

2020 年度企业质量信用报告

浙江开尔新材料股份有限公司

2021 年 04 月

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 | 1 |
| 第二部分 报告正文 | 3 |
| 一、企业质量理念 | 3 |
| 二、企业质量管理 | 3 |
| (一) 质量管理机构 | 3 |
| (二) 质量管理体系 | 3 |
| (三) 质量风险管理 | 4 |
| 三、质量诚信管理 | 6 |
| (一) 质量诚信管理 | 6 |
| (二) 质量文化建设 | 8 |
| 四、企业质量基础 | 9 |
| (一) 企业产品标准 | 9 |
| (二) 企业计量水平 | 9 |
| (三) 认证认可情况 | 10 |
| (四) 质量检验情况 | 10 |
| 五、产品质量责任 | 10 |
| (一) 产品质量水平 | 10 |
| (二) 产品售后责任 | 12 |
| (三) 企业社会责任 | 13 |
| (四) 质量信用记录 | 17 |
| 第三部分 报告结语 | 19 |

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：浙江开尔新材料股份有限公司

报告发布时间：2021年5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。

二、企业高层致辞

在浙江开尔新材料股份有限公司长期的经营实践中，公司坚持坚持“**以人为本、诚实正直、创新进取、卓尔不群**”的核心价值观，抓住轨交行业、环保行业、新型节能建筑幕墙行业发展的良好势头，努力发挥公司技术优势、持续引进消化新技术，用高新技术提升传统产品，发展新型安全、节能、环保的功能性搪瓷新材料，以“**推动绿色建筑，构建环保中国**”为使命，最终实现“**成为世界搪瓷行业第一**”的愿景，以优良的业绩为用户创造价值、为股东创造利益、为员工提供发展空间，制定跨越式可持续发展的长短期经营战略，不断优化公司治理，营造良好的经营环境，积极承担社会责任，努力创建自主创新型、资源节约型企业。

三、企业简介

开尔新材成立于2003年，位于金华市金义都市区，于2011年6月成功登陆深交所创业板（证券代码：300234，证券简称：开尔新材），目前注册资金5.114亿元，开尔是一家致力于新型功能性搪瓷材料研发、设计、制造与销售的国家高新技术企业，是我国新型功能性搪瓷材料研发设计及产业化应用的市场引领者和行业领航者，是国内制造和销售规模领先的搪瓷装饰板制造商。拥有七家控股子公司及三家参股公司，拥有北京、上海、深圳、杭州分公司以及各城市办事机构。

开尔新材目前主营业务分为三大块：一是建筑内立面装饰搪瓷材料，主要应用于地铁、隧道等地下空间及建筑内部装饰，二是工业保护搪瓷材料，主要应用于火力电

厂清洁排放、节能环保设备建设，三是高档建筑幕墙装饰珐琅板，主要运用于高档建筑外幕墙装饰。目前拥有三个生产基地：金义都市、金华金东区、合肥开发区，生产基地总面积约 257 亩，其中金义工厂引进世界一流的自动化制造设备，是浙江省分行业机器换人示范试点，并获得首批金华市数字化车间示范项目，大大提升了产品技术标准及产品品质，并大幅提高了公司产能，充分满足市场需求，亦将为客户提供更好的产品及服务。

开尔新材是建设部幕墙门窗标准技术委员会副主任委员单位，国家建设部行业标准《建筑装饰用搪瓷钢板》JG/T234-2008 第一起草单位、中国硅酸盐学会搪瓷分会理事长单位、中国搪瓷工业协会副理事长单位、中国标准化团体协会会员单位、中国轻工业搪瓷行业十强企业、国家火炬计划实施基地、国家火炬计划重点高新技术企业、国家级守合同重信用单位、工信部两化融合管理体系贯标企业、银行资信信用等级证书 AAA 级企业、国家轻工联“技术发明”一等奖获得者，也是浙江省绿色企业、浙江省标准创新型企业、浙江省首批“三名”企业、浙江省高端装备制造业骨干企业、金华市数字化车间示范企业，金华市政府质量奖获得者，拥有中国轻工业功能搪瓷材料重点实验室、浙江省重点企业研究院，在行业中具有较高产品知名度和品牌影响力，为行业内知名龙头企业，产品品牌荣获中国驰名商标、浙江省名牌产品称号。获得 ISO9001 质量管理和 ISO14001 环境管理认证书以及 OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证书。

未来，公司将积极响应国家对节能减排工作的部署，围绕“大环保”战略，继续以“推动绿色建筑，构建环保中国”为己任，基于珐琅产品为核心，立足现有三大业务板块，适时在资本市场进行产业化系统化延伸，完善产业布局，打造公司市场优势及行业地位。实现公司“成为世界搪瓷行业领军企业”企业愿景，持续为股东创造价值回报，不断提升企业社会价值。

第二部分 报告正文

一、企业质量理念

浙江开尔新材料股份有限公司始终将品质作为企业的立业之本。为此，公司建立了严格的质量保证体系，严格按照《产品质量法》等法规及国家强制性标准的要求生产、销售产品，并制订了以《质量管理手册》为总纲的涵盖采购、制造、销售、售后服务全过程的质量管理文件，确保为顾客提供安全、健康、舒适的产品。

