

企业质量信用报告

山东宝莫生物化工股份有限公司

目 次

目 次..... I

企业质量信用报告 1

1 编制说明..... 1

2 报告内容客观性声明 2

3 董事长致辞..... 3

4 公司简介..... 4

5 企业质量理念..... 6

6 质量管理机构..... 7

6.1 质量管理机构 7

6.2 质量管理组织的职责..... 7

6.3 各车间和职能部门的职责..... 8

6.4 生产技术部的职责和权限..... 8

6.5 质量管理体系 9

6.6 公司质量目标完成情况..... 9

7 企业质量诚信 10

7.1 质量诚信管理 10

7.2 质量文化建设 10

8 企业质量基础..... 12

8.1 企业产品标准 12

8.2 企业计量水平 13

8.3 认证认可情况 14

9 产品质量责任..... 15

9.1 产品质量承诺 15

9.2 产品质量保证 15

9.3 产品召回情况 15

9.4 产品“三包”责任..... 16

10 质量风险管理..... 17

10.1 质量投诉处理 17

10.2 质量风险监测 17

10.3 应急管理..... 17

11 结束语..... 19

12 附件..... 20

12.1 质量、职业健康安全、环境管理体系证书..... 20

12.2 AAA 级标准化良好行为企业与 AAAA 级标准化良好行为企业证书..... 23

12.3 产品检验报告 25

12.4 山东名牌（宝莫牌丙烯酸酰胺、宝莫牌聚丙烯酰胺）..... 31

12.5 企业部分荣誉证书..... 33

企业质量信用报告

1 编制说明

本报告是山东宝莫生物化工股份有限公司发布的一份质量信用报告。

报告组织范围 山东宝莫生物化工股份有限公司

报告时间范围 2016年1月1日至2016年12月31日

报告发布周期 年度报告

报告数据说明 本报告采用数据来自于山东宝莫生物化工股份有限公司

报告获取形式 本报告以电子文档形式发布，电子文档将发布于公司网站<http://www.slcapam.com/>，
并提供在线阅读

联系方式 山东宝莫生物化工股份有限公司

地址：山东省东营市东营区西四路892号

邮编：257081

电话：0546-7775226

传真：0546-7773708

网址：<http://www.slcapam.com>

2 报告内容客观性声明

郑重声明:

本公司出具的《质量信用报告》，是在综合汇总、整理公司自成立以来的质量信用工作相关数据，特别是近三年以来的数据和工作情况，是公司在严格遵守国家有关法律、法规及行业标准、规程，认真履行企业产品质量主体责任、建立质量诚信机制等工作中所取得的成果。

报告中相关数据、信息全部真实、可信，符合GB/T 22120-2008《企业信用数据项规范》和GB/T 22118-2008《企业信用信息采集、处理和提供规范》，本公司对报告内容的客观性负责并主动接受社会监督。

特此声明。

山东宝莫生物化工股份有限公司

2017年05月05日

3 董事长致辞

多年来，在各界朋友的关心支持下，宝莫股份励精图治、创新发展，致力于高技术研发和应用。先后承担了多项国家及省部级重点科技攻关项目。高技术产业化示范工程项目，形成了全球领先的微生物法丙烯酰胺，聚丙烯酰胺生产工艺和多项专利，自主专有技术。

在当今绿色环保的全球主题下，宝莫股份将继续秉承“品质、创新、诚信、合作”的理念，紧紧围绕能源和环保两大主题，拓宽领域，拓展市场，做优做强，着力打造国际领先的驱油用化学助剂和一流的水处理，造纸化学品生产基地，努力为国家石油工业和环保事业做出更大的贡献！

董事长：杜斌

4 公司简介

山东宝莫生物化工股份有限公司成立于1996年，2010年9月15日在深圳证券交易所成功上市，股票代码：002476。公司是国家级高新技术企业，国内主要的采油用聚丙烯酰胺和水处理用聚丙烯酰胺生产供应商，设有省级企业技术开发中心、省级院士工作站、胜利油田博士后科研工作分站、清华·宝莫生物化学品联合研究中心、同济·宝莫水处理研发中心等五大科研平台，先后承担“八五”、“九五”、“十五”国家重点科技攻关项目、高技术产业化示范工程，荣获国家优秀成果奖、科技进步一等奖、技术发明二等奖、杜邦科技创新奖等，被山东省授予AAA级信誉企业、鲁商诚信企业、鲁商诚信品牌、省名牌产品，注册资本6.12亿元，总资产14亿元，员工600余人，大学以上学历占50%以上。

目前，公司拥有加拿大锐利能源有限公司、东营宝莫石油天然气勘探开发有限公司、东营宝莫环境工程有限公司、新疆宝莫环境工程有限公司、宝莫国际（香港）有限公司、广东宝莫生物化工有限公司、天津博弘化工有限公司等全资（控股）子公司，业务涵盖油田化学品、油气技术服务、油气开发和环保水处理四大领域。油田化学品领域，公司形成了“微生物法丙烯酸酰胺-聚丙烯酰胺-表面活性剂-油水分离剂”一体化产品体系，在中石化、中石油、中海油等市场均实现销售，作为中石化一级战略供应商，公司拥有中石化55%市场份额，同时，在东南亚、中亚和北美等地区业务拓展实现实质性突破，公司产品和技术服务水平得到客户的充分肯定和高度评价；下一步，公司将充分发挥产品和技术优势，大力拓展中亚、东南亚、美洲等海外市场，进一步做大做强产业规模。油气技术服务领域，公司拥有一批长期从事石油地质、油藏工程、采油工程、油田化学、地面工程等专业的团队，形成了以提升油气采收率、保障稳产增产为核心的一站式技术服务体系，具备从三次采油开发方案编制及实施，聚合物、表面活性剂供应及注采一体化服务到采出液处理及场站建设与管理的综合能力。环保水处理领域，公司与同济大学共建水处理研究中心，与以色列IDE、法国威立雅等国际大型水务企业建立战略合作伙伴关系，整合国内外领先的技术、人才资源，针对高难度工业废水及石油石化污水处理，研发并提供系列整体解决方案，力争打造国内油田污水和工业废水处理的龙头企业；公司2014年成功中标中石化春风油田含油污水资源化处理站B00项目，是国内首例高温高盐稠油热采污水资源化工业化项目，目前项目运作正有序推进，计划2016年10月投入运营。油气勘探开发领域，公司并购加拿大锐利能源作为海外业务平台，充分利用石油价格下跌带来的机遇，积极实施油气资产收购，通过对加拿大的多个在产老油田进行了深入的生产潜力分析和收购评价，于2015年5月成功收购了HARVEST公司面积为444.88km²、2P 剩余可采储量约300万桶的Bashaw、Redwater、Galahad等六个区块，目前已经拥有100%石油天然气探矿权区块约1200

