

# 2019 年度质量诚信报告

嘉善大王椰整体橱柜有限公司

2020 年 8 月

## 关于本报告

### 1 报告范围

本报告以嘉善大王椰整体橱柜有限公司为主体，依据国家有关质量法律、法规、规章及相关行业质量标准、规范等进行撰写。报告中关于公司质量诚信和质量管理情况是公司现状的真实反映，本公司对报告内容的客观性负责，对相关论述和结论真实性和科学性负责。

### 2 称谓说明

为表述方便，报告把“嘉善大王椰整体橱柜有限公司”简称为“大王椰整体橱柜”或“公司”。

### 3 报告时间和频次

2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日，部分数据及内容超出上述范围。本报告为年度报告。

### 4 报告发布形式

本报告以电子文档形式发布，可在 <http://www.dwywood.com/> 网站下载阅读。

## 企业简介

嘉善大王椰整体橱柜有限公司（以下简称“大王椰整体橱柜”或“公司”）隶属杭州大王椰控股集团有限公司。公司在浙江嘉善拥有占地 250 亩的板材生产制造基地，及国内一流生产线。2017 年公司引进德国豪迈等一流家具定制生产线，进行规模化生产，在产品成本和品质控制上达到国际领先水平。2017 年推出楠香木生态免漆板，2018 年推出金杉木升级版免漆板，不断丰富消费者的选择，获得了很好的市场反响，在提高国内建材产品质量的同时，在板材品类发展中迈出了坚实的一步。2019 年由大王椰为主起草的《定制家具用绿色浸渍胶膜纸饰面胶合板和细木工板》标准，经浙江省品牌建设联合会批准成为“浙江制造”标准，于 2019 年 3 月 31 日正式实施。5 月 17 日大王椰接连斩获“2018 年度十大生态板品牌”、“2018 年度板材优秀制造企业”。9 月 2 日凭借着雄厚的制造实力、始终坚持自主制造、不断升级的匠心品质，荣获“生态板十大品牌”和“行业影响力十大品牌”荣誉。

公司已通过 ISO9001 质量管理体系、职业健康安全管理体系认证、中国环境标志产品等认证，始终践行绿色环保使命，曾获得“中国驰名商标”、“浙江名牌产品”、“浙江省著名商标”、“浙江省科技研发中心”、“嘉兴市专利示范企业”等荣誉称号。公司坚持科技创新，拥有 40 项专利证书，其中发明专利 4 件，近年已获授权专利 11 项，公司根据发展重视安全和环保，通过了二级安全化标准生产，取得了国家颁发的十环环保标志认证等。

图表-1 嘉善大王椰整体橱柜有限公司



## 目录

第一章 质量理念.....	1
1.1 公司使命.....	1
1.2 公司愿景.....	1
1.3 公司价值观.....	1
1.4 质量（诚信）方针.....	1
1.5 品牌口号.....	1
第二章 企业质量管理.....	2
2.1 质量管理机构.....	2
2.3 质量安全风险管理.....	9
第三章 质量诚信管理.....	10
3.1 质量承诺.....	10
3.2 运作管理.....	10
3.3 营销管理.....	12
第四章 质量管理基础.....	13
4.1 标准化管理.....	13
4.2 计量管理.....	13
4.3 认证管理.....	13
4.4 检验检测管理.....	13
第五章 产品质量责任.....	15
5.1 产品质量水平.....	15
5.2 产品售后责任.....	15
5.3 企业社会责任.....	15
5.4 质量信用记录.....	16
结    语.....	17

