

2024年度 企业质量信用报告

山东祥海钛资源科技有限公司
2025年05月15日

前言

- 内容客观性声明** 本报告中相关数据、信息全部真实、可信，本公司对报告内容的客观性负责并主动接受社会监督。
- 报告组织范围** 山东祥海钛资源科技有限公司
- 报告时间范围** 2024年5月1日至2025年5月1日
- 报告发布周期** 年度质量信用报告
- 报告数据说明** 本报告采用数据来自于山东祥海钛资源科技有限公司
- 报告获取方式** 本报告以电子文档形式在本公司网站（www.lubeichem.com）发布，欢迎下载、阅读并提出宝贵意见。

公司简介

山东祥海钛资源科技有限公司（以下简称“祥海科技”）是山东鲁北化工股份有限公司全资子公司，成立于2013年，注册资金30000万元，主要从事化学原料和化学制品制造。公司占地436亩，现有职工300余人。总投资8.9亿元的一期年产6万吨氯化法钛白粉项目已投产达效，年营收超10亿元。

公司始终致力于技术研发和科技创新工作，钛白粉采用沸腾氯化法生产，工艺技术系独立创新研发、拥有自主知识产权，具有工艺流程短、绿色环保、耗能更低、自动化程度高等优势；所生产的氯化法钛白粉与国内同类产品相比，具有较高的分散性、遮盖力、光泽度，出色的白度、亮度等典型特性，可广泛应用于各类涂料、高浓度色母及工程塑料等领域。至目前，公司荣获发明专利授权5项、实用新型专利16项，获得市级绿色工厂和绿色供应链管理企业、省专精特新中小企业等荣誉称号。自主研发的“基于产业共生的氯化法钛白粉核心技术与产业化”技术，经中石化联合会鉴定达到“国际先进水平”，并先后荣获省科技工作者创新大赛“二等奖”、省总工会职工创新创效竞赛省级决赛“二等奖”、省循环经济技术发明“一等奖”、省“十大创新成果奖”。公司始终坚持绿色发展、低碳排放、循环经济的发展

理念，通过了ISO9001:2015质量管理体系、ISO14001:2015环境管理体系和ISO45001:2018职业健康安全管理体系、ISO50001:2018能源管理体系认证。

在下步发展中，公司将积极推动已开工的二期年产10万吨氯化法钛白粉扩建项目加快建设，并计划于2025年底投产，年产30万吨氯化法钛白粉新材料项目正在积极筹备中。项目全部建成投产，可助推鲁北化工钛白粉总产能位居世界前三位，切实形成具备全球竞争力的钛白粉产业发展体系，引领中国钛白工业绿色转型升级并向更高层次不断迈进。

报告正文

一、企业质量理念

企业质量理念：我靠质量来生存，质量靠我来保障为根本，质量是企业的生命。

企业质量管理理念：质量第一，顾客至上；诚实守信，共创共赢；科学管理、持续改进。

企业的愿景：发展循环经济，致力环境保护，实现生态文明。

企业的使命：作为循环经济的拓荒者

企业的核心价值观：艰苦创业、科技创新、诚信和谐、发展共赢。

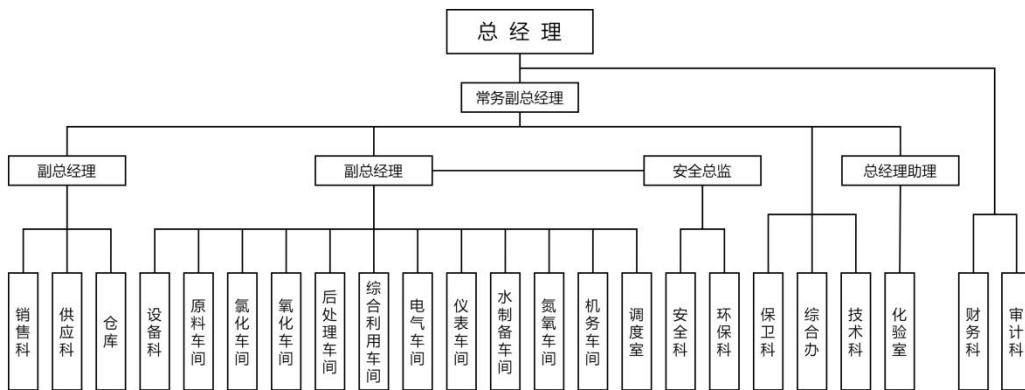
二、企业质量管理

1. 质量管理机构

公司的质量管理机构是由公司总经理负责的质量决策、领导和推进机构。公司具有健全的质量控制体系，明确了质量职责和权限及相关的激励措施，确保质量战略的实施。

1.1 质量管理架构图

山东祥海钛资源科技有限公司组织架构图



1.2 质量管理职责和权限

总经理是公司经营管理的领导核心，是经营管理的最高决策人，对公司决策负责。总经理组织制订公司经营方针、目标、计划，分解到各部门并组织实施。制订并落实公司各项规章制度、改革方案、改革措施。提出公司经营理念，主导企业文化建设的基本方向，创造良好的工作和生活环境，营造员工的归属感，提升企业的向

心力、凝聚力、战斗力，处理部门相互之间的矛盾和问题。决定公司各部门负责人的任免。对公司的经济效益负责，拥有经营指挥权和各种资源分配权。明确各部门的职责和权限，组织制定各项管理制度，掌控好各项生产经营活动。