平方公里、日产油气当量约1000桶。同时，公司积极把握国家“一带一路”和油气行业混合所有制改革带来的机遇，抢占政策先机，积极参与国内油气勘探开发业务，于2015年10月投标新疆布尔津常规油气勘查区块项目，并成功中标。公司正处于转型发展的关键时期，中标常规油气勘查区块，取得探矿权证，成为继“四桶油”之后第五家具有油气勘探开发资质的企业，能够以合法身份低成本获取国内油气区块，对公司拓展油气勘探开发业务，进一步推进战略转型具有里程碑式的意义。下一步，公司将积极把握低油价机遇，加大油气资产收购力度，快速实现油气产能，力争打造千万吨级的综合型能源公司。

在当今绿色环保的全球主题下，公司将在油田化学品、油气技术服务、油气开发和环保水处理等四大领域，凭借公司较强的资本、品牌、机制等优势，融合先进的油气工程服务技术、油气开发技术和城镇污水及油田污水处理技术，加强四大领域的产品研发和业务拓展，借力资本平台着力打造具有国际竞争力的综合型能源环保企业。



5 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“以生产制造性能无缺陷、品质优良、质量可靠、持续向顾客提供满意产品”的宗旨，和“以质量求生存,以信誉促发展的质量方针”，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。

近年来，在创建诚信体系中公司注重强化品质管理的核心地位，不断提升品质管理部门的综合管控水平，将“质量就是生命”、“下道工序是上道工序的客户”等质量责任感和使命感贯穿于整个生产控制中，落实在各个岗位工序上，切实营造了良好的齐抓共管、常抓不懈的全员质量管理氛围，通过努力打造和树立质量诚信意识，全面提升产品质量。

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。

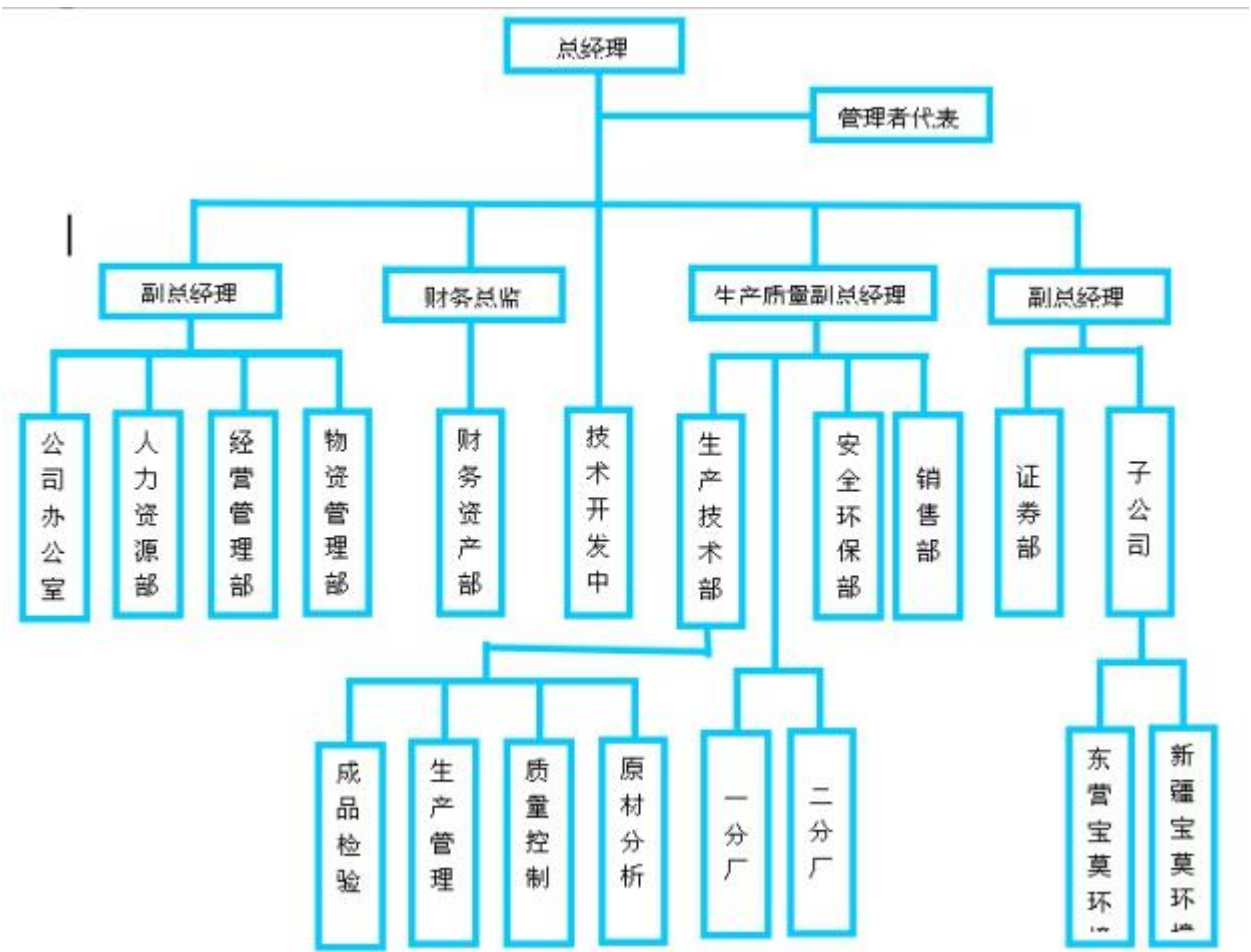
公司未来的发展思路：积极抓住机遇，努力开拓市场，加强企业管理，努力提高公司的综合实力和核心竞争力，不断将公司打造成为一个“资源节约型、环境友好型、质量效益型”企业。

6 质量管理机构

6.1 质量管理机构

公司成立以总经理为首的质量管理组织和符合要求的生产技术部。质量管理机构设专职人员负责公司的质量管理工作。各部门设立相应的质量管理组织，负责本部门的质量管理工作。生产技术部内设有成品检验组、生产管理组、原料分析组和质量控制组等。分别负责原材料、半成品、成品质量的检验、控制、监督和生产过程控制管理工作。

