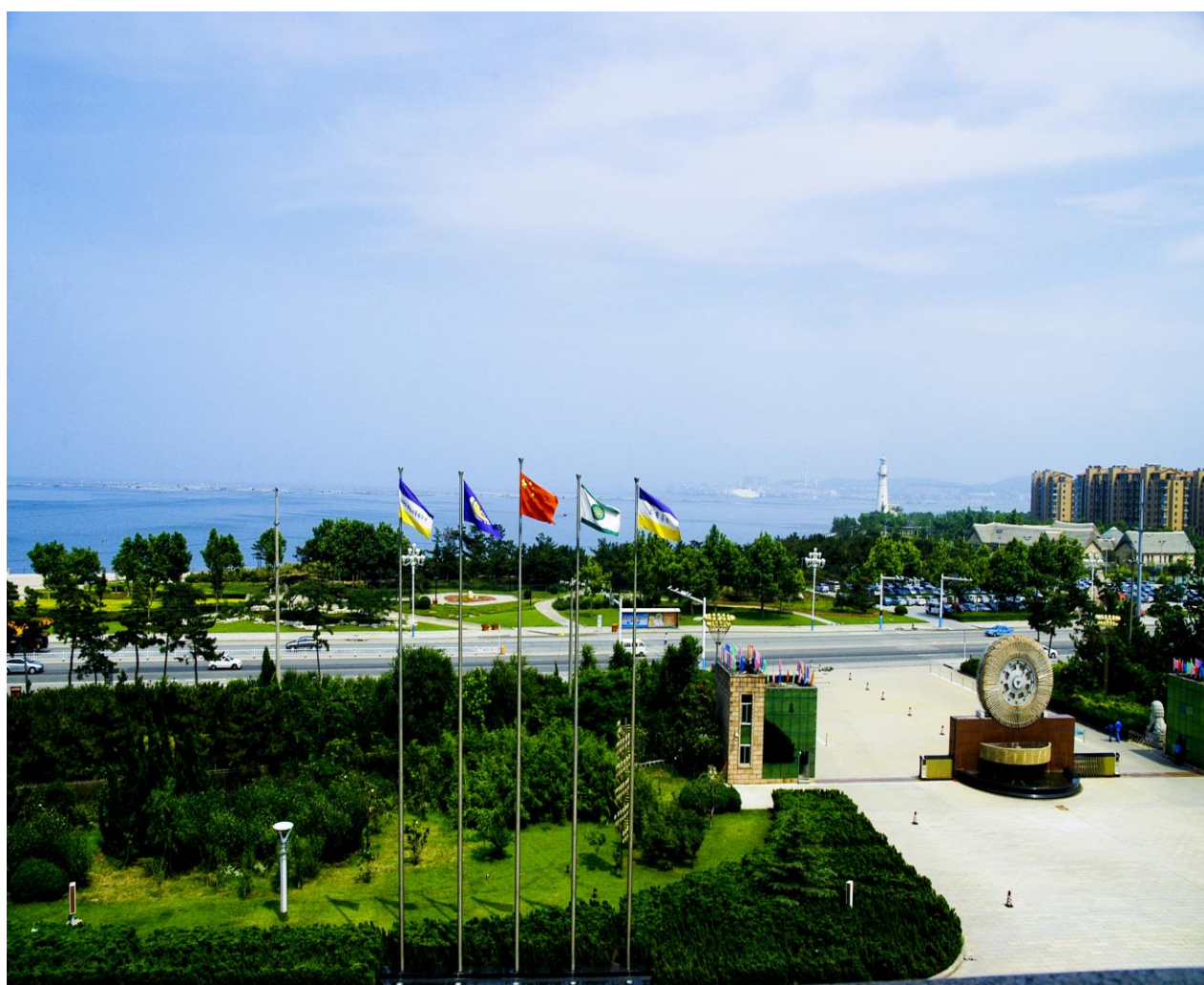




2016 年度企业质量信用报告



三角轮胎股份有限公司

2016 年 11 月

第一部分 报告前言

一、报告编制说明

1、客观性声明

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。

2、报告组织范围：

三角轮胎股份有限公司

3、报告时间范围：

本报告时间范围：2016 年 1 月至 2016 年 10 月,考虑到披露事项的连续性，部分内容延伸出上述范围。

4、报告发布周期：

本报告为年度报告，1 次/年，本报告为第一次发布。

5、报告数据说明：

本报告数据来自公司内部统计，数据真实、有效。

6、报告的获取方式：

本报告以电子版形式发布，可在公司官网 <http://www.triangle.com.cn> 查询阅读。

二、企业高层致辞



三角轮胎股份有限公司董事长 丁玉华

三角肩负给社会带来进步，为人类创造文明的使命，积极落实质量安全责任，严格遵守国家相关质量法律法规，承诺为客户提供“安全、节能、环保”的绿色轮胎。

公司确立了“建国际先进企业、创世界知名品牌”的目标，以“诚信、创新、勤奋、爱人”为宗旨，依托技术创新、精益生产、卓越品质、全方位服务，不断提高产品科技含量、安全性能、环保性能和节能性能，树立品牌经济，以品牌建设和科技创新推进全球市场发展，为全球消费者提供质量可靠、绿色安全的轮胎产品。

三、企业简介

三角轮胎股份有限公司（股票代码：601163）成立于 2001 年，公司前身为创始于 1976 年的威海轮胎厂，现为中国轮胎产业的领军企业，业务范围覆盖商用车轮胎、乘用车轮胎、斜交工程胎、子午工程胎和巨胎等。截至目前，年生产能力 2200 万套。

公司建有国家级技术开发中心、国家级工业设计中心、博士后科研工作站、美国技术研发中心，承建轮胎行业唯一的国家工程实验室，是中国轮胎产业技术创新战略联盟主体。

我们始终专注于轮胎科技创新，致力于研发、设计、制造和销售适于全球不同地域、不同消费者、不同使用要求的道路和非道路轮胎产品。公司是国家高新技术企业，是中国子午胎技术的先行者和领导者，拥有的国内外专利技术数量居同行业前列，同时成为国家标准和行业标准的主要制订者。

2008 年，公司“巨型工程子午胎成套生产技术与设备开发”项目获得国家科技进步一等奖。这是中国轮胎行业建国以来获得的最高科技奖项。目前，三角已经成为工程子午胎和巨胎全球四大供应商之一，与卡特彼勒、特雷克斯、斗山、现代、沃尔沃等公司建立全球合作。

我们致力于为全球消费者提供不断进步的优质产品和服务，销售网络辐射全球 180 多个国家和地区，并在北美、欧洲、俄罗斯、印度等地设立了分支机构。

三角轮胎获得了来自全球 60 个国家或经济体官方产品认证，包括 CCC、ECE、DOT、E-SOUND、INMETRO、LATU、GSO、SNI 等，以

及沃尔沃等公司苛刻的技术性能测试，成为其全球战略合作伙伴。在中国，中国重汽、中国一汽、东风汽车、金龙汽车、宇通汽车、中通汽车、一汽轿车、上汽通用五菱、郑州日产、长安铃木、江铃汽车等 50 多家汽车制造商和山东临工、卡特彼勒（青州）、厦门厦工、山东德工等 20 多家工程机械制造商提供配套服务。

三角公司将始终秉持“诚信、创新、勤奋、爱人”的核心价值观，秉承“给社会带来进步，为人类创造文明”的发展使命，坚持“为消费者提供最有价值的产品和服务，坚持经济、社会、环境责任协调可持续增长，激励和发展员工”的发展目标，向建设“全球化的公司，世界级的三角”的愿景不懈迈进。