## 第一章 质量理念

### 1.1 使命

以康为本，以享为上，为人们提供健康、安心的高品质家居生活。

### 1.2 愿景

根植华东，枝展全球，打造具有全球影响力的木业运营商。

### 1.3 价值观

以人为本，以和为贵，追求企业与员工、消费者、经销商、社会的互惠共赢

### 1.4 质量（诚信）、环境和职业健康安全方针

全员参与，预防为主，过程控制，追求质量领先；以人为本，遵纪守法，持续改进，维护绿色生态。

### 1.5 经营理念

品质、环保、服务、诚信，把品质作为生存的基础，把环保作为发展的法宝，把服务作为竞争的核心，把诚信作为立业的根本；

### 1.5 品牌定位

专一、专业、专注。

### 1.6 品牌核心价值

定制家居行业原材突破，实现实木板式家居定制。

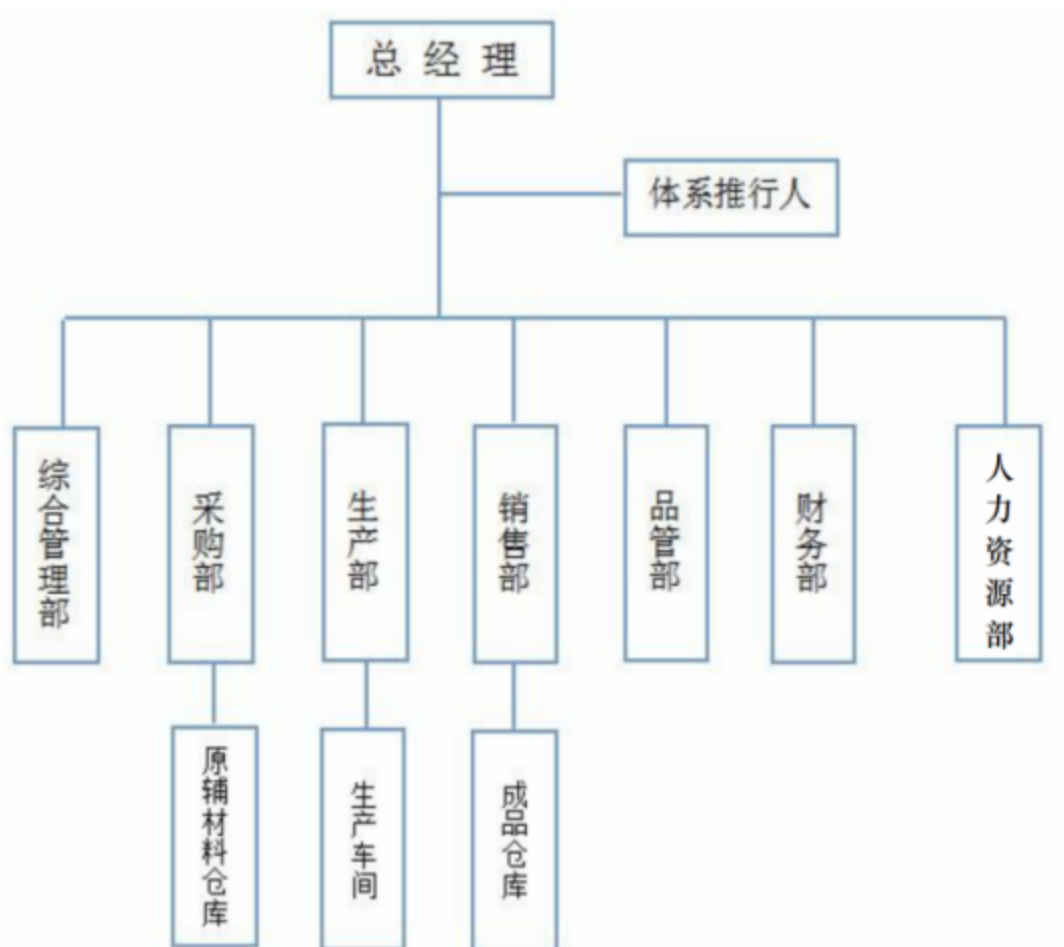
## 第二章 企业质量管理

### 2.1 质量管理机构

#### 2.1.1 组织架构图

为保证产品质量的严格把关，公司建立质量管理架构，用以明确各负责人质量职责，制定了原辅料、半成品、成品检验标准，并严格执行，同时对研发设计、采购、生产、销售和服务等过程，明确质量管控要求。

图表-3公司组织机构图



### 2.1.2 总经理职责

- 1、贯彻执行国家有关质量（诚信）、环境及职业健康安全工作的政策和法规，对本公司管理体系的建立、实施并持续改进其有效性负责。
- 2、负责制定公司的质量（诚信）、环境、职业健康安全方针和目标，批准和发布本公司的《管理手册》，并通过各种措施使员工理解并贯彻实施。
- 3、负责管理体系的策划，以保证管理方针和管理目标的实现；并在对体系的变更进行策划和实施时，保持体系的完整性。
- 4、向员工传达满足相关方要求和遵守法律、法规的重要性；建立满足顾客及其他相关方要求，增强顾客及其他相关方满意和满足法律法规要求的氛围。
- 5、确定公司的组织架构，明确各职能部门的职责和权限，为实现管理目标和确保体系有效运行提供充分的资源。
- 6、负责管理体系运行中的重大决策，并确保这些决策及体系的有效性在公司内得到沟通。
- 7、主持管理体系评审，以确保体系持续的适应性、充分性和有效性；
- 8、鼓励全体员工积极参与，充分发挥他们的才能，负责对员工的奖惩和激励措施的审批。
- 9、任命体系推行人，授权其行使职责。
- 10、主持公司的经营管理工作，组织实施董事会决议；组织实施公司年度投资方案。
- 11、注重市场信息，研究市场需求，不断开发产销对口的新产品，降低物质消耗、控制产品成本和费用，增强本公司的应变能力和竞争力。

