

## 2020 年度企业质量信用报告

山东常青树胶业股份有限公司



2021-03-01

## 前 言

### 1、报告编制说明

- 报告内容客观性声明：本报告内容真实可靠，不存在任何误导性陈述及虚假情况，并对内容的客观性、真实性负责。
- 报告组织范围： 山东常青树胶业股份有限公司。
- 报告时间范围： 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日。
- 报告发布周期：每年发布一次。
- 报告数据说明：报告内所涉及数据来源于公司，数据真实、有效。
- 报告获取方式：书面形式、公司网站。

### 2、高层致辞

山东常青树胶业股份有限公司成立以来，始终坚持“顾客至上，全员管理；清洁生产，保障健康安全；提供绿色农药产品；持续的满足客户和相关方要求。”的质量方针，精益求精，持续改进，不断为客户创造最大价值。

公司持续推行“以卓越绩效模式为框架的 ISO9001 持续改进体系”，打造世界级的产品品质，严格遵守国家及胶粘剂行业相关法律法规，始终以高于国家和行业标准的内控标准来严格要求自己，不断完善产品质量管理和售后服务体系，切实履行企业质量主体责任，及时解决质量问题，勇于承担质量损失，做好售后服务工作。

我们秉承“以客户为中心”的核心理念，始终坚持“诚信、敬业、责任、创新、和谐”的核心价值观，遵纪守法，诚信经营，公平竞争，致立成为胶粘剂行业的标杆企业。

### 3、企业简介

常青树胶业包括山东常青树胶业股份有限公司、广东绿洲化工有限公司、四川常青树新材料有限公司。经过多年的潜心经营，已发展为资金、技术实力雄厚的专业化、规模化、现代化大型胶粘剂生产企业，是全国最大的胶粘剂生产基地之一。

公司专业从事硅酮胶、健康宝万能胶、喷胶、白乳胶、聚氨酯泡沫填缝剂、免钉胶及鞋胶等七大系列共百种产品的研发、生产和销售，产品质量稳定、品质

超群。常青树立足品牌发展战略，始终秉承环保理念，共获得国家专利 55 项，先后被评为“最具发展潜力科技企业”、“精细化管理示范企业”、“高新技术企业”、“中国专利山东明星企业”、“科技型企业”、“省级工程中心”、“科技创新先进企业”、“优秀科技企业”、省级“标准化良好行为 AAAA”级企业等荣誉称号；并经中国建筑金属结构协会常务理事会批准，成为中国建筑金属结构协会会员。“常青树”品牌 SBS 万能胶产品曾被选用于北京奥运会“鸟巢”及北京“五棵松”体育馆内部装修；公司高固含、低 VOC、环保 SBS 万能胶获国家重点新产品项目及山东省 2011 年科学技术发展计划（政策引导类）项目立项；2012 年，水性胶粘剂项目被科技部列为国家火炬计划项目立项；公司以郑秀明先生为核心的技术团队负责“苯乙烯-丁二烯-苯乙烯嵌段共聚（SBS）胶粘剂”国家标准的起草和制定，该标准于 2012 年 5 月 1 日已颁布实施（标准号为 GB/T27561-2011）；2015 年，常青树胶业喜获国家结构胶生产企业认定，并于同年 12 月在新三板成功挂牌上市；2016 年 8 月，“水性 PVC 封边胶粘剂”项目通过科技成果鉴定，9 月，常青树胶业与海南中建签订战略合作协议；2017 年 2 月，常青树胶水在品牌排行网中评为“中国胶水十大品牌”，6 月，常青树被认定为科技型企业，8 月，常青树在首届全国精品建筑涂装工程展播活动中荣获中国建筑涂装推荐品牌，常青树胶业成为中国建筑装饰协会全装修产业分会副会长单位；2017 年 10 月，山东常青树胶业获得山东省级企业技术中心；2017 年 10 月封边胶黏剂研发荣获东营市科学技术进步奖（经济发展类）二等奖；2017 年 12 月，山东常青树胶业获得山东名牌，省级高新技术重新认定成功。2018 年获中国建筑装饰协会副会长单位。2020 年我公司白乳胶产品获“山东优质品牌”荣誉称号，省级高新技术重新认定成功。

支持环保，关爱人类，为您着想，为您努力！

## 目 录

1、企业质量理念.....	2
2、企业质量管理.....	2
2.1 质量管理机构.....	2
2.2 质量管理体系.....	4
2.3 质量安全风险管理.....	6
3、企业诚信管理.....	7
3.1 质量承诺.....	7
3.2 运作管理.....	8
3.3 营销管理.....	9
4、质量管理基础.....	10
4.1 标准管理.....	10
4.2 计量管理.....	11
4.3 认证管理.....	12
4.4 检验检测管理.....	12
5、产品质量责任管理.....	12
5.1 产品质量水平.....	12
5.2 产品售后责任.....	13
5.3 企业社会责任.....	13
5.4 质量信用记录.....	17
6、报告结语.....	18

