衢州森旺工贸有限公司

2023年“浙江制造”认证

质量诚信报告



衢州森旺有限公司　报告日期：　2023年 11月1日

目录

前言 3
报告正文 4
一、公司简介 4
二、企业质量理念 5
三、企业质量管理 6
（一）质量管理机构 6
（二）质量管理体系 7
（三）质量安全风险管理 9
四、质量诚信管理 10
（一）质量承诺 10
（二）运作管理 10
五、质量管理基础 12
（一）标准管理 12
（二）计量管理 12
（三）认证管理 12
（四）检验检测管理 13
六、产品质量责任（一）产品质量水平 13
（二）产品售后责任 16
（三）企业社会责任 16
（四）质量信用记录 17
（五）质量风险监测 17
报告结语 17

前言

本报告为衢州森旺工贸有限公司（以下简称为“本公司”）公开发布的《企业质量诚信报告》，系根据中华人民共和国国家标准 GB/T29467-2012《企业质量诚信管理实施规范》和 GB/T 31870-2016《企业质量信用报告编写指南》的规定，结合本公司 2018-2023年度质量诚信体系建设情况编制而成。本公司保证本报告中所载资料不存在任何虚假记载、误导性陈述，并对其内容的真实性、准确性承担责任。**报告范围：**

本报告的组织范围为衢州森旺工贸有限公司。本报告描述了 2018年11月01日至 2023年11月01日期间，公司在质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的理念、制度、采取的措施和取得的绩效等。报告发布形式：

本公司一至二年定期发布一次质量信诚报告，本报告以 PDF电子文档形式在本公司网站（http://www.senwang88.com/）向社会公布，欢迎下载阅读并提出宝贵意见。

报告正文

一、公司简介

衢州森旺工贸有限公司（以下简称公司）是一家专业从事建筑装饰材料制造和研发的制造企业，创建于 1956 年，前身为衢州市木材工业公司，2002 年通过股份制改革，由一家生产木材制品的国有企业转变成为专业从事阻燃装饰材料研发和生产的民营企业。

公司是中国最早生产高压装饰耐火板的企业之一。近十几年来公司对生产设备和生产技术不断进行革新，不仅生产普通的平板、抗倍特板、金属拉丝板，还可以生产弯曲板、理化板、抗菌板、彩芯板等特殊性能的耐火板，并且紧跟装饰设计潮流，拥有几何、木纹、皮纹、同步等多种表面处理。

公司生产的三聚氰胺模压门板作为新型门板材料，可直接用于室内门的制作，无需油漆等表面二次处理，简单快捷，具有防潮、耐火、耐磨等特点。不变形、不开裂、不脱层、不掉色，产品质量得到国内外客户的一致认可。

公司一直致力于安全、健康、环保的新型建筑装饰材料的研发，与国内外专家合作，不断创新。经过多年的努力，研制出石英纤维装饰板（无机复合装饰板），其防火等级达到了 A 级，防水防霉、抗菌防腐、耐磨耐划、耐撞击、不形变、无毒无味、施工便捷、色彩丰富，特别适用于医院、酒店、商场、学校、机场、车站等公共场所的墙面装饰。

公司以“诚信是企业生存的基石、创新是企业发展的动力，服务是最好的销售”为经营理念，致力于创造具有影响力的品牌，坚持做好产品，不断提升产品品质和服务质量，为广大客户提供安全、健康的装饰材料的同时，满足人们对美的不断追求。

公司现已建立了各类管理制度和科学的生产经营管理制度，生产石英纤维装饰板（无机复合装饰板）由于生产设备先进、工艺水平高、检测手段齐全、产品质量优深受用户好评，产品产销两旺，经营效益逐年增加，并为企业进一步发展打下坚实基础。

浙公司高度重视质量管理体系的建设，建立了完善的质量管理体系。在同行业率先通过了 ISO9001质量管理体系认证，为公司进一步开拓市场提供了可靠的质量保证。公司建立了一套科学、完善的质量控制体制，产品均符合各客户所要求的产品质量标准，受到国内外客户的广泛认可。与此同时，企业还先

