

# 江苏诺明高温材料股份有限公司

## 质量信用报告

报告日期：2024 年 1 月 07 日

# 目 录

一、 报告前言部分 .....	3
1.1 报告内容客观性声明 .....	3
1.2 报告的组织范围 .....	3
1.3 报告时间范围 .....	3
1.4 报告发布周期 .....	3
1.5 报告数据说明 .....	3
1.6 报告获取方式 .....	3
1.7 江苏诺明高温材料股份有限公司总经理致辞 .....	3
1.8 企业简介 .....	4
二、 报告正文 .....	4
2.1 企业质量方针 .....	5
2.2 内部质量管理 .....	5
2.2.1 质量管理机构 .....	5
2.2.2 质量管理体系 .....	6
2.2.3 企业质量诚信 .....	6
2.2.4 企业质量文化建设 .....	9
2.3 企业质量基础 .....	10
2.3.1 标准管理 .....	10
2.3.2 计量检测器具管理 .....	10
2.3.3 认证管理 .....	错误！未定义书签。
2.3.4 检验、试验记录管理 .....	12
2.3.5 质量安全风险管理 .....	12
2.4 产品质量责任 .....	12
2.4.1 产品质量水平 .....	12
2.4.2 产品售后责任 .....	13
2.4.3 企业社会责任 .....	13
3 报告结语 .....	13

## 一、报告前言部分

### 1.1 报告内容客观性声明

江苏诺明高温材料股份有限公司在本报告中，客观、真实、公正地公布了企业的信用信息。基于此，我们欢迎社会公众对我们公布的内容监督，提出意见和建议。

### 1.2 报告的组织范围

本报告的责任主体：江苏诺明高温材料股份有限公司。

### 1.3 报告时间范围

本报告时间范围：2023年1月—2023年12月。

### 1.4 报告发布周期

本公司以1年为周期，并将根据实际情况动态更新报告内容。下期报告发布时间为2024年1月。

### 1.5 报告数据说明

本报告公布了基本的企业信用信息数据项，包括基本信息、经营管理信息、财务信息、产品质量信息、提示信息和其他信息。这些均来自于对企业相关记录的整理、收集和分析。因此信息质量可靠，经得起审核验证。

### 1.6 报告获取方式

消费者、供应商、经销商、监管部门等各类利益和责任相关方，可以从本企业门户网站<http://www.nuoming.cn/>下载阅读，或者拨打我公司服务热线：0510-87598098联系本公司获取书面形式的报告。

### 1.7 江苏诺明高温材料股份有限公司总经理致辞

江苏诺明高温材料股份有限公司，以顾客为中心，以质量求发展为质量方针，坚决落实企业质量主体责任，严格遵守耐材生产、施工相关质量法律法规，始终以高于国家标准的内控标准来严格要求自己，健全产品质量、服务追溯体系，切实履行企业质量主体责任，依法承担质量损害赔偿。

为确保质量诚信体系的有效运行，从制度上加以规范，从考核手段上加以落实约束，从质量文化上加以引导，从努力改进和积极实施名牌战略上加以提高和升华，大力营造和创建质量

诚信工作氛围和体系，不断提升非国家质量标准的使用性能，切实服务客户。质量为基，诚信为本，江苏诺明将一如既往努力践行质量第一、诚信经营的社会责任，持续打造耐材精品，向质量求效益，以质取胜。

——公司总经理：钱晶

## 1.8 企业简介

江苏诺明高温材料股份有限公司创建于 1958 年，注册资金 7500 万元，位于太湖西线第一城——宜兴市新庄街道工业集中区内。公司产品以“诺明”为注册商标，坚持“科技创新、质量至上、用户满意”的理念，经过 60 多年的发展，现已成为国内耐材行业领军型。

公司配备了各类先进的生产、检测设备 200 余台（套），专业生产 6 大系列耐火材料，即石灰窑用耐火材料（主要应用于套筒窑、麦尔兹窑、双膛窑及回转窑等）、干熄焦及焦炉用耐火材料、有色金属冶炼用耐火材料、RH 精炼炉用耐火材料、建材行业用耐火材料 and 不定形耐火材料，年生产能力 10 万余吨。