附：宝莫股份质量管理机构图



6.2 质量管理组织的职责

编制适合本企业的质量管理体系文件；

- (2) 组织制定企业的质量方针和质量目标；
- (3) 负责和监督企业质量管理体系的有效运行；
- (4) 制定质量奖惩制度，负责协调各部门的质量责任，并考核工作质量；
- (5) 组织企业内部质量审核；
- (6) 负责重大质量事故的分析处理；
- (7) 监督企业质量基金的使用与管理；
- (8) 组织开展群众性质量活动

6.3 各车间和职能部门的职责

- (1) 保证质量管理体系在本单位得到有效运行；
- (2) 组织开展质量管理活动；
- (3) 严格执行质量管理组织和化验室的质量指令；
- (4) 完成本单位涉及的质量指标或质量目标。

6.4 生产技术部的职责和权限

(1) 质量检验

按照有关标准和规定，对原材料、半成品、成品进行检验。按规定做好质量记录和标识，及时提供准确可靠的检验数据，掌握质量动态，保证产品检验的可追溯性。

(2) 质量控制

根据产品质量要求，制定原材料、半成品和成品的企业内控质量指标，组织实施过程质量控制，运用数理统计方法掌握质量波动规律，不断提高预见性与预防能力，并及时采取纠正措施、预防措施，使生产全过程处于受控状态。

(3) 出厂产品的合格确认和验证

严格按照相关产品标准和企业制定的产品合格确认程序进行确认和验证，杜绝不合格产品的出厂。

(4) 质量统计和分析

利用数理统计方法，及时进行质量统计，做好分析和改进工作。

(5) 试验研究

根据原材料的变更情况及用户需求，及时进行产品试验研究，提高产品质量，改善产品使用性能。为确保质量管理水平和全面提升管控能力，公司高层领导、中层管理者逐级签订责任状，严格按照相关

质量目标进行考核。公司各相关部门月度、年度考核指标与过程质量指标挂钩，直接反映在个人薪酬上，为进一步激励员工的质量意识，建立了月度质量单项奖励，在全公司营造了良好的质量管理氛围，确保了产品生产过程全员参与、全过程控制的全面质量管理工作，形成从原材料进厂、储存、生产加工、出入库、包装到产品出厂全过程监控。

6.5 质量管理体系

近年来，我们通过实施ISO9001：2008系列标准，不断优化资源整合，修订、完善公司管理流程，建立健全适应本企业实际的质量管理体系，扎实有效地落实了管理工作中的各项责任、各项目标，确保质量管理体系有效运行，推进公司可持续发展。

（1）公司的质量管理体系的有效性建立源于公司设立了一套合理有效的科学、标准的工艺管理、管理文件，规范指导整个生产过程，确保质量管理体系的顺畅。

（2）根据公司质量目标，分解下发各部门分质量目标，定期开展质量目标实施检查工作。对检查中发现的问题，及时反馈，同时以用户为切入点，以顾客为关注焦点，以用户满意度为测量标准，用尽善尽美的售后服务来满足用户和社会的需求，赢得用户的信赖和满意，确保质量目标持续改进。

6.6 公司质量目标完成情况

（1）产品质量满足企业产品标准要求，出厂产品合格率100%。

（2）定期开展企业内部质量审核工作。不断规范、健全内部审核各项实施记录，较好地保证了体系的有效运行和不断改进。

（3）加强管理制度执行的检查力度，大力开展管理文件适用性评审工作，及时查找、分析制度中存在的适宜性，提出合理可行、防漏补缺的措施，有效促进了公司的管理业绩水平持续改进。

（4）始终坚持不懈加强过程控制是确保企业产品质量稳定的唯一有效途径。公司通过制定并严格执行高于国家标准的产品内控指标，定期召开质量分析会，及时制定对策，严格把好产品质量关。

（5）坚持不懈以关注顾客为焦点，持续改进质量管理体系。不断调整、改进产品过程控制，提高和完善产品质量水平，不断增强顾客满意度，确保经济效益稳步增长。

通过以上措施，确保了质量管理体系的完善性、有效性和运行的符合性，促进了公司整体质量管理水平持续提升。

7 企业质量诚信

7.1 质量诚信管理

为进一步提升产品质量，落实质量主体责任，公司努力创建质量诚信体系，以《企业质量管理规程》为依据，产品生产许可、国家标准等规章制度为准则，率先取得ISO9000族质量管理体系认证并扎实落实和持续改进。为确保质量诚信体系的有效运行“真诚做人、扎实做事”的理念，使员工真正认识到诚信在企业发展中的重要作用，把诚信渗透并凝结于企业经营理念之中，贯穿于生产质量控制链全过程，成为企业的行为方式和员工的自觉行动。在制定科学严谨的诚信管理制度的基础上，通过严把进厂原材料诚信关、生产组织诚信关、质量监控诚信关、质量技术服务诚信关、人员诚信观，不断完善企业的诚信体系建设。通过制定诚信方针、诚信目标，开展企业诚信相关的内容培训，树立员工的诚信意识为切实加强企业管理者和广大员工的质量主体责任意识，进一步梳理和健全了质量管理规程、有针对性地重新修订了《质量管理体系文件》、《进厂原材料、过程控制及成品质量考核管理办法》等一系列文件，企业自上而下明确质量岗位职责，逐级分解和传递质量责任，树立了“制造不合格品就是浪费资源，不合格品就是废品”的强烈质量意识，对工序不合格品进行严格考核，采用“一票否决”制度，比如进厂原材料质量严重偏离控制指标即直接扣罚吨位，半成品熟料质量严重不合格直接否决生产车间产量，不合格产品坚决不予出厂等

7.2 质量文化建设

本着以客户需求为重点，为客户服务为宗旨的理念，以“山东省名牌产品”为契机，扎实推进名牌战略打造丙烯酰胺、聚丙烯酰胺精品，将“树立精品意识、维护品牌优势”作为企业质量文化建设的重要内容来抓，不断提升产品的使用性能。

为切实营造一个良好的质量文化氛围，公司领导积极倡导，员工主动参与，开展质量技术攻关活动，在质量改进活动中，通过潜移默化的方式沟通职工的思想，从而产生对企业质量目标、质量观念、质量行为规范的“认同感”。在质量文化所形成的氛围中，职工为了得到领导和同事的认同而产生自我激励的内在动力，为实现企业的质量改进目标而努力工作，在自身技能提升的同时也有力促进了质量文化建设。

