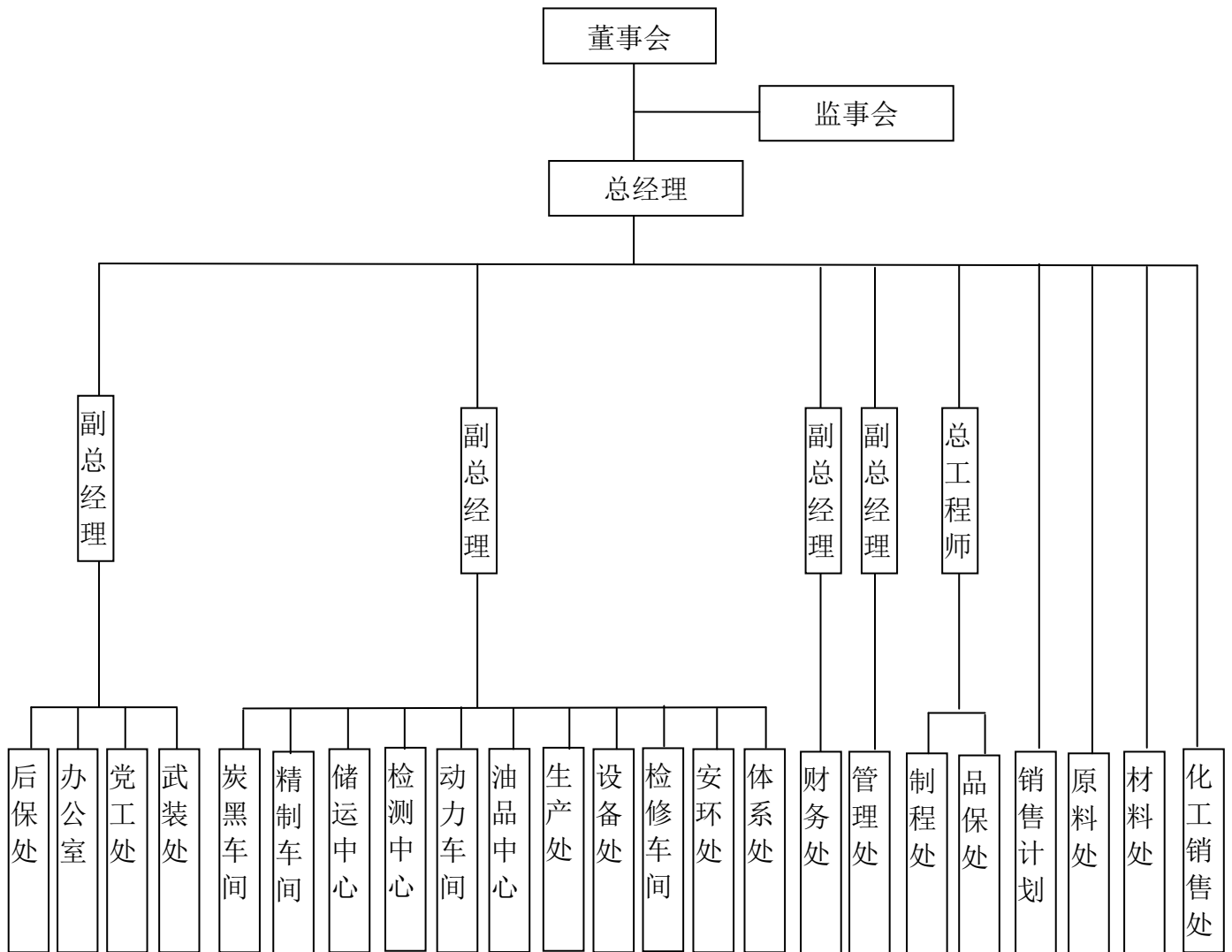
### 2.1 质量管理机构

#### 2.1.1 各部门质量职责

1、质量管理机构图如下

乌海黑猫炭黑有限责任公司

质量管理体系组织机构图



## 2、各层级和部门质量职责

1) 公司总经理直接负责公司的质量决策、领导。

2) 公司总经理任命副总经理为质量管理者代表，授权其承担管理体系的建立和日常管理工作，其职责为：

a) 负责组织建立、实施和保持质量环境管理体系，确保质量环境管理体系的持续有效运行；

b) 负责向最高管理者报告公司质量环境管理体系的业绩和任何改进需求；

c) 采取有效形式，提高公司全体员工满足顾客要求意识与环境意识；

d) 代表公司就质量环境管理活动的有关事宜与外部联络；

e) 负责策划质量环境管理体系的审核工作；

f) 协助总经理组织管理评审；

3) 品保处负责进厂原料、炭黑产品质量的监督管理工作，确保质量满足要求；负责组织制定入厂原料油、炭黑包装物、粘合剂、木托架验收标准，并监督检查其质量，负责对不合格原料进行处置；负责根据不同客户的要求，确定发货批号，确保产品质量满足顾客要求；负责顾客重大质量事故（包括计量）的调查处理，配合销售计划处理产品质量争议，做好客户服务工作；负责组织质量事故的调查、分析和处理，并对事故责任部门进行处罚；

4) 生产处负责审核各部门月检修计划，并督促指导检修计划的实施，负责组织检修项目的验收工作；负责生产系统所需材料、备件的申报管理工作，确保所需备品备件及时到位；

5) 制程处负责生产过程工艺技术的日常管理，严格工艺纪律，确保生产过程产品质量满足客户要求；负责生产过程中生产、工艺、设备及过程质量存在问题或隐患的改进、纠正和预防措施实施的管理，并对实施措施进行跟踪验证；负责炭黑产品在橡胶领域应用的研究工作，及时处理解决炭黑在客户使用过程中出现的问题，做好用户的技术交流和技术服务工作；负责生产过程中出现的重大工艺技术，产品质量疑难问题的研究和处理，负责对产品质量的监控；

