



福 航

## 2020 年度企业质量信用报告



山东福航新能源环保股份有限公司

## 目录

1 总则	第1页
2 报告前言	第2页
2.1 报告编制说明	第2页
2.2 董事长致辞	第3页
2.3 公司简介	第4页
3 企业质量管理	第5页
3.1 质量文化	第5页
3.2 顾客至上	第5页
4 企业质量管理	第6页
4.1 总则	第6页
4.2 质量管理机构	第6页
4.2.1 质量管理机图	第6页
4.2.2 质量管理职责和权限	第7页
4.2.2.1 总经理质量管理职责和权限	第7页
4.2.2.2 管理者代表质量管理职责和权限	第8页
4.2.2.3 质量部长质量管理职责和权限	第8页
4.2.2.4 相关部领导质量管理职责和权限	第8页
4.2.2.5 生产员工质量管理职责和权限	第9页
4.2.3 相关激励措施	第9页
4.3 质量管理体系	第9页
4.3.1 质量管理体系建立	第9页
4.3.1.1 质量战略、质量方针和目标	第10页
4.3.2 质量教育和沟通交流	第10页
4.3.3 质量法规	第11页
4.3.4 质量责任追究制度	第11页
4.4 质量安全风险管理	第11页
4.4.1 质量风险检测	第11页
4.4.2 建立《年度风险审查和评估制度》	第11页
4.4.3 建立《质量预警制度》	第11页

4.4.4 产品质量风险市场管理	第12页
4.4.5 应急管理	第12页
5 质量诚信管理	第12页
5.1 总则	第12页
5.2 质量承诺	第13页
5.2.1 相关法律法规承诺	第13页
5.2.2 对外发布或声明的各项明示承诺	第13页
5.2.3 对顾客的承诺	第13页
5.3 运作管理	第13页
5.3.1 产品设计管理	第14页
5.3.2 原材料采购管理	第14页
5.3.3 生产过程管理	第15页
5.4 营销管理	第15页
6 质量管理基础	第15页
6.1 总则	第15页
6.2 标准管理	第16页
6.3 计量管理	第16页
6.4 认证管理	第17页
6.5 检验检测管理	第18页
7 产品质量责任	第18页
7.1 总则	第18页
7.2 产品质量水平	第18页
7.3 产品售后责任	第22页
7.4 企业社会责任	第22页
7.4.1 安全管理	第22页
7.4.2 环境保护及资源节约	第23页
7.5 质量信用记录	第23页
8 报告结语	第24页
9 发布周期	第25页

# 1 总则

本报告本着客观、公正的态度进行编写。

本报告在编写时，以“真实性、时效性、可读性、完整性”为基本原则，所收集、记录、整理、分析和公布的信息均可及时真实反映本公司在报告期内的质量诚信管理工作的基本情况。同时采用简洁的语言，并适当使用了流程图、数据表和图片等形式对信息进行汇总表述，易于阅读、理解和接受。从结构上，可分为报告前言、报告正文和报告结语三大部分，全面反映了报告期内本公司的质量信用状况。

同时，按照《企业质量信用报告编写指南》（GB/T 31870-2015）的要求，从企业质量理念、企业质量管理、质量诚信管理、质量管理基础、产品质量责任等方面披露本公司在本报告期内树立质量诚信理念，实施质量诚信管理，兑现质量承诺方面的情况。

## 2 报告前言

### 2.1 报告编制说明

- 报告内容客观性声明：

本报告内容真实可靠，经公司会议专题审议通过。

- 报告组织范围：

山东福航新能源环保股份有限公司。

- 报告时间范围：

2020年1月1日至2020年12月31日，为保持报告连贯性与可读性，部分内容延伸出上述时间范围。

- 报告发布次数及周期：

本年度报告为第一次发布，2018年起每年度一次。

- 报告数据说明：

本报告披露的财务数据来自公司各类财务报表，其他数据来自公司内部统计，特别说明除外。

- 解答报告及其内容方面问题的联络人及联络方式：

联络人为公司嵇林林，联络电话：0534-7420366。

- 报告获取方式：

本报告分印刷版和电子版两种形式，其中印刷版采用经环保组织认可的环保纸张印刷制作，电子版可在公司网站 [www.fhhbgf.com](http://www.fhhbgf.com) 下载阅读。

## 2.2 董事长致辞

**尊敬的各界朋友：**

国家环保政策不断加强，环保压力不断增大，环保行业迎来快速增长时期，环保企业不断浮现，面对机遇和挑战，福航环保坚持以科技创新发展理念，秉承以人为本，以精品回报社会的核心价值观，奋勇担当，务必坚持高标准定位，务必落实快节奏响应，务必通过见实效证，立足精品新品，聚焦质量提升，力求企业与社会、环境的和谐发展。

