

企业质量信用报告

云南锡业股份有限公司

二〇一四年十一月二十四日

抄送：省局领导、二总师

前 言

一、编制规范

- 1、报告客观性声明：本报告内容客观真实反映公司质量运行状况
- 2、报告组织范围：云南锡业股份有限公司及下属机构
- 3、报告时间范围：2013年1月1日至12月31日，部分数据及内容超出上述范围
- 4、报告发布周期：本报告为年度报告
- 5、报告数据说明：本报告数据来自公司内部统计
- 6、报告获取方式：本报告以印刷版和电子版两种形式发布，欲获取报告电子版，请登录锡业股份网站：www.ytl.com.cn

二、高层致辞

2013年，受宏观经济形势影响，市场需求萎缩，有色金属及贵金属价格持续下滑，公司遇到前所未有的经营困难。锡业股份面对复杂的经济形势和各项严峻的挑战，坚持以质量和效益为中心，深化公司内部改革，调整经营策略，采取了内部挖潜创效、严控成本、加速存货周转、对部分亏损产品停产、停止或暂缓当期无边际贡献的投资项目等多项管理措施，尽最大努力减亏止损，使生产经营各项工作有序推进。

当今世界，依靠信息和新能源、新材料相结合的第三次工业革命已经到来，锡业股份在新的经济形势下，承担着提高企业经济运行的质量和效益，实现全面、协调、可持续发展的重任。至此，我们更加感受到质量诚信对企业发展的重大意义。我们坚持依法诚信经营，注重诚信体系建设，规范化运作，确保企业质量保证、计量检测和标准化体系健全且有效运行，树立质量良好信誉。多年来，公司在长期的生产经营实践中，始终秉承百年云锡“经营有道，货殖无遗”的信条，以诚信守法作为质量发展的重要基石，牢固树立“质量立企”的经营意识和“诚实守信、持续改进、创新发展、追求卓越”的质量意识，遵循“精益求精 永葆一流”的质量理念和“客户至上 真诚致远”的服务理念，大力推行质量文化建设，实施质量发展战略，积极参与和推动多种形式的群众性质量活动，营造人人讲质量、人人创质量的良好环境。

我们坚持以“牢固树立责任意识、落实质量责任”为质量工作的抓手，建立健全质量安全责任体系。从最高管理者到各专业管理部门及生产单位，从产品生产的各环节，全方位、全过程分别建立岗位质量责任制，实行主要负责人首要责任制；我们注重学习和导入先进的质量安全管理理论和方法，制定质量战略，确定质量安全目标，实施质量、环境、职业健康安全“三标”管理体系；规范工作程序，为质量安全提供保障；建立严格的质量安全责任考核机制，从高管到各管理部门、分子公司、生产车间及班组层层签订安全责任状，实施质量一票否决制度；组织建立企业内控风险管理体系，实施全面风险管理，从各项业务的关键环节层层把关，确保质量安全，防范经营风险。

厚德载物，止于至善，锡业股份的发展离不开公司全体员工的不懈努力奋斗，离不开国家、行业的关注和支持，更离不开所有客户的厚爱和信赖。我们将一如既往，求实创新，积极推进传统产业、产品的技术升级，着力开发满足客户需求的附加值高、科技含量高、适销对路的精深加工产品，在为社会提供优质产品的同时，不断提升自身实力，成为有市场竞争力、有社会责任感、符合现代管理模式的优质企业。今后我们将深入贯彻“追求卓越、诚信守法、以人为本、和谐发展”的质量方针，以顾客为关注焦点，坚持“质量立企、标准制胜”，不断提高标准水平，以标准提升产品质量，以高质量打造卓越品牌，促进锡行业的共同发展；我们将继续肩负“做强做优云南锡产业，使中华民族锡工业腾飞”的光荣使命，为实现“引领世界锡业，做强做优有色金属产业，打造世界一流矿业企业”的美好愿景而努力奋斗。

三、企业简介

云南锡业股份有限公司（以下简称“公司”），是云南锡业集团有限责任公司控股、国内锡行业唯一上市公司，是中国最大的锡生产、加工、出口基地。2005年以来，公司锡金属产销量连续保持世界排名第一。2000年2月，“锡业股份”A股在深圳证券交易所挂牌上市，股票代码：000960。公司自上市以来，生产规模和资产规模不断扩大，现有年产8万吨锡、10万吨铅、10万吨铜、2.9万吨锡材、2.4万吨锡化工产品的生产能力。公司总资产由1999年的16.34亿元增加到2013年的226.58亿元，公司营业收入由1999年的11亿元增加到2013年的219.22亿元。公司主要产品有锡锭、铅锭、铟锭、银锭、铋锭、阴极铜、铜精矿、锡铅焊料及无铅焊料、锡材、锡基合金、有机锡及无机锡化工产品等共14个系列660多个规格品种。主导产品锡锭是中国名牌、国家质量免检产品，锡锭、锡铅焊料、无铅焊料、锡基轴承合金、铅锭、铋锭、锡酸钠、硫酸亚锡、氯化亚锡、硫醇甲基锡、二氧化锡等11种产品是“采标”产品；锡锭、

锡铅焊料、锡基轴承合金、铅锭、无铅焊料产品是全国有色金属实物质量“金杯奖”产品；“云锡牌及图形”注册商标是中国驰名商标，在英国伦敦金属交易所注册“YT”锡锭、“YT99.99”铅锭产品交易商标系国际知名品牌；2013年公司产品国际市场占有率19.7%，国内市场份额占了38.9%。

公司拥有世界上最先进的锡采、选、冶、深加工成套技术，拥有世界上最长、最完整的锡产业链，拥有矿山勘探、采掘、选冶、锡化工、锡、铜、铅及其他有色金属深加工纵向一体化的产业格局。公司坚持走新型工业化道路，通过资本运作，不断稳步推进发展战略的实施，加快技术进步和产业升级，积极抢占技术制高点，独具云锡特色的富氧顶吹熔炼技术整体上领先世界同行业水平。公司是国家评定的高新技术企业，LME指定的“锡品牌的测试工厂”、“铅品牌的测试工厂”。

公司积极实施“走出去”战略，生产和经营范围不断扩大，在湖南郴州形成锡采、选、冶、锡材加工一体的产业链，打造云南以外的另一锡生产基地，保证公司持续发展。在国内北京、上海、昆明、香港等地，以及美国、德国、香港设有子公司。目前，有12个直属分公司、7个国内控股子公司和3个境外子公司。

