



企业质量信用报告

哥俩好新材料股份有限公司

2021年1月

前 言

一、编制规范

(1) 内容客观性声明：

本报告为企业在报告期内质量诚信体系建设的基本情况，内容真实、客观、公正。仅供社会监督和商业决策参考之用。

(2) 报告组织范围：

哥俩好新材料股份有限公司。

(3) 报告时间范围：

截止 2020 年 12 月，部分数据及内容超出上述范围。

(4) 报告数据说明：

哥俩好新材料股份有限公司承诺，对提交的证明材料、数据和资料的合法性和有效性负责，并承诺对提交申报材料内容的真实性和准确性负责。

(5) 报告发布周期：

哥俩好新材料股份有限公司质量信用报告有效期为三年。

二、董事长致辞

哥俩好公司高度重视诚信工作和企业文化建设，将诚实守信的理念和行为融入企业文化当中，贯穿到公司的全部生产经营活动中，以管理者的诚信带动全体员工的诚信，使公司内外形成良好的诚信道德氛围，以企业文化建设为载体，将“好，从点点滴滴做起…”的企业精神作为树立企业诚信的精髓，将哥俩好“成功支点”作为每名员工诚实守信的行为准则，以“五满意”（即顾客满意、员工满意、股东满意、社会满意、政府满意）作为企业诚信工作的目标要求。

哥俩好的理念是求好，是持续追寻更好；哥俩好的追求是创新，超越自我，追赶新的目标；哥俩好的作风是务实，从细节做起，打造品牌的光彩；哥俩好的秉承是诚信，崇德重道，无欺守义是永远的承诺；哥俩好的核心价值是创造有良知的财富，尽瘁桑梓，回馈社会是义不容辞的责任；哥俩好的生存意识是多元统一的，共赢是企业必由之路，而“好，从点点滴滴做起…”是我们惯常的生存与发展方式。

哥俩好公司自创立之初，就秉承着“好，从点点滴滴做起…”的企业精神，坚持以顾客为关注焦点，以市场为导向，依法诚信经营，按章纳税，生产绿色环保产品，努力打造“哥俩好”

品牌，建立健全诚信组织机构管理制度，规范公司和员工的行为，保障诚信建设工作的有效开展。紧紧围绕“提高产品质量，满足用户需求”的目标，开展全面质量管理，建立三级检测体系，强化计量手段，制定高标准严格的出厂指标，依据可靠的产品质量赢得市场。

三、企业简介

哥俩好新材料股份有限公司是国家高新技术企业，位于辽宁省抚顺市东洲区双棉路10号。公司的前身是始建于1984年的一个镇办采石厂，1985年开始转产胶粘剂产品，1996年由镇办企业改制为有限责任公司，2015年7月改制为股份有限公司，2016年4月在新三板上市。公司成立三十多年来，经过全体股东和员工的共同努力，已发展成为拥有胶粘剂、涂料、合成树脂、汽车用化学品四大系列三十多个品种，集科研、生产、销售和服务为一体的中国胶粘剂行业龙头企业。

哥俩好公司建有专门的研发机构—哥俩好胶粘剂研究中心。近3年来科技研发投入平均900万元。研究中心建筑面积近3000m²，现有研发及检测人员30余人，其中博士1人，硕士12人，本科31人，大专26人。高级职称5人，中级职称10人。中心拥有包括行星釜、高速、超高速分散机、乳化机、捏合机、气相色谱-质谱联用仪、液相色谱仪、气相色谱仪、热重分析仪、傅里叶红外光谱仪、电子万能试验机、液压万能试验机、紫外老化试验机、卡氏水分测定仪、高低温交变湿热试验机、高低温运动粘度测定仪等先进的研发、检测设备共400余台套，设备原值1000余万元。中心近三年开展科技项目15项，省企业技术创新计划重点项目5项。

在加强产品质量管理的同时，更注重企业形象与产品形象的宣传，公司在北京、上海、广州、新疆、深圳等地多次参加国际胶粘剂展览会、国际装饰材料展览会、国际汽车展览会，由于布展科学、参展计划周密，起到了良好的宣传作用，加强了与现有客户的联络，提高了企业的知名度。公司还先后在中央电视台及各省市电视台进行了广告宣传，并在北京、上海、广州做了地铁广告，通过电视、报刊、广播、展览会、互联网等多种媒体、多种形式进行全方位、立体化的宣传，使得“哥俩好”这个品牌深入人心，使公司的发展与品牌的树立真正地形成了互相促进的良性循环系统，2004年4月25日，“哥俩好”牌商标正式被国家工商总局商标局认定为中国驰名商标。

公司通过长期文化积淀，形成了自己的经营理念：“百年哥俩好，好，从点点滴滴做起，哥俩好要为社会创造财富，还要成为培养合格公民的成人学校、施展人生才智的平台…”。为了充分利用现有的人力资本，促使公司持续、健康发展，使哥俩好成为百年企业，公司鼓励员工不断学习、更新知识结构、最大限度地发挥个人的潜能。2002年，公司与中国人民大学工

商管理研修中心共建了哥俩好员工学习中心，进行职业经理人和 MBA 课程的培训，通过创建学习型企业，使学习风气在公司蔚然成风，用学习提高企业竞争力的观念得到了全员的重视。通过构建学习型企业，使每一个哥俩好人都能成为“有理想、有道德、有文化、有纪律、有才智、有财富”的全方位发展的人才。

第一章：企业质量理念

一、质量管理理念

质量是产品的生命，产品是企业的生命。在市场竞争十分激烈的今天，消费者变得越来越成熟，他们追求质量、追求品牌。要想在众多的商品中赢得用户的青睐，产品对消费者必须有更大的吸引力。因此必须加强质量管理，走质量兴企之路。于是，集团在不断加大质量管理力度的同时，又成立了质量监督管理和检测机构，建立有关质量管理的规章制度，使产品质量得到稳固的提高。1997年6月份，公司聘请了国内最大的认证机构之一——中国方圆标志认证委员会辽宁省审核中心的三位专家对公司质量管理工作进行咨询，并对公司管理人员进行了ISO9000族标准的宣贯和指导，还专门派四人赴审核中心培训学习，经考核合格后成为国家注册的内审员。经过近一年时间的学习以及质量体系的有效运行，公司管理人员及全体员工整体素质有了很大提高，质量管理意识明显加强，各项工作也逐步走向制度化、规范化、科学化，公司已完全符合了认证条件。但是，认证并不是最终目的，产品质量的提高乃至顾客满意才是最令人欣慰和鼓舞的。