三角轮胎股份有限公司总部



华盛生产基地



华茂生产基地



华阳生产基地

四、报告目录

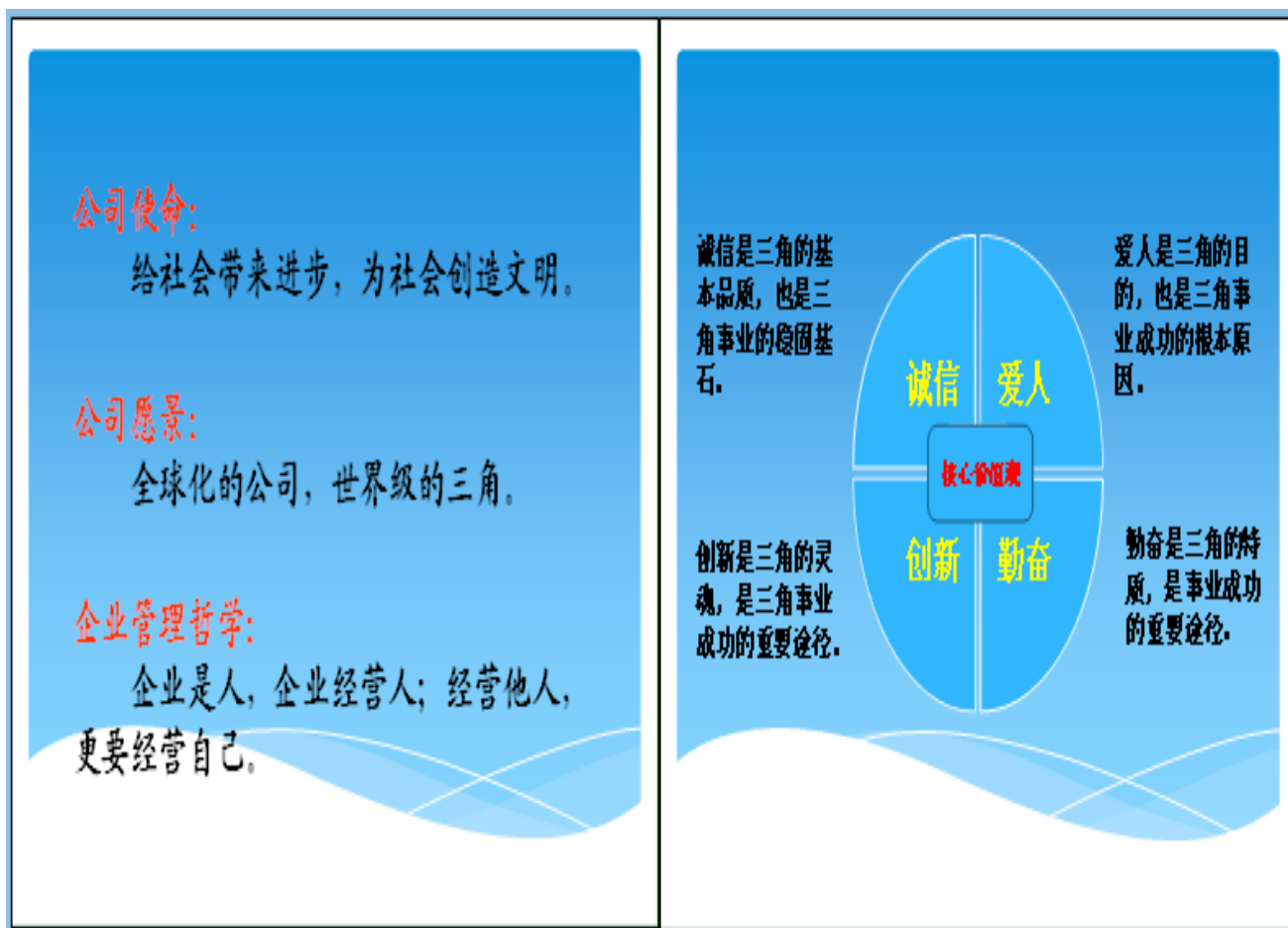
第一部分 报告前言	1
一、报告编制说明	1
二、企业高层致辞	2
三、企业简介	3
四、报告目录	5
第二部分 报告正文	6
一、企业质量理念	6
二、企业质量管理	7
1、质量管理机构	7
2、质量管理体系	9
3、质量安全风险管理	13
三、质量诚信管理	13
1、质量承诺	13
2、运作管理	14
3、营销管理	21
四、质量管理基础	23
1、标准管理	23
2、计量管理	26
3、认证管理	27
4、检验检测管理	29
五、产品质量责任	30
1、产品质量水平	30
2、产品售后责任	30
3、企业社会责任	31
4、质量信用记录	33
第三部分 报告结语	35
一、未来展望	35
二、报告索引	36
三、读者意见反馈	37

第二部分 报告正文

一、企业质量理念

公司以全球化战略导向为核心的管理模式，将“最大限度地满足顾客需求，为顾客提供品种齐全、价格适宜、品质优良的产品和服务”作为公司质量管理所坚持的理念，致力打造“顾客至上，全员参与，持续改进”的质量文化，始终秉持“诚信、创新、勤奋、爱人”的核心价值观，坚持“为消费者提供最有价值的产品和服务，坚持经济、社会、环境责任协调可持续增长，激励和发展员工”的发展目标，向建设“全球化的公司，世界级的三角”的愿景不懈迈进。