公司依托“江苏省（诺明）环保型高温耐材工程技术研究中心、江苏诺明高温材料股份有限公司企业技术中心、国家级博士后科研工作站”的研发平台，拥有有效国家发明专利 16 项，实用新型专利 19 项；承担行业、团体标准的制订 7 项；先后获得了国家高新技术企业、国家火炬计划重点高新技术企业、工信部第三批专精特新“小巨人”企业，江苏省绿色工厂、江苏名牌产品、江苏省著名商标、江苏省科技型中小企业、江苏省科技小巨人企业、江苏省民营科技企业、江苏省质量信用 AA 级企业、无锡市“准独角兽企业”、无锡市绿色工厂、宜兴市商标品牌保护基地、宜兴市知识产权优势企业等称号，干熄焦用、石灰窑用碳化硅质节能材料被评为“无锡市创新产品”、“江苏省专精特新”产品，干熄炉用莫来石-碳化硅砖被认定为“江苏精品”。

公司通过了 ISO9001:2015 质量管理体系认证、ISO14001:2015 环境管理体系认证、GB/T45001-2020 职业健康安全管理体系认证、GB/T29490-2013 知识产权管理体系认定、ISO5001:2018 能源管理体系认证、GB/T23001-2017 两化融合管理体系认证。公司以先进的技术、优异的质量和完善的服务体系，赢得了市场的认可，与宝武集团、鞍钢、中冶焦耐等 200 多家企业建立了长期稳定的合作。

诺明高温材料将秉承着诚信、敬业、团结、创新的价值观，为干熄焦及焦炉、石灰窑、有色金属冶炼、RH 精炼和玻璃建材等行业用定形和不定形耐材等方面的发展，提供高性能的优质产品及服务，立志将诺明高温材料建成国内领先、国际知名的科技型企业。

## 二、报告正文

### 2.1 企业质量方针

质量方针：以顾客为中心，以质量求发展。

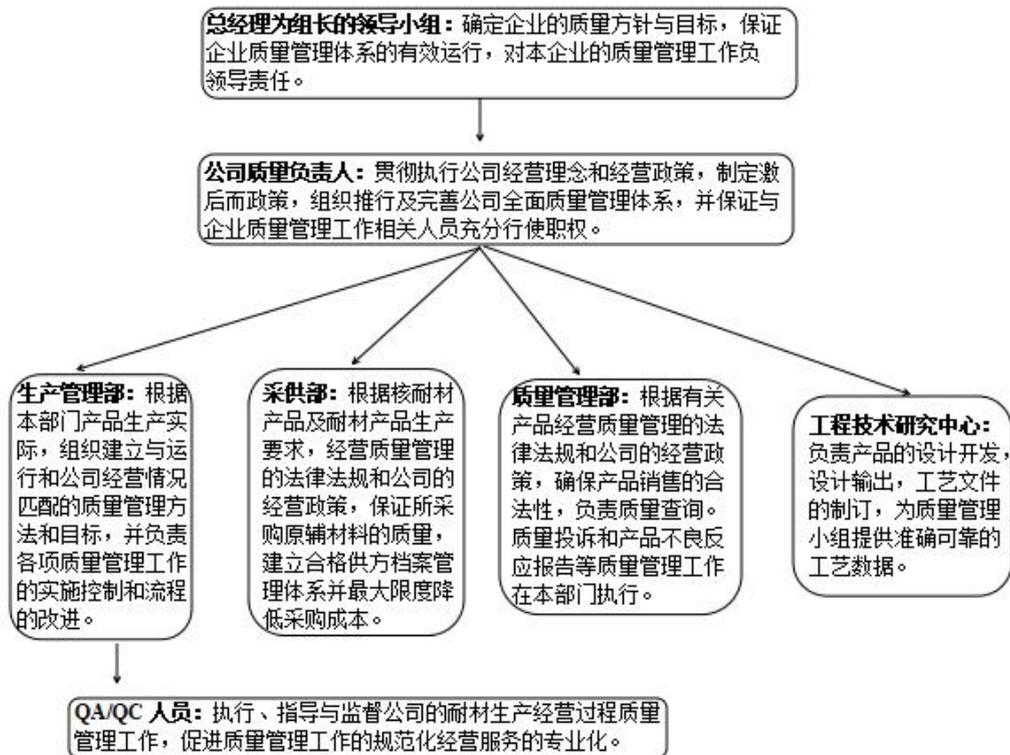
为实现上述质量方针，江苏诺明高温材料股份有限公司遵照 ISO9001:2015 国际标准要求，在全公司范围内建立、健全质量保证体系。以预防为主，注重过程，坚持持续改善，以满足不断增长的顾客需求和期望。

