

# **2019 年度企业质量诚信报告**

浙江鱼童新材料股份有限公司

二〇二〇年三月



## 郑重声明

本公司出具的质量诚信报告，是依据国家有关质量法律、法规、规章及相关行业质量标准、规范等进行撰写。报告中关于公司质量诚信和质量  
管理情况是公司现状的真实反映，本公司对报告内容的客观性负责，对相关  
论述和结论真实性和科学性负责。

浙江鱼童新材料股份有限公司



组织范围：浙江鱼童新材料股份有限公司

报告时间：2019年1月至2019年12月

发布周期：一年

报告获取方式：通过公司网站<http://www.yutongpaint.com/>下载



## 董事长致辞

尊敬的员工朋友们：

首先恭喜你光荣地成为鱼童一员，欢迎你的加入！真诚希望鱼童能成为你事业新的起点，使你度过人生中一段美好的工作年华。

鱼童是一个抱负远大的团队。正如你来到鱼童时对未来怀着美好的憧憬一样，公司对未来的发展有着明确的目标：打造民族船舶漆第一品牌。我们正朝着这一方向疾步行进，捷报频传。公司广阔的发展空间将会为你提供一个实现人生价值的坚实平台。

鱼童是一个勇于创新的团队。创业时凝聚形成的“激昂向上，克难奋进”的拼搏精神已融进了鱼童人的血液里；“争创第一”的进取意识和“不进则退”的危机意识自上而下地激励着全体员工。在鱼童企业文化的感召下，能充分展现你的激情和活力。

鱼童是一个温馨和谐的团队。我们尊重人才，关心员工，积极创造和谐环境。同时，二十年的共同努力，不断提炼着员工对公司的归属感和向心力，大家族的温馨氛围愈来愈浓。你会切实地感受到这一点，并融入其中。

鱼童是一个科学管理的团队。我们秉承“以人为本”的理念，逐步完善制度化、程序化和标准化的管理模式，并建立了合理的绩效考核体系，你的努力和付出将会得到公正的评价和应有的回报。

我们希望你能尽快适应并融入到鱼童的工作环境中，尽心尽职，不吝你的才华和汗水，和鱼童一起快乐地成长。我们期待：今天，你因身为鱼童人而自豪；明天，鱼童将因有你而自豪。

让我们一起为鱼童的明天努力吧！

董事长：梁新方



## 企业简介

浙江鱼童新材料股份有限公司，创建于 1994 年，位于中国新千年第一缕阳光首照地——浙江温岭石塘海滨，拥有 7 万多平方米现代化花园式厂房，年生产能力达 5 万吨。公司是以专业研发、生产船舶防腐涂料的国家高新技术企业、中国涂料工业协会副会长单位及中国石油和化工优秀民营企业。“鱼童”牌船舶漆广泛应用以于海岸线为中心的渔业船舶、船舶工业、海装舰船、海洋平台、石化设施、桥梁建筑及临港工业等的防腐、美化装饰等。

公司全面导入 ISO9001、ISO14001、OHSAS28001 及 GJB9001C-2017 管理体系。产品先后通过了中国船级社（CCS）、英国劳氏船级社（LR）、德国劳氏船级社（GL）、法国（BV）船级社等工厂认中，获“中国驰名商标”、“浙江名牌产品”、“浙江省知名商号”、“浙江省‘隐形冠军’培育企业”“浙江省 AAA 级‘守合同重信用’企业”、“浙江省标准创新型企业”及中国十强防腐涂料品牌等多项荣誉。

公司先后承担了国家火炬计划项目和环保部环保型防污漆推广项目、浙江省船舶工业转型升级重点项目等，2019 年获浙江省科学技术进步三等奖、中国先进技术转化应用大赛“技术创新类”优胜奖。参加了 30 多项国家、行业标准的起草，在民族船舶防腐涂料上起到了引航作用。