## 1、企业质量理念

公司以经济效益为中心，以过程质量控制为重点，围绕优质、高产、低耗的生产经营目标，通过逐年技术改造和建设，逐步树立以生产制造品质优良、质量可靠、持续向顾客提供满意产品的宗旨，和以先进的制造技术和优良服务、满足并超越用户不断增长的期望，创造行业知名品牌，成为行业综合服务专家，进入行业前列。将质量管理理念融入企业经营整个过程，质量意识深入每一位员工心中并外化于实际工作中。

在顾客和市场的需求、期望和偏好方面高度关注，始终以顾客为关注焦点，建立“双赢”战略伙伴，并以此调整和改进生产措施、管理手段，确保赢得市场和顾客的永久信赖。

公司未来的发展思路：积极抓住机遇，努力开拓市场，加强企业管理，努力提高公司的综合实力和核心竞争力，不断将公司打造成为一个“资源节约型、环境友好型、质量效益型”企业。

## 2、企业质量管理

### 2.1 质量管理机构

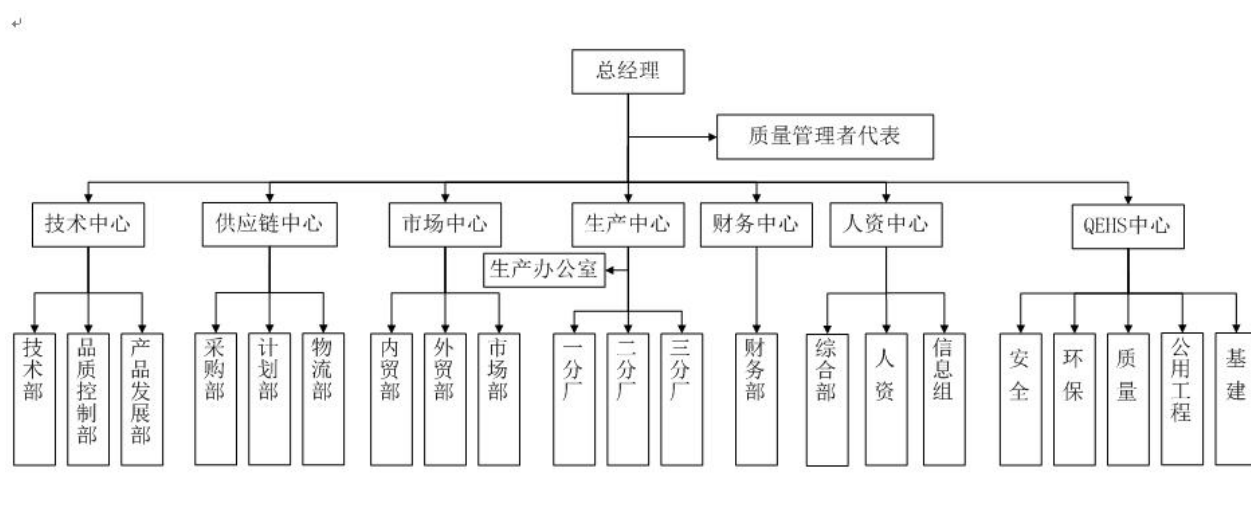
山东常青树胶业股份有限公司的质量工作由 QEHS 总监兼管理者代表负责，设立质量保证部为公司质量管理的专职部门。

公司由总经理、QEHS 总监（兼管理者代表）、分管各系统的总监组成的公司领导层，制定公司战略，确定公司的质量方针、质量目标，并配备相应的资源，建立完善的组织管理，对质量管理的业绩进行评审。由质量保证部全面负责公司各部门质量管理体系的建立及维护，确保 ISO9001 质量管理体系有效执行并持续有效运行。

公司对供应商的管理，专门成立了供应商管理小组，由采购组织 QA 定期对供应商进行考察和评估，同时对对供应商的产品实行批批检验，对产品生产过程的实施监控、不定期巡查、对产品进行最终检验等管理流程。

公司制定了《绩效管理考核制度》、《员工奖惩规定》、用于激励员工创新管理、改善现场作业、提升产品质量和工作效率等。

质量管理架构图：



管理者代表职责和权限：

- 组织建立质量管理体系，负责程序文件和有关部门制定的体系性文件的审核，确保管理体系有效运行，负责管理评审的组织和实施，并向管理评审会提出体系运行及审核情况报告。
- 协助总经理贯彻实施管理方针和目标，领导对全体员工质量意识和能力的培训。
- 负责内部质量管理体系审核计划的审批，组织内部质量管理体系审核，对管理体系持续有效地运行负责。
- 负责与顾客、相关方、认证机构等单位就质量管理体系有关事宜进行协调、沟通。
- 负责质量管理体系目标、指标的审核和管理方案的审批。
- 审批重要重大风险及其控制方式。
- 编制年度内部管理体系审核计划和管理评审计划，组织管理评审。