常务副总经理协助总经理进行全面管理，副总经理具体负责全公司的产品质量管理工作，确保产品质量满足标准要求，协同解决顾客提出的质量异议，组织产品检验和监督。组织贯彻执行安全生产安全规章制度和操作规程，并进行监督检查，落实分管领域的安全风险分级管控和隐患排查治理措施，对分管领域的较大风险进行管控，并监督问题隐患的整改落实。对分管各车间的产品质量问题严格把控，按规定时间和程序报告产品质量。

总经理助理协助总经理监督检查所辖部门的安全职责履行和各项质量规章制度执行情况，及时纠正失职和违章行为。对分管范围内的质量安全生产工作负责，协助总经理搞好日常生产工作，为公司的产品质量提升提出合理化建议，及时向总经理汇报公司产品质量工作开展情况和工作中存在的实际问题；及时根据总经的安全工作要求部署落实公司安全管理工作任务，并督促检查各车间落实情况，组织或者参与拟订本单位安全生产规章制度、操作规程并监督实施。组织所辖职能部门建立、完善管理制度、规程，并监督执行。

（一）原料车间

负责高钛渣、人造金红石、石油焦等大宗原辅材的取样验收，对原料质量进行监管，及时发现并协调处理各类问题，确保原料质量达标稳定；负责各类原料的卸车和存储，定期对库存进行盘点，根据生产计划制定并提报原料需求计划，合理控制库存；根据不同指标特性的原料进行分类存放，确保不发生原料混放、污染等情况；严格控制物料配比，定期维护和保养车间设备，实现原料供应的准确性和及时性。

（二）氯化车间

严格遵守公司规章制度及车间操作规程，按照生产计划进行生产，确保生产任务按时完成；做好日常巡检工作，确保设备运行正常，及时发现并处理设备故障及隐患；严格控制工艺指标，确保生产过程中的各项工艺参数符合要求，稳定并提高四氯化钛产品质量；配合完成质量检验、技术研发、生产统计等其它相关工作；参与车间生产过程的改进和创新工作，提出合理化建议，提高生产效率和产品质量。

（三）氧化车间

严格遵守公司及车间的各项规章制度，确保生产安全；按照生产计划和工艺要求，进行氧化反应的操作，确保产品质量；负责对氧化车间设备的日常检查和维护，确保设备正常运行；及时发现并处理生产中的异常情况，

确保生产过程的稳定性；参与车间的工艺改进和设备更新，提高生产效率，稳定钛白基料质量指标。

（四）后处理车间

合理调度生产资源，优化生产流程，提高生产效率，确保生产计划的顺利实施；监督和检查生产过程中的工艺执行情况，确保符合工艺要求；针对生产过程中出现的技术问题，及时组织技术分析和改进，提高产品质量；制定设备维修计划，组织实施设备维修和改造，提高设备的使用寿命和运转率；组织质量分析和改进活动，确保产品质量符合相关标准和客户要求；负责各类数据和报表的编制、分析和上报工作，确保报表数据的准确性和及时性，为生产决策提供有力支持。

（五）机务车间

根据进厂发货车辆情况，合理调配装卸机器和人员；装卸货物时，严格按照规范进行操作，确保货物堆放整齐、美观；定期保养和维护车辆，确保安全和工作效率。

（六）供销科

负责公司生产所需原料、物资等各类物品的采购、供应工作；对各部门所需物资按“急先缓后”原则进行采购；对购进的设备、配件、材料、原料及其它物品的质量负责；在保证购入货物质量合格的前提下，尽可能保证每种产品都能以最低最优价购入；及时了解各类物资

的使用情况是否正常；负责与公司相关部门、买方和承运单位的协调事宜；负责供应商的管理，定期进行评审。

(七) 技术科

组织制定、修订产品工艺规程及岗位技术安全操作规程；及时协调、解决生产过程中出现的工艺技术问题；组织开展工艺技术方面的教育培训；负责工艺技术变更的管理；负责生产工艺和产品质量指标的日常管控和考核。

(八) 化验室

负责对进厂原辅材、过程样和产品指标的检验工作；检验过程中严格执行国家相关操作标准，正确处理实验数据，正确填写原始记录，保证检测结果准确可靠；严格按操作规程正确使用和维护仪器设备，确保各种分析实验仪器正常运行；对所有检验产品包括成品和原料等的留样管理工作；做好各类化验试剂、化学药品、危险品的保管工作。

(九) 仓库

负责做好成品的出入库、存放和发货工作；根据货物的进出量及时调整库区货品的摆放位置，确保空间合理利用；负责对仓库进行分区管理，各类物品要分区放置，摆放整齐并做好标识；定期对仓库货品盘点清查，全面掌握仓库库存数据；根据销售计划进度，确保产品正常进出仓库；做好成品出入库的数据管理。

2、质量管理体系

2.1质量方针和质量目标

质量方针：以市场为导向，以顾客需求为目的；坚持质量第一，强化质量管理；产品实物质量持续满足顾客的要求。

质量目标：顾客意见处置率100%，顾客满意率95%，三年内每年提高1%；产品出厂合格率达到100%。

2.2质量教育

公司为了提高员工质量意识，不断强化和完善培训管理机制，制定了《全面质量管理教育管理制度》，定期对管理层和员工进行质量培训，学习相关法律法规。

2.3质量法规

公司始终坚持依法经营、诚信经营的原则。严格遵守国家《产品质量法》、《中华人民共和国工业产品生产许可管理条例》、《中华人民共和国工业产品生产许可管理条例实施办法》等相关法律法规，保证产品质量安全符合国家有关产品标准。

