



易华

YIHUA CHINA

质量信用报告

张家港市易华润东新材料有限公司

二〇一五年四月



目 录

前 言	2
0.1 报告编制规范	2
0.2 总经理致辞	3
0.3 企业简介	4
报告正文	5
1 企业质量理念	5
2 企业质量管理	6
2.1 质量管理机构	6
2.2 质量管理体系	12
2.3 质量安全风险管理	15
3 质量诚信管理	16
3.1 质量承诺	16
3.2 运作管理	16
3.3 营销管理	18
4 企业质量基础	20
4.1 标准管理	20
4.2 计量管理	20
4.3 认证管理	20
4.4 检验检测管理	20
5 产品质量责任	21
5.1 产品质量水平	21
5.2 产品售后责任	21
5.3 企业社会责任	22
5.4 质量信用记录	22
报告结语	24

前 言

0.1 报告编制规范

本报告是张家港市易华润东新材料有限公司向社会公开发布的质量信用报告，反应公司坚持履行社会责任，切实维护质量信用，实现可持续发展的综合绩效，为各利益相关方提供便捷的沟通渠道。

（一）报告组织范围

报告组织范围：张家港市易华润东新材料有限公司

（二）报告时间范围

报告时间范围：2024年1月--2024年12月

（三）报告发布周期

以后报告执行的发布周期为每年一次，时间选定在每年的3月份，根据实际情况动态更新报告内容。

（四）报告编写原则

本报告遵循客观性时效性、简便性、完整性、可验证性、可对比性和各利益相关方参与的原则。本报告所填数据及提供资料客观、真实、准确、有效，符合国家相关规定。

（五）报告参考标准

本报告按照GB / T31870-2015《企业质量信用报告编写指南》编制。

（六）报告获取方式

本报告定期在公司门户网站上发布，供下载阅读；还可以书面形式向消费者、供应商、经销商和监督部门等各利益和责任相关方发布。

0.2总经理致辞



企业战略是一种选择，张家港市易华润东新材料有限公司选择创新的道路。一方面，公司要有意识地培养创新能力，推动创新，提供创新的条件；另一方面，发展到一定阶段企业会实现自主创新，持续发展。在追求创新的路上，实现百年梦想是一个艰难的过程。要清楚自己能给社会所带来的贡献，要坚持自己。所有的愿景、所有的承诺都需要落实到每个业务流程、每位员工的实际行动之中，新常态、新挑战、新健康，值得每一个中诺人为之倾注热忱、付出智慧和汗水，为了我们共同的梦想，与企业同进步共成长，让我们携手与共、共创辉煌。

0.3企业简介

张家港市易华润东新材料有限公司始建于1989年，主要从事新型墙地板的研发、制造生产和销售，是行业内具有高规模标准化的生产企业之一。

公司先后荣获“江苏省模范职工之家”、“全国模范职工之家”、“同线同标同质企业”、“江苏省智能制造车间”等称号；“金鼠”品牌荣获“江苏省著名商标”、“江苏省重点培育和出口名牌”、“中国弹性地板十大品牌”；产品荣获“江苏省名牌产品”、“江苏省质量信用产品”等殊荣。

公司通过了ISO9001、ISO14001、ISO45001等多项体系认证，并且通过了海关AEO高级认证和欧洲CE认证，为更好地开拓国际市场开辟了绿色通道。目前产品98%销往国际市场，已遍及欧美等30多个国家和地区。产品以超木质性能、美观实用、轻装便捷、适宜地暖等特点成为家庭居室、商务办公、酒店休闲、公寓租赁等环境的理想新材。

公司始终以诚信的企业经营理念，内抓管理外拓市场，以江苏省研究生工作站和企业技术中心为平台，发挥研发技术优势，有效调整产品结构，并且加大高端自动智能装备投入，加快深度推进“两化融合”；发扬艰苦奋斗精神，克服重重困难，促进转型升级，保持企业可持续稳健发展。

公司坚定走国际化道路、与社会同发展；坚持以人为本、打造和谐幸福百年易华，是中国易华的长期战略愿景。

报告正文

1企业质量理念

本公司的企业质量理念是：优质高效、至诚服务、技术创新、精益求精、誉满全球。建立追求卓越的质量方针，着力引导全员参与质量管理，积极发挥领导作用，致力追求整体卓越绩效。从源头上把控，从细节上着手切实做好每个环节、每个岗位的质量工作，零缺陷，一次做好。

