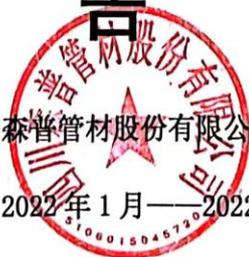




# 质 量 信 用 报 告

四川森普管材股份有限公司

报告时间：2022年1月—2022年12月



# 目录

## 第一部分 报告前言

- 一、报告编制说明
- 二、董事长致辞
- 三、企业简介

## 第二部分 报告正文

- 一、企业质量理念
- 二、企业质量管理
  - (一) 质量管理机构
  - (二) 质量管理体系
  - (三) 质量安全风险管理
- 三、质量诚信管理
  - (一) 质量承诺
  - (二) 运作管理
  - (三) 营销管理
- 四、质量管理基础
  - (一) 标准管理
  - (二) 计量管理
  - (三) 认证管理
  - (四) 检验检测
- 五、产品质量责任
  - (一) 产品质量水平

(二) 产品售后责任

(三) 企业社会责任

(四) 质量信用记录

### 第三部分 结束语

# 第一部分 报告前言

## 报告编制说明

为了履行企业的产品质量主体责任，建立和健全质量诚信自律机制，主动向社会、消费者公开产品质量状况和质量承诺信息，接受社会监督，按照完整性、客观性、时效性、通俗性原则，结合企业的实际情况，特编制本报告。

本报告所涉及的内容客观、真实、准确、有效，自愿接受对企业的有关情况进行公示，接受社会监督。

## 董事长致辞

历经二十年的发展与进步，四川森普管材股份有限公司在中国塑料管道行业中不断强化着自己的地位及影响力。诚信与责任铸就了“森普”品牌的美誉度，敬业与创新赋予了“森普”产品独特的品质及内涵。在激烈的市场竞争中，森普人用“真诚、敬业、守信”以及高端的产品、适中的价格和优质的服务赢得了市场的广泛认可与客户的一致好评。在此，我谨代表公司董事会向与公司风雨同舟的全体股东，向为公司发展辛勤耕耘的全体员工，向陪伴森普成长的广大客户及社会各界致以诚挚的问候和由衷的谢意。感谢您们一如既往对公司的关注、关爱、信任与支持。

立足中国龙腾福地，怀着民族复兴梦想。在国家大力推进“一带一路”战略构想及“供给侧结构性改革”和“中国制造 2025”的大背景下，森普人将紧紧把握经济社会进步的脉搏，在传统产品升级的基础上，着力开发“海绵城市”、“地下管廊”及“生态滴灌”等科技含量较高的配套产品，为市场提供更具竞争优势（互联网+）的服务体系。

厚德载物，自强不息；众木成森，普被天下。

## 企业简介

四川森普管材股份有限公司创建于 1998 年，是国内第一批专业从事聚烯烃（PE）管材/管件研发、制造、销售和工程设计、施工、安装及自营进出口原辅材料、机电产品、塑料制品等业务的股份制企业。公司位于美丽的“天府之国”——四川·德阳，由中国著名企业——四川剑南春（集团）有限责任公司控股。

四川森普管材股份有限公司是国内首批规模化生产聚烯烃（PE）产品的三家企业之一，是国内西南地区能制造聚乙烯大口径压力管的专业厂家之一，是国内专业聚焦度极高的企业之一。公司先后荣获了中国驰名商标、全国重合同守信用企业、国家高新技术企业、国家新型管材技术产业化示范企业、“十三五”塑料加工业科技创新型企业、国家质量管理先进单位以及四川名牌、四川省著名商标等诸多殊荣。

公司全资设有：天津森普管材有限公司、四川森普进出口贸易有限责任公司、四川森普建筑工程有限公司。总部占地面积约 20 万余平方米，建有 12 座现代化生产车间，装备了 30 余条国际、国内先进的管材生产线，24 台（套）管件生产线，年生产能力达 12 万吨以上。