6) 原料处负责采购原料油，确保原料油品种和数量满足生产需求；负责组织对主要原材料供方的评审，及年度合格供方的评审工作；

7) 材料处负责生产设备、备品备件、办公用品以及其它生产所需物资

的采购，按计划及时采购入厂，确保不中断生产；负责与供方的沟通。当采购物资存在质量问题时，及时通知供方，督促供方及时分析原因，并反馈给公司领导；

8) 办公室负责公司员工的招聘、辞退与员工档案资料建立，负责人力资源的培训与公司年度培训计划的制定，负责公司外聘老师的接待及培训工作，安排检查督促各部门培训计划的实施情况；

9) 检测中心负责入厂原料油、粘合剂、生产过程产品、最终炭黑产品的质量检验；严格执行检验规程和相关管理制度，认真管理，严格抽检制度，定期对分析人员分析准确度进行考核，确保化验结果的准确性；负责检测设备的管理，以保证检测设备的安全正常运行，负责定期对自校检测设备进行校检，并做好现场标识，以确保检测设备精确度满足质量要求；

10) 销售计划负责产品交付过程的管理，产品按用户要求按时交付，负责对物流承运商的监督管理，对物流公司交货及时性、遵守公司的安全环保规定及产品防护情况进行跟踪；收集产品的质量信息与质量标准和客户要求，及时传递给品保处、制程处审批后发放；

11) 油品中心负责原料油配方脱水过程的管理，严格按《工艺卡》要求脱水、配油，油品混合均匀，为炭黑生产提供合格的配方油；

12) 炭黑车间负责对炭黑生产全过程控制管理，确保安全生产和产品质量满足要求；严格执行《工艺卡》指令，严格遵守工艺纪律和操作规程，认真操作控制，确保产品质量满足用户需求；

13) 储运中心负责炭黑和辅助原材料的仓储、搬运、发货过程的日常管理与防护工作；负责炭黑产品发货过程的质量管理，确保发货炭黑批号与“发货通知单”上一致，做好汽车、火车运输过程产品防护工作，确保炭黑不破包、不脏包、不遭雨淋、不错发货；

14) 设备处、检修车间负责公司设备管理工作，确保生产设备的正常运行；负责组织安排仪表人员日常巡检，生产现场监视和测量仪表定期检验工作；

15) 体系处负责组织开展体系审核、协助总经理召开管理评审会议及接待二、三方审核；按标准要求监督公司各部门、车间实施质量管理体系并严格考核；

16) 其它各部门分别负责相关的质量体系管理职责。

## **2.1.2 相关激励措施**

1、建立健全的《管理考核制度》，动员各级管理人员、工程技术人员和基层操作人员的广泛参与。

1) 为提高公司的核心竞争力，提升黑猫品牌影响力，加强客户投诉工作的管理，强化员工责任意识，降低客户投诉和抱怨。针对管理人员制定了“客户投诉分级考核管理规定”。

2) 为进一步降低油耗，节约成本，专门成立了降油耗攻关小组，由总经理亲自负责，生产、技术、管理人员全力配合。针对工程技术人员制定了“油耗考核规定”。为从源头、生产过程中把好质量关，针对基层操作人员制定了“原料油质量考核”、“炭黑质量考核”、“炭黑 CPK 竞赛奖考核”等等。

2、高层领导倡导“工作学习化，学习工作化”，提出“自学和培训”同时加强，推进员工和组织的学习。

#### 1) 完善培训制度

为了满足能力方面的需求，公司建立健全了全公司、车间、班组三级培训体制，办公室制订《人力资源控制程序》，明确了需求分析、计划制订、培训实施、效果考核的程序和要求，同时将业务培训纳入了个人绩效考核指标。办公室组织公司级的培训并监督各车间、部门的培训执行情况。

#### 2) 加大培训力度

公司通过报销教育培训费、调整工作时间等方式鼓励员工参加各种专业培训，有计划的选拔有限人才参加 MBA 研修班的深造。

#### 3) 创建学习型组织

高层领导倡导创建学习型企业，积极参加管理和技术培训，并亲自为中层干部讲课。利用周例会等各种会议总结经验教训，推动工作改进。组织各单位进行不同层次、不同范围的互动交流，促进了先进经验的共享和员工的成长。

#### 4) 形成覆盖全员的培训计划

不论是公司级还是车间级的，只要是涉及到质量方面的内容，都会做到全员覆盖。如关于质量意识方面的培训，公司会安排主管质量的部门领导，对全员进行培训，最大限度让员工明白质量对企业的重要性。

总经理始终强调质量是乌海黑猫的生命，是企业的品格，质量是带动企业各项工作的火车头；能不能赶超强手，事关企业存亡；不能甘居二流，二流是没有出路的；必须不断地向新的目标挑战，从不好到好，从国内前

列到国际前列。对待质量工作，必须坚持解放思想，重奖重罚，奖励决不吝啬，处罚决不手软。“质量要保障，人人放心上”，这个理念和思路已经成为广大干部职工的共识，有力地推动了质量工作。

## 2.2 质量管理体系

### 2.2.1 构建多层次质量保证体系

建立了以 ISO9001 质量体系为基础，以 ISO/TS196949 质量保证体系为支撑的多层次质保体系，确保炭黑产品质量安全。

1、按照 ISO9001 质量体系的要求，夯实质量管理基础。

按照质量管理法制化要求，通过建立和完善文件化质量体系，将公司质量管理流程改进后的质量职责进一步落实到管理文件和作业文件中，从制度上保证全员全过程质量职责的有效履行。

为了全面提升黑猫公司的管理体系运行水平，遵照集团董事长管理要精细化、规范化的要求，为“树黑猫炭黑品牌，创世界一流企业”的要求。特委托上海帷幄咨询管理有限公司，通过五年的时间，对黑猫所属各分公司进行滚动式不断评审，不断地持续改进来提高管理体系运行水平。