公司作为具有自身鲜明特色的管理优势和优良文化的企业，有很好的社会信誉和企业形象。先后获得“全国精神文明建设工作先进单位”、“全国文明单位”，以及“上市公司竞争力百强企业”、“十二五期间最具投资价值上市公司”、“2012年度中国上市公司资本品牌百强”、“2012年全国质量管理小组活动优秀企业”等荣誉称号。

云南锡业股份有限公司将以其雄厚的实力、稳健的经营、先进的技术、精湛的工艺、优异的质量、良好的业绩以及最好的服务回馈社会，实现产业报国，再创中国锡工业的辉煌。

目 录

一、企业质量理念	1
二、企业质量管理	1
(一) 质量管理机构	1
(二) 质量管理体系	2
(三) 质量风险管理	3
三、企业质量诚信	5
(一) 质量诚信管理	5
(二) 质量文化建设	6
四、企业质量基础	8
(一) 公司产品标准	8
(二) 公司计量水平	11
(三) 认证认可情况	11
(四) 质量检验情况	12
五、产品质量责任	12
(一) 产品质量水平	12
(二) 产品召回情况	15
(三) “三包”责任	15
(四) 企业社会责任	15
(五) 质量信用	17

一、企业质量理念

公司的质量理念是“精益求精 永葆一流”。质量理念是公司通过提高产品质量，提升品牌知名度和客户满意度的品牌文化观念。满足顾客需求，做顾客最满意的产品是云锡产品享誉世界的法宝。优质的质量，创造卓越的品牌。只有先进的工艺、科学的管理、高效的生产、优质的服务，才能创造优质的产品，永葆一流的质量。“精益求精”是云锡人创造优质产品和服务，打造卓越品牌必须具有的工作态度和所倡导的敬业精神。“永葆一流”表明云锡人必须以一流的职业技能创造优质的产品，提供优良的服务，永葆品牌的知名度、美誉度。

管理层结合公司自身发展要求、在行业中的地位及国家、地方和顾客等相关方对公司所寄予的期望，全员参与，确立了公司的使命、愿景和核心价值观。

- 使命：做强做优云南锡产业，使中华民族锡工业腾飞
- 愿景：引领世界锡业，做强做优有色金属产业，打造世界一流矿业企业
- 核心价值观：忠诚、责任、创新、共享

二、企业质量管理

（一）质量管理机构

公司总经理是公司质量管理的第一责任人，负责贯彻执行国家有关法律法规及其他要求；批准质量方针、目标及质量管理体系手册；任命管理者代表，为管理体系的有效运行提供充分的资源。管理者代表负责公司质量管理体系的建立、实施和保持，组织制定体系文件，审核《质量管理手册》，批准《程序文件》、《法律法规和其他要求清单》及各单位质量目标、指标，组织监督检查，确保质量管理体系正常有效运行。公司设置质量监督部，归口管理公司的质量工作，履行管理、监督、指导、服务等职责。各分、子公司设置有相对应的质量监督部，车间设置有质量计量组，负责本单位的质量管理工作，公司设置科级以上质量管理机构 17 个，配备质量工作人员 1600 多人，能适应和满足公司生产经营发展需要。

公司实行主要负责人首要责任制，编制了《质量、环境、职业健康安全管理体系手册》，明确公司最高管理者、管理者代表、各管理部门及生产单位的质量职责及目标要求，各部门、单位结合自身工作职能，层层分解，制定各科室、车间、工序、班组、岗位质量职责和目标要求。层层签订责任书，确保责任落到实处。

公司建立了横向覆盖设计研发、采供、生产控制、检验、销售及服务等全过程，纵向覆盖高层领导到岗位员工的质量责任体系。每年评价、确定各部门及岗位质量责任指标，纳入 KPI 绩效考核，制定质量控制规范，保证质量责任得到层层落实。依据质量风险分析，确定了下表所示的关键岗位质量责任。

表 1 岗位质量责任表

序号	环节	关键岗位	质量责任目标	直接责任人
1	采购供应	验收	重要物资合格率 100%	采供部主任
2	设计研发	设计	设计质量达标率 100%	科技部主任
3	生产控制	关键工序	关键工序考核 指标达标率 100%	生产技术部主任
4	成品质量	生产单位	一次检验合格率 (按产品类别确定)	生产单位负责人
5	产品检验	取样、分析	准确率 100%	质量监督部主任
6	销售服务	产品合同评审、 产品提供服务	合同 100%评审、差错率为 零、 顾客异议 100%处理	销售机构负责人

公司制定了各岗位质量规范，明确岗位操作和质量要求。制定《质量管理考核办法》，按季检查、考核各单位质量责任制落实情况，召开质量工作会进行通报，对质量责任制目标实现情况与单位绩效进行挂钩考核。各生产单位制定相应的挂钩考核办法，对生产班组、工序、车间进行考核。对重大质量安全事故，实行“一票否决”。

(二) 质量管理体系

云锡公司于 1997 年开始导入 ISO9000 标准，以锡冶炼单位为试点，公司于 1998 年通过认证。坚持滚动发展，成熟一家认证一家的原则，逐步扩大 ISO9000 质量、ISO14000 环境和 OHSAS18000 职业健康安全管理体系认证范围。2007 年，整合“三标体系”，提高了管理体系的系统性、协调性和有效性。到 2014 年，“三标体系”认证范围覆盖了大屯选矿及冶炼、化工、锡材等分、子公司的全部产品。

1、质量方针：追求卓越 诚信守法 以人为本 和谐发展

2、质量目标：产品内控达标率>96.5%；主要设备完好率>96%；国家抽检产品合格率 100%；顾客投诉整改率 100%

3、质量教育。开展系统、定期的质量培训教育，不断提高员工的质量管理能力和操作技能。公司根据质量安全和战略发展目标，编制员工培训规划，制定实施《员工培训管理制度》，教育经费按职工工资总额的 2.5% 以内据实列支，为员工教育培训提供经费保障。公司副总经理直接分管培训工作，将员工培训与生产经营工作同时安排布置。对员工进行系统、有计划的培训，做到有中、长期培训规划，年有计划，月有安排，按照不同层级、类别和内容加大对员工培训力度，不断提高员工的质量管理能力和操作技能。健全人才培养、选拔机制，制定《导师制试行办法》，修订《协议工资试行办法》，按等级和需求授予各级专业人才相应待遇，对有突出贡献的专业技术人才给予一次性奖励和享受终身津贴制。坚持继续教育、岗位培训、技能提升、学历教育情况同职务晋升、聘任上岗制度的有机结合，激励员工自觉学习，不断提高自身素质。

4、质量法规。公司制定《法律法规和其他要求获取与更新控制程序》，明确规定了相关职责和工作程序，确保质量、环境、职业健康安全方面的法律法规和其他要求得以辨识和评价。其中质量监督部负责定期收集与产品质量相关法律法规、技术标准，组织识别和评价质量安全方面的变化，并及时传递、执行相关变化要求。