二、企业质量管理

（一）质量管理机构

公司依据精简高效的原则，公司综合管理部定期发布最新组织机构图，人力资源及时确定各岗位的工作职责。公司设立了管理者代表，对公司的决策层、各工作岗位建立了详细的工作标准，制定了各部门职能说明书。各部门各司其职、相互沟通配合，营销、研发、采购、来料检验、仓储、生产、检验等运作流程脉络清晰、流畅。

（二）质量管理体系

浙江开尔新材料股份有限公司自引入 ISO9001 质量管理体系，以“**以人为本，全员参与；绿色环保，顾客满意；创优安全，持续发展**”为质量/环境/职业健康安全方针，持续整合各相关体系，建立适应本公司实际的质量管理、生产安全、职业健康等管理体系，扎实有效地落实了管理工作中的各项责任、各项目标，确保体系有效运行，推进公司可持续发展。

公司建立了《内审管理程序》、《管理评审控制程序》，并根据内部审核需要培养了充足的内审员。为确保体系运行的有效性和持续改进，根据体系审核规定，公司定期对产品一致性和符合法律法规情况进行抽样检查，每年开展覆盖全公司范围的体系内审，对于审核发现的不符合项，公司组织进行分析原因，制定纠正措施与预防控制措施，责任部门根据纠正预防措施落实整改，并评价整改效果，各问题整改验证合格后关闭。最终形成内部审核报告，对体系的整改及不合格项的预防提出建议，并作为管理评审的一个重要输入，报告管理者。

公司制定了《不合格品控制程序》等程序文件，对不合格品进行了严格管控。公司所有的产品必须通过检验合格后方能流入下工序或出厂。任何不合格产品均有明确有标识、记录、评价、隔离和处理等要求，各种不合格产品返工、返修后必须经过重新检验合格后才能进入下工序。

对于所有出现的显性或隐性质量问题及不合格，品质部门均有详细数据记录，并由专人进行统计分析后，由责任部门依据《纠正预防措施管理程序》制定纠正预防并进行整改，评估纠正预防措施有效之后方能关闭问题项，而且各种产品数据均可追溯。

综上所述，公司的质量管理体系强调系统优化、过程方法、质量工具应用的常规化和日常化，在各系统、各过程充分应用 PDCA 循环，持续改善、追求卓越。

（三）质量风险管理

为保证不断提高产品质量，提升公司质量服务水平，在公司质量管理体系的程序文件中明确了顾客对产品的要求、评审及服务，通过满意度调查、电话回访等方式，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。

公司根据战略要求，对市场进行细分，以提高资源和运作的有效性针对性。按照内立面装饰搪瓷钢板、珐琅板幕墙、工业保护搪瓷波纹板等进行分类，三大领域客户需求特点各有差异，公司在各个领域均取得领先的成果。

公司主要客户类型及其特点

| 主要产品 | 客户类型 | 应用领域 | 特点 |
|-----------|-----------|-----------|---------------------------------|
| 内立面装饰搪瓷钢板 | 业主（地铁公司） | 地铁建设、隧道建设 | 通过招投标形式获得，单项工程周期长；历史工程业绩是新业绩的基石 |
| | 材料商 | 市政应用、外墙 | 中间商 |
| 珐琅板幕墙 | 设计院 | 外幕墙 | 取决于设计师的个人偏好，因此对设计师的知识培训直接影响产品销量 |
| 工业保护搪瓷材料 | 电厂、脱硫工程公司 | 传热元件、珐琅管 | 受政府政策（环保、节能）影响，更换装置需求量大，且单笔金额高 |

公司通过走访调研、召开营销会议、开展顾客（顾客）满意度调查、开通服务专线等多种方式方法，了解客户的需求和期望。

公司各部门定期搜集顾客信息，解析后确定的顾客需求信息按照不同细分市场进行分类梳理总结，形成不同顾客群的需求与期望数据库，并从中归纳出针对不同细分市场顾客群总体需求特点的汇总资料，供产品规划、产品开发设计、过程控制等决策时参考。

根据顾客需求和期望的变化，对产品规划、开发设计、过程改进等改进指导如下：

- 1) 将顾客需求和期望变化用于产品规划。
- 2) 将顾客需求和期望变化用于产品开发改进设计。

针对关键顾客，利用信息化手段，和公司信息化系统对接，及时将顾客销售情况、新品信息等，传递公司主管部门。每月度信息沟通，变更为每日数据对接。更快速了解关键顾客需求，适应市场变化。

公司主要客户集中于北京、上海、深圳、南京、杭州等地铁建设领先城市或地区中心城市。为就近收集市场信息，及时了解招标项目进程，方便公司对重点客户或潜在重点客户进行全程式跟踪服务，本公司已在国内多个城市或地区设立了售后服务网点，形成了覆盖全国的营销网络和服务网络。售后服务网点配备掌握专业技术的销售与服务人员，根据客户需求，就技术、质量等问题展开全方位、个性化交流与服务（提供日常检测、维修保养、后续改造等服务），以此构筑了一个以客户为中心并为客户创造价值为目标的服务支撑体系。