## 目录

第一章 质量理念.....	1
1.1 公司使命.....	1
1.2 企业愿景.....	1
1.3 核心价值观.....	1
1.4 质量方针.....	1
1.5 环境方针.....	1
1.6 职业健康安全方针.....	1
第二章 内部质量管理.....	2
2.1 质量管理机构.....	2
2.2 质量管理体系.....	4
第三章 质量诚信.....	6
3.1 质量诚信管理.....	6
3.2 质量文化建设.....	7
第四章 质量基础.....	9
4.1 产品标准.....	9
4.2 计量水平.....	9
4.3 认证认可情况.....	9
4.4 特种设备安全管理.....	10
第五章 产品质量责任.....	11
5.1 产品质量承诺.....	11
5.2 生产许可情况.....	11
第六章 营销管理.....	13
6.1 营销策划管理.....	13
6.2 销售渠道管理.....	14
6.3 售后管理.....	14



第七章质量风险管理.....	15
7.1 质量投诉.....	15
7.2 质量风险监测.....	15
7.3 质量监督审核.....	16
7.4 可靠性验证试验.....	16
7.5 应急管理.....	16
结束语.....	17



## 第一章 质量理念

### 1.1 使命

为中国防腐涂料崛起于世界而努力

### 1.2 愿景

打造民族船舶漆第一品牌

### 1.3 核心价值观

诚信、责任、感恩

### 1.4 质量方针

质量鱼童、服务鱼童、品牌鱼童

### 质量鱼童

含义：质量是企业的灵魂，零缺陷是我们始终不渝的追求，它要求我们必须以先进技术为基石，走科技创新之路来实现和达成。

### 服务鱼童

含义：一切以客户为中心，以满足客户期望为目标，把服务做到细节化和个性化，这是鱼童人发展和前行道路上的一门必修课。

### 品牌鱼童

含义：品牌是企业的象征和代表，是企业在千帆争流中的旗帜。它需要超乎常人的理念和行为，它的持久必须靠过硬的质量，超强的创新能力来经营。

### 1.5 环境方针

环保鱼童、绿色鱼童

### 1.6 职业健康方针

平安鱼童、健康鱼童、快乐鱼童

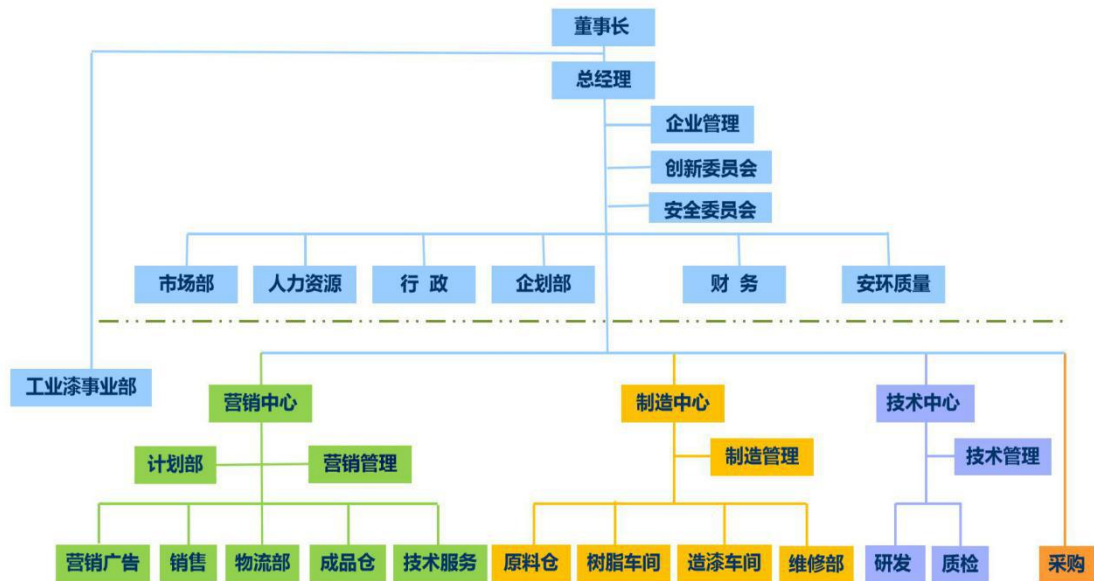




## 第二章 质量内部管理

### 2.1 质量管理机构

#### 2.1.1 组织架构图



#### 2.1.2 管理者代表

经公司最高管理者任命、并授权其在质量管理体系方面指挥和控制系统。负责推动公司质量方针、目标、战略的具体实施、评价和改进。具体职责包括：

--按照ISO 9001:2015《质量管理体系要求》标准，建设和完善公司质量管理体系，提升质量管理水平；