2.4质量责任赔偿制度

为了明确质量责任，公司制定质量责任追究制度，对每位员工在其承担质量责任范围内出现的质量问题予以追究，以提高工作质量、产品质量。

2.4.1因原辅材品质造成的质量问题，追究供销科责任；

2.4.2因进厂材料分类库存出现混乱而造成的质量问题，追究仓库车间主任管理责任；

2.4.3在生产过程中因某道工序的操作影响到的质量问题，追究该工段责任者的责任；

2.4.4整个生产过程中因质量分析人员的误检、漏检等造成的质量损失，追究化实验室的责任；

2.4.5因产品质量不能满足用户合同要求时（客观情况造成的除外），根据合同规定有赔款要求的按赔款要求给予赔偿，相关责任人给予考核。

2.5持续改进

加强管理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。每年定期组织内部质量管理评审工作，不断规范、健全内部审核各项记录，较好地保证了体系的有效运行和持续改进。

3. 质量安全风险管理

3.1.1质量风险监测

祥海科技在制定质量风险监测体系时，遵守四体系管理规定，会系统性地识别生产全过程中的潜在质量风险点，对原材料质量、生产参数、工艺流程、设备状态及最终产品性能进行全面监控。通过建立预警机制，实时追踪关键质量指标，确保及时发现偏差并采取纠正预防措施，以维持产品质量稳定，减少不合格品产生，同时，

结合持续改进的理念，定期回顾分析质量数据，优化工艺流程，提升整个质量管理体系的效能，确保符合国际质量标准及客户要求，从而在激烈的市场竞争中稳固企业的市场地位和品牌信誉。

3.1.2 强化产品质量安全风险预警

组织实施集中、高效、针对性强的产品质量安全风险预警，完善产品质量信息收集、风险监测、预警通报等功能。重点加强产品质量安全风险监测网络、信息建设，及时开展产品质量安全风险评估，切实防范系统性风险。

3.1.3 完善产品质量监测系统

公司建立企业质量档案和产品质量对比验证数据库，定期总结、分析阶段性的质量状况，收集、统计、分析与产品相关的质量风险信息，评估产品质量的潜在风险，及时发出产品质量风险预警，为公司制定防范措施提供依据。

3.1.4 加强产品质量安全风险预警

搭建产品质量安全信息收集网络，建立产品质量安全风险信息监控系统，完善产品质量安全风险预警技术服务，加强产品质量安全风险监测，开展质量安全风险监测和分析评估，为生产质优、价优、稳定的优质产品提供系统保障，全面降低了质量安全风险。

3.1.5 健全产品质量风险监控

完善产品质量风险信息收集网络，做好产品销售风险监测、风险评估、风险预警、质量跟踪信息，增强产品销售服务质量能力。

3.1.6 强化产品质量风险管理举措

加强化验室检测工作。加强实验室对原料、产品的检查频次，通过数据统计分析，从中捕捉苗头性、趋向性问题信息；加强风险排查整顿，建立质量风险排查机制，从点到面、从上到下、从内到外，全面排查各种质量安全风险和突出问题，以“发现了什么风险、解决了什么问题”把好原料进厂质量关，加大原料质量的检验力度，选择规模化、标准化生产的原料供应商；把好生产过程中质量控制关；加强与通过国家认证的实验室进行技术交流，样品检验对比，提高检测能力，保证实验室数据的准确性；提高公司监管水平，建立健全管理体系，完善管理体制。

3.1.7 提升产品质量风险相关责任

公司在生产中落实企业产品质量安全主体责任，为确保各项工作落到实处，公司总经理亲自组织协调、指导全面落实产品质量安全的工作，公司领导层多次召开中层干部管理会议，要求全公司认真落实企业产品质量安全主体责任，各部门也积极行动，通过车间例会、宣传板报等方式将企业落实质量安全主体责任的相关材料下

发到车间、班组和每位员工身上，确保了企业产质量安全主体责任各项工作的落实。

质量风险监测点及防范措施

序号	生产流程	风险监测点	防范措施
1	原辅材料验收、使用	进厂原辅材料质量波动大	1、加强进厂采购质量、验收监管，对供方进行评价，坚决取缔不合格、不诚信的供方。 2、加强过程监管与考核处罚力度。 3、规范取样、制样和检验过程，建立留样、检验、抽检机制，验证取样代表性、检验准确性。
2	配料	配料影响产品质量	严格按照工艺文件要求搞好原辅材料配比，根据原辅材料质量情况随时调整。
3	产品出入库	未按要求分级入库、出库	产品入库、出库时，物资部库管员按要求分类入库，不合格产品禁止入库、出库现象发生。
4	产品检验	各项成分的控制	根据国家标准、企业内控标准，对每批次产品各项质量指标进行检测。
5	产品包装、出厂	包装物标识不明确、产品编号生产日期喷码错误或不清楚	1、后处理车间加强对包装物标识的审核，确保无误。 2、对产品容量、出厂编号、生产日期等内容认真检查，确保其正确。 3、要认真核查每批次成品的检验结果，杜绝不合格品出厂。