5、质量责任赔偿。制定《产品退货管理办法》及《质量异议处理办法》，明确产品退货、召回及质量异议处理等管理机构、责任及处理流程，用于公司产品因质量、包装、市场等原因导致退货、召回及异议的管理，依法承担质量损害赔偿赔偿责任。

6、质量管理体系持续改进。建立三标管理体系内部审核控制程序，每年对公司 ISO9001、ISO14001、OHSAS18001 三标管理体系组织内审，并由公司高管组织管理体系评审，每年接受 CQC 中国质量认证中心监督审核、三年到期换证审核、新版体系认证审核，不定期接受客户的第二方审核，确保三标管理体系的有效运行和持续改进。

（三）质量风险管理

1、质量投诉处理

遵循公司服务理念 and “反应灵敏、行动迅速、服务用户、完善自我、促进共赢”的服务宗旨，制定和实施《营销服务管理办法》、《质量投诉管理办法》，建立售后主动服务机制，明确产品跟踪工作要求、目的，建立规范的顾客投诉处理程序，明确了责任部门和工作人员。定期对顾客关系渠道进行分析评价，不断改进顾客投诉处理的快速反应机制，确保顾客投诉得到有效快速的解决。建立常规渠道和专门渠道，便于高效解决不同类型的顾客诉求。

公司按产品结构组建产品服务小组，明确服务的方式、目的、内容和要求，为顾客提供产品使用过程中或新产品推广过程中的技术服务，在北京、上海、深圳、苏州、南海、武汉、成都设有分公司及售后服务分支机构。公司根据产品和市场的实际，适时对营销人员进行产品、技术培训，准确掌握产品的性能及使用要求，为有效地服务顾客提供技术支持与保障。对于顾客的投诉，认真分析严重性、安全隐患、复杂性、影响程度，及时采取措施，制定不同的解决方案。对于不需到厂服务的及时给予书面回复；对于需要到厂解决的，派出技术人员到场处置，直至顾客满意。2013年公司产品和服务均无质量重大投诉。

2、质量风险监测

公司主要从五方面识别质量安全风险信息：主动加强与质监机构、海关、商务等相关部门沟通，密切配合，信息共享和交流，识别质量安全风险信息；与相关同行业协作，识别质量安全风险信息；对产品生产、包装、运输等全过程进行质量风险信息识别；关注内部质量检测，从检测数据中分析识别质量安全风险；通过消费者反馈、投诉信息、供方反馈信息、技术法规标准信息、媒体舆情信息等外部信息收集和分析，识别质量安全风险信息。

审计部及相关风险管理专业小组，对收集到的质量安全信息进行分析，定量评价风险发生的概率及其影响程度（损害），计算风险等级，对照风险数据库，研判风险分析结果。再根据风险分析的结果，权衡风险与收益，确定风险应对策略。选择风险规避、风险降低、风险分担或风险承受等风险应对策略或者其组合，实现对风险的有效控制。公司对质量安全风险每年进行一次评估。2013年确认质量安全风险因素13条，对应19条控制措施，包括产品标准制（修）订，产品生产、检验、交付过程标准化建设等风险点，完成了7项企业标准的制修订、审定、到期依法备案，制修订了《质量管理制度》等12个管理制度（办法），通过及时制修订技术标准和管理制度办法，有效降低了质量安全风险。

对这些风险点，制定风险防控预案，开展重点排查和专项检查，跟踪落实风险控制措施的实施效果。在公司《内部控制手册》中，确定了质量安全风险控制措施和应急处理机制和责任机构。

通过质量安全风险体系建设，一是完善了制度基础；二是建立了一套较为完善的程序规范；三是建立了风险指标评审体系，指导质量安全风险控制。多年来，未发生重大质量安全事故，内部、外部质量损失较少。

3、应急管理

公司制定的《质量事故管理办法》，明确质量安全事故的等级、信息传递上报机制、管理职责、事故分析处理程序。一般质量事故由责任单位评审处置，较大质量事故上报质量监督部评审处置。重、特大质量事故要及时向分公司分管领导报告，并采取必要的处置措施，在防止质量事故进一步扩大的同时，向公司质量监督部报告。公司质量监督部收到事故报告后，及时向公司分管领导汇报，突发事件处置小组制定相应的应急处理措施，减小事故损害和影响。对重大质量安全事故点，制定《产品质量安全突发事件应急预案》，并定期开展应急演练，保障应急预案的可行性。公司通过安全生产应急演练，检验应急机制，锻炼应急队伍，全面提高应急处置能力。

三、企业质量诚信

诚信是企业经营之本，公司坚持依法诚信经营，注重诚信体系建设，规范化运作，确保企业质量保证、计量检测和标准化体系健全且有效运行，树立质量良好信誉。

（一）质量诚信管理

强化质量诚信意识，建立覆盖设计、生产销售及服务全过程的质量诚信管理制度。公司通过企业质量文化建设和诚信体系建设，强化员工质量诚信意识，遵循质量工作“不隐瞒、不误导、不弄虚作假”的准则，建立从设计、生产到销售服务等环节的《质量诚信管理制度》。强化设计人员诚信守法意识，树立“零缺陷”意识和顾客意识，签订《科研项目合同书》，明确质量技术指标，执行质量否决，按照标准、新技术及客户需求进行工艺设计，不隐瞒质量、技术信息，不误导顾客；生产环节从采购到过程控制树立“下道工序就是顾客，不合格品不转交下道工序”意识，自觉遵守《重要物资验收管理办法》、《关键工序管理办法》

《产品标准执行情况检查办法》、《产品检验管理办法》等规章制度，确保产品生产过程得到有效控制，不放宽标准、不弄虚作假；强化“客户至上，真诚致远”的服务理念，自觉遵守《营销服务管理办法》、《销售合同签订管理办法》、《销售管理制度》、《产品服务管理办法》等规章制度，严以自律，不徇私舞弊，不以次充好。

公司在《质量、环境、职业健康安全管理体系手册》中明确了各单位及部门质量职责及目标要求，各部门、单位结合自身工作职能，层层分解，制定各科室、车间、工序、班组、岗位质量职责和目标要求，并通过层层签订责任书、质量培训教育、质量责任考核等机制实现质量承诺、质量责任与所有员工沟通。

（二）质量文化建设

质量文化是公司企业文化的核心内容，在企业文化的建设过程中，牢固树立了“诚实守信、持续改进、创新发展、追求卓越”的质量意识，形成了以“精益求精 永葆一流”、“客户至上 真诚致远”为核心理念，体现云锡“坚韧不拔、超越自我、自强不息、金易成锡”精神的特色质量文化。公司质量文化体系由四个层次构成：