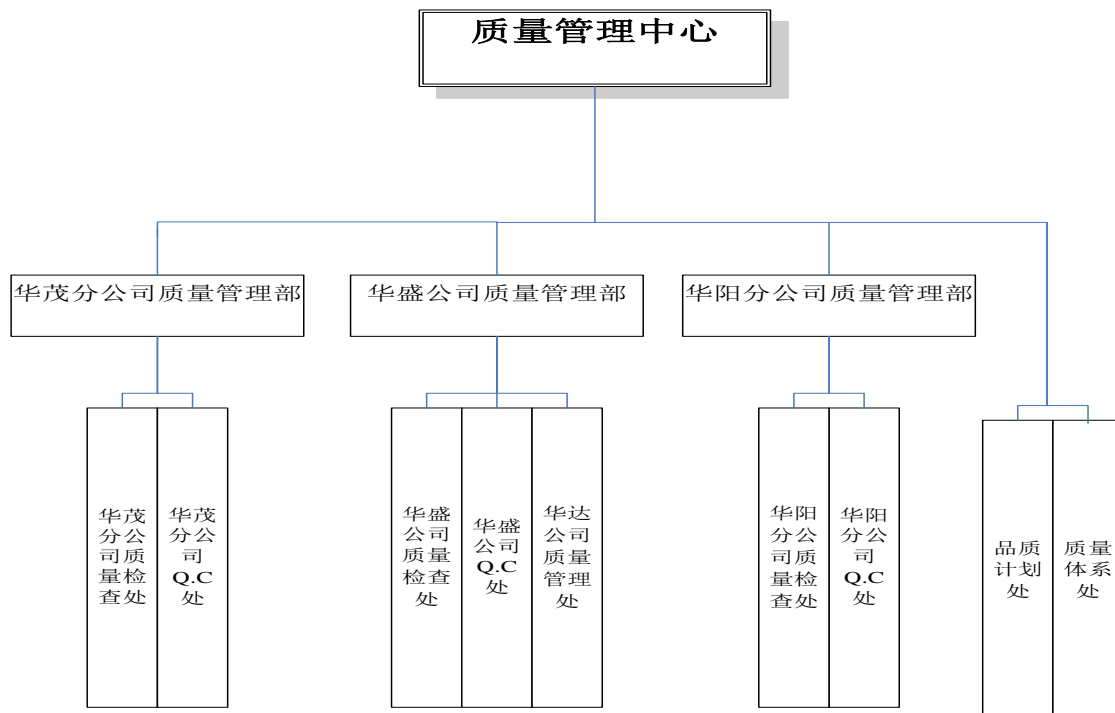
公司使命：给社会带来进步，为人类创造文明。



二、企业质量管理

1、质量管理机构

为了推进公司全球化战略的深入发展和品牌提升，不断提升质量管理的水平，优化、整合质量管理专业力量，公司任命CEO为质量管理者代表，建立质量管理中心。



部门职责如下：

(1) 质量管理者代表

i负责根据公司经营发展战略，确定品质目标，制定品质方针，组织制定品质管理的实施方案。

ii建立并运行品质管理层会议，对公司全局性品质进行管控，组织协调品质系统进行持续性改善，关注品质会议事项的进度、结果落实。

iii将公司的品质战略分解落实至生产制造系统和技术研发系统，持续

提升公司产品的顾客满意度。

iv结合公司的品质管理现状，组织制定公司质量管理中心的中长期实施计划，并对计划的执行情况进行监督。

v建立并不断完善公司质量管理体系的组织设计和团队配置，持续提升公司质量管理水平。

(2) 质量管理中心

i根据公司品质战略，制定公司全局性的品质管理系统，组织制定全公司范围内工厂的品质管理标准。

ii依照公司的长、短期经营发展战略方针，建立制定公司长、短期品质管理目标方针并制定具体实施方案。

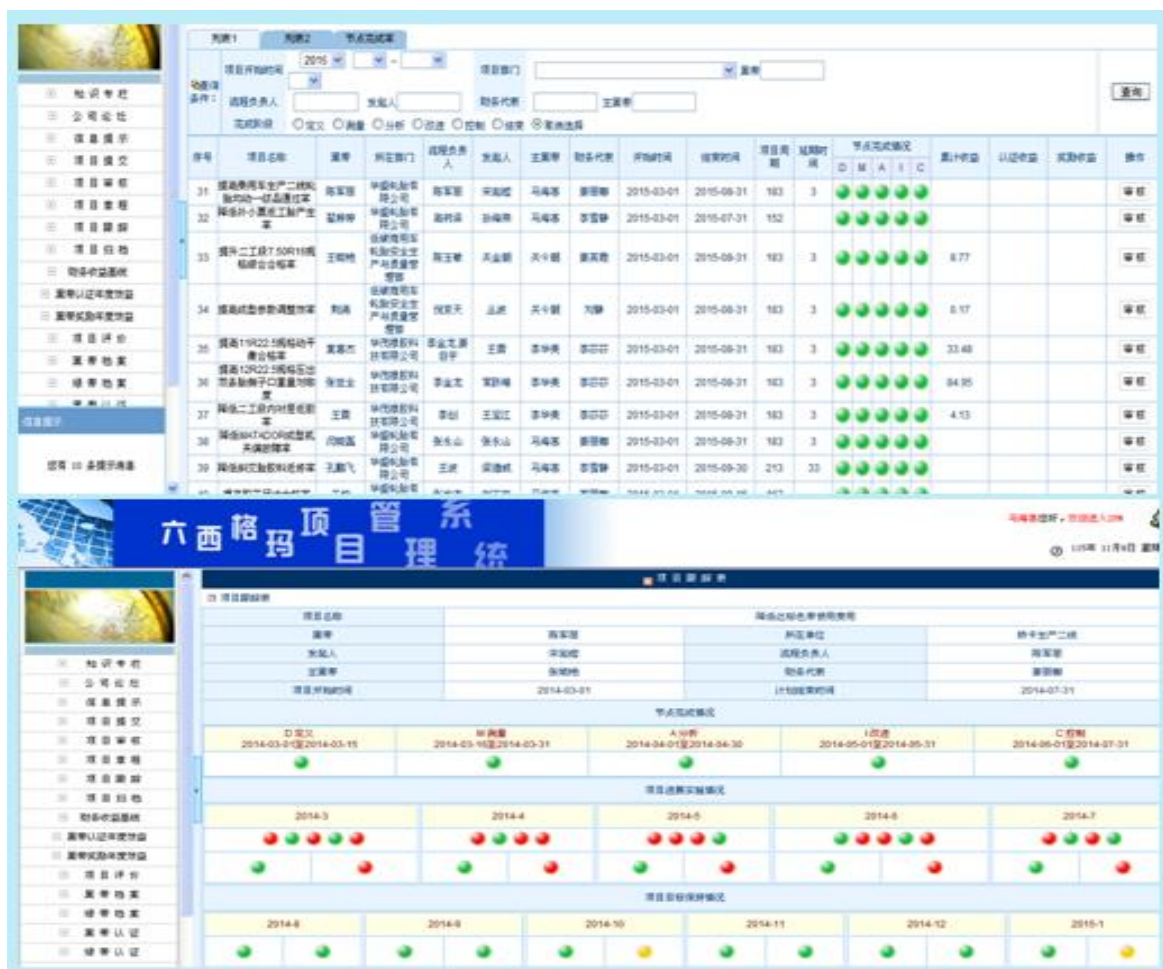
iii负责国内的CCC等产品质量认证、体系认证及二方审核等各项管理工作，推进公司所需品质管理体系的组织实施。

iv负责根据公司品质经营战略，建立顾客需求的品质系统监控产品品质，认真分析主机厂、终端客户等要求事项和重要市场信息反馈，进行品质改进和系统改善。

v负责原辅材料等品质诊断，开展供应商评审，组织应对客户外部审核，诊断内部品质问题，进行品质改善和标准管理，进行内部审核的组织。

公司建立针对内部员工的质量激励机制，在内部实行《六西格玛项目管理办法》、《质量方针和目标管理办法》、《生产现场工艺考核、质量管理评审细则》等规定，进行相应的奖励。2006年11月，公司启动六西格玛战略，完善组织机构、建立六西格玛管理体制、培养独立承担项目的黑带团队、建立全面可视的项目管理系统（SPM）。2013年至2015年，从提

高产品质量、提高生产能力、提高设备效率、改善流程、节能降耗、降低不良质量成品入手，实施开展六西格玛项目 172 个，累计财务收益 3547.73 万元。



2、质量管理体系

公司建立、健全ISO/TS16949、GJB9001B、CCC质量管理体系；不断学习与引进国内外先进质量管理模式，对质量体系进行创新和完善，推进产品的持续改进，并于2005年通过了ISO/TS16949质量体系认证，2010年通过了GJB9001B认证，质量体系运行有效。

(1) 质量方针

最大限度地满足顾客需求，为顾客提供品种齐全、价格适宜、品质优

良的产品和服务。



(2) 质量目标

公司质量中心每年年初制定质量目标并分解，优化过程，不断提升质量水平，每月对各过程负责人的过程业绩指标进行汇总评审。

(3) 过程设计及管理

公司根据 GJB9001B、ISO/TS16949、CCC 质量管理要求对质量管理过程进行设计，制定实施了《生产过程控制程序》、《质量检验过程控制程序》、等规章制度及程序文件。各生产基地结合公司总体要求建立了各系统的内部质量管理体系及质量体系程序文件，涵盖质量管理的各环节，实现质量管理的规范化、管理工作系统化，形成了一套科学的质量管理体系。

(4) 质量教育

公司为实现“全球化的公司，世界级的三角”的愿景，积极致力于构建学习型组织，促进公司战略目标的实现，实现员工的成长和发展，并提

出了“创建学习型团队，争做学习型员工，以学习培训推动全员工作改善和业绩提升”的学习理念，建立了培训学习的各种规章制度，先后出台了《培训管理过程控制程序》、《现场服务工程师培训管理办法》、《三角股份内部讲师管理办法》、《一线员工培训管理办法》等管理制度，并提供学习培训所需的各项资源，包括时间、场地、资金等，全方位、全员、全力打造学习型组织。

近年来，公司开展全方位、多层次的质量培训，如定期开展体系文件培训、六西格玛黑带培训、英语技能培训班、精益生产管理实务、培训“金蓝领”培训等。公司业已形成浓厚的学习氛围，为提升员工的工作能力，形成公司的核心竞争力，实现公司的战略目标，提供了不竭的内生动力。



外聘老师进行VDA6.3培训辅导



华盛公司经理对基层管理人员进行培训



金蓝领现场培训图片



参加卡特彼勒组织的六西格玛培训

(5) 质量法规及制度

公司设立技术法规及标准部对所有的国家标准（如 CCC 标准）、国际标准（如 ECE、SNI 等）进行管理，建立信息化平台，资源在公司内部共享，其中国家标准 300 多项，国外标准 50 多项。技术、质量、生产等部门人员共同讨论起草质量标准和操作规程，经审核后，报请总经理批准，及时组织人员对修订完善的质量标准和检验规程进行培训，实践与理论相结合，确保标准的有效执行。