随着社会的不断进步，企业的发展必须依靠可靠的产品质量，取得顾客长久的信任需要建立可持续发展战略。全面提升企业的管控能力、企业员工的质量责任感，体现企业存在的意义和价值，才能实现企业可持续健康发展。质量是一种信誉，是一种责任。在实现产品的整个流程中，即从市场开拓、产品设计、生产到产品交付后的服务的过程中，本公司始终贯穿“顾客为关注焦点”的思想理念，紧扣每一个环节，让员工充分认识、理解，并能够在工作中得以充分体现，在生产过程中，我们秉承“做建材，为中国”的企业理念和“卓越品质、超值服务、用户至上、义利共生”的经营宗旨。以关心和信任为员工创造个人成长发展的最佳人文环境，形成“忠正智信、追求卓越”及“公正、公平、勤勉、利他”的文化内涵。

领导作用，公司领导层每年主持开展内部审核、管理评审等质量活动，对质量管理体系的充分性、适宜性、有效性进行评价，并持续改进。在过程管理层，运用技术改进、质量改进、管理改进等方法，不断创新与改进，持续提高产品质量。

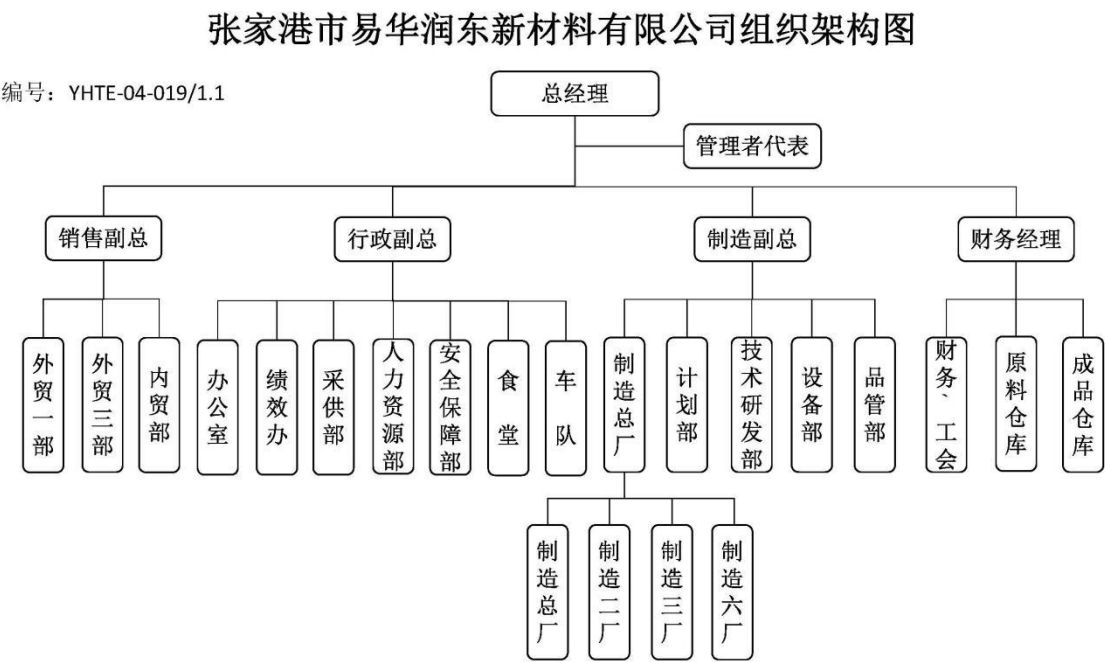
全员参与，我为人人，人人为我，组织中每个成员的有共同的组织目标，共同的价值观，共同的奋斗目标，每个人都有参与感，每个员工内心都有份责任感，遇到问题解决问题，不逃避责任不推凌，每个人每件事都可以做到“零缺陷，一次干好”。在岗位执行层，开展QC小组、合理化建议、全员提案改善等活动，提高员工参与度。

2企业质量管理

2.1质量管理机构

公司成立有质量管理中心，作为质量规划、质量战略、质量决策、质量管理的最高机构。质量管理中心负责质量工作的日常管理，负责直接执行产品质量的检验和中控、各类原材料的检验以及出厂产品的检验工作。另外公司成立质量委员会，由公司总经理担任组长，各部门质量负责人为成员，每月召开一次例会，分析总结质量管理的经验以及解决出现的质量问题。

公司编制了《质量管理手册》和《程序文件》，制定各类质量管理体系和产品标准，明确从公司领导、中层管理人员和员工的质量职责和管理流程，并按照公司《质量管理文件》对质量工作情况进行检查、考核，并实施奖惩。



图一 质量管理组织机构图

质量管理中心是公司质量管理的专门机构，在管理者代表领导下独立行使职权，具体负责公司质量管理全面贯彻实施ISO9001质量管理体系、ISO14001环境管理体系、ISO45001职业健康安全管理体系，协助总经理和

管理者代表管理体系标准要求，策划、建立、完善公司的质量管理手册，协调、指导、监督、检查、考核、实施质量体系各部门的质量管理、质量计划、质量目标及各项质量改进措施的实施和实现。负责本公司产品质量管理工作严格监督执行公司各类质量标准，确保及提升产品质量，营造持续改进品质的质量文化。

