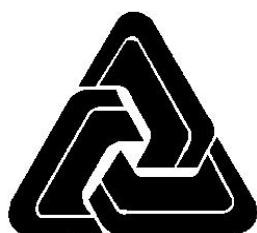


三宝集团股份有限公司

SANBAO GROUP CO.,LTD.



2016 年企业质量信用报告

企业名称（盖章）： 三宝集团股份有限公司

报告日期： 2016 年 10 月

前 言

三宝集团股份有限公司质量信用报告编制说明：

1、三宝集团股份有限公司公布的质量信用报告本着客观、公正的态度进行编写，报告内容真实、有效，符合企业实际情况，报告内容包括了提高企业员工的质量意识、质量组织管理体系、产品质量责任、质量诚信管理等方面的理念、制度、措施以及取得的绩效等。

2、报告发布的有效周期为 2016 年 1 月至 2016 年 12 月，报告内的数据真实、准确。

3、报告的获取详查我公司网站：<http://www.fj-sanbao.com/>。

目 录

董事长致辞.....	1
企业简介.....	1
一、企业质量理念.....	2
二、内部质量管理.....	2
1、质量管理机构.....	2
2、质量管理体系.....	3
三、企业质量诚信.....	3
1、质量诚信管理.....	3
2、质量文化建设.....	4
四、企业质量基础.....	5
1、企业产品标准.....	5
2、企业计量水平.....	5
3、认证认可情况.....	5
4、特种设备安全管理情况.....	6
五、产品质量责任.....	7
1、产品质量承诺.....	7
2、质量奖励.....	8
六、质量风险管理.....	8
1、质量投诉处理.....	8
2、应急措施.....	9
结束语.....	9

董事长致辞

三宝集团股份有限公司衷心感谢广大用户、各经销商及社会各界人士的厚爱、支持与合作！

建厂以来三宝人团结一致、开拓进取，致力于钢铁产业的振兴与发展，不断推陈出新，取得了令人瞩目的成绩，“三寶”商标被认定为“福建著名商标”，“三寶”牌钢筋荣获“福建省名牌产品”。在新的世纪里，我们将继续弘扬“团结拼搏、追求卓越”的三宝精神，坚持“品质决定发展、诚信铸就大业”的经营理念，我们将以雄厚的资金实力、高素质的人才队伍、先进的生产设备和高科技手段，将三宝集团打造成为一个节能、环保、高效、可持续发展、具有较强竞争力的现代化钢铁集团。

企业简介

三宝集团股份有限公司成立于 1998 年 8 月 18 日，位于海峡西岸经济区中心城市——福建漳州，是一家以钢铁生产、销售为主，集科研、国际贸易、金融、物流产业园、新材料、新能源为一体的集团公司。集团旗下拥有福建三宝钢铁有限公司、福建三宝特钢有限公司、福建三宝铸造有限公司、漳州市闽澳贸易有限公司、漳州三宝物流有限公司等十多家子公司；与福建漳龙实业有限公司合资成立福建漳龙三宝进出口有限公司，合资成立漳州芗城区宝银小额贷款有限公司。公司占地面积约 2500 多亩，厂区绿化率达到 38%；固定资产 40 多亿元，员工 3000 多人，拥有烧结、炼铁、炼钢、轧钢、制氧、发电、活性石灰等整套现代化钢铁生产工艺及配套设施，具备年产 330 万吨钢的生产能力，年产值超 100 多亿元。是国家工信部核准的符合钢铁行业规范条件的企业，全国民营制造业 500 强企业、福建省钢铁龙头企业，连续多年获得“漳州纳税大户”称号，先后获得“福建省百强企业”、“福建省精神文明单位”、“福建省守合同重信用单位”等多项殊荣。

公司坚守“品质决定发展 诚信铸就大业”的经营理念，产品以 HPB300、HRB400E、HRB500E 等高端建筑用材为主，逐步向 45#、40Cr、ML08A1 等工业用材升级发展。2012 年 10 月，集团与中冶建筑研究总院联合成立研发中心，开发“高强、抗震、抗腐蚀新型建筑材料”——高强度抗震抗腐蚀钢筋；2013 年获得中国核工业建设项目合格供应商资格；福建首家获得中国冶金“MC ”认证；“三宝”牌螺纹钢成为上海期货交易所注册交割品牌。产品广泛应用于