乌海黑猫借助外部力量强力推动，依靠内部力量强力推进来保证质量体系运行的有效性。针对出现的较大质量问题、典型质量问题、较大异常质量波动或用户提出较大质量异议等管理问题，由内审员对相关单位、部门进行专项审核。专项审核项目的来源包括：公司领导下达的指令、销售计划通报的信息以及日常质量信息反映的较大质量问题。由品保处与生产处评估决定进行专项审核后，组建审核组，下达审核任务单，实施现场审核，在审核组与受审核单位进行交流沟通、确认的基础上，提出审核报告，并针对报告中所确认的管理问题进行重点改进。

截止 2016 年底，增值评审已经进行了 8 次，每次增值评审审核老师都带着公司内审员一起，现场教怎么审核，应该从哪些方面入手。经过这 7 次审核，无论从审核能力上，还是文件资料的完整性都有很大的提高，具体表现在以下几方面：

- 1) 内审员审核能力有明显提高；
- 2) 七大统计工具应用有明显的进步；
- 3) 内审管理评审资料的完整性有质的提升；
- 4) 应对二方评审能力得到提高；
- 5) 对 TS16949 标准条款了解进一步加深，使用乌龟图对过程管理概念

和识别方法的能力得到提高。

2、构建与乌海黑猫相适应的多层次、高效率的专业化质量管理体系。

乌海黑猫在引入 ISO/TS16949 橡胶用炭黑质量保证体系基础上，强化对关系民生和安全的特殊产品的质量保障，建立了覆盖多层次质量保证体系，确保产品质量安全。

ISO/TS16949 质量保证体系的主要控制手段。

1) 增加了质量成本控制、产品审核与过程审核、过程指标分析和新产品风险评价与可行性分析等，并采用 APQP (产品质量先期策划)、PPAP (生产件批准程序)、MSA (测量系统分析)、FMEA (失效模式效应分析) 和 SPC (统计过程控制) 五大质量技术工具提升质量体系的有效性。

2) 确定了生产过程的特殊过程确认要求。同时要求无论何时进行作业准备，在作业的初次运行、材料的更换、作业更换、设备停机时间过长，都必须进行作业准备验证，并填写“作业准备验证表”。

3) 细化了物流环节的质量保证职责，确保产品 (含包装) 从装车到交付顾客的全过程不被损坏。

4) 细化了产品出厂把关的质量职责。

5) 细化了质量文件和记录的保存规定，对需长期保存的文件和记录设置各车间 (部门) 设置专门的记录保存室予以管理。

## 2.2.2 引入卓越绩效模式，建立大质量管理体系

引入卓越绩效模式的大质量理念，实现了公司经营管理水平由优秀向卓越的成功迈进。

通过推行卓越绩效模式，乌海黑猫将质量管理和改进的工具方法逐步拓展到经营管理的各个领域，使得公司管理的系统性进一步增加，以文化和战略为统领的经营绩效管理模式的逐步完善和成熟。管理机制、方法和流程的完善内容包括：

1) 构建了以“树黑猫炭黑品牌，创世界一流企业”为长远目标、以“创新、务实、拼搏、奉献”为核心的企业文化体系，明确了企业使命、愿景的规范描述。

2) 完善了战略管理组织机构和流程。完善了公益支持规划。

3) 以关注五大利益相关方为出发点，建立覆盖全方位绩效要求的全面预算管理体系。

4) 完善了标杆数据的获取和顾客、员工满意度测量方法。

5) 完善了信息和知识管理架构，成为企业管理的高效平台。

## **2.3 质量安全风险管理**

主管质量的品保处制定了《进厂原材料标准汇编》、《品质控制程序》、《不合格品控制程序》，对进厂原料、过程产品、出厂产品的检验标准、频次、数据要求均有规定，从源头开始严格把关，确保产品质量。公司授权主管质量的副总经理，统一领导、指挥公司产品质量突发事件的处置工作，并采取防控措施。

### **2.3.1 风险监测体系**

乌海黑猫采取以下风险监控措施：

1、炭黑车间对过程产品的质量特性值进行趋势性统计分析，对长期、连续性处于标准下限值的指标要进行重点关注和及时改进；品保处对出厂产品的质量特性值进行 SPC 分析，对长期、连续性处于标准下限值的指标要进行重点关注，并要求相关部门进行原因分析，及时改进。

2、对可能影响产品品质、生产领域可能危及人体健康和生命财产安全的工艺，设置工艺参数的上下限控制、并进行联锁保护。

3、定期对过程、出厂产品检验情况进行抽查，对发现的问题进行责任追究。

4、本公司顾客满意度采取调查问卷与实际交付业绩相结合方式进行统计分析，顾客满意度调查问卷每年统一由江西销售部组织两次进行实施，日常交付业绩情况由乌海销售计划进行统计分析。调查时的调查范围不少于总发货客户的 90%。

5、定期对检测设备进行维护、校准、检定，避免公司出厂产品存在质量、计量方面的问题。

### **2.3.2 预警防控**

公司对出厂产品的质量状况进行按批次监测分析，对已监测到的质量安全风险及时进行严判，对系统性质量问题及时预警，对倾向性、苗头性、疑问性以及重大的产品质量安全信息及时采取有针对性的措施，把问题解决在萌芽状态。

### **2.3.3 应急防范**

乌海黑猫建立《应急计划控制程序》，制定了当人员、机器、材料、环境等方面出现紧急情况的应对措施，定期评审应对措施的可性。保证所有紧急情况在可控范围，从而确保客户的订单需求。