您的位置: 信息发布 > 国内标准 > 查询与维护 > 已发布

已发布	未发布	撤销发布	日期	标准名称	标准类型	数量
			2016-11-03	GBT 4502-2016 轿车轮胎性能室内试验方法	国内标准	0
			2016-11-03	GBT 32838-2016 汽车轮胎激光散斑无损检测方法	国内标准	0
			2016-11-03	GBT 14450-2016 胎圈用钢丝	国内标准	0
			2016-10-31	GBT 2977-2016 载重汽车轮胎规格、尺寸、气压与负荷	国内标准	0
			2016-09-21	GBT 32789-2016 轮胎噪声测试方法 转鼓法	国内标准	0
			2016-09-21	GBT 19389-2016 载重汽车轮胎滚动周长试验方法	国内标准	0
			2016-09-21	GBT 4501-2016 载重汽车轮胎性能室内试验方法	国内标准	0
			2016-07-28	HGT 4956-2016 轮胎用射频识别 (RFID) 电子标签编码	国内标准	0
			2016-07-28	HGT 4955-2016 轮胎用射频识别 (RFID) 电子标签性能试验方法	国内标准	0
			2016-07-28	HGT 4954-2016 轮胎用射频识别 (RFID) 电子标签植入方法	国内标准	0
			2016-07-28	HGT 4953-2016 轮胎用射频识别 (RFID) 电子标签	国内标准	0
			2016-07-28	HGT 4898-2016 橡胶防老剂 N-(1,3-二甲基丁基)-N'-苯基对苯二...	国内标准	0

共326条/每页20条 第1/17页 跳转至 页 确定

公司建立健全质量管理体系，如《质量责任追究制度》、《质量追溯管理办法》、《质量体系有效性评价准则》，明确质量责任，通过对质量体系进行评价，形成 PDCA 管理闭环等。各部门组织员工开展培训，提升员工的质量意识，自觉遵守各项规章制度，确保体系有效运行。

3、质量安全风险管理

公司成立质量风险评审小组，由总裁、副总裁、研发中心、质量管理中心、基地责任人等组成，对原材料、设计开发、生产等过程进行风险评估，识别质量安全风险点，制定重大质量安全事故应急措施，建立《潜在质量风险预警及规避管理规定》并执行。

由技术、质量、生产、采购、销售等部门人员组织的 APQP 小组运用 FMEA 等质量管理工具，对产品生产全过程可能造成的风险源头进行评估分析，将严重度等级被评估为 9 或 10 的工序纳入关键质量风险项目清单进行管理，所有的控制要求均以公司技术文件《控制计划》下发。对质量风险点从人、机、料、法、环、测 6 个方面进行控制，在人的方面，关键岗位员工必须符合关键岗位任职条件。

各风险评审小组定期召集会议进行风险评估，当出现质量安全风险时，制定对策，小组成员协同采取行动，按顾客要求进行通报，并消除隐患。目前，公司暂未出现重大质量安全事故。

三、质量诚信管理

1、质量承诺

质量是企业的生命，遵守国家相关法律法规，确保产品质量是企业自觉承担社会责任的基本要求。为顾客提供“安全、节能、环保”的绿色轮胎，是三角对顾客的承诺。



电视广告



产品手册

2、运作管理

公司各类产品均以顾客为关注焦点，各部门密切配合，从产品质量设计着手，以法规要求、产品标准及顾客要求为基础，以工艺规程和技术规程为依据，从原料进厂直至成品入库的全过程实施质量监控，进行最优化

设计（包括成本、效率和生产周期等），并严格贯彻质量管理体系的系统方法，确保实现企业价值最大化和顾客满意。

建立诚信奖惩制度，为质量诚信保驾护航。公司制定了科学化、合理化、标准化的《三角员工诚实守信奖惩制度》，对企业员工的诚信或不诚信行为进行奖惩。在奖惩手段上落实到用工选择、岗位分派、职务任免、级别升降、薪酬分配等具体环节之中，对维护质量诚信的行为给予奖励，对违反企业诚信或给企业信誉、形象造成损害的行为给予惩罚。同时，建立健全企业诚信奖惩的组织领导体制，坚持公平、公正的原则，做到责任明确，保证对企业诚信行为的奖惩落到实处，真正起到激励员工诚信行为的作用，为质量诚信保驾护航。

（1）设计和开发过程诚信管理

技术研发中心以四个产品研发线为开发实体，采用 APQP 项目管理的模式进行产品设计开发，开发过程中识别公司为顾客提供“安全、节能、环保”绿色轮胎的承诺，设计功能指标、节能指标、环保指标，确保顾客满意。

发展“绿色轮胎”是大势所趋，作为中国轮胎行业“低碳、绿色、环保、高效”新型生产力的首倡者和先行者，公司积极投身绿色产品研发，从源头上对轮胎生产所需的原材料进行了创新开发，尝试在原材料中添加用稻谷壳制备出的白炭黑及植物油，减少生产过程中对石化资源的依赖，使轮胎成为性能优异、环境友好的汽车伴侣。

公司紧紧围绕客户需求、新产品开发经济效益和开发质量三个关键因素，强化开发过程管理，加强产品开发立项审批流程的控制，确保新产品

项目的开发质量。公司根据发展战略，不断加大科技投入，紧跟市场需求，把握轮胎未来发展趋势，加强研发体系建设，掌握核心技术，抢占产品技术的制高点和市场先机，最大程度上满足顾客个性化和多样化的需求，公司 OE 产品开发水平大幅度提高，包括舒适性能、干湿地刹车性能、磨耗性能、低油耗性能等方面都取得相应的提高，同时可以使性能相互兼顾。

2016 年推出了高速雪地轮胎，实现冰雪地路面优秀的抓地性能，保证产品出色的舒适性能和高速性能，提高了雪地胎市场占有率；开发了舒适操控型乘用车胎 TPW11 产品，实现良好的操控性能和高速稳定性，为消费者提供了安静舒适的乘坐环境；跑气保用轮胎性能优化取得突破性成果，无气压耐久试验时间达到了欧洲标准的 4 倍以上。TRS02 花纹逐步引导国内客车市场和制造厂家进行绿色革命，分别在郑州宇通客车、金华青年客车、金龙客车等新型绿色汽车厂替代国外品牌进行国产化配套，为我国中长途大巴系列提供了绿色环保型轮胎，从而打破了国外品牌独占中国中、长途豪华大巴市场的局面。



多年来公司始终专注于轮胎科技的自主创新，并在该领域保持领先竞争优势。在国内，公司形成了以技术中心为核心，以国家工程实验室和博士后科研工作站为两翼，以与哈尔滨工业大学、北京化工大学、天津大学、

北京橡胶工业研究设计院等国内知名院校和科研院所长期战略合作为补充，在材料、工艺、技术、管理等各个主要生产环节建立了实力雄厚的创新及研发体系。在国外，公司设立三角美国技术公司，积极打造国际研发平台，不断借鉴、消化、吸收和掌握行业国际先进技术，通过与国内研发力量的互联、互动不断提升公司整体自主创新能力和研发水平，力争使公司整体技术水平位于世界前沿。

公司自主研发的“巨型工程子午线轮胎成套生产技术与设备开发”于 2008 年 1 月获得国家科技进步一等奖，这是建国以来中国轮胎行业获得的最高科技奖项。公司目前拥有众多专利技术、专有技术及相关软件著作权，创立了轮胎设计 WH 整体优化设计理念，共同构成了公司的核心技术体系。公司是中国轮胎产业技术创新战略联盟理事长单位，不断自主创新是确保公司产品核心竞争力的关键所在。



（2）采购过程诚信管理

公司从采购业务过程和供应商管理过程两方面组织供应链管理过程的实施，并设置关键绩效指标对实施过程进行测量。

根据客户推荐、供应商自荐以及市场信息初选供应商，要求供应商提供各种资信证明，安全生产许可证、设备能力清单、产品质量保证能力等，对供应商进行现场审核通过后，纳入合格供方管理，识别公司对顾客承诺中对供应商的要求，纳入技术、质量及采购协议，约束供应商共同遵守质量承诺。

识别国际或地区法规要求，投用了一系列环保材料代替传统的非环保材料。使用环保型填充油 RAE，代替 PAHs 含量高的芳烃油 DAE，满足欧洲 REACH 法规。对可能影响轮胎 PAHs 含量的材料，实行 PAHs 含量管控，如炭黑、充油丁苯、不溶性硫磺等，在技术质量协议中明确 PAHs 含量技术指标，对供应商进行管控。