公司重视当前和以往顾客信息的应用。当前信息包括营销人员、销售商等收集反馈信息，市场调研人员、领导走访市场得到的信息及参加展会、行业会议收集的客户信息等；以往的信息包括顾客投诉、顾客满意度调查结果等。由营销管理人员将收集到的顾客信息，进行统计和分析，并在营销策略的制定、新顾客的开发、产品和服务改进等方面得到充分运用。

客户投诉的处理信息和结果应在公司内部加以沟通。公司应充分认识顾客投诉对公司利益的下列影响：

- a) 客户投诉处理后，客户更加满意，客户满意度提高；
- b) 改善同客户的关系，重复性订单增加、传递口碑；

- c) 降低客户转向竞争对手的可能性；
- d) 提高公司产品和服务的质量；
- e) 提供未来的业务机会。

公司积累和分析投诉信息，确定共性问题、识别根本原因及改进的重点，以用于整个组织及合作伙伴的持续改进。

三、质量诚信管理

（一）质量诚信管理

诚信是开尔新材质量文化的核心组成部分，质量诚信的理念和自律在公司内已经成为了各级人员的共识，是必须遵守的基本职业道德，其全方面的诚信体现在：

1) 建立诚信守法的环境

高层领导致力于营造诚信守法的环境，使公司全体员工树立法律法规意识，认识到满足顾客和其它相关方要求，以及执行有关法律、法规的重要性，清楚地了解让顾客满意和相关方满意是最基本的要求，关系到公司的生存和发展；公司综合管理部和设备安环部负责收集相关法律法规，开展合规性评价，开展法律法规培训，建立商业行为准则和员工商业行为规范，依法诚信纳税，及时足额缴纳各项税款。

2) 营造改进创新环境

公司通过完善制度、激励措施，鼓励各部门各层次人员积极参与改进和创新活动，营造改进、创新氛围。高层领导重视锐意创新，通过搭建研发平台、榜样示范、创新合作等方式营造创新氛围。

搭建平台：开尔是国家高新技术企业、浙江省首批“三名”培育试点企业、浙江省标准创新型企业、浙江省专利示范企业、建设部幕墙门窗标准化技术委员会副主任委员单位，参与起草编制多个国家标准，获得省级“重点企业研究院”授牌和中国轻工业功能搪瓷材料重点实验室。

榜样示范：董事长邢翰学是浙江省第五届“科技小巨人”、中国搪瓷工业协会副理事长、2015年第九届中国上市公司价值评选中评为“中国上市公司创业领袖人物”、2015年浙江省双创之星、金华市第六批专业技术拔尖人才、中国硅酸盐学会搪瓷分会

理事长、2016 年金华市劳动模范、2017 年金华市“金牛奖”。

创新合作：与浙江大学、东华大学、重庆硅酸盐研究所、浙江师范大学、中科院固体物理研究所、景德镇陶瓷学院等科研院所建立长期合作，完成多项产业化的研发成果；与美国 Nordson 公司、Ferro 公司、比利时 Prince 公司、日本新日铁等建立长期广泛的技术交流合作关系。

创新激励：公司制定《提案改善管理办法》，设置提案改善奖励（如：“鼓励奖”、“成果奖”、“特殊贡献奖”、“团队贡献奖”等）与考核标准，明确相关流程及运行方式；同时，公司每年设立技术攻关课题，鼓励自主创新、积极拓展产品应用新领域，并为突出贡献的团队在年终表彰大会上颁发奖励。

3) 营造快速反应环境

跨职能小组，提高效率：设置扁平化组织架构，成立多类别“跨职能/部门”小组。

顾客需求，快速响应：建立客户反应机制，高效满足顾客多元消费需求；对客户需求提供多种样板选择，继而进行精心研究配置，从小样到中样到大样分层分段，采取不同措施进行匹配。

产品设计，同步开发：建立“新产品开发领导小组”，技术研发人员增强与销售前线的联动；加大技术改造力度和投入，缩短新品开发时间。

生产日清，准时交货：实行订单统一管理，应用 ERP 系统，敏捷化供应；生产调度推行“日周月”出货计划，分厂每日早会进行订单任务对接。

客户意见，及时处理：建立包括售后服务和项目服务的服务体系；服务响应时间保证在 24 小时以内；制定《顾客咨询投诉服务程序》；对重大质量投诉召开质量专题会议。

应急预案，全面贯彻：建立应急救援预案体系，组建应急救援领导小组及应急救援小分队。

4) 创建学习型组织

建立多渠道、系统化的学习和教育培训体系，开展对标学习、中层管理交流会、读书月活动及职称评定等活动，促进组织和员工的学习。

5) 确保履行产品和服务质量安全的职责

体系认证：已通过 ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证、两化融合管理体系评定、知识产权管理能源

管理体系认证等。

质量激励：制定《激励项目管理办法》，设立“一次合格率/车间合格率、报废率、质量事故”三个激励指标，根据品质部月度报表、车间整体质量履历达成、未有质量事故的发生三方面实施车间全员激励（如：在金工车间，一次合格率每上升 1.5%，车间全员每人奖励 30 元/月；），并以书面形式对指标达成、奖金金额予以宣告，增强全员质量意识。

