



2019 年度质量信用报告



山东神驰化工集团有限公司

SHANDONG SHENCHI CHEMICAL GROUP CO., LTD.

2019 年 7 月

第一部分 报告前言

一、报告编制规范

本公司保证报告所公布的质量诚信体系建设情况不存在任何误导性陈述及虚假情况，并对其内容的客观性、真实性负责。

报告组织范围：山东神驰化工集团有限公司

报告时间范围：2018 年 6 月—2019 年 6 月

报告发布周期：1 次/年

报告数据说明：报告内所涉及数据来源于公司，数据真实、有效

报告获取方式：公司将以神驰官网为载体，展现《企业质量信用报告》，并供下载阅读。

二、企业高层致辞

尊敬的各界朋友：

山东神驰经过十多年的发展建设，不断开拓进取，致力于打造精品化工，实现铸就百年神驰的企业愿景。

今年来，一直紧跟时代与社会发展的要求，不断深化企业改革，努力推动企业发展。

企业一直秉承“神行合一、驰骋无疆”的文化主题，“慎思简行、忠企爱家、止于至善”的企业文化核心价值观，以“实现员工价值，满足客户需求”为企业使命，践行“诚信至上，品牌制胜，协同致远”的经营方略，精益求精，追求卓越，致力于打造最高品质的产品。

回首过去，我们一直发扬诚信共赢的时代精神，行企业之善举，

承社会之责任，真诚奉献社会，在未来，我们将继续努力开拓进取，以大发展、大贡献回报社会！努力成为具有高质量与社会责任感的企业之一。

三、企业简介

神驰控股集团始建于 2001 年，经过十多年的发展建设，目前已发展成为以石油化工为主导产业、异戊丁基合成橡胶、化工贸易、房地产多元化发展的股份制集团。神驰控股集团有神驰化工集团有限公司、神驰石化有限公司、泰植化工有限公司、神驰仓储有限公司、黄河口置业有限公司、神驰营销公司、新加坡贸易公司等子公司。现有总资产 70 亿元，注册资本 4.18 亿元，员工 1100 人，已跻身中国民营企业 500 强、中国制造业企业 500 强、山东省企业 100 强。

山东神驰化工集团有限公司是东营市重点调度企业之一，是东营区首家取得原油非国营贸易进口资质的公司，可以实现自主原油进口。公司生产装置包括：200 万吨/年重交道路沥青、120 万吨/年重油催化、160 万吨/年渣油加氢脱硫装置、80 万吨/年柴油加氢精制、60 万吨/年汽油加氢、20 万吨/年醚后 C4 烷基化、30 万吨/年柴油深度加氢改质、30 万吨/年气分、5 万吨/年 MTBE 装置各一套，配套建设 350 万吨/年污水处理、80 万吨/年酸性水气提、6MNm³/a 酸气及 30000t/a 废酸综合利用项目、2 万吨/年硫磺回收装置各一套，所有装置均高效实现节能减排，污染物达标排放，经济效益和社会效益显著。多年来，通过实施大项目带动战略，不断扩大经营规模，调整产品结构，发展循环经济，着力加强资源节约和环境保护，推动实现了企业高端、高

质、高效发展。

按照提高经营管理水平,打造企业文化品牌,加快产业结构调整,培育企业核心竞争力,努力把企业建设成为一个主业突出、综合型、规模化、抗风险能力强的现代化企业的集团发展战略要求,企业根据国家产业政策提倡环保节能和成品油升级的要求,加快炼油板块转型升级的步伐,实施油品质量提升工程,坚持科技创新,努力发展壮大石化主导产业,致力于由油品型向化工型的结构调整。

企业将秉承“慎思简行、忠企爱家、止于至善”的企业文化核心价值观,构建以“诚信、人本、创新、高效、绿色、和谐”为内核的特色文化体系,传承忠诚孝义的齐鲁文化,发扬诚信共赢的时代精神,行企业之善举,承社会之责任,真诚奉献社会,使集团公司步入快速、持续、稳健发展的良性轨道,为打造百年神驰的愿景目标奠定坚实基础,为推动中国石化行业的发展做出更大的贡献。

企业荣誉: 国家高新技术企业、全国守合同重信用企业、全国 3.15 重点保护信誉企业、全国优秀诚信经营企业、山东省质量管理先进单位、山东省 AAA 信用企业、山东省双爱双评先进单位、市安全生产先进单位等。







目录

第一部分报告前言.....	1
一、报告编制规范.....	1
二、企业高层致辞.....	1
三、企业简介.....	2
第二部分报告正文.....	8
一、企业质量理念.....	8
二、企业质量管理.....	9
2.1 质量管理机构.....	9
2.2 质量管理体系.....	16
2.3 质量安全风险管理.....	17
三、质量诚信管理.....	18
3.1 不干预声明.....	18
3.2 公正性声明.....	19
3.3 声明与承诺.....	20
3.4 运作管理.....	20
四、企业质量管理基础.....	25
4.1 标准管理.....	25
4.2 检验检测管理.....	26
五、产品质量责任.....	28
5.1 产品质量承诺.....	28
5.2 质量投诉处理.....	29