公司通过对供应商的技术信息、产品质量、交货周期、生产能力、售后服务、价格贡献、付款条件、资信状况及财务状况等信息进行评价，保证原材料供应商的整体水平达到公司要求且持续不断提高。每月定期进行业绩评价及现场审核，每年定期进行等级评定，对供应商分 AAAA、AAA、AA、A 四个等级进行管理，激励供应商持续改进，与供应商合作共赢。

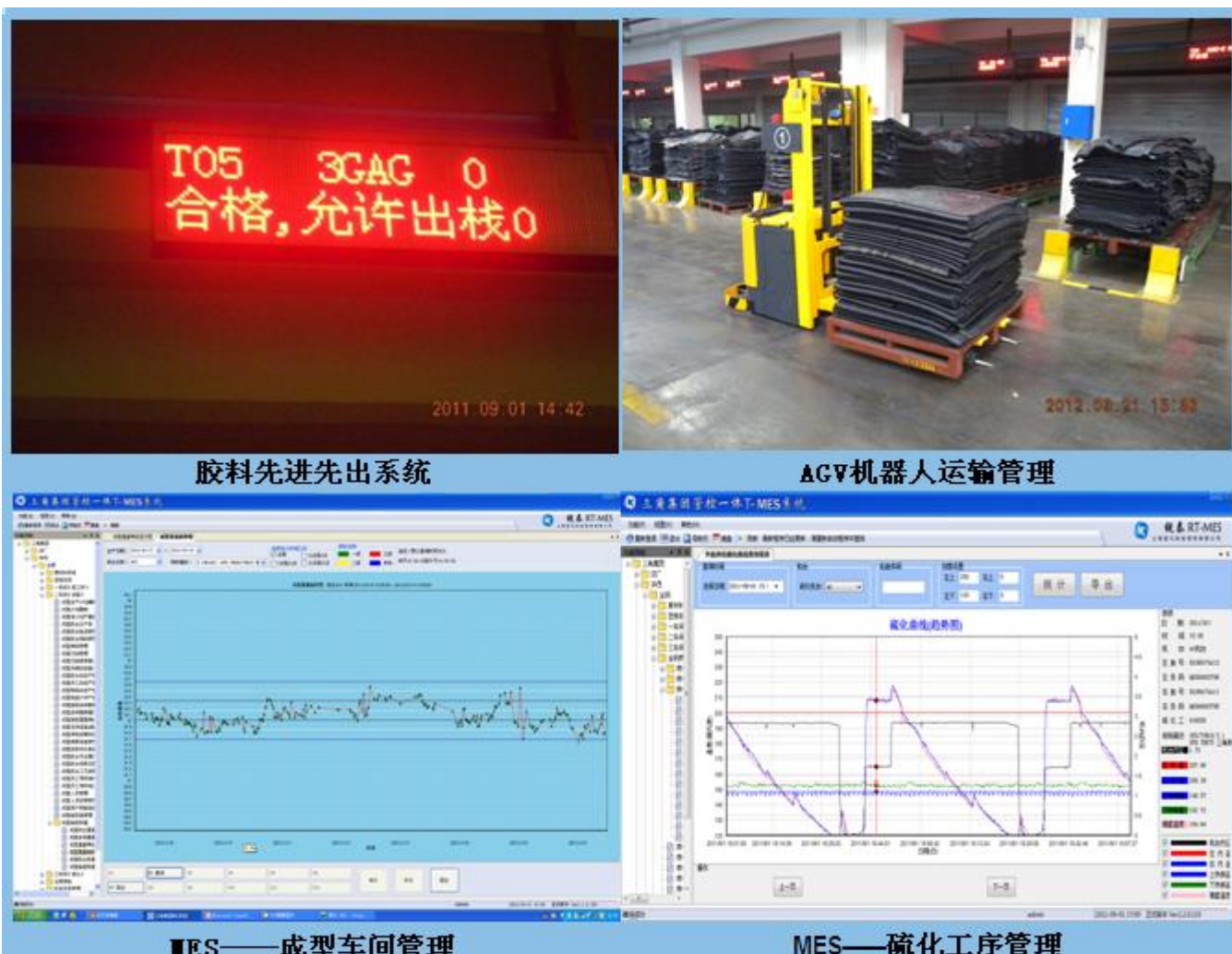
（3）生产过程诚信管理

公司生产制造基地将信息化技术、自动化技术、现代管理技术与制造技术相结合，经营管理层以企业资源计划（ERP）系统为核心，生产运营层以制造执行（MES）系统为支撑，车间物流层以 AGV、自动运输线为载体，

信息传递以条形码来实现生产管理信息化、产销与管控一体化、轮胎全生命周期管理数字化，有效保障生产质量控制。

通过ERP 系统实时收集生产、质量和消耗数据，建立生产数据库。各管理部门可以根据需要通过内部局域网对数据进行分析、处理、浏览和控制，从而实现产品质量、生产过程控制、工序成本管理等的统一管理。

对直接影响产品质量的主要特性、过程参数和关键工序进行控制，并建立质量控制点，实施SPC 控制，编制了《技术状态管理办法》、《产品特殊与关键过程控制管理办法》等系列管理文件，生产线各工序的操作室均设置了终端画面，在线实时显示生产实绩和过程控制数据，作为过程监控、人工干预和开展统计分析的依据，确保生产过程得到有效控制。



（4）服务过程诚信管理

①国际市场服务

多年来我们构建了全球服务网络，建立现场服务工程师队伍，特别为工程轮胎高端产品的终端用户提供现场指导和服务。

2014-2016 年，对全球服务网络 50 多名专业服务工程师进行培训，有力保障全球现场服务质量。加大在全球市场上的走访力度，走访南非、印度、中东、卡特彼勒美国、印度和多家俄罗斯采矿公司及其下属的矿山。通过提供有效现场服务，使客户更加信赖三角产品。通过为跨国公司全球网络提供有效的市场服务，促进三角和卡特彼勒、固特异全球的战略合作。

随着国际市场覆盖和品牌影响力不断增强，三角品牌成为国际市场更具有影响力的品牌。

②国内市场服务

国内市场设有市场服务处，专职负责中国区市场轮胎服务、沟通、处理、衔接、赔付等事宜，设立 400 服务热线：400-0631-096，24 小时值班，确保售后服务工作协调及时性，提供更快、更好的市场体系延伸服务。

公司成立了华东、华北、华中、华南、西南、西北、东北区的七大区销售区域可提供全方位的高效的售前、售中、售后服务。为避免人员变动时服务电话更换联系不畅等问题，各区域设立固定服务电话，“人变号不变”，24 小时电话畅通，可为各方面客户提供随叫随到的服务。

2012 年初，公司完善了专职配套服务团队，每个省设立 1-2 名专职服务人员，现有人员 14 人，覆盖各省市地区，目前公司在全国各地有近 2000 多家挂牌店及星级店，可为各配套厂出现市场故障胎及时进行市场服务，确保在第一时间前往现场处理。

三角客户服务处电话、传直接收到客户故障胎信息后，30 分钟内电话通知相应大区服务人员，服务人员接到信息后 30 分钟内与用户或服务站联系，按约定前往鉴定时间，做到驻地内 24 小时，驻地外 72 小时内对轮胎进行鉴定处理。目前三角成立专职市场服务团队，驻外服务人员电话可公示给客户，客户如出现轮胎故障，可直接联系对应区域专职服务人员现场处理，有效提高故障维修响应及时率。

3、营销管理

(1) 国际市场方面

公司致力于为全球消费者提供不断进步的优质产品和服务，销售网络辐射全球 180 多个国家和地区，并在北美、欧洲、俄罗斯、印度等地设立了分支机构。

贯彻公司“走出去”发展战略，充分发挥俄罗斯代表处，印度办事处、英国合资公司及美国销售公司的作用，大力推广三角品牌。印度办事处在当地为三角的客户提供优良服务，积极开展印度市场的销售拓展。成立英国合资公司、美国销售公司，开拓当地市场，积极宣传，扩大品牌影响力。2016 年工程胎在美国、中东非洲增长较快，乘用车胎在欧洲增长较快。