多年来，公司始终以ISO9000族标准作为质量管理的基础和依据，顺利通过了历次监督审核。与此同时，公司还对管理人员进行了现代企业管理模式培训、部门经理培训、物流管理培训、财务管理、财务预算培训、企业营销、人力资源管理 etc 管理型、技术型多种培训，对员工进行了岗前、岗位培训。通过咨询、培训、认证，使公司质量管理工作迈上了一个新的台阶，公司管理人员及员工逐步形成了主动自觉的参与质量管理的思想意识，并促进“顾客的期望和要求”的形成。公司为企业管理培养了一支有技术、懂管理的干部队伍，为社会的安定团结培养了合格公民，也逐步形成了综合的哥俩好管理模式。因此产品质量也不断提高，完全达到了国内先进水平。公司由于实力的不断加强和在我国胶粘剂行业中的地位不断提高，在1998年成为了中国胶粘剂工业协会理事部位和中国汽车工业协会会员单位。

目前，公司取得了危险化学品包装物、容器（马口铁桶）等产品的全国工业产品生产许可证。

哥俩好公司全面学习并导入GB/T19580-2004《卓越绩效评价准则》，加强全面质量管理。2008年和2015年，两次获得抚顺市质量管理奖，积极争创辽宁省省长质量奖乃至国家质量奖。哥俩好公司的胶粘剂产品在2002年、2005年、2008年、2011年、2015年、2017年连续被评为辽宁名牌产品。

二、质量责任理念

为了贯彻公司“全员撑起顾客的期望，点滴胶液粘世间万物”的质量方针，董事长姜铁军制定了“谋、察、备、行、控、清、安、交”的哥俩好“天天行”八字方针，使加强质量意识贯穿于每一项活动中，融合到每一个生产过程中。1998年5月，经认证中心现场审核评定，公司一次性通过了ISO9002质量体系国际认证，成为国内同行业中首家通过ISO9002质量体系国际认证先进企业，同时，哥俩好原子灰和改性丙烯酸酯胶也在国内同行业中率先通过中国方圆标志认证委员会产品质量认证。

哥俩好公司始终坚持“好，从点点滴滴做起…”的企业精神，在企业内部实行精细化管理，并且全面导入ISO9000族质量管理体系标准，将其作为企业质量管理的基础和依据。哥俩好公司对采购、生产、储存、销售等各个环节实行统一的监督和检测，购置了质检所需的各类检测仪器，并拥有一支高素质的检测队伍及一套依据ISO9001质量体系建立的监督检验系统。对产品质量建立了一票否决制度，使每一个过程都严格受控，真正做到了不合格原材料不投产、不合格半成品不转序、不合格成品不出厂，形成一个严密协调的产品质量保证体系，2004年9月13日哥俩好公司检测实验室正式通过中国实验室认可委员会CNAL（现CNAS）认可，对质量体系的有效运行起到了更加可靠的保障。2002年，公司又对ISO14001环境管理体系和OHSAS18001（现ISO45001）职业健康安全管理体系进行了认证，以加强全员环境及职业健康安全方面的意识，体现公司关爱自然、珍惜健康的社会责任感。

自然是生命，保护是使命。以哥俩好品牌商品及服务创造财富的同时保护好环境。哥俩好公司全体员工共同承诺：1、严格遵守有关环境法律、法规要求；2、加强污染防治管理，创造绿色产品，并在最大限度范围内减少对环境造成的不利影响；3、节能降耗，保持可持续发展；4、提高所有为公司和代表公司工作的人员的环境保护意识，通过环境管理体系的有效运行，持续改进环境绩效。

