

2022 年质量诚信报告



浙江世纪豪门家居科技有限公司

二〇二三年一月

质量诚信报告

前言

一、报告编制规范

《浙江世纪豪门家居科技有限公司的质量诚信报告》回顾了公司在质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的理念、制度、措施以及取得的成效。关于本报告的披露内容,说明如下:

(一) 报告范围

报告的组织范围:浙江世纪豪门家居科技有限公司

报告的时间范围:2022年1月至2022年12月

报告的发布周期:本报告为年度报告

(二) 报告内容客观性声明

本报告完全依托公司生产经营实际情况而编写,内容客观公正,绝无虚假信息,定期公布,以接受社会的监督指导。

二、公司总经理致辞

尊敬的政府质监部门、各界朋友及同仁:

浙江世纪豪门家居科技有限公司衷心感谢社会各界广大用户的厚爱、支持与合作!

我公司拥有先进的生产工艺和设备,建立了严格的质量控制体系和完善的售后服务体系,致力于发展成为与国际同步乃至领先的,以先进制造技术为核心的墙面顶墙制造企业。公司始终本着“客户至上,真诚高效”的服务理念。坚持“专业、务实、团结进取、坚守承诺”的核心价值观。不断为广大用户提供环保、安全、可靠的优质产品。

公司自创立以来，得到了各级领导和社会各界朋友的关心和帮助，得到了各位经销代理商和供应商朋友的可贵支持，在此，我谨代表公司全体员工向关心和支持过我们公司发展的各位领导、各界朋友和全体新老客户表示最诚挚的谢意！

三、企业简介

浙江世纪豪门家居科技有限公司，是一家专业从事生产集成吊顶与集成墙面装饰装修材料的企业，是集研发、制造、营销和智能化管理于一体的现代化企业。

公司成立于 2000 年，现有员工近 200 人，厂区占地面积 46 亩在阳光科技小镇工业园区，建筑面积 60000 平米，公司全称：浙江世纪豪门家居科技有限公司，公司在 2002 年开始推广并在 2005 年注册自主品牌“世纪豪门”，凭借领先的研发技术、创新工艺和精英团队，世纪豪门正成为国内顶墙行业领军品牌，已在全国各大中城市设立了 600 多家服务网点专卖店，成为备受消费者信赖、行业瞩目的品牌。同时，公司还致力于海外市场的拓展，PVC 扣板天花吊顶和集成墙板产品相继进入南美、英国、中东、东南亚等国家的市场，远销世界 30 多个国家和地区。

图 1 公司园区



企业质量诚信报告

一、企业质量理念

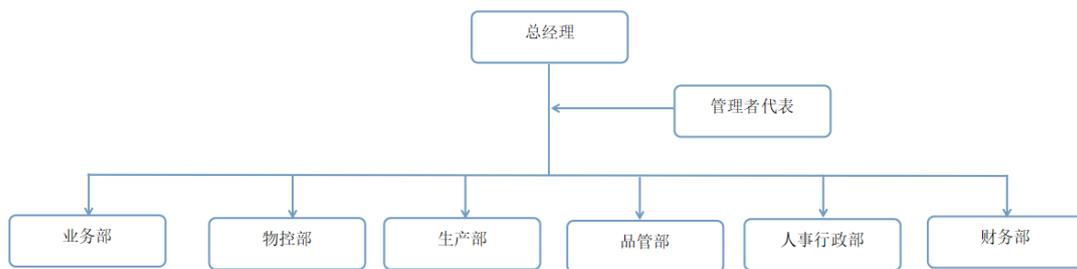
公司响应国家号召始终坚持以“质量是企业的生命”的质量理念，开展全面质量管理工作。品质是公司的创业之本、兴企之基。强化品质意识、落实品质责任是贯彻品质理念的首要工作。谁生产谁负责，谁受益谁担责的理念作为基本观念要在全公司广泛展开宣贯，得到全面实施。特别是经营者和管理者，要主动树立品质意识、主动承担品质责任。

二、质量管理

2.1 质量管理机构

公司总经理亲自主持以质量为核心的经营战略的调查、研讨和制订。管理者代表对本公司的产品质量安全工作全面负责，组织制定企业质量发展战略、年度质量工作计划和质量安全保障措施；建立并实施先进质量管理体系和管理方法；组织实施质量改进、质量攻关等群众性质量活动；配备相应人员并规定其职责、权限和相互关系，确保质量管理体系得到建立和保持，并推动持续改进。