--根据公司发展的战略需要，组织更改、修订和完善《质量手册》和相关文件；

--宣传、贯彻公司质量方针，并对各单位质量管理体系运行情况进行监督、考核；



--督促业务部门质量改进计划实施和质量意识的提升，改善质量管理体系运行效果；

--代表公司就质量管理的有关事宜与外部联络和沟通；

--向公司汇报质量管理体系的业绩，包括改进的要求。

### 2.1.3 企业管理部

--组织质量方针、目标和《手册》的宣贯；

--根据公司发展战略及质量目标，组织分解至公司各职能部门、各事业部，并负责督导、协调各部门目标分解执行情况；

--协助管理者代表进行质量管理体系监视和测量的策划及持续改进的策划；

--协助管理者代表组织内部质量体系审核，负责第二方、第三方审查的组织、协调、跟踪、验证等工作；

--协助做好管理评审准备工作和输出报告执行情况的跟踪验证；

--负责对各事业部、职能部门质量考核的落实、执行；

--负责组织指导数据分析方法的应用并监督；

### 2.1.4 质检部

--负责质量管理体系文件、记录的归口管理；

--制定质量管理制度，不断提高质量管理水平，开展质量改善活动；

--组织实施产品出厂监督抽查测试、新品试验评价测试、客户验货等各项工作；

--根据产品标准和技术要求，进货、过程和最终检验标准的批准；

--负责对质量检验数据的汇总、统计和分析，以及所采取纠正措施实施的



跟踪验证；

- 负责协调、组织解决事业部及各部门之间的工艺、质量问题；
- 负责对质量事故的调查、处理，跟进验证整改措施结果；
- 参与新产品试制、试产的测试及评审，验证其性能及工艺性；
- 负责质量事故的调查和提出处理意见；
- 负责客户投诉处理与督导责任单位改进；
- 负责对特殊工序、关键工序进行控制、监督和检查；
- 负责参与供应商的评审、评定、绩效汇总，对供应商有最终的否决权；
- 负责产品各项认证检测工作；
- 负责公司质量成本的统计、汇总和分析；
- 负责监测装置的登帐、编号、标识、周检、维修、建档等管理；
- 负责编制在用监测装置的周检计划，并组织实施；
- 根据各监视测量仪器的重要度及特性编制操作规范；
- 负责建立满足产品强制性认证实施规则要求的质量管理体系，并确保其实施和保持；
- 负责对认证产品一致性的监视，确保产品的一致性；
- 负责认证产品标志的管理。

## 2.2 质量管理体系

1、鱼童视质量为发展之本，竞争之源，长期坚持质量管理体系建设，致力于满足市场需求的研发项目，积极吸纳先进管理方法。公司于2003年6月通过质量管理体系认证，2013年6月通过武器装备质量管理体系。长期以来，有效贯彻并整合ISO9001、ISO14001、OHSAS18001等管理体