福航公司坚持以精品、新品、技术先进性、节能和工艺先进性来确保龙头地位和公司战略目标的实现。提升品质与服务,为客户创造更大的价值，实现合力从优秀走向卓越。

审视过去，我们在公司治理、质量安全、节能环保、员工与社会等方面不断进取。放眼未来，我们将继续通过实践与努力，积极创新，持续改善，成为国内乃至全球智能停车领域最具质量诚信和社会责任的企业之一。

董事长 王志恒

## 2.3 企业简介



山东福航新能源环保股份有限公司位于山东省德州（禹城）国家高新技术产业开发区，新三板企业（股权号：831714），山东省高新技术企业，山东省环境保护产业协会理事单位，注册资本 4800 万元。主要研发制造城镇污水处理企业专用的新能源污泥处理处置系统、养殖企业专用的智能高温好氧发酵设备及危险废弃物处理设备。

公司通过了“质量管理体系认证”“环境管理体系认证”“职业健康安全管理体系认证”。建有山东大学“博士后创新实践基地”“山东省节能型污泥处理装备工程技术研究中心”，并与山东大学、华中农业大学等多所院校建立了研发合作伙伴关系。目前已在全国建设了 200 余家新能源污泥处理项目和畜禽粪便处理项目，业务覆盖市政、造纸、化工、冶金、印染、生物等六大行业。新能源污泥干化技术与成套设备成功列入《国家科技惠民计划先进科技成果目录》，智能高温好氧发酵设备成为央视上榜品牌。

公司地址：山东福航新能源环保股份有限公司

邮政编码：251200

联系电话：0534-7420366

## 3 企业质量理念

### 3.1 质量文化

福航环保的企业文化是企业多年来积淀下来的一些有益的信条和行为准则，并有效地贯彻到企业的方方面面。企业文化，对人才队伍建设方面而言，奉行“以事业凝聚人才，以事业锻炼人才，以事业培养人才”，将人才战略作为兴业的主要战略。营造真情待人、热情帮人、激情做人的企业氛围，让广大员工融入企业，增加认同感和归属感，在工作中成长，在成长中工作。对产品而言，奉行“创新是福航环保进步的灵魂”，公司在自己所涉猎的行业内，始终把技术创新和管理创新放在企业发展的主导地位，技术领先、管理领先是企业文化的精髓之一。对用户而言，福航环保始终把产品质量和服务质量列入重要经营战略，“用精品回报社会，用周到的服务回报社会”是福航人的崇高信仰，是企业文化的重要组成部分。

- 1、**福航愿景：**全球废弃物资源化运营商；
- 2、**福航使命：**绿色未来，从泥开始；
- 3、**福航信念：**知道是没有力量的 相信并做到才有力量；
- 4、**福航宗旨：**改善环境，造福人类；
- 5、**生存观：**实干成就梦想，创新赢得未来；
- 6、**行动做风：**认真、快、坚守承诺，保证完成任务，绝不找借口。

#### 诚信宣言

保证诚信正直，遵守公司纪律，履行岗位职责，执行公司决定，严守公司秘密，如有违反甘受一切惩罚。

### 3.2 顾客至上

公司始终坚持“客户至上”，并致力于打造与客户的战略合作关系，实合作双赢。同时，坚持“一切盯着市场看，一切围着市场转，一切跟着市场干”的全面市场服务理念，坚持“信息反馈+不断改进+提供服务”的客户服务观念，为客户提供个性化服务，为客户提供科学的配方参考。

公司多年来持续强化大客户营销与方案营销能力，紧跟国际国内产业发展趋势，量身定制解决方案；服务产业转型，将客户关系从供销关系上升为战略合作



伙伴关系；坚持与客户的眼眸聚焦，了解客户的经营管理思维、战略发展方向、价值增长点和发展需求，与客户实施方案对接和协同创新。

## 4 企业质量管理

### 4.1 总则

本部分从质量管理机构、质量管理体系、质量安全风险管理三方面披露本公司的质量管理情况。涉及质量管理机构图、质量管理职责和权限、相关激励措、质量法规及其有效性和持续改进等信息。

### 4.2 质量管理机构

公司的质量管理机构是由公司总经理直接负责的质量决策、领导和推进机构，并设置了管理者代表。公司具有健全的质量保证体系，明确了质量职责和权限及相关的激励措施等，确保了质量战略的实施。同时，下设财务部、技术部、质管部、销售部、生产部等模块。