后建立了 ISO14001环境管理体系和 ISO45001职业健康安全管理体系，并通过认证。

公司是“衢州市高新技术企业”“浙江省科技型中小企业” “浙江省高成长科技型中小企业”、拥有“市级工程技术研究开发中心”，荣获“劳动保障信用AAA级”、“广州设计周推荐品牌”等荣誉。

公司发展不忘回馈社会，公司自创建以来，一直以客户为中心，主动承担社会责任，积极维护员工的合法权益，诚信、公平地对待所有采购商、客户和消费者。

二、企业质量理念

公司自成立之初，便致力于打造高质量产品，将产品质量视为企业生存和发展的重要基石，公司通过 ISO9001质量管理体系、ISO14001环境管理体系和OHSAS职业健康管理体系认证，使企业产品的质量得到有力的保障，公司坚持“质量至上，准时交货，客户满意”的质量方针、坚持“遵守环境法律法规，加强环境污染预防；全员参与，持续改进，促使人与自然和谐相处”的环境方针,坚持“遵纪守法，建立健全职业健康安全系统；以人文本，保障提供健康安全环境条件；技术先导，不断借鉴风险控制实践经验；创新务实，消除风险损失持续提高绩效”的职业健康安全方针得以顺利推行。为从根本上加强质量管理，提高公司经营质量，公司更以卓越绩效模式的导入为契机，推行全面质量管理，运用 FMEA、SPC等质量统计工具，通过内部审核、自我评价、第三方审核或评价、QC小组活动，不断寻找改进机会和持续改进的方式，迈向卓越的绩效。自建厂以来，公司从未出现过重大质量投诉，在历年接受各级质量技术部门的抽检中，合格率均达 100%。

表 1 公司文化及质量文化

项目	内容
企业使命	环保装饰板，让生活更美好
企业愿景	做装饰板行业的引领者
核心价值观	诚信　环保　安全　创新
质量理念	高标准，严要求，持续提升工作质量和服务质量
环保理念	坚持发展循环经济，引领低碳生活，全面建设资源节约型和环境

	友好型企业。
安全理念	零差错、零缺陷、零事故，持续均衡，重在事前，自主管理
发展理念	全球视野、专注专业。技术创新，聚焦战略。反对机会主义，反对盲目多元化。
用人理念	品德至上，绩效为先。能力优于资质，绩效优于能力。
服务理念	以顾客需求为导向

三、企业质量管理

（一）质量管理机构

公司对产品质量的高度重视，建立了质量负责人制度，制定了各料件、部件、产品的检验标准，并各司其职、相互沟通配合，从研发、采购、生产、质检等各过程，加强产品质量把控。

1、总经理及高管团队负责全面质量管理资源配置、全员意识提升，向全体员工宣贯质量理念的遵旨；

2、办公室负责建立、监控和完善公司内综合管理体系，负责推行质量、安全、环境管理工作，不断提升公司整体经营管理水平；

3、生产部负责组织产品实现过程的策划以及质量计划的编制，对本公司生产和服务提供过程进行控制；负责设备维护计划编制、具体维护管理。

4、质检部负责公司质量战略的推进实施，提升产品质量和过程质量指标，同时实施质量改进工作。

5、销售部负责不断提升公司整体质量经营管理水平；负责收集市场投诉信息和产品质量问题，并反馈相关部门；

6、采购部负责对供应商的开发、产业协同发展及能力提升，确保外购和外协件源头产品质量；

公司同时设立了首席质量官，确定首席质量官的职责和权限，对质量实行一票否则，全面建立公司质量文化。

对产品和服务质量安全的重视，公司总经理履行了如下的职责：

1、参与品质战略的制订、评审确定品质战略；参与每月质量例会；

2、确保质量、环境管理、职业健康体系要求融入与公司的业务过程；确保获得质量和环境、职业健康管理体系所需的资源；

3、参与重大产品质量评审和质量改进活动；参与质量表彰活动；参与质量

月活动，普及质量安全教育；

4、建立首席质量官制度，明确首席质量官的职权；

5、建立明确的质量事故问责制、质量安全追溯制度。

（二）质量管理体系

公司自引入 ISO9001质量管理体系，以“质量至上，准时交货，客户满意”“遵守环境法律法规，加强环境污染预防；全员参与，持续改进，促使人与自然和谐相处” “遵纪守法，建立健全职业健康安全系统；以人文本，保障提供健康安全环境条件；技术先导，不断借鉴风险控制实践经验；创新务实，消除风险损失持续提高绩效”的质量、环境和职业健康安全方针，围绕公司产品的设计、开发和生产过程，本公司按 GB/T 19001《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。