为进一步推进质量文化建设步伐，在借鉴并吸取兄弟企业的经验教训的基础上，结合企业的特点和公司目前存在的问题，通过整体规划、系统设计，多角度塑造质量文化。

（1）管理提升，推进质量文化建设

通过管理提升活动的有效开展，强化了管理层级的责任意识，将质量意识逐步贯穿于工序管理和操作中，结合系统的宣贯培训，增加了全体员工对质量与企业发展及兴衰重要性的认识，达到了高层真正投入质量文化建设，一般管理层在员工面前展示对于质量活动的高效执行力，极大地激发了广大员工参与质量文化建设的热情，有力的推进了企业的质量文化建设工作。

（2）基于建设，重在创新

遵循质量文化建设的内在规律，坚持继承与创新相结合，不断注入新的活力，既传承精神，又彰显创新，充分授权，发挥每位员工的创造力，强化和提高整个企业质量管理创新能力，通过丰富多彩的创新实践建立具有自身特色的质量文化。

（3）鼓励先进，加强引导

通过评价和激励，承认并鼓励员工做出贡献，能够满足员工的精神需要，调动员工的精神力量，使他们产生归属感、自尊感和成就感，从而充分发挥他们的巨大潜力，进一步主动承担质量主体责任，为实现全员质量管控树立榜样。

8 企业质量基础

8.1 企业产品标准

公司主要生产、销售“宝莫”牌丙烯酰胺以及聚丙烯酰胺,为保障出厂产品质量100%合格,公司一直坚持用高于国家标准的内控指标和不断优化产品性能的原则严格要求自己的产品,从未发生过一起质量事故,产品覆盖中石化、中石油、中海油等市场,广泛用于采油、污水处理等重点,深受用户青睐。相关内控执行标准见下表

表 1 丙烯酰胺溶液技术指标	
项 目	指 标
外观	无色透明, 无悬浮物
丙烯酰胺, %	25.0~50.0
丙烯腈, %	≤0.05
丙烯酸, %	≤0.2
铁, mg/l	≤10
PH	6.0~8.0
电导率, μs/cm	≤30
阻聚剂, ppm	按客户要求
色度, Hazen单位(铂-钴色号)	≤10

表 2 阴、非离子聚丙烯酰胺产品的指标		
项目	指标	
	I 类	II 类
外观	白色颗粒或粉末	
固含量, % ≥	90.0	88.0
水解度, %	3~40	
分子量, ×10 ⁴	1000~3000	
残余丙烯酰胺单体含量, % ≤	0.025	0.05
溶解时间(阴离子型), min ≤	60	90
溶解时间(非离子型), min ≤	90	90
筛余物	1.00mm, % ≤	5
	0.18mm, % ≥	90

不溶物含量, %	≤	0.3
----------	---	-----

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,2013 年通过 AAA 级标准化良好行为企业,2016 年通过了 AAAA 级标准化良好行为企业。将企业标准化贯穿于生产全过程,从原材料采购、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、安全等方面共计制定《工艺操作参数标准》、《设备使用及维护管理标准》、《生产用原材料标准》、《生产过程质量管理标准》、《出厂质量管理标准》、《安全生产作业标准》等百余个标准,使产品从原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。

8.2 企业计量水平

(1) 重视计量管理工作,机构健全

公司严格执行《中华人民共和国计量法》、《福建省计量管理条例》等文件法规,深入贯彻落实省局提出的目标、任务和要求,建立健全《计量管理制度》,优化管理体系,责成技术管理中心全面负责公司的计量设备管理工作,设有专职计量工程师和兼职计量技术人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,公司加强了对计量管理人员的专业培训,及时派员参加上级主管部门组织的各类专业培训,为公司的计量管理的规范化、标准化提供了有力的保障。

(2) 计量器具配备符合规定

根据《用能单位能源计量器具配备和管理通则》(GB 17167-2006)要求,本公司认真对照通则要求,对在用监视、测量、计量及质量控制设备、器具统一进行摸查、分类。

(3) 计量器具管理规范,定期检定、校验

为确保产品质量,在生产工艺中严格过程控制,按照公司计量管理制度以及质量控制测量设备自查自校管理制度,对生产工艺过程中的原材料、煤、电等加强计量管理,确保计量设备的正常运行和计量的准确性。

对计量器具从采购、入库出库严格按照审批计划和管理程序执行,仓库有专人保管计量器具,建立台帐和登记手续,计量器具的领用出库必须通过检定,有检定合格证方可投入使用;对在用的计量器具严格按周期检定,强化现场检查 and 监管,掌握其使用情况,发现问题及时处理;对质量监督、计量检验部门提出的整改意见,采取积极有效措施进行整改,为生产优质产品奠定了坚实的的计量基础。

(4) 加强管理,不断采用更新计量器具

为了进一步提高公司产品产品质量,在市场竞争中争得信誉,加大了计量及质量控制设备的投资力

度，选用高性能的电子皮带秤，控制精度更高，产品质量更加稳定。对原燃材料及产品进、出厂汽车衡，采用新一代数字传感器，称重系统稳定，计量偏差在控制范围之内，实现自动打印计量数据及储存数据，减少人为误差。在管理方面，对在线计量的自流量设备定期校验，减小计量误差

8.3 认证认可情况

为全面提升产品质量，确保各项生产经营活动规范、标准，公司先后建立、健全并获得质量管理体系、职业健康安全体系、环境管理体系认证。

为确保体系的高效运行、持续改进，采用内审+外审的体系运行模式，针对存在的问题和不足进行改进和完善，结合管理提升活动，对管理文件、记录进行梳理，真正实现闭环式管理和文件的标准化管理模式，确保公司体系运行的规范、科学、高效。

在合格化实验室建设方面，公司高层领导高度重视，先后引进了快速测硫仪、分光光度计以及液相色谱分析仪、气相色谱分析仪等先进的检验仪器，对实验操作间、分析室等进行了改造，从制度上、内部人员岗位技能培训上入手，全面提升了化验室软硬件水平。当前，化验室内部基础管理工作扎实、质量管理运行有效，化验室符合要求。