#### **2.3.4 问题处置**

乌海黑猫建立对问题产品的追溯检验，必要时寄样给其它黑猫，做样品比对，确保出厂产品合格。对出现问题的产品，由品保处组织生产、制程等专业人员查证、分析根本原因。

### **3. 企业质量诚信**

#### **3.1 质量承诺**

##### **3.1.1 严格遵守质量法律法规和技术标准**

乌海黑猫按照国家产品质量法、标准化法和适用的法律法规要求，保证公司生产的产品有法可依、有法必依。

1、公司在生产各品种时，严格执行国家相关的强制性标准，并建立质量保证体系，保证产品标准的有效落实。

2、乌海黑猫出厂产品严格按照客户标准出货，满足用户不同的质量需求。

##### **3.1.2 通过多项质量认证，适应市场通行法则**

乌海黑猫产品取得了 ISO9001 质量管理体系认证和 ISO/TS16949《质量管理体系—汽车生产件及相关维修零件组织应用 ISO9001：:2008 的特别要求》认证，同时通过佳通公司、杭州中策、山东玲珑等公司的供应商评价。乌海黑猫引进美国赛飞默 X—荧光仪检测产品中的重金属含量。引进美国安捷伦 5 9 7 7 —气质联用仪检测产品多环芳烃，满足欧盟国家的 R E C H 法规。

#### **3.2 运作管理**

##### **3.2.1 以满足用户需求为产品质量设计输入**

乌海黑猫作为面向市场的炭黑生产企业，顾客的多样化需求和特殊的质量保证要求是质量设计的源头。因此，乌海黑猫注重对顾客特殊要求的识别，通过销售计划订单评审将顾客需求转化为可实现的质量设计和过程控制要素，使顾客需求在产品的设计、生产制造过程中得到充分体现。

##### **3.2.2 实施内部工艺设计，产品按客户要求出厂**

乌海黑猫严格按照客户要求标准进行内部工艺设计、原材料准备、过程质量监测。制定严于国家标准的内部控制标准，在吸油值、吸碘值、总比表面积、细粉含量、加热减量等主要质量特性值方面，按照波动范围更小的内部精准控制范围进行出厂检验把关，确保交付用户的产品质量稳定、可靠。

##### **3.2.3 过程数据真实性保障**

乌海黑猫保证过程控制数据的真实性方面采取的措施包括：

1、通过建设数据自动采集系统，减少数据的人为干预。在生产全过程，

安装 DCS 控制系统，全部质量评价数据都通过信息化系统的采集、分析和传输。

2、倡导诚信文化，各职能部门每个工作日对生产岗位、检验岗位、包装等岗位进行监督、抽检，发现有弄虚作假的，按照管理处下发的《管理考核制度汇编》进行考核，并对主管领导进行一定的处罚。

### **3.3 坚持诚信经营**

#### **3.3.1 营销策划**

乌海黑猫与战略用户建立了“利益共享、风险共担”的合作机制，严格按合同组织生产，为用户提供售前、售中和售后服务，向用户做出严格按标准交货的承诺，用户满意度逐年上升，顾客投诉和抱怨逐年降低。

公司制定了《订单评审与处置控制程序》、《顾客满意和监视控制程序》，重点考虑常规订单、新增客户订单的评审、客户抱怨处理流程、定期走访客户等要求。目的是为了增强顾客满意，建立监视系统、收集、分析和利用顾客对公司是否满足其要求的有关信息，确保顾客的需求和期望得到确定，转化为要求，并予以满足。

## 4. 质量管理基础

### 4.1 企业产品标准

#### 4.1.1 乌海黑猫标准化概述

乌海黑猫始终将标准化建设作为夯实企业质量管理基础的重要手段去抓。公司建立了以管理者代表为首的体系处，统筹策划全公司的标准化工作。主要设技术标准和管理标准两大板块，其中技术标准的策划和修订由制程处、品保处、设备处实施，主要包括产品标准、工艺标准、设备标准、管理标准的策划和修订由体系处实施。

#### 4.1.2 乌海黑猫产品标准体系

乌海黑猫具备按国家标准、内控标准生产的能力，以满足顾客的不同需求。

乌海黑猫产品采用国标（GB3778-2011）生产。针对国外用户的需求，乌海黑猫主要采用客户标准订货和组织生产。

乌海黑猫制定建设具有国际先进水平的企业标准体系的长远规划，以同行、同类产品的先进水平为基准，制定超越国际先进标准的企业内部标准，保证标准水平达到同行业顶尖水平，同时制定《进厂原材料标准汇编》。

### 4.2 计量管理

乌海黑猫建立从数据测量、采集、反馈、统计全过程的管理体系。严格按照《中华人民共和国计量法》、《中华人民共和国计量法实施细则》，公司制定《计量控制程序》，保证基础检测数据的精确。

### 4.3 认证管理

近年来乌海黑猫针对国内特殊行业和国际顾客需求、消费环境和市场准入要求，进行了多方面的认证。

目前主要认证证书清单见表二：

表二：认证证书清单

证实性材料名称	取得时间	颁发部门
质量管理体系认证证书	2010年	北京中大华远南昌认证分中心
ISO/TS16949 认证证书	2014年	上海恩可埃认证有限公司

环境管理体系认证证书	2011 年	北京中大华远南昌认证分中心
------------	--------	---------------

#### 4.4 检验检测管理

##### 4.4.1 产品检验检测基础设施

乌海黑猫检测中心是乌海黑猫产品的检验机构，具有领先国内水平的先进检测仪器。总部（江西黑猫）通过中国合格评定委员会认证并获得“实验室认可证书”。

乌海黑猫检测中心引进美国麦克公司氮吸附仪，采用 BET 理论自动控制程序，对产品自动检测并出具检测结果；引进台湾高铁拉力机，检测产品物理性能，提高对试验结果和产品可靠性的评价能力和水平；引进美国赛飞默 X-荧光仪检测产品中的重金属含量。引进美国安捷伦 5977 一气质联用仪检测产品多环芳烃，满足欧盟国家的 RECH 法规。拥有各类检测仪器 100 台(套)。