5.3 反馈信息管理.....	29
第三部分报告结语.....	31
一、报告索引.....	31
二、读者反馈.....	32

第二部分 报告正文

一、企业质量理念

从创业之初，神驰化工集团把产品质量视为企业发展的基石和重要战略资源，公司始终坚持“安全、环保、质量”三条红线原则，肩负“实现员工价值、满足客户需求、促进企业发展、推动社会进步”的使命，以“打造精品化工、铸就百年神驰”为愿景，秉持“慎思简行、忠企爱家、止于至善”的核心价值观，秉承“精益求精、追求卓越”的质量方针，崇尚质量、追求质量，履行产品质量责任，实施质量诚信管理。

神驰化工集团专注、专精于化工产品，倡导不优不精的产品绝不流向于市场，以满足客户需求、实现客户满意为导向，对产品质量做到高标准、严要求。采取精湛的技术、精密的流程、精细的操作、精益的管理保障质量、打造精品，以优质的产品树立良好的企业形象，实现神驰集团的可持续发展。

公司努力健全完善各项质量制度、流程、标准，实现有规可依；严格遵守各项规章制度，实现有规必依；加强质量监督检查，实现执行必严；同时对质量管理实现全过程管理，从进厂原、燃材料进行一车一检的科学管理系统，到严格的生产控制质量把关，在生产控制过程中有质量中央控制室，成品必须经检验合格并由质计部出具检验报告后方可出厂。同时生产的每批产品建立了严格的留样制度，根据国家标准建立了产品质量操作检验规程，严格按照国家标准及行业标准

进行检测。质计部配备各种先进的试验仪器，用于产品的常规检验，严格保证生产过程的质量把控，不留盲点，不留死角，确保整个生产过程可控、能控、在控。

二、企业质量管理

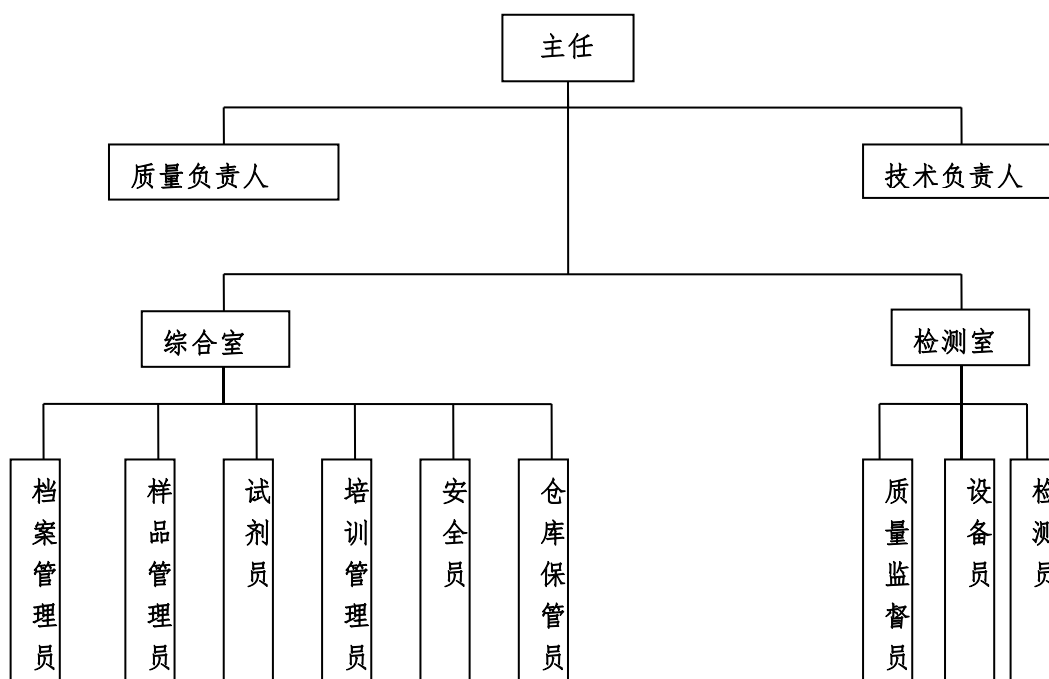
2.1 质量管理机构

山东神驰化工集团有限公司质计部成立于 2001 年，隶属于山东神驰化工集团有限公司。主要从事车用汽油、普通柴油、车用柴油、原料油、液化石油气、聚合级丙烯等石化产品的检测工作。质计部建筑面积 2000 余平方米，拥有紫外荧光测硫仪、柴油润滑性测定仪、气质联用仪、电感耦合等离子体分析仪、气相色谱仪（安捷伦 7820）、辛烷值机、十六烷值机等先进的检测仪器设备，质计部检测中心现有员工 63 人，全部为大专及以上学历。