开展质量攻关课题：对每个完工项目组织内部验收，开展针对生产中长期存在的色差、曝瓷、肥边等现象成立攻关课题，通过查收问题、落实改进措施。

安全责任：以生产车间为安全管理落脚点，形成车间主任、专职安全员、劳务队伍三层面安全管理支撑；开展安全教育培训、安全宣传活动；采用先进安全生产技术，改善施工区域安全设施和安全生产条件，推广定型化、工具化防护设施，保障安全生产；开展“安全生产月”活动；加强安全隐患排查治理，有效消除车间安全隐患，各专项整治责任、资金、措施均处理到位。

6) 大力推进品牌建设

制订品牌战略规划，成立独立的品牌部，参与品牌建设活动，开展品牌调研及顾客满意度调查工作，配置资源多渠道品牌推广。

公司应对品牌进行定位，确定品牌核心价值，制定品牌中长期规划，制定品牌传播推广的措施并有效实施。

7) 强化风险意识，推进持续经营，积极培养公司未来领导者。

8) 组织公司绩效评价。

公司依照卓越绩效模式，建立领导、战略、顾客与市场、资源、过程管理、测量分析与改进、经验结果度等绩效评价指标，采用了多种方式进行绩效评价。

（二）质量文化建设

公司在发展实践中，始终将企业文化作为发展的支撑点，紧紧围绕企业发展，逐步构建了企业经营管理、企业精神、人文环境等方面独特的价值体系。

***使命——“推动绿色建筑，构建环保中国”**

***愿景——“成为世界搪瓷行业第一”**

***核心价值观——“以人为本、诚实正直、创新进取、卓尔不群”**

四、企业质量基础

（一）企业产品标准

一直以来，浙江开尔新材料股份有限公司积极参与国家、行业标准的起草及制修订工作，是中国标准化协会团体会员单位，是唯一一部行业标准《建筑装饰用搪瓷钢板》（JG/T 234-2008）的第一起草单位，作为复审单位参与了《搪瓷工业安全技术规程》的复审工作，并主持制定了《GGH 搪瓷波纹板传热元件》标准制定。2017年9月由浙江开尔新材料股份有限公司为主起草的浙江制造团体标准《建筑装饰用搪瓷钢板》（T/ZZB 0219-2017）由浙江省浙江制造品牌建设促进会正式发布。

浙江开尔新材料股份有限公司为国家重点扶持的高新技术企业、并建有省级研发中心和省级重点企业研究院，公司先后与浙江大学、东华大学、重庆硅酸盐研究所、浙江师范大学、中科院固体物理研究所、景德镇陶瓷学院等科研院所建立长期合作，形成多项产业化的研发成果。此外，公司还与美国 Nordson 公司、Ferro 公司、比利时 Prince 公司、日本新日铁等建立长期广泛的技术交流合作关系。每年申请 5 项以上专利技术。

公司将企业标准化贯穿于生产全过程，从原辅材料、包装材料的采购、半成品、成品检验等各个环节，均制定了相关标准。从而使产品从原辅材料进厂到成品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。

（二）企业计量水平

公司严格执行《中华人民共和国计量法》等文件法规，从原材料采购、过程管理、生产设备、检验设备、工序检验、成品检验等环节建立了一整套管理文件和控制方法。设有专兼职计量人员负责公司的在用计量设备管理、配备和定期校检工作，注重对计量管理人员的专业培训，为公司的计量管理的规范化提供了有力的保障。

为确保产品质量，在产品生产工艺中严格过程控制，对生产工艺过程中的原辅材料等加强计量管理，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，强化现场检查和监管，掌握其使用情况，发现问题及时处理；对存在问题部门提出整改意见，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。

（三）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，浙江开尔新材料股份有限公司先后通过 ISO9001 、ISO14001、GB/T28001 认证、两化融合管理体系评定、知识产权管理体系认证、浙江制造产品认证等。

公司坚持“以人为本，全员参与；绿色环保，顾客满意；创优安全，持续发展”的质量环境职业健康安全方针，通过加强对生产全过程的污染控制，能源、资源的合理使用，不断降低能耗，节约成本，减少污染；大力改善生产生活环境，倡导健康生产生活方式，关注员工职业健康，努力改善工作环境。为确保体系的高效运行、持续改进，采用内审加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。

（四）质量检验情况

浙江开尔新材料股份有限公司以打造高端搪瓷材料的品质理念，对公司产品的可靠性和精致度提出严苛要求。积极贡献独特设计、领先技术，高档品质的搪瓷装饰材料。公司一贯坚持产品力为第一竞争力，高质量的产品与服务是提升产品力的保证，公司在质量方针指导下，力求对每一件产品、每一项工程的性能、外观、制作工艺及可靠性精益求精。产品不仅通过了中国节能环保产品等国内权威认证，多项产品指标更达到行业领先水平。

浙江开尔新材料股份有限公司拥有一个通过国家实验室认可委认证的检测中心，凭借强大的技术研发能力以及科学的质量管理体系，铸就了其在搪瓷材料行业中的领先地位。

五、产品质量责任

（一）产品质量水平

公司产品的性能对顾客的需求和期望是至关重要的。公司每年不断增加技术投入，产品品质逐年提升。

开尔是国家高新技术企业、浙江省标准化创新型企业、浙江省创新型试点企业，设有“开尔搪瓷复合板及搪瓷釉料”省级高新技术企业研究开发中心，拥有省级重点研究院“开尔应用材料与技术研究院”。2014年，公司被评为浙江省首批“三名”企