##### 4.4.2 产品检验流程

根据顾客需求和产品品种，乌海黑猫不断细化和明确出厂产品质量检验标准和判定细则，确保顾客质量要求的确认和满足。全公司根据产品生产阶段共设置化验室 3 个，各工序采用过程产品检验和出厂产品检验，全项检验和抽样检验、物理检验和化学检验相结合的方法。过程产品的检验由炭黑车间按《品质控制程序》要求取样和送样，检测中心根据检验方法标准进行检验/试验，所有数据填写原始记录并报给生产车间。成品检验由成品检验人员依据产品标准、检验细则进行检验并出具炭黑产品质检单。对于有特殊要求的质量检验，按制程处的要求进行检验，并严格保证原始记录、信息反馈记录的全面、准确。

## 5. 产品质量责任

### 5.1 产品质量承诺

#### 5.1.1 产品质量水平

近年来乌海黑猫从满足顾客需求出发，建立了产品实物质量竞争力对标体系，实施产品质量指标的持续跟踪、对比和改进，产品实物质量达到国内先进水平。

1、由于实行了严格的控制、检验，乌海黑猫交付用户的产品成分、化学性能、粒径、结构性等始终保持稳定。

2、乌海黑猫生产的软、硬质炭黑在吸油值、吸碘值、比表面积、细粉含量等 15 项质量指标总体达到国内领先水平。

3、部分产品的性能指标如下：

产品名称：软质炭黑[以 N660 为例]

主要技术指标	指标值	乌海黑猫水平	与同行业水平对比
吸碘值 g/kg	36±5	36.2	优秀
吸油值 10 <sup>-5</sup> m <sup>3</sup> / kg	90±6	91	
加热减量%	≤1.5	0.2	
细粉含量%	≤10	2.4	
杂质	无	无	
300%定伸应力 MPa	-2.2±1.5	-2.15	

产品名称：硬质炭黑[以 N234 为例]

主要技术指标	指标值	乌海黑猫水平	与同行业水平对比
吸碘值 g/kg	120±7	123	优秀
吸油值 10 <sup>-5</sup> m <sup>3</sup> / kg	125±7	126	
加热减量%	≤2.5	0.5	
细粉含量%	≤10	0.4	
杂质	无	无	
300%定伸应力 MPa	0.5±1.5	0.2	

### 5.1.2 国家产品质量监督抽查情况

2009年~2016年，国家炭黑质量监督检验中心对乌海黑猫产品进行了11次监督抽查，检验内容包括：吸碘值、吸油值、加热减量、细粉含量、杂质等十四个项目，检验合格率100%。2012年乌海市产品质量计量检测所抽查炭黑产品N375检验合格。多年来，未发生过重大质量违规违法行为，未发生过重大质量安全事故、重大质量投诉等事件。

产品质量监督抽查情况见表三：

表三：产品质量监督抽查情况

时 间	产品品种	抽 查 部 门	抽 查 结 论
2009-11-07	N220	国家炭黑质量监督检验中心	优级
2009-11-07	N234	国家炭黑质量监督检验中心	合格
2009-11-07	N660	国家炭黑质量监督检验中心	合格
2009-11-07	N351	国家炭黑质量监督检验中心	优级
2009-11-07	N326	国家炭黑质量监督检验中心	优级
2009-11-07	N330	国家炭黑质量监督检验中心	优级
2010-11-04	N660	国家炭黑质量监督检验中心	优级
2010-11-04	N339	国家炭黑质量监督检验中心	合格
2012-11-08	N234	国家炭黑质量监督检验中心	合格
2012-11-08	N660	国家炭黑质量监督检验中心	合格
2012-11-08	N375	国家炭黑质量监督检验中心	合格
2012-04-18	N375	乌海市产品质量计量检测所	合格

### 5.1.3 产品送外检情况

每年由品保处至少送两个品种的样品到国家级化验室进行检验比对。近三年产品送外检情况见表四：

表四：产品送外检情况

时 间	产品品种	送检单位	检验结论
2014-07-18	N660	国家炭黑质量监督检验中心	合格

2014-07-18	N375	国家炭黑质量监督检验中心	合格
2015-10-22	N660	国家炭黑质量监督检验中心	合格
2015-10-22	N330	国家炭黑质量监督检验中心	合格
2016-12-01	N220	国家炭黑质量监督检验中心	合格
2016-12-01	N326	国家炭黑质量监督检验中心	合格

## 5.2 产品售后责任

### 5.2.1 产品售后管理

1) 围绕愿景和战略目标，结合产品特性和应用领域，销售计划在充分的市场调研基础上，有效地进行了顾客群和市场细分，通过战略研讨会将产品定位于高端市场，本着“品牌营销、绿色营销、创新营销、个性化营销”的经营理念，制定了“占领国内市场、面向国际市场、不断拓展高端市场”的经营策略。

2) 乌海黑猫通过顾客走访、日常交流、行业会议等途径了解并确定顾客需求、期望和偏好，结合公司战略规划，通过持续不断获取并满足顾客需求，拓展现有市场，开发新市场。

3) 在维护现有顾客的基础上，多方面进行市场考察，借助橡胶协会、客户恳谈会及走访调研等方法有效地识别、评估并确定目标市场的潜在顾客及竞争者的顾客。继而通过满足潜在顾客的特殊需求，直接开发潜在顾客；通过经销公司间接开发潜在顾客。