### 2.1.3 总经理助理

- 1、协助总经理对公司各部门进行管理，将相关信息进行上传下达；对具体管理工作进行布置，并对各部门实施情况进行检查、督促。
- 2、协助总经理调查研究、了解公司经营管理情况并提出处理意见或建议。
- 3、指导、巡视、督促、检查本公司安全生产及防火、防盗等安全保卫工作，及时消除事故隐患。
- 4、负责安排总经理室召开的各种会议的准备工作，并做好会议记录。
- 5、完成总经理交办的其他任务。

### 2.1.4 品管部

- 1、负责产品实现过程的监视和测量，编制公司产品的检验规程。
- 2、根据检验标准，负责实施原材料进货检验、过程检验和产品出厂检验。
- 3、对生产过程中质量记录进行统计分析，及时向相关人员提供信息。
- 4、负责标识和可追溯性方面工作，对现场标识进行检查督促。
- 5、对不合格品进行评审、处理、检查、跟踪验证。
- 6、客户对产品有特殊要求时，参与对产品实现的策划评审活动。
- 7、负责编制计量器具的周期检定计划，并组织实施、做好记录和标识。
- 8、负责本部门内重大风险、重要环境因素的识别与控制。

### **2.1.5 国内（际）采购部**

- 1、负责对供方进行调查和评价，确保采购过程和采购产品得到控制。
- 2、负责对供方进行环境管理与质量控制的定期评定。
- 3、编制采购计划，并组织实施，确保采购的原辅材料满足生产需求。
- 4、原材料进厂后，及时联系检验，对不合格的原材料进行评审、处置和记录。
- 5、对原、辅材料仓库进行管理。
- 6、负责本部门的环境因素与危险源辨识、更新、风险评价和本部门运行控制工作。
- 7、负责业务范围内的环境与职业健康安全信息交流。
- 8、负责管辖范围内的环境、职业健康安全涉及到的其它工作。

### **2.1.6 生产部**

- 1、负责对整个生产加工过程的控制，负责体系文件中的相关规定在生产部贯彻实施，确保公司的管理体系在本部门得到正常运行。
- 2、根据公司下达的生产任务，制订生产计划，组织均衡生产。
- 3、客户对产品有特殊要求时，参与对产品实现的策划评审活动。参与非常规合同的评审，评审其生产能力是否能满足产品实现的需求。
- 4、根据生产需要对车间人员进行统筹调配，协调各车间班组的生关系，检查生产进度，确保生产任务按时完成；及时处理现场质量问题，进行工序分析，实行工序质量管理，提高各工序的生产能力。
- 5、负责对生产设备、检修工具等的管理，制定设备的维修保养计划，并组织实施。
- 6、负责生产现场管理，做到安全、文明生产，搞好标识和物料堆放管理。



7、负责对公司生产过程人、机、料、法、环等方面进行控制，确保产品的过程质量。

8、确保本部门可能出现的重要环境因素、重大风险得到识别与控制。

9、针对公司可能出现的紧急情况进行识别，做好应急准备与响应，并定期对编制的应急预案进行验证。

### **2.1.7 销售部**

1、负责公司产品销售管理工作，组织制定产品营销计划和销售方案。组织产品市场拓展和策划工作，进行市场调查和顾客满意度调查，及时处理相关方的投诉和抱怨，采取纠正措施，确保顾客都能得到所期望的产品和优良的服务。