质计部检测中心本着管理科学，操作规范、公正高效的原则，努力打造同行业一流的检测中心。质计部独立、有效运行，保证检测活动的顺利开展，提供准确、客观、公正、有效的检测服务。

2.1.1 质量管理机构图

山东神驰化工集团有限公司质计部检测中心组织机构图



2.1.2 质量管理职责和权限

2.1.2.1 公司设立独立的质量管理机构——质计部检测中心，其主要职责如下：

宣传贯彻落实执行国家有关产品质量、检验、计量方面的法律、法规及指令。

负责产品检验和试验及其状态的控制、监视和测量装置的控制、文件控制、记录控制、纠正和预防措施控制、不合格品控制、内审控制等过程的归口管理。

协助质量管理副总进行质量管理体系策划，建立、实施、保持和持续改进质量管理体系。

协助总经理制定质量方针、质量目标，并对年度质量目标实现情

况进行监督、检查、考核；做好管理评审的前期准备工作，及其提出改进措施的验证。

负责标准化管理和产品标准的备案组织工作。

负责与之相关的法律法规、产品标准的检索、更新、发布。

负责对进公司原料、出公司成品的质量进行监督检查。

负责产品的外委监测、外委计量检定供方的评价、选择。

负责管理过程的内部沟通、数据分析及纠正措施和预防措施提出、组织实施与验证，保持持续改进。

组织员工对与质量管理体系、标准化管理、产品质量和计量管理有关的基础知识、法律法规、管理技能、质量意识等方面实施教育和培训。

2.1.2.2 部长职责

2.1.2.2.1 向质量管理副总负责，对职责内的质量日常工作负责管理；

2.1.2.2.2 组织开展宣传国家质量方面的法律法规、并对生产车间进行考核；

2.1.2.2.3 管理并协调公司内各单位的质量职责，保证产品的合格生产；

2.1.2.2.4 监督检查各部室和车间的质量工作情况，纠正失职和违章行为；

2.1.2.2.5 组织制订、完善质量管理体系、质计部管理制度、检验管理制度、质计部安全操作规程、产品检验规范等有关质量的规章制度及实施细则；

2.1.2.2.6 组织产品质量标准的收集、编制、修改、审核，并监督执行产品质量标准及时实施；

2.1.2.2.7 监督质量人员对原料、辅料、成品、半成品的试验和试验状态进行标识，以确保数据的科学性、准确性；

2.1.2.2.8 组织并参与质量计划、质量、环境、安全目标的制订和实施，组织人员收集、整理、反馈质量信息，时刻掌握产品的质量情况；

2.1.2.2.9 参与与产品质量有关的顾客投诉的处理及日常的对标工作；

2.1.2.2.10 负责与质量有关的所有产品的抽检工作；

2.1.2.2.11 对本属地的一切行为负责，负责对外来人员进行风险告知、监督；

2.1.2.2.12 统筹质计部属地管理实施工作。负责实施工作具体安排，对质计部属地管理实施进程负直接责任；

2.1.2.2.13 当进行特殊作业时，负责对承包商进行监管；

2.1.2.2.14 负责本属地内所有下属的培训工作；

2.1.2.2.15 负责对本属地内的所有员工进行考核；

2.1.2.2.16 当属地第一责任人不在时，其工作委托下属代理；

2.1.2.2.17 其他临时任务。

2.1.2.3 班长职责

2.1.2.3.1 直接向部长负责，及时汇报质量方面的相关信息；

2.1.2.3.2 负责本部门全面管理及对外协调工作；

2.1.2.3.3 负责对留样的不定期检查，对各班所出各类数据审核；

2.1.2.3.4 协助各岗位做好仪器的维护、维修、保养及问题上报；

2.1.2.3.5 做好部门内人员的思想、纪律、现场等的管理；

2.1.2.3.6 每月公司考核的具体实施及工作安排；

2.1.2.3.7 负责本职范围内的质量工作，确保各项技术工作的正常、准确、及进行；

2.1.2.3.8 熟练掌握并贯彻执行国家质量方面的法律法规，负责宣传质量方面的知识；

2.1.2.3.9 负责检查、判定、监督企业各环节中原料、辅料、过程产品、产品的合格性，并对产品中的环境因素识别控制；

2.1.2.3.10 负责产品的监视和测量，监测状态及数据分析的归口管理；

2.1.2.3.11 负责不合格品的归口管理，不合格品的评审和验证；