业。

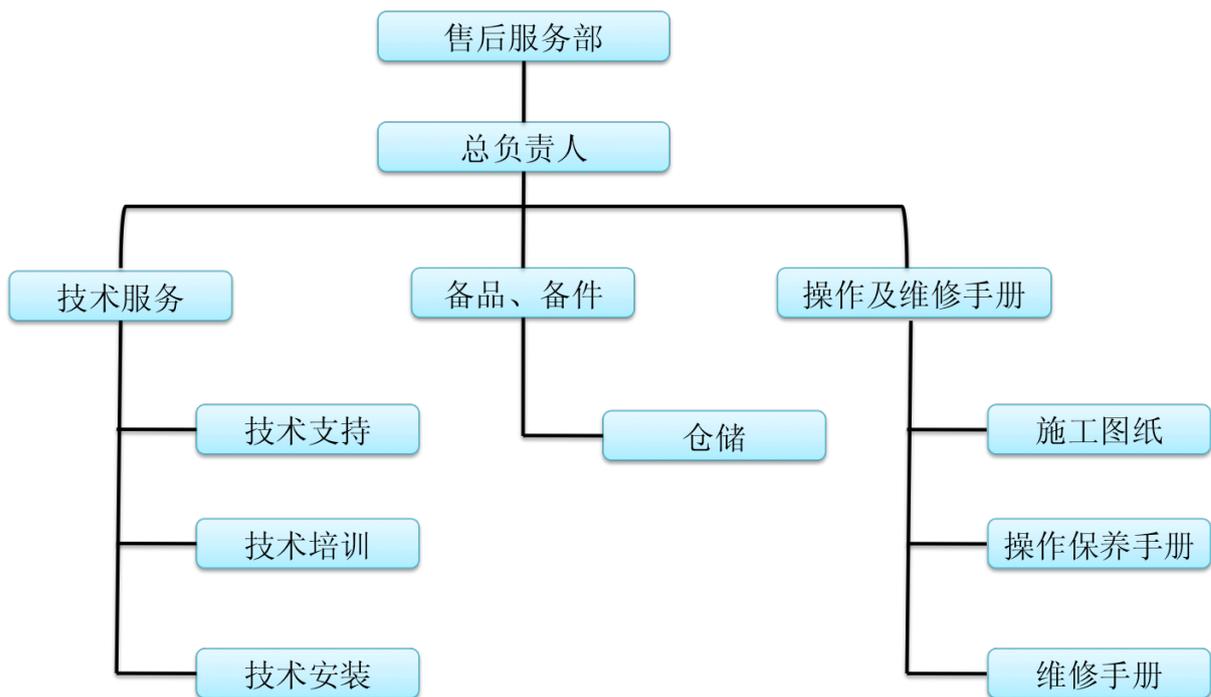
主要产品关键技术指标

| 产品分类名称 | 指标项目 | 国标/行标 | 公司 内控标准 | 公司测量值 | | |
|------------|----------|------------------------------|---------------------------------|----------------------|------------------------|------------------------|
| | | | | 2018 | 2019 | 2020 |
| 内立面装饰搪瓷钢板 | 耐酸性 | 2级及以上 | 1级 | 1级 | 1级 | 1级 |
| | 耐碱性 | 不失光 | 不失光 | 不失光 | 不失光 | 不失光 |
| | 密着性 | 网状以上 | 丝状 | 丝状 | 丝状 | 丝状 |
| | 燃烧性能 | A2级 | A1级 | A1级 | A1级 | A1级 |
| | 耐磨性 | 无明显擦伤 | 无明显擦伤 | 无明显擦伤 | 无明显擦伤 | 无擦伤 |
| | 耐硬物冲击性 | 瓷面无裂纹、无掉瓷 | 瓷面无裂纹、无掉瓷 | 瓷面无裂纹、无掉瓷 | 瓷面无裂纹、无掉瓷 | 瓷面无裂纹、无掉瓷 |
| | 耐盐水性 | 不生锈 | 不生锈 | 不生锈 | 不生锈 | 不生锈 |
| | 耐温急变性 | / | ≥100℃ | 110℃ | 120℃ | 120℃ |
| 搪瓷波纹板 | 抗风压性能 | 瓷面无裂纹、板面无明显变形、背衬不断裂或开裂,挂件不松动 | 瓷面无裂纹、板面无明显变形、背衬不断裂或开裂,挂件不松动 | / | 7级 | 7级 |
| | 耐30%硫酸 | / | 质量损耗 ≤1.3g/m ² | / | 0.28 | 0.28 |
| | 密着性 | / | 2级及以上 | / | 2级 | 2级 |
| | 耐沸水 | / | 质量损耗 ≤3.5g/m ² | / | 0.77 | 0.77 |
| | 耐电火花(单层) | / | 1000伏, ≤20个/0.09 m ² | / | 0个/0.01 m ² | 0个/0.01 m ² |
| | 耐电火花(双层) | / | 2000伏, ≤22个/0.09 m ² | / | 0个/0.01 m ² | 0个/0.01 m ² |
| 耐热急变性(水介质) | / | 无裂纹 | / | 无裂纹 | 无裂纹 | |
| | 耐沸腾盐酸 | / | ≤3.5g/m ² | 3.5 g/m ² | 0.14 | 0.14 |