2、组织与产品有关要求的评审，合同签订，产品出厂及售后服务等。

3、在销售过程中宣传公司的管理方针、目标，收集客户对安全卫生与环境方面的反馈意见。

4、确保本部门可能出现的重要环境因素、重大风险得到识别与控制。

5、对成品仓库进行管理；负责产品的储存、防护和交付等工作。

6、负责对顾客满意度进行测量；对顾客投诉进行处理。

7、确保质量（诚信）、环境、职业健康安全方针、目标在本部门得到贯彻和实施。

8、负责业务范围内的职业健康安全与环境管理的信息交流。

9、负责本部门内重大风险、重要环境因素的识别与控制。

### **2.1.8 综管部**

1、是公司质量（诚信）、环境和职业健康安全管理体系的牵头部门，负责公司管理体系的策划、建立与实施；负责公司内、外部质量、环境及职业健康安全管理体系的信息交流工作。

2、负责本公司锅炉、起重航车、叉车、地磅秤等特种设备，按检定周期对外联系检测；负责对工厂生产设备、消防设施及厂区环境卫生进行检查，发现隐患及时提出整改意见，并对整改结果进行验证；负责对厂区的治理、环境卫生及安全设施的管理；负责对厂区动用明火、高空作业、拉接临时线、基建施工工地的检查、督促。

3、负责本厂消防器材的合理分配和管理，保持消防器材、消防设施的整洁完好。将消防安全知识纳入员工的安全教育中，并贯彻执行。

- 4、检查督促公司各项规章制度在各部门的执行情况，定期检查厂区环境卫生、安全生产、劳动记录、消防设施等，发现隐患及时反馈给相关人员，并责成采取措施。
- 5、会同有关部门做好防暑降温和防冻保暖工作；对特殊岗位劳保用品的正确使用，及安全防范措施进行检查督促，并提出改善措施。
- 6、负责本公司各种事故的调查处理，根据“三不放过”的原则，让员工受到教育，杜绝再发生。
- 7、对公司保安、食堂及勤杂人员进行日常工作安排和管理，定期或不定期检查其工作质量。
- 8、协助获取、识别、更新公司适用的质量、环境及职业健康安全法律法规。
- 9、负责环境因素的识别、评价、更新管理，建立和保持《环境因素识别、评价控制程序文件》。负责组织识别公司产品、生产服务及相关方的危险源，并组织评价、更新公司的危险源和重大风险，建立并保持《危险源辩识与风险评价及控制程序文件》。
- 10、负责应急准备与响应工作的管理，生产部协助配合。
- 11、负责公司办公、后勤（车辆、绿化、宿舍、食堂、门卫）、新建项目等管辖范围的环境、职业健康安全运行控制。
- 12、负责公司环境安全技术性常规测量项目（如噪声、粉尘、污水等）、合规性评价、不良的历史记录进行监视和测量；负责环境、职业健康安全管理不符合、纠正预防措施的管理。
- 13、负责做好外来人员的接待工作。
- 14、负责管理文件和记录的控制管理。
- 15、协助体系推行人制定管理目标、指标，制定环境、职业健康安全方案，并负责实施、监控目标、指标及环境职业健康安全方案。
- 16、协助体系推行人、最高管理层做好管理体系的内部审核、管理评审的具体工作，外部审核的联系和协调工作。

### **2.1.9 人力资源部**

- 1、负责制订培训计划并组织实施；负责员工的招聘工作，并对新员工进行上岗前的安全教育、公司管理制度及职业道德方面的教育培训；负责对关键工序的特种作业人员进行上岗前的资格考核和确认，并办理上岗证；负责清退和调配培训

仍达不到要求的人员。

- 2、负责对公司员工劳动合同的签订；考勤制度的建立及管理；薪资的结算。
- 3、结合公司实际情况，不断完善公司的绩效考核制度。
- 4 负责规范员工的行为举止、礼貌用语、衣着服饰，保持正常的工作秩序和整洁的工作环境，树立良好的公司对外形象。
- 5、负责将公司节假日休息时间及时知会各部门，确定值班人员，并明确其工作职责。

### 2.1.10 财务部

- 1、负责本公司财务资金的预算、成本预算，确保收支平衡。
- 2、在公司内提倡节能意识，对资源、能源进行统计分析。
- 3、确保环境职业健康安全方案中资金及时到位。
- 4、负责本部门内重大风险、重要环境因素的识别与控制。
- 5、与政府部门有关税务呈报等方面信息交流。
- 6、负责本部门内重大风险、重要环境因素的识别与控制。

## 2.2 质量管理体系

公司自引入 GB/T19001/ISO9001 质量管理体系，围绕定制家具用绿色浸渍胶膜纸饰面胶合板和细木工板产品的设计开发、生产、销售和服务过程，本公司按 GB/T19001/ISO9001《质量管理体系要求》建立质量管理体系，形成了管理手册、程序文件和其他质量文件等，加以实施和保持，并持续改进有效性。