1、质量管理体系方针与目标

导入 GB/T 19001质量管理体系，坚持“质量至上，准时交货，客户满意”“遵守环境法律法规，加强环境污染预防；全员参与，持续改进，促使人与自然和谐相处” “遵纪守法，建立健全职业健康安全系统；以人文本，保障提供健康安全环境条件；技术先导，不断借鉴风险控制实践经验；创新务实，消除风险损失持续提高绩效”的质量、环境和职业健康安全方针，导入卓越绩效管理模式，公司质量管理体系从持续改进，向追求卓越看齐，建立了以公司战略为核心，以GB/T19580卓越绩效模式为框架的整合型全面质量管理体系。满足顾客、股东、员工、供应商、社会和合作伙伴六大利益相关方的要求，在公司各层次建立了相应的战略规划、质量目标。以公司绩效考核体系为依托，设立了质量考核KPI和质量问责制。

2、质量教育

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、改进，基于 PDCA的系统方法，不断持续改善。公司运用多种工具，改进各部门、各层次的绩效，并采用标杆对比和学习的方式，不断修正个人工作思路和方式，确保实现个人和公司整体目标。公司积极与外部进行沟通交流，适时邀请专家对公司员工进行专项培训。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，确保制造过程产品质量的一致性。

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。实行三级质量诚信教育培训。由公司组织一级教育工作。各部门负责人部根据公司要求，编制教育培训计划和内容，认真组织下属的教育培训。各车间主任负责班组长及员工的诚信宣传教育工作。公司通过专题培训、书面文字进行张贴或传达、质量诚信先进员工经验交流、利用早会或班前会、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。

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（部分产品指标超过外部要求），从产品技术上履行社会责任。同时，公司制定了《质量奖罚管理标准》、《质量考核管理办法》等，对产品质量问题进行责罚，遵循对质量事故不放过原则。

表 2森旺所遵守的质量标准和其他相关法律

类别	内容
员工权益 社会责任	《公司法》、《劳动法》、《工会法》、《消费者权益保护法》、《环保法》、《安全生产法》、《合同法》、《产品质量法》、《职业病防治法》、ISO9001、ISO14001标准、OHSAS45001标准等
产品标准 执行与制定	采用T/ZZB 0859—2018标准。

公司制定了《内部审核管理程序》、《管理评审管理程序》，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，制定纠正或预防措施，落实整改，并验证整改效果，最终形成内部审核报告，对体系的整改及不符合项的预防提出建议，并作为管理评审的一个重要输入，报告最高管理者。

公司制定了《不合格管理程序》、《纠正与预防措施管理程序》对不合格品进行了严格管控。公司所有的产品都经过严格检验，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。