系，持续提升质量管理水平和用户满意度。

质量目标为：

- a) 产品的一次交检合格率 $\geq 98\%$ ;
- b) 产品的出厂合格率 100%;
- c) 顾客满意度 $\geq 96\%$ ;
- d) 质量有效投诉率 $< 0.4\%$ ;
- e) 合同履约率 $\geq 98\%$ ;
- f) 顾客反馈信息有效处理率达 100%。

2、公司领导清楚的认识到目前市场竞争归根结底是人才的竞争，公司持续不断加大对职工进行产品质量教育和业务能力培训的力度。采取请进来、走出去等多种方式来完善员工教育培训体系，坚持培训与考核相结合，从公司发展和员工需要两方面，精心合理地安排培训内容，开展多层次、多形式、多渠道、差异化的培训，充实员工在内部管理、业务能力、综合素质等方面的知识。通过完善的培训体系，不仅提高了员工的业务能力，而且大大提升了员工的主人翁意识和对企业质量文化的理解。



## 第三章 质量诚信

### 3.1 质量诚信管理

#### 3.1.1 完善质量体系，加强质量管理

多年来，公司始终坚持以顾客为关注焦点，持续改进质量管理工作，不断完善质量管理体系，通过消化吸收国际和国家标准、浙江制造标准，优化生产流程与工作流程，建立起了比较完善质量管理网络。质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系等多体系在企业内部的高效运行。同时，导入卓越绩效管理模式，这一切，在很大程度上促进了工作质量和产品质量的提高。

#### 3.1.2 严密节点控制，重视过程管理

公司按照船用防锈漆标准设立有关键点，实现检测项目全覆盖，生产过程层层把关。采取定岗定责、过程检查、质量考核、责任追究、质量追溯、数据统计分析等一系列行之有效的方法。做到关键工序重点控制、普通工序规范操作。通过对生产过程的全面控制和对关键节点的有效监督，提高了工作质量，保证了产品质量。

#### 3.1.3 建立监督机制，执行责任管理

公司制定质量管理考评管理制度，对制造中心进行定期监督检查。鼓励责任部门和管理人员对体系运作、监督、客诉出现的问题进行快速反应、积极整改，彻底有效地执行纠正措施，避免出现质量、客诉问题后不纠正、不改进的现象。

#### 3.1.4 鼓励全员参与，实现质量改善



公司重视质量文化建设，引导全员参与质量管理。通过不断深入开展合理化提案、日常质量改善、QC小组、技术革新等措施，使广大员工充分参与到质量改善的每一个环节，提升产品质量、分享改善成果。

### 3.1.5 升级信息传递，强化指标监控

公司在质量方针要求的前提下，每年度对下一年度的质量目标进行策划，并将总目标层层分解至各事业部及职能部门。各部门对受控目标任务进行分解、统计、分析、改进，以确保公司总目标的实现。为提高质量信息传递的准确性和及时性，公司升级了质量信息化系统。通过ERP系统，实现了信息的实时传递以及快速准确统计。

## 3.2 质量文化建设

### 3.2.1 诚信教育

公司通过《人力资源控制程序》和《培训管理规定》，对质量诚信教育制定培训方案，通过培训评价对培训效果进行验证，在全公司范围内推广和宣传质量诚信的精神。对包括企业产品设计、生产、采购、销售、服务等所有产品领域的质量控制、企业诚信文化的建设、宣传及活动组织、环境与职业安全健康等方面进行系统培训。

### 3.2.2 诚信自律

随着“鱼童”品牌先后获“中国驰名商标”、“浙江名牌产品”、“浙江省知名商号”、“中国环境标志产品”、“中国防腐涂料十大品牌”等荣誉，在品牌知名度不断提升的同时，公司始终将企业质量诚信建设视为重要的一环。树立先进的企业价值观和正确的经营理念，守法经营，自觉接受有关部门的监督管理。