### 2.2.1 质量方针与目标

导入 ISO 9001 质量管理体系，坚持贯彻“全员参与，预防为主，过程控制，追求质量领先；以人为本，遵纪守法，持续改进，维护绿色生态”的质量（诚信）、环境和职业健康安全方针，在公司各层次建立了相应的质量目标，规范各管理过程，公司质量管理体系从持续改进，向追求卓越看齐。

### 2.2.2 质量教育

公司定期对各级员工开展质量教育，对质量控制点进行专项管理，确保原辅材料、过程产品、成品质量和服务质量的一致性。为牢固树立全体员工的诚信意识，公司每年年初制定本年度的质量（诚信）教育培训计划。实行分层、分类质量诚信教育培训。公司及各部门根据培训需求分析的结果，编制教育培训计划和内容，认真组织下属的教育培训。公司通过专题培训、宣传海报等进行张贴或传

达、质量诚信先进员工经验交流、利用例会、利用图片展示等多种方式对企业员工实施质量诚信教育。公司对在质量诚信教育培训中成绩优异的人员给予一定的奖励，通过培训后在工作岗位上起着模范带头或成绩突出的员工也给予一定奖励，同时在员工中宣传和推广经验。对不按时参加质量诚信教育培训或未通过培训考核的员工，给予一定的处罚。

### 2.2.3 质量法规及责任制度

公司通过收集法律法规及其它标准、要求，制定内部相关标准，使产品达到国家法律法规和国家、行业标准的要求。对于产品和服务质量投诉，公司制定了《顾客投诉管理方案》，对出现产品质量问题进行追根刨底，质量原因分析不清不放过，防范措施未制定不放过。大王椰专注板材研发制造 18 年，始终坚持把“产品品质”作为强大企业生命力的根本，决不允许因为产品成本的波动而降低大王椰产品对品质、对环保标准的要求。大王椰曾建立优于行业要求的 5 个企业标准，把“真环保板材”及时送到消费者面前。如：2018 年 5 月 1 日，全国正式实施《室内装饰装修材料人造板及其制品中甲醛释放限量》(GB 18580-2017)新国家标准，统一甲醛释放量限量值为  $0.124\text{mg}/\text{m}^3$ 。5 月 16 日，大王椰“无醛级”企业标准正式实施，规定无醛级甲醛释放量  $\leq 0.03\text{mg}/\text{m}^3$ ，同时全新产品“净醛生态板”随之面世，再一次定义行业环保标准。短短半个月，大王椰就在把国家标准落实到了实处，甚至率先于行业推出更加严厉的企业标准。严苛的大王椰“无醛级”企业标准保证了新产品的环保等级。创新研发板材“黑科技”——独家净醛技术，在大王椰净醛生态板自身不含甲醛的基础上，辅之特有的生物净醛因子，具备独特的高效快捷清除能力，可以有效祛除游离甲醛，高效渗入污染源内部进行清除作用，且这一反应过程是不可逆的，即甲醛被清除后不会再生，永不反弹，可谓是  $360^\circ$  无死角净醛。

公司制定了《内部审核控制程序》，并培养内审员团队。为确保体系运行的有效性和持续改进，安排内审、过程审核和质量稽查，对于审核中发现的不符合项，由责任部门分析原因，制定纠正措施，落实整改，并验证整改效果，最终形成内部审核报告，对管理体系的符合性、运行是否有效予以评价，提出改进建议，并作为管理评审的一个输入，报告最高管理者。

公司制定了《不合格控制程序》，对不合格品进行了严格管控。公司所有的

产品都经过在线检查，合格后方可流入下道工序或出厂。任何不合格产品均有明确的标识、记录、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道工序。同时，对于出现的不合格，由责任单位制定纠正措施并进行整改，评估纠正措施有效之后方能关闭问题项。

此外，公司还制定了《质量安全管理制​​度》、《客户服务制​​度》等制​​度，对出现的质量问题进行问责和教育，并在日常研发、生产作业中，强调系统化，通过品管圈、持续改善等活动及质量工具的展开，充分应用 PDCA 循环，持续改善，追求卓越。

### 2.3 质量安全风险管理

公司制定常规产品生产运行控制流程，做到每一个环节严格控制，严格把关，确保每个生产过程都符合相关要求，确保最终产品质量的合格。生产过程中运用三检制，即自检、互检、专检对产品质量进行严格把控。