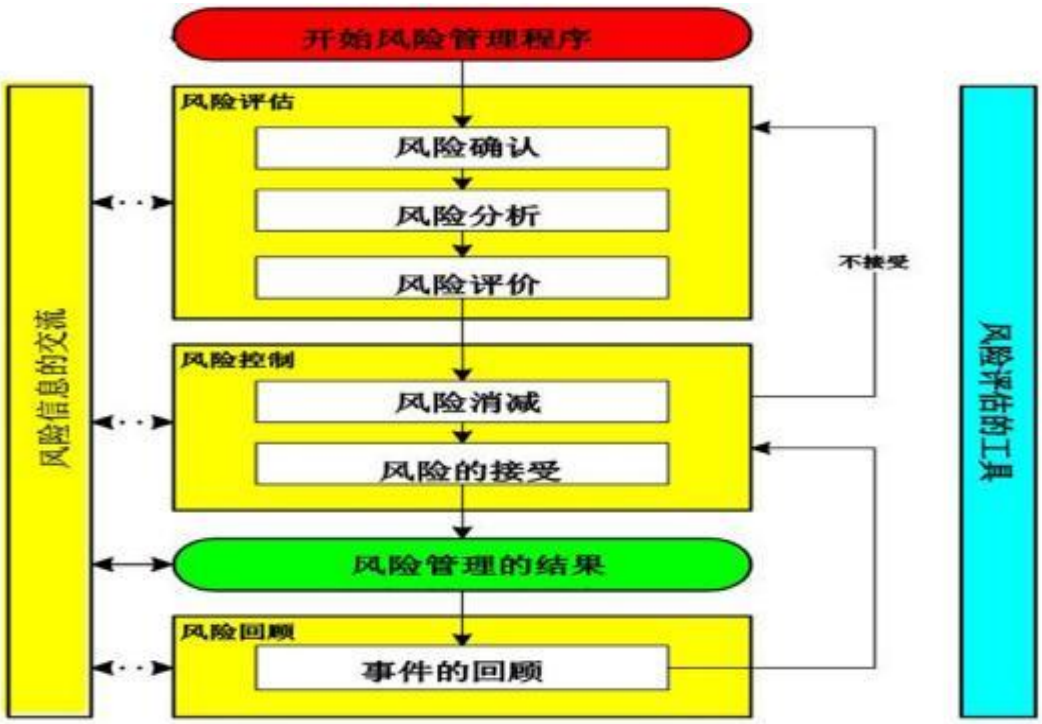
同时，根据《不合格品管理程序》，对于所有出现的不合格，均有详细记录，并由专人进行统计分析后，由责任单位依据《纠正与预防措施管理程序》制定纠正预防措施并进行整改，评估纠正预防措施有效之后方能关闭问题项。

此外，公司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 QC小组、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。

（三）质量安全风险管理

公司制定了《风险应对措施管理程序》，识别企业经验过程中的质量安全风险，在常规产品生产运行控制流程，把质量控制工作分解到生产经营的每一个环节，严格查找并纠正一切影响产品质量的人、机、料、法、环各因素。（见图1）为此，公司严把原材料、辅料、产品检测关。从源头抓起、层层把关、环环相扣，建成了从原材料进厂到产成品出厂，横向到边纵向到点的检测控制网络，真正做到不合格原材料绝对不进厂，不合格品绝对不出厂，从而保证了产品质量合格率达到 100%。

图 1风险管图



公司制定了质量安全应急预案，成立了以总经理为组长负责人为副组长、并由生产部、采购部、质检部、销售部、财务部等组成的应急领导小组。并明确了应急领导小组及各相关部门职责。

四、质量诚信管理

（一）质量承诺

1）诚信守法高层领导遵循“依法经营、诚信经营”的管理理念，严格遵循《公司法》、《劳动法》、《合同法》、《产品质量法》、《安全生产法》、《环保法》、《劳动法》以及机械行业的相关法律法规，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，逾期应收账款降至合理范围，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。

2）满足客户需求公司着力于产品的持续技术创新，投入大量精力与财力开展基础性的研究，如：原材料的参数控制、配方结构的优化设计、新型工序的应用、加工先进设备的引进，材料的开发和数控化智能化设备的应用等方面，加强企业自身的设计、检测、研发能力，实现技术对产品的全方位渗透（产品原材料、结构、性能、使用环保安全、包装、生产工艺、使用者经济等领域），以不断的新产品持续开拓新市场。

公司加强研发力量的投入，以客户需求为中心，积极听取客户关于功能、质量、配置等方面的意见和建议，开展产品改进和创新活动，满足客户对产品和交期的需求。在产品质量方面，公司严格执行 ISO9000质量管理体系，通过开展技术攻关、质量改进、QC小组等活动，保障产品质量安全。

目前，公司的技术研发能力居于同行业先进水平，制造水平也达到了国际先进水平，公司各系列产品在市场上已自成特色，具有很强的竞争力。在生产工艺、产品质量上已走在国内同行的前列，公司的“森旺”商标被认定为省著名商标、省名牌产品等，其品牌知名度和美誉度在行业内位居前列，具有较大的品牌影响力。