下面介绍质量管理职责分工情况：

(1) 总经理

- a) 主持公司的全面工作。
- b) 任命管理者代表。
- c) 制定和颁布质量方针。
- d) 批准质量管理目标、指标和管理方案。
- e) 批准和颁布质量管理手册。
- f) 作为企业产品质量第一责任人，确保对质量管理体系进行策划，对企业的产品质量负最终责任。
- g) 落实组织结构，确保组织内的职责和权限得到确定和沟通，落实质量责任制，充实管理人员。
- h) 贯彻国家方针政策和法律法规，主持重要的质量生产会议。
- i) 为保证质量管理体系的持续有效运行配备所需资源。
- j) 组织管理评审。

(2) 管理者代表

- a) 按照GB/T19001：2015标准、要求建立、实施、维护质量管理体系。
- b) 向最高管理者报告管理体系的业绩以及管理体系需要改进的情况，在整个组织体系内部提高对客户要求的认识，最大限度的满足客户的要求。
- c) 负责就质量问题与相关方、认证机构进行协调和联络。
- d) 审核管理手册，批准程序文件。
- e) 对记录控制情况进行监督。

- f) 组织对现有文件进行评审。
- g) 组建内审小组，任命内审组长。

(3) 制造总厂

- a) 负责生产过程中的质量管理，按生产计划开展并完成各项任务。
- b) 负责在生产和服务提供过程中，做好与各职能部门的联络和沟通，对本部门绩效进行有效监视和控制，确保产品质量满足顾客要求。
- c) 参与不合格品的评审，负责实施不合格品的处置。
- d) 做好产品防护工作，防止产品在运输和交付过程中造成质量的损坏。
- e) 负责组织落实与产品质量有关的纠正和预防措施。
- f) 负责进行产能负荷分析，负责生产效率改善及物料的控制。在生产过程中开展节能降耗及再利用活动。
- g) 负责产品实现的策划，对特定的产品、项目或合同，会同各相关部门组织质量策划和编制质量计划，作为质量管理体系文件的补充，确保顾客要求的实现。
- h) 负责产品标识和可追溯性的管理，确保在生产过程中以适宜的方式标识产品。
- i) 负责公司的消防和安全生产管理，督促进行安全、文明生产，落实事故隐患的整改，保证生产设备、安全设备、消防设施、防护器具的完好，并教育员工正确使用和维护。

(4) 设备部

- a) 根据公司领导层的策划，制订生产设备的购置计划，组织设备采购的招投标，设备的安装、调试、验收，为产品实现配置所需的设施和适宜的工作环境。
- b) 制定设备的中修计划和设备维护保养计划，负责组织对机械设备、电气设备、仪器仪表按规定实施维护保养。负责本部门分管设备的维护保

养，使设备处于良好的技术状态，为实现过程目标提供支持。

(5) 技术研发部

a) 收集研究国内外同类产品技术资料，主持开发新产品满足市场需要。负责设计和开发的控制，使设计和开发活动严格按文件的要求进行，保证设计和开发质量。

b) 对工序过程进行技术指导和监督，注意对关键工序和特殊工序的监督。不断进行工艺改进，确保采用的工艺先进合理。负责公司技术文件的编制、更改和管理，负责制定或选用产品的检验规程或标准。

c) 做好特殊过程技术服务工作，为公司其他部门提供技术支持。

d) 确定统计技术的采用种类和应用范围，对质量管理体系运行中的数据和信息进行收集和分析，寻找改进机会，为制订和实施改进措施提供依据。

e) 协助做好专业知识、技术培训和考核。

f) 负责对组织内外部信息数据进行分析，负责预防和纠正措施控制，并保持持续改进。

g) 负责主持不合格品的评审，参与不合格的处置，并负责纠正和预防措施实施的监督和验证。

(6) 人力资源部

a) 建立公司的培训制度并组织实施。

b) 负责管理体系运行中人力资源的管理，建立人事档案（包含员工教育、培训、技能、经验经历的记录）。编制岗位人员任职要求并实施考核，负责管理体系运行所需管理人员、技术人员、执行和验证人员的组织和调配，采用培训或其它措施，确保岗位人员的技能满足需求。

c) 负责本公司培训计划的编制和组织实施，组织相关部门对培训有效性进行评估。

(7) 财务、仓管部

- a) 参与重大合同的评审；
- b) 负责成本计算和核算。
- c) 制定成本控制计划并监督实施。
- d) 建立公司的会计、财务制度并实施。
- e) 负责公司的财务运作。
- f) 保障公司质量管理所需的资金
- g) 原材料经品管部检验合格后才能入库，杜绝不合格品进仓库；
- h) 妥善保管库存的原辅材料，根据规定做好相关标识，确保原辅材料的安全。
- i) 严格执行《化学物品储存规定》、《原料物品的储存规定》，做好防护工作。
- j) 所进原材料必须及时通知质检部检验合格后进库，杜绝不合格产品进库。