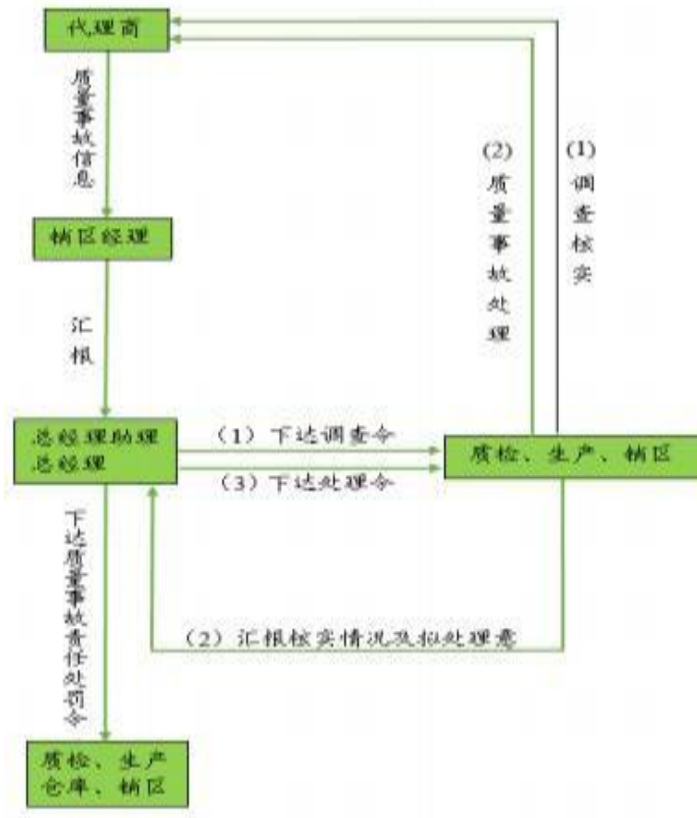
3.2 应急管理

3.2.1 重大质量事故应急预案

根据有关规定，出厂产品重大质量事故必须按相关的产品标准严格检验和控制，我们按要求制定了相关检验制度，产品经检验合格后方可出厂。严把工序过程质量关，做到了事前有效控制，出厂产品严格按照相关标准执行，经检验不合格产品坚决不予出厂。

围绕影响不合格品的因素，在生产的重要环节，我们进行层层控制，分别制定了操作规程，当出现不合格时，立刻查明不合格原因，及时调整工艺指标恢复正常生产，并将不合格品作为返料回系统处理。

3.3 市场产品质量事故调查处理流程



三、质量诚信管理

1. 质量诚信管理总则

为进一步提升产品质量，落实质量主体责任，公司努力创建质量诚信体系，通过了质量管理、环境管理、职业健康安全、能源“四体系”的认证，并认真落实和持续改进。为确保体系的有效运行，在制定科学严谨的管理制度的基础上，通过严把进厂原辅材料诚信关、生产组织诚信关、质量监控诚信关、质量技术服务诚信关、人员诚信观，不断完善企业的诚信体系建设。依据方针、目标开展企业诚信相关的内容培训，树立“真诚做人、扎实做事”的理念，使员工真正认识到诚信在企业发展中的重要作用，把诚信渗透并凝结于企业经营理念之中。

建立了原料进厂查检制度。对于原辅材料的验收，公司制定了验收标准和验收程序，由采购部负责原辅材料的采购和建立合格供方评价，化验室负责对进厂的原辅材料进行检验，经检验合格后方准进厂入库，对不合格的原辅材料一律予以拒收。建立了生产过程的质量安全管理制度和相应的考核办法。同时建立了产品销售台帐。销售台帐明确记录了销售产品的名称、数量、生产日期、生产批号、购货者名称及联系方式、销售日期、出货日期、地点、检验合格证号等内容。对采购的不合格原辅材料和生产的不合格产品严格按照规定进行处理，并如实记录。

确立了“客户满意是工作的唯一标准”的市场观，倡导金杯、银杯不如老百姓口碑的诉求，并确立了优质服务和工作提速的具体量化标准，不仅在生产一线创造质量优良的产品，而且在销售工作中不断强化售前、售中、售后服务，用快速、优质、高效的服务来提高顾客的满意度和忠诚度。

2、质量承诺

为推进和落实新旧动能转换，实现质量强国目标，践行质量责任，满足人民群众对高质量产品的期待和需求，持续打造品牌，树立公司产品形象和企业形象，我公司面向社会及广大顾客郑重承诺：

2.1 不断增强质量意识和社会责任意识，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，确实保证产品质量，维护消费者合法权益。深化全员质量意识，牢固树立“质量第一，诚信为本”的思想，扎实进行质量管理，不断加强公司标准化管理，积极为顾客服务。

2.2 完善体系及全过程质量控制，加强全员、全过程、全方位的质量管理，推行先进质量管理方法，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。

2.3 严格遵守《产品质量法》、《标准化法》、《计量法》等法律法规，严格执行国家产品标准和相关声明，不制假、不售假，杜绝虚假宣传，坚决抵制假冒伪劣、欺诈消费者等失信违法行为，不侵害其他企业合法权益。

2.4 在产品服务过程中，我们严格按照规定及合同认真履行我们的责任和义务，所提供的产品保证符合合同规定的数量、质量、规格和性能要求。公司对于出厂交付的产品质量承担保证责任，承担由此造成的所有经济损失。

2.5 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，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。

2.6不断加强产品售前、售中、售后服务工作，保证客户信息的及时传递和客户的投诉处理意见的及时反馈。

2.7主动接受并积极配合产品监管部门的监督管理，自觉接受社会各界和广大消费者的监督。如未履行以上承诺，故意规避监管、弄虚作假、经营假劣产品或从事其它违法违规经营活动的，由此而产生的一切后果和法律责任由本企业自行承担。

3、运作管理

3.1产品研发过程实施改进

供销科通过电话咨询、网络查询、实地走访、行业会议、市场调研等方式，使顾客和公司之间形成并保持互动与交流。根据国家政策导向、市场和客户需求、已有产品客户反馈等综合因素，加大与高水平科研院所的合作与交流、完善科研考核与激励机制，充分发挥各级专家的领军作用，积极研发新产品，并保持已有产品的质量稳定，以获得潜在顾客的订单并使其满意，实现持续性合作。