2.1.2.3.12 负责测量、检验和试验设备的维护保养并建立台帐；

2.1.2.3.13 负责所用化学药品的管理和标准溶液的配制工作；

2.1.2.3.14 参与质量计划、质量、环境、安全目标的制订和实施，收集、整理、反馈质量信息。

2.1.2.3.15 负责属地管理实施工作的具体实施，负有仪器监督检查、发现属地隐患的职责。对质计部属地卫生检查负直接责任。

2.1.2.3.16 属地责任人发生变更时，属地管理工作与岗位挂钩，进行实时交接；

2.1.2.3.17 其他临时任务。

2.1.2.4 组长岗位职责

2.1.2.4.1 负责本班组全面管理及对外协调工作；

2.1.2.4.2 负责交接班时班与班之间的交接协调工作，包括质量、安全、公共区域卫生等的交接工作；

2.1.2.4.3 负责对留样的不定期检查，对本班所出各类数据审核；

2.1.2.4.4 负责班上安全、卫生的检查；

2.1.2.4.5 负责安排每周仪器、药品的标定；

2.1.2.4.6 协助各岗位做好仪器的维护、维修、保养及问题上报；

2.1.2.4.7 做好班内人员的思想、纪律、现场等的管理；

2.1.2.4.8 每月公司考核的具体实施及工作安排；

2.1.2.4.9 负责质计部日常属地卫生清理检查，对属地管理小组下达的任务做到细致具体。负责对质计部所有可能存在的仪器和卫生隐患进行台账登记和消除；

2.1.2.4.10 属地责任人发生变更时，属地管理工作与岗位挂钩，进行实时交接；

2.1.2.4.11 其他临时任务。

2.1.2.4 化验员岗位职责

2.1.2.4.1 对本岗位所属区域内的所取样品及外来样品分析结果要及时无误通知相关部门；

2.1.2.4.2 负责本岗位所属区域内所用仪器的日常维护保养工作；

2.1.2.4.3 负责本岗位所属区域内仪器和药品的标定；

2.1.2.4.4 负责本岗位所属区域内分析数据的填写、汇总及外报工作；

2.1.2.4.5 负责核对、领取、记录及交接本属地所用记录、台帐、工具等（注：备用物品不少于 2 天用量）；

2.1.2.4.6 负责本岗位所属区域内消防器材的维护保养及卫生工作；

2.1.2.4.7 检查维护保养本岗位属地范围内的化验设施、安全设施，对其安全运转负责。负责本岗位属地内的卫生清理，对属地管理小组下达的任务做到细致具体；

2.1.2.4.8 负责本岗位所属区域内实验所用玻璃仪器包括支管烧瓶、烧杯、凝点试管、量筒比重计等的洗刷及整理等工作；

2.1.2.4.9 负责将日常工作中异常情况（如异常数据、仪器问题等）汇报给组长；

2.1.2.4.10 工作要认真负责，严禁弄虚作假，做好样品的监督工作；

2.1.2.4.11 属地责任人发生变更时，属地管理工作与岗位挂钩，进行实时交接；

2.1.2.4.12 负责其它临时安排工作。

2.2 质量管理体系

2.2.1 企业质量方针：精益求精 追求卓越

精益求精：在操作上要大胆假设，小心求证，精密计划、精心组

织、精细操作，把复杂的事情做专业，把细微的事情做完美，注重产品的品质和实用性，注重产品的持续应用价值，对产品质量不断追求完美，用“心”开发“精”品。

追求卓越：神驰集团需关注特色技术、前沿技术，提升技术水平，专注技术创新和产品转化；学习先进理论，广泛吸收行业内外最新管理经验和研究成果，不断更新知识体系；不满足于现有技术成果，潜心研发、注重技术、升级产品持续创造品质卓越的精品。

2.2.2 质量管理体系

山东神驰化工集团有限公司质计部检测中心按照 CNAS-CL01:2006、CNAS-CL10:2012 及 CNAS-CL52:2014 等相关认可规范的要求建立检测中心管理体系。为确保检测工作质量，检测中心建立、实施并保持与检测活动范围相适应的文件化的管理体系，检测中心的管理体系文件由质量手册、程序文件、作业文件和记录四个层次构成。检测中心管理体系文件应传达至检测中心有关人员并确保其能理解、获取和正确执行。

第一层次文件：质量手册

《质量手册》阐明了检测中心质量方针、质量目标和管理体系，以及为实现质量方针、质量目标和确保管理体系有效运行而制定的文件和措施。是检测中心进行质量管理活动的纲领性文件。

