



# 2019 年度企业信用报告



临朐玉龙造纸有限公司

2020 年 3 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：临朐玉龙造纸有限公司

报告时间范围：2019年1月—2019年12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：以公司网站为载体，展现《企业质量信用报告》，并供下载阅读。

### 二、企业高层致辞

近几年，在造纸市场持续不景气的大背景下，国际国内纸张市场竞争异常激烈，玉龙公司围绕公司确定的战略目标，积极应对市场变化，及时制定转调创措施，根据自身优势，加快调整产品结构，加大新产品研发力度，形成多元化产品结构。持续抓好新产品开发工作，优化产品结构，自主开发适销对路、附加值高的特种薄页纸系列产品，公司效益逐年增加。

公司建立健全质量检验检测体系，配备精良的质检队伍，建立健全了质量管理制度，从原材料采购，到生产过程的监视测量，到产成品的出库发运至售后跟踪服务，层层把关，并落实责任追究制度。责任到人，确保产品的质量稳定，保证产品性能指标符合国家和行业标准以上。

技术创新是企业生存发展的生命线，公司全面贯彻落实科学与技术发展规划，大力推进以企业为主体、市场为导向、产学研相结合的技术创新体系建设，

充分发挥企业在技术创新体系当中的主体作用。公司持续加大研究开发的投入力度，充分发挥人才作用，推动公司技术创新的发展。加大对创新型人才的培育力度，带动公司技术和产品的创新。积极营造良好政策环境，将继续落实好研发费用管理，积极探索与采用多种形式，鼓励自主创新。

玉龙公司将以既定战略目标为导向，积极应对市场变化，加快发展方式的转变，保持公司平稳快速发展，为公司可持续发展提供有力保障。

### 三、企业简介

临朐玉龙造纸有限公司是由山东万豪纸业集团股份有限公司与香港裕成电子器材公司合资兴建，成立于 1995 年，注册资本 680 万美元。位于山东临朐经济开发区，占地面积 130 亩，是以纸质食品包装材料系列产品为主，集研发、生产、销售、服务于一体的山东省高新技术企业。是山东省“一企一技术中心企业”，拥有“潍坊市企业技术中心”特种纸研发中心，公司建立了“山东省院士专家工作站”。是中国造纸学会特种纸专业委员会会员单位。未来公司将计划投资 2.6 亿元，新上年产 50000 吨食品级特种工业牛皮包装纸生产线一条，使企业成为国内特种食品包装行业的龙头企业。



公司已连续 20 多年被评为省级“重合同、守信用”企业，是中国造纸行业质量十佳企业、潍坊市工业百强企业、山东省百家著名企业公司公司和全国消费者信得过产品单位，公司先后获得山东省先进企业工会和模范职工小家荣誉称号，山东省安全生产优胜单位。公司各项经济指标一直名列全省同行业前茅，除山东省外，产品还销往全国各地，并设立经销处和售后服务中心，建立了辐射周边的销售网络。产品获得山东省科技进步奖、轻工部优质产品奖、国家科技成果金奖、全国消费者信得过产品等奖项，畅销全国 30 多个省、市、自治区，并远销东南亚、中东、欧美、澳大利亚等国家和地区，深受用户青睐。“万豪”、“世纪鸽”牌商标被评为山东省著名商标，产品被评为山东省名牌产品，2020 年被评为“山东省高端品牌培育企业”。



公司以诚信树形象，靠质量拓市场，信守“质量第一，信誉至上，让客户风险降为零”的经营理念，凭一流的产品和优质的服务赢得了广泛赞誉。

主要生产经营四大系列 20 多种产品，年生产能力 15 万吨。主要产品有高档美术铜版纸、教材专用纸、双胶纸、单面铜版纸、防水铜版纸、邮票纸；无碳复写原纸、离型原纸、转移印花原纸、唛架纸、复合原纸；高档食品包装用纸、防油纸、白牛皮纸、盐袋原纸等。



公司始终信守“质量第一、信誉至上、让客户风险降为零”的经营理念，竭诚为客户提供一流的产品和服务。公司建立健全了各项管理体系，先后通过 ISO9001 国际质量体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、食品用纸包装 QS 认证、OHSAS 职业健康安全管理体系认证、中国环境标志（II 型）产品认证、FSC 森林认证、防伪材料生产许可证，并通过了清洁生产审核。