（二）运作管理

1）产品设计诚信管理

公司产品设计与研发严格依照《设计和开发管理程序》，从研发立项、过程各类活动记录、开发过程总结、管理考评控制研发相关的整个过程。公司评为2016年度国家知识产权示范企业，目前公司已经获得了一项发明专利，6项实用新型专利。

2）采购诚信管理

公司的采购管理按《采购管理程序》执行，对供应商的管理按照《供应商管理程序》，企业根据物料对产品质量的风险程度，将采购物质分为 A、B、C、D 四类。对 A 类:对生产所需之主要原物料、外购成品及委外加工厂商，需进行实地评鉴。B 类:模治具零件加工及包装辅助性物料等厂商可免实地评鉴,但要书面评鉴。C 类:国际品牌并在商业界有较好商誉（包括产品的贸易代理商）、客户指定供应商以及仪器校正厂商可免评鉴。D 类:与产品无直接关联的产品和服务提供商，需验证资质，进行资料评审，可免实地评鉴。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质量档案。对采购的原材料按《来料检验规范》进行检验，凡未达到规定标准的原材料一律不得入库使用。

3）生产过程诚信管理

生产部制定并逐步完善各种管理制度、作业指导书和安全操作规程。生产部具体负责技术管理工作，并负责对操作员工开展定期的培训，主要采用的方式为车间集中培训和班前、班后会对各岗位操作人员进行全面的岗位技能培训，并采用多种方式进行稽查、考核，增强员工质量意识，提高操作水平，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，保证生产秩序的稳定。

对生产所需的原料、辅料、包装材料进行投料前复核，把好中间产品、成品的质量关，严格执行“不生产不合格品，不接收不合格品，不流转不合格品”的 “三不原则”，关键工序设质量控制点，督促员工做好自检、互检，执行监控核查规程，严格批记录的管理规程，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，确认无潜在质量隐患，符合注册要求。

（三）营销管理

公司根据战略要求，对市场进行细分，以提高资源和运作的有效性针对性。公司将顾客分为直接顾客、间接顾客两类。针对不同类型顾客确定顾客的需求与期望，针对其需求与期望来确定适当的方法，建立相应的体系与团队，建立各种渠道和方法，针对性的进行顾客需求与期望的了解。

公司通过展览会、行业会议、行业标委会、公共媒体、互联网、外部机构等渠道，以问卷调查、面对面或电话访谈、等方法，了解客户的需求和期望。

公司各部门定期搜集顾客信息，解析后确定的顾客需求信息按照不同细分市场进行分类梳理总结，形成不同顾客群的需求与期望数据库，并从中归纳出针对不同细分市场顾客群总体需求特点的汇总资料，以提供产品经营规划、产品开发设计过程控制等决策时参考。

公司树立“以顾客需求为导向”的服务理念，要求业务人员对于任何一位客户，不论他下单与否，都要做到热情、周到，都要尽量满足他们的所有合理需求。制订了《客户投诉与满意度管理程序》、《与顾客有关的过程管理程序》等，从各方面增加业务人员的技能和素质，提升了顾客成交率。

公司建立及时反馈处理用户投诉意见的快速反应机制，24小时响应的服务承诺。

五、质量管理基础

（一）标准管理

公司将企业标准化贯穿于生产全过程，从原辅材料、包装材料的采购、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。

（二）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，制定了《检测设备管理程序》建立了完整的检验、测量和试验设备控制程序，规范了检验、测量和试验设备的维护保养及校验作业，确保测量和试验设备的准确性及被检测的产品特性符合规定要求。

对计量器具从采购、入库出库严格按照审批计划和管理程序执行，仓库有专人保管计量器具，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，为生产优质产品奠定了坚实的计量基础。

（三）认证管理

目前公司已通过 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，开展“浙江制造”产品认证，公司将严格按质量管理体系执行，使企业产品的质量得到有力的保障，从而使企业“质量至上，准时交货，客户满意”的质量方针得以顺利推行。自建厂以来，公司从未出