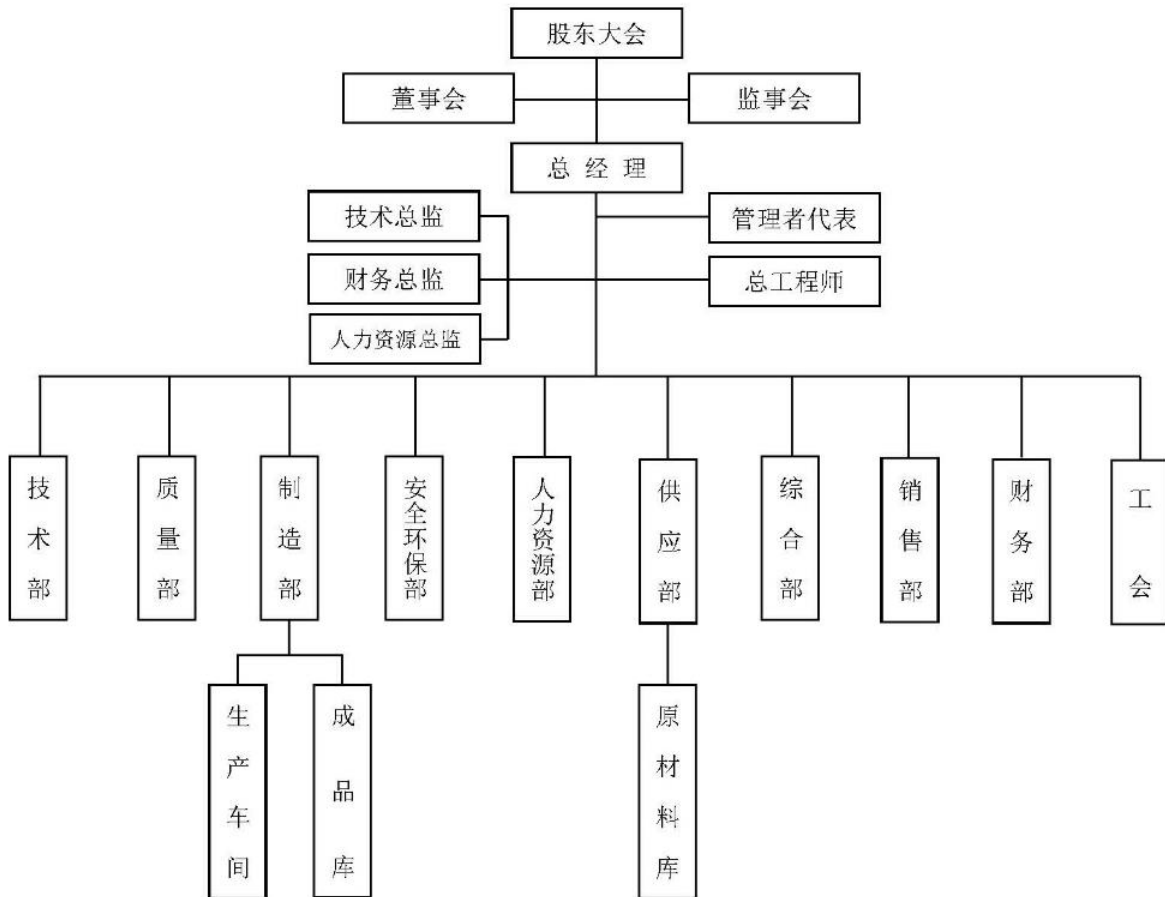
三、质量诚信理念

哥俩好公司自创立伊始，就本着“依法经营，按章纳税”的原则，并将诚信纳税作为企业经营理念之一，在员工中形成踏踏实实做人，勤勤恳恳做事的良好氛围。多年来，公司带领哥俩好公司全体员工以“三个代表”重要思想为指导，贯彻和落实实施科学发展观，深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，坚持自主创新，加强企业内部管理，以质量、环境、职业健康安全管理体系国际标准来规范企业的生产经营行为，并在市委、市政府的正确领导下，在各级行政主管部门的大力协助下，企业规模不断发展壮大。

第二章：企业质量管理

一、质量管理机构、职责和权限

公司董事长亲自主持以质量为核心的经营战略的调查、研讨和制订。各部门经理负责建立与实施经营战略、质量方针相适应的组织机构，配备相应人员并规定其职责、权限和相互关系，确保质量管理体系得到建立和保持，并推动持续改进。质量管理组织机构图如下：



二、质量管理体系

1、质量方针

根据经营战略制定了“关注胶点，顾客满意”的质量方针，理解与实施如下：

(1) 以诚信为先，守法为本，严格遵照法律、法规的要求，履行相应的法律义务，承担法律责任。

(2) 满足顾客的需求。

(3) 从“好，从点点滴滴做起”的企业精神出发，树立科学严谨、点滴精确的工作态度，不仅要以点滴成大事，且点点滴滴都要精确到位。

2、质量目标

公司各部门在质量方针框架下确定量化的质量目标，并保证在各相关职能部门和各层次建立可测量的目标，以实现质量方针的承诺。质量目标包括定量的和定性的两种，但在可能的范围内，质量目标应尽可能定量，以便测量和考核。公司级质量目标形成单独文件，公司各相关职能部门和各层次的分解量化后的质量目标编排于《工作报告》（包括工作总结和工作计划）中，以文件形式下发并组织实施，每年更新一次。管理者代表每季度组织各部门对目标的完成情况进行评审，评审时要考虑目标的实现程度及其是否修正的要求。

3、规章制度

目前公司已经建立了完善的生产管理、质量管理、经营管理、人事管理、财务管理等制度，对于公司日常运营和销售工作具有普遍的指导作用和约束意义，能够保证公司必要管理程序的执行。

公司在制度建设上能够针对实际状况细化，并针对具体变化进行适时的调整和创新，提高了管理制度的执行力，满足了企业的正常营运需要。

4、测量管理体系的监视

公司质量部负责组织测量设备计量确认和测量过程控制的监视；对日常监视过程中多次发现或重复出现的不合格，由具有内审员资格的计量员开具不符合报告，上报质量部。监视的选择重点应放在容易失控或失控后可能会造成严重后果的某个计量确认过程或特殊测量过程（如化工原料的检验过程及胶粘剂生产中特殊过程的工艺指标的测量控制），而不是一般的计量确认过程或测量过程。所选择的计量确认过程或特殊测量过程的监视结果及发现不合格后所采取的纠正措施等均应形成记录，以证明测量和确认过程持续地满足测量管理体系文件的要求。通过监视来评价测量设备确认过程和测量过程是否能实现策划的结果，达到规定的计量要求，以确保产品满足顾客要求。

5、持续改进制度

公司综合部协助质量部通过测量管理体系内部审核、外部审核、日常的监督以及利用有关数据统计分析等多种方式评价本公司测量管理体系的适宜性和有效性。质量部应针对顾客对测量设备、测量过程的计量要求是否得到满足进行征求意见收集信息，并对这些意见和信息进行整理、汇总、分析。重点应放在顾客不满意的意见和抱怨，分析产生抱怨的原因，制定相应的纠正措施，以实现测量管理体系的持续改进。公司质量部根据测量管理体系的内部审核和外部审核，包括质量认证机构的审核结果、公司的管理评审决定以及内部或外部顾客的反馈意见，对测量管理体系的持续改进进行策划和管理。需要时由质量部会同技术部、制造部、综合部等

部门制定测量管理体系或某个要素的质量改进计划，以实现测量管理体系的持续改进。

针对测量设备、测量过程及测量管理体系运行产生的不符合进行处理和调查，公司制定相应的纠正措施。各职能部门收集测量过程实现、顾客满意测量、测量管理体系运行过程中发现的不符合信息。综合部组织有关部门，针对产生的不符合进行评审，并进一步进行调查分析，找出产生不符合、事故、事件的直接原因。评价确保不合格不再发生的措施的需求，应考虑纠正措施与所遇到的不合格的严重性、影响程度相适应。由责任部门或与不合格有直接关系的人员针对不合格产生的原因制定措施，并组织实施。采取的纠正和纠正措施在测量过程使用前应经过验证，并记录实施结果。综合部组织相关部门进行跟踪验证，评审纠正措施的有效性，对于效果不明显的措施采取进一步的分析与改进。对于引起的程序文件的任何更改，均应遵照实施并记录。纠正措施的全部记录，报管理者代表作为管理评审的输入。

三、质量安全风险管理

1、质量风险监测

哥俩好公司的各部门、车间都以科学发展观统领安全生产工作，牢固树立以人为本、安全发展、可持续发展的理念，把安全环保工作列入了重要议事日程，坚持安全环保工作与生产经营等工作同部署、同推进、同总结、同考核，形成了齐抓共管的良好局面。公司安全环保工作围绕的指导思想和目标指标如下：