第二层次文件：程序文件

程序文件是《质量手册》的支持性文件，是对管理体系要素具体实施途径和要求的描述。

第三层次文件：作业文件

作业文件是程序文件的细化，规定了具体的操作要求和步骤、是对程序文件的有力支持。包括：检测方法标准、作业指导书、仪器设备操作规程、管理制度、适用的外部文件等。

第四层次文件：记录

记录是为管理体系运行、已完成的质量活动或达到的结果提供客观证据的文件，包括质量记录和技术记录。

2.3 质量安全风险管理

检测中心在管理体系运行或检测过程中，发现不符合时，应对不符合的责任部门和责任人员进行明确，确定对不符合进行管理和整改的相关人员的责任和权力。

当出现不符合时，应立即报告并进行纠正，以防止不符合工作产生更大损失。同时质量负责人负责组织对不符合的严重性程度进行评估，做出处理决定，采取相应的应急措施，如立即停止工作、扣发报告等。

经评定暂时无法通过纠正恢复正常的检测活动，应暂停相关工作，并及时通知客户。

对已发出的存在不符合的检测报告，由综合室及时通知客户，收回存在不符合的检测报告，待不符合工作得到纠正后，重新发放符合要求的检测报告。

当验证证实不符合工作得到有效整改，经质量负责人批准后恢复检测工作。

质量负责人应组织对不符合的严重性和再度发生的可能性进行评价。当评价表明不符合可能再度发生，或对检测中心管理体系运行的符合性产生怀疑时，应立即按照 SCJC-CX-012-2016《纠正和预防措施管理程序》规定，采取相应的纠正措施。

不符合控制过程应予记录并保存。

三、质量诚信管理

3.1 不干预声明

为确保检测中心检测工作的顺利进行，保证检测过程的客观性、独立性和公正性，特作如下声明：

1、检测中心的各项检测工作必须符合国家有关法律法规和检测中心规章制度的要求。

2、检测中心要确保检测工作的科学性、规范性、公正性，不受各种外界压力的影响，如实出具检测结果报告，

3、本公司各部门，如各生产车间、储运中心、销售公司等部门和个人不得干预检测中心的检测工作，并在可能条件下给予必要的支持，以确保检测中心的公正地位。

4、公司任何部门和人员违反本声明，对检测中心检测工作及检测结果造成不良影响的，将按影响程度和造成的后果给予相应处理，涉及法律的，将承担相应法律责任。

3.2 公正性声明

1、山东神驰化工集团有限公司质计部检测中心是经山东神驰化

工集团有限公司法定代表人书面授权，具有相对独立地位的检测部门，本检测中心的工作接受国家相关行政部门及 CNAS 秘书处的监督和指导，不受本公司其他部门和外界压力的不良影响和干预。

2、本检测中心按照 CNAS-CL01:2006、CNAS-CL10:2012 及 CNAS-CL52:2014 等相关认可规范的要求建立实验室管理体系并严格遵照运行，确保检测工作质量，持续为客户提供满意的服务。

3、严格保密要求，对送检样品、有关技术文件等带有保密性质的技术资料，由专人保管，严格保密，绝不将样品、资料、数据等技术秘密外泄和用于自身的技术研发。

4、遵守职业道德，所有检测人员不接受被检客户任何形式的馈赠或提出的任何与检测中心业务无关的要求；不在本检测中心以外的其他同类检测室兼职，不参与任何有损检测工作公正性的活动，不受商业贸易活动和其它工作的支配和影响，确保检测工作的公正性。

3.3 声明与承诺

质量方针和质量目标是检测中心总的工作宗旨和方向，检测中心全体人员都将努力学习领会质量方针和质量目标的要求，保证其得到全面贯彻实施；严格按照 CNAS-CL01:2006、CNAS-CL10:2012 及 CNAS-CL52:2014 等相关认可规范的要求建立并持续有效运行检测中心管理体系；不断提高检测工作质量，履行向客户提供公正、准确、高效的检测服务的承诺。

公平公正：不受来自财政等方面的干预和其他内部及外部的行政压力，独立、客观进行检测工作，确保检测数据的公正性。

科学准确：遵守国家有关法律、法规，严格依据国家、行业标准进行检测，实现检测过程的规范化、程序化，确保检测结果的准确性和可靠性

高效服务：以服务顾客为宗旨，为客户提供优质高效的检测服务。对客户投诉要及时受理、在最短时间内做出令客户满意的答复。

持续改进：全面贯彻运行检测中心管理体系，并通过管理体系的有效运行持续提升检测管理能力，提高检测工作质量水平。

3.4 运作管理

3.4.1 服务和供应品的采购

为保证购买的对检测质量有影响的服务和供应品的质量，检测中心制定了《服务和供应品采购管理程序》，对与检测服务质量有关的外部服务和供应品的购买、接收和存储及服务 and 供应商的选择和评价进行控制。

检测中心采购的服务和供应品包括：

- a) 易耗品。主要包括化学试剂药品、标准物质、玻璃器皿、滤纸等消耗材料；
- b) 仪器设备。
- c) 外部服务。主要包括仪器设备校准服务和仪器设备的调试、操作培训等服务。