(8) 采供部

- a) 合格供方评定和与产品有关要求的评审，并负责产品状态的标识，确保提供给顾客的产品符合要求。
- b) 负责组织供方的选择和评价，并建立合格供方档案。从合格供方处采购产品，保证提供的采购产品质量符合规定要求，并负责就采购产品质量问题与供方进行沟通，处理质量争端。

(9) 品管部

- a) 负责检验和不合格品的归口管理，按照标准、产品图纸和工艺，负责对原材料、外购件、半成品到成品整个生产全过程的质量检验工作。对不合格产品出公司负责。
- b) 负责对检测设备进行维护保养，并按规定送有资质的部门校验，确保检测设备能够符合国家标准要求，负责测量系统分析。
- c) 负责数据分析的归口管理，不合格优先计划安排。

- d) 负责内部和外部质量反馈信息的分析、传递、处理。
- e) 负责实验室的管理工作。
- f) 参与对供方的评价, 内部质量审核(含体系、产品和制造过程审核)、QC小组等质量活动。
- g) 负责产品可追溯性标识的验证和记录, 负责检验和试验状态的标识工作。
- h) 负责组织召开质量例会。
- i) 负责计量管理工作, 确保所有在用的监视和测量装置具有所需的准确度和精密度, 保证检验和测量数据的可靠性。

(10) 绩效办

- a) 根据总经理的策划协助管理者代表组织编写本公司的管理体系文件, 负责管理手册和程序文件等受控文件的发放、更改、控制, 按规定对文件和记录进行归口管理。
- b) 负责组织对质量过程和总体绩效的监视和测量, 负责定期检查目标、指标、管理方案的完成情况, 采取措施在公司内开展内部沟通活动, 促进过程实施的有效性和过程目标的可实现。
- c) 负责本公司质量管理体系各过程的监视和测量。
- d) 负责纠正/预防措施和持续改进的归口管理。
- e) 负责对消防安全进行监督管理, 制定安全管理制度, 落实安全防范措施。对消防隐患进行整改。
- f) 协助总经理组织管理评审和组织实施管理体系内部审核。
- g) 规范、准确起草公司文件、管理制度, 及时安排做好文件的制作及归档工作。

(11) 销售部

- a) 协助总经理开展市场调研工作, 确定市场对产品的需求, 获得产品相关信息。

- b) 组织、策划和实施市场开发。
- c) 组织销售合同的评审，做好评审记录， 并将评审结果准确、及时地传递给有关部门，并负责与顾客之间的信息沟通和销售合同的签订。
- d) 负责产品售前、售中和售后服务工作。负责生产任务的下达，组织有关部门解决合同履行过程中发生的问题，不断提高服务质量，以增强顾客满意度。
- e) 建立客户档案，收集、分析客户资料。收集、反馈产品和服务信息，对客户满意度进行调查与评价。
- f) 负责确认顾客对产品安全、环保要求，获取并反馈市场对产品安全、环保发展的动态信息。

2.2质量管理体系

公司通过了ISO9001质量管理体系认证、ISO14001环境管理体系认证、ISO45001职业健康安全管理体系认证和欧洲标准的CE认证。通过几年的不懈努力，逐步形成了科学、网状、高效的质量安全控制体系，同时通过建立专门的组织机构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，也成为公司卓越品质的根本保证。