质量部门职责和权限：

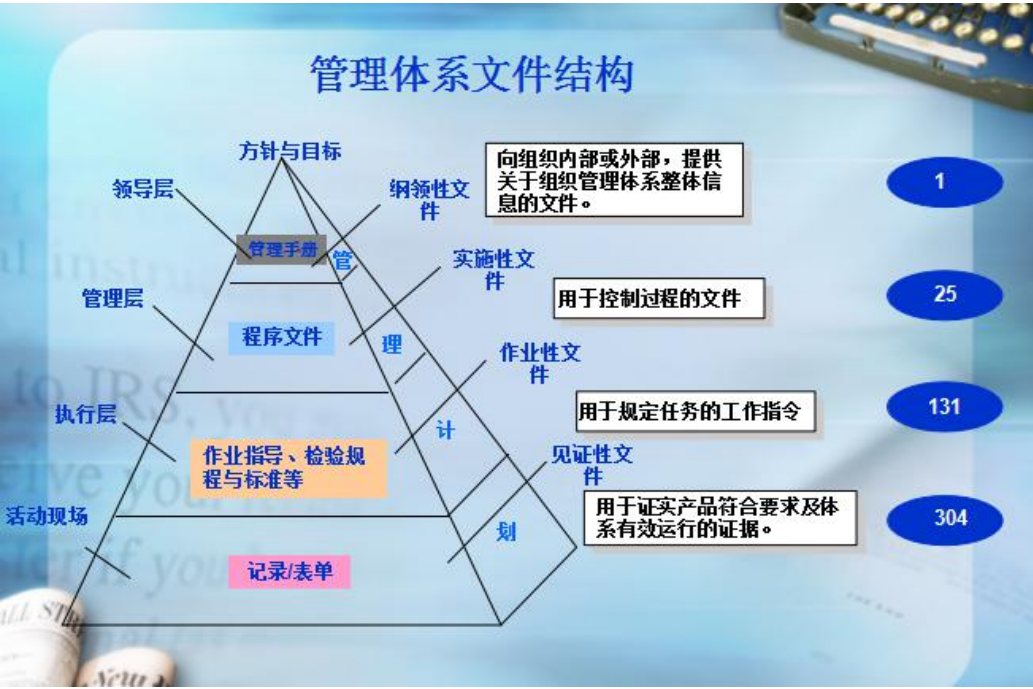
- 督促公司产品的质量标准的贯彻执行、质量检验、控制和监督；
- 督促从原材料进厂到产品出厂全过程的质量监督检验控制，建立并实施质量追溯制度，并做好完整的质量记录；
- 根据市场调查、行业及用户反馈质量信息，持续改进产品质量，编制质量计划并推进落实；

- 负责建立完善维护公司质量保证体系及文件，确保 ISO9001 质量管理体系有效执行并持续有效运行；
- 组织与供应商进行质量沟通；对供应商质量管理和产品质量稳定性的监测；与供应商共同改进来料产品质量；
- 负责及时组织对质量问题和不合格的评审，召开质量分析会议，制定纠正预防措施，改进产品质量，确保满足顾客要求；
- 负责处理外部客户投诉，协调参与异常原因分析与改善措施制定、落实，不断提高客户满意度；
- 负责制定质量管理培训计划，定期组织管理人员、检验员、操作员等不同岗位的质量教育培训，提高公司全员质量意识和质量管理水平；
- 督促建立和维护公司的监视与测量系统，建立计量管理制度，组织实施检定、校准计划、运行检查，保证产品测试的数据准确性。

## 2.2 质量管理体系

公司依据 GB/T19001-2008《质量管理体系要求》和本公司的顾客特殊要求建立的质量管理体系由总经理全面负责的、以授权管理者代表为纽带、以各部门为主体、由 QA 实施监督检查的管理系统。

公司编制了《管理手册》，它描述了公司质量管理体系的基本要求和专业生产管理的附加要求，是指导公司内部管理活动、对外提供质量管理保证和认证机构审核的依据。根据《管理手册》，编制了《管理评审控制程序》《内部审核控制程序》，QA 组织每年制定内部审核方案，明确审核范围、目的、准则、方法和审核分工，由管理者代表审核，总经理批准。内部质量审核一般一年至少一次，两次间隔不得超过 12 个月，对审核发现的不符合项，相关责任部门负责人需积极、按要求完成整改，并经审核员验证方可关闭。



质量方针：

顾客至上，全员管理；清洁生产，保障健康安全；提供绿色胶粘剂产品；持续的满足客户和相关方要求。

质量目标：

原材料合格率 100%、成品交付合格率 100%、顾客满意度 97% 。

质量教育：

公司各岗位均有《岗位职责和任职条件》，所有人员必须经过严格的岗位能力评估后方可上岗。新入司及转岗人员必须进行应知应会培训，包括公 司简介、工作基础、质量方针和质量目标、公司管理文化、相应岗位的基本技能、安全教育等内容的培训。相应岗位的基本技能培训由部门主管人员负责，学习岗位基本技能， 如作业指导书、所用设备的性能、操作规程、办公软件的使用等内容，考核评价合格后方可上岗。

在岗人员每年按照《年度培训计划》，对公司各级管理人员和各生产岗位操作者，应按岗位要求进行质量管理知识和岗位技能培训。对从事特殊工作的人员：内部审核员、技术人员、检验人员、设计和开发人员、售后服务人员、关键和特殊过程操作者等以上人员，必须按《岗位职责和任职条件》要求,具备相应的资格，并特别关注满足顾客的特殊要求。定期进行岗位能力评估，不少于每年一次。