3.2上下严控，严把原材物料入厂、产成品出厂安全

公司内部制定《采购控制程序》，对公司物资采购过程实施控制。制定《供方评价办法》，每年对供方评价和选择作出规范，确保采购物资符合规定要求。公司采购中遵循“相同产品比质量，相同质量比价格，相同价格比服务”的原则，对相关采购物资质量均有验收部门，

对验收不合格的进行考核，对验收质量存在问题的提出整改意见和纠正措施。针对进厂的大宗和主要原材料，公司严把进厂原料关，化验室不断完善检验方法和检验项目，修订了原材料的管理流程，通过各项监督抽检、用前用中对比检验、对比实验方法等办法确保了进厂原材料质量。对于进厂原材料质量达不到标准要求的，通过警告、降价、退货等手段对供应商和供货厂家进行警示，仍不能整改的，取消其供货资格。针对出厂产成品，坚持不合格不出厂原则。公司通过制定高于国家标准的产品内控指标，强化过程控制，定期召开质量分析会，及时制定对策，时刻把好产品质量关。并定期开展公司内部质量评审工作，增强生产过程控制，确保企业产品质量稳定。

4、营销管理

4.1 产品导向

公司以市场为导向，诚信经营，抢抓市场机遇，努力开拓市场，加快新旧动能转换，真诚服务客户，把一流的产品奉献给消费者。

4.2 服务要求

4.2.1 服务目标： 合同履约率100%； 信息、意见处理率100%； 顾客满意率： 90%以上。

4.2.2保证提供良好的技术和业务咨询，使顾客准确了解我公司产品品种、性能、各项指标、使用范围、价格以及供货能力、质量异议的处理等情况。

4.2.3耐心细致地听取、了解客户投诉的对象和投诉内容，确认客户投诉的真实原因，并安慰投诉客户的情绪。新老客户、大小客户相同对待，耐心仔细地回答客户询问，保证一视同仁，提供相同的全过程服务。

4.2.4保证及时供货，如发生不可抗力因素导致供货迟延，必须做到提前告知。

4.2.5保证及时处理客户投诉，做到事事有答复，件件有回音。投诉处理不超过24小时，重大投诉事件销售经理会同技术服务中心人员48小时内亲临现场，面见客户，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。

4.2.6设立销售服务专线：+8605436452777，保证每天不少于10小时值班服务，服务时间：北京时间7:30时至18:00时；销售经理及业务人员24小时手机开机。

4.2.7公司为方便客户反映问题，在产品包装袋正面印刷联系电话、厂址，在包装内部均放置合格证，在经销商处设有意见反馈收集点，能让用户的意见或者建议及时、畅通地反馈到公司。

4.3质量投诉及服务渠道建设

4.3.1公司成立了市场质量反馈管理小组，由总经理任组长，分管生产、销售的副总为副组长，成员为生产、质检、销售负责人员。负责组织对售后产品质量争议的调查处理，组织对售后产品质量问题的原因分析，组织制定，实施纠正措施及其有效性验证等。办公室设在销售部，负责收集客户反馈、售后争议和质量抱怨。

4.3.2加强制度建设和流程管理。公司制定和完善了《客户拜（回）访管理》、《客户参观接待管理》、《客户档案管理》、《合同管理》、《办公电话管理》、《客户咨询和投诉处理》、《售后服务管理》、《市场产品质量事故调查处理》等各项规章制度，对客户来电、来函、来人及电话回访的工作进行细致规范的要求，制定细则严格执行和考核。并编制了《祥海科技产品宣传手册》、《祥海科技宣传片》等公司、产品的介绍说明材料。以确保提高现有产品的市场占有率，更好地对产品进行市场推广、服务，及时解决用户提出的质量问题，最终实现公司快速、持续、协调发展。

4.3.3加强了售后服务队伍建设，设立有技术专家服务团队，以便更好地提高相关服务人员意识，提高售后服务质量。我们注重对销售和售后服务人员专业知识的培训，每月对销售和售后服务人员进行培训和考核，对新任员工必须以期能更好的胜任服务工作，保证客户满意。

4.3.4 不断拓宽信息沟通交流渠道。已开通电话接听、电话回访、电话记录、微信平台、电子邮箱、跟踪服务、实地拜访、定期走访、来访接待、会议交流、市场调研、合同签订、满意度调查等多种沟通和收集信息方式，使售后服务工作程序化、标准化、科学化，不断完善售前、售中、售后服务体系。加大与客户的日常沟通力度。及时收集客户对公司产品的质量反馈，并针对工作程序中客户反映的问题逐一落实解决，了解顾客对公司产品质量、售后服务等方面的意见和建议，以适合公司的战略发展规划。通过完善售后服务体系的建立，使用户更加全面了解公司产品的产品质量，不断追求顾客满意。每年一次顾客满意度调查。销售部门制定公司年度测评计划，确定测评项目和目标，统一组织满意度测评。从产品质量、价格、交货期、服务、问题处理五方面入手，了解近年来我公司产品在市场及客户群体中的定位，通过对顾客满意度调查的结果进行分析，针对顾客意见实施整改，明确今后的产品质量改进和服务水平的提高方向，不断改进公司工作。同时，通过获得和使用竞争对手的顾客满意信息，提升公司竞争优势。公司获取竞争对手和行业标杆顾客满意度信息的途径主要有：从专业网站、报刊查询；参加行业协会和下游顾客之间的交流；参加行业内各类研讨会和行业展会；驻外人员提供竞争对手的满意度信息。