建立健全质量检验检测体系，配备精良的质检队伍，建立健全质量管理制

度，从原材料采购，到生产过程的监视测量，到产成品的出库发运至售后跟踪服务，层层把关，并落实责任追究制度。责任到人，确保产品的质量稳定，保证产品性能指标符合国家和行业标准以上。



目前，公司拥有五大系列 80 多个产品，拥有各类发明专利 25 项，与天津科技大学、东北林业大学、齐鲁工业大学、华南理工大学、青岛农业大学、中国科学院林化研究院、中国制浆造纸研究院建立了产学研研究基地。聘请宋湛谦院士、沈静教授、王世清教授、刘文教授、袁麟博士等十多位国内知名专家组成公司技术研发团队。公司技术专家袁麟撰写的二篇论文分获 2018 年度和 2019 年度山东省科技创新优秀论文一等奖。2019 年袁麟同志被评为“临朐县科技人才智库专家”。



技术创新是企业生存发展的生命线。公司全面贯彻落实科学与技术发展规划，大力推进以企业为主体、市场为导向、产学研相结合的技术创新体系建设，充分发挥企业在技术创新体系当中的主体作用。继续加大研究开发的投入力度。公司充分发挥人才作用，推动公司技术创新的发展。加大对创新型人才的培育力度，带动公司技术和产品的创新。积极营造良好政策环境，将继续落实好研发费用管理，积极探索与采用多种形式，鼓励自主创新。

企业要发展必须要有属于自己的品牌，品牌是市场的领导者，企业拥有品牌就能在市场角逐中处在领先的地位。为此，公司制定和实施了一整套名牌实施战略。首先公司会议明确了品牌意识，并贯穿到了每一名员工。品牌定位关键是产品定位，公司要创立自己的品牌关键就要以过硬的产品质量去赢得消费者的信赖，真正使万豪成为消费者心中的品牌。

万豪钻石标志含义：本标识图形以字母为主题造型，图形对称，呈钻石状，代表恒久、稳定、健康。标识中心，为品牌首字母“WH”演化而成。蓝色代表环保，透明代表纯洁无瑕合法经营，有无限光芒四射之意。

“万豪”商标最早使用于2000年，于2002年3月注册。公司成立初期，由于历史的原因，“万豪”品牌在市场上已成为低档纸生产供应商的代名词。为改变这种品牌感觉定势，公司制定品牌发展的战略，调整原有产品定位，抓投入、搞技改、调结构，一年一个新项目，一年一个新跨越。2010年，新上一条国内幅宽最大、车速最高的特种纸生产线，生产流程全部采用自动控制，提高了产品档次和抄造效率，进一步提高了特种纸产品的竞争力。2019年1-12月份公司食品包装用纸生产能力达到21000吨，除本省外，产品在全国各大中城市设立销售中心和办事处。“万豪”牌食品包装纸在造纸行业和领域具有较高的知名度，并得到了社会各界的认可和好评。2013年“万豪”商标被评为

山东省名牌产品。多年来，公司注重商标的宣传，仅近三年宣传费用就达到 360 多万元，得到了社会各界的认可和好评，在造纸行业和领域有较高的知名度。

公司根据企业发展现状，调整产品结构，先后投入资金 360 余万元，充分调动各种媒体的积极性，利用电视、报纸、网站、微信平台等全面传播“万豪”品牌形象，建立良好的知名度，达到老少皆知。公司采用“集中化”、“差异化”的竞争策略，针对竞争对手的薄弱环节和地区，集中力量，运用整合营销传播，稳定原有商标产品市场占有率，主打“万豪”食品包装用纸品牌营销，使所有的市场运作都能够在一个点上产生积累，真正做到“花小钱，办大事”，使企业的战略目标得以顺利地实现并在市场上迅速获得优势。