一、质量目标（含测量管理体系目标）

| 序号 | 质量目标 |
|----|---|
| 1 | 顾客满意率 95%。 |
| 2 | 产品无漏检，批次受检率为 100%。 |
| 3 | 一般检验质量事故不多于 2 起，严重检验质量事故为 0 起。 |
| 4 | 采购主要原材料质量合格率不低于 99%；包装物生产合格率最低不得低于 98.5%；产品出厂合格率 100%。 |
| 5 | 需用的监视测量设备配置率 100%；监视测量设备管理及使用有效率 100%；确保产品计量准确，符合相关法规的要求，抽检不合格 0 项。 |
| 6 | 用能部门的水、电能源计量器具配备率力争达 100%；法定计量器具受检率 100%。 |

二、环境目标

| 序号 | 目标名称 | 指标 |
|----|-----------------------|----|
| 1 | 火灾、爆炸、泄漏等，引起的重大环境污染事故 | 0 |
| 2 | 一般水体、大气污染事故 | 0 |

| | | |
|---|--------------|------|
| 3 | 外排污水 COD 达标率 | 100% |
| 4 | 一般危险废物污染环境事故 | 0 |
| 5 | 可回收废物回收处理率 | 100% |
| 6 | 危险废弃物回收处置率 | 100% |

三、职业健康安全目标

| 序号 | 目标名称 | 指标 |
|----|---------------------------|------|
| 1 | 重伤及以上安全生产事故 | 0 |
| 2 | 重大泄漏、中毒事故 | 0 |
| 3 | 重大火灾事故 | 0 |
| 4 | 控制生产安全事故轻伤人数 | ≤3 |
| 5 | 新员工入职三级安全教育 | 100% |
| 6 | 控制轻微火情事件 | ≤1 |
| 7 | 劳保用品发放率 | 100% |
| 8 | 员工职业卫生培训率 | 100% |
| 9 | 接害岗位员工按要求进行岗前、岗位和离职职业健康体检 | 100% |
| 10 | 对有毒有害作业场所进行定期职业危害因素检测 | 100% |

哥俩好安全生产标准化工作，2012 年通过危险化学品从业单位“安全生产标准化”三级企业评审。

此外，自建厂以来，哥俩好公司按国家法律法规要求，按期进行安全评价，办理安全生产许可证等相关资质。

2、应急管理

哥俩好公司根据国家有关法律、法规，以及安监总局行业标准 AQ/T9002《生产经营单位安全生产事故应急预案编制导则》，结合本单位的危险源状况、危险性分析情况和可能发生的事故特点，制定了相应的应急预案。目前，共有各种应急预案 26 个，其中综合应急预案 1 个，专项应急预案 9 个，现场处置方案 16 个。以上预案，按照国家应急预案管理要求，已经在东洲区安全生产监督管理局进行了备案。

第三章：企业诚信管理

一、质量承诺

1、法律法规

全面贯彻落实国际、国家法律法规及其它要求，包括：我国签署的环保国际公约、国际标准、国际劳工公约；国家法律、法规、标准、指令；地方法律、法规、标准；其他要求（指国家有关行业、产业制定的规范、规程、细则、条例，各级政府机构下达的指标，法规性的指南等）。

获取法律、法规、标准及其他要求的途径：订购国家环境、职业健康安全方面的专业报纸、杂志、刊物，以获得最新信息并摘取；浏览互联网获取相关信息；上级部门下发的法律法规、国家标准、行业标准及相关文件；与地方政府机构保持联系，获取省、市、地方性法规和规定；各职能部门在工作中获悉的环境、职业健康安全信息及时向安全环保部反馈。

适用性确认：安全环保部根据本公司的生产性质和实际需要，获取和确认适用的环境、职业健康安全法律、法规、标准及其他要求，编制“法律法规及其他要求清单”，并根据需要及时更新。

对法律、法规的利用和管理：新的法律、法规、标准颁布后，根据需要相关部门及时向员工传达，组织学习培训，并认真执行。安全环保部负责将公司适用的法律、法规和其他要求转发和传递到有关部门和单位，转发和传递的方式可以是书面形式，也可以在局域网上共享并随时更新。对过期失效的法规文件及时收回，宣布作废，停止使用。

在环保、安全、职业卫生方面，我们按照国家有关法律法规要求，不断完善各项规章制度，着力加强硬件建设。2016年-2019年，公司投入2亿资金，在抚顺高新技术产业开发区新建工厂，进行安全、环境及职业病防治的技术改造升级，并请省、市专业的安全、环境、职业健康评价机构进行评价指导工作。先后取得了辽宁省安全生产许可证、抚顺市环保局环境验收、抚顺市卫生监督所职业病防治验收等。多年来一直坚持为职工进行定期体检，没有发生一例职业病例；坚持对环境和安全检测和监督，从未发生过环境污染事故及重大安全事故。其次，国家要求具备生产许可证的产品，不管产品数量多少，自用还是外销，都严格办理许可证手续。在税收方面，积极接受税务机关的监督检查，及时准确按期足额上缴各项税款，特别是我公司产品基本都是民用，不管用户购买多少产品、是否需要发票，我们都开具发票入账，保证做到不漏税。

公司于2002年在原党支部的基础上，成立了党委，发挥领导核心和政治核心作用，把方

向、管大局、保落实。监督党和国家方针政策在本企业的贯彻执行，促进企业及企业经营者遵纪守法。参与企业重大问题决策，支持股东会、董事会和经理依法行使权力，发挥政治核心作用。全心全意依靠职工群众，领导和支持工会、共青团群众组织及职代会依照法律和各种章程独立自主地开展工作。领导企业思想政治工作和精神文明建设，努力建设有理想、有道德、有文化、有纪律的职工队伍。加强党组织的自身建设，发挥党组织的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用。

2、明示承诺

(1) 遵纪守法，诚信经营。建立诚实守信的自律机制。严格遵守法律法规，信守合同，抵制假冒伪劣产品等欺诈、失信行为。不制假、不售假，杜绝虚假宣传，自觉尊重和维护消费者的合法权益。

(2) 切实履行社会责任。将履行社会责任融入到经营管理决策之中。积极承担对员工、消费者、投资者、合作方、社区和环境等利益相关方的社会责任，树立对社会负责的良好形象。