公司先后成立了四川省企业技术中心，德阳市工程技术中心，建有市级院士专家工作站，国家级认可实验室（CNAS）等科研平台，公司长期同高校开展前沿技术研究；同上游原材料企业开展原材料应用技术研究；同设计院等开展项目深度合作研究。完善的研发平台和深入的技术研究工作确保公司

的技术在行业中的领先性。

公司本着“为社会创造财富、为客户创造价值”的企业宗旨，在全国近 30 个省市设立了办事机构和营销队伍，在全国铺下一张辐射力极强的服务网络，为客户提供从管道工程的规划、设计、安装施工到技术咨询、人员培训的全方位的售前、售中和售后服务。二十年的辛勤耕耘，公司的“森普”牌系列产品实现了国内市场全覆盖，并陆续获得了欧盟 CE、澳洲 IAPMO R&T 等发达国家的认证认可；产品远销到刚果（金）、安哥拉、蒙古、缅甸、斯里兰卡、澳大利亚、越南等国家和地区。

一直以来，森普管材股份有限公司致力于优秀团队的培养，致力于企业文化和核心竞争力的建设，致力于先进管理理念的吸收，致力于企业社会责任的尽职，不断健全和完善企业架构及管控，将真诚、敬业、守信与责任等企业价值观与经营理念潜移默化到每一位员工，从而塑造出一支具有高度凝聚力、创造力和战斗力的团队。

森普人永远以真诚之心行信用之事，坚守道德与良心的底线，坚持品质与服务的保障，坚定“诚信与责任”的理念，用我们的真诚和感恩之心回报消费者、回报社会。

## 第二部分 报告正文

## 一、企业质量理念

公司的企业理念：为社会创造财富、为客户创造价值、为股东创造回报、为员工创造前途

质量方针：为社会提供环保、节能、经济、可靠的塑料管道系统

质量目标：以质取胜、顾客第一、持续改进、勇创新高

## 二、企业质量管理

企业的质量管理由总经理全面负责，主要体现在现场管理、生产过程管理、设备管理和人员管理四个方面。**现场管理：**主要对生产现场的卫生、设备、台帐、安全几个方面进行检查，出现问题出具整改通知单按规定时间整改完毕，由相关人员验证考核。**生产过程管理：**根据规程和公司制度的要求，结合生产实际，编制生产过程质量控制图表和原辅材料、半成品、成品的内控质量指标。运用数理统计方法，掌握质量波动规律，不断提高预见性和预防能力，及时采取纠正措施，确保生产全过程处于受控状态。制定了各项生产质量管理制度和文件，对岗位作业指导书和设备操作过程进行了完善，保证了ISO9001质量管理体系的有效运行。**检验设备管理：**按照产品国标标准要求配置了满足产品质量检验和生产控制要求的仪器设备。设备的管理和使用我们做到“三好”（管好、用好、完好）、“三防”（防尘、防潮、防震）、“四会”（会操作、会保养、会检查、会简单维修）、“四定”（定人保管、定人养护、定室存放、定期校验），保证仪器设备性能安全可靠。并按《规程》要求，对每台仪器设备建立了设备档案，包括设备名称、规格型号、编号、生产厂家、出厂日期、合格证、使用说明书及使用规程中维修、检定（校准）等记录和检定证书、设备的维护保养计划等内容。建立仪器设备自校规程和自校记录，做好自校记录。**人员管理：**建立人员档案，档案内容包括学历证

书、培训档案、上岗操作证、技能等级证书、学习经历等内容。按年度培训计划对各级人员进行理论培训和实际操作培训。

### **（一）质量管理机构**

公司最高管理者为总经理，总经理任命主管质量副总为管理者代表行使质量管理权利，下设质保中心负责全公司质量管理具体事宜，设有专职的质量管理人员，对公司的质量工作进行考核、监督和检查。