品牌运作与经营管理博大精深，长期而系统，需要将品牌战略提升到公司整体经营战略的高度，更需要公司长期坚持品牌核心差异的传播与推广，并不断因市场变化对品牌运作过程进行相应调整，让品牌经久不衰，而创建品牌的过程异常艰辛，所以整个品牌经营管理过程就需要专业的组织机构和人才来进行监控和实施管理，以保证品牌资产不断累加，让品牌永葆魅力。因此，公司成立由公司董事长尹培农任组长的品牌经营管理领导小组，直接负责品牌战略实施，品牌建设，管理，协调整体品牌经营运作。

针对原有的市场和消费群，采取全面巩固和深化的策略，阻击竞争对手。以促销和终端形象识别为重点，通过开展展览会、订货会、微信平台、期刊等形式进行形象识别和时时提醒，让客户温故知新，及时传送公司生产信息，达到增加客户传播和忠诚的作用。

目前公司产品定位准确，具备了做实、做强的条件，夯实了发展的平台，正在集中精力抓生产，一心一意扩市场，不断拓展市场覆盖面。进一步扩大特种纸产能和市场占有率，逐步减少铜版纸的生产和市场，成为企业走出低谷的



有力推手。通过卓越的品牌战略规划和整合品牌传播策略，公司找到了高度差异化、个性化、与消费者共鸣的品牌核心价值，在造纸强企林立中找到了自己安身立命之地，而且通过整合品牌传播，把具有自己独特的、鲜明个性的品牌认别，牢牢扎根在市场消费者的内心深处。



## 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 .....	9
一、企业质量理念 .....	9
二、企业质量管理 .....	9
(一) 质量管理机构 .....	10
(二) 质量管理体系 .....	10
三、企业质量诚信 .....	12
(一) 质量诚信管理 .....	12
(二) 质量文化 .....	13

四、企业质量基础 .....	13
(一) 企业产品标准 .....	13
(二) 企业计量水平 .....	14
(三) 认证认可情况 .....	14
(四) 特种设备安全管理情况 .....	15
五、产品质量责任 .....	15
(一) 产品质量承诺 .....	15
(二) 产品召回情况 .....	15
六、质量风险管理 .....	16
(一) 质量投诉处理 .....	13
(二) 质量风险监测 .....	15
(三) 应急管理 .....	17
第三部分 报告结语 .....	18

## 第二部分 报告正文

### 一、企业质量理念

从95公司成立，就把产品质量视为企业发展的基石和重要战略资源，秉承“质量第一、信誉至上、让客户风险降为零”的质量方针，积极推行ISO9001质量管理体系，实施全面质量管理和“精品战略”，从产品开发设计的源头开始，所有产品出厂前一定要经过各种实验室的严酷考验，只有经过严格检验的成熟可靠的产品才能推向市场。

玉龙公司致力于营造以“质量第一、信誉至上、让客户风险降为零”的经营理念，引导着公司员工诚实做事、诚信做人、开拓创新、友善协作，努力打造成为国际国内食品包装用纸的主要生产和供应基地。

### 二、企业质量管理

玉龙公司以“企业是树、质量是根”发展理念，坚持把产品做好、做精，成为广大客户心目中的精品，这样的品牌才能真正体现公司产品的真正价值。为此，公司在质量第一、信誉至上让客户风险降为零的质量方针的指引下，提出“追求卓越品质，创造世界名牌”战略，从源头开始狠抓产品质量，通过严

格的质量管理体系对产品质量实行全过程控制，采用先进、科学的管理手段和方法不断改进提升产品质量。

### （一）质量管理机构

公司本着精简高效的原则，依据 ISO9001 体系标准建立了职能式管理的组织机构，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，制定了各单位职责条例。各单位各司其职、相互沟通配合，采购、来料检验、仓储、生产、检验、销售、成品储运等运作流程脉络清晰、流畅。为此，公司成立了：