### 3.2.3 企业文化

公司注重利用企业文化建设，提高广大员工诚实守信的道德素质，建设了一支讲诚信、业务精、作风硬的高素质员工队伍。公司始终以遵章守法为前提，以消费者需求为中心，以优质服务的手段开展生产经营活动，使诚实守信渗透到企业经营的各个环节。





## 第四章 质量基础

### 4.1 产品标准和专利

公司一贯重视标准化建设，具体由技术部负责此项工作。并积极参与各种标准的制订，截至目前公司共负责和参与制订了国家标准、行业标准、浙江制造标准 36 项；获授权发明专利 1 项。其中国家标准 GB/T 6822-2014《船体防污防锈漆体系》、GB/T 31820-2015《原油油船货油舱漆》和 T/ZZB 0082-2016《船用防锈漆》等，具有国际先进、国内一流水平，为鱼童的产品质量提供了可靠保证。

### 4.2 计量水平

公司按照国家法律和法规建立了有效的测量保证体系，由质检部负责该项管理工作。为保证检测测量仪器的准确性和可靠性，公司配备了国际领先水平的红外光谱仪、QCT 冷凝试验箱、色彩精灵、紫外光加速老化试验机、盐雾试验箱等 100 多台涂料、涂膜检验试验的专用仪器、设施；在东海海域建立了海水浸泡试验台等具有较高技术标准的试验场所，对产品技术和质量的准确度、功能的分析研究提供了最具说服力的论证。通过有效的测量体系来控制生产、指导生产、塑造品牌，取得了很好的经济效益和社会效益。2015-2019 年经化学工业海洋涂料质量监督检验中心、宁波市产品质量监督检验研究院等产品抽查监督检验，均为合格，获得了一致好评。

### 4.3 认证认可情况

公司于 2003 年 6 月通过质量管理体系认证，2013 年 6 月通过武器装





备质量管理体系。2010 年 3 月与浙江省渔检局共建浙江省渔业船舶船用防护涂料检测中心，具有面向全省的第三方检测资质；2014 年公司检测中心在行业内第一家通过国家 CNAS 实验室认可。获得了由中国船级社颁发的检测和试验机构评定证书——涂料检测中心，具备了面向全国的涂料、涂膜第三方检测资质，为产品的验证和成果的转化提供了良好的条件。

#### 4.4 特种设备安全管理

公司按照国家有关法律、法规、规章、标准等要求，建立和完善了安全生产管理制度和安全操作规程，并悬挂上墙。加强对职工的宣传教育，狠抓制度的落实工作，确保了各项制度的贯彻落实，有效杜绝了“三违”现象发生。

为了有效防范重、特大事故的发生，公司加强了对特种设备和特种作业人员的安全管理，完善了特种设备和特种作业人员的安全管理制度，对特种设备定期进行保养和检测，及时整改存在的问题，确保设备保持良好的运行状态。

公司的特种作业人员，经过上级主管部门培训并考试合格后，持证上岗，规范操作，确保了作业安全。

围绕“人、机、环境、管理”四大要素，公司建立和完善了安全生产责任制，健全了自我约束和自我完善的安全管理长效机制，夯实了企业安全管理基础。2016年被浙江省安全生产监督管理局认证为“安全生产标准化二级企业”。