当需要采购供应品时，应提出书面采购申请，采购申请应对拟采购供应品的要求作出详细说明和描述，包括拟采购供应品的名称、规格、等级、标识、有效期、随带技术资料等要求，采购申请应经技术

负责人审核，检测中心主任批准。

当需要采购外部服务时，由需求部门或人员提出申请，明确需采购的外部服务的内容、时限、质量标准及对服务提供商的资质要求等，经技术负责人审核，检测中心主任批准后采购。

服务和供应品的验收

检测中心应对采购的服务和供应品的符合性进行验收，当所购服务和供应品不符合采购要求时，使用部门有拒收的权力。

易耗品的验收

检测中心采购的试剂药品、标准物质、玻璃器皿、试纸等易耗品，应按照采购文件中规定的质量要求对其进行验收，验收内容包括包装、数量、名称、规格、生产日期、保质期等，验收方式包括数量和外观检查、查验随带技术资料及必要的检验测试等。

对采购的试剂药品的验收除按照规定进行验收外，还应尤其要对试剂药品的等级、有效期、成份等内容进行检查验收，必要和可行时可对其进行实际检测验收，对于痕量分析，应关注试剂空白对检测结果的影响。对采购的标准物质，则要查验其是否为有证标准物质，是否满足 CNAS-CL06 的相关要求。

检测中心应定期检查水净化系统的性能，以确认制备的水满足要求，确保检测用水的质量，并保存检查的记录。

仪器设备的验收

对采购的仪器设备应按照《服务和供应品采购管理程序》规定进行验收，并单独保留主要设备生产商的记录。

服务的验收

外购服务完成后，检测中心应对其服务结果的符合性进行验收，确保服务结果和服务质量满足要求。

提供校准服务的服务商，要对其校准结果是否满足 CNAS-CL06 要求进行查验。

供应品的贮存和处置

检测中心的易耗品存放在仓库内，试剂药品存放在药品室内，标准物质存放在药品室内，存放供应品的场所应满足存放物品对环境条件的要求，并配备相应的安全设施和安全器材。

存放易耗品的仓库应满足易耗品存放的需要，做到分类存放，防护到位，标识清楚

试剂药品、标准物质在制备、储存和使用过程中，尤其要关注试剂药品对防毒气挥发，泄露、防止试剂药品挥发相互反应、对温度、避光等储存环境的特定要求。确保其在适宜的环境条件下制备、贮存和使用。

检测中心应加强对试剂药品、标准物质制备、贮存及使用过程的监督检查，确保所有的试剂药品、标准物质在制备、贮存及使用过程中不会发生使检测结果无效的变化。

供应商评价

检测中心应对服务和供应品的供应商进行评价，将经评价合格的供应商列入《合格供应商名册》，经技术负责人审核，检测中心主任批准后，作为选择供应商的依据，应保存对供应商的评价记录。

采购时尽可能选择熟悉并已经证明有质量保证能力、守信誉的供应商。

选择设备时应考虑满足检测或校准方法以及 CNAS-CL01 的相关要求的供应商；对于设备性能不能持续满足要求或不能提供良好售后服务的生产商，检测中心应考虑更换生产商。

选择校准服务、标准物质时，应满足 CNAS-CL06《测量结果的溯源性要求》的规定。

3.4.2 要求、标书和合同的评审

检测中心在接受客户委托检测任务时，应对客户委托检测任务的内容和要求进行评审，确保：

- a) 对包括检测方法在内的客户要求，均应在合同或协议中做出明确规定，并形成文件，文件中规定的内容应清楚明确，便于理解；
- b) 具备满足合同要求所必须的各项资源；
- c) 选择适当的并能满足客户要求的检测方法；
- d) 充分考虑财务、法律、时间安排等方面的影响。

检测中心应将现已开展的检测业务情况向客户做出充分的说明，以便于客户在委托检测项目时结合自身的需求和用途做出相应的选择。

当客户的要求与委托合同或协议的内容存在任何的差异时，均需进行细致的评审和沟通，只有每项合同或协议经评审无误，得到检测中心和客户双方的认可和接受时才可以开展检测工作。

检测中心对山东神驰化工集团有限公司内部委托的简单的、常规

的、重复性的例行检测任务，合同评审可以以简化的方式进行；当遇到复杂的、新的、先进的委托检测任务时，检测中心应组织相关人员对委托检测合同或协议进行全面的评审，确保合同或协议内容得到双方的接受和认可。

组织合同评审时应充分考虑评审的可行性和有效性，以适当合理的方式进行。

检测中心应保存合同评审记录，合同后续发生重大变化、调整时，应再次对合同进行评审，评审记录应予保存。在执行合同期间，就客户的要求或检测结果与客户进行的所有讨论沟通应做好记录并保存。