4) 了解顾客需求与期望，并以其为核心，不断自我完善。顾客需求的分类及了解方法，见表五。

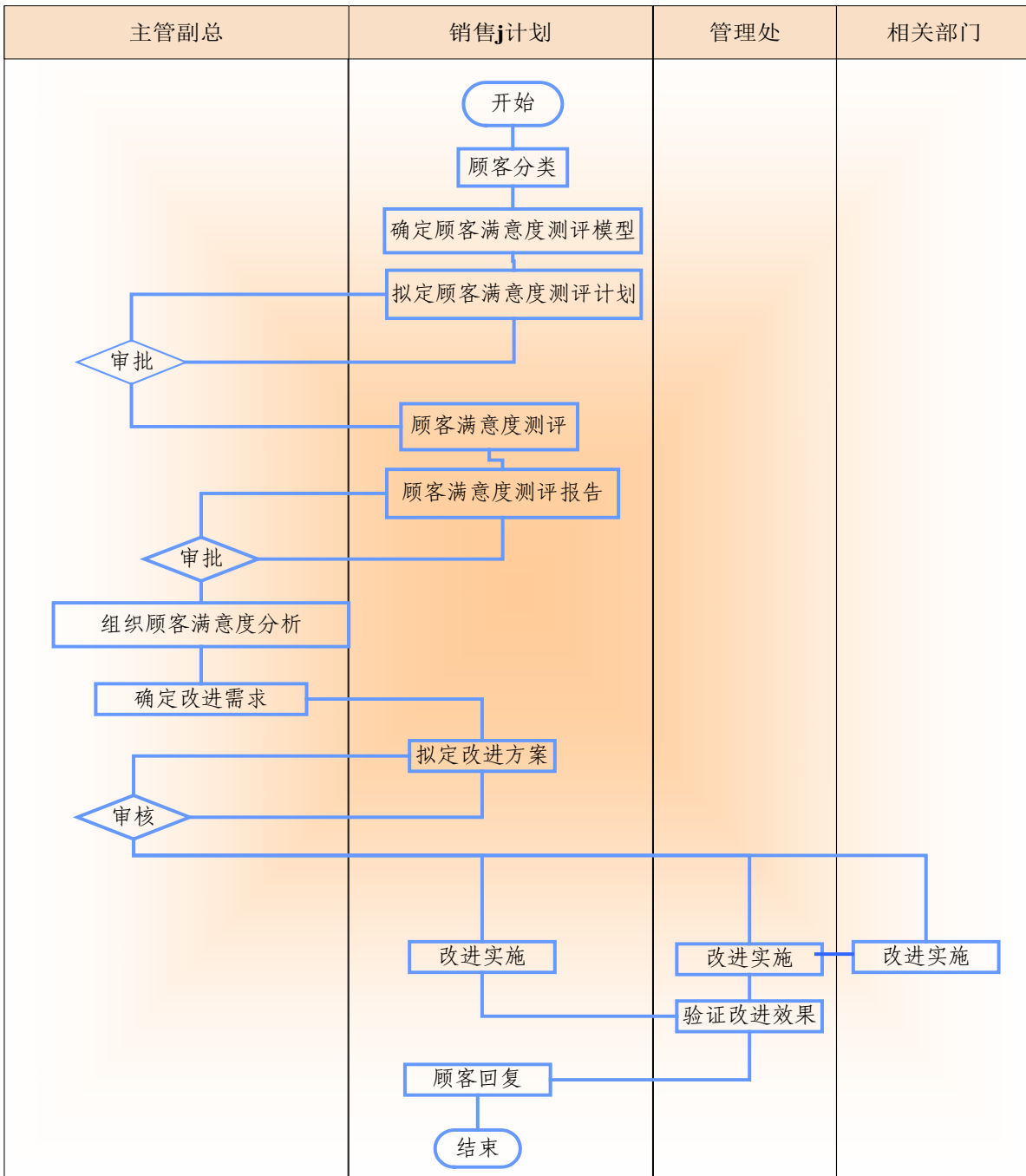


表五：顾客需求分类及了解方法

需求分类	需求内容	了解方法
功能需求	产品型号、用量	1、合同、订单及质保协议中明确显示当期需求 2、走访、行业信息、顾客招标会中了解顾客总需求
	产品性能	
	产品质量的特殊需求与期望	3、双向会谈沟通 4、高层走访、部门走访及技术交流会议
	顾客对新产品的需求与期望	
价格需求	产品价格	1、行业对比、市场信息分析，了解价格需求 2、通过双方互访及交易，了解顾客的价格及结算需求
	结算方式及期限	
形式需求	包装要求	1、顾客订单及合同中明确显示 2、电传、网络等工具
	产品交付	
	服务质量	互访、满意度调查、日常服务记录、顾客投诉
品牌需求	产品品牌知名度及美誉度	走访交谈、行业会议、顾客满意度调查及顾客的供方调查
文化需求	企业文化的认同	高层走访、橡胶协会会议、客户恳谈会、销售经理的现场考察及顾客的供方调查中显示
	企业信用及社会影响力	