创新市场营销模式，加大市场走访力度，先后走访了美国、俄罗斯、巴拿马、中东等的国家和地区，更好了解当地市场需求，加强与客户合作关系。在南美、中东、俄罗斯召开区域推荐会，加大国际品牌的推广活动，取得良好效果。

与卡特彼勒、固特异建立战略合作关系，在北美、中南美和中东非与更多有实力、有信誉的客户建立了牢固合作关系，有效支撑了公司出口业务的发展。



(2) 国内市场方面

国内市场根据消费方式不同细分市场，针对商用车、乘用车及工程车用胎建设对独立的“省地级区域代理商+零售商”的网络体系。建立全球市场营销与网络建设中心中国区策划与销售管理制度，对销售网络进行规范管理，明确各平台及责任人职责，对网络建设、风险管理、销售政策等进行管理。

强化与配套市场的战略合作，通过配套中高端汽车轮胎，提升三角品牌的档次。目前公司在卡车领域与重汽、一汽等国内一流企业建立战略合作关系，在客车领域更是与国内领军金龙、宇通集团合作配套轮胎份额逐年上涨，在轿车领域与一汽轿车、上汽通用五菱等合作紧密。工程车市场为临工、卡特彼勒（青州）、厦工、山东德工等国内大型工程机械企业配套。

互联网时代，公司借助天猫平台，建设三角旗舰店，为实体销售网络搭建网络消费资源共享平台，线上线下互动，初步打开了适应市场发展的

消费渠道，进一步提升了三角品牌的知名度。

实施品牌店发展战略，培育零售网络忠诚度，掌控终端，在国内替换市场，加强品牌店体系建设，三角品牌店分为旗舰店（一线城市）、形象店（二、三线城市）及挂牌店（城镇），目前在国内市场建设商用车轮胎挂牌店 1100 多家，乘用车胎各级别品牌店 1000 多家左右，通过品牌店的形象展示、规范销售与服务等进一步提升三角品牌的知名度和美誉度。

四、质量管理基础

1、标准管理

（1）公司参与标准修订情况

作为国内主要轮胎生产企业，公司先后参与将 80 多项轮胎产品的国家标准和行业标准的制定或修订工作，应邀代表国内企业参加了世界车辆法规论坛，参与了《全球轮胎技术法规》制定工作，是国内轮胎行业标准制定的重要成员单位。这些既体现了公司在自主创新及研发方面的独特竞争优势，同时也为公司今后可持续发展提供了重要保障。

公司参与国家和行业标准的制定、修订具体情况如下：

参与制定或修订的国家标准		
序号	内容	进展
1	GB/T 21286-2007 充气轮胎修补	完成
2	GB 7063.1-2009 充气轮胎内胎 第 1 部分：汽车轮胎内胎	完成
3	GB/T26277-2010 轮胎电阻测量方法	完成
4	GB/T26276-2010 工程子午线轮胎无损检验方法 X 射线法	完成
5	GB/T29040-2012 汽车轮胎滚动阻力试验方法——单点试验和试验结果相关性	完成
6	GB/T 18505-2013 汽车轮胎动平衡试验方法	完成
7	GB/T 18506-2013 汽车轮胎均匀性试验方法	完成
8	GB/T 521-2012 轮胎外缘尺寸测量方法"	完成
9	GB 29449-2012 轮胎单位产品能源消耗限额 "	完成
10	GB 9743-2015 轿车轮胎	完成
11	GB 9744-2015 载重汽车轮胎	完成
12	GB/T 18861-2012 汽车轮胎和摩托车轮胎滚动阻力试验方法 多点试验	完成
13	GB/T29042-2012 汽车轮胎滚动阻力限值	完成

14	GB/T 29041-2012 汽车轮胎道路磨耗试验方法"	完成
15	GB/T 30197-2013 工程机械轮胎 TKPH 值测试方法	完成
16	GB/T 30193-2013 工程机械轮胎耐久性能试验方法	完成
17	GB/T 30195-2013 汽车轮胎耐撞击性能试验方法	完成
18	GB/T 30198-2013 轮胎不圆度试验方法	完成
19	GB/T 30194-2013 农业轮胎滚动周长测试方法	完成
20	GB/T 30196-2013 补气保用轿车轮胎	完成
21	GB/T13646-2013 橡胶 结合苯乙烯含量的测定 分光光度法	完成
22	GB/T13936-2014 硫化橡胶与金属粘合拉伸剪切强度测定	完成
23	GB/T1689-2014 硫化橡胶耐磨性能的测定 (阿克隆磨耗机法)	完成
24	GB/T16586-2014 硫化橡胶与钢丝帘线粘合强度的测定	完成
25	GB/T 30830-2014 工程车辆子午胎用钢丝帘线	完成
26	GB/T2981-2014 工业车辆充气轮胎技术规范	完成
27	GB/T2982-2014 工业车辆充气轮胎规格、尺寸、气压与负荷	完成
28	GB/T6326-2014 轮胎术语及其定义	完成
29	GB/T19390-2014 轮胎用聚酯浸胶帘子布	完成
30	GB/T2978-2014 轿车轮胎规格、尺寸、气压与负荷	完成
31	GB/T 2883-2015 工程机械轮辋规格系列	完成
32	GB/T 12939-2015 工业车辆轮辋规格系列	完成
33	GB/T 3487-2015 乘用车轮辋规格系列	完成
34	GB/T 9769-2015 轮辋轮廓检测	完成
35	GB/T 31961-2015 载货车和客车轮辋规格系列	完成
36	GB/T 2977-2016 载重汽车轮胎规格、尺寸、气压与负荷	完成
37	GB/T 4501-2016 载重汽车轮胎性能室内试验方法	完成
38	GB/T 4502-2016 轿车轮胎性能室内试验方法	完成
39	载重汽车轮胎湿路面相对抓着性能试验方法	正在进行
40	GB/T 19389-2016 载重汽车轮胎滚动周长试验方法	完成
41	GB/T 32838-2016 汽车轮胎激光散斑无损检测方法	完成
42	GB/T 32789-2016 轮胎噪声试验方法转鼓法	完成
43	硫化橡胶在屈挠试验中温升和耐疲劳性能的测定 第 1 部分: 基本原理	正在进行
44	未硫化橡胶 用动态无转子流变仪测定流变性能 频率扫描法	正在进行
45	橡胶中防老剂的测定 气相色谱-质谱法	正在进行
46	未硫化橡胶 用圆盘剪切粘度计进行测定 第 1 部分: 门尼粘度的测定	正在进行
47	GB/T 14450-2016 胎圈用钢丝	完成
48	子午线轮胎用钢丝帘线	正在进行
49	汽车轮胎滚动噪声限值	正在进行
50	汽车轮胎湿路面抓着指数限值	正在进行
51	雪地轮胎冰雪路面性能试验方法 (轿车轮胎)	正在进行
52	GB/T 33159-2016 钢帘线试验方法	完成
53	轿车轮胎湿路面相对抓着性能试验方法	正在进行
54	刺扎防漏气保用汽车轮胎	正在进行
55	载重汽车轮胎雪地性能试验方法	正在进行
56	轮胎惯性滑行通过噪声测试方法	正在进行