4.3.5 细分投诉种类，反馈负责部门，提高解决效率。

客户投诉内容不仅仅局限在产品质量、产品使用功能缺陷的投诉内容，同时包括对企业营销人员、客户服务人员的行为、态度和专业水准的不满的投诉。公司根据不同类型的投诉纳入不同的职能部门处理，设置不同的处理权限和申报流程。销售部办公室负责投诉处理的分类传递和呈报审批，同时完善《客户投诉登记反馈表》和《客户投诉解决情况登记表》；化验室负责质量投诉产生原因追查、不良品改进措施的提议，申请改进报告和负责监督落实；销售部负责对客户针对服务、咨询、营销人员的投诉，回复处理决策和意见；被投诉部门负责投诉内容的限期改进和责任负责。所有投诉事件以及处理意见和改进措施的执行，都必须告知市场质量反馈管理小组，处理时限根据服务要求严格执行。

4.3.6 客户对产品质量投诉的处理方法

A、有关产品的质量问题的投诉，市场部在接到投诉后，详细询问质量问题投诉产品详情，并将投诉的质量问题详细记录到《客户投诉登记反馈表》中，同时及时通知责任部门。

B、属于普通咨询业务和产品使用方法的：销售部接听人员主动、及时地向客户解释产品的正确使用方法和常见的问题处理办法；如果超出接听人员了解范围，告

知客户我公司相关技术及服务人员联系方式或告知公司相关人员主动联系客户，2小时内及时答疑解惑。

C、属于产品质量问题，电话或网络沟通无法达成共识的，48小时内调查人员必须到达现场，取得投诉产品的质量问题照片，并形成初步报告阐述质量问题的鉴定结果。对属于明显使用不当问题，提出现场解决办法，在现场将问题解决。

D、属于明显产品质量问题，48小时内调查人员必须到达现场，取得投诉产品的质量问题照片，并形成初步报告阐述品质质量问题的鉴定结果上报。同时填写产品退换货申请，无条件更换新产品并请求客户协助将质量问题产品运回公司，由此发生的相关费用由公司承担，若已产生不良后果，根据相关规定赔付。

E、属于难以界定的品质质量问题，现场调查人员应向客户解释，并向公司申请暂时退回公司，界定属于使用问题还是质量问题，在此期间退回公司产生的运输费用由公司承担，其它费用根据界定结果，由责任方承担相关费用。

F、客户咨询和投诉的处理流程：



四、质量管理基础

1、标准管理

在标准化管理方面，通过认真组织学习标准化法和标准化管理基础知识，将企业标准化贯穿于生产全过程，从原辅材料、包装材料、半成品、成品检验等各个环节，均采用和制定了相关标准。在工艺、质量、设备、安全等方面也采用和制定了相关标准，从而使产品从原辅材料进厂到成品包装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。

质量执行标准与其它要求清单

序号	文件名称	编号
----	------	----

1	中华人民共和国产品质量法	XH-JX-FLFG-01
2	中华人民共和国产品计量法	XH-JX-FLFG-02
3	中华人民共和国工业产品生产许可管理条例	XH-JX-FLFG-03
4	中华人民共和国工业产品生产许可管理条例实施办法	XH-JX-FLFG-04
5	质量管理体系认证证书	00224Q22053ROM

2、计量管理

2.1重视计量管理工作，机构健全

公司严格执行《中华人民共和国计量法》、《山东省计量管理条例》等文件法规，建立健全《计量管理制度》。建立企业计量组织机构，设有计量科全面负责公司的计量设备管理工作，设有专职和兼职计量人员具有健全的计量管理网络，统一管理本企业的计量管理工作。负责公司的在用计量设备管理、配备和定期校检等工作。同时，公司加强了对计量管理人员的专业培训，为公司的计量管理的规范化、标准化提供了有力的保障。

2.2计量器具配备符合规定

根据GB17167-2006《用能单位能源计量器具配备和管理通则》要求，我们认真对照通则要求，对在用监视、测量、计量及质量控制设备、器具统一进行摸查、分类。设计编制全公司的各种计量网络图，制定计量器具配备方案确保了计量设备配备率100%，无遗漏计量点。

2.3计量器具管理规范

定期检定、校验。为确保产品质量，在产品生产工艺中严格过程控制，按照公司计量管理制度以及监视和测量设备管理办法，对生产工艺过程中的原辅材料、水、

电等加强计量管理，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，强检器具检定率达到100%，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的计量基础。

2.4加强管理，不断采用更新计量器具

为了进一步提高公司产品质量，在市场竞争中争得信誉，加大了计量及质量控制设备的投资力度，对原辅材料进、出厂汽车衡，采用数字传感器，称重系统稳定，计量偏差在控制范围之内，使储存数据准确，减少人为误差。在管理方面，对在线计量的自流量设备定期校验，减小计量误差。强化对计量设备的管理。制定奖惩考核细则，确定在用计量设备周检率、周检合格率指标，对周检情况实施考核，也结合定期不定期检查对其它计量工作实施考核。罚款款项由有关单位向财务部缴纳，进入专用帐户。在用测量设备的检定/校准采取月度计划形式，并建立反馈机制来确保在用计量设备的周检率达到100%的要求。

3、认证管理

为全面提升产品质量，确保各项生产经营活动规范、标准，公司于2024年通过了质量、环境、职业健康安全、能源“四体系”的认证。

证书统计一览表

证书名称	证书编号	备注
环境管理体系证书	00224E31432ROM	
质量管理体系证书	00224Q22053ROM	
职业健康安全管理体系证书	CQM24S21291ROM	
能源管理体系证书	00224EN0265ROM	
工业产品生产许可证	(鲁)XK13-008-02018	