### **（二）质量管理体系**

1999年公司成立之初，为了规范管理，公司组织编写了质量手册和程序文件，在产品开发、生产、检验、服务各环节建立了一整套规章、制度、程序，全面贯彻并严格执行ISO9001-2008标准。2000年2月公司通过了中国质量认证中心组织的ISO9001-1994质量认证，2002年6月通过ISO9001-2000质量认证，2010年6月通过ISO9001-2008质量认证。为适应公司快速发展的需要，几年来，公司的质量手册和程序文件多次换版升级，对组织机构、职责划分、程序接口作出较大调整，做到了职责明确，管理规范，工作程序细化，在企业的发展中完善了质量体系，保持了体系的有效运行。

各级职能部门、岗位都制定了严格的切实可行的质量管理规范，并根据国标、行标及公司的《质量手册》和《程序文件》制定了企业的《产品检验管理规定》、《原辅材料及配套产品技术标准》、《质量管理考核制度》等规章制度。结合以上制度还严格制定了四道关：一是把好进厂原辅材料质量关；二是把好生产过程控制关；三是把好库存管理关；四是把好产品出厂关；将涉及到的指标分解到车间、班组，形成一个完成的质量管理网络和标准化体系，使质量管理有章可循、有法可依、质量管理规范完全可控。

### **（三）质量风险管理**

公司在各项经营管理活动中导入并应用风险和机遇管理，如在进行发展规划、经营计划制定及质量管理部组织管理评审时，须充分考虑公司现状及所处的内外部环境，充分理解相关方的需求和期望，并根据这些信息的评审结果确定需要应对的风险和机遇，确定相应的应对措施并评审其有效性。

公司始终以顾客为关注焦点，为落实上级部门产品质量安全风险管理工作，强化公司产品质量安全风险意识，提高产品质量安全保障能力，科学处置产品质量安全风险，确保公司产品的质量安全，制订了《产品质量安全风险管理办法》，以明确公司产品质量安全风险管理的具体要求。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。

### 三、质量诚信管理

公司始终坚持“为社会提供环保、节能、经济、可靠的塑料管道系统”的质量方针，加强了产品售前、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。公司建立了5星级售后服务体系，在总经理的直接领导下开展服务内部监督，实施精细化管理监督工作。营销中心负责归口管理，工程部和各地办事处负责具体执行及监督管理，各职能部门负责其职能范围内的售前售后服务监督工作。

#### （一）质量承诺

公司对产品信息标识、包装、配送、安装、技术支持、质量保证、维修、退（换）货处理、缺陷产品召回、废弃产品管理、顾客关系管理、顾客投诉处理等各个服务环节进行了流程上的规范，明确了服务流程中的服务行为、服务标准、服务记录等具体的规范要求。持续优化和规范客户服务业务流程，是满足客户需求、重视客户价值提升的源头和目标。

公司关于产品质量承诺：

1. 产品按国家行业标准和规范生产工艺验收，供货时提供质量检验合格证。
2. 严格按照合同要求，提供符合设计标准、质量合格的产品。
3. 严格检查和控制原材料、配件的进厂质量。
4. 保证所供管材加工工艺完善、检测手段完备。产品决不带缺陷出厂。
5. 因我公司原因出现的产品质量问题，给用户造成损失，我公司承担相应责任。

## （二）运作管理

为满足质量要求，完成公司战略目标，公司策划、制定并分解公司发展规划，组织提出实施路径及措施，每年按照公司发展纲要的要求组织各部门制定年度经营计划，设定年度经营目标。经营目标中从设计和开发、采购、生产和服务提供等管理过程均融入质量诚信管理要求，建立和实施质量诚信管理制度。

## （三）营销管理

公司开通了客户服务电话及服务监督电话。服务热线电话全天24小时开通，保证了与客户沟通渠道的畅通。

公司在全国各地设有营销网络，通过赋予办事处更多的服务职能，提供更多关于客户服务的培训，已完成了“办事处”向“服务网点”，从“营销”向“营销兼服务”的角色转变，充分发挥其及时性、便利性的优势，为客户提供快速、便捷、优质的服务。