每年组织技能比武、岗位练兵、质量培训等活动，分享工作经验、转化管理成果，以提升全员质量意识。公司对所有车间管理人员进行项目管理、QC 七大手法、PDCA 以及产品技术知识等各方面的培训，鼓励质量工作者参加质量工程师的学习和考试。

公司还质量管理考核制度、质量检验规程、生产操作规程、监视和测量设备管理控制程序、纠正和预防措施控制程序、客户投诉控制程序、标识和可追溯性控制程序、内部审核控制程序、文件资料控制程序等程序和制度文件，并定期组织法律法规的识别学习及符合性自评。

为保障企业持续改进，公司制定了纠正和预防措施控制程序以外，并引入 ERP 管理系统，各部门根据年度目标以及管理弱项，逐步改善，不断提升管理水平。同时，通过采用员工满意调查、纠正和预防措施控制、内部评审、年度管理评审、总经办会议、每周例会、每日晨会、QC 小组活动、每月质量分析会议等，确保管理绩效持续改进。

## 2.3 质量安全风险管理

顾客的满意是我们前进的动力，顾客的不满是我们改进的基础，积极主动地为顾客提供各类沟通渠道，解决其在产品购买前后的各种顾虑及障碍，产品使用中的各类疑难，保证产品使用中的安全和可靠性，公司始终把倾听、满足、解决顾客诉求，超越其期望值以提高其对品牌忠诚度，提升禾益产品的社会认知度以及良好口碑，自始至终从影响甚至决定公司长远发展的战略高度去思考与管理。

### 2.3.1 事前预防，做好质量安全风险管理。

为了确保产品的正常使用和对于重大质量安全事故的监测和风险评估，从供应商的管理、原材料的管控、合格人员、客户端事件及产品质量问题处理等一系列的制度，成立了以总经理为核心的战略领导和统筹机构，快速有效地应对各种风险。公司在客服体系中建立完善的危机性质量安全事故的跟踪和处理机制，并成立专门的重大事故处理小组负责质量安全事故的全程跟进和处理，并时刻识别产品在策划和设计、原材料采购、产品制造、储运、使用等过程中的质量安全风险点，从根本上杜绝质量安全风险的发生。上述各项风险的处理和管控有专门的制度保证、专职的部门和领导负责、有标准的操作流程，迅速高效，把控有力。公司自成立至今，未出现过重大风险和危机事件，在行内享有盛誉。

### 2.3.2 积极响应，及时处理质量事故投诉

为了及时、有效地为顾客解决各类问题咨询、投诉，保证持续、高水平的顾客满意度，建立稳固的顾客关系，促进常青树品牌美誉度的长期提升，公司专门建立了面向全国顾客的专门建立市场部，主要为客户提供技术和帮助推广服务，建立与终端顾客的关系，实时为顾客解决各类服务问题。对于质量事故，公司按照严重程度分级分类处理，确保第一时间相应，并提供解决方案，得到客户认可。

投诉受理责任部门在投诉发生后组织成立重大事故处理小组或非重大质量事故处理小组，并由区域销售立即启动事故处理紧急预案，第一时间对质量事故进行处理。对已处理完毕的质量事故，公司会由质量部负责主导，成立质量改善小组，联合技术部、供应链、品质控制部、生产分厂以及其它相关部门，分析事故产生的深层原因，并组织实施纠正预防质量改善活动。

## 3、企业诚信管理

### 3.1 质量承诺

#### 3.1.1 遵守法律法规

公司十分重视对组织运营相关的法律法规政策的识别与遵循。目前，公司建立了完善的质量管理、环境管理、职业健康安全管理体系，销售产品全部满足销售地区及国家的相关法律法规要求。

公司遵守的法律法规

项目	内 容
法律法规	《公司法》、《产品质量法》、《安全技术防范产品管理办法》、《认证认可条例》、《计量法》、《会计法》、《会计准则》、《商标法》、《专利法律法规法》、《标准化法》、《合同法》、《上市公司治理准则》、中国证监会有关法律法规等系列要求等
员工权益与社会责任	《劳动法》、《劳动合同法》、《环境保护法》、《安全生产法》、《职业社会责任病防治法》等

认证类	清洁生产认证、三体系认证、安全三级标准化等
-----	-----------------------

### 3.1.2 企业质量承诺

公司对外推广营销广告、产品标签、合同条款、宣传倡议，让客户了解公司产品，公司承诺所有媒介的宣传信息都没有弄虚作假，产品手册及各类纸质资料上的产品特性与实际产品一致。如：每年的中国国际建筑装饰用品博览会。

公司遵守《中华人民共和国合同法》，严格按照合同条款规定履行义务。在营销过程中，分销商、经销商、代理商保证售出的产品都是通过检验合格的商品。

### 3.1.3 顾客质量保障

公司通过识别和确定不同顾客的关键需求、期望及差异（即对顾客购买决策的相对重要性），并将这些重要信息用于研发设计、生产销售和品牌建设活动中，以满足顾客的期望和需求。公司定期对顾客进行拜访，收集顾客信息，了解顾客的期望，聆听顾客的声音，不断的改进，以满足顾客对产品质量更高的期望。