质量管理组织机构图如下：



2.2 质量管理体系

质量是企业的生命，从塑钢天花板制造的第一天起，公司总经理就把产品质量当作第一件大事来抓。在质量管理工作中，高瞻远瞩，制定出切合企业实际发展的质量方针和质量目标。争做没有最好，有更好，以细致出精品、以专业铸品质永远追求以更好的质量赢得客户的超值满意。公司已通过 ISO 9001：

2015 质量管理体系等认证等认证。公司最高领导关注顾客、重视产品质量和体系的保持、完善，员工的质量意识普遍较高。公司领导关注基础设施的建设，逐年投入资金购置生产和检测设备及对相关设施进行改造，同时招聘充足的专业技术人员，增强了研发生产的保证能力，资源配置满足当前研发生产的需求。在日常的实际工作中，对体系不断地进行完善、更新和改进认真组织和部署好体系每年的内审和管理评审工作，通过每年的内审、管理评审以及外部监督审核对体系实施持续改进，保证我公司质量管理体系运行的充分性和有效性，很好的保证了产品的质量。

三、企业质量诚信

3.1 质量诚信管理

为构建诚信经营、公平竞争的市场环境，加强质量诚信体系建设，切实保证产品质量，维护消费者的合法权益，推动建设“质量强企”，本企业向全社会郑重承诺：

- 1、牢固树立“质量第一”的思想，不断增强质量意识和社会责任意识，保证产品质量，落实企业质量责任，满足客户对高质量产品的期待和需求，增强客户对我公司产品的信心。
- 2、严格遵守《产品质量法》、《标准化法》、《计量法》等各种法律法规，严格执行产品标准，不造假、不售假，杜绝虚假宣传，坚决抵制出售假冒伪劣、欺诈消费者等失信违法行为，不侵害消费者以及其它企业的合法权益。
- 3、加强全员、全过程、全方位的质量管理，推行先进质量管理方法，完善计量保证体系、标准化体系和质量保证体系，严格原材料、生产过程、产品出厂和储运销售全过程的质量控制。
- 4、建立质量安全事故主动报告制度，严格落实质量安全责任追究制度，完善产品质量追溯体系，及时解决用户的质量投诉，自觉履行产品质量退货、“三包”等产品质量责任和义务。
- 5、本单位严格履行以上承诺。如有违反，愿意承担相应的法律责任，接受将失信违法行为纳入不良信用记录并向社会公开的后果。

3.2 员工诚信教育

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

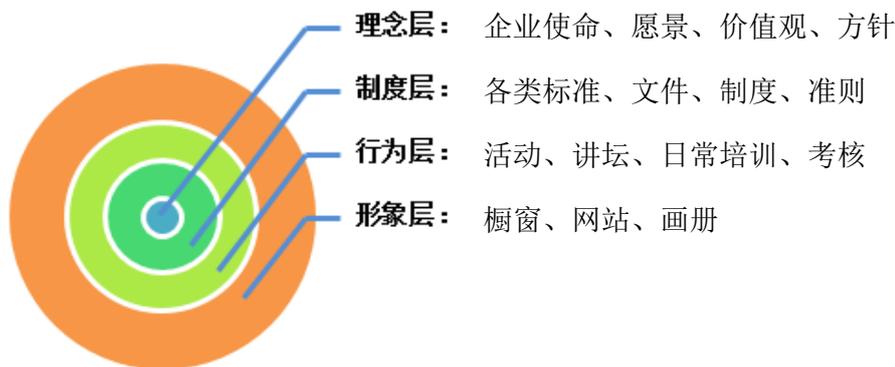
带头或成绩突出的员工也给予一定奖励，同时在员工中宣传和推广经验。对不按时参加质量诚信教育培训或未通过培训考核的员工，给予一定的处罚。

3.3 质量文化建设

浙江海创集成家居科技有限公司经过短短几十年的发展，依托先进的管理理念和企业文化，在以董事长为核心的领导人的精心培育下，形成了包括企业使命、愿景、价值观、品质方针在内的独具大方特色的质量诚信文化体系。

使命、愿景、价值观

使命	打造国人真正的舒适生活！
愿景	中国顶墙整体定制领导者！
核心价值观	以客户为中心，以质量求生存，以创新求发展！
海创品牌理念	空间有界，生活无限！



四、企业质量基础

4.1 企业标准体系建设

公司为全面提升生产力与竞争力，长期以来，在质量管理、生产运营管理等方面积累了丰富的经验，建立了严格规范的管理体系，持续有效地提升了公司产品的市场竞争力。公司通过执行 ISO 9001 质量管理体系、ISO 14001 环境管理体系等，导入卓越绩效管理模式，通过精益生产管理优化生产流程，在各运营环节全面建立了精益生产理念和制度，实现了短生产周期、高生产效率、低成本和高周转率。