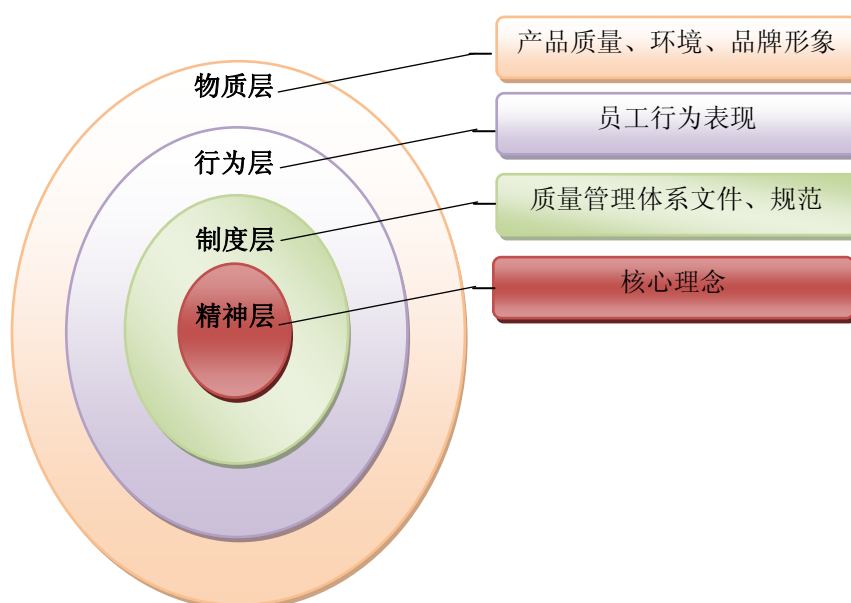


图1 公司质量文化体系构成图

按上述质量文化结构层次，通过全员多种形式的沟通和参与，确定了各层次的内容和形式。通过制度层和行为层的建设，把质量文化转化为全体成员共同遵守的行为准则，并通过产品质量、品牌形象等体现质量文化的成效。

1、精神层是质量文化体系的核心，包含员工一致认同和遵循的质量意识、质量理念和企业精神等。通过精神层的建设，鼓舞员工以“世界锡业领跑者”的荣誉感，始终追求“一流管理、一流工作、一流标准、一流产品、一流技术”。多年来，公司不断探索质量文化建设的新途径与新方法，不断丰富质量文化精神层的内涵，制定和实施“**追求卓越、诚信守法、以人为本、和谐发展**”的质量方针，指引员工开展质量活动。公司从提高全员质量意识入手，通过深入开展质量月活动。充分利用网络、报纸、电视、电子大屏幕、质量宣传展示板等进行广泛宣传，将质量文化理念的内涵传达给每一名员工，引导广大员工牢固树立质量意识，让质量理念深入人心，使员工自觉规范质量行为。

2、制度层是精神层的支撑，是质量文化建设得以有效推进实施的制度保证。公司成立质量文化建设工作领导小组，明确文化建设组织机构及职责，为推进质量文化建设提供组织保证。制度层的建设，以质量核心理念为起点、“八项质量管理原则”为指导、ISO9001质量管理体系为核心，建立和完善三层次体系文件，确保公司产品从设计、生产到营销服务的所有环节都受到控制，确保产品质量和服务满足顾客需求和持续改进。

3、行为层是质量文化主体的行为表现，是检验质量理念及制度贯彻落实情况的重要方面。加强质量文化行为层建设，树立“下道工序就是顾客”的理念，使员工在生产经营过程中自觉践行各种质量规范，积极开展质量改进活动，不断提高管理工作质量、产品和服务的质量水平。通过质量月活动，开展“质量知识竞赛”以及“质量名言警句征集”等活动，激励员工参与质量管理。通过采取月检查、季度考评、年终审核的方式，及时通报质量工作出现的问题，与业绩挂钩、奖优惩劣，促进员工质量意识和工作责任感的提高，强化员工质量行为。在营销服务环节，注重营销人员职业素养的培养，通过收集分析顾客关注的焦点信息，持续改进产品服务质量，传递和维护企业品牌形象。

4、物质层是质量文化建设目标的体现，是实现公司和顾客价值的物质载体。公司以一流的管理、标准、技术和工作为顾客提供一流的产品。既注重产品的内在质量，也注重产品的包装、标识、营销渠道、价格、生产和营销环境等外在质量的管理，树立良好的品牌形象。

通过多年来持续推进质量文化建设,质量文化理念已融入广大干部员工日常行为当中,各项质量文化制度得到全面贯彻执行,群众性质量活动蓬勃开展,营造了“人人关心质量、层层控制质量、处处保证质量、人人为质量争作贡献”的良好氛围。公司每年都顺利通过了“三标体系”监督审核。2013年~2014年公司获“云南省质量管理小组活动优秀企业”,6个成果获国家级优秀成果,40多个成果获省部级优秀成果。

四、企业质量基础

(一) 公司产品标准

公司成立标准化管理委员会,负责领导标准化建设工作。按照《企业标准体系》系列标准要求,建设标准体系,加强标准化建设。公司标准体系见下图:

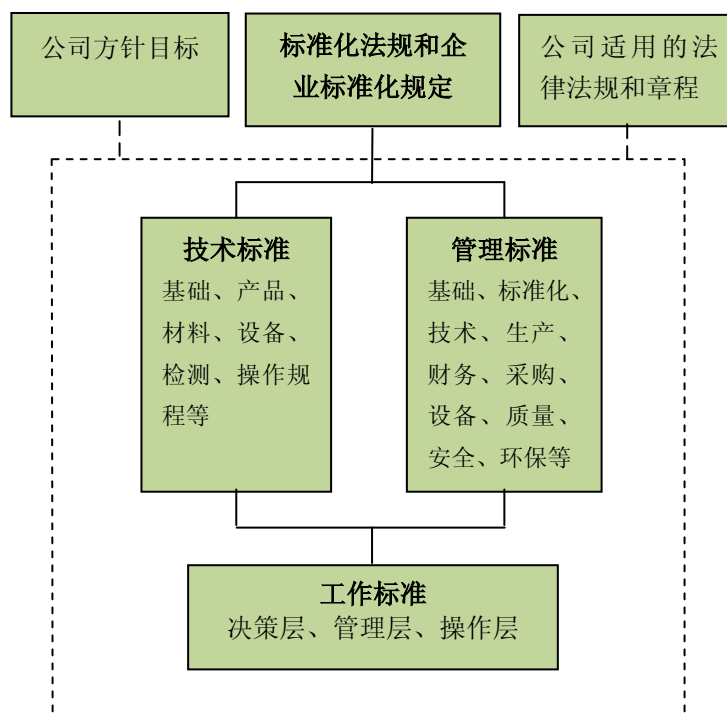


图2 公司标准体系

公司开发的《云锡标准管理信息系统》,及时收集产品技术标准信息,确认标准的有效性,确保产品执行有效标准,杜绝“无标”生产。

1、产品标准水平。公司对主导产品制定优于行业、国家、国际先进水平的企业内控标准,并严格按照企业内控标准组织生产,2010年以来,产品内控达标率均保持在99%以上。