## 3.2 运作管理

### 3.2.1 产品设计和开发

公司设立由技术中心，是一支由国的高水准技术研发团队，已完成多项重要课题的攻坚任务，取得多项科研成果和技术专利主导制定国家标准一项，制定并公示企业标准多项。

在产品设计和开发过程，研发中心成立多方论证小组，产品设计开发控制程序作，在项目可行性分析，产品方案设计、小试、中试整体方案设计、中试、产品稳定性评估、批量生产、用户试用等各阶段均有完善的质量控制检验程序，产品质量和可靠性管理贯穿于产品设计的全过程。

### 3.2.2 采购

公司建立有《采购控制程序》、《供应商开发与评估控制程序》等，按照产品的原材料采购标准，由采购部、品质控制部、生产部和 QA 组成供应商管理小组，实施供应商能力调查、准入评审、材料招标、服务评估等程序，进行供方评价、评审和选择过程进行控制，控制供应商的质量水平。

在原材料供应的过程中，通过《物料的监视和测量控制程序》、《原材料检验规范》和《不合格品处理控制程序》，由品质控制部落实质量监督工作。公司

所采购的所有原辅材料，均按照《物料编码管理程序》进行材料编码管理，以有效地推行 ERP 系统工作，确保物料的采购、检验、收发、库存管理、盘点、记录等一切物料活动均有物料编号，避免一物多码，一码多物或物码错乱的现象，进一步提高公司对于物料的有效控制和管理。

### 3.2.2 生产和服务提供

公司建有现代化的工厂和先进的生产检验设备，基础设施齐全,以及高水准的生产队伍和具有开拓创新活力的管理队，伍并导入 ERP 企业资源管理系统。

公司制定了《计划停产与非计划停产管理程序》、《监视和测量设备管理控制程序》、《生产过程控制程序》、《生产计划控制程序》、《标识和可追溯性控制程序》、《设备、设施管理控制程序》、《生产异常管理控制程序》、《不合格品处理控制程序》、《物料的监视和测量控制程序》、《交叉污染控制程序》等，对生产和服务过程进行有效控制。生产中心负责生产过程的全面运营管理，包含制定生产计划和物料需求计划，同时根据各不同工序的产能差异，合理配置人员和设备，确保生产流程的顺畅。

生产过程中，对不合格品评审、每日质量情况、每个产品的质量状况，都将通过信息化系统、产品质量记录、质量看板等渠道，对产品质量、性能指标，保障如实进行保存、记录、公示。各工序实行自检、互检、专检，所有的检验都依照公司的检验标准和客户的特殊要求进行，不合格的产品坚决不允许出货。货物的运输装卸均经过严格培训，产品质检报告和使用说明随货同行。

我们的宗旨就是让用户买的放心，用的安心。并不定期通过电话询问、走访或者致函等方式，掌握产品的使用情况。积极主动与用户保持联系，了解用户的实际需要，以便在日后的工作中更好的为用户服务。

## 3.3 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。企业通过搜集竞争对手的概况（历史、质量、价格、产品结构、研发团队、投资力度以及影响力等）、在市场上的占有率、营销手段及策略，从中发现或识别市场的机会。

企业不断开拓销售渠道，保证与销售渠道建立良好合作关系。如：

一，与实力强、信誉好，有强烈的销售意识，而且有强势渠道的经销商作为代理商合作。

二，与实力强、信誉好、市场前景优势明显，而且有合作意向的品牌企业，依靠他们的品牌影响、健全的渠道，推动自己的产品合作品牌企业，借势上市。

三，开发电子商务和网络渠道。营销要适应网络发展。电子计算机的运用和因特网的兴起，给传统的营销方式带来了一次全新的革命，公司在网上成立了网站，开展形式多样的网络营销活动，取得了很好的效果。树立了自己产品和企业形象。

四，产品展销模式传播。通过参与展销平台，接触各经销商及各用户，一方面通过公关，建立与各经营户及消费群体的合作关系，另一方面，通过展销平台向市场传播信息，宣传产品及企业的服务品质。

为保证不断提高产品质量，提升质量服务水平，企业设定热线电话、顾客投诉、定期的问卷调查等方式收集客户投诉或者潜在抱怨信息，设定以供销为产品售后服务主体，负责客户售前、售中、售后一切投诉接待、所有投诉处理的谐调和落实、监督管理以及顾客质量咨询和投诉。对顾客抱怨、投诉等信息进行了责任落实。同时每年进行一次顾客满意度调查，对顾客潜在不满进行分析，并将整改落实到责任部门。

## 4、质量管理基础

### 4.1 标准管理

公司认真贯彻执行国家、行业、和地方有关标准化的法律、法规、制度，重视研究和跟踪国家标准，所有产品执行现行有效的国家、行业标准。对于国家目前没有的标准，公司编制了企业标准。

公司主要产品级执行标准如下：

在标准化管理方面，通过认真组织学习标准化法规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、包装材料的采购、半成品、成品检验等各个环节，均制定了相关标准。在工艺、质量、设备、安全等方面，制定了生产作业指导书、检验作业指导书、设备安全操作规程等标准，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,同时我公司安全还通过三级标准化。