| 产品分类名称 | 指标项目 | 国标/行标 | 公司 内控标准 | 公司测量值 | | |
|--------|---------------|-------|------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| | | | | 2018 | 2019 | 2020 |
| 珐琅管 | 附着力 | / | 1级及以上 | 1级 | 2级 | 2级 |
| | 针孔测试 (2KV) | / | 1个/0.09 m ² | 0.01 m ² 面 积上 0 个 | 0.01 m ² 面 积上 0 个 | 0.01 m ² 面 积上 0 个 |
| | 耐磨性 | / | 无擦伤痕迹 | 未见擦伤 痕迹 | 未见擦伤 痕迹 | 未见擦伤 痕迹 |
| | 耐温急变性 | / | 无裂纹 | 全部无裂 纹 | 全部无裂 纹 | 全部无裂 纹 |

(二) 产品售后责任

公司的服务体系包含售后服务、项目服务。售后服务主要是针对产品服务，而项目服务是公司为提高顾客满意而专门提供的全项目管理服务，包含技术服务、项目调度、仓储服务以及辅助支持文件。公司在质保期内为每个项目成立专门的售后服务体系（见下图）来确保工程完工后的各项正常运营维保工作。



开尔售后服务体系

其主要内容包括：

(1) 搪瓷钢板系统技术培训交底：

公司售后服务部门将分别组织 2~3 次，每次不少于 45 分钟的关于搪瓷钢板安装系统的培训课程，培训对象为地铁、隧道等日常管理人员，使他们清楚了解搪瓷钢板

安装系统的正常使用规范，包括清洁、保养、相关维修的具体内容。

(2) 搪瓷钢板保养操作维修手册；

投标人在完成对环境日常维护管理人员的相关技术培训之后，将编写及提交具体的操作和维修手册。

(3) 备品备件的仓储及运输；

投标人对搪瓷钢板系统运行中易损易耗的另配件提供了足够的备存，并可及时运输到维修现场。

(4) 服务响应时间；

开尔在项目所在地设有常驻机构或项目办事处，对于运营中出现的紧急情况和呼叫，公司可以保证相关人员在 24 小时内到达指定现场。非人为因素导致除板块更换之外的其他一般应急问题，公司将保证以最快的速度开展维修服务。对于其它特殊故障问题，在接到业主的通知后，由项目经理立即安排有关工程技术人员在前往现场，与有关人员一起检查及了解情况。根据现场实际情况，制定解决方案，由该名技术人员向业主转达解决方案，并积极配合施工人员及时解决问题，并向业主回复何时解决问题的承诺，同时将信息反馈给公司，整个过程由该售后服务负责人直接负责监控，服务结果令业主满意、放心。

开尔将针对事故的特殊性，提供 24 小时的售后服务。虽然公司保证所提供的搪瓷钢板，无论从系统设计还是板材质量上都是合格的，都是满足招标要求和工程总体设计要求的，但为保证该项目在运行期间受意外事故的影响时仍能尽快恢复正常运行，在特殊情况下，公司将提供 24 小时不间断的售后服务。

(三) 企业社会责任

开尔新材公司秉承“企业公民”意识，以产业报国的情怀，积极履行社会责任。公司认为，企业发展的同时，就要积极反哺社会，努力为社会做出力所能及的贡献。这是企业责任所在，也是企业价值的真正体现。多年来，公司牢记自己应承担的社会责任，积极投身社会公益事业，奉献社会，造福一方。

1) 公司在推进自身发展的同时，以强烈的社会责任感，担负起保护生态环境的责任和义务。公司严格执行《环境保护法》、《大气污染防治法》、《水污染防治法》、《固体废物污染环境防治法》等国家有关法律法规，并将其转化为公司对环境保护、能源节约、资源综合利用、安全生产的内部控制程序，从强化管理、规范流程到改进工艺，

积极研究对策并预先做出应对准备，减少生产过程的污染物，降低固体废物、污水、废气的排放，以消除公众隐忧。

2) 公司识别产品、服务和运营产生的影响，严格遵循环保、安全生产的标准，通过 ISO9001、ISO14001、OHSAS18001 体系认证，深化对各作业场所的过程设计，实施对关键过程的风险控制

3) 公司致力于改善与外部环境的关系，主动预测风险，消除隐患。在新上项目、扩建项目、改造项目之前，进行环境因素评价，征询当地社区居民的意见和建议。在施工建设期间，遵循“三同时”制度，防止环境污染。投产后，根据产品的生产特点和交付使用的特性，通过环境评价、安全评价、环境因素识别、危险源识别、方案论证等方法来预测公众对当前和未来产品服务和运营等方面的隐忧，识别出的主要隐患及应对措施。