## 第五章 产品质量责任

### 5.1 产品质量承诺

5.1.1 本公司严格遵守《产品质量法》等相关法律法规，依法诚信经营。

5.1.2 公司建立了健全的质量保障体系，各项质量管理制度完善，并得到了有序的运行和有效实施。

5.1.3 本公司周围环境、生产现场符合国家标准规定的要求。

5.1.4 公司在产品开发设计及制造过程，采用了国际先进水平，船舶漆防腐质量国内一流。

5.1.5 公司对所开发、制造的船舶漆，均经中国船级社工厂认可，并符合相关要求。

5.1.6 公司所制造、销售的防污漆，其VOC含量都符合中国环境标志产品认证要求。

5.1.7 公司严格执行原辅材料检验制度，所采购的原辅材料及包装各种技术指标符合相应的国家、行业标准及其相关规定。

5.1.8 公司保证不生产伪劣产品，检验不合格产品绝不出厂。

5.1.9 公司所制造销售的防腐漆产品，其VOC挥发量满足环保部和财政部相关规定。

5.1.10 所采用的仪器、设备严格按照国家相关规定进行检定和校正。

5.1.11 施工是保障产品质量的关键，公司将及时、无偿地提供技术服务支持，保证油漆性能得到充分的发挥并保持长期的有效性。

### 5.2 生产许可情况



本公司生产作业场所、设备、设施、检测仪器、技术和管理人员等在同行业中处于先进水平，符合相关国家法律、法规要求，获得浙江省安全生产监督管理局颁发的《安全生产许可证》。



## 第六章 营销管理

### 6.1 营销策划管理

6.1.1 公司建有健全的营销网络和服务体系,通过市场细分和多种方式了解顾客需求和期望,确保产品和服务持续符合顾客的要求。

6.1.2 公司制定与营销相匹配的品牌发展规划,把培育自主品牌当作营销网络拓展的重要目标和发展趋势。

6.1.3 公司坚持用户利益至上,以法律法规和道德要求为基础,编制了《广告宣传控制程序》,通过各种渠道大力宣传鱼童品牌产品:

A. 火车站灯箱广告——2019年公司分别在温岭、台州火车站显要位置各设一块灯箱广告;

B. 沿海灯箱广告——本地区及主要渔区,如玉环、石浦等渔港路;

C. 杂志推广——《中国涂料》、《上海涂料》、《涂料技术与文摘》、《浙江涂料》、《船舶设计师》等杂志;

D. 网络媒体——鱼童官方网站、慧聪网、中国涂料网、全球涂料网等第三方网站宣传推广;

E. 行业年会——中国涂料工业协会、防腐涂料分会、专家委员会与信息年会、军工涂料涂装委员会、浙江涂料工业协会、中国钢结构协会等行业年会;

F. 展览会——国际海事展(上海)、国际涂料展(上海);

G. 报刊学习——印发《鱼童报》、《产品说明书》等。

6.1.4 公司编制了《产品说明书编写规程》、《标识和可追溯控制程序》、《标签和包装控制程序》,确保了鱼童在产品销售过程广告宣传内容的真实、合法、有效,与产品质量相符,与公司实际相符,通过以下方式进行了产品说明、标识、标签和包装的广告宣传:

A 编印了《鱼童牌船舶漆说明书》、《鱼童牌工业漆说明书》、《安全技术说明书》。



B 编印了《船舶压载舱保护涂层性能标准》要点简介读本、《油漆施工安全手册》、《鱼童油漆保养须知》等。

C 通过油漆桶、危化品物流车辆厢体等进行标识、标签的宣传广告。

## 6.2 销售渠道管理

6.2.1 公司根据行业特点、产品特点和市场研究分析的需要，从多维角度对市场与顾客进行细分管理。

6.2.2 组建了一支危化品物流专业车队，人员经相关管理部门从业资格考证合格后，持证上岗，送货及时率达99%。

6.2.3 公司拥有技术服务团队，在设计、涂装、维护保养方面为客户提供技术支持和监督指导，确保每一项工作都按照实际要求进行，使客户放心。

6.2.4 通过《产品说明书》告知产品存储条件、注意事项、保质期限及其他相关事项，确保产品质量安全。

6.2.5 公司实行“一船一档”，以每条船为单元，从签订合同到维修保养所涉及的记录，统一整理归档，健全销售管理体系。

## 6.3 售后管理

6.3.1 公司确保产品的优质和客户的最大利益，建立完善的售前、售中、售后三者相结合的服务体系。

6.3.2 根据技术协议制定产品配套与涂装工艺。

6.3.3 开展现场施工指导与监督服务，在施工报检单上签名验收。

6.3.4 开展产品质量使用情况跟踪和质量投诉处理反馈。

6.3.5 公司实行“一户一档”的质量服务，建立完整的施工记录及配套方案，长期存档。

6.3.6 公司实行质量服务承诺，省内24小时到达现场服务，省外48小时到达现场服务。

6.3.7 公司编制《顾客满意度调查管理程序》，每季度进行一次顾客满意度调查与质量回访，定期与不定期地召开市场分析专题会，对顾客的满意度测评进行认真的评价与改进。