(1) 主导产品品种结构。 公司现有 14 个系列 660 多个产品品种，全面满足了不同顾客的个性需求，是锡产品品种最多的企业，公司主导产品种类结构见下表所示：

表 2 公司主导产品种类结构

系列		品种
有色金属冶炼产品	锡	高纯锡、低铅锡、浮法玻璃锡等 8 个
	铜	A 级铜、1#铜等 2 个
	铅	Pb99.995 铅 1 个、粗铅 1 个、锌片 1 个
	贵金属	金、银、铋、铟、镉等 9 个
锡材产品	8 大系列（丝、条、异型材、粒、球、半球、粉、无铅焊料）	锡球、棒、柱、杆、粉、丝、焊锡球、粉、条、丝、焊锡膏、助焊剂等 610 多个
锡化工产品	有机、无机 2 大系列	硫酸亚锡、氯化亚锡、锡酸钠、甲基锡、丁基锡等 30 多个品种

(2) 主导产品执行标准的技术水平情况。 公司主导产品合格率 100%，企业内控标准中的杂质总指标优于国内、国外标准要求，公司主导产品执行标准及技术水平见下表所示：

表 3 公司主导产品执行标准及技术水平

产品种类	执行标准	企业内控标准	标准水平
有色金属冶炼产品	GB/T728-2010《锡锭》	Q/YX028-2011	国际先进
	GB/T469-2013《铅锭》	Q/YXGN002-2006	国际先进
	GB/T467-2010《阴极铜》	执行国标	国际先进
	GB/T4135-2002《银》	执行国标	国际先进
锡材产品	YS/T747-2010《无铅锡基焊料》	执行行标	国际先进
	GB/T8012-2013《铸造锡铅焊料》	Q/YXGN001-2014	国际先进
	GB/T8740-2013《铸造轴承合金锭》	Q/YXGN003-2014	国际先进
锡化工产品	GB/T26040-2010《锡酸钠》	JW（化工质监）002	国际先进
	GB/T23839-2009《工业硫酸亚锡》		国际先进
	HG/T2526-2007《工业氯化亚锡》		国际先进
	GB/T 26013-2010《二氧化锡》		国内先进
	GB/T26026-2010《硫醇甲基锡》		国内先进

2、采标情况

公司严格按照国家有关规定制订严于国家标准、行业标准的企业内控标准组织产品的生产，积极改进生产技术、工艺和设备，持续提高产品质量。坚持“占领标准制高点，提升品牌价值，增强云锡竞争力，领跑世界锡行业”的标准化工作方针，积极承担国家标委会“锡及锡合金工作组秘书处”召集单位的工作，标准制修订积极采用国际标准和国外先进标准，引领锡行业先进水平，彰显云锡科技实力。公司生产的锡锭、锡铅焊料、无铅焊料、锡基轴承合金、铅锭、铋锭、锡酸钠、硫酸亚锡、氯化亚锡、硫醇甲基锡、二氧化锡等 11 种产品通过云南省采用国际标准和国外先进标准认可合格，锡锭、锡铅焊料、无铅焊料、锡基轴承合金、铅锭实物质量达到国际同类产品实物水平，是全国有色金属实物质量“金杯奖”产品。

3、标准制修订情况

公司积极履行云锡国家“锡及锡合金工作组秘书处”的职能，收集国际锡行业标准及先进技术信息，对比中国现行状况，坚持先进、安全、环保的原则，向全国有色金属标准化技术委员会提出国家、行业标准制（修）订建议，获准后组织实施标准的制（修）订。2000 年以来，公司组织制（修）订国家和行业技术标准 123 个，其中，达到国际先进水平的 15 个，国内先进水平的 87 个，有 49 个标准填补了国内空白。修订的 GB/T728-2010《锡锭》标准处于国际领先水平，被国家标准化管理委员会批准中英文版同时发行，成为国际通用标准。

4、加强企业标准化管理情况

公司采用 ISO9000 系列标准加强计量、质量、环境、职业健康安全管理体系。1997 年以来，先后通过了 ISO10012 计量检测体系、ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系、OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证。2007 年将三标体系整合管理，提高管理体系的系统性、协调性和一致性。2011 年，公司建立风险管理标准体系，实现风险管理的标准化。同年，开始导入卓越绩效模式，建立卓越绩效管理体系，实现了高度整合的经营管理标准一体化。

作为管理体系的支撑，公司按 ISO9000 系列标准管理体系、风险管理体系、卓越绩效管理体系要求，建立并不断完善从设计开发到营销服务生产经营全流程各岗位的工作标准及规范化的工作记录表格。全公司共建立岗位工作标准约 12000 个，实现了横向到边、纵向到底的岗位覆盖，保证各岗位操作有程序、考核有标准、行为有规范。

（二）公司计量水平

公司遵循“计量准确，科学公正”的原则，采用 ISO10012 标准建立了测量管理体系。建立了公司级、分（子）公司、生产车间三级计量管理工作机构，实行统一领导、分级管理、分工负责、归口统计。体系覆盖了从物质采购验收到产品出厂交付的全部业务流程，配备了满足生产经营和质量管理要求的称重计量、质量检验、温度、压力、电能计量等检测设备，各生产分厂设立计量室和化验室，保障计量检测结果准确、可靠，防范计量风险。

云锡在1986年就通过了国家一级考核，获得国家《一级计量合格证》和“国家计量先进企业”称号。多年来，公司围绕生产经营发展，不断夯实计量基础，建立了长度、热工、力学、电学、化学等最高计量标准13项，计量工作标准49套，各类标准按期溯源，保证量传准确。公司现有计量器具20752台（套），实行A、B、C分类管理，设备检定做到年初有计划、年中有检查、年底有考核。现有检定/校准人员192人，同时公司采取自培和送培的方式对计量人员进行培训提高。2011年以来公司共举办计量专题培训班13期，404人/次参加培训；组织334人/次参加云南省质量技术监督局及红河州质量技术监督局举办的计量管理、检定员培训。