## 四、质量管理基础

### （一）标准管理

公司主营产品均执行国家最高标准要求：给水用聚乙烯（PE）管材、管

件执行GB/T13663.2-2018《给水用聚乙烯（PE）管道系统第2部分：管材》及GB/T13663.3-2018《给水用聚乙烯（PE）管道系统第3部分：管件》标准；燃气用埋地聚乙烯（PE）管材、管件执行GB/T15558.1-2015《燃气用埋地聚乙烯（PE）管道系统第1部分：管材》及GB/T15558.2-2005《燃气用埋地聚乙烯（PE）管道系统第2部分：管件》标准；冷热水用聚丙烯（PPR）管材、管件执行GB/T 18742.2-2017《冷热水用聚丙烯管道系统 第2部分：管材》及GB/T 18742.3-2017《冷热水用聚丙烯管道系统 第3部分：管件》标准。

产品均采用国际先进的加工设备，设备具有自动化程度高，采用微机自动控制，控制精度高，加工温度控制精确，生产量大的特点。每条生产线都配有除湿干燥设备，在线超声波壁厚控制设备和重量计量加料设备以确保产品挤出的稳定，质量得到有效控制。在引进先进设备的同时，还注重吸收国外先进的工艺技术，以保证设备的最佳性能。对每一种材料都制订了严格的工艺卡，生产车间严格按工艺卡进行温度、压力、速度、电机转速、电机负荷的控制，定期或不定期对模具精度进行校准。对产品质量检测的各个环节均由专业人员负责，严格做好自检、互检、专检。过程质检人员24小时随时跟踪检测，出库检测合格率达100%。

## （二）计量管理

公司通过了测量管理体系认证，严格按照测量体系管理要求对计量器具进行管理。公司每年与市计量检定所签订检定合同，负责对要求强检的计量仪器和检验仪器进行检定和校验。

## （三）认证管理

公司坚持“为社会提供经济、环保、节能、可靠”的塑料管道产品为质量方针，持续推进全面质量管理，形成覆盖原材料配方设计、产品设计、工

艺设计、安装设计、售后服务等全生命周期的质量保障能力。公司于2000年通过质量管理体系ISO9001认证，并陆续通过了环境管理体系、职业健康管理体系、测量管理体系、知识产权管理体系、特种设备制造许可证等认证。

公司给水用聚乙烯管材管件产品取得了新华节水产品认证、卫生许可批件、环境标志产品认证等资质认证，确保产品质量可靠。

#### （四）检验检测

公司检测中心于2017年6月获得国家实验室认可（CNAS）认证证书，检测中心分设制样室、物理实验室、化验室、静液压强度实验室。能完成纵向回缩率、断裂伸长率、不同温度下的静液压强度、氧化诱导期、环刚度、炭黑分散度、密度、环柔性、阻燃性、抗静电等三十余项产品的物理机械性能、化学性能测试，完全满足公司所有产品出厂检验和绝大部分型式检验的需要。

### 五、产品质量责任

#### （一）产品质量水平

公司埋地燃气用聚乙烯管材取得了特种设备制造许可证，2002年我公司评为省级技术中心，担任公司新产品的开发及新技术的应用。多年来我公司的产品经国家产品质量监督检验所、四川省产品质量监督检验所、德阳市产品质量监督检验所合格率为100%，公司的产品也广泛的被用于国家各重点工程中，是塑料管道用户最信赖的产品。

公司本着“质量第一、顾客至上”的原则，遵循质量体系服务管理程序的规定要求，在“森普”牌系列产品销售的全过程向广大客户郑重承诺：

优质产品给客户；一流服务求发展；客户需求是起点；客户满意是目的；程序执行是关键；做精做细全过程。

保证提供最佳技术和业务咨询，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、运输规模、结账方式、质量异议的处理等情况。