所有制定和修订的质量标准和检验操作规程，均由经验丰富的检验人员起草，经各部门经理审核，报请总经理批准后，对检验人员进行培训后实施。人员培训除按正常计划集中进行外，及时增加对修订完善的质量标准和检验规程的培训，形式多样，达到人人熟练掌握。

公司按规范及标准要求制定了公司质量管理体系文件，各类文件管理规范，各种记录记录及时、真实、完整，并有效保管，便于查阅，体系总体运行情况良好。

公司领导在高层领导会议上，通过宣传公司质量方针和目标，反复强调产品质量满足客户要求与法律法规的重要性，倡导以客户为中心，并将质量目标层层分解，落实到各部门，明确各岗位人员职责、权限，保证人员、设备、材料等方面的及时供应，确保了生产连续，质量满足标准要求。

公司为满足客户需求，合理组织生产，拓宽市场，不断引进人才、购买设备，确保各种资源满足生产需要。对员工定期进行培训，以便其能力能胜任所承担的工作；对厂房、设施、设备、检验设备、仪器严格规程管理，确保其良好运行，保证产品质量。

公司建立了质量控制、质量检验、生产操作标准，以加强对于生产过程中的工艺参数、人员、设备、环境等影响产品质量的所有因素加以控制，保证产品质量符合标准。

在生产过程中加强了对不合格产品、不合格物料的控制。各部门有效利用统计技术与数据分析中的适当方法，对客户的满意、产品质量的符合性、过程特性及趋势，产品服务进行统计分析，制定各种对策，保证质量体系的良好运行。公司制定了纠正预防措施管理规程，以消除不合格的原因和潜在不合格的原因，防止不合格的再发生。对于体系中的不合格情况，各有关部门认真分析，制定切实有效的纠正、预防措施并认真实施，以便持续改进质量体系的有效性。

4.2 企业计量水平

公司建立健全了各项计量管理制度、计量器具购进、验收制度、维修维护制度、周期检验检定等制度。生产部、物控部是测量设备的归口管理部门，负责发出测量设备的采购申请，所有设备的检定和校准，包括校准类型及周期的制定；依测量设备的校准计划安排检定校准及管理好测量设备台账。各种量测仪器依检定周期检验，计量器具受检率达 100%。

4.3 认证认可情况

公司通过了 ISO 9001 质量管理体系等管理体系的认证，并且按照 ISO 14001 环境管理体系、ISO 45001 职业健康安全管理体系要求建立了文件化的体系，这些体系确保了产品的高质、维护了清洁、无污染的生产环境，保证了员工的职业健康安全，为全面提升产品质量，确保各项生产经营活动规范、标准。同时，公司积极导入卓越绩效管理模式。

4.4 企业检验水平

公司严格执行《中华人民共和国计量法》等文件法规，品保部全面负责公司的计量设备管理工作，设有专职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。同时，公司加强了对计量管理人员的专业培训，为公司的计量管理的规范化、标准化提供了有力的保障。

4.5 特殊设备安全管理情况

公司目前使用到的特种设备主要有：叉车、锅炉、电梯等。根据《中华人民共和国特种设备安全法》，严格按照法律法规的要求进行管理。公司制订了设备管理相关制度，建立了《特种设备管理台账》，制定了特种设备的使用、校验、操作人员的资质、维护与保养、应急预案等规范。根据要求，公司定期进行保养，请有资质的专业机构进行年检，并获取校验报告；对操作人员必须经过专业培训，获得专业机构颁发的证书后，方能上岗。

五、产品质量责任

5.1 产品设计诚信管理

企业的产品设计与研发始终以客户为主，持续为客户提供创新的产品和可信赖的服务。

我们的产品做到不仅符合科学理论、国家/行业标准，而且考虑客户潜在需求。为了让我们的产品超出客户的期望值，我们反复进行试验、论证，严谨的态度、科学的论证，使我们的产品赢得了客户的好评。

5.2 原材料或零部件采购诚信管理

企业根据物料对产品质量的风险程度，将物料分为 A、B、C 三类。A 类供应商为战略供应商，订单比例至少 7 成以上。B 类供应商供应拥有良好的商业表现，可以为企业提供的服务，但是还不能作为长期合作伙伴。C 类供应商为合格供应商，视供应商提供物料的质量情况决定是否需进行现场审计。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。