厦门翔安海底隧道、集美大桥、杏林大桥、福清核电站、高速铁路、省内各高速公路等国家、省、市级重点工程，畅销福建、广东、浙江、上海等省内外市场，深受用户好评。“三宝”牌螺纹钢为福建省名牌产品、“三宝”商标为福建省著名商标。

集团将继续秉承“创一流业绩，促海西发展，惠千家万户”的企业使命，抓住“一带一路”和“海峡西岸经济区发展建设的历史机遇，优化企业组织结构，不失时机地围绕品种、质量、环保、精益管理、节能减排、效益和竞争等方面，优化资源配置，完善产业布局，延伸发展产业链。并借助《中国制造 2025》战略规划和《钢铁行业规范条件 2015》的相关要求，通过产业升级改造和产品结构调整，将三宝集团打造成为一个高效、节能、环保、清洁生产、可持续发展、最具竞争力的现代化绿色钢铁联合企业。

一、企业质量理念

三宝集团遵循“以人为本、树三宝品牌；诚信经营，让顾客满意；持续改进，促企业发展”的质量方针，把品牌建设作为企业生产经营的大事来抓，提出了“技术是品牌的核心、质量是品牌的生命、人才是品牌的保证、文化是品牌的灵魂、创新是品牌的动力”的企业理念。

二、内部质量管理

1、质量管理机构

三宝集团质量管理组织机构由总经理领导，下设品质部、设备部、生产系统。在总经理统一领导下，品质部负责实施，每个生产分厂设质检班组，班组设质检员。班组质检员由品质部直接领导，负责产品进厂质量过程检验及出厂质量把关，行使质量否决权。集团每月召开一次质量管理分析会议，并对公司质量管理工作进行一次小结，重点解决产品质量问题，协调生产与质量工作，实行质量奖惩考核制度，保证产品质量全过程能统一管理、统一规划、统一安排。这种统一管理模式有利于全员技术水平和人员素质的提高，有利于实现科学管理，达到提高产品质量的目的。

组织机构由专职质量工程师、各工序质量员和具有中级以上技能人员组成，各自都有职权。在这个体系中每一级人员（实验室、巡检、成品检验）的思想素质与技术素质是至关重要的。为了提高检验人员的素质，我们采取了思想素质与技术素质一起抓，高中低级人员培训一起抓的方针。从建厂初期开始，公司培训专职检验员、内审员及初级、中级、高级技工 200 余名，取得国家资格的理化检验人员 118 人。另外，对全员进行质量检验职业教育、外聘质量检验工程师进行业余培训达 100 人次，1500 多学时，并举办各种类型的技术考核、竞赛等。把岗位

竞争与技术考核直接与个人绩效奖金挂钩，大大促进了员工学技术的热情。期间企业涌现出一大批优秀质量管理工作者，全员的质量管理水平和技术素质得到了大幅度的提高。为了将理论与实践有机地结合起来，公司积极组织撰写产品质量控制及提高产品质量等方面的技术论文10余篇。

2、质量管理体系


三宝集团先后通过了 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和 ISO10012: 测量管理体系认证、MC 产品认证、国家实验室认可，充分体现了以顾客为关注焦点、以人为本的管理模式。通过体系认证工作，公司建立了一套全面的、完整的、详尽的、严格的质量管理和质量保障的规章制度和质量保障文件，这些文件涵盖了市场调研、产品开发、生产管理、设备管理、人员管理、物料管理、质量管理、生产工艺管理、质量标准管理、质量检验、销售管理、售后服务管理、市场信息反馈等各环节，实现了“全面、全员、全过程”的质量管理，做到一切用数据说话，一切工作都有章可循，真正体现了质量管理的科学化、系统化、规范化，使三宝集团的产品质量和管理水平都有了质的提高。