企业管理办公室——负责建立、监控和完善公司内综合管理体系，建立对供方的质量管理体系，全面推行质量管理工作，不断提升公司及供方整体质量管理水平。

质检办——负责对公司原材物料、产成品的质量检验、质量控制。

供应部——负责公司所有原材物料采购过程的防护及供方质量管理。

### （二）质量管理体系

#### 1、质量管理方针

公司确立了“科学管理、规范生产、质量第一、顾客满意、预防为主、安全环保、遵纪守法、持续改进”的管理方针，逐级建立绩效考核办法。每年初由企业管理办公室根据公司经营战略目标和部门职能，将公司战略分解到各单位，由各单位内部在向下分解，并形成员工成绩的绩效目标，从而保持员工个人目标与公司整体目标的一致性。同时由考核办对目标指标的制定和实施进行监测，并对各目标指标系统进行不断完善更新。在体系运行过程中，公司运用各种科学、有效的方法，测量、分析、整理各单位及所有层次、过程的绩效数据和信息。公司采用了基于 PDCA 循环的系统、全面的改进方法来管理改进过程。公司倡导并采用了多种工具来改进公司各部门、各层次的绩效，并根据测评结果采用学习和创新方式，不断修正战略目标和计划，坚持改进和调整，确保公司长、短期战略目标地实现。

#### 2、质量管理体系

公司自 1998 年开始推行 ISO9001 质量管理体系，并获得管理体系认证证书。2014 年通过方圆标志认证公司的认证审核，分别获得 ISO14001 环境管理体系和 OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证证书。



质量体系证书

### 3、质量管理办法

公司建立了《体系审核管理办法》、《管理评审管理程序》，并根据内部审核需要培养了5名培训合格的内审员。为确保体系运行的有效性和持续改进，根据体系审核规定，公司每月对内部各单位进行体系抽样检查，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，公司组织各责任单位进行分析原因，制定纠正措施与预防控制措施，责任单位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《不合格品管理程序》、《产品监视测量管理程序》、《产品审核管理程序》，对不合格品进行了严格管控。公司所有的产品必须通过质检办检验发放合格证后方能流入下一工序或出厂。任何不合格产品均有明确标识、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一工序。

同时，根据《监视测量与数据分析管理程序》，对于所有出现的显性或隐性质量问题及不合格，质检办均有详细数据记录，并由专人进行统计分析后，由责任单位依据《纠正措施管理程序》、《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，公司已建立了独具特色的质量管理体系，该体系强调系统优化、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、企业质量诚信

#### （一）质量诚信管理

“一流管理，一流效益”是公司的发展宗旨，是公司的长远发展宗旨和方向，与公司的质量方针相适应，与公司的经营方针相协调，以顾客为关注焦点，充分体现在：

1、以增强顾客满意为目的，通过经常性的市场调研、预测或与顾客直接接触，准确确定顾客的需求和期望；

2、对所有顾客的需求和期望转化为要求，包括产品要求、过程要求及质量体系要求等，并使转化的要求得到顾客的满意；

3、对经销商、供应商的诚信，结成战略伙伴关系，实现多方共赢的局面；

4、对相关方诚信，坚守信用和道义，依法纳税，构建和谐社会，主动承担企业公民责任，为国家、社会做出贡献。

“质量第一，信誉至上” 信誉是公司质量文化的核心组成部分，是公司各级人员的共识，是必须遵守的基本职业道德。

#### （二）质量文化

在公司企业文化中，质量文化占据核心位置，形成“质量第一、信誉至上，

让客户风险降为零”为核心的质量文化。

在理念层面，“质量第一、信誉至上”、“让客户风险降为零”的质量意识形成了共识，满足客户需求，实现共赢；

在制度层面，通过绩效引导，规则制度，质量责任制的落实，确保质量文化得到有效的固化；

在要素层面，通过公司内部报刊、微信平台、劳动技能竞赛、质量知识竞赛、交接班等一系列活动，保证质量文化的传承与发展。

公司质量文化的主要特色有：

1、在绩效考核上，形成了质量一票否决制度，并形成了独特的质量 KPI 考核，该模型强调领导作用、全员参与以及过程方法的运用，以“第一次就把事情做对”为导向，基于质量管理的过程及结果综合设立指标，实行月度、季度、年度的综合考核机制，通过考核机制的建立，保证了公司质量目标的有效达成，同时对公司各级新老员工迅速融入“以质量为中心”的质量文化起到了很好的导向作用。