在合同执行过程中，因检测中心人员、设备能力、检测任务安排等各种原因导致不能按照合同规定完成委托任务，需将检测任务分包或偏离合同规定要求时，检测中心必须通知客户并征得客户的同意。

经客户同意，需将检测任务分包时，应分包给按照《检测分包控制程序》评审合格的分包方。

在与客户签订合同，开展检测工作后，无论什么原因需对合同修改时，应再次进行合同评审，并将修改内容通知与其有关的所有人员。

3.4.3 服务客户

为更好地了解客户需求和期望，增进与客户或其代表的沟通和合作，在确保其他客户机密的前提下，检测中心允许客户或其代表进入检测现场监视与其有关的检测或验证检测样品的存放流转过程，以增进客户的了解，提高客户对检测中心的信赖度。检测中心制定了《服务客户管理程序》，对服务客户过程进行控制。

检测中心非常重视与客户保持良好的沟通并对给予其在技术方面的建议和指导，以及根据结果得出的评价和解释。检测中心在整个检测工作过程中，综合室负责与客户尤其是大宗业务的客户保持联系。综合室应及时将检测过程中的任何延误和主要偏离通知客户。同时积极征询客户意见。

四、企业质量管理基础

4.1 标准管理

检测方法的选择在遵循符合国家规范、行业规定、地方标准的前提下，使用标准的最新有效版本，最大限度地满足客户的要求。

当客户未对检测项目指定方法时，检测中心按以下原则选择检测方法：

- a) 优先使用国家、国际区域、行业、地方颁布的方法；
- b) 由著名的技术组织或有关科学书籍和期刊公布的方法，以及仪器设备制造商指定的方法（如技术说明书等）；
- c) 若需选择本检测中心制定的方法，则该方法是经过严格的审批和验证的，并能够满足检测的应用，同时要告之客户。

为使检测活动能够顺利进行，并保证结果的可信度，在开展检测活动之前或者首次使用前，对本检测中心选择的标准方法能否正确熟练的运用进行验证，要充分考虑现有人员的能力、仪器设备、资源等，同时还应通过复现性、重复性、检出限或实验室比对等方式来验证结果的准确性和可靠性。若标准方法发生了变化，检测人员是否还能正确熟练的运用该标准方法，要经过重新验证后方能决定是否应用。

4.2 计量管理及检验检测管理

测量溯源性是保证检测结果一致性、准确性和有效性的重要手段。对检测结果有显著影响的仪器设备包括标准物质等，均要通过检定/校准对其进行量值溯源，使其出具的检测结果可通过连续的比较链与有关国家最高计量基准相联系。检测中心制定《量值溯源控制程序》，对仪器设备及标准物质溯源进行控制，确保其量值溯源到国际单位制（SI）基准及国家计量基准。

4.2.1 质计部检测中心对检测结果的准确性和有效性有影响的仪器设备、包括辅助设备，在使用前均需进行检定/校准，以确保其量值可追溯到已有的国家计量基准，保证检测数据准确可靠。对需要校准的仪器设备，检测中心要在校准前确定该仪器设备需校准的参数、范围、不确定度等，以便校准时对这些参数进行重点关注。检测中心应根据校准结果，判断仪器设备是否满足方法要求。对不需要校准的仪器设备，检测中心应核查其状态是否满足使用要求；

4.2.2 检测中心要按检测方法的要求建立校准曲线。所用标样应覆盖被测样品的浓度范围。最低浓度的标样应在接近检测方法报告限的水平，并应建立和执行线性校准曲线相关系数的准则。对非线性校准函数，需要更多的校准标样。

4.2.3 检测中心应定期使用中间点的校准标样检查校准曲线，建立定期检查结果可否接受的判定标准，且该判定标准应与测量不确定度相当。

4.2.4 检测仪器设备的校准

属于强制检定范围内的检测仪器设备，检测中心应按国家规定的检定周期进行检定；对非强制检定的检测仪器设备，检测中心应结合相应的校准规范和仪器设备的实际使用情况，合理确定校准周期，制定校准计划，并按计划进行校准。

对已经证实通过校准对检测结果总的不确定度几乎没有影响的仪器设备，检测中心应确保其能够提供所需的测量不确定度。

对于不能溯源到国家基准的，如某些先进的进口仪器，可以开展比对、标准物质核查、能力验证试验或其它的方式来证实仪器设备的满意性能。

4.2.5 标准物质

检测中心应正确地使用标准物质，确保标准物质的量值及不确定度的有效性，从而保证检测的准确性。检测中心制定《标准物质管理程序》，对标准物质的安全处置、运输、存储和使用进行控制，以防止污染或损坏，确保其完整性。