## 4.2 计量管理

### 4.2.1 规范计量管理工作

公司严格执行《中华人民共和国计量法》等文件法规,建立了《监视和测量设备管理控制程序》,

设有计量专员负责公司的在用计量设备管理、配备和定期校检工作同时,公司加强了对计量专员的专业培训,为公司的计量管理的规范化、标准化提供了有力的保障。

### 4.2.2 计量器具配备符合规定

公司计量器具的配备根据《监视和测量设备管理控制程序》、工艺和客户要求等进行配备。对监视和测量设备进行验证、核对,登记,分类存放。公司现配备的计量器具有:气相色谱仪、液相色谱仪、电子天平、水分测定仪、水分测定仪、pH计、容量瓶、移液管、滴定管、电热恒温鼓风干燥箱、恒温干燥箱、标准筛、电子秒表、压力表、台秤计量设备配备率 100%,无遗漏计量点。

### 4.2.3 计量器具管理规范,定期校验

公司的计量器具管理依照《监视和测量设备管理控制程序》执行。使用部门进行申请,采购后先送使用部门核对,再送检。校验合格后贴上合格标签,方可使用。计量专员负责计量器具的管理工作,组织进行内部点检,申请外部效验,由计量专员负责联系外部权威检测机构进行校准,检测机构必须具备校验资质,并提供证明材料。校验合格后,登记备案,建立台账,确定下次检测日期,根据本公司的测量设备特性,基本上一年外部校验一次。量检具在使用过程中发生碰撞、剧烈震荡等损伤时,要交计量专员进行判定是否能继续使用或者送外部校准,甚至报废。

## 4.3 认证管理

公司已通过质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、安全标

准化三级认证等，同时产品主要性能指标和可靠性达到国内领先质量水平。

## 4.4 检验检测管理

品质控制部根据国家标准、行业标准、地方标准、企业标准以及客户要求建立公司的内控标准，本公司检验人员严格按照检验作业指导书，对进厂原辅包材料及中间产品、待包品、出厂成品进行检测。

凡是生产用的各种原辅包材料进库前均需经过检验，合格后才能投入使用；中间产品检验合格后才能送入下一工序生产；出厂成品一律由成品检验员按要求全项检验合格后，附检验合格报告单，成品才能出厂。

目前，企业配备了各类检验设备以及具有专业技术的检验人员，具有良好的检验水平与能力。

化验室仪器有包括气相色谱仪、液相色谱仪、电子天平、水分测定仪、水分测定仪、pH计、容量瓶、移液管、滴定管、电热恒温鼓风干燥箱、恒温干燥箱、标准筛等。

所有检验人员必须具有较强的专业知识、熟练的仪器操作能力，由专人培训指导，考核合格后方可上岗。

## 5、产品质量责任管理

### 5.1 产品质量水平

公司坚持“顾客至上，全员管理；清洁生产，保障健康安全；提供绿色农药产品；持续的满足客户和相关方要求。”的质量方针，始终致力于为顾客提供高性能的产品、可靠的质量、高品质的服务。公司产品质量水平达到国外先进标准要求，对客户承诺如下：

1、公司严格按顾客要求，和国际、国家、行业、企业相关标准组织生产产品，采用先进工艺和优质材料，保证产品的质量、规格和性能与投标文件所述或顾客要求一致。

2、我公司通过了质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系，质量管理制度科学规范，质量过程严格管理，质量管理档案健全，检验检测设备

设施完备，持续满足产品的质量安全。

3、公司建立了严格规范的检验机制，在产品质量控制上我们始终从源头抓起，坚持做到“不合格的材料不投产，不合格的半成品不转序，不合格的产成品不出厂”的原则，在生产流转过程中也采用自检、互检、专检等措施来保证产品质量，保证不合格品不出厂，成品交付合格率 100%。

4、严格执行产品可追溯制度，生产记录、检验记录、销售记录完整齐全，保证售出的产品具有可追溯性，发现问题第一时间召回，并依法承担质量损害赔偿赔偿责任。

5、公司产品质量保证期为两年。在保证期内，由于产品质量造成的问题及损失由我方负责。公司所签订的所有合同，我方都将安全送到约定的地点。为了更好的服务广大客户，我公司可根据客户的需要提供相关技术培训和产品定制。

## 5.2 产品售后责任

公司以顾客为中心，拥有周密迅捷的市场销售网络和全方位的售后服务体系，建立了产品质量控制管理规定、客户质量投诉管理，并定期回访，每年进行顾客满意度调查等售后服务。

公司产品质量保质期为两年，在质保期内有质量问题，我公司市场技术人员将及时赶到现场进行处理，如是产品本身质量问题可以换货或者退货。如果是保存或者施药方式不对，造成影响药效，我公司也将派具有丰富经验的技术人员协助其解决。如涉及批量产品问题，按照产品召回控制程序，发布产品召回方案及通告。

公司设立部门和人员为客户提供专业的售后服务。市场部：专门提供技术支持，提供分销、代理和零售的对外宣传、技术答辩服务，并帮助各区域的客户组织各种作物的病虫害知识培训和产品的规范施药及注意事项培训等；质量保证部：按照客户投诉控制程序的要求，组织客户投诉处理，确保投诉有效、快速的解决。通过不断提升服务，达到持续的满足客户和相关方要求的目的。