#### 4.2.1 质量管理机构图

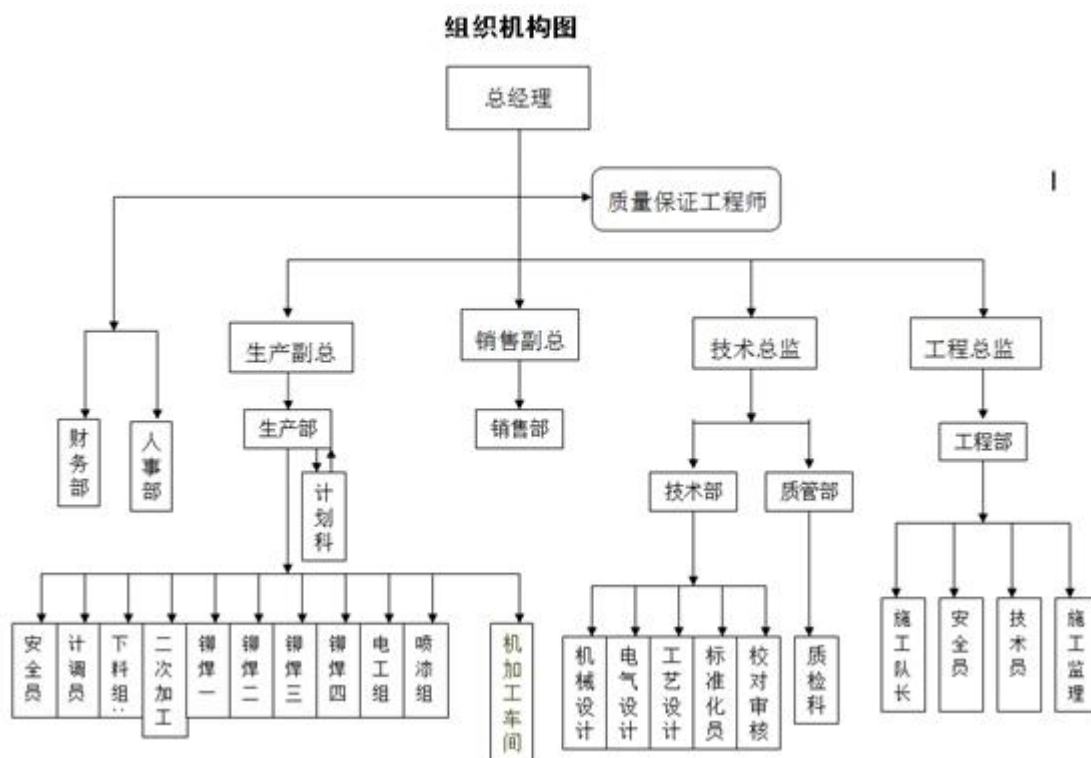


图2 质量管理机构图

#### 4.2.2 质量管理职责和权限

总经理对公司组织机构及相互关系、各部门主要职能、职责和权限进行规定，并予以发布，要求各层次人员在工作中按规定各行其是，各负其责，以促进有效的质量管理。

#### 4.2.2.1 总经理质量职责和权限

a) 总经理是公司最高管理者，产品质量安全第一责任人，负责贯彻国家《产品质量法》和国家有关质量工作的方针、政策、法规、标准，确保组织的质量活动结果满足顾客的需求；

b) 领导制定和实施本企业的质量方针和质量目标，建立、健全本企业的质量保证体系；

c) 组织制定本企业质量政策和质量管理的中长期规划，决定企业重大质量奖惩，对产品质量负全责，是本公司产品质量和质量保证体系有效运行的第一责任人；

d) 负责指派管理者代表，确定组织结构，规定各级人员的质量责任，倡导质量诚信文化，并为实施质量管理提供充足的资源；

e) 亲自组织或授权管理者代表进行公司内部质量体系的审核和管理评审，确保公司质量管理体系的适宜性、有效性、充分性并持续改进。

#### 4.2.2.2 管理者代表（首席质量官）质量职责和权限

a) 经总经理授权，负责贯彻实施质量方针和质量目标，监督、协调质量管理体系的运行，报告质量体系运行情况，组织质量管理体系的改进，经过沟通和培训，提高公司内部员工满足用户要求的意识；

b) 熟悉国家、地方有关法律法规和技术标准，对因监督检验管理工作不力导致产品安装、维修、材料、零部件及设备质量问题负直接领导责任；

c) 统计、分析质量目标完成情况，参加合同评审，主持公司质量体系内审活动；

负责审核管理评审、内审中提出的纠正和预防措施；协调、处理公司与客户之间的有关质量纠纷。

#### 4.2.2.3 质量总监质量职责和权限

a) 负责质量方针的宣传、教育，组织协调质量管理体系的运行，同时安排专人及时了解相关法律法规，按法律法规和技术标准要求实施质量管理；

- b) 负责组织采集、分析和处理自制件、外购外协件和售后反馈的质量信息；
- c) 定期协调组织工序质量审核及产品质量审核，防止出现不合格；
- d) 组织或委派能胜任的人员对供应商质量保证能力实施评定，督促、配合相关部门实施供应商动态管理工作。