公司制定《质量事故应急预案》成立了以总经理为组长、各部门负责人为组员的应急领导小组，明确了应急领导小组及各相关部门职责，及时快速的处理质量异常，有效降低质量安全风险。

## 第三章 质量诚信管理

### 3.1 质量承诺

公司遵循“依法经营、诚信经营”的管理理念，严格遵循《公司法》、《经济合同法》、《产品质量法》、《消费者权益保护法》以及胶合板和细木工板行业相关法律法规，加强员工法律知识培训，配合政府部门开展普法教育活动，鼓励表彰员工的“正能量”，使诚信守法的作风深入公司全体员工的意识和行为。公司合同主动违约率为零，从不拖欠银行贷款，逾期应付账款降至合理范围，公司高层、中层领导都没有违法乱纪纪录，员工违法次数为零，在顾客、用户、公众、社会中树立了良好的信用道德形象。针对产品和服务质量，公司售后承诺如下：

1) 本公司为保证售后服务质量，确保在接到顾客投诉时起 48 小时之内做出回应及处理意见。

2) 本公司为保证产品售后服务质量，特设有专门的售后服务中心，专业的售后服务人员，专门负责产品交付后的相关服务。

3) 本公司承诺除人为破坏或发生不可抗力情况外，因本公司产品质量问题而使需方产品的损失由我方给予合理赔偿。

针对浙江制造认证单元产品和服务的质量承诺详见浙江制造产品标准《定制家具用绿色浸渍胶膜纸饰面胶合板和细木工板》(T/ZZB 0945—2019)“10 质量承诺”，包括：按照供需双方合同或定制产品质量要求，提供相应的样品标样，承诺产品质量与明示要求一致；需方对产品质量有异议时，制造商在 48 h 内及时做出回应、沟通，待确认客诉信息后，进行妥善处理和相关回复；自出厂之日起，在正常贮运和保管条件下，质保期为 2 年。产品经确认存在某些指标不符合本标准要求时，提供免费更换，不推卸责任；产品在质保期内，应具有可追溯性。。

### 3.2 运作管理

#### 1) 产品设计管理

为规范公司所有新产品的开发，建立了产品开发的标准流程。即 Product Development Process (PDP 产品开发流程)。产品研发与设计过程分为四个子过程：项目可行性分析阶段、项目规格和计划确定阶段、产品开发阶段、产品质

量认证和发布准备阶段。产品在开发前进行市场调研，关注客户和其他相关方法的要求，对社会、环保及相关方法进行识别和评价；产品开发中通过 PDP 开发流程对项目的各个环节进行控制，防止设计缺陷的产生，使新产品(或改型产品)达到预期设计要求，最大限度满足客户在质量、成本、交期的等方面的需求。

设计开发的指标是产品的质量损失、产品研发关闭率和技术成果专利数，三个指标的目标值来源于当年的新产品开发计划，通过控制设计开发过程进度和质量，保证目标的完成。每个项目以《项目计划书》形式将设计开发任务落实到部门和人员。

## 2) 原材料或零部件采购诚信管理

公司制定并实施《外部供方控制程序》、《采购控制程序及流程》、“采购意向合同”等规定，根据物料对产品质量的风险程度，将物料分为 A、B 两类。对 A 类物料供应商，除了必须符合合格供应商的资质外，还要定期进行现场审核。对 B 类物料的供应商，企业首先要对该种物料进行风险分析，视供应商提供物料的质量情况决定是否需进行现场审核。企业对物料供应商进行资质审核及现场审核后，如符合要求同意购进的物料供应商应当建立合格供应商名录，对采购的物料进行来料检测，凡未达到规定标准的物料依据《不合格（不符合）控制程序》进行处置。

在物料采购方面，对供应商的相关资质进行严格审查。在采购物料时，需对使用效果进行充分验证，确保达到我公司要求。所有物料在使用前必须经过严格检测，确保符合产品工艺要求。

## 3、生产过程诚信管理

对产品生产人员进行全面的岗位技能培训，持证上岗。通过岗前培训、岗中培训、例会培训、目视化管理等多种方式进行培训，强化其工作技能和质量意识。并采用多种方式进行督查、考核。在生产过程中，各级管理人员严格履行管理职责，及时检查，及时纠正差错，保证产品质量稳定。