(3) 发挥质量主体作用，提升质量竞争力。结合行业特点和自身实际，积极开展质量攻关活动，切实解决实际质量问题，为社会提供优质产品。

(4) 提高质量管理水平，加快质量技术创新。建立健全质量管理体系，加强全员、全过程、全方位的质量管理。加大技术创新投入，加快科技成果转化。应用新技术、新工艺、新材料，提升产品档次和服务水平，开发具有核心竞争力、高附加值和自主知识产权的创新性产品和服务。

(5) 建立并完善质量安全责任制度。以人为本，不断增强职工质量意识、安全意识、诚信意识、服务意识，提高管理水平和质量控制水平，确保产品质量安全。

(6) 增强品牌意识，实施品牌经营和市场多元化战略。打牢产品质量基础，开拓目标市场，提升顾客满意度。以过硬的产品、优质的服务、较高的市场占有率树立和维护“辽宁名牌产品”的良好形象。

3、对顾客承诺

(1) 销售部充分确定顾客的与产品有关的要求，包括顾客明示的规定要求、顾客虽未明示但应明确顾客对产品规定的用途或预期的用途所必需的要求、法律法规要求和组织的附加要求的前提下，对与产品有关的要求进行相关评审，以确定本公司能够满足顾客与产品有关的要求的情况下，才能向顾客做出提供产品的承诺；以满足顾客要求；

(2) 在向顾客提供产品之前、提供产品过程中以及产品交付后，都应当及时与顾客进行

沟通，向顾客提供本公司产品的有关信息，及时回答顾客的询问及处理合同或订单；对顾客的反馈应做出迅速反应，妥善处理顾客的意见，通过满意的处置服务来弥补已给顾客造成的影响；并应定期将顾客反馈的信息及处理情况进行调查分析，采取相应的纠正措施，以避免或减少交付后产品不符合的情况发生；

(3) 销售部定期对顾客有关公司是否以满足其要求的感受的信息进行监视和测量，并进行数据分析，评价持续改进的机会，以持续满足顾客要求，争取超越顾客的期望；

(4) 为实现质量目标、环境目标和指标、职业健康安全目标，公司将不断提高顾客及相关方的满意程度，对产品进行改进。

二、运作管理

1、产品设计和开发过程中的质量诚信管理

设计和开发项目的来源有以下方面：公司与顾客签订的新产品合同或技术协议，将该合同/技术协议及相关资料转交技术部；销售部根据市场调研或技术经济分析，提出产品和包装物规格、容量的“项目建议书”转交技术部；根据公司内外反馈的信息，技术部/制造部以“项目建议书”提出开发或技术改进的建议；技术开发人员对新产品或现有产品有新的改进方案，以“项目建议书”方式提出。在设计开发过程中，技术部和制造部将随着设计和开发进展及时评审并进行修改，以文字形式记录留存。顾客的合同或订货意向、“项目建议书”、“设计开发可行性研究报告”等设计开发的输入信息，研发中心主任、技术部经理、制造部经理、技术总监组织有关设计开发人员、销售部等部门，对以上输入信息的充分性和适宜性进行评审，对不完整、含糊不清的、矛盾的要求做出澄清和解决。保存设计开发输入及评审的纪录。在策划和输入之后，各设计和开发人员根据“设计和开发可行性研究报告”的要求进行设计和开发活动，形成设计开发输出。设计开发输出以能够针对设计开发输入进行验证的方式提出，并在放行前得到批准。根据设计和开发计划的安排，在适宜的阶段，由技术部和制造部组织与设计 and 开发阶段有关的所有部门代表，对设计和开发满足质量要求的能力、环境影响和职业健康安全风险水平进行系统的评审，以识别任何问题和提出必要的措施。试产合格产品，由销售部负责联系送交顾客试用，销售部提交“顾客使用反馈信息”，以反映顾客对样品符合标准或合同要求的满意程度及对适应性的评价，顾客满意及对设计和开发予以确认。设计和开发人员不断地评估设计和开发更改对产品的原材料使用、生产过程、使用性能、安全性、可靠性等方面的影响。

2、采购过程中的质量诚信管理

企业根据采购产品对公司中间产品、最终产品质量影响的重要程度，将其分为以下三类：

A类产品，对产品内在质量有重要影响的化工原料和包装物原料；B类产品，一般化工原料、包装物、办公用品、衣食用品、促销品及其他；C类产品，监视和测量设备、消防器材、消防设施、特种劳动防护用品、安全装置、机械设备、设备用备品备件。公司对采购的产品会进行检验、验证，当需要在供方处进行验证时，在采购文件中对验证的安排及产品的交付方法做出规定，得到双方认可后实施。当合同规定时，顾客或其代表可以在供方处或本公司处对供方的产品进行验证，公司为其提供必要的条件。但顾客的验证不能免除公司向顾客提供合格产品的责任。

此外，企业还定期对供方进行评价，并在评价的基础上选择合格供方，编制“合格供方名录”。对提供A类产品的供方，定期进行质量信息反馈，半年进行一次业绩考核，考核出现问题及时通知对方改正。连续出现业绩考核不合格的，取消合格供方资格，待改进后，重新对其进行评价；对提供B类和C类产品的供方，进行年度业绩考核，对考核出现的问题及时通知对方，采取措施，否则取消其合格供方资格。

3、生产和服务过程中的质量诚信管理

公司的技术部、制造部、安全环保部制定相应的工艺技术安全文件，包括产品生产作业指导书、工艺流程图、设备操作规程、安全操作规程等，经各主管部门领导经理确认管理者代表批准后下发各生产车间及相关部门执行。各工序、岗位的操作人员均接受上岗前培训，且有能力完成本岗位工作。各种产品的生产均严格按该产品的生产“作业指导书”的规定执行。在生产过程中，严格遵守工艺文件、设备操作规程、安全操作规程，严禁不按工艺文件生产或擅自更改工艺方法和野蛮操作。由车间主任做好本车间员工执行工艺技术安全文件的监督、检查，操作者或相关人员做好相应产品、相应岗位的“生产记录”。