4、检验检测管理

公司现配备了先进的检测设备，试验室水平达到了山东省一流水平。中心检测设备齐全，拥有X射线荧光光谱仪，ICP，X射线衍射仪，激光粒度仪，高频红外碳硫仪，色差仪，双螺杆造粒机和压滤值测试仪，熔融指数测定仪，紫外可见分光光度仪等行业先进设备，拥有助理工程师8名，工程师2名，技术力量雄厚、检测水平一流，能够按照国家规定对生产中前、中、后的过程进行有效控制，确保不合格的原料不进厂，不合格的产品不出厂，产品质量得到了可靠有力的保障。

五、产品质量责任

1、产品的质量水平

按照实施的《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国工业产品生产许可管理条例》、《中华人民共和国工业产品生产许可管理条例实施办法》等相关法

律法规，每年对质量管理职责、生产资源提供、人力资源要求、技术文件管理、过程质量管理、产品质量检验、安全防护和其他要求进行全面自查、整改，并持续改进。在2024年保障了公司管理规范、生产组织有序、运行高效、产品各项指标均达到国家要求，为生产优质产品、持续满足客户需求奠定了坚实的基础。同时，公司以维护、创建名牌产品、推进品牌建设为契机，深化全员质量意识，通过执行ISO9001，使产品质量持续稳定；扎实推行全面质量管理，不断加强标准化管理，持续提高管理水平。我公司所有产品经质监部门监督抽查和对比检验，各项检验合格率达100%。

山东祥海钛资源科技有限公司质量、售后服务承诺书

为践行质量责任，持续打造品牌，切实服务好顾客，我公司面向社会及广大顾客郑重承诺如下：

- (1) 出厂产品各指标合格率：100%
- (2) 包装质量合格率：100%
- (3) 顾客意见处理率：100%，顾客满意度：95%以上。

成品产销量情况分析表

年份	2024年度	
主要产品	生产量(吨)	销售量(吨)
钛白粉	57115.975	54832

2、产品售后责任

2.1 服务原则：

2.1.1 在维护终端用户、经销商、企业三方利益的前提下，提倡天长地久地优质服务精神，把优质服务贯穿于售前、售中、售后的整个过程中；

2.1.2 严格履行“阳光服务”守则，在服务过程中做到“四爽”，即：精神爽快、办事爽利、为人爽直、笑容爽朗；

2.1.3 在接受客户的特殊要求或投诉时要做到五个及时：及时接待、及时跟进、及时协调、及时解决、及时反馈。

2.2 召回管理制度

为了有效地应对产品召回，公司不断加强产品质量管理，防止出现产品缺陷，采取一切措施防范和减少产品

在设计、制造和分销过程中，潜在地造成产品缺陷的危害风险，降低召回发生的概率。建立健全处理召回的规章制度，对有缺陷的产品及时进行召回，并追究相关生产责任人的责任。由于实行严格的出厂“零”缺陷管理，我们的产品从未发生过因质量或服务等原因造成产品召回情况。当确因产品质量安全需要召回时，我们承诺客户的经济损失为“零”。

2.3 投诉处理制度

2.3.1 有关产品的质量问题的投诉，市场部在接到投诉后，详细询问质量问题投诉产品详情，并将投诉的质量问题详细记录到《客户投诉登记反馈表》中，同时及时通知责任部门。

2.3.2 属于普通咨询业务和产品使用方法的：销售部接听人员主动、及时地向客户解释产品的正确使用方法和常见的问题处理办法；如果超出接听人员了解范围，告知客户我公司相关技术及服务人员联系方式或告知公司相关人员主动联系客户，2小时内及时答疑解惑。

2.3.3 属于产品质量问题，电话或网络沟通无法达成共识的，48小时内调查人员必须到达现场，取得投诉产品的质量问题的照片，并形成初步报告阐述品质质量问题的鉴定结果。对属于明显使用不当问题，提出现场解决办法，在现场将问题解决，公司负责产品质量问题处理发生的费用。

2.3.4属于明显产品质量问题，48小时内调查人员必须到达现场，取得投诉产品的质量问题照片，并形成初步报告阐述品质质量问题的鉴定结果上报。同时填写产品退换货申请，无条件更换新产品并请求客户协助将质量问题产品运回公司，由此发生的相关费用由公司承担，若已产生不良后果，根据相关规定赔付。

2.3.5属于难以界定的品质质量问题，现场调查人员应向客户解释，并向公司申请暂时退回公司，界定属于使用问题还是质量问题，在此期间退回公司产生的运输费用由公司承担，其它费用根据界定结果，由责任方承担相关费用。

2.3.6客户咨询和投诉的处理流程：



2.4 “三包” 责任和义务

公司对销售出去的产品实行“三包”政策，由销售部负责妥善处理消费者的查询、投诉，并提供优质的售后

服务。公司的钛白粉严格按照GB/T1706-2006《二氧化钛颜料》、Q/XHKJ001-2024《二氧化钛颜料》标准组织生产，所有出厂的产品都是经过检验的合格产品。若非质量问题，但用户不满意，公司仍会进行退换产品，并承担产生的所有费用。