在辅助材料采购方面，对供应商的相关资质进行严格审查。需特殊定制的，将对使用效果进行充分验证，确保达到我公司要求。所有材料在使用前必须经过设备验证，确保符合产品工艺要求。

5.3 生产过程诚信管理

公司生产部、品管部具体负责各品种生产管理和技术管理工作。制定并逐步完善各种生产管理制度、工作标准、岗位操作规程和各类工艺规程、管理规程、标准操作规程。采用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，持证上岗，并采用多种方式进行督查、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。来料检验员将对采购的原材料进行入库前的抽检，并附有原始记录单，合格后方可办理入库手续，凡未达到规定标准的原材料一律不得入库，保证入库的原材物料都是合格的。

在生产过程中，严格检查下道工序检验上道工序，下道工序就是用户的理念，一旦出现问题，立即停机或停止生产，拒绝不合格品向下流通。组织技术攻关小组解决生产过程中出现的影响质量的问题，公司产品合格率达 95%以上。

把关好中间产品、成品的质量，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”。督促员工做好自检、互检，执行监控核查规程，严格批次记录的管理规程，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。

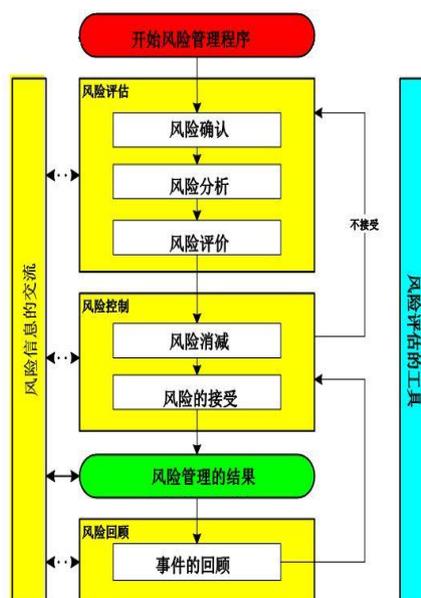
生产记录由生产部、品管部负责审核、印制和保管。车间班组长按要求及时填写班产记录，做到字迹清晰、内容真实、数据完整。每班生产结束后，车间核算人员把记录汇总、复核，上交生产部，经审核无误后，按批号整理归档，并由专人管理。

生产批号根据生产部下达的生产调度单编制，相关的质量检验人员现场进行检查和督促，各工序按照合同或生产调度单号进行生产，保证产品批号的准确性和产品生产过程质量的可追溯性。

5.4 风险检测和应急管理

采用垂直管理模式，使质量检验人员独立于生产部之外，实行质量一票否决，质量检验人员成为质量诚信管理的“第三方”监督人。质检员负责对车间当班生产成品、半成品进行监督、检验、监测；技术服务中心理化试验员负责各类原材料进行理化指标化验，从各方面降低质量风险。在应急管理方面，公司成立了以总经理为第一责任人的质量风险控制小组，并建立《质量风险控制及应急预案》，并定期进行演练，确保出现的质量问题及时解决。

企业质量风险管理流程



5.5 产品质量承诺

质量诚信承诺：

公司郑重向全社会承诺，并以此自律：

1、建立质量诚信教育和奖惩制度。组织员工按照制度要求学习质量诚信规范，提高质量诚信意识，并做好相关记录；结合员工的岗位职责落实质量诚信责任，形成质量诚信绩效评价和奖惩机制，推动员工积极参与企业质量诚信建设。

2、建立质量诚信检验制度。按照有关规定配备具有资格或相应能力的检验人员；对原材料和外购、外协件进行严格的检验或验证，并按规定保存相关的检或验证记录；配备必需的出厂检验设备，按照标准要求对最终产品进行严格的质量检验，确保不合格产品不出厂，并按规定保存产品出厂检验记录；对在用的检验检测设备定期进行验定或标准，确保检验检测设备符合要求。

3、建立售后服务制度。向顾客提供产品使用说明；建立顾客档案；建立售后服务网络，在承诺的时间内帮助顾客解决产品使用过程中遇到的问题，妥善处理顾客对产品质量的抱怨和投诉，努力使顾客满意；开展顾客满意度调查，了解顾客需求，持续改进质量。

4、本企业涉及对人体健康和人身、财产安全的产品，建立有效的召回和追溯制度。对发现存在缺陷的产品，能够及时召回；对出现产品质量事故，能够及时妥善处理，并追究相关责任人的责任。