根据产品和过程对测量的需求，配置相应的测量与监控设备，正确使用、维护、管理测量与监控设备，以确保其满足测量的要求，并对产品生产的每一过程实施监视与测量。监视和测量设备进厂后，供应部立即通知质量部对采购的监视和测量设备按已确认的要求进行开箱验证，并填写“监视和测量设备验收单”。验收合格的监视和测量设备，属强检类的，须经法定检定部门检定合格后编号上账，再发放使用，做到在用的监视和测量设备必须合格。经验收或检定不合格的设备，由供应部负责退货。需由国家法定管理部门协助进行安装与调试的，由质量部通知相应的法定管理部门进行安装和调试，否则由质量部负责对新购设备进行安装，调试合格后交使用部门投入使用。

公司的技术部、制造部、质量部共同对公司所有产品的生产和提供服务过程及相应的检验

试验的能力进行分析识别，确认本公司不饱和聚酯树脂的酯化反应、聚醋酸乙烯酯乳液胶的聚合反应过程为“特殊过程”。制造部组织相关部门及人员对以上过程实施确认，以证实这些过程实现所策划的结果的能力。

三、营销管理

哥俩好在市场营销中以顾客为关注焦点的思想永不变，以品牌、质量、服务、健康、环保、诚信的思想永不变，赢取市场中的万变，也是销售市场工作的长期指导思想。在营销方面，公司建立了完整的营销管理体系，加强对各地经销商的管理，让用户感受到“质量可信，价格合理，用户至上，文明经营，以诚为本，科技兴企，相互尊重，共同发展”的经营方针和价值观。把“哥俩好”品牌作为自己事业的一部分来经营和维护。不但妥善与运用和宣传“哥俩好”品牌，向用户宣传哥俩好的高品质和服务，高品位的品牌形象，追求绿色健康的理念，而且要用诚信经营的行为去塑造丰富“哥俩好”品牌。要求经销商具有良好健全的公司化和规范化管理，培养有凝聚力的团队，才能以创新的方式拓展市场，提供服务，扩大“哥俩好”品牌的影响力。实施经销商综合评级制度，销售员每年7月份和12月25日前对经销商进行考核、评估，填写经销商评估表。

公司采取市场划分策略，将全国市场分为中心、东部、东北、中原和西部五个区，在每个地区及省级城市选择实力雄厚知名度高的总经销商经销哥俩好产品，同时公司成立了由大专以上学历且经过专业培训的人员组成的专业服务队伍进行宣传促销，进行有计划的巡回服务。活动中不但进行了产品宣传，树立了哥俩好形象，还做了充分的市场调研、产品分析，为顾客提供了优质的服务。公司营销团队不断地深入市场，加强服务，针对不同产品、不同地区、不同市场，制定个性化、多种形式的促销方式，提高市场服务水平。针对不同区域，因地制宜的制定不同的营销策略和工作重点，帮助经销商解决市场中存在的实际问题。对制假、售假比较猖獗的市场进行有效打击，维护品牌形象。并定期召开新产品推介会，对与会人员进行了哥俩好企业文化、发展历程、产品包装等知识的培训。此外，公司还将进一步拓展销售渠道，开展网络营销。继续分析市场发展变化趋势，了解顾客需求，不断提升销售服务的质量水平，实现深化品牌形象，巩固市场占有率，增加品牌价值。

公司市场部是售后服务的主要管理部门，负责售后服务的整体策划。由技术部协助市场部完成售后服务工作，负责技术服务人员的安排和相关技术问题的解答。如接到顾客投诉，技术人员将和经销商一起到达现场处理。本地4小时之内到达现场，外地48小时之内到现场。如不能及时处理，认真把具体情况了解清楚，反应到公司，待公司统一安排售后服务。如现场实

验，技术人员确定我方有责任，要及时同公司联系，妥善解决，尽量让顾客满意。服务过程中，填写“售后服务记录”，并请客户签字，并希望提出意见和建议。也可以在“哥俩好产品应用信息登记表”中记录下客户的意见和建议，请客户签字。如客户拒绝签字，由营销负责人签字。

第四章：质量管理基础

一、标准体系建设

多年来，哥俩好公司积极贯彻省、市质量技术监督局针对企业标准化工作有关要求，通过建立健全标准化管理体系，结合自身实际，按照规范化、合理化、科学化要求，实施内部严格监督考核，重点抓好企业标准化规划的实施，推动了公司技术进步和产品质量的提高，使公司的标准化管理水平上了一个新台阶。

2012年7月，辽宁省质量技术监督局组织有关专家，对全省首批企业标准化示范单位进行了现场考核，经对我公司采取了审查资料、现场核查、随机抽查、人员访谈、查阅实施记录等考核形式进行确认。经评定，哥俩好公司承担的标准化示范项目顺利通过省局专家组的考核验收，荣获了首批企业标准化示范合格单位称号。

哥俩好公司作为国内胶粘剂行业的龙头企业，利用在同行内具有较高的威望和更多更大的话语权，在相关胶粘剂国家标准、行业标准的起草和修订工作中，参与了多项国家标准和行业标准的制修订，截至2020年12月，共参与起草修订标准11项。

对于没有国家标准、行业标准的产品，公司起草了相应的企业标准，并按要求在国家标准信息服务平台上进行自我公开声明。

二、计量体系建设

哥俩好公司作为胶粘剂产品定量包装生产企业，为了加强计量管理工作，保证计量诚信，维护哥俩好品牌信誉和广大消费者利益，按照国家质检总局关于《定量包装商品生产企业计量保证能力评价规定》和《定量包装商品生产企业计量保证能力评价规范》的要求，进行了企业计量保证能力建设。从建立健全各项管理制度入手，完善组织机构和计量保证体系建设，自2007年经辽宁省质量技术监督局组织专家进行现场评审。

根据《中华人民共和国计量法》及国家质检总局颁布的《定量包装商品计量监督管理办法》有关规定，为了保证哥俩好定量包装产品计量准确、量值统一，维护消费者的合法权益，经公司质量技术部按其不同的产品分类，编制了“哥俩好产品定量包装计量允许误差”企业内控标准，各车间应严格生产管理，加强出厂检验，确保产品计量准确无误，符合相关法律法规要求。