对生产所需的各类物料进行产前的复核，关键工序设质量控制点，督促现场操作人员做好自检、互检，执行监控核查规程，做到领用、发放和核对相统一。对每一生产步骤进行物料平衡，保证物料的投入和产品的产出数量与工艺要求相一致，确认无潜在质量风险，对过程质量做好严格管控。

生产过程产品质量由品管部检验员进行检查，并及时填写记录，做到字迹清晰、内容真实、数据完整，检验员签名确认。

公司以客户需求为目标，结合自身生产特点，使用模块化形式进行生产管量控制，专业的设备管理维护以及生产现场的环境要求，确保订单高效、优质的完成。同时，公司还利用精益工具，不断进行布局优化、生产线平衡、推进一个流以提高生产效率，降低生产成本。在精益制造过程中运用 ACE (获取竞争优势) 工具对各生产线，各单元进行优化组合。

在生产原材料中除选取的木质材料特性，生产过程中胶水的质量指标对板材及后期使用尤为重要，为有效控制胶水的质量及配合新产品研制需要，公司设立了胶水车间，并对胶水生产及原料采买等也纳入公司生产过程控制中。这也是同行业唯一一家拥有胶水生产的板材生产企业。

### 3.3 营销管理

公司制定实施《售后服务控制程序》、《客户服务制度》等规定。客户服务以快速、专业、真诚为服务准则；以从客户满意到客户忠诚为服务宗旨；以满意兴于服务，服务从心开始为服务理念，提高客户满意。根据合同、质保协议，依照售后服务的情况和特点，参考销售计划表，做出年度客户服务计划，确保每个产品的使用、维保工作有效、顺利的进行。对于客户按区域实施专人负责制，合理调配现场技术服务人员。

客户通过电话、传真、邮件等形式提出技术服务要求，现场服务人员负责人做出技术服务人员安排。服务人员提供现场+远程技术支持，通过电话、传真、邮件、QQ、微信等形式解答客户提出的技术问题。对于通过远程技术支持无法解决的问题，公司派出售后工程师到现场为客户解决问题。对于缺件、错发件、质量件，从备件中心进行补发，1 天内发出物料。

设置 7 天 24 小时服务热线及技术支持，保证客户反馈的问题在任何时间段都能得到及时响应。为确保响应速度，公司要求第一时间解决客户问题，并主动收集现场遇到的疑难问题，对突发或重大事故做好应急措施。

实行回访制度，在投诉后一小时进行一访，询问处理情况，在约定的完成时间进行二访，调查客户对服务的满意度，并记录得分。



## 第四章 质量管理基础

### 4.1 标准化管理

公司将企业标准化贯穿于生产全过程，从原辅材料的采购、半成品、成品检验等各个环节，均制定了相关标准。从而使产品从原辅材料进厂到成品出厂的整个生产过程都处于标准化规范管理之中，对稳定产品质量、提高企业管理水平奠定了良好的基础。

### 4.2 计量管理

公司严格执行《中华人民共和国计量法》等文件法规，从原材料采购、过程管理、生产设备、检验设备、工序检验、成品检验等环节建立了一整套管理文件和控制方法。设有计量人员负责公司的在用计量设备管理、配备和定期校检工作，注重对计量管理人员的专业培训，为公司的计量管理的规范化提供了有力的保障。

为确保产品质量，在产品生产工艺中严格过程控制，对生产工艺过程中的原辅材料等加强计量管理，确保计量设备的正常运行和计量的准确性。

对计量器具从采购、入库出库严格按照审批计划和《监视和测量设备控制程序》执行，专人保管计量器具，建立台帐和登记手续，计量器具的领用出库必须通过检定，有检定合格证方可投入使用；对在用的计量器具严格按周期检定，强化现场检查和监管，掌握其使用情况，发现问题及时处理；对存在问题部门提出整改意见，采取积极有效措施进行整改。

### 4.3 认证管理

公司通过了 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，以及中国环境标志产品认证（细木工板、浸渍胶膜纸饰面人造板）目前积极开展“浙江制造”品牌认证，公司将严格按质量管理体系执行，使企业产品和服务质量得到有力的保障，从而使企业“提高全员质量意识，有效实施过程控制，竭力保证顾客满意”的质量方针得以顺利推行。

### 4.4 检验检测管理

公司通过对原材料来料的检验及供应商原材料突击检查、驻厂监造等方法，以保证供应商提供的物资符合技术规定要求。品管部负责编制来料检验标准与组件监造相关规范标准，对物料进行抽检，必要时会加强抽检力度，跟进异常改善