本报告期内，未发生产品召回情况。

## 5.3 企业社会责任



### 5.3.1 公司治理

公司遵循现代企业管理经验，根据《公司法》、《证券法》等法律法规的规定，建立了由股东大会、董事会、监事会和经理层构成的法人治理结构。依据《公司章程》制定了相关机构的议事规则或工作细则，明确了决策、执行和监督机构的职责权限，形成了科学合理的职责分工和相互制衡的工作机制，确保了股东大会、董事会、监事会、总经理办公会等机构的规范操作和有效运行。股东大会是公司的最高权力机构。凭借股东大会的平台，所有股东能够充分行使自己的权利，确保投资者的权益能够得到合理有效的保护。董事会是公司的决策机构，向股东大会负责。董事会行使公司的经营决策权，并对经理层的行为实施监督和激励；同时负责公司内部控制的建立健全和有效实施。董事会下设战略委员会、审计委员会、提名委员会和薪酬与考核委员会四个专门委员会：战略委员会主要负责对公司长期发展战略规划、重大战略性投资进行可行性研究；审计委员会主要负责公司内、外部审计的沟通、安排和监督工作；提名委员会主要负责公司董事及高级管理人员的聘任标准和程序的制定及合格人选的提名；薪酬与考核委员会主要负责制定公司董事及高级管理人员的考核标准并实施考核，负责制定、审查公司董事及高级管理人员的薪酬政策与方案。上述四个专门委员会均对董事会负责。总经理办公会负责公司的生产经营管理工作。总裁可召集副总裁、财务负责人召开总经理工作班子议事会议，并根据会议内容邀请董事会秘书、监事及相关人员参加。总经理办公会对董事会负责。监事会是公司的监督机关。负责监督公司董事、经理和其他高级管理人员依法履行职责情况和公司财务状况；对董事会建立与实施内部控制的行为和效果进行监督；对公司内部控制体系的建立健全和有效执行承担监督责任。

### 5.3.2 员工权益

#### a) 全面的员工权益保障

员工是公司最宝贵的资源和财富，公司始终坚持“以奋斗者为本”，严格遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》和《中华人民共和国工会法》以及相关的法律、法规和制度，尊重和保护员工的各项合法权益，珍惜员工的生命、健康安全；尊重劳动、尊重知识、尊重价值创造。

公司倡导平等的用工政策，与所有员工都在完全平等自愿、协商一致的原则

下签订劳动合同。公司建立完善的用工管理规章制度体系，从制度上保障员工权益。

公司按照国家建立多层次社会保险体系的总体要求，为员工建立基本养老、医疗、工伤、失业和生育保险等社会保险，维护员工的切身利益。同时，积极建立和完善各项福利制度，为员工办理住房公积金，提供全员体检、教育培训、带薪休假、通讯补贴、过节礼金、慰问金等多项福利，以切实改善和提高员工生活质量。公司按照国家建立多层次社会保险体系的总体要求，为所有员工建立基本养老、医疗、工伤、失业和生育保险等社会保险，维护员工的切身利益。同时，积极建立和完善各项福利制度，为员工办理住房公积金，提供全员体检、教育培训、带薪休假、通讯补贴、过节礼金、慰问金等多项福利，以切实改善和提高员工生活质量。公司依法建立员工工会，为员工创造保护自身利益的平台和组织。

#### b) 良好的员工发展平台

根据公司的使命、核心理念、价值观及总体战略规划，公司基于“尊重员工的个性和创造力，注重员工的职位发展，鼓励员工从企业文化、工作实践和多种形式的在岗学习中得到锻炼与提高，将员工的自我发展与企业发展融为一体”的以奋斗者为本的用人理念，建立了以奋斗者为本的人力资源开发和管理系统，不断完善激励机制，加强企业文化建设及员工培训与教育，设计员工职业发展通道，充分发挥和调动员工的潜能，积极营造良好的工作环境和人文环境。

公司一直注重员工教育培训体系建设，建立了内部讲师管理办法，包括新员工入职培训和在职员工培训，实行培训管理制度，提高公司员工的综合素质，营造良好的学习氛围，建立学习型组织，全方位帮助员工提升迎接未来挑战与变革的能力，为公司持续快速发展提供有力的人才保障和智力支持，实现员工与企业的共同发展。公司组织培训的基本形式主要有：外派培训、内训、自学、户外拓展、案例研讨、内部分享等。

#### c) 有效的员工沟通体系

公司建立有效的沟通机制，全方位、多层次、多途径地听取和采纳员工和其他相关方的意见和建议，以促进各项工作持续改进和提高。为了鼓励全体员工以多种渠道和形式参与公司的管理和建设，形成“全员参与，持续改进”的文化氛围，公司建立《合理化建议制度》，组建合理化评定小组，以邮件、书面、