现过重大质量投诉，在历年接受各级质量技术部门的抽检中，合格率均达 100%。

（四）检验检测管理

公司通过对进货的检验与试验，以保证供应商提供的物资符合规定的要求。质量部负责编制进货检验与试验规程，负责物资进货的抽检；供应部负责不合格物资处置，材料仓负责点收物资的进货数量、名称和数量等。

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《不合格品管理程序》、《来料检验规范》、严格执行首件检验，形成《首件检验报告》，IPQC对生产车间所生产的半成品进行抽样检验，合格后流入下一工序，不合格则相关部门负责人提出改进措施，必要时需要填写《品质异常联络单》，提出改进方案；对成品按规定进行检验，并形成《成品检验报告》。

表 3公司采用的检测设备

序号	设备名称	检测项目	先进水平
1	可程式恒温恒湿试验箱	产品检验	国内先进
2	滚动磨损试验机（5N）	产品检验	国内先进
3	人造板划痕试验机（6N）	产品检验	国内先进
4	落球冲击试验机	产品检验	国内先进
5	万能材料试验机	产品检验	国内先进
6	电热恒温鼓风干燥箱	产品检验	国内先进
7	可见分光光度计	产品检验	国内先进
8	电子天平	产品检验	国内先进
9	数显卡尺	产品检验	国内先进

六、产品质量责任

（一）产品质量水平

公司不断壮大“精、专、新”的研发队伍，持续改善产品技术水平和质量性能，近三年来产品多次获得客户和同行认可，“森旺”品牌已成为全国性品牌。所获荣誉见表 4。

表 4近三年产品和技术所获荣誉

序号	获奖名称	时间	颁奖部门
1	浙江省科技中小型企业	2016 年	浙江省科技技术厅
2	衢州市高新技术企业	2016 年 12 月	衢州市人民政府

3	广州设计周推荐品牌	2017 年 7 月	广州设计周
4	浙江省高成长科技中小型企业	2017 年 8 月	浙江省科技技术厅
5	市级工程技术研究开发中心	2017 年 10 月	衢州市科学技术局
6	劳动保障信用 AAA 级	2017 年 12 月	衢州市人力资源和社会保障局
7	浙江制造认证证书	2019 年 12 月	杭州万泰认证有限公司
8	国家高新技术企业	2019 年 12 月	浙江省科学技术厅　浙江省财政厅　国家税务总局浙江省税务局
9	第九届中国医院建设十佳装饰材料供应商	2021 年	中国医院建设奖评选
10	第十届中国医院建设十佳装饰材料供应商	2022 年	2022CHCC 医院建设奖评选
11	2022 年冬奥会、冬残奥会医疗保障突出贡献单位	2022 年	中国医学装备协会
12	第十一届中国医院建设十佳装饰材料供应商	2023 年	第 23 届 CHCC 中国医院建设奖评选

表 5供方相关绩效结果（表格补充）

项目单位	单位	2021年	2022年	2023年
A	个	3	3	3
B	个	2	2	2
C	个	1	2	2
D	个	1	1	1
供应商总数	个	7	7	7
A 类供应商占供应商总数比	%	43	38	38
供应商满意度	%	85%	90%	90%

表 6产品质量绩效结果

关键绩效指标	单位	2021年	2022年	2023年
原材料检验合格率	%	90	91	93
成品一次交验合格率	%	85	90	93
成品出厂合格率	%	100	100	100

表 7质量管理水平相关绩效结果（数据确认）

指标项目		指标范围	标杆企业	竞争对手	本企业
外观质量		污染总面积小于1.0 mm2 /m2 ，污染总面积可为单个污斑面积或数量不等的污斑面积之和。	0	0	0
		每张板允许1处小于3 mm缺角或者2处小于1.5 mm缺角。	0	0	0
		每批相 同色号产品之间颜色、图案和表面光泽无明显差异	无明显差异	无明显差异	无明显差异
规格尺寸	厚度及允许偏差	4.00mm ≤d＜5mm允许偏差 ±0.30 mm	4.8mm	4.6mm	4.6mm

	幅面尺寸及允许偏差	2440X1220 允许偏差 ±3mm	2442X1219mm	2442X1217	2442X1218
耐沸水煮性能	质量增加	≤15%	13	14	14
	厚度增加	≤5%	3	4	4
	外观	等级不低于 3	等级5	等级4	等级4
耐干热性能	外观	等级不低于 4	等级6	等级5	等级5