三、行政许可

公司依法取得《危险化学品安全生产许可证》、《危险化学品包装物容器工业产品生产许可证》等国家行政许可。

四、认证认可

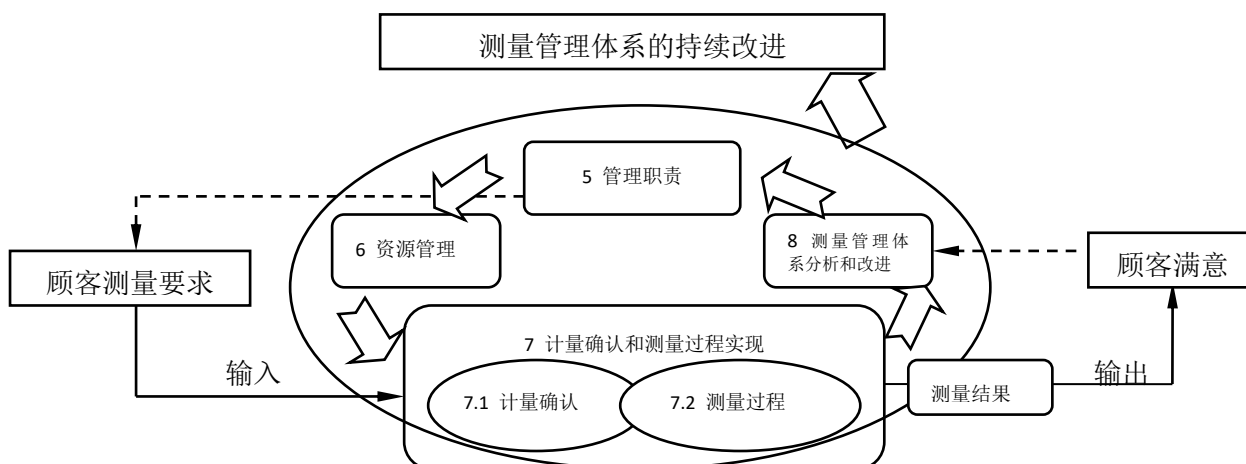
目前，公司已取得各种认证认可共7项，具体如下：

- 1、取得 ISO9001 国际质量管理体系认证
- 2、取得 ISO14001 国际环境管理体系认证
- 3、取得 ISO45001 职业健康安全管理体系认证
- 4、取得中国环境标志产品认证
- 5、取得 CRCC 技术审查
- 6、取得 GB/T29490 知识产权管理体系认证
- 7、取得 CTC 绿色建筑选用产品认证

五、检验检测管理

为建立完善的质量管理体系，提高公司检测实验室的质量管理水平，保证检测工作质量，公司对承担管理体系职责的工作人员规定相应岗位的能力要求，对人员进行适时培训和考核，使检验人员既满足检测服务的需要，又满足实验室认可准则和相关方的要求。必要时，对开展检测活动的实验室设施和环境进行监控和记录，以满足技术标准、规范或规程的要求，保证检测工作质量。公司为实验室提供了适当的设施和资源，使得实验人员采用正确的测量方法，使开展的新项目满足实验室认可准则的要求；实验室为进行正确检测（包括抽样）所配备的所有抽样、测量和检测的设备，包括固定设施之外的设备进行管理，以满足实验室检测服务的要求；规定抽样计划、抽样方法和操作程序，控制影响抽样的相关因素，保证抽样的代表性，确保后续检测结果的判断的有效性；对样品的标识系统、样品的交接和传递、样品的保管和检测完成后的处置、样品的制备和相关资料的保密等规定。

公司在各种有计量检测要求场所配备的工作用测量设备、检验和试验设备以及安全防护、环境监测和经营管理用的测量设备均可满足保证生产符合产品标准要求 and 顾客要求的产品，满足节能降耗、安全生产、环境监测和经营管理的各种要求。公司在确定测量管理体系的范围和内容时，充分考虑了配备的测量设备如不符合计量要求而带来的风险和后果。同时为防范风险制定了相应的预防措施、不合格产品的追溯措施，并储备了一定数量的测量设备。经策划，测量管理体系由测量设备的计量确认、测量过程控制和必要的支持过程构成，基本模式如下图：



公司质量部在技术部的协助下，负责对识别的所有测量过程进行设计，明确职责和权限，确定测量过程的阶段和任务以及所需的测量设备、人员要求等，以满足顾客、法律法规规定的计量要求。对于重要的、顾客特别关心的测量过程，必要时，先征得顾客（主要指内部顾客）同意。确定并控制与测量过程有关的过程要素。测量过程的要素一般包括操作人员、测量设备、测量对象、影响量、测量方法（标准）、环境条件。这些要素会影响测量结果，因此应加以控制。对于简单的测量过程，在相关文件中明确规定各种控制要素的要求即可，而昂贵的、复杂的测量过程则需要实施严格的统计控制。测量过程设计应进行确认，并确认有效。这可以通过比较等方法来完成。

当测量过程参数变动记录发现超过控制线，且在一个方向呈上升或下降的趋势时，则可能表明该参数失去控制，测量过程可能出现失控。负责监视特殊测量过程参数的人员发现测量过程失控后，应立即报告直接领导并采取应急措施。质量部会同技术部、制造部、生产车间等共同分析测量过程失控原因，并及时采取纠正措施。质量部及与测量过程相关的部门保留测量过程记录，以证明测量过程符合要求。

第五章：产品质量责任

一、产品质量水平

在企业发展壮大同时，公司领导始终重视对产品质量、环境、职业健康安全的管理，坚持贯彻执行国家有关安全、环境保护法律、法规，提高员工安全、环境意识，强化各项基础管理工作，依靠科技进步使公司环境质量得到提高和改善。产品质量水平在国内同类产品处于领先。产品通过了中国环境标志认证、CRCC 技术审查、CTC 绿色建筑选用产品认证、欧盟 ROHS 认证等。哥俩好公司的胶粘剂产品在 2002 年、2005 年、2008 年、2011 年、2015 年、2017 年连续被评为辽宁名牌产品。

二、产品售后责任

建立顾客投诉日常管理机制。设立 400 专门电话、电子邮件，负责对顾客诉求实行统一管理，接受顾客查询信息或诉求后，将信息转交给相关部门进行处理，对处理过程跟踪协调，处理结果反馈顾客。建立各种用户信息反馈、质量事故责任追究和售后服务制度。每年至少发放一次调查问卷，测量经销商及终端顾客的满意度。有的新用户不十分了解公司产品特性，使用中会出现这样或那样的问题。对此，公司在开展市场调研中对其进行随时走访，平时服务中心人员随时以或者邮件方式与用户联系，询问和了解使用情况，发现问题及时解决，把问题消灭在使用初始阶段。