4) 公司坚持“以人为本”，将人力资源作为第一资源，尊重员工人格，规范劳动用工，与所有员工签订了符合法律规定的劳动合同，明确工时与工资标准，支付的最低工资不低于法律相关的台州市最低保障工资标准，做到按时足额发放工资。公司关注员工的生命安全和身体健康，努力加强安全生产管理，改善工作环境，规定新员工均需经过上岗前培训，规定不定期的组织员工学习新设备的安全操作规程等，并为所有员工办理工伤保险，对于高危工种，按规定配置劳保防护用品，添置排热、降温设备，切实保障了员工的利益。公司注重员工的普法教育和综合素质的提升，引导员工知法守法，学会运用法律维护自身权益不受侵害。公司严格遵照法律法规的要求，不断完善公司法人治理结构、健全公司治理制度，制定了《风险管理制度》、《突发事件处理制度》，定期组织安全检查，与各部门负责人签订企业内部安全管理责任状。

5) 公司高层领导高度重视道德规范的建设，始终坚持以诚为本、以信为上的宗旨，把诚信经营作为公司的行为准则和重要法宝，公司制订《员工手册》等制度，通过制度约束促使公司树立新风正气，弘扬各级管理人员以身作则、清正廉洁的工作作风，纠正各种不当管理行为和不正之风，建立健康、和谐的组织人事关系，提高全体管理人员的综合素质。

公司为了强化员工廉洁从业行为，杜绝各类违规违纪等行为发生，要求采购部门在采购和购置原料、物品时，必须货比三家后，才确定商家。并通过检查签订合同、查看采购的流程、比对市场价格，使采购全程更加规范，更加透明。

为确保所有开展的各项生产经营业务符合诚信准则、道德规范，建立起较为完善的道德约束制度，确立用于监测组织内部、与主要合作伙伴之间，以及组织的治理中行为道德的主要过程及测量方法和指标，制定和履行公司合同管理、廉洁自律等方面严格的诚信、道德规范。

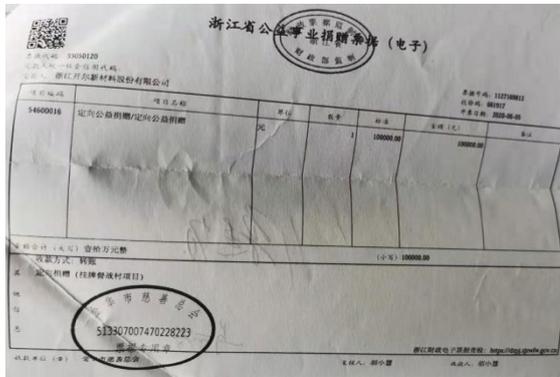
6) 积极投身社会公益活动：

开尔是一个有着高度社会责任感的企业，公司发展壮大后，始终不忘回报社会，承担社会责任，坚持不懈地支持公益事业的发展，积极组织抗震救灾、捐资助学、环保事业和支持老年活动中心活动等，获得周边社区和农村的一致好评。同时，公司发布《社会责任报告》，提升社会责任意识，主动接受社会各界的监督。

公益支持投入金额明细示例

| 时间 | 公益行业 | 金额（元） |
|-------|------------------|---------|
| 2014年 | 金华市慈善总会 | 72000 |
| 2014年 | 五水共治财政专户 | 1000000 |
| 2014年 | 捐助困难职工 | 8200 |
| 2016年 | 慰问困难职工 | 6120 |
| 2016年 | 定向捐赠曹宅镇午塘头老年协会 | 22150 |
| 2017年 | 曹宅教育基金会 | 120000 |
| 2017年 | 定向捐赠曹宅镇午塘头老年协会 | 24300 |
| 2017年 | 定向捐赠溪头村 | 10000 |
| 2018年 | 慰问困难职工 | 6000 |
| 2018年 | 定向捐赠曹宅镇午塘头老年协会 | 24300 |
| 2018年 | 定向捐赠溪头村老年协会 | 10000 |
| 2018年 | 曹宅教育基金会 | 100000 |
| 2019年 | 曹宅教育基金会 | 100000 |
| 2019年 | 定向捐赠曹宅镇午塘头老年协会 | 25700 |
| 2019年 | 慰问困难职工 | 15000 |
| 2020年 | 定向公益捐赠四川省凉山彝族自治州 | 100000 |
| 2020年 | 鞋塘初中教育基金 | 100000 |
| 2020年 | 慰问困难职工 | 36000 |

| 时间 | 公益行业 | 金额(元) |
|-------|----------------|--------|
| 2021年 | 定向捐赠曹宅镇乡贤协会 | 100000 |
| 2021年 | 定向捐赠曹宅镇午塘头老年协会 | 26800 |