体系认证以来，为确保质量管理体系持续有效运行，三宝集团建立一支素质高、数量多的内审员队伍。为质量管理体系的有效运行奠定了坚实基础。每年根据体系运行情况，对《质量手册》和程序文件进行修订。为监视和测量质量体系的有效运行，企业管理部门除按计划每年组织一次内部审核和一次管理评审外，还采用滚动式方法每月对各个部门进行监督检查，对审核中发现的问题及时制定纠正措施进行改进，同时按企业的《质量奖惩条例》和《干部质量绩效考核办法》进行处罚和考核。在历次的外部审核中均未出现严重不符合项。在监视质量体系有效运行的同时，企业管理部门加强对实物质量的监督检查力度。除每季度对各部门抽查一次，还增加了每月对各生产工序的抽查，发现问题及时责令限期整改，并作为下次抽查的重点。在采购、生产过程、质量检验、用户反馈等方面应用统计技术，每季度将出现或隐含的质量问题，制定纠正或预防措施进行整改。质量管理工作是一项长期工作，首先要在思想上多了解和接受质量管理的新理念，在工作中自觉将质量放于首位，严格按照标准、章程执行，扎实抓好质量管理体系建设，进一步优化管理流程和操作规范，不断完善质量管理，严格执行内控制度，加强日常监督，以全面保证产品质量，从而使集团在市场竞争中立于不败之地。

三、企业质量诚信

1、质量诚信管理

(1) 产品描述

“三寶”牌钢筋作为知名品牌，创立至今，几经发展，不断的完善。“”牌标志寓意深远，其三角形体现了“鼎立、鼎新、鼎信”的文化，意在突出行业的属性，整个造型既表现

钢铁的质感，又传达了集团的文化内涵。

(2) 原材料采购

三宝集团坚持“优质产品，优质服务”的经营方针，资源部建立了常用物资质量标准及合格供应商名录，在采购前对供应商进行调查评价，确保向具有信誉的供应商采购产品，为进行规范的采购打好了基础。为确保质量标准及合格供应商名录对采购的指导作用，对厂商进行动态的量化指标管理，建立了供应厂商评定标准，并要求对常用重要物资每月跟踪使用情况，对供应厂商进行每季度自评，半年度会评，年度评审。对采购的每一批产品由品质部进行验收，以确保采购物资的质量。此外，资源部还对供应商进行持续监督，如发现有问题，及时采取措施或者取消该供应商的资格或列入供应商黑名单。通过不断完善采购模式，开拓新的采购思路及方法，提倡批量采购，分批到货，重大工程组织招标采购等措施，从源头为顾客提供符合质量管理体系要求的合格产品提供了保障。

(3) 生产过程

公司采用 90 吨超高功率电弧炉、90 吨精炼炉、9 米半径 4 机 4 流短流程连铸钢坯生产线，半封闭抽气加屋顶吸尘罩高效除尘、综合水处理中心。具有国内先进的“四切分轧制”、“控轧控冷”生产工艺的全连轧棒材生产线、特种钢生产线，采用西门子自动控制系统，德国 OBLF 直读光谱仪等先进的检测设备及炉前抽样检测方法，各项性能处于领先水平。冷床采用 80m × 8m 宽部进式，冷却均匀。高效热送热装短流程技术，合理布局设备流程，使炼轧钢生产线全线贯通。两线距离仅 20m，比国内同行业减少八十多米，使电炉—精炼—连铸—热送—连轧全流程达到一体化、集约化，处于全国工业领先水平。吨钢耗原煤可减少 20kg，节约电耗 10 千瓦时，符合节能减排的要求，同时有力地保证了产品的质量稳定，为新产品的开发提供了设备技术保障。

(4) 售后服务

集团自创建至今，始终坚持“服务至上”的宗旨，建立健全的销售服务体系，真正做到让用户满意。公司专门成立售后服务小组，小组成员由精通生产工艺、检测技术及产品相关知识的人员组成，根据销售网络分区域进行售后跟踪，有异议问题时第一时间赶到现场处理，提供用户售后的服务和技术支持，以确保做好各区域售后服务工作。

2、质量文化建设

企业自主创新能力决定企业的前途和命运，它彰显出企业的核心竞争力，是支撑竞争实力持续发展的关键要素。企业高层管理人员大都具备大专以上文化程度，中层管理人员 80% 以上具有大专以上文化程度。我公司注重培养专业人才，出资派送管理人员至厦门大学进修 EDP 高级职业经理人课程，定期培训员工的专业知识，为企业提供了坚实的人才后盾。