### 2.2 内部质量管理

企业以质量管理工作为中心，以质量管理部为核心部门，强化全员质量教育，增强职工质量意识。牢固树立质量意识是不断提高产品质量的前提和基础。对职工进行质量教育培训，使全体职工增强质量第一意识、质量取胜意识、质量从严意识、质量自控意识、质量责任意识、质量标准意识、用户满意为最终目标意识。

建立“大质量”的管理理念，通过推行卓越绩效管理模式、结合公司核质保体系和产品质量管理体系，推动质量管理规范化、科学化。运用“P-D-C-A”系统的管理方法，把企业所有的质量管理职能组织起来形成一个有职有责有权、互相协调、互相促进的有机整体。形成由线到面，由一面到多面、环环相扣、连结紧密的有机整体。

#### 2.2.1 质量管理机构



## 2.2.2 质量管理体系

①、公司执行的质量管理体系为 ISO 9001: 2015, 证书号: 043222Q31447R2M, 证书有效期至 2025 年 6 月 29 日。

②、公司按照标准和体系文件从原材料采购到生产环节的质量控制, 再到售后服务都能够按照体系要求, 制定相关的技术标准、工艺流程、操作规程, 层层落实、严格把关, 确保了体系在公司各部门得到持续有效运行, 同时每年组织内部审核, 管理评审, 保障体系有效运行, 建立了比较完整齐全的记录。

③、按照标准要求, 每年由北京联合智业认证有限公司进行审核, 最近一次审核并通过的时间是 2023 年 6 月 30 日, 证实体系有效运行, 记录比较完整、齐全。

④、公司坚持以预防为主的质量管理原则, 注重员工的质量意识和工作能力培养, 对所有从事相应产品生产的人员, 均按耐材产品行业要求, 检测人员要求进行岗前培训, 取得了从业资格证书和检验资格证书; 注重强化车间质量管理职能, 配备强有力的技术管理队伍, 坚持产品制造前分级技术交底制度, 充分发挥车间技术人员在实际生产技术管理中的质量管理职能, 将技术培训和质量意识的提高融于产品日常制造活动过程, 员工生产制造技能得到不断提高。同时建立质量教育管理制度, 有进行相关质量教育培训记录。

⑤、公司较好的执行了质量法律法规, 每月通过办公会的形式对质量法律法规执行情况汇报, 目前尚无违法违规记载。

⑥、公司建立了质量责任赔偿制度, 确保出厂合格率 100%, 严格执行质量管控文件。内部实行质量责任追究管理和考核制度, 建立定期质量月报, 召开质量分析会等。

## 2.2.3 企业质量诚信

### (1) 质量诚信管理

#### ①、产品设计诚信管理

江苏诺明高温材料股份有限公司在产品设计诚信管理方面, 重点抓住两条主线, 一条动态线, 即设计过程诚信管理; 一条静态线, 即设计资料诚信管理。

#### ②、原材料采购诚信管理

江苏诺明高温材料股份有限公司通过推行卓越绩效管理模式, 秉承互通、互敬、互助、互信、共同发展的原则, 与供应商互存共赢, 建立战略合作伙伴关系, 不断提升公司供应体系的整体层次和采购管理水平, 共同打造国内一流耐材生产企业, 最终实现江苏诺明和供应商在市场竞争中的双赢, 具体体现在以下方面:

首先, 加强战略合作, 构建双赢机制, 不断提升供应商整体水平, 建立长期战略合作伙伴关系, 建立更牢固的相关方关系。

其次, 加强与供方的沟通与交流, 通过举办合格供应商评审会、质量沟通会等活动, 注重

与供应商长期沟通、合作及交流，注重创造更多渠道能与供应商全面交流，增进沟通，提升产品质量，真正做到与供应商互惠共利，共同发展，共同提高。

第三，江苏诺明高温材料股份有限公司依据《中华人民共和国合同法》及其他相关法律、法规制定《采购合同》，约定双方的责任和义务、供货价格、交货周期、付款周期等，与供应商建立公平、公正的合同履行关系，同时和供应商签到了《廉洁协议书》。

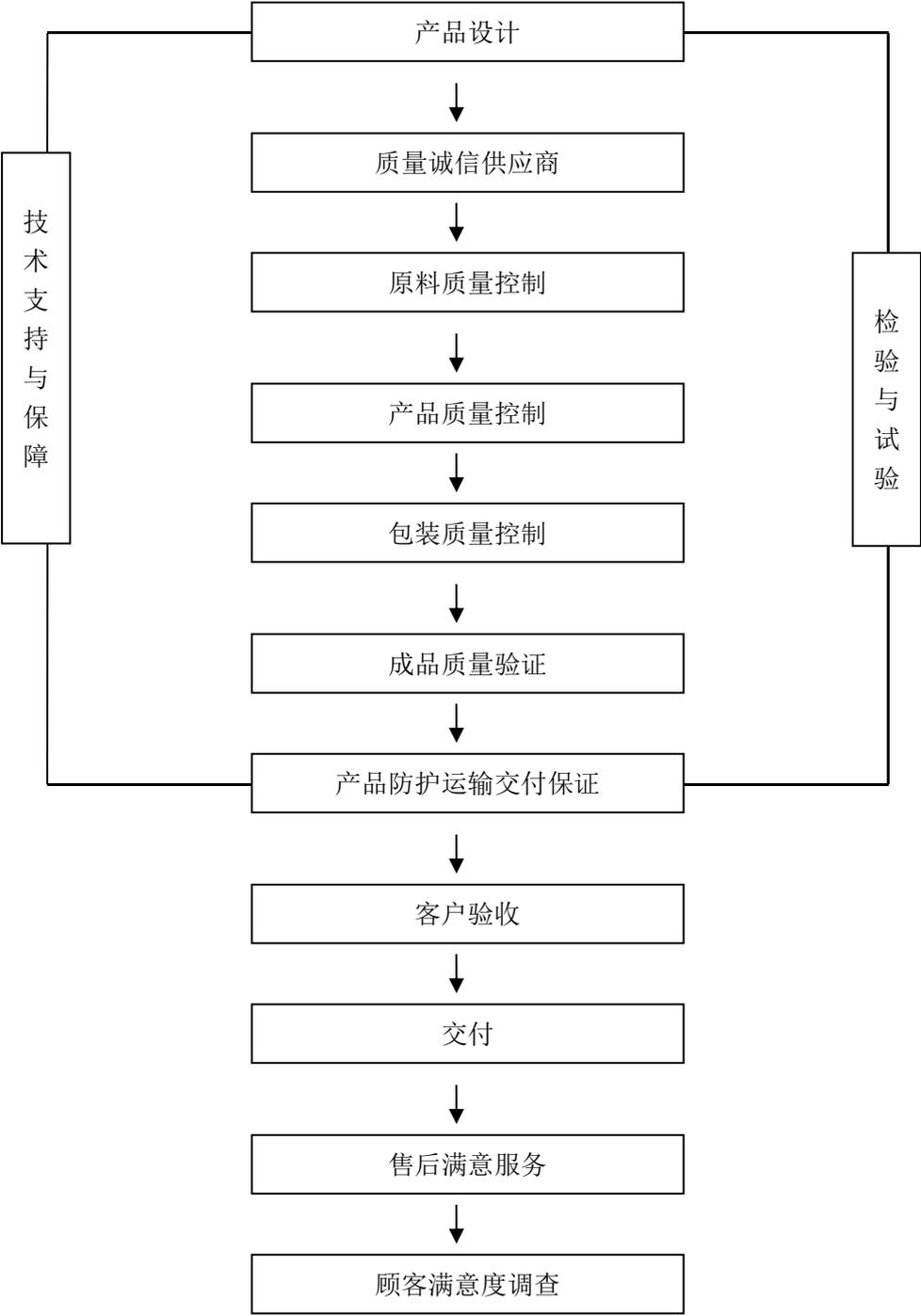
#### (2) 生产过程诚信管理

生产过程是实现产品过程的最重要的一个环节，落实生产过程诚信管理，落实下道工序就是顾客的原则，提高客户满意度。目前江苏诺明高温材料股份有限公司主要生产制造厂有：新庄街道工业集中区厂区、百合大道厂区。涉及石灰窑用耐火材料（主要应用于套筒窑、麦尔兹窑、双膛窑及回转窑等）、干熄焦及焦炉用耐火材料、有色金属冶炼用耐火材料、RH精炼炉用耐火材料、建材行业用耐火材料和不定形耐火材料耐材等系列产品。每一个工艺都有着严格的标准进行生产和质量管理，如开展自检、互检、专检等标准化工作。对制造过程中发现异常问题或产生质量缺陷，严格执行“四不放过”原则，包括对产品的追溯管理，确保不符合要求的产品不流出。同时针对顾客日益提高的标准通过QC持续改进，促进产品质量持续提升。落实质量责任制，诚信经营，诚信管理，从制度上规范各级人员的行为，从而让顾客放心。