#### 4.2.2.4 相关部（室）领导质量职责和权限

- a) 认真学习和贯彻国家法律法规及上级机关关于产品质量的各项政策，牢固树立质量第一的思想，严格执行公司质量方针和质量制度；
- b) 负责本部门全体人员质量职责的落实，组织建立本部门的管理体系，建立工作程序、工作标准和管理标准，并贯彻实施；
- c) 主持本部门的质量工作会议，并负责检查、总结和表彰工作，不断改进本部门的工作质量和服务质量，提高本部门工作的主动性、及时性和有效性；
- d) 部门第一质量负责人，对由本部门的工作质量和工作效率而造成的损失负责。

#### 4.2.2.5 生产员工的质量职责和权限

- a) 对本工序的产品和过程质量负责；
- b) 积极学习质量管理知识和专业技术，掌握应知应会的岗位知识和操作技能，树立“质量第一责任人”和“下道工序是用户”的思想，努力提高自身素质；
- c) 熟悉质量标准，工艺文件，严格遵守工艺纪律和操作规程，严格执行“三自一控”和不合格品管理要求，提高工序控制水平，完成质量考核指标；
- d) 坚持做好文明生产，工作环境卫生整洁，执行设备、工、卡、量、模具的维护保养要求，积极参加 QC小组、创优、攻关、改善提案和合理化建议等活动。

#### 4.2.3 相关激励措施

为促进公司各层次质量管理和改进活动的有效开展，公司制定了《合理化建议管理办法》、《5s管理制度》、《改善提案活动推进细则》、《成果奖评审管理制度》等相关激励制度。

2.1.3.1 合理化建议成果奖励机制 对职工（集体或个人）提出的合理化建议奖励采用三步运行奖励方法：

第一步：各部门进行初步评审并予以奖励；

第二步：各部门对通过初评并已整改的，和有较大价值的合理化建议，报公司合理化建议评审组终评，由公司工会予以奖励。

第三步：评审组每年度筛选优秀合理化建议，提交公

合理化建议评审委员会审定后，直接转交公司五大奖项评审给予更高荣誉的奖励。

## 4.3 质量管理体系

### 4.3.1 质量管理体系的建立

公司质量管理体系建立科学合理，稳步推进实施，运行平稳有效。公司明确了质量方针，设立了质量目标，建立了全面的管理程序文件。为了支持这些过程的有效运行和监视，企业配备了必要的人力、基础设施及相关资源等信息

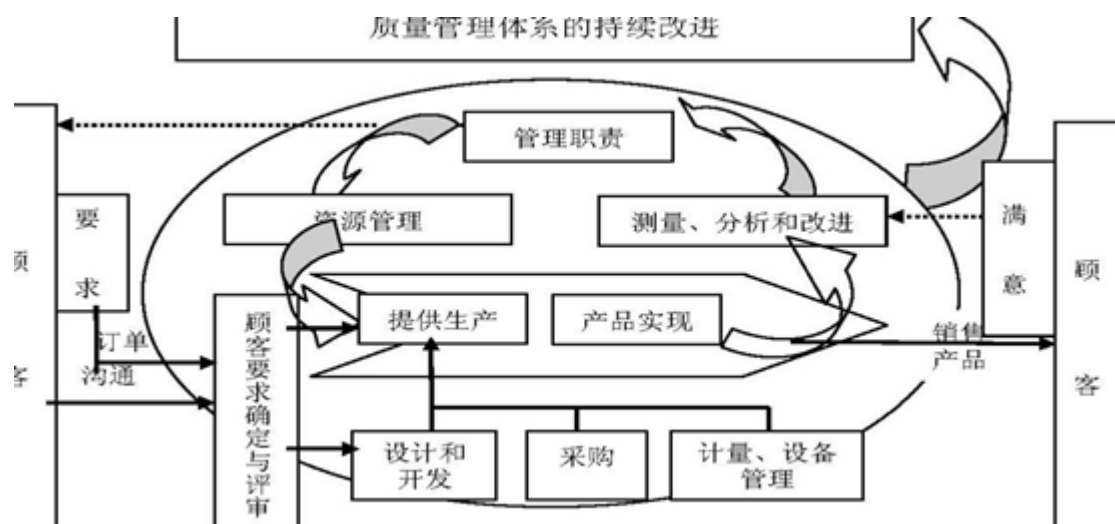


图4 公司经营流程图

#### 4.3.1.1 质量战略、质量方针和目标

公司通过对内外部环境、竞争对手和标杆进行分析，同时从宏观环境和顾客的需求及期望等方面考虑，在公司战略委员会领导下制定了“质量领先，以质取胜，精益求精，追求卓越”的质量战略，对质量职能规划逐步细化，并落实到公司质量方针目标中进行实施。