为满足产品研发、质量提升对检测水平的要求，公司有计划地购置了世界先进的GD-MS辉光放电质谱仪、电子探针、X射线荧光光谱仪、直读光谱仪、气象色谱仪、原子吸收分光光度计等现代检测设备。在冶炼企业采用了浙大中控ECS-100集散控制系统和日本横河CENTUM CS1000自动控制系统，对压力、温度等过程参数进行实时监控，加强工艺控制；使用METTLER TOLEDO—KE1500S等高精度称量设备进行产品计量，保障高精度计量要求。

（三）认证认可情况

公司产品主要是有色金属类及其深加工产品，不属于强制认证产品，公司于1997年开始导入ISO9000标准，以锡冶炼单位为试点，于1998年通过认证。至2013年，公司先后通过了ISO14001环境管理体系、OHSAS18001职业健康安全管理体系认证。体系覆盖产品由最初的4个锡冶炼产品，扩大到锡化工、锡材、铅、铜、砷等27个产品，覆盖单位由锡冶炼单位扩大到选矿、化工、锡材、铅、铜等生产单位。云锡建有通过计量认证的分析检测中心、能源监测中心、呼吸粉尘检测中心等专业实验室，既满足了公司生产经营的需要，同时又为地方计量工作提供了技术支持和服务。

（四）质量检验情况

公司建立了健全的质量检验机构，充分发挥检验把关职能，对矿产品、入厂物资、原材料、半成品、成品制定交收检验管理制度、取制样管理办法、化验管理办法等一系列规章制度，详细规定了试料制备、化验工作、计量取样装置检定规程、衡器计量检定规程等技术规范。公司根据需要，建立了适用于矿产品交收的皮带混合、自动取样机，行车混矿取样系统等取样方法，确保了取制样的公平、公正。交收过程中的取制样方法严格按相应产品技术标准中的检验规则进行，其他的按公司制定的取制样检验规则进行。

取制样检验员和分析检测员均经过培训合格并持证上岗。公司注重对检验人员的入职条件和能力培养，规定检验人员必须是高中以上学历，每年公司组织检验人员开展岗位练兵、技能比武活动，评聘首席操作工和技术骨干，不断提升检验人员的业务技能和专业知识水平，2013年公司共有14个分析化验室，有检验人员559人，其中化验人员277人，大专以上学历有339人，检验人员中具有高级专业技术职称的26人，中级职称39人。

为了满足产品质量检测分析要求，公司逐步引进和购置世界先进的检测分析仪器，2013年新增了X射线荧光分析仪、X荧光光谱仪等现代检测设备，加强了产品质量的检测分析能力。公司的主要产品、原料、材料化验分析，严格执行相应的国家、行业、企业标准，结果与相应产品技术标准对照判定是否合格，保证出厂产品100%合格。为了保证检验质量，各生产单位的化验室每月抽查试料加工合格率和化验内检合格率，公司质量监督部定期或不定期抽查，保证了加工化验质量的稳定。多年来，公司的产品出厂合格率和国家质量监督抽查合格率均为100%。

五、产品质量责任

（一）产品质量水平

公司严格按照国家相关法律法规和标准组织产品生产和进行经营活动，公司需依法获取生产许可证的硫酸产品，已按国家有关规定取得了生产许可证，产品质量达到工业硫酸标准。

多年来，公司的主导产品均严格按优于行业、国家、国际先进水平的企业内控标准组织生产检验（见表4），2010年以来，产品内控达标率均保持在99%以上。每年接受各级政府产品质量监督检验部门抽检合格率为100%。目前，公司拥有国内注册商标18件，国外注册商标7件；有6件云南省著名商标，1件中国驰名商标。主导产品“云锡牌”锡锭是世界知名品牌、中国名牌产品、国家

质量免检产品，享受出口绿色通道待遇，并连续三届获国家产品质量金质奖。锡锭、铅锭、锡球、锡粒、锡基合金、球形焊粉、铸造锡铅焊料、无铅焊料、硫酸亚锡、氯化亚锡、硫醇甲基锡、锡酸钠等 12 个产品获“云南名牌”产品称号。锡铅焊料在国内同类产品中唯一获国家质量金奖。

表 4 产品质量水平

产品(服务)名称	执行标准号	主要技术指标	本企业水平	国内同行业最佳水平	国际先进水平
锡锭 99.90	GB/T728-2010	Sn	≥99.90%	≥99.90%	≥99.90%
	Q/YX028-2011	杂质总和	≤0.096%	≤0.10%	≤0.098%
铅锭	GB/T469-2013	Pb	≥99.994%	≥99.994%	≥99.990%
		杂质总和	≤0.006%	≤0.006%	≤0.0137%
阴极铜	GB/T467-2010	Cu	≥99.994%	≥99.994%	—
		杂质总和	≤0.0065%	≤0.0065%	—
银锭	GB/T4135-2002	Ag	≥99.95%	≥99.95%	—
		杂质总和	≤0.095%	≤0.095%	—
无铅锡基焊料	YS/T47-2010	Sn	余量	余量	—
		杂质总和	≤0.422%	≤0.442%	—
锡铅焊料 60A	GB/T8012-2013 Q/YXGN001-2014	Sn	59.7%~60.2%	59.5%~60.5%	59.5~60.5%
锡铅焊料 63A	GB/T8012-2013 Q/YXGN001-2014	Sn	62.7%~63.2%	62.5%~63.5%	62.5~63.5%
铸造轴承合金锭	GB/T8740-2013 Q/YXGN003-2014	Sn	余量	余量	余量

锡酸钠 (Sn-42)	GB/T26040-2010	Sn	42.05%~42.3%	≥42%	≥42%
	JW(化工质监 002)	杂质总和	≤0.0798%	≤0.2055%	≤0.61%
硫酸 亚锡	GB/T23839-2009	主量	≥99.20%	≥99.0%	≥94%
	JW(化工质监 002)	杂质总和	≤0.1314%	≤0.146%	≤0.66%
氯化 亚锡	HG/T2526-2007	Sn	≥98.50%	≥98%	—
	JW(化工质监 002)	杂质总和	≤0.133%	≤0.16%	—
二氧 化锡	GB/T26013-2010	Sn	≥98.20%	≥98 %	—
	JW(化工质监 002)	杂质总和	≤0.148%	≤0.164%	—
硫醇甲 基锡	GB/T26026-2010 JW(化工质监 002)	锡含量/%	18.8~19.7	18.70~19.70	—
		透光率/%	透光率、色度、 酸值严于国家 标准	≥95.0	—
		色度 (Pt-Co)		≤30	—
		酸值 /(mgKOH/g)		≤4.0	—