## **（二）产品售后责任**

公司严格按照《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国产品质量法》、三包政策等国家法律、法规，建立了退货、召回、投诉处理等产品质量担保责任制度。公司将收集的产品质量等信息甄别、分类汇总，每年度组织进行一次用户满意度调查，形成调查报告。质量保障部组织对反馈的质量问题进行分析，制定措施，实施整改。

公司制定了产品售后服务处置流程，从原材料到成品销售的所有阶段具有可追溯性，制定了产品召回制度，产品售后服务管理制度等。

## **（三）企业社会责任**

### **1、依法纳税，勇于承担社会责任**

自成立以来，森普公司不断建立、健全各项规章制度，支持国家政策，守法经营，依法纳税，积极履行企业社会责任。公司董事长经营理念即：“严格执行税收政策，做到不做假账，不偷税漏税，树立良好纳税形象”。公司实行主管财务副总、财务部主任、财务人员间级级监督制约机制，如实反映经营情况和财务成果，把正确申报缴纳税费款项作为考核指标之一，对未按规定办理涉税事宜的严格问责。即使是在资金紧缺、经营亏损困难期，也将及时缴纳税款放在第一位，绝不拖欠，以良好的纳税信用赢得社会尊重，为经济社会发展和改善民生做出应有贡献。

### **2、热心参与公益慈善活动，勇于承担社会责任**

2008年5月12日汶川大地震发生后，位于地震带四川省德阳市的森普公

司面临着艰难的自救任务和供应管道的社会责任，双重压力下公司领导临危不乱，积极部署人员对公司基础设施进行检查，对生产设备进行维修，邀请专家作安全评估，在短期内实现了恢复生产。另外，公司前后捐助了灾区七批价值350多万的塑料管材供各水公司抢修供水管网，将企业分公司、子公司以及各办事处的爱心捐款10万元送到了绵竹市慈善总会，往灾区送去了70床棕垫、2.5万元的食物以及衣物1000多件。

由于森普公司在大灾之后努力恢复生产自救，并不忘承担应尽的社会责任，各方面表现突出，很荣幸被评为了德阳市抗震救灾优秀企业；四川省总工会授予公司工会“四川省抗震救灾重建家园工人先锋号”称号；党支部荣获旌阳区抗震救灾“先进基层组织”；团总支荣获“旌阳区抗震救灾优秀共青团组织”称号。公司员工唐大成、杨强、陈建等分别被评为市、区抗震救灾先进个人。

2011年，森普公司成立了“爱心基金”，随时帮助需要扶持的职工。在公司保安、党员罗福东的孩子确诊为白血病后，公司党委牵头、政工团联合号召职工捐款，加上爱心基金支出，对其捐款28000余元。

2013年4月20日雅安芦山地震，公司迅速派出专业队伍参加抢险救灾，并为灾区人民带去了总价值近百万元的救助物质和爱心捐款。

2013年7月4日，公司副总经理胡森受董事长江泽佩委托，将10000元爱心救助款交到旌阳区困难群众谢厚林手中，帮谢厚林一家重塑生活信心。

2020年，自新冠疫情爆发以来，森普公司在做好自身疫情防控的同时，十分关心社会疫情防控工作，对奋战在疫情一线的医护等人员缺少防控物资感同身受，十分心急，因此在向四川、湖北、天津、旌阳区、绵竹红十字会陆续共计捐款40万元的同时，想方设法通过自己的外贸渠道，从国外组织购

买了一批价值20余万元的防控物资（10万支口罩），由于包括韩国、日本、意大利在内的世界多地陆续爆发新冠疫情，防控物资依然十分紧张，公司组织的这批物资购买和运输过程中遇到重重困难，经过公司不懈努力，在相关部门的大力协调和支持下，该批物资终于在2020年3月18日运到。这批物资公司将全部捐赠，其中5万支由德阳市经信委统筹安排支援抗疫一线，其余由公司定向捐赠。政府相关部门对公司勇于承担社会责任，为全社会抗疫工作贡献力量之举，给予了高度赞扬。