9 产品质量责任

9.1 产品质量承诺

企业拥有60000吨/年的丙烯酰胺生产能力，50000吨/年的聚丙烯酰胺生产能力，项目建设符合国家产业政策规定，拥有省发改委项目建设批复，现有工艺、机电、电气自动化装备技术先进，计量、检测设备完备、准确，拥有标准化建制的合格化验室，完全具备制造稳定、优质通用丙烯酰胺、聚丙烯酰胺的生产技术条件和质量管控能力。

按照《企业质量管理规程》，每年对质量管理职责、生产资源提供、人力资源要求、技术文件管理、过程质量管理、产品质量检验、安全防护和其他要求进行全面自查、整改，并持续改进。

严格遵守《中华人民共和国工业产品生产许可证管理条例》，积极主动申报五年一次的《生产许可证》换证工作，保障了公司管理规范、生产组织有序、运行高效。

质量、售后服务承诺书

为践行质量责任，持续打造产品精品，切实服务好客户，我公司面向社会及广大客户郑重承诺如下：

- 1、顾客综合满意度 $\geq 97\%$ 。
- 2、合同履约率 100%。
- 3、成品运输过程环境、安全防护率 100%。
- 4、出厂产品质量合格率 100%。
- 5、为顾客提供优质服务，争取产品质量零投诉。
- 6、公司管理体系运行有效率 100%。

公司愿接受社会各界的监督，主动承担质量主体责任。监督电话：0546-7775226

9.2 产品质量保证

公司以维护名牌产品、推进品牌建设为契机，深化全员质量意识，通过积极创建省级企业技术中心，助推产品性能提升；扎实推进系统管理提升，不断加强标准化建设，全面提高管理水平；不断强化品质管理中心的质量管控力度，实现质量管理全员化、标准化，持续打造产品精品。

9.3 产品召回情况

企业严格遵守国家《产品质量法》、《计量法》等相关法律、法规的规定，为切实服务客户，建立售后服务体系，逐步健全了《缺陷产品召回制度》。鉴于产品产品的特殊性和重要性，为确保出厂产品

合格，企业做到了过程工序质量层层把关、事前控制，从进厂原燃材料管控入手，加强了工序缺陷产品、不合格品的处置力度，形成了有效的处置程序和方法，先后建立健全了生产过程中半成品、产品缺陷品处置制度，加大半成品、产品过程检验频次，保证入库产品100%合格，对销量高的产品进行多库储存、均化，通过库与库之间二次搭配进一步保证了出库产品的质量。

近年来，企业质量管控水平较高，产品质量执行标准高于国标，产品质量均质、稳定，在实际销售、质量服务过程中不存在产品召回情况。

9.4 产品“三包”责任

为主动履行企业质量主体责任，以维护客户利益为原则，公司扎实开展售前、售中、售后服务。由于产品为大宗材料，不存在修理情况，公司对非用户使用、保管不当，经国家相关检验机构仲裁确认为存在质量问题的产品主动承担“包退、包换”责任。通过加强定量包装机校验、袋重抽检管理，保证产品重量达标，避免“缺斤少两”；为避免产品入、出错库或者包错袋子，在产品出库包装前，经过销售部、生产技术部、分厂车间三级确认、核实后按指令通知执行。

10 质量风险管理

10.1 质量投诉处理

为保证不断升级产品性能，提升质量服务水平，在公司IS09001：2008质量管理体系《与顾客有关的过程控制程序》中明确了顾客对产品的要求、评审及服务，通过顾客热线电话、顾客投诉、走访顾客与顾客直接沟通、定期的问卷调查、等方式收集客户投诉或者潜在抱怨信息，通过对竞争对手的考察以及顾客对其他对手产品的评价，收集顾客对产品与服务期望，主动进行预防来减少顾客投诉。

为此，先后制定了《客户投诉管理规定》、《质量投诉处理规定》等标准化制度，建立健全了受理和处理产品质量和售后服务质量投诉的控制程序。设定营销公司客户服务部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、所有投诉处理的协调和落实、监督管理；品质管理中心负责处理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。

公司每年对顾客满意度进行一次问卷调查，调查内容包括产品质量、交货期、服务等方面，由顾客对产品要求和期望的各个方面内容做出评价，然后进行数据统计以确定下一步质量性能优化升级方向和销售服务质量的提升目标。

公司质量、服务投诉热线如下：

投诉热线：0546-7775258

服务方式：工作日

10.2 质量风险监控

公司建立企业质量档案和产品质量对比验证数据库,不断完善和健全质量风险监控,定期总结、分析阶段性的质量状况,采取有针对性的解决方案,不断优化和改进质量管理的手段和关注点,通过梳理产品生产全过程,借鉴兄弟企业的成功经验并系统剖析引起质量波动的因素,建立了从原燃料进厂、生产、产品储存及出厂等整个质量管理过程中风险监控系統,确定了产品出入库,产品包装、发运等多个风险监控点。定期分析质量状况,开展质量安全风险监控和分析评估,为生产均质、稳定、优质产品提供系統保障,全面降低质量安全风险

10.3 应急管理

(1) 重大质量事故应急预案

对于工业用丙烯酰胺、聚丙烯酰胺产品来说，出厂产品质量不合格即为重大质量事故，按照GB/T24769-2009《工业用丙烯酰胺》国家标准规定，凡是丙烯酰胺含量、水分、阻聚剂、电导率、铁、铜等指标中任何一项不符合即可判定为不合格品；按照GB/T31246-2014《水处理剂 阳离子型聚丙烯酰胺的技术条件和试验方法》国家标准规定，凡是相对分子量、阳离子度、固含量、丙烯酰胺单体含量、溶解时间、水不溶物、筛余物、硫酸盐、氯化物等指标中任何一项不符合即可判定为不合格品。

由于产品具有出厂检验结果滞后的特殊性，《产品企业质量管理规程》规定出厂产品质量必须按相关的产品标准严格检验和控制，企业必须建立出厂产品和产品质量合格确认制度，经确认合格后方可出厂。鉴于此，本公司采用高于国标的内控标准，严把工序过程质量关，做到了事前有效控制，出厂产品严格按照《产品企业质量管理规程》和《出厂产品确认程序》执行，经确认不合格品坚决不予出厂。

围绕影响不合格品的因素，重点在生产过程、产品出库等重要环节进行层层管控，分别制定了可操作性的应急质量预案和出厂产品重大质量事故应急预案，当重要质量指标异常且持续三小时以上不合格时，立刻止料、停机处理，待原因查明后通过加强检验频次、强化过程监管并进行全程质量追踪，直至质量恢复稳定。