质量方针：向用户提供合格产品和优良的服务是每个员工的责任。

- 提供合格产品并不断改进

- 对提供给用户的产品终身负责
- 顾客和下道工序都是用户

公司制定了 2011-2016 的质量战略规划和每年度的质量目标。

#### 4.3.2 质量教育和内部沟通

为提高一线员工质量意识，增强质量事故预防和应急处理能力，公司制定了质量管理培训制度和年度培训计划，组织员工接受质量教育和培训，掌握工作所需的质量知识和技能。为使全体员工对质量管理工作达成共识，公司通过文件、通报、通知、报纸和宣传栏、质量月等等形式与全体员工进行内部沟通，宣贯年度企业方针目标和质量目标，确保质量管理体系运行的有效性。

#### 4.3.3 质量法规

作为集体相对控股上市公司，公司恪守国家各项法律法规，规范各项商业经营活动，按章纳税，严格按照《公司法》、《证券法》要求完善公司治理结构。公司制订了“五五”普法规划，以法务科为专职部门分年度落实推进，并从外部聘请了专业法律顾问，保证企业依法规范运作。

同时，公司重视普法培训工作，积极推进本部及分子公司开展普法培训活动，有针对性地学习了《产品质量法》、《合同法》、《消费者权益保护法》、《反不正当竞争法》、《特种设备安全监察条例》等法律知识，增强员工法律意识。公司在日常经营活动中没有发生重大质量诉讼事项。

#### 4.3.4 质量责任追究制度

为了明确质量责任，公司制定了质量责任追究制度，对各级各类人员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、和产品质量。公司以营销网络为依托，建立了快捷有效的质量信息沟通及统计分析平台，建立 400 投诉热线，及时收集、分析处理顾客需求，并将有效需求传达至相关部门及员工，对责任事件予以追究。

### 4.4 质量安全风险管理

#### 4.4.1 质量风险监测

公司在防范产品质量安全与风险时，实施全面风险管理，由公司董事会、管理层和所有员工共同参与，并将风险意识转化为全体员工的共同认识和自觉行动，通过风险管理专业人才、系统科学的方法来实施，以确保所有的风险都得到

识别,对识别的风险进行衡量并得以有效控制。

#### 4.4.2 建立《年度的风险审查和评估制度》

公司建立了《年度的风险审查和评估制度》,全面、系统分析产品质量各项指标以及风险控制情况,总结偏差特点和趋势,建立风险降低的改进计划,最大限度保证产品质量。

#### 4.4.3 建立《质量预警制度》

公司建立了《质量预警制度》,通过质量预警,提高对产品质量波动的关注度,对于存在质量隐患的问题、事件发出质量警示,稳定产品质量,控制各类质量损失。

#### 4.4.4 产品质量风险市场管理

通过售前、售中和售后三个阶段为用户提供全程的服务,并适时监测和分析质量风险。

在售前阶段:通过分析用户的现场条件、工作班次、作业强度等情况,提供合适产品选型建议书;

在售中阶段:确保产品零部件的合格,出厂前做好各项性能指标检测,必要时可安排用户驻场监造:在产品发往用户现场前,完成PDI 检测表的各项检查,降低质量风险;

在售中阶段:通过公司的三级服务体系,监测各类质量风险。

对于各类营销、服务人员,通过产品知识、服务技能、QHSE 知识等内容的培训,提高质量风险意识,正确识别日常工作中的质量安全风险点。

#### 4.4.5 应急管理

在应急管理方面,公司成立了食品安全风险评估委员会,并建立《风险识别与控制管理程序》、《危机管理制度》、《产品标识、追溯与召回管理制度》等并定期进行演练,以确保出现质量问题时能够得到及时解决。

### 5 企业诚信管理

#### 5.1 总则

本部分以质量承诺为起点,从公司的运作管理和营销管理两方面披露本公司在围绕产品生命周期的全过程中,建立和实施的质量诚信管理制度情况。公司坚

持续开展质量管理体系、食品安全管理体系等标准体系建设，并完善质量诚信管理机构，覆盖产品设计、原材料采购、产品生产、产品检验、产品销售、客户服务等全过程。

## 5.2 质量承诺

产品的质量安全直接关系到人们身体健康和生命安全，直接关系广大使用者的切身利益。为了确保产品质量安全，保障消费者的身体健康和生命安全，本企业向全社会郑重承诺：

### 5.2.1 相关法律法规承诺

- 本企业生产的设备符合国家法律、法规和国家标准、行业标准、地方标准的食品安全规定，满足保障身体健康、生命安全的要求。
- 严格按照国家的法律、法规和相关标准的规定组织生产，保证持续满足品质量安全的环境条件和相应的卫生条件。
- 自觉遵守国家的有关法律、法规，倡导行业自律，切实履行企业食品质量安全第一责任人的义务。
- 不违反国家规定使用或滥用食品添加剂，并按照《预包装食品标签通则》的要求在产品标签标识中明示添加剂使用情况。
- 不超出许可范围生产加工设备