浙江开尔新材料股份有限公司工会

2021年度工会慰问对象公示

2020年，疫情反复，生产任务轻重不一，员工不畏艰苦，坚守岗位，为公司发展尽心尽力。值此新春佳节来临之际，为体现公司人文关怀，鼓励员工凝心聚力，蓄势前行，经车间上报，工会调查审核，拟确认以下人员为2021年春节工会（公司级）慰问对象，予以公示。

| 序号 | 姓名 | 部门及岗位 | 序号 | 姓名 | 部门及岗位 |
|----|-----|----------|----|-----|----------|
| 1 | 邢惠春 | 搪烧车间/压板 | 11 | 邵筱红 | 综合管理部/食堂 |
| 2 | 曹萍 | 搪烧车间/前处理 | 12 | 徐敏 | 物流/仓管 |
| 3 | 曹池龙 | 搪瓷车间/开板 | 13 | 林树银 | 研究院/球磨 |
| 4 | 邢寿根 | 搪烧车间/酸洗 | 14 | 黄红权 | 钣金车间/打磨 |
| 5 | 黄俊 | 搪烧车间/后加工 | 15 | 邢兆考 | 钣金车间/冲压 |
| 6 | 姜胜斌 | 搪烧车间/压板 | 16 | 王兰刚 | 钣金车间/折弯 |
| 7 | 陈红亮 | 搪烧车间/压板 | 17 | 唐金能 | 钣金车间/打磨 |
| 8 | 项卫进 | 搪烧车间/干喷 | | | |
| 9 | 王华成 | 搪烧车间/压板 | | | |
| 10 | 袁光武 | 搪烧车间/油漆 | | | |

如有异议，公示期间向公司工会实名反映，电话 82889303。
公示日期：2021年1月19日—1月23日
浙江开尔新材料股份有限公司工会
2021年1月19日





慰问走访图片

(四) 质量信用记录

在质量领域，公司取得了许多的卓越成绩，多次获得各级政府主管部门和行业协会的表彰和奖励，2020 年公司获奖情况如下：

| 序号 | 获奖名称 | 获奖时间 | 颁奖部门 |
|----|----------------------|---------|------------------------------|
| 1 | 2020 年省级隐形冠军培育企业 | 2021.1 | 浙江省经济和信息化厅 |
| 2 | 2020 年度省级绿色工厂 | 2021.1 | 浙江省经济和信息化厅 |
| 3 | 国家高新技术企业证书 | 2020.12 | 浙江省科学技术厅、浙江省财政厅、国家税务总局浙江省税务局 |
| 4 | 2020 年度浙江省级数字化车间智能工厂 | 2020.12 | 浙江省经济和信息化厅 |

| 序号 | 获奖名称 | 获奖时间 | 颁奖部门 |
|----|------------------------------------|---------|--|
| 5 | 2020年金华市创新型领军企业 | 2020.12 | 金华市制造业重点细分行业培育工作领导小组 |
| 6 | 浙江省AAA守合同重信用企业 | 2020.8 | 浙江省市场监督管理局 |
| 7 | AAA级信用等级证书 | 2020.8 | 杭州资信评估公司 |
| 8 | 2019年浙江省清洁生产审核验收合格企业 | 2020.6 | 浙江省经济和信息化厅 |
| 9 | 省级隐形冠军培育企业 | 2020.3 | 浙江省科学技术厅 |
| 10 | 2019年度金华市市级隐形冠军企业 | 2020.3 | 金华市经济和信息化局 |
| 11 | 2019年浙江省清洁生产审核验收合格企业 | 2020.3 | 浙江省经济和信息化厅 |
| 12 | 2019年度省级节水型企业 | 2020.3 | 浙江省经济和信息化厅、浙江省住房和城乡建设厅、浙江省水利厅、浙江省节约用水办公室 |
| 13 | 2019年度高成长标杆企业 | 2020.3 | 金华市人民政府 |
| 14 | 2019年度浙江省创新型领军培育企业 | 2020.3 | 浙江省科技厅 |
| 15 | 2019年度主营业务收入超亿元企业 | 2020.3 | 中共金东区鞋塘办事处委员会、金东区鞋塘办事处 |
| 16 | 2019年度税收超千万元企业 | 2020.2 | 中共金东区鞋塘办事处委员会、金东区鞋塘办事处 |
| 17 | 工业纳税十强 | 2020.2 | 中共金华市委、金华市金东区委、金华市金东区人民政府 |
| 18 | 超长高耐腐搪瓷管制备关键技术及产业化项目获得中轻联科技三等奖荣誉证书 | 2020.1 | 中国轻工业联合会 |

第三部分 报告结语

经过十多年的发展和创新，公司已成为新型功能性搪瓷材料产业化应用的市场引领者和行业领航者，为国内搪瓷行业唯一的一家上市企业及国内制造和销售规模最大的搪瓷钢板制造商使公司，在搪瓷材料领域已成为社会公认的领导品牌。公司先后被授予中国驰名商标、国家高新技术企业、浙江名牌产品等荣誉称号；公司主导产品覆盖了全国三十多个城市 and 地区，年销量位居全国第一。

经过十多年的市场检验，“开尔新材”已经成为中国新型功能性搪瓷材料行业的一面旗帜。

未来，公司将积极响应国家对节能减排工作的部署，围绕“大环保”战略，继续以“推动绿色建筑，构建环保中国”为己任，基于珐琅产品为核心，立足现有三大业务板块，适时在资本市场进行产业化系统化延伸，完善产业布局，打造公司市场优势及行业地位。实现公司“成为世界搪瓷行业领军企业”企业愿景，持续为股东创造价值回报，不断提升企业社会价值。