2.2.1质量方针——公司质量工作的指南

公司的质量方针：优质高效、至诚服务、技术创新、精益求精、誉满全球。

2.2.2质量目标——以质量安全目标为主线，完善考核评价机制

一、公司总目标

1、顾客满意度 ≥ 89.52 分

2、等品率目标

一厂检验等品率:98.45%

一厂后道等品率:99.40%

二厂检验等品率:98.45%

三厂检验等品率:98.50%

三厂后道等品率:99.27%

六厂后道等品率:99.55%

二、过程的绩效目标

序号	标准条款	过程	质量目标/ 过程绩效指标	结果评价方式	评价依据	监测 责任人	报告 频率
1	6.1	风险和机遇的应对措施	风险和机遇应对措施有效率100%	(风险和机遇应对措施有效数/风险和机遇应对措施总数) $\times$ 100%	风险和机遇应管理记录	总经理	每年
2	7.1.3	基础设施	设备保养计划完成未完成次数 ≤ 3	设备保养计划次数-计划完成次数	设备维护保养记录	设备管理部	每月
3	7.1.5	监视和测量设备	在用测量设备受检合格率94.65%	(在用测量设备受检合格数/在用测量设备总数) $\times$ 100%	校准合格证	企管部	每月
4	7.2	培训、意识、能力	培训合格率100%	(培训合格数/培训总数) $\times$ 100%	培训记录	人力资源部	每月
5	7.5.3	成文信息的控制	文件有效率100%;	(文件传递有效数/文件总数) $\times$ 100%	文件发放记录	企管部	每季
6	8.2	市场需求的确定和顾客沟通	合同评审完成率 100%	(合同评审完成数/合同总数) $\times$ 100%	合同评审记录	营销中心	每月
7	8.3	产品和服务的设计和开发	开发计划节点按时完成率 $\geq 90\%$	(开发计划节点实际完成数/开发计划节点计划完成数) $\times$ 100%	开发计划与实施记录	研发部	每年
8	8.4	外部供应的产品和服务的控制	原材料批次合格率 $\geq 97.11\%$	(原材料合格数/原材料采购总数) $\times$ 100%	进货检验单	采购部	每月
9	8.5.2	标识和可追溯性	产品状态标识率 $\geq 100\%$	(产品状态已标识数/产品状态检查总数) $\times$ 100%	产品状态检查	制造中心	每月
10	8.7	不合格产品和服务	不合格处理的及时性零次	及时处理并有相应原因及纠正预防	质量信息反馈表	制造中心	每月
11	9.1.2	顾客满意	顾客满意度 ≥ 89.52 分	根据顾客满意度调查结果和过程业绩的结果综合计算。	顾客满意度调查结果	营销中心	每年
12	9.1.2	顾客满意	顾客投诉及时回复率100%	(顾客投诉及时回复数/顾客投诉总数) $\times$ 100%	顾客投诉记录	营销中心	每月
13	9.2	内部审核	不符合项有效关闭率100%	(不符合项有效关闭数/不符合项总数) $\times$ 100%	不符合和纠正措施报告	企管部	每年

14	9.3	管理评审	管理评审改进措施完成率100%	(管理评审改进措施完成数/管理评审改进措施总数)X100%	管理评审报告	企管部	每年
15	10.1	纠正与预防措施	不得少于12次/年	预防纠正措施次数	预防纠正措施报告	制造中心	每年
16	10.2	不符合与纠正措施	不符合和纠正措施关闭率 100%	(不符合和纠正措施关闭数/不符合和纠正措施总数)X100%	不符合和纠正措施报告	企管部	每年

2.2.3质量教育——重在员工的质量意识教育

质量教育是一个潜移默化的过程——特别是质量意识的教育，公司非常重视员工的质量意识教育，在质量管理中做到：始于教育、终于教育。抓员工质量意识教育主要包括以下方面。

(1) 质量的责任感

加强员工质量责任感教育，使企业员工必须意识到，在产品、服务质量上对国家、对民族、对社会、对消费者所承担的职业责任。教育必须用“假如我是消费者”的态度来对待质量，把生产满足消费者要求的产品作为每个员工的根本任务。为了加强质量责任感，在加强员工质量意识教育中，建立起了严格的质量责任制，使每个部门、每个岗位、每个员工都严格履行自己的质量职责。

(2) 质量的紧迫感

加强员工质量的紧迫感教育，是来自于激烈的市场竞争和消费者对产品更高、更新、更美的高质量要求；教育使员工明白：要在竞争中立于不败之地，就必须有强大的实力；质量是企业经济实力的重要标志，企业要高速发展，就必须高速提高质量；教育员工要有危机感、紧迫感，只有具有危机感和紧迫感，才能转化为迅速提高产品质量的强大动力。

(3) 质量的荣誉感

树立质量的荣誉感，就是要求企业每一个员工都做好自己的本职工作，在工作中一丝不苟、严格要求，高标准地完成自己的任务。树立质量的荣誉感，一方面要加强质量意识教育，用实际的事例来教育员工；另一方面要有相应的奖惩措施，使员工真正体验到生产高质量品牌的光荣。荣

誉使人上进，惩罚使人猛醒。有了质量的荣誉感，就能在产品质量上提高广大员工的自觉性、积极性和创造性。

2.2.4管理制度——建立以质量体系内审和管理评审为核心的体系评价、改进机制

为提高产品质量管理体系的运行质量，公司建立《质量手册》、《程序文件》等，包括对原材料的检验与验收，中间体的控制指标及检验标准，产品标准，对过程开展定期、定时、全方位的检查、考核，进行全过程监控并实施奖惩，以过程质量保证过程管理的有效性。