### 5.2.2 对外发布或声明的各项明示承诺

- 公司宣传广告所宣传内容，是根据公司设备实际功效设计、制作、发布的，不含有任何虚假的内容，不欺骗和误导消费者。
- 设备标签严格按照要求进行制作，并在标签中注明设备名称、批号、有效期、地址、电话等真实信息，不存在任何虚假情况。
- 公司认可的分销商、代理商、零售商所出售的“福航”标志产品，均为检验合格后的允售设备，不存在以假充真、以次充好、以不合格品冒充合格品的情况，不存在使用非设备原料、回收原料加工设备的情况。

### 5.2.3 对客户承诺

承诺“不以用户为试验田”，加强新产品设计质量与试验，坚持优化完善过程质量管控，不断强化并提升全员精品质量意识，不断投入技改项目，切实落实“新品就是精品的

## 5.3 运作管理

公司建立了系统的原料控制体系、全封闭性的物料流转，过程与成品的双重控制，安全高效的物流系统，综合完善的质量安全管理体系，保障向客户及消费



者提供有安全保障的设备



图 5 运作管理基本流程

### 5.3.1 产品设计管理

福航环保自成立以来，始终坚持科技创新的发展理念，不断提高技术创新、加大科研投入，公司拥有“山东省节能型污泥处理装备示范工程技术研究中心”、“德州市企业技术中心”、“德州市一企一技术中心”、“山东大学博士后创新实践基地”等科研平台，是山东省环保行业领先企业之一。

公司始终重视科技创新工作，把科技创新作为公司的发展源动力，加大科技创新投入、加大新产品、新技术研发力度，采取自主研发与科研院所共同研发方式，在自主研发基础上，积极与山东城建、山东工程咨询院等国内知名科研院所联合，充分发挥科研院所的科技研发与公司研发成果转化优势，合理整理利用资源，极大的弥补和促进了公司自身科技研发和成果转化。为提高科技创新能力建设，公司每年将销售收入的3-8%的资金作为研发费用，用于提高产品科技含量、开发新产品、新技术、提升产品市场竞争力等科技研发活动的经费。公司特别重视产学研合作，先后与山东大学、天津城建大学、华中农业大学等知名院校建立了产学研合作关系，共同开展固废资源化处理技术研发，聘请高宝玉、王禄山等为企业技术总监、顾问，促进公司产学研合作。

企业通过技术创新体系的建设、平台建设的提升、新产品新技术的研发，福航环保解决了行业关键共性技术的难题，大幅提升了环保行业的技术水平，为行

业内企业提供技术创新示范，引领和带动环保行业企业的技术创新发展步伐，提升行业整体技术创新能力。同时通过自主创新，在新技术、新工艺、新产品等方面形成了很多创新技术，有效解决了固废处理、资源化利用效率低的技术难题，推动了行业的可持续发展。

### 5.3.2 原材料采购管理

严格按照GB/T19001 质量管理体系，通过供应商的考评确定合格供应商。在原材料采购上，实行统一管理，明确各类原辅物料的指标标准。对供应商严格筛选，所有物料均从合格供应商采购, 严格源头质量控制。