进度至闭环，采购部负责不合格物资的退换货处理，材料仓负责点收物资的进货数量、名称等。

为保证所有产品在生产过程中都通过规定的检验后才能进入下一道工序，公司制定并实施《产品监视和测量控制程序》、《原材料检验标准》、《过程检验规定》、《家具板材成品检验标准》等，开展严格的原辅料、过程、成品的检验和试验，确保不合格的原辅料不投产，不合格的半成品不转序，不合格的成品不出厂，保证顾客的权益。

## 第五章 产品质量责任

### 5.1 产品质量水平

为更好满足客户需求，嘉善大王椰整体橱柜有限公司不断提升技术研发实力、产品质量和服务水平，产品交付及时率及及客诉处理及时率均保持在 100% 水平。公司要求销售部及经销商应正确对待客户投诉，建立包括顾客投诉全国统一热线电话、电子邮箱、网站、售后服务等形式在内的客户投诉的畅通渠道，并保持渠道的有效性。对于客户的投诉应保持冷静、仔细倾听和记录，真实、全面地掌握客户投诉的基本信息。对于客户的投诉，销售部及时建立收集、反馈、处理和纠正的机制，组织相关部门认真、负责地落实每项投诉信息，提出正确的解决方案，并确保投诉处理结果及时有效地反馈给客户。

一年来公司饰面胶合板和细木工板产品和服务质量承诺均得到了妥善的实施，没有发生严重的产品及服务质量投诉，包括媒体曝光、国家相关机构的负面信息发布。

### 5.2 产品售后责任

公司向客户提供质保期限（2 年），保障客户使用权益，并建立完善的客诉处理流程，对顾客反馈的问题及时响应、处理，确保客户反馈或投诉第一时间得到有效解决，提升服务满意度。

接受客诉：公司销售部负责顾客投诉的接受，给予反馈和处理的时间期限，并将反馈或投诉信息宣达到公司内相关责任部门；

处理客诉：公司销售部对客诉信息定期监测，对市场中重复发生及影响客户满意度和产品体验的问题进行集中收集，并联合相关部门组建调查小组，对客诉进行原因分析，制定纠正措施报告，以防止类似问题的重复发生。

沟通客户意见：销售部将整理的异常分析、纠正措施报告、处理方案等提交至客户端，征求客户意见，若无法认可则返回责任部门重新分析、改善，直至客户认可方案为止。

### 5.3 企业社会责任

公司在致力于自身发展的同时，还积极主动地履行社会责任，以更具社会责任感的组织行为增强竞争优势，致力于成为卓越的企业公民。

在公共责任方面，与时俱进，不断创新，把绿色环保、节能降耗、安全生产

作为重点进行持续改进、不断优化，取得了一次又一次阶段性的成果，导入并通过了 ISO14001 环境体系、OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证、中国环境标志产品认证。

在道德行为方面，遵守社会公德和商业道德规范，与相关方建立良好的关系。

在公益支持方面，把“教育”、“慈善”作为重点支持领域，同时高层领导率先垂范，普通员工积极响应，以实际行动积极参与社会各项公益事业。

公司全面贯彻落实科学发展观，坚持在发展中兼顾经济效益与社会效益，在实践中为股东、员工、顾客、供方、合作伙伴和社会创造价值，促进经济、环境、社会的和谐可持续发展。

详见公司年度“社会责任报告”。

#### **5.4 质量信用记录**

公司在本报告期内的质量信用记录良好，未出现违法违规记录、监督检查不合格记录和质量安全事故记录。

## 结 语

2019 年，浙江省以标准和认证为手段，以高标准引领打造“浙江制造”品牌，强调不断完善质量诚信标准体系、加快质量信用信息信息化建设。依据要求，公司相继完善了相关制度，认真贯彻落实，并自觉接受有关部门的监督管理。质量诚信体系建设是一项长期的、系统的工作任务，要完善质量诚信体系建设的规章制度，巩固和深化企业质量诚信建设所取得的成效，必须建立长效机制，科学实施，常抓不懈。公司坚持持续改进质量管理体系，不断提升质量诚信水平，为客户提供最好的使用解决方案。并将继续一如既往诚信经营，履行企业社会责任，维护和提高品牌形象，重视产品品质，在品牌创建的道路上走得更远。