在保质期内产品出现质量问题的，公司负责退货、换货，并设立了免费电话服务。服务咨询员在受理顾客投诉时，详细做好记录，及时通报主管部门领导。销售部经理要根据顾客投诉的内容与相关部门沟通，拿出处理意见和解决方案，并及时通知相关方，以确保顾客得到满意的处理结果。

三、企业社会责任

1、企业安全管理

公司一贯保持职业健康安全及环境管理体系的有效运行，不断完善企业“安全生产标准化”工作，加大安全生产和环境保护资金投入，提高企业本质安全水平，以及环境污染防控能力，使得严重的安全及环境事故、火警事故基本为零。针对公司安全生产许可证延期换证的实际情况，按照抚顺市安监局的要求，公司相继进行了“安全环境评估”、“安全设计诊断”、“安全评价”等工作，继续加大安全消防硬件投入。在特种设备方面，完成了取暖及生产锅炉的注册登记工作，均获得了使用许可证；完成了叉车、防雷接地等特种设备检测工作。加强日常安全管理，通过“领导带班制”、“安全、环境、质量等综合大检查”，以及开展“发现我身边的

隐患活动”等方式，及时发现安全、环保、职业健康问题和隐患，并全部整改完成。加大安全教育培训及应急演练力度。公司十分重视企业消防规划和建设，完善各部门、车间、岗位等的消防布局，提高消防供水、消防通信、消防通道等公共消防设施和消防装备建设，逐步建立起较为完善的消防保障体系。公司配有移动式柴油机水泵两台，各种消防井、消火栓、灭火器、灭火毯、可燃气体报警仪等，满足企业内部消防使用要求。

2、环境保护

哥俩好公司作为以生产胶粘剂为主的危险化学品生产企业，十分重视环境保护工作，依据哥俩好“自然是生命，保护是使命”的环境方针，按照环保有关法律法规要求，不断完善环保基础设施建设，履行环评及竣工验收有关规定，受到了省市环境保护部门的好评。对工业生产造成的污水、废气、噪声、固体废弃物等进行了严格的分类，并按照类别进行相应的处理。为满足接受事故发生时装置内的物料及物料与消防水混合物储存的要求，修建了事故储液池，并设有事故应急闸门，当发生泄漏事故时，可将事故应急闸门闸死，使管网内的事故废液流入事故储液体池，避免造成污染。

3、公益支持

“致富思源，富而思进”，公益事业是企业对社会的一种回报，更是企业诚信经营的一个重要标志。尤其是作为民营企业，更要把它当做一种责任、一种品行。公司在企业发展的过程中，时刻不忘回报社会，公司在每年年初的预算中都列出专用于公益支持、扶贫解困、助学的资金。多年来，公司热心社会公益事业，坚持以德为本，奉献为福，每到春节前夕都会给敬老院、贫困户送去鱼、肉、菜、米、面等生活用品，并号召公司党员和职工对本地特殊困难户开展扶贫解困、献爱心活动。

几年来哥俩好公司为汶川、玉树、木奇、雅安等灾区、养老院、学校、南杂木镇修路、辽宁省教育基金会赞助捐款总计近 1000 万元；并安置贫困下岗人员失业人员及农民工，解决了农村富余劳动力及下岗人员的就业问题，为社会减轻了负担，减少了不安全、不稳定因素，为地区经济发展作出了应有的贡献。

4、消费者权益保护

为保护消费者的权益，防止不法分子利用哥俩好的名头损害公司形象，坑害消费者，公司专门设立了打假部门，配合公安机关对出现的假冒产品进行了严厉的打击。很多年来，公司先后赴临沂、兰州、郑州、武汉、新疆、天津、河北、成都、南京、北京、徐州、沈阳等地，在当地公安、工商、质监等执法部门的鼎力支持下，打掉了一个又一个造假、售假窝点，将违法

者繩之以法。

第六章：质量信用记录

2013年，公司被认定为国家高新技术企业、辽宁省胶粘剂工程技术研究中心、辽宁省企业技术中心。

2015年，公司被抚顺市政府授予2015年度“抚顺市市长质量奖”荣誉称号；哥俩好胶粘剂产品被辽宁省政府授予2015年度“辽宁省重点名牌产品”荣誉称号；公司被中国胶粘剂和胶粘带工业协会评为中国胶粘剂行业首批企业信用等级AAA级企业。

在历年来的国家级监督抽检、省级监督抽检中，哥俩好产品全部为合格产品，从未出现过不合格的情况。

公司还曾荣获东北地区四省（区）诚信示范企业、辽宁省诚信示范企业、辽宁省最佳诚信企业、辽宁省知识产权‘兴业强企工程’试点单位、辽宁省依法治企示范单位、抚顺市安全生产先进单位、抚顺市非公有制企业先进党组织、抚顺市知识产权示范企业、抚顺市知识产权工作先进单位、抚顺市专利工作先进单位、抚顺市产学研合作创新示范单位等荣誉称号。

结 语

著名经济学家于光远有句名言：“国家富强在于经济，经济繁荣在于企业，企业兴旺在于管理，管理关键在于文化。”企业和个人的发展归根到底是企业是否有适合企业发展的企业文化做支撑，而个人是否适应企业文化，或者企业文化是否在实现企业发展的同时实现了个人的价值。经过多年的企业文化及诚信建设，我们深刻认识到诚信之于企业乃至国家的重要意义。现在政府推进诚信建设，评选诚信企业，建设诚信社会，我们哥俩好公司只要存在一天，必将恪守“诚信”这一根本原则。“哥俩好”不仅是商品名称，也是企业诚实守信的承诺和保证。在今后企业运营中，我们要继续将哥俩好的诚信传统与公司发展规划相结合，始终坚持质量诚信建设，不断丰富品牌形象的内涵，向品牌注入新的生命和活力，并依靠科技进步和技术创新，逐步完善和提高产品质量，实现产品品牌的持续创新。挖掘和丰富品牌的文化内涵，不断提高品牌的社会形象和在消费者中的信任度和美誉度，使诚信更进一步融入企业文化，让诚信观念深入人心，提升哥俩好公司软实力，实行诚信经营，坚持科学发展，时时处处重合同、守信用、重信义、讲信誉，牢固树立诚信形象，促使企业稳步健康持续发展，在创造一定经济效益的同时，创造更多、更大、更深远的社会效益。