#### (3) 售后服务诚信管理

江苏诺明高温材料股份有限公司开展顾客档案记录与管理的工作，建立了售后服务运营机制，从基础保障、核心流程、客户关系、技术支持等方面，全面规范售后服务过程，确保更好服务于客户。开展对售后质量重点控制，实施服务过程质量监控。

#### (4) 企业质量诚信管理体系实现过程如下图所示：



(5) 企业质量诚信管理结构



(6) 公司的质量诚信目标与指标:

第三方产品抽检合格率	100%
产品出厂合格率	100%
重大质量事故率	0次
重大环境安全事故率	0次
质量反馈处理率	100%

2.2.4 企业质量文化建设

江苏诺明高温材料股份有限公司在 60 多年来的发展实践过程中,形成了具有特色的企业文化,在培育企业理念、企业精神、提炼经营理念、推动制度创新、塑造企业形象、提高员工素质等方面进行了广泛的探索。

近年来,公司建立起了符合公司发展战略,着力培育个性鲜明、时代感强、被全体职工认同的企业质量文化体系,主要包含:“对客户忠诚,对政府忠诚,对员工忠诚,对股东忠诚,对社会忠诚”等,通过企业质量文化的创建,内强企业素质,外塑企业形象,增强企业凝聚力,提高企业竞争力,实现企业质量文化与企业发展战略的和谐统一,企业发展与员工发展的和谐统一,企业质量文化优势与竞争优势的和谐统一,为公司的改革、发展、稳定提供强有力的文化支撑。

近年来,公司先后荣获了国家高新技术企业、国家火炬计划重点高新技术企业、江苏名牌产品、江苏省著名商标、江苏省科技型中小企业、江苏省科技小巨人企业、江苏省民营科技企业、专精特新“小巨人”企业,无锡市绿色工厂、江苏省绿色工厂,干熄焦用、石灰窑用碳化硅质节能材料被评为“江苏省专精特新”产品,无锡市创新产品、江苏精品等荣誉。我们一直