我公司具有自主创新的自动化生产设备技术和齐全的实验仪器。公司技术人员注重提高生产工艺，不断研究开发新的技术设备，并获多种专利证书。此外，我公司生产设备采用先进的西门子控制系统和各种先进的实验仪器，保证产品的成分、力学性能符合国家标准要求。

公司提供自主创新的专项资金保证，公司每年除投入大量的技术改造资金外，另外提供自

主创新研发专项资金用以人才培养、课题研究应用，聘请专家教授指导等。

四、企业质量基础

1、企业产品标准

三宝集团主要产品主要用于建筑钢材，产品执行的标准为国家标准，其分别为 GB1499.1-2008 《钢筋混凝土用钢第一部分：热轧光圆钢筋》和 GB1499.2-2007 《钢筋混凝土用钢第二部分：热轧带肋钢筋》。为确保产品各项性能指标可靠性，公司产品全部指标严于国家标准，所有出厂产品必须达到内控标准才可出厂。与同类产品的标准进行比较，产品执行标准符合国家先进管理要求，经国家质量监督管理部门和权威检测机构多次检验合格，产品质量安全稳定。“三寶”牌钢筋的指标实测值均符合指标标准值，并处于国内先进水平、质量安全稳定，品种全、规格齐、价格优、服务好。

2、企业计量水平

加强了计量管理工作，自 2000 年以来，为加强计量管理，从原材料采购、过程管理、生产设备、检验设备、工序检验、成品检验等进行检定、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。为确保产品质量，公司配备了完善的理化检测手段和现代化计量设施。生产工艺流程中主要工序的化学成分、温度、重量、几何尺寸及力学性能等计量、检测设备齐全，质量控制的计量检测率达 100%。公司于 2010 年 5 月通过国家计量检测体系认证，实现了计量化管理标准化。

3、认证认可情况

集团自 2002 年起先后取得质量管理体系认证、产品认证、测量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证、国家实验室认可。多年来始终坚持“质量无小事”的思想，为保证质量管理体系持续有效运行，公司建立一支高素质的内审员队伍。每年根据体系运行情况，对《管理手册》和程序文件进行修订。每年定期组织内审、管理评审。通过多年的有效运行，管理体系已具备持续改进及自我完善功能。

2012 年由漳州市经济贸易委员会认定为市级企业技术中心。2012 年 10 月，三宝集团与中冶建筑研究总院联合成立研发中心，开发高强度抗震、抗腐蚀钢筋。通过研发和推广应用高强度抗震钢筋，三宝集团促进了资源节约型、环境友好型社会建设，同时推动了钢铁工业和建筑业结构调整、转型升级。

4、特种设备安全管理情况

近年来，三宝以人为本，精细设备管理，始终把加强设备的检修与维护、及时治理设备隐患，确保主要生产设备安全、高效、长期稳定运行作为设备管理工作的中心任务，把设备点检制、故障诊断与状况监测及计算机辅助设备管理作为现代化管理的方法和手段加以推广应用。

实现了特大设备事故为零，主要生产设备利用率达 90%以上，主要生产设备事故停机率小于 8%，为公司的快速发展提供了强有力的设备保障。

三宝集团各单位除了抓好生产的同时，还要继续抓安全管理，认真贯彻《安全生产法》、《福建省安全生产条例》，落实“安全第一，预防为主，综合治理”的方针以及公司制定出台的《安全环保管理考核规定汇编》，强化劳动安全卫生管理，确保 2017 年公司生产经营和劳动安全卫生目标的顺利完成，实现跨越式的发展。

(1) 加强领导，统一认识。各级领导要充分认识到安全生产工作的重要性，时刻牢记“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，把安全生产作为头等大事纳入日常工作当中，做到主要领导亲自抓，分管领导具体抓，深入研究安全生产工作的特点和难点，查找薄弱环节，有针对性地制订工作计划，防范事故的发生。

(2) 健全并落实安全生产责任制。各单位要根据“管生产必须管安全，谁主管谁负责”的原则，制定年度安全生产责任目标，并逐级签订《安全生产目标承诺书》，落实全员安全生产责任制。