公司在签订产品购销合同、协议时，在条款中明确质量承诺内容：公司生产的产品严格按相应的国家、行业和企业标准或合同要求组织生产，产品质量符合要求；公司产品符合国家产品质量法及其它相关法律法规的要求，不存在危及人身、财产安全的不合理的危险；具备产品应有的使用属性（但对产品存在使用属性瑕疵，已做出说明的除外）；符合产品说明书、实物样品等方式表明的质量状况；有产品质量检验合格证明书；有用中文标明的产品名称、生产厂名称和厂址；限期使用的产品，在显著位置清晰地标明生产日期和保质期限；因使用不当，容易造成产品本身损坏或者可能危及人身、财产安全的产品，有明显警示标志或者中文警示说明；易燃、易爆、有毒、有腐蚀性等危险物品以及储运中不能倒置和其他有特殊要求的产品，其包装质量符合相关要求，并依照国家有关规定设立警示标志或者中文警示说明，标明储运注意事项。多年来，没有收到客户对公司质量承诺践诺的异议。

自 2003 年起，公司委托第三方（中国质量协会有色金属分会）开展对客户满意度调查，及时掌握顾客对产品和服务的满意度。2013 年，客户对公司综合

满意度评分 94.36，显示客户高度信赖公司的产品质量和品牌。经过几十年的发展，公司与国内外多家客户建立了长期战略合作关系，持续为实现双方共赢而做出努力。公司凭借突出的产品质量、完善的服务体系，在市场上获得了客户的广泛认可。通过积极与客户开展形式多样、内容丰富的互动交流，不断了解客户需求，加深与客户间的合作，促进双方在技术、产品、管理等多方面的共同发展。2013年，公司前五大客户销售收入总额 84.80 亿元，占全部营业收入的 38.68%。

（二）产品召回情况

公司产品属工业原材料类产品，严格执行出厂产品合格率 100%制度，2013年实现了出厂产品合格率 100%，无产品召回情况。

（三）“三包”责任

公司制定《产品退货管理办法》，明确产品退货及召回管理机构、责任及处理流程，用于公司产品因质量、包装、市场等原因导致退货或召回的管理，依法承担质量损害赔偿赔偿责任。2013年，产品退货量占销量（以锡锭、锡材、锡化工产品计）的 0.03%。

（四）企业社会责任

作为上市公司，每年公司都通过网络媒体公布《企业社会责任报告》，向利益相关者公开报告企业的安全管理、环境保护、节约资源、消费者权益保护、社区发展等社会责任方面的运行情况。

1、安全管理。

公司高度重视并强化安全生产工作，建立有完整的组织机构，目前有专兼职安全和环保管理员 500 余人，负责职业安全卫生监察和环境管理工作。多年来公司积极履行安全管理主体责任，坚持检查考核，加强制度建设，持续推进环境、职业健康安全标准化创建工作，组织开展安全培训，有效提高员工安全技能。通过深入开展“六月安全生产月”、夯实安全基础年等活动，全面组织安全生产大检查，查处违章行为，查找问题整改隐患。加强对外包项目和单位的安全管理，做好在建项目安全、职业卫生“三同时”工作，建立安全生产在线监测系统，从源头消除安全隐患。引进、推广、应用“四新技术”以及加强工程（工艺）改造，提高装备水平，降低事故风险，从源头上消除隐患，切实提高本质化安全水平。加强边坡隐患治理、尾矿库除险加固，严密监控民爆物品、危险化学品储存设施。明确编制、完善组织架构和应急预案、加强应急队伍建设、定期开展应急演练、持续调整充实矿山救援队，配备事故救援车等救援装备器材等多种途径

来完善事故灾害防范应急救援预案体系，保障了公司的安全生产。公司高度重视员工职业健康，认真贯彻《职业病防治法》，严格执行《公司职业卫生健康管理办法》，持续推进员工安全健康管理体系规范运行，2013年进行职业健康监护检查7000人，特种作业人员体检2400人，卫生部铅职业病哨点监测体检800人。2013年全年，全司未发生重伤以上伤亡事故，千人负伤率3.430%。

2、保护环境，节能减排。

公司始终高度重视环境保护工作，坚持环保先行，走环境与经济双赢的可持续发展道路。设专职的环保管理部门负责环保工作，按照 ISO14001 环境管理体系的要求建立了环境管理方针、目标指标，制定了完善的环境管理制度，建立了层层分解的环保责任状考核制度，定期监测污染物排放情况，健全环保设备设施，努力构建资源节约型、环境友好型企业。2013 年顺利完成了国家核定的总量减排任务，内部监测和各级政府专职部门监测污染源均达标排放，生产过程中产生的废石以填充或作为建筑石料综合利用，尾矿进行再选或按要求集中堆存，冶炼深加工企业产生的一般固废堆存于固定渣场。冶炼过程产生的烟尘、各类中间渣、阳极泥等危险废物进行综合回收其中有价金属，污水处理污泥等弃渣堆存于危废“三防”渣场。2013 年，公司产出一般固体废物 430.58 万吨，全部按规范进行了利用和堆存。产出脱硫渣、污水处理污泥等危险废物 30,610 吨，全部堆存于公司专门的危废渣场。按危险废物处置、转运管理要求，委托有危险废物处理资质的单位加工处理阳极泥、锡铅烟尘等危险废物 66 批，共 13,869.6 吨。固体废物处置率 100% 2013 年，公司结合发展实际共计投入环保治理资金 3492 万元来实施污染源治理工作，通过治理有效的提高环境管理水平。公司全年累计新增绿化面积 16800 m²。通过采取卓有成效的节能减排措施，积极推行清洁生产审核，多年来，公司的主产品生产单位能耗优于国家先进标准水平，2013 年锡产品综合能耗为 1395.5 kgce/t，优于 2100kgce/t 的目标值，铅产品综合能耗为 423.5 kgce/t，优于 600kgce/t 的目标值。

3、消费者权益保护。

(1) 内部客户，员工权益保护。员工是企业的根本、企业是员工的依托。我们认为，企业不仅仅是谋求经营业绩的经济个体，更是一个让所有员工实现自我价值、追求幸福生活的社会载体。长期以来，公司致力于将企业打造成所有员工的幸福大家庭，通过建立健全各项保障制度及发展通道，不断促进员工提升能力、实现价值；深入关心和关怀员工，不断提升员工的安全感、幸福感和归属感。公司坚持重大节日走访和日常慰问制度，适时深入到各厂矿单位走访慰问困难员工及家属。2013年领导走访慰问困难员工等479名，召开座谈会26次，开展金秋