用诚信社会的理念，保持着企业质量信用行为，承担企业质量信用责任。

## 2.3 企业质量基础

### 2.3.1 标准管理

序号	标准号	标准名称	备注
1	YB/T 4447-2014	干熄焦炉用耐火制品	行业标准
2	YB/T 4446-2014	石灰窑用镁铝尖晶石砖	行业标准
3	YB/T 4445-2014	石灰窑用高纯莫来石砖	行业标准
4	YB/T 4499-2016	RH 精炉用无铬碱性砖	行业标准
5	T/CMCA 40016-2021	干熄炉用复合碳化硅砖	团体标准
6	T/CMCA 40017-2021	干熄炉用高强耐磨砖	团体标准
7	T/CMCA 40018-2021	石灰回转窑用镁铝尖晶石-镁橄榄石复合砖	团体标准

### 2.3.2 计量检测器具管理

质量管理部是主管全公司计量检测器具工作的职能部门，统一管理全公司的计量检测器具工作。能彻国家计量法令、政策和有关规定，制定本公司计量管理制度和发展规划，统一管理计量器具和设施，组织开展计量检测，提供计量保证。计量器具的管理对象包括各类标准计量器具、长度、重量、温度、力学、现代计量器具和电子仪表，分析检验仪等各类在用计量器具等。

计量技术资料、证书是计量管理的重要依据，由专人保管。产品合格证、校验合格证、检定合格证是计量器具正常使用的证明证件，均贴在计量器具醒目位置。

### 2.3.3 认证管理

序号	认证类别	证书范围	证书编号	证书有效期	发证机构	证书有效状态
1	质量管理体系 ISO9001:2015	耐火材料制品(粘土砖、镁砖、镁铝砖、镁铬砖、莫来石制品、莫来—碳化硅制品、氮化物结合耐火制品)的生产	04322Q31447R2M	2025年06月29日	北京联合智业认证有限公司	有效
	环境管理体系 ISO14001:2015		04322S41068R0M	2025年06月29日		
	职业健康安全管理体系 ISO45001:2018		04322E31099R0M	2025年06月29日		
2	能源管理体系认证证书 ISO50001:2018	耐火材料制品(莫来石砖、镁铝尖晶石砖)的生产所涉及的能源管理活动	00222EN0334R0M	2025年6月10日	方圆标志认证集团有限公司	有效
3	知识产权管理体系认证证书 GB/T 29490-2013	与耐火材料产品的研发、耐火材料产品(粘土质制品、高铝质制品、莫来石质制品、铬刚玉质制品、莫来石碳化硅制品、氮化硅质复合材料制品、氮化物结合耐火制品、镁质制品、镁铝尖晶石制品、铝镁尖晶石砖及不定形和预制件)的生产、销售相关的知识产权管理	84022IP10221R0M	2025年7月5日	博创众诚(北京)认证有限公司	有效
4	两化融合管理体系评定证书 GB/T 23001-2017 T/AIITRE10003—2021	与价值创造的过程有关的A级进销存协同管控能力建设相关的两化融合管理活动	AIITRE-00121IIM S0237401	2024年5月11日	广州赛宝认证中心服务有限公司	有效

### 2.3.4 检验、试验记录管理

质量检验记录是证实产品质量是否符合规定要求，质量体系是否有效运行的客观证据，满足证实、追溯、控制、改进要求，为了对质量记录予以有效控制，公司特制定了与质量活动有关的过程和结果的文字性和表格性文件。例如：产品自检记录、产品检验记录、产品检验报告、产品评审报告、质量信息反馈报告、返修单、报废单等。同时制定了《质量记录控制程序》，保证数据真实可靠。

质量记录的保存管理由各职能部门主管负责，做到安全可靠、检索便捷。并保存于适宜环境的资料室，采取防护措施，以防损坏、变质和丢失。各部门每年年底对质量记录整理一次，对需要保存的归档保存，对超过保存期限的质量记录，列出清单，提出报废报告，经质管部审核，报管理者代表批准后，实施报废。