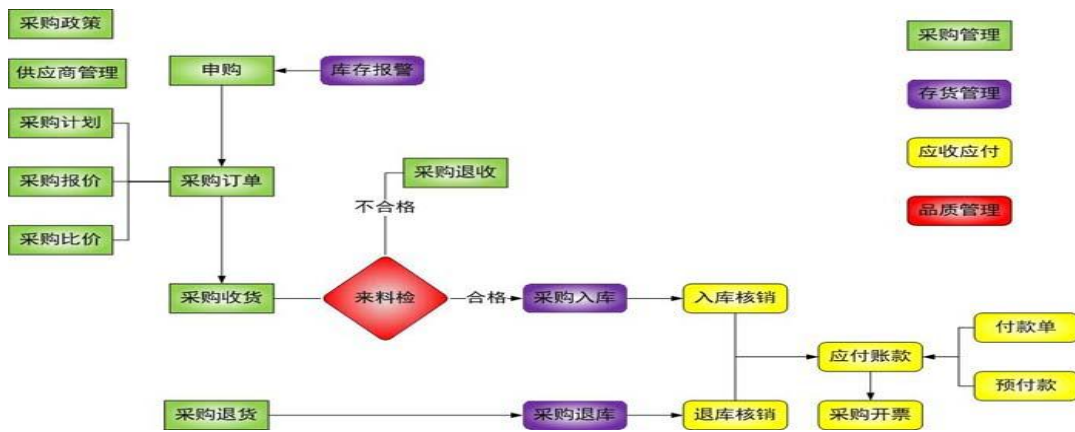


图5 供应商准入流程

### 5.3.3 生产过程管理

公司严格按照国家标准设计不同设备的生产工艺，实行班组自检、质检人员专检等方式保证设备质量，并建立了质量周月报制度。生产实行精益管理，制定自检自查管理制度，严格每道工序检查，下道工序检验上道工序，拒绝不合格品向下流通，所有设备均经检验合格后出厂。同时，公司除按计划每年组织内部审核和管理评审外，还采用滚动式方法按月对各个部门进行监督检查，对检查中发现的问题及时制定纠正措施进行改进。

### 5.4 营销管理

公司多年来持续强化大客户营销与方案营销能力。以质量诚信管理为基础，为客户提供安全、健康的产品，为客户提供全方位的跟踪服务。同时，以提供方案营销策划为核心，为客户提供科学的配方参考，使其使用方法和添加量，均建

立在科学实验和日常实践之上。

同时，公司设立了“业务服务平台”，拥有专业的客户服务队伍，制订了《客户服务管理制度》等，明确了客户服务工作流程、标准和要求，从接受客户订单、到产品出库运输、到客户接收使用，实行全程跟踪服务、完整记录并定期回访。

## 6 企业质量基础

### 6.1 总则

本部分从标准管理、计量管理、认证管理、检验检测管理四方面，披露本公司的质量管理基础建设情况。同时涉及本报告期限内公司参与修订的国家标准以及本公司现已通过并有效实施的管理体系等相关信息。

### 6.2 标准管理

本公司严格按照国家的法律、法规和相关的国家、行业、地方标准进行组织生产，以保证持续满足设备质量安全的环境条件和相应的卫生条件。同时，为保障产品全生命周期标准化的指导与支持，提高产品质量，公司结合自身特点建立起适合自身发展需求的企业标准管理体系，设置专人负责标准的更新、受控与发放。并时刻关注国家标准更新情况，从而保障产品执行标准的先进性。

### 6.3 计量管理

公司所使用的计量设备均由正规公司生产并进行严格管理，定期检查和校对。从原材料采购、过程管理、生产设备、检验设备、工序检验、成品检验等进行鉴定、校验、使用监督、流转管理，建立了一整套管理文件和控制方法。质量优先，计量先行。公司建立了完善的计量检测体系，建立健全各项计量管理制度，严格计量标准，使得计量工作程序化、管理标准化，保证测量设备和测量过程满足顾客、组织和法律法规对计量的要求。

### 6.4 认证管理

**公司现已通过的管理体系：**

ISO9001 质量管理体系认证；

ISO14001 环境管理体系认证；

OHSAS18001 职业健康与安全管理体系；

全面落实质量管理体系、环境管理体系和职业健康安全管理体系等相关的标准，从原料的采购、生产制造、包装、仓储、物流运输等各个环节执行严格的质量管理制度，建立起整个质量安全保障体系，质量优先坚持质量第一，只有实行

科学的质量管理，在 TSG 质量保证体系的框架下，持续不断地提高产品质量和工作（生产）效率，才能满足用户的需求和期望，顾客至上提高产品质量的目的是达到用户满意，因此要以用户的期望为追求目标，把顾客视为我们的衣食父母，全体员工必须增强对“用户永远是正确的”的认识和理解，不断创新创新是福航环保发展的灵魂。持续改进质量管理体系和业绩，提高质量管理水平和产品质量，达到稳定地增强地顾客满意。



图 6 管理体系证书

## 6.5 检验检测管理

### 产品质量检验管理规定

严格执行国家《计量法》、《质量法》、《标准化法》及上级部门颁布的有关产品质量的法律、法规。严格执行检验规程，严格按标准、按图样、按工艺（三按），保证不合格的材料不投产，不合格工序不转入下道工序，不合格产品不出厂（三不）。根据质量特性重要度的分级，工序质量控制点应处于受控状态，在一定时期和条件下，在产品制造过程中必须重点控制质量特性，关键部位或薄弱环节。

## 7 产品质量责任

### 7.1 总则

本部分从产品质量水平、产品售后责任、企业社会责任、质量信用记录四方面披露本公司履行产品质量责任的情况。同时涉及本报告期内公司的财务数据以及产品一次合格率、客诉率等相关信息。