57	轮胎规格互换指南	正在进行
58	轮胎使用与保养规程	正在进行
59	工程机械轮胎技术要求	正在进行
60	工程机械轮胎规格、尺寸、气压与负荷	正在进行
61	汽车轮胎静态接地压力分布试验方法	正在进行
62	充气轮胎物理性能试验方法	正在进行
63	汽车轮胎老化试验方法	正在进行
64	"未硫化橡胶 用圆盘剪切粘度计进行测定 第 4 部分：门尼应力松弛率的测定"	正在进行
65	橡胶 酸消化溶解法	正在进行
66	橡胶鉴定 红外光谱法	正在进行
67	实心轮胎耐久性试验方法	正在进行
68	轮胎高速均匀性试验方法	正在进行
69	轮胎力和力矩试验方法	正在进行
70	硫化橡胶 恒定形变压缩永久变形的测定方法	正在进行
71	硫化橡胶或热塑性橡胶 耐臭氧龟裂 测定试验箱中臭氧浓度的试验方法	正在进行
72	硫化橡胶与单根钢丝粘合力的测定 抽出法	正在进行
73	硫化橡胶或热塑性橡胶 透气率的测定 第 1 部分 压差法	正在进行
74	热重分析法测定硫化胶 未硫化胶成分分析 第 3 部分：抽提后的烃橡胶 卤化橡胶 聚硅氧烷类橡胶	正在进行
75	全硫含量的测定 第 3 部分 自动分析仪法	正在进行
参与制定或修订的行业标准		
序号	内 容	进展
1	SB/T 10468.1-2008 轮胎经销企业经营规范 管理要求	完成
2	HG/T 2186-2012 轮胎水压试验方法	完成
3	HG/T 2443-2012 轮胎静负荷试验方法	完成
4	HG/T 4625-2014 轮胎垫带	完成
5	HG/T 4626-2014 轮胎硫化胶囊	完成
6	HG/T 4953-2016 轮胎用射频识别 RFID 电子标签	完成
7	HG/T 4954-2016 轮胎用射频识别 RFID 电子标签植入方法	完成
8	HG/T 4955-2016 轮胎用射频识别 RFID 电子标签性能试验方法	完成
9	HG/T 4956-2016 轮胎用射频识别 (RFID)电子标签编码	完成

(2) 完善的技术标准体系

公司建立功能协调、接口清晰完善的技术标准体系。主要包括以下十三类：技术基础标准、设计技术标准、产品标准、工艺技术标准、采购技术标准、设备、基础设施和工艺装备技术标准检验、验收和试验方法技术标准、测量、检验和试验设备技术标准、包装、搬运、贮存、标志技术标准、服务技术标准、能源技术标准、安全、环境、职业健康技术标准和信息技术标准。公司的产品生产执行企业标准 9 项，国家标准 3 项。执行标

准率 100%。

公司一直积极参与国家和行业标准的制修订。2016 年度共参加国家行业标准制修订总计 25 项，其中主持 5 项。

公司注重对国际、国外先进的轮胎相关技术标准和法规的研究工作。积极研究诸如国际标准化组织、欧盟、欧洲经济委员会、美国交通部 DOT、美国材料与试验协会、美国环保署，以及日本、巴西、印尼、韩国等国家的轮胎相关技术标准和法规，为产品研发确立方向标，保证产品能够满足世界各国的技术要求。根据国内外轮胎技术标准和法规的变化，及时组织企业标准的制修订，保证企业标准的先进性。

公司注重加强与国际轮胎技术组织的联系，积极参与诸如联合国世界车辆法规协调论坛、ISO 国家标准化组织会议等国际标准的制修订会议，增强本企业在国际社会的话语权，作为与国际接轨的一个关键步骤，进一步奠定在国内同行业的领军地位，提高在国际层面的影响力。

2、计量管理

2000 年，公司通过 ISO10012 计量管理体系认证，取得计量管理体系认证证书。2010 年，依据 JJF1112-2003《计量检测体系确认规范》和 GB/T190022-2003 / ISO10012: 2003《测量管理体系 测量过程和测量设备的要求》，在不断完善各种计量管理制度，加强对测量过程的控制管理，保证测量数据输出的可靠性，实现计量管理体系的持续改进的基础上，建立测量管理体系，获得了中启计量认证中心颁发的测量管理体系认证 AAA 证书。

公司建立专业的计量管理队伍，设立计量能源处，建立公司级计量标准九项。计量能源处设有专职管理技术人员负责公司测量管理体系的持续改进，并负责维护公司计量标准准确可靠；同时对公司内部测量设备、测

量过程进行统一管理；计量能源处各检定室设有专职的计量检定人员，对已建标的测量设备严格依据检定规程在公司内部开展检定工作。

公司在不断引进国际先进检测设备、实验仪器的同时，引进实施先进管理方法，重视对计量人员的专业培训，不断提升员工的专业素质水平，为持续生产优质产品提供了有利保障。

3、认证管理

公司先后通过了 ISO9001 质量管理体系认证、QS-9000 质量体系认证、ISO/TS16949 质量管理体系认证、武器装备质量体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、ISO10012 计量确认体系认证、GB/T28001-2011 职业健康安全管理体系认证，产品质量控制能力处于行业领先水平。



ISO9001管理体系认证

ISO/TS16949管理体系认证



职业健康安全管理体系认证

环境管理体系认证

公司产品凭借良好的质量标准,已获得包括中国在内的 60 个国家或经济体的官方认证,如中国 CCC (轮胎行业 01 号证书)、美国 DOT、欧盟 ECE、巴西 INMETRO、海湾 GCC、印度尼西亚 SNI、尼日利亚 SONCAP 等认证。公司商用车子午胎通过了美国的 SMARTWAY 认证;公司乘用车和商用车胎的湿地抓着力、滚动阻力等指标均达到了欧盟标签法案 2016 年标准;公司产品在历次的欧盟 REACH 环保法案的抽检中均合格。



4、检验检测管理

公司建立健全的质量检验体系，技术研发部门制定了比国家标准、行业标准更为严格的企业质量内控标准，控制手段更为规范。同时，依托 MES 信息平台，实现质量管理的信息化、智能化，从原材料入厂、半成品生产到终端产品输出，全生产流程均实现质量信息化监控。

原材料检验方面，从分批次 100%抽样检验、供方监督检验等方面进行管控，以保证原料质量满足生产要求；半成品制造，通过对关键工序半成品 Cpk 的提升，结合 MES 信息采集，实际 SPC 监控，保证过程能力的稳定性，通过过程审核、日检、周检、月检，有效保证过程能力；终端产品检验，制定外观检验标准操作流程以及增加二次检验、抽检等环节，提高产品外观质量。引进国际先进检测设备，如：德国 YXLON X 光机、德国 SDS 激光干涉仪、日本国际计测动平衡机进行检验，保证产品内在质量；终端产品型式检验采用企业标准 Q/1002SJG006，执行条件较国家标准更为严格。

公司建立规范的实验室管理体系，取得中国合格评定国家认可委员会实验室认可证书，上线运行《实验室信息管理系统》，实现试验过程的自动化、信息化、无纸化。实验室配备了各类先进的试验仪器，材料的检测方面，配备了如美国 INSTRON 电子拉力机、阿尔法公司的硫化仪、门尼粘度仪、RPA 橡胶加工分析仪、红外光谱仪、原子吸收光谱仪、核磁共振波谱仪、气相色谱-质谱联用仪等进口试验设备。在轮胎检测方面，配备了高速耐久试验机、滚动阻力试验机、轮胎综合试验机等轮胎性能测试方面的试验设备。

质量管理部门配备专职管理人员、检验和化验人员，全部经过严格的

产品工艺技术要求及质量管理要求和实际操作的技能培训并通过上岗资格考核，技能熟练。检验岗位操作标准化、检测数据采集自动化、检测数据分析智能化，产品生命周期可追溯，有效的保证了质量检验规范、完整。

五、产品质量责任

1、产品质量水平

标准是产品质量的基础和保障，标准化水平高低决定了产品质量水平的高低。三角制定并执行了高于国标、欧标、美标的轮胎耐久、强度企业标准。历年来，国家、省、市质量监督局对各系列产品的抽样检查显示公司产品满足相关法律法规的要求，共抽样 12 批次，合格率为 100%。

2、售后服务水平

公司建立主机厂走访机制，每月对配套厂家分类按频次，就产品服务、技术等方面进行沟通交流，了解配套厂家对公司产品及服务工作的需求，及时传递给质量、技术等部门，专人逐一跟踪落实，形成闭环，持续改进。专职服务人员每月每人走访不少于 8 家服务站，现场进行轮胎知识的讲解、产品性能介绍，提升公司品牌形象。

3、产品售后责任

公司制定《出口轮胎理赔服务管理规定》、《卡客车子午胎理赔管理规定（试行）》、《工程轮胎理赔管理规定》、《子午线轮胎理赔技术标准》等轮胎理赔标准制度，建立系统、科学、严密的轮胎服务程序，正确处理国内外客户对三角生产的各品牌产品的投诉、抱怨及理赔，达到提高产品质量和顾客满意的目的。