助学活动，筹集助学金57.049万元，资助困难员工子女587人。公司严格按照《劳动法》、《劳动合同法》的规定，依法与员工订立劳动合同，积极保障员工正当权益。2013年，公司与16880名员工签订了劳动合同，劳动合同签约率100%。依法为所有员工缴纳社会保险金，全年缴纳金额合计605,668,723.33元。

(2) 外部客户，消费者和其他相关方权益保护。自2000年上市以来，公司十分重视对投资者的回报，广大投资者的认可与支持助推公司完成了一系列产业发展及资本运作，使公司在产业发展上方面保持了稳定的增长。公司高度重视维护股东的合法权益，在章程中明确规定了股东的平等地位和合法权益。在与顾客和合作伙伴之间及组织治理中，始终按照《员工手册》的规定与客户签订《廉洁协议书》、《社会责任书》，约束业务交往中出现的不符合道德规范行为，制定了《合同管理制度》规范合同管理。公司多年来合同违约率为零，无逾期应付货款，信誉得到了不断提升，先后被评为全国、云南省“守合同重信用”企业。顾客和供方及相关机构高度评价公司的诚信度，未发生过供方对公司的重大投诉。2013年公司债券信用评级为AA+。

4、社区发展。

依法纳税、诚信经营是企业立足的根本，也是公司取之于民、用之于民的社会责任。作为负责任的国有企业，公司规范经营、按时纳税，2013年纳税总额41,413万元。结合经营业绩、支付的员工工资、债权人借款利息、社会捐赠及产生的环境污染成本，公司2013年每股社会贡献值为0.92元。

公司始终牢记省属骨干企业的政治、经济、社会、文化责任，在深入开展青年志愿者行动的过程中，积极履行社会责任。坚持“构建和谐云锡、和谐社会”的宗旨，在全司团员青年中推行青年志愿者注册制度，全司注册的青年志愿者人数达5000余人，按照公益性、群众性和自愿原则，组建云锡青年志愿服务先锋队开展为民服务活动。多年来，广泛开展了爱心捐助、关爱老人、植树造林等卓有成效的青年志愿者活动。为社会提供服务累计六万多次，向希望工程及灾区先后捐款十万余元，衣物及用品一万多件，在云锡矿山及周边累计植树五万余棵，多次到社区养老院和个旧市儿童福利院看望慰问孤寡老人和残疾儿童。

在努力提高经济效益的同时，公司主动承担社会责任，将赈灾救危、扶贫帮困、支持贫困地区教育事业、行业发展、社区支持及新农村建设等公益慈善活动纳入企业资金预算计划，积极参与地方公益慈善活动。2013年全年公司累计社会捐赠总额31.85万元。

(五) 质量信用

公司多年来保持良好的质量信用记录,多次获得了各级政府部门和社会团体的表彰,接受各级政府专职部门的产品质量监督抽查合格率均达 100%,未受到任何形式的质量安全违法违规行政处罚。

表 5 公司近年获奖情况

时间	获奖名称	颁奖部门
2010 年	国家科学技术进步奖	国务院
	中国质量诚信企业	中国出入境检验检疫协会
	云南省“守合同重信用企业”	云南省工商行政管理局
	云南省著名商标（锡基轴承合金、二丁基二氧化锡等六个产品）	云南省工商行政管理局
	中国质量协会“用户满意企业”	中国质量协会、全国用户委员会
2011 年	全国文明单位	中央精神文明建设指导委员会
	云南省标准化创新贡献奖	云南省人民政府
	云南省科学技术奖	云南省人民政府
	云南省著名商标（硫酸亚锡、锡酸钠）	云南省工商行政管理局
2012 年	云南省政府质量奖	云南省人民政府
	云南名牌产品（铸造锡铅焊料、锡锭、工业硫酸亚锡、锡酸钠、铸造轴承合金锭、锡粒、球形焊粉）	云南省名牌战略推进委员会
	全国质量管理小组活动优秀企业	中国质量协会、中华全国总工会、中华全国妇女联合会、共青团中央、中国科学技术协会
	中国有色金属工业科学技术奖一等奖	中国有色金属工业科学协会、中国有色金属学会
2013 年	云南省质量管理小组活动优秀企业	云南省质量协会、云南省总工会、共青团云南省委员会、云南省科学技术协会、云南省妇女联合会

	云南名牌产品（铅锭）	云南省名牌战略推进委员会
	全国用户满意企业	中国质量协会、全国用户委员会

结 语

当前，市场环境依然充满着变数，公司将积极抢抓机遇，提升品牌形象，促进经营发展，同时，公司将持续贯彻质量责任理念，让质量责任意识与公司发展同步向前。以质量战略实施、质量管理体系建设、关键质量绩效指标完善和标准化管理为核心做好今后的质量管理工作。

深入实施质量战略，履行质量责任，加强风险管理，营造良好的特色质量文化氛围和质量发展环境。继续将使命、愿景和核心价值观作为企业文化建设的核心，通过文化建设活动，使全体员工深入理解、认同，并依此作为公司决策活动的基础，制定和实施公司战略规划，建立工作制度和员工行为规范，使其“内化于心、固化于制、外化于行”，同时影响相关方并寻求广泛认同，构建和谐的外部环境。

加强 ISO9001 质量管理体系建设，深化全员、全方位、全过程质量管理，提升质量品牌价值。加强统计技术、质量工程技术的培训和运用，逐步推行 5S 和六西格玛管理，依靠技术提升质量管理水平，促进质量创新，提升产品品质；整合优化管理资源，深化质量管理体系与生产经营相融合，强化质量成本管理，全面提高质量管理体系效率和效益，提升品牌价值。

完善关键质量绩效指标，持续提升质量管理水平，强化质量诚信意识，严格执行覆盖设计、生产销售及服务全过程的质量诚信管理制度。通过分层、分级制定和完善 KPI 指标及要求，确定负责测量的责任部门，组织定期评审、考核，加强对质量工作日常运营和战略目标实施的监测和评价，持续提升质量管理水平。

加强标准化管理，抢占行业制高点，推进新产品开发及技术创新，改善产品结构，提升产品质量水平。充分发挥技术优势，提升内部质量标准，积极争取国家、行业标准制（修）订，抢占行业制高点，提升产品质量和品牌价值。继续围绕“产品质量满足客户需求、产品服务超出客户期望值、产品成本最低”三个核心要素，注重工艺技术创新和新产品、深加工产品研发，提高全流程技术经济指标，提高节能环保水平，不断提升产品附加值和竞争力。同时，推进老产品提质提级，提高产品的质量水平和技术含量。

展望未来，我们将牢固树立质量责任意识，并贯穿于公司日常生产经营的全过程，使之不断升华。在新征程中，我们将乘风破浪、奋勇向前，努力打造卓越的质量品牌。