5) 顾客满意度监视和测量方法，发放顾客满意度调查问卷，通过分析汇总，获取最可用的信息。顾客满意度调查流程见图一

图一：顾客满意度调查流程图



### 5.2.2 投诉管理

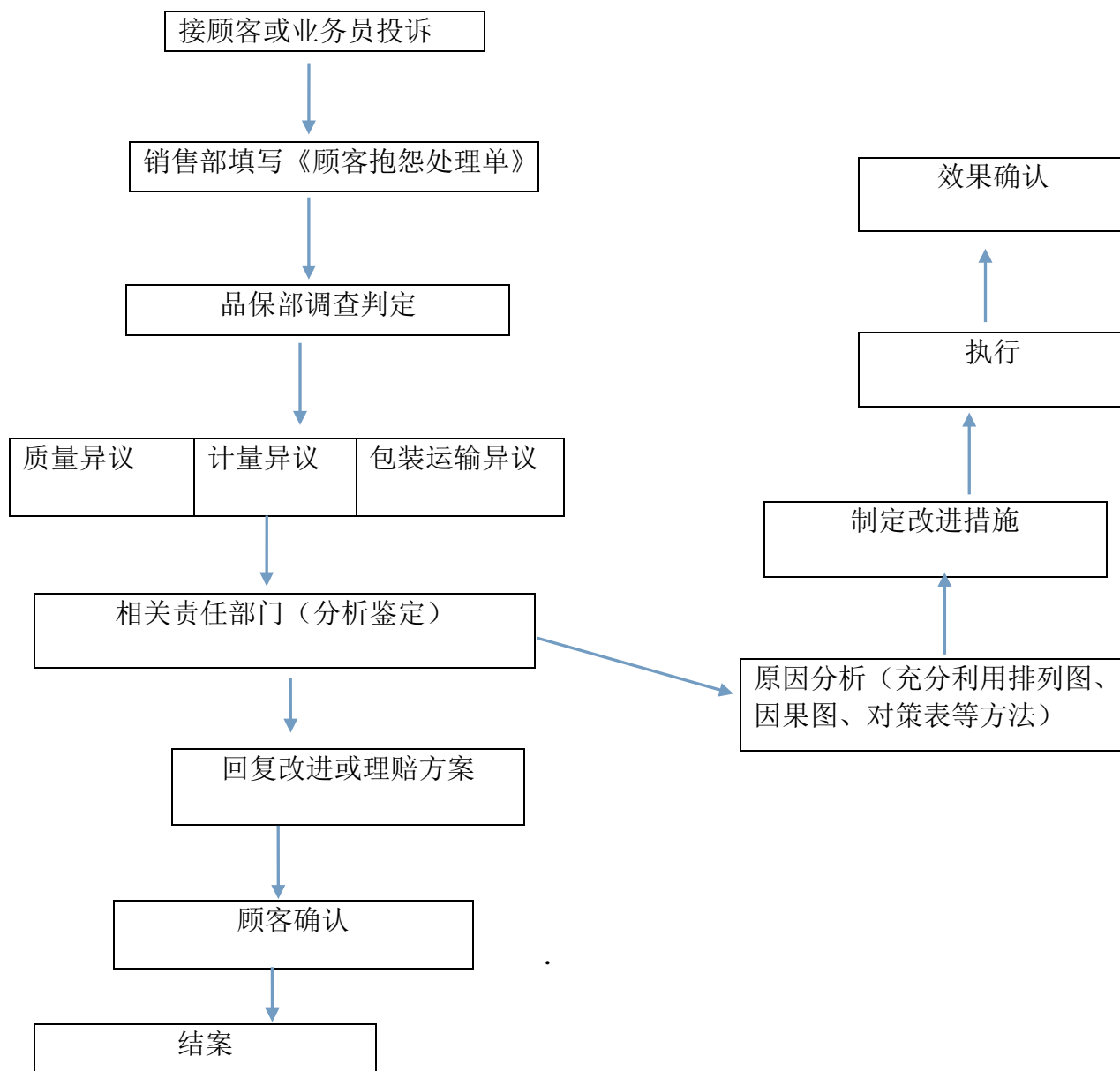
1) 秉承“公平、公正、真诚、快捷”的顾客投诉处理原则，建立了以销售部门为核心部门，品保处为督导部门，主管副总、制程处及辅助部门全员参与的客诉处理机制，并规定了顾客投诉处理流程，见图二。

2) 不断完善《顾客满意监视控制程序》，对顾客投诉进行分类管理，分性质区别对待。其中明确规定，对于重大投诉在12小时内给予顾客回复，72小时内相关人员赴现场核实情况，同时内部组织召开分析会议，及时制

定整改措施及解决方案。目前，公司对顾客投诉处理的及时性及有效性得到了顾客一致肯定。

① 品保处对实施进度及效果进行跟踪验证，并将好的实施结果延伸到其他环节及顾客，避免类似事故重复出现。

图二：顾客投诉处理流程



## 5.3 企业社会责任

### 5.3.1 安全生产

1) 建立健全安全标准化, 严格执行安全体系文件的要求进行管理和作业。严格落实“安全生产八安八险”(以遵章守纪为安, 以谦虚谨慎为安, 以精力集中为安, 以劳保齐全为安, 以防微杜渐为安, 以现场整洁为安, 以事前预防为安, 以严格要求为安; 以违章蛮干为险, 以逞强好胜为险, 以心神不定为险, 以麻痹大意为险, 以心存侥幸为险, 以器具杂乱为险, 以事后抢救为险, 以松松垮垮为险)。

2) 建立了交接班制度, 减少了交接班过程中的事故率。严格落实“操作人员六个严格遵守: 严格进行对口接班, 严格进行巡回检查, 严格控制工艺指标, 严格执行操作票, 严格遵守劳动纪律, 严格执行有关安全规定”。新员工实行三级安全教育, 培训合格后方可上岗。每周一各车间组织班组安全例会, 周五车间开展安全例会, 总结上周的安全工作, 布置下周的安全任务。

3) 开展安全自查活动, 各操作岗位工作人员每隔 1 小时或 2 小时, 对岗位管辖范围内的工艺、设备等进行巡检, 发现问题及时处理; 每周三各车间管理人员组织员工进行生产现场存在的安全隐患、消防设施缺陷自查, 每周四公司组织各部门对全公司生产安全、设备、卫生检查, 发现隐患及时进行整改, 确保无重大安全事故发生。

4) 公司建立有《安全生产事故应急救援预案》对各种突发事件进行预防、应急处置, 有内、外部应急通讯联系方式, 应急机构, 厂区平面图、应急疏散路线图, 应急求援物资分布表。

5) 公司制定了相应的控制程序, 对生产中产生的噪声、污水、固废处理, 各种泄漏处置、预防进行控制。严格执行公司《废气和粉尘控制程序》、《噪声控制程序》等程序文件, 控制污染物达标排放。操作过程中产生的固体废物及时回收处置, 更换的旧滤袋统一回收, 在固定的焚烧炉内焚烧处理。

6) 绩效指标考核。公司安委会成员对各部门、车间安全责任制的综合考核及对公司年度安全目标的进行考核。同时公司设立安全绩效考核制度, 建立安全绩效与安全事故挂钩相结合。