## 第七章 质量风险管理

### 7.1 质量投诉

为了能及时接受和处理顾客投诉、提高客户满意度，公司制订了《投诉处理程序》，建立了比较完善的顾客投诉机制。

公司技术服务部全面负责客户投诉管理，接到顾客投诉后，针对客户问题填写《用户质量信息反馈表》。一方面，相关技术负责人和业务负责人在4个小时内对投诉问题识别核查，并于24小时内提出解决方案。遇到特殊难题，公司组织技术人员、质检人员赶到现场，帮助客户解决问题，直至顾客满意。对于2个工作日内无法调查处理完毕的事故，填写《事故快报》上报总经理。另一方面，组织内部相关人员制定该问题的整改方案，及时组织实施，对内部整改计划和实施结果，根据顾客需要向顾客反馈，获得顾客的确认。其中，内部整改既包括公司内部的整改，也包括相关方的整改、验证。对相关方的整改要求，技术服务部下发《纠正预防措施》，由供应部传递各相关方并监督实施，整改效果最终由质检部组织验证。

### 7.2 质量风险监测

公司对产品质量关键特性、关键工序、薄弱环节存在的风险进行重点控制，采取适宜的管理措施和方法，制订了《质量控制点管理规定》和与之呼应的《生产控制单》，在《生产控制单》的关键看着点，明确了搅拌时间、温度的适宜性、反应允许范围、胺当量等，对关键工序、关键指标进行了及时的及时的监测和严密的质量控制，使产品的质量关键特性、关



键工序、薄弱环节等易于产生的风险始终处于控制状态。

### 7.3 质量监督审核

公司设置质检部，通过对各生产现场进行监督，对生产过程、工艺纪律执行情况进行监督检查。依据《质量管理考评管理制度》，对质量监督检查所发现问题点的整改情况进行督促，确保其及时有效的整改。

### 7.4 可靠性验证试验

为验证产品相关技术指标所达到的标准和水平，公司充分依托由中国船级社评定的检测和试验机构——涂料检测中心，并设置了涂料、涂膜检测验证试验平台和海水浸泡试验台，模拟海洋环境实地反复浸泡、摩擦，以检验其质量的可靠性和功能性。

### 7.5 应急管理

为了提高公司应对质量失信事件等突发事件的快速、及时响应能力，公司建立了以首席质量官为组长的质量安全事故应急处理小组，小组成员由研发、质检、生产、技服、物流和营销等部门组成。

同时，公司也相应建立了质量失信事件的快速报告、紧急处理、快速处置等报告制度，每年开展两次的事故救援应急演练，并对具体的应急准备和响应方案定期演练进行了及时的评审。





## 结 束 语

2014年以来，浙江省以标准和认证为手段，以高标准引领打造“浙江制造”品牌，强调不断完善质量诚信标准体系、加快质量信用信息信息化建设。依据要求，公司相继完善了相关制度，认真贯彻落实，并自觉接受有关部门的监督管理。

质量诚信体系建设是一项长期的、系统的工作任务，要完善质量诚信体系建设的规章制度，巩固和深化企业质量诚信建设所取得的成效，必须建立长效机制，科学实施，常抓不懈。公司坚持持续改进质量管理体系，不断提升质量诚信水平，为消费者提供最好的船用漆和工业漆体系解决方案。