2.5 顾客满意度调查情况

祥海科技客户满意度汇总分析

调查项目		顾客名称							
		江苏颜钛化工有限公司	北京涂多多电子商务股份有限公司	广州市黄埔天泰化工有限公司	南京佰星联新材料科技有限公司	大石桥市鑫亿科技有限公司	巴蒙实业(上海)有限公司	宝之源化工科技有限公司	上海中精国际贸易有限公司
实物质量	产品性能	90	100	90	90	90	90	90	100
	包装	90	100	90	90	90	90	90	100
	使用情况	90	100	90	90	90	90	90	100
交付	交付周期	90	100	70	90	70	90	90	100
	交付及时性	70	100	70	90	50	90	90	100
	交付可靠性	70	100	90	90	90	90	90	100
服务	服务及时性	100	100	100	90	90	100	70	90
	服务有效性	100	100	100	90	90	100	70	90
	服务人员态度	100	100	100	90	90	100	100	90
	投诉处理速度	90	100	70	90	100	100	70	90
	投诉处理效果	90	100	70	90	100	100	70	70
顾客满意度		89.5	100	87.5	90	90	92.5	86.5	96.5

3、企业社会责任

公司在不断发展壮大的同时，坚持清洁、绿色、环保及关心社会公益事业，积极回报社会，通过组织和参加

丰富多彩的社会公益活动，极大地增强了全体员工的
社会责任感、社会公德意识和团队凝聚力。

3.1 安全管理

公司严格执行安全管理制度，设立了安全生产委员会，
负责对公司整体生产、生活安全的治理、监管与宣传。
委员会每年制定安全生产管理目标，从公司领导层直至
车间班组长、员工层层落实，逐级签订安全生产责任书，
责任到人，严格考核。公司定期对全体员工进行安全生
产、法制、消防、应急、交通安全等方面的宣传教育培
训，每年组织多次消防、应急疏散、灭火器消防水带实
地操作灭火等现场演练，使员工深刻认识到安全生产的
重要性、必要性，提高自身的安全防范意识。公司每年
定期组织健康查体活动，防止岗位职业病的发生，保障
职工的健康安全，使广大员工深切感受企业的关怀，体
现公司大家庭的温暖。2024年，公司的劳保用品佩戴率、
职业危害岗位体检比例均为100%，无重大安全责任事故
和火灾事故。

3.2 环境保护

本公司识别主要环境风险因素，并建立环境应急预案机
制。2025年4月18日通过方圆标志认证集团环境管理
体系认证年度监督审核，证书编号：00224E31432R0M
，管理体系符合GB/T24001-2016/ISO14001:2015《环境管理
体系要求及使用指南》，覆盖金红石型钛白粉的生产，有

效期至2027年4月21日。环境保护至关重要，它不仅是履行社会责任、响应全球可持续发展目标的必然要求，也是实现企业长期稳定发展的基石。生产过程中涉及大量化学品使用和排放，若管理不当，极易对空气、水质、土壤造成严重污染，威胁生态系统平衡和人类健康。因此，采取有效措施减少污染物排放、推行清洁生产技术、实施资源循环利用和废物最小化策略，不仅有助于减轻环境负担，还能提升企业形象，增强市场竞争力，避免因环境违规而面临的法律风险和经济损失。通过主动融入绿色低碳的生产模式，化工企业能够促进经济、社会与环境的和谐共生，实现可持续的绿色发展道路。

3.3 资源节约

公司一直积极主动承担着各项社会公共责任，对于生产和运营过程中给社会带来的环境污染、能源消耗、资源综合利用、安全生产、产品安全等问题都会进行严格评估。公司多年来致力于循环经济、环保节能、可持续发展方面的科研创新，是山东省节水型企业、滨州市绿色工厂、绿色供应链管理企业。公司努力构建发展速度与质量效益相统一、经济发展与资源环境相协调的和谐局面，为建设环境友好型和资源节约型社会做出了应有的贡献。

3.4 消费者权利

广大流通客户是公司销售收入和净利润的主要、直接贡献者，是企业赖以生存和发展的基础。公司认为，只有始终坚持对经销商负责，为经销商提供完善的服务和优质的产品，才能实现企业的价值。公司的发展最终取决于广大经销商的发展，与经销商共同成长是公司经营管理的重要出发点。

公司与流通客户坚持长期合作的伙伴关系，通过一系列措施，保证相关营销及扶持政策的有效贯彻，扶持有潜力的代理商及经销商发展壮大，不断优化公司客户团队，保证公司渠道建设健康发展，实现公司与客户双赢。公司高度重视与消费者的紧密沟通，积极打造与消费者沟通的平台。公司成立市场部负责销售及售后服务工作，听取消费者对产品和服务的投诉，协助消费者进行产品的退换，并监督各生产车间切实控制工艺指标，确保产品质量达标。

3.5 公益支持

公司坚持参与社会公益活动，帮助弱势群体，努力推动社会和谐发展。公司每年都开展了无偿献血等公益活动，积极组织各类捐款活动，形成了乐于助人的良好氛围，公司主动履行社会责任，积极参加各类社会活动与团体活动，努力推动地方经济的发展，把促进社会和谐和经济繁荣作为企业应尽的社会义务和企业对社会的承诺。

4、质量信用记录

近三年，公司未发生重大违法违规违纪行为，未发生重大质量安全、环境污染、安全生产、公共卫生等事故。

结束语

全面质量管理是公司的生命，信用是公司的根本，也是制约公司发展的根本因素之一，没有一劳永逸的质量，只有持续改进的质量管理系统。追求卓越是祥海科技从始至终的目标，良好的信用需要卓越绩效的支撑，需要优秀服务的维系，未来公司将以强烈的责任感和高度的使命感来稳固产品质量维护企业信用。我们大力推进卓越绩效和质量管理体系，不断地持续改进和高效运行，以卓越的产品质量赢得市场，以良好的信誉留住顾客。