（2）重大质量事故报告与应急处理

公司《质量事故分析报告规定》中明确规定了发生重大质量事故后的报告及相应的应急处理措施，重大质量事故发生后，立即电告用户停止使用该批产品并呈报上级主管部门。经上级主管部门批准后，将该编号封存样寄送至国家产品质量监督检验中心进行复检，以复检结果为准。生产技术部以《重大质量事故通知单》形式书面通知责任部门，并附上《重大质量事故处理报告单》，同时由公司组织相关部门，对事故进行认真分析，找出原因，采取补救及预防措施，并进行责任追究和处理，杜绝事故再次发生，并及时将事故原因及处理方案反馈给品质管理中心，品质管理中心验证其结果，并报公司分管领导审批。同时向上级主管部门作出书面检查报告，并追究相关领导和责任者的责任，严肃处理。

11 结束语

质量管理是企业的软实力，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，未来公司将以强烈的责任感和高度的使命感来扎实推进质量管理，稳固维系企业信用。以卓越的产品质量占领市场，以良好的信誉留住客户，推进质量管理体系的持续改进和高效运行，全面强化全员维护名牌形象、打造产品精品的质量意识，将“质量就是生命”、“信用就是根本”的工作理念内化于心，外付诸于行动，通过进一步开展降本增效、管理提升活动，将《质量发展纲要》的精髓实践于整个产品生产工序中，落实在过程质量监管上，不断提高工作责任心和管控力度，为广大客户提供优质产品和服务，坚决履行企业的质量主体责任，以质量为基、信用为本，向质量要效益、促发展，真正达到诚信经营、以质取胜

12 附件

12.1 质量、职业健康安全、环境管理体系证书

 三星九千认证 Beijing Sanking 9000 Certification Body	质量管理体系认证证书 注册号: 03116Q20414R3M 兹证明: 山东宝莫生物化工股份有限公司 统一社会信用代码: 91370000613373459Q 注册/办公地址: 山东省东营市东营区西四路 892 号 生产/服务地址: 山东省东营市东营区西四路 892 号/山东省东营市史口镇锦都路路西 2 公里 邮编: 257000 质量管理体系符合: GB/T19001-2008/ISO9001:2008 标准 该质量管理体系适用于:	CERTIFICATE OF CONFORMITY OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM CERTIFICATION Certificate 03116Q20414R3M This is to certify the quality management system of SHANDONG POLYMER BIO-CHEMICALS CO.,LTD Unified social credit code: 91370000613373459Q Registered/Office Add: No.892,Xisi Road,Dongying District,Dongying City,Shandong Province,China Production/Service Add: No.892,Xisi Road,Dongying District,Dongying City,Shandong Province,China/ Zhan Huochuan Road West,Shilou Town,Dongying City,Shandong Province,China is in conformity with GB/T19001-2008 / ISO9001:2008 standard This certificate is valid to the following product(s)/service
工业用丙烯酸胺的生产; 聚丙烯酰胺(含水处理用)、驱油用表面活性剂的研发、生产; 污水处理技术开发及服务; 节能技术开发及服务; 污水处理设施运营服务; 油田化工产品(危险化学品除外)及水处理药剂的销售 (多场所见附件) 颁证日期: 2018年09月15日 有效期至: 2018年09月15日 初次颁证: 2008年01月30日 注: 自颁证第二年起, 年度监督审核合格, 证书有效 北京二星九千认证中心 总经理 中国认可 国际互认 管理体系 CNAS C031-M IAF CNAS MANAGEMENT SYSTEM CNAS C031-M 北京市通州区鲁北东路5号鲁北大厦4楼	The production of industrial acrylamide;the research&development and production of polyacrylamide (including used for water treatment) and displacement surfactants; sewage treatment technology development and technical services;energy-saving technology development and technical services;sewage treatment facilities operating services; selling of oilfield chemical products (except hazardous chemicals) and water treatment agent (multisite refer to accessories) Date of Issue: Oct 30, 2018 Date of Expiry: Sep 15th, 2018 Date of Initial Issue: Jan 30th, 2008 Notice: certificate will be suspended without risks of revoking if annually supervision since the expiry date of validity. The certificate information can be checked by Beijing Sanking 9000 certification body's website by www.sanking9000.com or certification and accreditation administration of the people's republic of China's website by www.cma.gov.cn General Manager Beijing Sanking9000 Certification body 中国认可 国际互认 管理体系 CNAS C031-M IAF CNAS MANAGEMENT SYSTEM CNAS C031-M No.5,Yingpu East St.,Changyang District,Beijing,P.R.China	



三星九千认证
Beijing Sanying 9000 Certification Body

职业健康安全管理体系认证证书

注册号: 03116S10177R3M

兹证明: 山东宝莫生物化工股份有限公司

统一社会信用代码: 91370000613373459Q

注册/办公地址: 山东省东营市东营区西四路 892 号

生产/服务地址: 山东省东营市东营区西四路 892 号/山东省东营市史口镇魏家路 2 公里

邮编: 257000

职业健康安全管理体系符合: GB/T 28001-2011/OHSAS18001:2007 标准

该职业健康安全管理体系适用于:

工业用丙烯酸酯的生产; 聚丙烯酰胺(含水处理用)、驱油用表面活性剂的研
发、生产; 污水处理技术开发及技术服务; 节能技术开发及技术服务; 污水
处理设施运营服务; 油田化工产品(危险化学品除外)及水处理药剂的销售

(多场所见附件)

颁证日期: 2019年10月31日

有效期至: 2019年11月02日

初次颁证: 2008年01月30日

注: 自颁证第二年起, 每年接受监督审核, 证书有效。

本证书可在本机构网站 (www.sanying9000.com) 及国家认证认可监督管理委员会官方网站 (www.cnca.gov.cn) 上查询



中国认可
管理体系
MANAGEMENT SYSTEM
CNAS C031-M

北京市朝阳区耀光东街5号新化信大厦4楼



CERTIFICATE OF CONFORMITY OF OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY MANAGEMENT SYSTEM CERTIFICATION

Certificate 03116S10177R3M

This is to certify the occupational health and safety management system of

SHANDONG POLYMER BIO-CHEMICALS CO., LTD

Unified social credit code: 91370000613373459Q

Registered/Office Add: No.892,Xisi Road,Dongying District,Dongying City,Shandong Province,China
Production/Service Add: No.892,Xisi Road,Dongying District,Dongying City,Shandong Province,China/
2km Hanchuan Road West,Shikou Town,Dongying City,Shandong Province,China

is in conformity with GB/T 28001-2011/OHSAS18001:2007 standard

This certificate is valid to the following product(s)/service

The production of industrial acrylamide;the research&development and production of
polyacrylamide (including used for water treatment) and displacement surfactants;
sewage treatment technology development and technical services;energy-saving technology
development and technical services;sewage treatment facilities operating services; selling of
oilfield chemical products (except hazardous chemicals) and water treatment agent
(multisite refer to accessories)

Date of Issue: Oct 31st, 2019

Date of Expiry: Nov 3rd, 2019

Date of Initial Issue: Jan 30th, 2008

Note: The certificate will be valid without restriction of company of
annually supervision and the second year of validity.