2、在质量控制上，始终严格维护质量检验队伍的独立性和质量否决权，并形成了“代表法律法规、代表终端消费者、代表公司尊严”的质量控制原则。

#### 四、企业质量基础

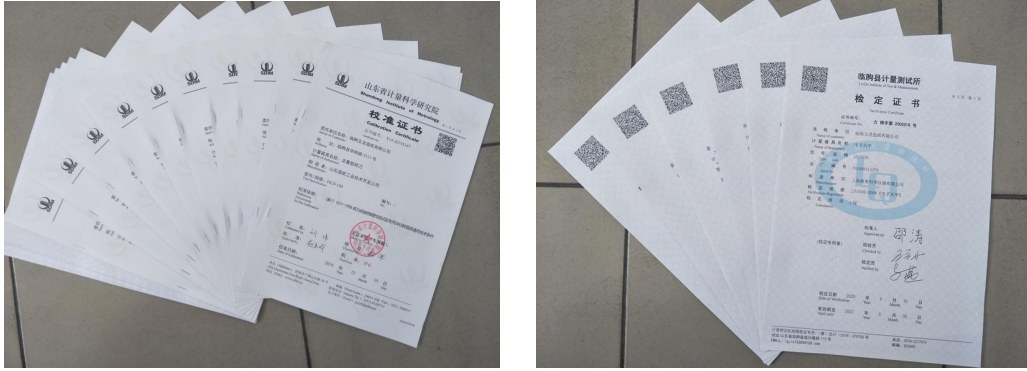
##### （一）企业产品标准

公司以满足消费者的需求作为企业的内部质量控制标准，非常重视国际先进标准的引入以及企业先进标准的建设，目前拥有国际标准、国家标准、企业标准达 300 多份，其中公司自己制定的企业技术标准 35 份，标准范围覆盖产品的设计、采购、工艺、检验等全过程。标准覆盖率达到 100%，产品标准覆盖率达到 100%。

公司根据消费者的需要，本着追求卓越品质的高要求，针对不同类型的产品和零部件，不断提高企业技术标准要求，以保证企业标准的先进性。制定了严于国际标准、国家标准、行业标准的企业内部控制标准，建立远比国标、行标更为严格的质量可靠性控制手段。目前企业先进产品标准占企业产品标准总数的 90%以上。

##### （二）企业计量水平

从公司成立起，公司已建立了计量职能单位，建立了一支专业化的计量检定人员队伍，独立行使对公司内部各单位的计量器具管理职责。不断完善计量管理体系，不断完善《测量设备管理程序》，同时，通过计算机技术，建立了功能完善的“计量管理系统”，实现了对公司所有计量器具进行台帐式动态管理、辅助计量器具的日常监督管理工作。



仪器校准证书

### （三）认证认可情况

认证对企业产品质量形成规范与指引，企业反过来可以借助认证标准促进自身技术进步，提高产品性能质量。一直以来，公司十分注重认证工作的开展与申报工作，通过近几年的不断努力和攻克，产品开始销往世界各地并满足所销售国家及地区的法律法规与标准要求。

### （四）特种设备安全管理情况

目前，公司有起重机、压力容器、和厂内机动车辆三类特种设备。公司严格执行《安全生产法》和《特种设备安全监察条例》等特种设备相关法律法规要求，落实主体责任，规范安全使用和人员管理制度，确保特种设备安全运行，促进公司健康发展，具体如下：

公司以国家法律法规为基准，切合公司实际专门制定了《特种设备安全管理办法》和《特种设备作业人员安全管理办法》。管理办法从各级人员特种设备管理责任制、事故应急救援、特种设备使用管理制度（含作业人员培训教育制度、定期检验申报制度、维护保养制度、安全技术档案管理制度、交接班制度、安全生产会议制度、事故处理工作制度和运行记录制度等）、监督监控和人员持证上岗等方面给予了规范和规定。

公司每月至少开展一次特种设备安全检查和维护保养，针对检查发现的问

题举一反三全面组织整改，问题整改完成率达 100%；每季度定期组织对作业人员进行特种设备安全知识和教育（复审），培训合格率达 100%，持证上岗率达 100%。

## 五、产品质量责任

### （一）产品质量承诺

为了更好的回馈社会、回馈消费者，公司始终致力于为用户提供优质的售后服务，多次率先提升售后服务水准，得到广大客户满意与支持。

### （二）产品召回情况

为规范公司产品的追溯、召回流程，从供方到产品销售给消费者的所有阶段具有可追溯性，确保从原材料到成品的可追溯，并有效地控制产品召回和妥善处理，公司制定《标识和可追溯管理程序》，公司所有产品均需实施登记建档管理，编号与实际产品一一对应，作为产品的主要识别标记，并作为产品追溯的主要依据。为确保追溯、召回系统的有效性，公司组织追溯、召回体系演练每年至少一次，用以测试和确保从原材料到成品的可追溯性及产品召回的组织。