建议箱的方式，收集员工关于技术改进、成本节约、经营管理、文化建设方面的合理化建议，并对采纳的建议监督执行，对达到奖励标准的员工进行公告、纪念品、现金、及表彰会的方式进行奖励。为进一步提高组织运作效率，公司各部门、各职位、各地区之间展开多种形式的沟通和交流，促进资源上的合作共享和能力上的互助学习。

#### d) 丰富的员工业余活动

为员工配置多个休闲娱乐场所、开展丰富多彩的文化娱乐活动来丰富员工的业余生活，例如设置台球室、图书室、活动中心等，公司深入了解员工文化活动需求，组织各式各样的符合员工喜好的文化活动，每年举办篮球联赛、足球联赛、羽毛球比赛、拔河比赛和集体生日会等。公司在各类员工活动中提倡、采用“唱跳兼具、文体结合”的新形式，合理优化资源，发掘出常青树人严谨工作外的另一种精彩，并进一步提高了各类文体活动的吸引力和参与度，深受广大员工好评。

### 5.3.3 企业安全管理

公司建立由一把手亲自抓的安全管理小组，设置安全环保部，通过实施安全标准化三级认证和职业健康安全管理体系。日常中，非常注重员工安全教育，各岗位签订安全责任书，编制安全操作规程，通过各班组、各部门、公司级组成的三级检查，加强日常的安全隐患排查工作，目前正积极推进“一企一标准、一岗位一清单”工作。对特殊工种和特种设备，严格按照凭执业资格证书上岗，定期年检。同时，公司还积极开展各种应急演练、知识竞赛、查找安全隐患评比活动，定期进行职业危害检测和员工健康体检。

### 5.3.4 环境保护

公司通过环境管理体系认证，并通过持续改进，逐步加强环境保护意识。日常管理中，组织相关法律法规的识别和学习，认真分析各环节、各场所产生的环境影响因素，制定相应的措施。对生产经营中产生的水气声渣等废物严格按照相关法规控制，对危险废弃物移交有资质单位处理。产品设计开发和采购材料时，优先考虑环保因素，开发环保系列产品。

### 5.3.5 资源节约

公司倡导资源节约的理念，制定了相应成本改善奖励政策，用实际行动践行

资源节约。公司通过清洁生产组织申报，解决了生产过程中资源和环保问题17项，取得了较好的经济效益和环境效益，达到了节能、降耗、减污、增效的目的。

### 5.3.6 消费者权益保护

公司产品严格遵循《中华人民共和国消费者权益保护法》的要求，按照自愿、平等、公平、诚实信用的原则，履行合同条款，不设定不公平、不合理的交易条件，不强制交易。产品附带明确的使用说明及注意事项，客户热线保障畅通，真实、明确、认真解答消费者的询问。同时，我公司还定期对市场进行巡查，打击仿冒我司产品、欺骗消费者的行为。

### 5.3.7 公益支持

社会责任是企业的第一责任。常青树始终坚持诚信经营、依法纳税；积极践行循环发展、绿色发展、低碳发展理念，创建生态文明、绿色花园式工厂。公司以积极的态度组织员工参加各类公益性活动，在党、工会的倡议下，积极组织社团活动、公益活动、志愿者活动，向灾区和贫困地区捐款捐物，帮扶困难职工，改善员工就餐环境，丰富员工餐品种，使员工感受到公司关怀。在各类社会公益活动中，公司领导总是起到模范带头的作用，广大员工也积极响应公司号召积极投身到社会公益事业中来，为构建社会主义和谐社会贡献能量与爱心。

## 5.4 质量信用记录

企业自成立以来无违法违规记录，无质量安全事故，产品品质受到用户的高度评价，并多次获得各级政府主管部门和行业协会的表彰和奖励。

2013年获消费者满意单位。

2014年东营市质量管理优秀企业。

2017年获得山东省名牌产品。

2020年获山东优质品牌。

## 6、报告结语

质量管理是企业的生命，信用是企业的根本，也是制约企业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，良好的信用需要卓越的质量支撑，需要优秀的服务维系，未来企业将以强烈的责任感和高度的使命感来扎实推进质量管理，稳固维护企业信用。

以卓越的产品质量占领市场，以良好的信誉留住顾客，推进质量管理体系的持续改进和高效运行，全面强化全员维护形象、打造精品质量意识，将“质量就是生命”、“信用就是根本”的工作理念，付诸于行动，通过进一步开展降低成本增加效益、管理提升活动，将国家法律法规精髓实践于整个企业生产工序中，落实在过程质量监管上，不断提高工作责任心和管控力度，为顾客提供优质产品和服务，坚决履行企业的质量主体责任，以质量为根、诚信为本，向质量要效益、促发展，真正达到诚信经营、以质取胜。

常青树胶业把质量之根深植于企业发展全过程，把诚信之本贯穿于生产经营的各个环节，未来，我们将以团结实干的工作态度，文明诚信的工作作风，以一个时代领跑者的姿态，奔行于胶粘剂行业的前沿，为工程建设发展创造出奇迹，常青树人将为之不懈努力。

本报告展现了公司在质量诚信建设和实践中的成果，尽管还有不够完善的地方，但总体上可以看出企业对产品的质量和诚信是令人满意的，100%出厂合格率、无质量安全重大事故的结果诠释了企业质量诚信管理的成果。