### 5.3.2 资源节约与环境保护

1) 公司通过对法律法规的获取和识别, 建立健全安全生产责任制, 保

证安全环保安全投入；通过培训、各类安全检查以及安全隐患排查与治理降低公司安全风险，为实现战略目标创造条件。

2) 保证正常安全环保资金的有效投入，改善劳动条件，防止事故的发生，避免环境污染，保障职工生命和身体健康。依法参加了工伤社会保险，为从业人员缴纳工伤保险费用。

3) 乌海市煤炭资源丰富，煤气、煤焦油富足。煤焦油经过煤焦油精制，提炼出附加值高的化工产品，炭黑生产中产生的炭黑尾气可供锅炉产蒸汽进行发电，蒸汽自用一部分，余汽销售。乌海黑猫是乌海市资源综合利用的循环经济典范。

4) 炭黑反应生成烟气经主袋滤器过滤送往尾气锅炉燃烧后排放,达到国家废气排放标准。

5) 干燥机产生的尾气经排气袋滤器过滤后排放,达到国家排放标准。

6) 生产线主供风机进口安消音器,使噪音达到国家标准要求。

7) 设置污水处理场，使生产和生活污水经处理后达到国家排放标准，并作为清洁与绿化用水。

8) 厂内环境监测报警系统，谨防污染事故发生。

9) 设置完善的消防系统，以保证人员与财产安全。

### **5.3.3 社区发展与公益支持**

乌海黑猫在企业的发展过程中，带动区域发展，回馈社会。

1、通过延伸产业链，带动区域经济发展。

乌海黑猫作为煤气用量大户，让附近焦化企业的煤气二次利用，既让焦化企业避免了浪费，还有一笔可观的经济收入。煤焦油经过煤焦油精制，提炼出附加值高的化工产品，吸引了深加工企业入驻公乌素工业园区，为当地经济的发展做出了重要贡献。

2、积极投身公益事业。

乌海黑猫重视公益事业，有计划地开展公益捐助活动。主要公益支持项目见表六：

表六：主要公益支持项目

支持方向	支持项目	理由	目标
行业发展	支持中国炭黑行业协会	提高公司在炭黑行业的影响力	支持协会的宣介活动和协助维护市场秩序
周边社区支持	党员一对一帮扶捐赠物资	帮扶困难户	每季度组织一次
环保	危险废气物回收处理	降低公司的环境污染	纳入清洁生产项目
慈善	汶川大地震 12 万元	回报社会	扩大灾后捐助
	内蒙古苏尼特右旗 30 万元	帮扶贫困地区	扩大支援力度

## 5.4 质量信用记录

### 5.4.1 质量信用不良记录

在 2009-2016 年期间，乌海黑猫未发生违法违规记录，监督检查不合格记录，质量安全事故记录，出口产品因质量问题被国外通报、退货、索赔记录，以及其它质量信用不良记录。

### 5.4.2 质量信用良好记录

自成立以来，乌海黑猫多次获得国家 and 自治区政府主管部门颁发的奖励。主要荣誉及奖励见表七。

表七：荣誉及奖励一览表

获奖名称	颁奖部门
<b>2014 年</b>	
“黑猫”牌炭黑认定为内蒙古自治区名牌产品。	内蒙古自治区质量奖审定委员会
内蒙古自治区产业创新人才团队	内蒙古自治区组织部
自治区级企业技术中心。	内蒙古自治区经信委
<b>2013 年</b>	
“黑猫”牌炭黑认定为科技创新名牌产品。	内蒙古自治区科技厅
“煤化工及下游产品循环经济产业建设项目”科技重大专项项目。	内蒙古自治区科技厅
内蒙古自治区科技名牌企业	内蒙古自治区科技厅
<b>2012 年</b>	

获奖名称	颁奖部门
自治区知识产权工作试点企业	内蒙古自治区科技厅
企业“素质提升”及“四化建设”先进企业	乌海市人民政府
2011 年	
《年产 4 万吨硬质炭黑反应炉技术》获得 2008 乌海市科技进步三等奖。	乌海市人民政府
国家高新技术企业	国家科技部
循环经济试点（示范）企业	内蒙古自治区人民政府
自治区诚信企业	内蒙古自治区信用信息管理中心
国土绿化工作先进企业	乌海市人民政府
全区宣传思想文化工作先进企业	乌海市海南区人民政府宣传部
节能工作先进单位。	乌海市海南区人民政府
科技创新先进企业	乌海市人民政府
2010 年	
市创建全国绿化模范城市和国家园林城市优秀企业。	乌海市人民政府
招商引资工作突出贡献企业	乌海市海南区人民政府
安全生产先进企业。	乌海市海南区人民政府
污染减排先进企业。	乌海市海南区人民政府
2009 年	
自治区级技术研发中心	内蒙古自治区科技厅
优秀企业研发中心	乌海市人民政府
优秀企业	乌海市人民政府
科技创新先进企业	乌海市人民政府

## 第三部分 报告结语

### 1. 未来展望

新常态下，经济增速放缓、结构优化升级，轮胎产能严重过剩，导致炭黑供大于求的矛盾日益突出，同质化竞争日趋激烈。炭黑行业已进入淘汰性竞争的新阶段。

面临本世纪较为严峻的挑战和考验，乌海黑猫将以深化改革为统领，以价值经营为主线，以品种质量为重点，以科技创新为支撑，以对标挖潜为方法，以依法治企为保障，激发全员活力，全速构建新常态下的竞争力，实现可持续发展。

乌海黑猫一定能够万众一心，众志成城，以良好的精神面貌和优异的工作业绩，积极适应新常态，主动引领新常态，实现更高水平的转型升级和可持续发展，为国民经济和社会发展作出应有的贡献！



## 2. 读者意见反馈

尊敬的读者：

感谢您阅读本报告！为了持续改进公司质量诚信工作，提高质量服务水平，我们真诚希望您能够对本报告给予评价，并提出您的宝贵意见，我们对此十分感谢！

您可以选择以下方式提供您的反馈建议：

书面信函：内蒙古自治区乌海市海南经济开发区 乌海黑猫炭黑有限责任公司办公室（收），邮编：016035

电子邮件：15174712860@163.com

电话：0473-6972082

传真：0473-6902005

联系人：侯少波