The certificate information can be checked by visiting 9000 certification body's website by www.sanying9000.com or certification and
accreditation administration of the people's republic of China's website by www.cnca.gov.cn



中国认可
管理体系
MANAGEMENT SYSTEM
CNAS C031-M

No.5,Yinghua East St,Changwang District,Beijing,P.R.China



三星九干认证
Beijing Sanxing 9000 Certification Body

环境管理体系认证证书

注册号: 03116E20185R3M

兹证明: 山东宝莫生物化工股份有限公司

统一社会信用代码: 91370000613373459Q

注册/办公地址: 山东省东营市东营区西四路 892 号

生产/服务地址: 山东省东营市东营区西四路 892 号/山东省东营市史口镇镇驻地西 2 公里

邮编: 257000

环境管理体系符合: GB/T24001-2004/ISO14001:2004 标准

该环境管理体系适用于:

工业用丙酮酰胺的生产; 聚丙烯酰胺(含水处理用)、驱油用表面活性剂的研发、生产; 污水处理技术开发及技术服务; 节能技术开发及技术服务; 污水处理设施运营服务; 油田化工产品(危险化学品除外)及水处理药剂的销售

(多场所见附件)

颁证日期: 2018 年 09 月 15 日

有效期至: 2018 年 09 月 15 日

初次颁证: 2008 年 01 月 30 日

注: 自颁证第二年起, 年度监督审核合格, 证书有效。

本证书信息可在本机构网站 (www.sanxing9000.com) 及国家认证认可监督管理委员会网站 (www.cma.gov.cn) 上查询



中国认可
国际互认
管理体系
MANAGEMENT SYSTEM
CNAS C031-M

北京市朝阳区樱花东路5号新化大厦4楼



CERTIFICATE OF CONFORMITY OF ENVIRONMENT MANAGEMENT SYSTEM CERTIFICATION

Certificate 03116E20185R3M

This is to certify the environment management system of
SHANDONG POLYMER BIO-CHEMICALS CO.,LTD

Unified social credit code: 91370000613373459Q

Registered/Office Add: No.892,Xisi Road,Dongying District,Dongying City,Shandong Province,China
Production/Service Add: No.892,Xisi Road,Dongying District,Dongying City,Shandong Province,China/
2km Haocun Road West,Shikou Town,Dongying City,Shandong Province,China

is in conformity with GB/T24001-2004 / ISO14001:2004 standard
This certificate is valid to the following product(s)/service

The production of industrial acrylamide;the research&development and production of
polyacrylamide (including used for water treatment) and displacement surfactants;
sewage treatment technology development and technical services;energy-saving technology
development and technical services;sewage treatment facilities operating services; selling of
oilfield chemical products (except hazardous chemicals) and water treatment agent
(multisite refer to accessories)

Date of Issue: Oct 30, 2018

Date of Expiry: Sep 15th, 2018

Date of Initial Issue: Jan 30th, 2008

Note: the certificate will be renewed without mark of expiration by of
annually supervision since the second year of validity.
The certificate information can be checked by the following website by internet access:
The accreditation administration of the people's republic of China's website by internet access.

General Manager
Beijing Sanxing 9000 Certification body



中国认可
国际互认
管理体系
MANAGEMENT SYSTEM
CNAS C031-M

No.5, Yinyuan East St, Chaoyang District, Beijing, P.R.China

12.2 AAA 级标准化良好行为企业与 AAAA 级标准化良好行为企业证书





GOOD STANDARDIZING PRACTICE

证书编号37LGSP (2016) 031

标准化良好行为证书

GOOD STANDARDIZING PRACTICE CERTIFICATE

山东宝莫生物化工股份有限公司

经自愿申请，标准化机构确认，你单位建立的标准体系结构合理，运行有效，满足企业需要，标准化工作良好，符合GB/T 15496—2003、GB/T 15497—2003、GB/T 15498—2003国家标准要求，达到 AAAA 级。

证书有效期至 2019 年 11 月 17 日

发证单位(章):

二〇一六年十一月十七日



国家标准化管理委员会制

12.3 产品检验报告

 2016150152Z	 (2016) (鲁) 质监认字010号
检 验 报 告 Test Report 2016 (10) SYHG00802	
产品名称: 水处理剂阳离子型聚丙烯酰胺	
Product description	
型号规格: /	
Model, Type	
委托单位: 山东宝莫生物化工股份有限公司	
Entrusted Enterprise	
受检单位: /	
Supervised Enterprise	
生产单位: 山东宝莫生物化工股份有限公司	
Supervised Enterprise	
检验类别: 委托检验	
Test Kind	
山东省石油化工产品质量监督检验中心 Shandong Provincial Quality Supervision and Inspection Center of Petrochemicals	

2016 (H) SYHG00802

山东省石油化工产品质量监督检验中心
Shandong Provincial Quality Supervision and Inspection center of Petrochemicals

检 验 报 告
Test Report

共 2 页第 1 页

样品名称 Sample	水处理剂阳离子型聚丙烯酰胺	检验类别 Test Kind	委托检验
型号规格 Model, Type	/	样品等级 Grade	合格品
委托单位 Entrusted Enterprise	山东宝莫生物化工股份有限公司	商标 Brand	/
委托单位地址 Address of Enterprise	东营市东营区西四路 892 号	送样地点 Sampling Location	化工中心
样品制造商 Sample Manufacturer	山东宝莫生物化工股份有限公司	送样人员 Client Representative	杨海霞
样本基数 Batch Quantity	/	送样日期 Receipt Date	2016-04-13
样品数量 Sample Quantity	200g	生产日期 Producing Date	2016-02-05
样品特性和状态 Sample Description	固态, 塑料袋封装	样品批号 Batch No.	/
检验环境 Environmental for Test	温度 18.0~20.0℃;	检验日期 Test Date	2016-04-14~2016-04-15
检验依据 Test Standard	产品标准 GB/T 31246-2014	检验方法标准 /	
检验要求 Test Item	按标准全项检验。		
检验结论 Test Conclusion	该样品本次检验合格。		
备注 Note	1、本报告含封面及封二；2、“/”符号表示此项无内容。		