同时建立《内部审核》、《管理评审》等控制程序，年初制定内部审核方案，规定审核时间、审核范围、审核方法，对年度内部审核工作进行策划。组建专业化的内部审核队伍，严格对产品检验、原辅料采购、生产过程、产品销售、售后服务实施全过程审核，寻找改进空间，制定改进措施予以改进。开展管理评审对质量管理体系、质量方针、质量目标适宜性、有效性进行评审，制定年度持续改进计划实施改进，提高体系运行有效性。

2.3质量安全风险管理

顾客的满意是我们前进的动力，顾客的不满是我们改进的基础，积极主动地为顾客提供各类沟通渠道，解决其在产品购买前后的各种顾虑及障碍，产品使用中的各类疑难，保证产品使用中的安全和可靠性，公司始终把倾听、满足、解决顾客诉求，超越其期望值以提高其对品牌粘度、忠诚度，提升公司的社会认知度以及良好口碑，自始至终从影响甚至决定公司长远发展的战略高度去思考与管理。

为了确保产品的正常使用和对于重大质量安全事故的监测和风险评估，公司制定一系列的制度，成立了以领导为核心的战略领导和统筹机构，快速有效地应对各种风险。公司在客服体系中建立完善的危机性质量安全事故的跟踪和处理机制，并成立专门的重大事故处理小组负责质量安

全事故的全程跟进和处理，并时刻识别产品在策划、设计、制造、运输、安装和使用等过程中的质量安全风险点，从根本上杜绝质量安全风险的发生。上述各项风险的处理和管控有专门的制度保证、专职的部门和领导负责、有标准的操作流程，迅速高效，把控有力。公司自成立至今，未出现过重大风险和危机事件，在行内享有盛誉。

为了及时、有效地为顾客解决各类问题咨询、投诉，保证持续、高水平的顾客满意度，建立稳固的顾客关系，促进品牌美誉度的长期提升，公司专门建立了客户服务中心，并配置专业的客服人员，建立与终端顾客的关系，实时为顾客解决各类服务问题。

3质量诚信管理

质量诚信是企业的立足之本。张家港市易华润东新材料有限公司始终重视企业质量诚信管理，不断完善企业质量诚信体系建设，加强质量诚信宣传，大力开展群众性质量活动，把“质量至上，诚信为本”理念贯穿到整个产品中，着力引导全员参与质量管理，致力追求整体卓越绩效。

3.1质量承诺

诚信，就是诚实守信。人无信不立，商无信不盛。“立其诚，守其信，言必信，信必诺”，以诚信正身，以诚信立业，正所谓“立诚守信”。负责，就是担当责任。责任承载使命，责任贵在担当。知责明责、履责尽责、担责问责。以担当律己待人，以责任做事成事，正所谓“责任心决定执行力”。诚信负责，意味着结果为要、以果励人。市场是无情的，竞争是残酷的，结果是衡量成败优劣的首要标准。规划结果是一种能力，赢得结果是一种荣誉，承担后果是一种风格。我们主张做事要以终为始、结果为要，不含糊、不放任；待人要以结果为依据、以结果论英雄，不找任何借口。我们力求以结果导向强大自我、激励他人，规划结果、追求成果、预防后果。我们相信，结果为要则纲正纪明，以果励人则无往不胜。

3.2运作管理

3.2.1 产品设计

在产品设计时，始终坚持以高效、低毒、环保为基础，所有产品均经过试验验证，使产品质量与自身宣传、产品包装标识以及消费者预期完全一致。

在产品包装设计时，公司严格执行法律法规要求，并设置专门机构进行审核控制，保护消费者利益。

在产品标识标注方面，产品设计均符合国家相关标准要求，不作任何虚假宣传，避免消费者受到误导，坚持诚信发展。

3.2.2 原材料采购

原材料采购是产品质量控制的关键环节，公司原材料采购主要分为包装材料采购和生产原材料采购两部分。

（1）包装材料

为确保供应商严格按照公司的要求提供产品，保证包装材料供货渠道的稳定，有效防止产品泄漏等安全危害的产生，兑现质量诚信承诺，从供应商资质和包装材料产品检验等方面严格管理。公司每年对供应商的供货业绩、产品质量保障能力等进行资格评审，并要求供应商积极按国家标准建立、健全危险货物包装材料质量安全保障制度，提供的产品符合相关国家标准及本公司制定的相关企业标准。

在检验控制方面，按照相关标准要求对进货包装材料进行安全性能检测，生产车间包装材料检验员对进货包装材料进行检验或验证。

（2）生产原材料 —— 供应商质量诚信管理

在采购过程中，公司建立供应商管理流程，供应商必须通过严格评审和签订诚信经营承诺书才能成为公司的合格供应商。公司通过不定期邀请供应商参观洽谈，通过发放原材料质量标准、通知等形式将公司的经营理念、质量方针、目标向供应商宣贯。通过各种形式提高供应商的质量管理能力，保证采购原料质量。