### 7.2 产品质量水平

智能高温好氧发酵设备是利用微生物对废弃物中的有机质进行生物降解、腐熟，转化成有机肥原料，主要用于畜禽粪便、生活污水、餐厨垃圾等有机废弃物的资源化处理。近几年，随着国家环保力度的不断加大，山东省为养殖大省，畜禽粪便处理市场需求量大幅增加，特别是规模以上养殖企业，产品凭借着先进的技术工艺、稳定的性能、高效的处理效率在市场上树立了良好的口碑，成为像新希望六合、重庆大足、春雪等知名集团公司长期合作伙伴的首选。

关键指标名称 \ 参数	产品执行标准	现行标准	先进标准	实物质量水平
发酵仓整体容积	90m <sup>3</sup>	90m <sup>3</sup>	90m <sup>3</sup>	良好
料斗容积	1.5m <sup>3</sup>	1.5m <sup>3</sup>	1.5m <sup>3</sup>	良好
上部送风机	2.2kw	2.2kw	2.2kw	良好
下部送风机	17kw	17kw	17kw	良好
液压动力组	7.5kw	7.5kw	7.5kw	良好
料斗提升电机	2.2kw	2.2kw	2.2kw	良好
投料口电机	0.2kw	0.2kw	0.2kw	良好
排风机	3kw	3kw	3kw	良好

辅助加热器	5kw	5kw	5kw	良好
主机质量	26t	26t	26t	良好
处理量	10t/d	10t/d	10t/d	良好

### 7.3 产品售后责任

公司成立质量担保责任机制，以保障产品质量安全，并建立《产品标识、追溯与召回管理制度》并定期进行演练。同时，建立《质量信息反馈制度》，在产品标签、宣传广告、公司网站、微信等醒目位置标注了质量投诉电话，并实行“首问负责制”、“24 小时快速响应机制”，以确保客户反馈问题及时得到响应和解决

### 7.4 企业社会责任

#### 7.4.1 安全管理

安全是公司生产工作的重中之重，公司在已建立的《应急准备和响应控制程序》、《消防控制程序》、《劳动防护用品管理制度》等相关制度的基础上，定期举办安全消防演练、危化品泄漏应急演练等活动，以提高员工的预防和应急能力，进而及时发现生产与管理中存在的安全隐患与风险，完善预警与应急防御体系，从而可以保证企业各项活动的安全进行及管辖与辐射范围内的安全。

2018年度公司严格遵守《中华人民共和国安全生产法》进行生产操作，无任何重大工伤事故发生。



图8 公司安全消防演练

#### 7.4.2 环境保护及资源节约

公司注重环境保护和资源综合利用，积极进行工艺革新，走内涵式发展模式，挖潜降耗，原料综合利用率达到99%，能耗指标下降了40%以上。

公司一直将企业发展融入到社会和谐之中，主动承担社会责任。为帮助更多的大学生就业，公司与山东技师学院联合开展委培生培训；并积极参与社会慈善事业，自集团公司成立以来，累计捐款捐物达 200 余万元，2008 年，汶川地震，公司捐献挖掘机两台，荣获山东省联合会授予的“抗震救灾先进集体”称号；2010 年禹城市发生了百年一遇的洪涝灾害，公司成立了抗洪救灾小组奔赴受灾乡镇，荣获禹城市人民政府“抗洪抢险先进单位”称号。公司每年都会组织工会为禹城市慈善总会捐款捐物，为禹城市慈善事业贡献自己的力量。

### 7.5 质量信用记录

在本报告期内，未出现任何违法违规、质量安全事故等记录。通过客户满意度调查，客户对保龄宝产品和服务的“满意度”保持了持续上升的水平，2018 年客户满意度保持在 96% 以上。

## 8 报告结语

2018年，公司以“创变”精神，适应新形势，满足新需求，创造新价值，积极应对外部经济环境变化所带来的需求下降、产业结构调整、行业竞争加剧等挑战，凝神聚力打造“稳定的高质量、稳定的高效率，品牌+资本”三大核心能力，并主动对接“工业4.0、中国制造2025、质量振兴纲要、健康中国2020、互联网+、一带一路”、京津冀协同”等新思维、新模式，以“产品力、市场力、整合力”三力模式打造产品、服务、市场生态圈，推进全价值链管理，提高企业内部运营管理水平，有效维护了公司的行业领先地位和主导产品的竞争优势。

2018年，公司将继续推进落实质量诚信，继续落实“以质量创品牌、以质量促经营、以质量求卓越”的质量安全指导思想，以质量为本，夯基固本，不断改进和提升，为今后更好的引领产业发展奠定了良好的基础。在促进企业发展的同时，积极承担质量诚信工作和相关社会责任，扩大产业版图，提升价值贡献，实现共同成长，践行优秀企业公民的使命担当



## 9 报告发布

- 报告按年度为周期发布
- 定期主动发布，企业根据实际情况更新报告内容
- 报告采取向社会公开并广泛宣传的形式，让消费者及相关方易于了解和监督