### 2.3.5 质量安全风险管理

(1) 质量风险管理是在整个产品生命周期中采用前瞻或回顾的方式，对质量风险进行评估、控制、沟通、审核的系统过程。为消除、降低或控制可能的质量风险，公司内所有耐材产品的生产、销售及整个生命周期内与产品质量有关的所有方面，均应实施风险管理。

企业将生产质量管理规范中的具体要求确定为为风险点（关键工艺过程控制点），从人员、设施、设备、物料、操作方法、环境等五个方面，对照生产规范进行了书面文件体系管理，明确规定了各个环节的标准要求，以减少和降低各风险点可能带来的危害。

(2) 公司通过了安全生产标准化审核并取得安全生产标准化证书，制定了“安全第一，预防为主，综合治理”的安全生产方针，确立“零事故、零重伤”的安全生产工作目标。组织措施上建立了总经理为组长的企业安全生产管理领导小组，设置有安环部，设立有三名安全员。公司定期举行安全生产工作例会，每年举行安全生产培训，增强员工安全生产意识及法律观念，让员工能自觉做到“要我安全”到“我要安全”，最终到“我会安全”。安全生产管理中，实行管生产必须管安全，谁主管、谁负责，责任人逐级签订安全生产目标责任书。公司建立了安全应急预案、应急处理措施和重大质量安全事故主动报告制度。

## 2.4 产品质量责任

### 2.4.1 产品质量水平

送检产品一次合格率  $\geq 99.2\%$

在库成品合格率 100%

质量、环境和职业健康安全改进计划完成率 100%

重要顾客满意度  $\geq 95\%$

## 2.4.2 产品售后责任

为了给顾客提供优良的售后服务，提高顾客满意度。江苏诺明高温材料股份有限公司有一套严格的售后服务控制体系。具体职责分工为：

(1) 总经理领导服务工作，并主持对顾客满意度的评价，管理者代表负责向顾客提供公司管理体系方面的服务。

(2) 质量管理部为公司的服务归口管理部门，编制和组织有关部门实施《营销服务承诺书》并负责组织顾客满意度评价和组织处理顾客投诉工作。

(3) 履约部负责交付和运输服务，收集和处理顾客信息，进行顾客满意程度的调查和建立顾客档案工作。

(4) 技术部负责编制产品样本和产品说明书，并负责解答顾客的技术咨询，提供技术服务及培训。

(6) 质量管理部负责编制公司概况资料，与顾客协商管理体系执行的标准要求，根据顾客的信息采取纠正/预防措施，负责服务文件、记录的保管。具体参照《生产和服务提供控制程序 NM/G-02-09-2020》

## 2.4.3 企业社会责任

江苏诺明高温材料股份有限公司成立之初，就本着企业与社会和谐发展为目标，在取得合理利润与经济效益的情况下，积极投入先进设备和科技研发，以优异的供货业绩和良好的质量信誉取得业界的一致好评。同时企业运营中可能对社会造成的影响进行风险识别，并严格遵守国家法律、法规，维护社会公共利益。作为省耐材行业的龙头企业，江苏诺明一直提倡企业对社会的责任感，并始终坚持践行这一使命和担当。

## 3 报告结语

质量是企业生存发展的根本，世界上任何一个成功企业都将质量作为首要工作来抓。纵观江苏诺明高温材料股份有限公司发展的六十多年，不论是从“硬件”还是“软件”上都经历了从“无”到“有”，从“有”到“强”的过程。在这一过程中，始终有一条主线贯穿始终，就是致力打造质量过硬，有市场竞争力的产品，在后期的战略规划中，我们将致力打造“大质量”这一核心理念！

本报告展现了公司在质量诚信建设和实践中的成果，尽管还有不够完善的地方，但总体上可以看出企业对产品和服务的质量和诚信是令人满意的，无质量投诉、无质量安全重大事故的结果诠释了企业质量诚信管理的成果。