检测中心应尽可能使用国家或有关部门正式批准的有证标准物质。以便能溯源到相关的国家基准。

使用未经正式批准的标准物质，必须经过分析测试、比对以证明能够溯源到有证标准物质。分析测试和比对记录应予保存。

检测中心应按《标准物质管理程序》规定对标准溶液和其他内部标准物质的制备、标定、验证、有效期限、注意事项或危害、制备人、标识等要求进行控制，并保存相应的记录。标准溶液的配制应有逐级稀释记录。

标准物质的期间核查

检测中心制定《期间核查管理程序》，标准物质的期间核查进行控制。

检测中心应制定标准物质期间核查计划，并按计划进行期间核查，标准物质的期间核查内容包括标准物质的性状是否有异常变化、储存环境是否符合要求等方面。

在标准物质期间核查中发现标准物质已经发生分解、产生异构体、浓度降低等特性变化时，应立即停止使用，并追溯对之前检测结果的影响，按《不符合检测工作控制程序》规定进行处理。

4.3 认证管理

山东神驰化工集团有限公司在 2016 年 09 月 18 日取得了质量管理体系认证证书，质量管理体系符合 GB/T19001-2008/ISO9001:2008 标准要求。质计部检测中心也通过了国家标准化实验室认可。

五、产品质量责任

5.1 产品质量承诺

为创造名牌，提高企业知名度，树立企业形象，神驰集团本着“一起追求高质量、用户满意为宗旨”的精神，专注、专精于化工产品，倡导不优不精的产品决不流向于市场，对产品质量做到高标准、严要求。采取精湛的技术、精密的流程、精细的操作、精益的管理保障质量、打造精品。所有成品必须经检验合格后并由质计部出具检验报告方可出厂。神驰集团积极配合各级质量技术监督部门的不定期抽样，主动向社会各界发布抽样检测结果。

5.2 质量投诉处理

检测中心应对来自客户或其他方面的投诉进行判断、识别和受理。检测中心收到的投诉按《投诉管理控制程序》的规定进行处理。

检测中心收到的投诉由质量负责人组织调查处理，技术负责人参与相关技术方面投诉的调查处理。

接到投诉后，检测中心应认真对待，针对投诉的内容及时开展调查，分析原因，制定措施，提出处理方案。

经调查证实投诉有效时，按《投诉管理控制程序》的规定进行及时处理，尽最大努力满足客户要求，使投诉造成的不良影响降至最低限度。

经调查投诉无效时，要向客户做出解释，澄清事实，征得客户理解，尽可能使客户满意。

投诉的调查处理结果应告知投诉人。经调查核实，已对客户造成损害的投诉，应按《不符合检测工作控制程序》处理，尽量挽回和降低对客户所造成的损失和影响。

当客户或其他人员及机构的投诉涉重大问题时，应及时对检测中心的管理体系及相关领域的工作进行内部审核。

所有的投诉记录以及针对投诉所开展的调查和纠正措施应做好记录并由样品管理员负责整理存档。

检测中心要及时处理收到的投诉，给客户满意的答复。

5.3 反馈信息管理

检测中心应通过客户满意度调查、与客户一同对检测报告进行评

审、客户走访等形式，收集客户的反馈信息，无论是正面的还是负面的反馈。质量负责人应组织对客户的反馈意见进行分析、汇总，针对存在的问题或潜在问题，分别采取纠正或预防措施，以持续改进管理体系和检测工作、更好地为客户服务。

第三部分 报告结语

一、报告索引

	目录	企业质量信用 报告编写指南	本报告对应页码
第一节 报告前言	一、报告编制规范	5.2	P1
	二、企业高层致辞		P1
	三、企业简介		P2
第二节 报告正文	一、企业质量理念	5.3	P8
	二、企业质量管理	5.4	P8
	（一）质量管理机构	5.4.2	P9
	（二）质量管理体系	5.4.3	P16
	（三）质量安全风险管理	5.4.4	P17
	三、质量诚信管理	5.5	P18
	（一）不干预声明	5.5.2	P18
	（二）公正性声明		P19
	（三）声明与承诺		P20
	（四）运作管理	5.5.3	P20
	四、企业质量基础	5.6	P25
	（一）标准管理	5.6.2	P25
	（二）检验检测管理	5.6.5	P26
	五、产品质量责任	5.7	P28
	（一）产品质量承诺	5.7.2	P28
	（二）质量投诉处理	5.7.3	P29
	（三）反馈信息管理		P30
第三节 报告结语	（一）报告索引	5.8	P31
	（二）读者反馈		P32

二、读者反馈

姓名：		职务：	
单位：			
地址：			
电话：		Email：	
您对本报告的总体满意程度：			
☐ 很满意	☐ 比较满意	☐ 一般	☐ 不满意
您最关注本报告的那些章节：			
1、			
2、			
3、			
本报告中令您满意的是：			
1、			
2、			
3、			
您希望本报告在哪些方面进行改进：			
1、			
2、			
3、			
请点评一下本报告，或对报告提出您的意见或建议：			