(3) 加强重大危险源的管理。按照《危险化学品重大危险源辨识》(GB18218)及相关规定，已按上级安监部门要求将煤气车间、制氧车间确定为重大危险源。为此，动力厂已对重大危险源的管理要求，做好重大危险源安全档案、监控和治理方案、事故应急预案、定期检测、风险评估等各项工作，同时加强了日常监督检查。

(4) 加强结合部(两个单位及以上交叉作业场所)的安全管理。生产部要加强结合部的管理工作，各单位要把结合部纳入本单位的管理范围，按照公司相关管理规定，加强管理，确保结合部的安全。

(5) 继续开展完善安全生产标准化建设。安全生产标准化创建是提高我司安全管理水平的有效途径，各单位要以安全生产标准化基本规范为指导，继续推行安全生产标准化创建活动，形成全员、全过程、全方位、全天候的安全管理，促进我司安全管理上一个新的台阶。

(6) 加强外协施工项目的安全管理。有关部门在对外发包项目时，要严格审查承包单位的资质，不得把项目发包给不具备相应资质的单位。同时，各单位要加强日常监督检查，以查处违法分包转包行为、违章违规行为为重点，防止安全事故的发生。

(7) 加强安全宣传教育。各单位应加强安全宣传教育工作，尤其是一线管理人员、工人的安全培训教育，落实年度安全培训计划，提高全体员工的安全技能和安全防范意识。

(8) 加强安全检查及隐患整改。各单位要以常规安全检查及各种专项安全检查为重点，及时发现并解决事故隐患。现场重点检查危险化学品、特种设备、结合部、“三违”行为等等。对所查隐患要及时整改，不能整改的要制定可靠的防范措施，直至隐患消除。

(9) 加强事故应急与处理能力的建设。各单位要制定符合本单位实际的切实可行的事故应急救援预案，根据事故救援预案定期组织职工进行事故应急救援预案演练，并不断总结经验，不断修订预案，以提高我司应对突发事件的应急处置能力。

五、产品质量责任

1、产品质量承诺

三宝集团于 2002 年 9 月 9 日获得钢筋混凝土用热轧钢筋的全国工业产品生产许可证。三宝集团股份有限公司自创建至今，始终坚持“服务至上”的宗旨，建立健全的销售服务体系，真正做到让用户满意。公司有专门成立售后服务小组，且对用户做出了如下的承诺：

(1) 按合同约定及时向需方提供产品相关技术资料 and 指标，必要时邀请需方参与供方的生产和工艺技术设备审查。

(2) 按需方要求在使用前进行现场抽样，送第三方检测机构，确保检测结果合格后才开始使用。

(3) 严格执行供需双方就相关问题约定，如召开的会议纪要或签订的协议。

(4) 加强售前、售中、售后服务，把“24 小时服务”、“超前服务”、“全过程服务”、“终身服务”贯彻在产品生产、工艺技术控制、检测的全过程。

(5) 接到需方反馈的质量问题信息后，在 24 小时之内做出答复或派出售后服务人员第一时间赶到现场，

(6) 无论任何情况下，我方绝不以任何理由刁难需方。

(7) 若确定我司产品有质量问题，我司承担所有责任，绝不给用户造成一分损失。

为了满足用户和市场的需求，给用户提供的服务质量，增强顾客的满意度，公司要求售后服务人员严谨认真的作风、高度负责的态度，优质良好的热情、精通的专业知识来解答和解决用户的问题。几年来，公司售出的产品没有发生过重大的涉外质量案件，对一般性的质量问题都能及时解决，给用户以满意的处理结果。每年，公司会不定期向客户发放《顾客满意度调查表》，对客户的建议和要求跟踪记录，售前积极向客户发放公司的宣传画册和产品介绍，让客户主动了解我们公司和产品，售中与客户签订购销合同，用法律手段保护双方的利益不受损害，公司备足各种型号、规格的货源适当增加库存量，满足客户需求。售后派服务小组走访客户和工地，向客户介绍产品名称、可能会出现的问题及产生的原因，及时化解客户顾虑，使其用得放心、满意。公司以“忠诚营销”、“360 度口碑”为营销理念，贯穿整个服务环节。近三年来用户满意度调查都达到了 96% 以上。在产品服务方面，我们始终坚持“没有最好、只有更好”的理念，努力提高产品质量，提升三宝集团的品牌形象。