3.2.3生产过程

生产是产品实现的主要环节，为保证产品质量，公司以工艺文件作为生产管理的根本宪法，一切生产管理都是以工艺文件为出发点和落脚点，保证了大生产过程的有序进行，保证了产品质量的提升。公司针对产品生产的特点，通过对“人、机、料、法、环、测”六个产品质量影响因素的分析，加强了对生产过程的有效检查、监督，有效控制了生产过程中影响产品质量的各个因素，推动了公司生产质量的提高。

（1）过程控制

为使产品质量保持稳定，公司对生产过程中影响质量的各个因素，包括工艺参数、人员、设备、材料、加工和监视测量方法、环境等都加以控制。对生产过程关键工序设置工序控制点，进行重点质量控制。同时，严格控制接触产品的储罐、管道等做到专料专用，避免交叉污染，确保产品在贮存、转运过程中的质量安全。

（2）可追溯管理

公司生产过程管理从投料到产品生产全过程进行识别，实现原辅料、半成品的可追溯管理。在从第一道工序开始时，就编定特有的批号，直到最终产品入库，批号均可追溯，并及时登记汇总，那一批产品由于原料或中间体不合格造成产品质量问题时，都可以及时发现，对不合格品及时采取纠正措施。

3.2.4成品储存运输

合格成品批量生产之后，需要经过储存、和运输，最终从销售渠道送到消费者手中。为了保证储存和运输过程中成品的质量，制定了相关制度，对成品的储存能力要求、成品库管理制度、运输要求等方面都做出了细致的规定。

3.3营销管理

（1）产品宣传营销

公司把产品宣传营销作为质量诚信管理的关键环节，把公司对外宣传、广告、产品包装说明、各类深入消费者的公开活动等都当作公司对消费者的质量承诺，在产品宣传方面主动遵守国家法律法规，按照国家标准开展营销活动，做到不误导顾客的选择和不辜负消费者的信任。

（2）产品交付实行全程监管

公司产品交付物料和客户收货反馈工作。为保证交货质量和时效，运输车辆采取防水、防盗、加固等措施；车辆装货完毕均填写《发货清单》，并签订合同，核对货运人信息，货物到达后，由用户和销售人员进行验货，保证货品的真实性；产品交付后发现有破损或对产品有疑问，由公司专职部门进行调查处理，确保交付顾客的产品货真价实。

（3）售后服务

为加强公司产品、商品的售后服务，促进以顾客满意度为导向的方针的实现，推动企业质量诚信制度的建设，公司制定了《售后服务制度》，确保做到产品使消费者满意。

为保障消费者权益，公司制定具体的售后服务原则：

——产品在正常运输、仓储、销售过程中因外在因素所造成渗漏、包装破损等可退货、换货、返工。

——对出现重大质量问题的产品，与消费者协商后，免费召回、更换或按订货价全额退款。

——对于因产品瑕疵需要更换，原则上在消费者所在地进行。

——对售后服务投诉中的假冒产品，由公司配合当地执法单位为消费者维权，并告知消费者购买正品产品的渠道。

——对消费者在使用过程当中对使用方法不清楚的，公司无偿派遣技术人员前往客户所在地进行技术指导。

（4）售后服务效果

公司售后服务中的退货、换货、返工、赔偿，按《消费者权益保护

法》等相关法规并与消费者协商处理，让消费者满意度最大化。

4企业质量基础

4.1标准管理

公司产品严格执行国家标准、行业标准和国际标准，积极参与国家标准、行业标准、团体标准编制。截止目前，公司参与起草并发布国家标准1项，此标准是公司主要产品执行的相关标准，同时依据此标准编制了本公司企业标准。

4.2计量管理

公司建立完善的计量管理制度。为了保证计量器具的准确、完好，公司专门建立了计量器具台账，规定了计量检测设备的检验周期，所有计量检测设备均在国家认可的机构进行校准和检定，保证了量值的准确可靠。

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，购置了一批精密的计量检测设备，大幅提高了产品的检验能力。卓有成效的计量管理为产品质量的稳定提高提供了良好的保证手段。

4.3认证管理

公司通过了ISO9001质量管理体系认证、ISO14001环境管理体系认证、ISO45001职业健康安全管理体系认证和欧洲标准的CE认证。

4.4检验检测管理

公司建立了完善的外购原材料检测、产品过程检验、产品出厂检验的质量管控机制。公司成立专门的质量管理中心，分别做对关键元器件及原材料的进货检验，对钣金加工的零件及喷涂半成品进行过程检验，对生产完成的成品进行出厂测试检验以及包装检验。要求检验人员对所有待检半成品、成品进行登记，按照相关标准和规定及技术指标，对产品进行检验，并填写检验记录。