## 六、质量风险管理

### （一）质量投诉处理

为确保给用户优良的售后服务质量，公司一方面大力发展服务网点，到目前为止，已在全国建立了 20 多处专业售后网点，覆盖全国大部分省市，时刻准备着为用户提供优质的售后服务。通过强化各项制度的培训和实操考核，确保每一位为用户提供服务的售后人员服务到位。

### （二）质量风险监测

公司制定了《过程失效模式与后果分析管理程序》，通过使用成品种类判断树对公司生产的产品进行种类判定，通过危害和风险管理来验证所确定的产品种类，以此确保同客户安全和法规有关的危害能有效控制。对于公司收集到的国内法律法规和市场有关的法律要求，企管办负责组织各相关单位识别其与公司产品的关联性，有关联的法律法规纳入公司法律法规体系总库。具体识别方法按照《法律法规识别、更新与合规性评价管理程序》执行。

对于客户方提出的产品安全性、质量方面的特殊要求时，业务部门将相关要求作为订单评审的重要输入内容。技术、工艺、质控等相关部门将其作为制



定产品设计方案、工艺流程、检验及实验方法时的重要风险评估依据。产品风险的评估分为如下几个阶段：

(1) 在产品的设计阶段，质检办列出主要的产品参数及其设计方案，包括产品的功能、性能、可靠性、维修性、安全性、保障性等，充分考虑其对产品安全、合法性和质量的影响，并对产品进行预期使用过程的危害分析，找出所有潜在的失效模式，并分析其可能的后果。

(2) 在产品工艺设计阶段，工艺生产部门负责对产品的生产制造、包装和仓储过程进行风险评估，列出所有涉及的制造工艺、运输和仓储工序以及环境影响因素，识别对消费者安全的关键性影响，如异物污染、化学性和生物性污染等，找出所有潜在的失效模式，并分析其可能的后果。

(3) 质检办负责对产品的质量检验、实验过程进行风险评估，列出所有涉及的检验、实验过程以及环境影响因素，识别对消费者安全的关键性影响，如异物污染、化学性和生物性污染等，找出所有潜在的失效模式，并分析其可能的后果。

上述单位找出所有的潜在失效模式后，依照不同类型的评分标准对各项故障失效模式进行评价，并列出了有关的失效模式、后果、严重度、发生率、检测难度、现行控制措施等。当产品的设计方案、生产工艺流程、检验及实验流程、运输仓储流程及相关要素发生变更时，相关单位会重新按照上述流程及要求对产品进行风险评估。

### (三) 应急管理

公司建立了企业重大质量安全事故的应急预案，成立了以首席质量官为组长的质量安全事故应急处理小组，应急处理小组包括公司设计研发、质量、生产、销售等部门成员。公司建立了快速报告、紧急处理、快速处置的重大质量安全事故应急处置方针，确立了重大质量安全事故 24 小时响应处理机制。

### 第三部分 报告结语

多年来，我们坚持把“一个没有创新的企业，是一个没有灵魂的企业；一个没有核心技术的企业是没有脊梁的企业，一个没有脊梁的人永远站不起来”作为企业的信条，紧紧抓住核心技术不断创新，实现了由“技术追随”向“技术领先”的转变。

我们将坚持不懈地通过技术创新，以“掌握核心科技”引领产品质量可靠性的全面领先，持续提高企业的核心竞争力；坚持不懈地进行管理创新，“缔造食品用纸全球领先企业”；坚持诚信经营，依法纳税，热心公益，真正成为一家受人尊敬的公司；坚持在中国制造向中国创造的过程中，发挥领跑作用，实现“成就世界品牌”的终极梦想。

临朐玉龙造纸有限公司

2020 年 3 月