2、质量奖励

详见附表

序号	证书名称	发证机关	颁发日期
----	------	------	------

企业质量信用报告

1	2005年福建省用户满意产品	福建省质量协会	2006年4月
2	2005-2006年度福建省质量管理优秀单位	福建省质量协会 福建质量管理杂志社	/
3	2008年“福建省质量网品牌推荐”单位	福建省质量协会	2008年8月
4	三宝牌钢筋混凝土用热轧带肋钢筋荣获 2008年福建省名牌产品称号	福建省人民政府	2008年12月
5	三宝牌钢筋混凝土用热轧带肋钢筋荣获 2011年福建省名牌产品称号	福建省人民政府	2012年3月
6	三宝牌钢筋混凝土用热轧光圆钢筋荣获 2011年福建省名牌产品称号	福建省人民政府	2012年3月
7	2012年度福建省质量诚信体系建设单位	福建省质量协会	2012年6月
8	2012年度质量管理先进企业	福建省质量技术监督局	2013年10月
9	“三宝”牌荣获中国民营钢厂优质建筑用钢牌 (2014-2015)	优质建筑用钢品牌品牌评选 委员会	2014年8月
10	三宝牌钢筋混凝土用热轧光圆钢筋荣获 2014年福建省名牌产品称号	福建省人民政府	2015年2月
11	三宝牌钢筋混凝土用热轧带肋钢筋荣获 2014年福建省名牌产品称号	福建省人民政府	2015年2月

六、质量风险管理

1、质量投诉处理

客户投诉可根据产生原因分为两类：

A类：产品质量原因的投诉（如产品尺寸、外观、性能、重量等指标超出规定范围）

B类：非产品质量原因的投诉（如现场加工技术问题、质检单位检测数据错误及运输、搬运过程出现意外情况等导致的质量投诉）

（1）售后服务人员接到客户投诉时，应立即做好相关记录，仔细了解该批产品的批号、质量异常原因、产品数量、客户需求及投诉单位信息，并向组长汇报详细情况，由组长或副组长指定专人负责处理；

（2）接到客户投诉后，售后服务小组（营销部人员与品质部人员共同组成）必须在一个工作日内与客户取得联系，并及时处理；

（3）如出现严重性质的客户投诉，售后服务人员应立即向组长汇报，以最快的速度妥善处理，必要时须向分管副总汇报，并以处理情况函形式将处理方案、处理结果告知客户；如属一般性质的客户投诉，售后服务人员可自行酌情处理，并将处理方案、处理结果以书面形式或电话形式告知客户。

(4) 首次客户投诉处理，若客户未能接受我司提出的解决方案，售后服务小组应另行讨论可行性方案。

客户投诉内容如若涉及其他公司，售后服务小组应会同相关单位共同处理；

(5) 如客户投诉内容分析结果属于产品质量原因，品质部人员应会同生产单位找出原因，及时提出改进方案；

(6) 针对客户提出的附加服务或合理化建议，售后服务小组人员应指定专人负责跟踪，并与生产单位保持密切联系；

(7) 售后服务小组组员不得超越核决权限对客户做出任何处理承诺或协议；

(8) 投诉处理完毕后，售后服务小组应于三个工作日内向企管部提交详尽的质量异议处理记录；

售后服务热线：0596-2588766，0596-2588889。

2、应急措施

集团于早期就建立售后服务质量的管理机制，建立客户意见表(或投诉登记表)之类表格。接到客户投诉的信息，在表格上记录下来并及时将表格传递到售后服务人员手中，负责记录的人要签名确认。

结束语

质量管理工作是一项长期工作，首先要在思想上多了解和接受质量管理的新理念，在工作中自觉将质量放于首位，严格按照标准、章程执行，扎实抓好质量管理体系建设，进一步优化管理流程和操作规范，不断完善质量管理，严格制定内控制度，加强日常监督，全面保证产品质量，企业在市场竞争中才会立于不败之地。通过产业升级改造和产品结构调整，将三宝集团打造成为一个高效、节能、环保、清洁生产、可持续发展、最具竞争力的现代化绿色钢铁联合企业。