5产品质量责任

5.1产品质量水平

公司自始至终都把产品质量责任放在企业发展的首位，为进一步保证消费者权益，公司在产品质量、售后服务等方面做出多项承诺。

5.1.1产品质量承诺

1、所有出厂产品均进行外观检测和内在质量指标检测，符合法律法规、企业标准或国家标准要求，出厂产品100%合格；

2、产品的制造和检测均有质量记录和检测报告。

5.1.2售后服务承诺

公司对产品的售后服务做出如下承诺：

（1）质保期售后承诺

产品在质保期内享受售后承诺。

（2）遵纪守法

认真贯彻执行《消费者权益保护法》、《产品质量法》、《标准化法》、《计量法》等法律法规。

（3）独立售后服务

设立独立的售后服务机构，形成营销一线、售后服务、质量管理部门密切协作体系，实行首问制制度，做到有诉必接、有问必答、耐心解释、及时解决。

（4）服务目标

热心服务质量，赢得用户认可，达到顾客满意。

（5）服务效率

公司接到消费者投诉后，将在24小时内给予满意答复，与消费者沟通后并由售后服务人员前往消费者所在地进行处理。出厂产品质量承诺。

5.2产品售后责任

公司根据《产品质量法》、《消费者权益保护法》等法律法规的要

求，为依法履行社会责任，保护消费者权益，对问题产品实施召回，防止不良后果的产生。公司建立《产品召回制度》，落实专门部门实施召回，制定严格的召回控制程序，明确相关部门职责，问题产品的处置要求，建立了严密、有效的召回控制系统。目前，公司未发生一例产品召回事件。

为维护消费者的权益，公司本着“客户第一，服务至上”的精神，履行产品“三包”责任，力求服务质量赢得用户满意，公司售后服务中的退货、换货、返工、赔偿，按《消费者权益保护法》等相关法规并与消费者协商处理。

5.3企业社会责任

公司秉承可持续发展理念，以推动做优做强，积极履行企业责任，创新发展和回报社会。公司把支持公益事业纳入到发展计划，确定支持公益事业的重点，主动积极地参加公益活动。

公益支持项目

支持方向	支持项目	主要内容
教育	张家港市乘航小学 教育基金	5万元
	张家港市乘航幼儿园 教育基金	5万元
	张家港市塘市小学 教育基金	5万元
	江苏省梁丰高级中学 教育基金	100万元
慈善	“爱满港城”定向捐赠	80万元
	慈善捐款专项基金	165万元
	困难员工帮扶	工会每年上门慰问生病、困难员工
	员工关爱	设立员工新婚慰问金、退休慰问金；慰问夜班员工等
卫生	组织义务献血	每年组织员工参加义务献血活动
	疫情防控爱心捐款	25万元
环保	慰问环卫工人	防暑降温用品、慰问金
行业发展	支持行业发展和标准制定工作	参与起草并发布国家标准
其他	成立退伍军人志愿小组	慰问退伍军人、组织活动

5.4质量信用记录

公司领导一直鼓励各种形式的持续改善和创新，不仅提质增效、降本增效，也由此营造更加有效的沟通氛围。公司开展QC小组、5S等活动，并对有成果的活动给予总结、表彰，同时经常与技术人员、管理人员进行沟通，引导课题、目标制定，提供保障措施，积极落实。公司通过与国际一流企业的对标，发现尚有欠缺之处，并不断完善，走高质量发展之路。公司通过不断创新，为企业快速发展和应对竞争环境的变化构建了良好环境。

报告结语

在激烈的国内市场竞争中，要想在市场的洪流中不被忽视，要想立于不败之地，在很大程度上取决于企业产品的质量，取决于企业核心技术和自主创新能力，取决于品牌的培育和发展。进一步开展质量振兴，推进企业质量管理体系的升级，加快经济增长具有重大意义。我们会坚定不移的走质量振兴之路，“做最好的产品，提供最好的服务”是我们永远不变的信念！

质量管理是企业的永恒的主题，良好的信用是企业的根本，也是保障企业发展的重要因素之一，没有一劳永逸的质量，只有持续改进的质量管理系统，良好的信用需要卓越的质量支撑，需要优良的服务维系。未来，公司将以强烈的责任感和高度的使命感扎实推进质量管理，稳固维护企业信用。以卓越的产品质量占领市场，以良好的信誉留住顾客，推进质量管理体系的持续改进和高效运行，全面强化全员维护形象、打造精品的质量意识。将“质量就是生命”、“信用就是根本”的工作理念，付诸于行动，通过进一步开展降低成本增加效益、管理提升活动，将《质量发展纲要》的精髓实践于整个企业生产工序中，落实在过程质量监管上，不断提高工作责任心和管控力度，为顾客提供优质产品和服务，坚决履行企业的质量主体责任，以质量为根、诚信为本，向质量要效益、促发展，真正达到诚信经营、以质取胜。