森普公司还定期组织“献血车进企业”职工大型义务献血、青年职工参观学习黄继光纪念馆、职工技能竞赛等活动，从各个层面带动森普人履行着森普企业的社会责任。

### **3、适应经济新常态，坚守绿色、环保、质量安全**

中国工业经济联合会会长李毅中在“适应新常态 解决新问题 开创企业履责新局面——2015年社会责任报告发布会”上发表的主旨讲话中指出：在面对经济下行压力加大、内外市场低迷、企业效益下滑时，工业企业履行社会责任仍要坚守绿色低碳、质量安全基本要素不动摇，要依靠创新驱动，提升生产力要素的质量和水平，要将落实节能减排、品牌质量和安全生产作为责任重点，要依靠实体经济自强自立及建立企业社会责任的法制化、制度化环境等方面努力提升企业履行社会责任的效能和水平。

森普公司在市场疲软、销售困难、国家经济转型的新常态下，确确实实做到了这一点，我们在努力完成经营目标任务的同时严控安全生产和产品质量。2014年1月央视曝光了不良商家在自来水管的原料里掺杂有毒回收塑料，包括化工桶、医疗废料等生产“掺假管”的事件，这种自来水管用于输送饮用水会严重影响人体健康，该事件敲响了管道行业质量安全的警钟，全国范

围内也开始了饮用水输配水管材管件的专项整治行动。森普公司多年来坚持使用全新料，生产过程毫无污染，产品是只含碳氢元素的真正绿色环保管材，我们坚持“向社会提供环保、节能、经济、可靠的塑料管道系统”的理念方针使得森普牌的饮用水管材管件在该整治行动中全部抽检合格。同时在4月，作为中国塑料加工工业协会理事单位之一的四川森普管材股份有限公司第一时间参与了“给水用塑料管道行业自律公约”，以自己的行为履行着工业企业应该履行的社会责任。

“安全生产，责任重于泰山”这是企业尤其是制造企业丝毫容不得懈怠的。森普公司的生产车间是省级“青年文明号”，同时也是市级“青年安全示范岗”，生产一线一直以来都是坚持质量工作与安全工作的紧密结合，此次特大爆炸事故虽未波及到森普公司位于滨海新区的天津森普子公司，但天津子公司以及四川森普总部的领导都分别在事故发生的第一时间召开经营班子会议，组建安全排查小组，进一步深入排查子公司和总部是否存在安全隐患。

公司长期坚持对节能环保方面的投入，如生产车间用的循环水塔改造以及生产线内冷技术等多个节能技改项目都已在进行中，并且在经济新常态环境下公司已经在筹备拓宽业务领域，增加产品种类等计划，努力将经营管理与社会责任融为一体，实现森普企业的可持续发展。

#### （四）质量信用记录

本报告期内，公司未发生产品召回情况和质量信用不良记录。多年以来，通过用户问卷调查、日常回访报告、定期调查和专项调查进行顾客满意度的统计分析，近年来的顾客满意度均在96%以上，公司一直重视并致力于顾客满意度的持续改进。

## 第三部分 结束语

在新的起点上，我公司将全面落实科学发展观，以实现循环经济、可持续发展为目标，紧紧抓住西部大开发的历史机遇，坚持科学化管理、多元化经营、规模化生产、市场化运作的发展思路，不断加快新型工业化建设步伐。围绕科学发展这个中心，以管理为根基，以改制为动力，以扩张为主线。坚持以信息化带动工业化，以工业化促进信息化，走出了一条科技含量高、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。在今后的发展道路上，我公司将以优质的产品和服务回报广大关心和支持我们的客户。