目前公司对国内外市场销售的所有产品实行质量担保，轿车胎质保三

年，全钢胎、斜交工程胎质保三年，工程子午胎质保四年，用户如在使用过程中发现上述产品存在质量缺陷或者潜在质量缺陷，可以到当地经销商或售后服务人员申请免费更换或理赔。公司按照理赔政策及理赔流程，对质量缺陷轮胎进行鉴定理赔，国内市场确保 72 小时内现场鉴定理赔，国外市场确保一个月之内要处理完毕。对于所有客户的投诉和抱怨，进行客户投诉档案管理，客户抱怨必须当天回复，一周之内给予客户满意答复并妥善解决。随着国内网络体系、国外办事处及服务机构的不断设立，现场服务的能力和水平不断完善，覆盖面也越来越广，客户服务效率及满意度有较大提升。

公司成立召回评审小组，由研发中心、质量管理中心、销售部门、物流中心、基地责任人等组成，建立《轮胎召回制度》，明确召回实施条件、召回程序等流程。截止目前，公司未出现轮胎召回事件。

4、企业社会责任

公司在规模迅速扩大、经济效益逐年提高、整体实力不断增强的同时，坚持经济发展与环境保护并重，努力改善企业生态环境，全力推进资源节约型和环境友好型企业建设，实现了环境保护和经济建设的协调发展。

公司先后通过 ISO14001 环境管理体系认证、GB/T28001-2011 职业健康安全管理体系认证，将“实施清洁生产，建设绿色家园，提高健康安全意识，努力预防职业危害和安全事故”作为公司基本的环境和职业健康安全管理理念。

2011 公司淘汰了尚有盈利能力但能耗较高、产品质量指标落后的斜交胎生产线，重点生产技术先进、污染少、消耗低的子午胎产品。同时，利

用废旧轮胎发展循环经济，建设了年产 50 万条翻新轮胎、100 万条翻新胎面的生产线。

公司率先在世界轮胎行业提出“绿色制造，低碳经济”这一全新理念，得到国际战略合作伙伴的广泛认同。开发节能环保轮胎，使用环保新材料，积极与国际先进技术标准、环保标准接轨，使产品达到欧盟 REACH 等法规的要求。

公司积极保护消费者权益，投保轮胎产品质量责任险关注消费者安全，为客户提供安全、可靠、环保的轮胎产品，是国内为数不多的生产三包轮胎的企业。

在经济发展的同时，公司始终认真履行社会责任，热心慈善，支持参与各类社会公益事业。先后累计向社会捐赠 400 多万元，教育事业捐赠 200 多万元，社会公益事业赞助 2032 万元。2013 年 4 月通过威海市慈善总会，向雅安地震灾区人民捐赠 500 万元，专项用于地震灾区紧急救助及灾后重建，帮助灾区人民重建美好家园等，2015 年 9 月，公司捐建的雅安市天全县新场乡第一中心小学竣工投用；2014 年慈善捐款 23 万元；2015 年社会公益捐助 28.76 万元。2016 年社会公益捐助 32.35 万元。



雅安地震捐款

慰问抗战老兵

5、质量信用记录

序号	质量信用记录名称	获奖时间	颁奖部门
1	中国质量诚信企业	2013 年 9 月	中国出入境检验检疫协会
2	山东省质量管理奖	2008 年 11 月	山东省人民政府
3	2009 年度山东省省长质量奖	2009 年 12 月	山东省人民政府
4	创新型企业	2010 年 12 月	山东省科技厅；山东省国资委；山东省总工会
5	山东省节能环保产业示范企业	2011 年 7 月	山东省经济和信息化委员会；山东省人民政府节约能源办公室
6	2009-2010 年度全国质量工作先进单位	2011 年 9 月	国家质量监督检验检疫总局
7	山东省标准创新型企业	2011 年 10 月	山东省质量技术监督局；山东省经济和信息化委员会
8	科技兴贸出口创新型基地	2011 年 10 月	山东省商务厅 山东省科学技术厅
9	山东省品牌建设示范企业	2012 年	山东省经济和信息化委员会
10	2011-2013 年度山东省重点培育和发展的国际知名品牌	2012 年 1 月	山东省商务厅
11	全省构筑社会消防安全“防火墙”工程深化年活动先进单位	2012 年 1 月	山东省人民政府安全生产委员会
12	山东名牌产品（三角牌半钢子午线轮胎）	2013 年 1 月	山东省名牌战略推进委员会
13	全国工业品牌培育试点企业	2013 年 4 月	工业和信息化部
14	山东省履行社会责任示范企业	2013 年 4 月	山东省企业联合会；山东省企业家协会；山东省工业经济联合会；山东省质量管理协会
15	山东工业突出贡献奖表彰奖	2013 年 11 月	山东工业突出贡献奖工作委员会
16	山东名牌产品（三角牌工程轮胎）	2014 年 1 月	山东省质量强省及名牌战略推进工作领导小组
17	中国橡胶工业优势品牌奖	2015 年 4 月	中国橡胶工业协会
18	中国橡胶工业企业创新发展奖	2015 年 4 月	中国橡胶工业协会

19	山东首届省长杯工业设计大赛银奖	2016 年 10 月	山东省人民政府
----	-----------------	-------------	---------

在报告期内，未发生违法违规、监督抽查不合格、质量安全事故、出口产品因质量问题被国外通报、退货、索赔的不良记录。



第三部分 报告结语

一、未来展望

质量是企业的生命，轮胎行业尤其如此。我们将进一步确保、提升产品质量，坚守诚信，时刻牢记为顾客提供“安全、节能、环保”绿色轮胎的承诺，增强企业质量诚信，落实质量责任为着眼点，进一步建立健全质量诚信制度，不断提升核心竞争力，为品牌信誉不断增加含金量、培育顾客的品牌忠诚度。

以“低碳、绿色、环保、高效”的方针为引领，三角工业园的建设将利用绿色清洁能源、减少温室气体排放、加强水资源的综合利用、解决烟气净化处理、回收硫化余热回收、使用信息化和自动化等作为重点目标，该项目建成后将达到世界领先水准，成为能够代表轮胎工业发展方向的制造基地。

始终秉持“诚信、创新、勤奋、爱人”的核心价值观，坚持“为消费者提供最有价值的产品和服务，坚持经济、社会、环境责任协调可持续增长，激励和发展员工”的发展目标，向建设“全球化的公司，世界级的三角”的愿景不懈迈进。

二、报告索引

	目录	企业质量信用报告编写指南	本报告对应页码
第一部分 报告前言	一、报告编制说明	5.2	1
	二、企业高层致辞		2
	三、企业简介		3
	四、报告目录		5
第二部分 报告正文	一、企业质量理念	5.3	6
	二、企业质量管理	5.4	7
	1、质量管理机构	5.4.2	7
	2、质量管理体系	5.4.3	9
	3、质量安全风险管理	5.4.4	13
	三、质量诚信管理	5.5	13
	1、质量承诺	5.5.2	13
	2、运作管理	5.5.3	14
	3、营销管理	5.5.4	21
	四、质量管理基础	5.6	23
	1、标准管理	5.6.2	23
	2、计量管理	5.6.3	26
	3、认证管理	5.6.4	27
	4、检验检测管理	5.6.5	29
	五、产品质量责任	5.7	30
	1、产品质量水平	5.7.2	30
	2、产品售后责任	5.7.3	30
	3、企业社会责任	5.7.4	31
	4、质量信用记录	5.7.5	33
	第三部分 报告结语	一、未来展望	5.8
二、报告索引		36	
三、读者意见反馈		37	

三、读者意见反馈

尊敬的读者：

您好！感谢您抽出宝贵时间阅读本报告，由于时间仓促，水平有限，报告编写中难免有疏漏或者不足之处，敬请指正。同时，为进一步提升我们质量信用主体责任工作落实的质量，请您多提宝贵意见和建议，我们会不断改进、以臻完善。谢谢您的评价！

姓名：		工作单位：	
联系电话：		电子邮件：	
1、您是否在本报告中获取了您所要了解的信息？			
2、您最关注本报告的哪些章节？			
3、您希望本报告在哪些方面进行改进？			
4、如果其它疑问，请提出您的意见和建议			