批准: 87304

审核: 贾静

编制: 杨虎

Approved By 2016-04-15

Verified By 2016-04-15

Prepared By 2016-04-15

2016 (II) SYHG00802

山东省石油化工产品质量监督检验中心
Shandong Provincial Quality Supervision and Inspection center of Petrochemicals

检验报告 (续页)

Test Report

共 2 页第 2 页

序号	检测项目	技术要求	检验结果	单项判定
1	外观	白色或微黄色颗粒或粉末	白色粉末	符合
2	相对分子质量, M	$M \geq 100 \times 10^4$	1291	符合
3	阳离子度, $w/\%$	$5.0 \leq w \leq 95.0$	60	符合
4	固含量, $w/\%$	$W_1 \geq 88.0$	90.8	符合
5	丙烯酰胺单体含量, $w_2/\%$	$W_2 \leq 0.10$	0.07	符合
6	溶解时间 (1g/L), t/min	$t \leq 60$	45.7	符合
7	水不溶物, $w_3/\%$	$W_3 \leq 0.30$	0.18	符合
8	筛余物 (1.40mm 筛网), $w_4/\%$	$W_4 \leq 5$	0.3	符合
9	筛余物 (180 μm 筛网), $w_5/\%$	$W_5 \geq 85$	96.8	符合
10	硫酸盐 (SO_4) 含量, $w_6/(\text{g/g})$	$W_6 \leq 0.05$	<0.05	符合
11	氯化物 (Cl) 含量, $w_7/(\text{g/g})$	$W_7 \leq 0.05$	<0.05	符合

以下空白



2016150152Z



(2016) (鲁) 质监认字010号

检 验 报 告

Test Report

2016 (H) SYHG00800

产品名称: 水处理剂聚丙烯酰胺

Product description

型号规格: I 类

Model, Type

委托单位: 山东宝莫生物化工股份有限公司

Entrusted Enterprise

受检单位: /

Supervised Enterprise

生产单位: 山东宝莫生物化工股份有限公司

Supervised Enterprise

检验类别: 委托检验

Test Kind

山东省石油化工产品质量监督检验中心

Shandong Provincial Quality Supervision and Inspection Center of Petrochemicals

2016 (H) SYHG00800

山东省石油化产品质量监督检验中心
Shandong Provincial Quality Supervision and Inspection center of Petrochemicals

检 验 报 告
Test Report

共 2 页第 1 页

样品名称 Sample	水处理剂聚丙烯酰胺	检验类别 Test Kind	委托检验
型号规格 Model, Type	I 类	样品等级 Grade	合格品
委托单位 Entrusted Enterprise	山东宝莫生物化工股份有限公司	商标 Brand	/
委托单位地址 Address of Enterprise	东营市东营区西四路 892 号	送样地点 Sampling Location	化工中心
样品制造商 Sample Manufacturer	山东宝莫生物化工股份有限公司	送样人员 Client Representative	杨海霞
样本基数 Batch Quantity	/	送样日期 Receipt Date	2016-04-13
样品数量 Sample Quantity	200g	生产日期 Producing Date	2016-03-12
样品特性和状态 Sample Description	固态, 塑料袋封装	样品批号 Batch No.	/
检验环境 Environmental for Test	温度 18.0~20.0℃	检验日期 Test Date	2016-04-14~2016-04-15
检验依据 Test Standard	产品标准 GB 17514-2008, 客户要求: 水解度为 5%~50%, 分子量为 $1000 \times 10^4 \sim 1500 \times 10^4$	检验方法标准	
检验要求 Test Item	按标准全项检验。		
检验结论 Test Conclusion	该样品本次检验合格。		
备注 Note	1、本报告含封面及封二; 2、“/”符号表示此项无内容。		

批准: 孙海明
Approved By 2016-04-15

审核: 董树
Verified By 2016-04-15

编制: 杨海霞
Prepared By 2016-04-15

2016 (H) SY18G00800

山东省石油化工产品质量监督检验中心
Shandong Provincial Quality Supervision and Inspection center of Petrochemicals

检验报告 (续页)
Test Report

共 2 页第 2 页

序号	检测项目	技术要求	检验结果	单项判定
1	外观	白色或黄色颗粒或粉末	白色粉末	符合
2	固含量, %	≥ 90.0	90.5	符合
3	丙烯酸酯单体含量, w%	≤ 0.025	0.02	符合
4	溶解时间, min	≤ 60	48.4	符合
5	筛余物(1.00mm 筛网), w%	≤ 5	3.1	符合
6	筛余物(180 μ m 筛网), w%	≥ 85	95.2	符合
7	不溶物, w%	≤ 0.3	0.18	符合
8	水解度, w%	5~50 (客户要求)	27.8	符合
9	分子量 $\times 10^4$	1000 $\leq M \leq 1500$ (客户要求)	1380	符合

以下空白

12.4 山东名牌（宝莫牌丙烯酸酯、宝莫牌聚丙烯酰胺）



山东宝莫生物化工股份有限公司
你单位的 宝莫牌聚丙烯酰胺
山东名牌产品，特发此证书。

产品，认定为2015年度

山东名牌



编号：P 2015-167

山东省质量强省及名牌战略推进工作领导小组办公室
2015年12月03日

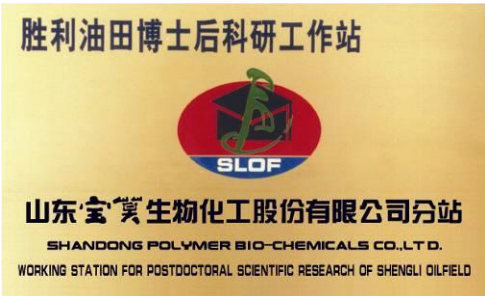
12.5 企业部分荣誉证书



高科技产业示范工程



高新技术企业



博士后科研工作站



清华大学教学实践基地



“九五”国家重点科技攻关项目光荣册



“科技进步一等奖”荣誉证书



杜邦科技创新奖