（二）产品售后责任

公司建立并实施《客户投诉与满意度管理程序》，确保及时有效地处理客户投诉。客户投诉由专职人员处理，每张投诉工单，均应严密监控，根据客户投诉类型与程度的差异，以客户为中心并注重收集和解决客户的反馈，并采取必要的纠正/预防措施，以防止类似问题的重复发生，形成《品质异常报告》电传给客户并跟踪投诉处理过程，征求顾客的意见，了解顾客的满意度。

同时，公司形成《客户投诉一览表》，销售部对客诉信息定期分析，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，并加以分析，形成报告作为每年管理评审的输入。

质检部定期组织内部各部门召开产品质量会议。组建品管微信群、跨部门产品质量改善团队、同时联动上游供应商及相关合作伙伴，对重大产品质量问题进行攻坚改善，消除质量风险，提升产品质量满意度。

（三）企业社会责任

公司在企业不断发展的同时积极履行公共责任、公民义务及恪守道德规范。在公共责任方面，公司把环境保护和减少能源消耗作为工作中的重点，积极创新，持续改进，取得了显著成果；公司坚持“品德至上，绩效为先。能力优于资质，绩效优于能力”的用人理念，兼顾股东、顾客、公司员工、政府等相关方的利益；在公益支持方面，高层领导率先垂范，员工积极参加，积极回报社会。

公司加强顾客投诉的管理，建立顾客投诉的处理流程，公司建立及时反馈处理用户投诉意见的快速反应机制，24小时响应的服务承诺。所有顾客投诉/意见/

抱怨，销售部均应记录在案，及时组织相关人员进行分析/试验/评审，并做好善后处理工作，包括采用适当的纠正和预防措施，以及与风险相适应的防错技术，最大限度地减少顾客不满和业务流失。

（四）质量信用记录

自建厂以来，公司从未出现过重大质量投诉，在历年接受各级质量技术部门的抽检中，成品出厂合格率均达100%。

公司制定了《与顾客有关的过程控制程序》，明确了各部门职责，规定了客户要求、期望和投诉的处理流程，同时对客户满意度进行测量自评业绩体系。收集到客户投诉的方式有：客户主动致电营销及服务人员、市场调研及走访、定期客户满意度调查等其他与客户的交流沟通活动。客户的意见将转化为“客户意见/投诉反馈单”、“月度报告”或“季度总结”等这些意见与投诉信息将实时转化为对应职能部门的处置单，有责任职能部门进行原因分析、制定改善方案，重要的问题立即召开专题会议处置。所有的问题的闭环情况将在公司例会上予通报和督办。

对于具体的市场产品质量问题，公司建立了专门台账管理，由技术部组织闭环管理。

（五）质量风险监测

公司制定了《来料检验规程》，对产品及其制造过程的控制点明确。公司制定了《不合格品管理程序》、和《成品检验标准》，各工序检验根据制度及技术工艺对各过程控制点的进行有效的监控。公司的装饰板都通过精密的生产控制，出厂的成品检验，交付客户产品实施零缺陷管理。质检部对日常监控发现的异常形成记录，定期统计评价各工段质量波动，并组织对异常进行处置。

报告结语

在市场经济的条件下，消费者的满意是质量工作的出发点和落脚点，消费者满意是衡量产品质量的有效标准。近年来，森旺工贸通过积极推进制度创新、管理创新和理念创新，在企业管理等方面，特别是在质量管理方面取得了一定的成果，但和国际同行业先进管理水平相比还有一定差距。在今后的工作中，我们要坚定不移地按照卓越绩效模式的要求进行自我评价和管理，认识自身发展的不足，不断改革创新，提升企业管理水平，助推企业发展。同时，质量诚信建设是全社会的共同责任，需要大家的共同努力，森旺人将继续努力奋斗，

诚信经营，承担起企业质量安全第一责任人的责任，为行业健康有序和又好又快发展做出我们应有的贡献！

报告人：衢州森旺工贸有限公司 2023年11月1日