5、开展用标识明示质量等形式的质量诚信自律活动。对产品使用的原材料、质量性能或质量等级反映产品质量状况的特性进行明示或作出公开承诺。如果本企业产品质量问题导致国内外通报，退货或销毁的，本企业自愿接受国家和相关条约按规定要求作出的相关处理。

5.2 产品售后责任

公司制订了一整套严密成熟的售后服务制度，当出厂产品存在质量、安全等隐患时，能够有效迅速地追溯、修理、更换、召回等，确保相关的隐患产品顺利准确召回且得到有效处理。公司郑重承诺，如果公司产品出现质量问题，在经过公司与有关部门共同调查以后证实确实是公司责任时，公司将严格按《产品质量法》等相应的法律法规执行，并对客户致以诚挚的歉意。今年来公司从未因产品质量安全事故而发生实际召回。

5.3 企业社会责任

5.3.1 安全管理

为保证本公司安全生产投入的有效实施，公司成立安全生产管理委员会，实行分层负责分层管理的安全生产管理岗位责任制度，签署安全生产责任书、组织安全培训、配备消防安全设备、定期进行全公司安全大检查、制定应急预案、执行安全“三同时”等。

公司建立各职能部门的安全职责，建立各级各类人员的安全职责。公司还制定以下规章制度：(1) 安全生产检查制度；(2) 安全生产教育培训制度；(3) 安全生产考核、奖惩制度；(4) 工伤事故管理制度；(5) 设备设施安全管理制度；(6) 现场安全管理制度；(7) 电气安全管理制度；(8) 劳动防护用品管理制度；(9) 安全投入保障制度；(10) 安全例会制度；(11) 消防安全管理制度。

同时，公司设立安全生产专项费用台帐，做到专款专用。依法参加工伤保险，为从业人员交纳工伤保险费，为从业人员提供符合国家标准或行业标准的劳动防护用品。对新职工入厂进行三级安全教育、特种作业人员培训教育。工伤事故统计报告工伤事故应按“四不放过”的原则进行处理。公司建立健全了岗位安全操作规程，对操作人员培训了本岗位的安全操作规程。

公司本着“以人为本、健康为责 零能零炭、保护环境，持续创新、永立潮头 共商共建、共享未来”的职业健康安全管理方针，充分依靠科学管理，坚持以安全第一，预防为主，不断改进管理体系的有效性，最大限度的消除各种危险源和隐患，避免和减少员工及所有进入工作场所人员健康安全及公司财产的损害，努力提高公司管理水平。

5.3.2 环境保护

公司在日常管理中识别了适用的环境法律法规，并严格贯彻执行国家、省、市的环保相关法律法规。主要污染物为生活污水，公司每年委托第三方机构监测站对公司产生的污水、厂界噪声及无组织排放进行检查，检测结果均符合相关标准，无超标排放现象。公司生产过程中产生的固废，均委托有资质的企业进行回收处置，无污染环境事件发生。公司积极响应国家号召，节约资源，推行清洁生产减少污染物排放。

六、质量风险管理

一、事前预防，做好生产前的准备工作

凡事预则立，不预则废。在产品正式投产前，必经历一整套准备活动。

1. 订单评审。公司对每个订单、每份合同都组织评审会议，以确定公司的产能能否达到，材料能否采购到，价格是否合理，尤其是质量，能否满足客户需求，能否经过测试。

2. 产前会议。每分订单生产前，都组织品管部、生产部、供销部等进行讨论，主要是对产品的结构、款式、规格、材料性能、制造工艺等进行研讨，以确定技术能否达到，生产是否有风险，质量问题能否掌控等。

3. 试生产。产品在大量生产前，都进行小批量的生产，真正从实践中检验理论的可行性，最终确定产品能否大批量上线，及时发现并解决质量问题。

二、严格管控，将质量风险降到最小化

做好质量管控，坚持从设计开发-原材料采购-生产-检验的一条龙监管，将质量风险降到最低。

1. 设计开发阶段。公司始终坚持产品的质量是设计出来的。按照《设计开发程序》，努力做好产品立项、设计评审、设计验证工作。根据设计要求，把关样品的制作，在实践中发现质量问题，攻克质量难关，找出质量问题易发点。

2. 产品生产环节。高质量的产品是要依靠标准规范的生产来实现。公司秉承“第一次就把事情做对”的生产理念，坚持“三不”原则。生产线根据技术部的技术文件制定了各工序的作业指导书，每个操作工位人员严格按技术文件和作业指导书操作，始终坚持全面质量管理原则、方法建立了首检、自检、抽检、终检(全检)制度，确保生产环节的质量保证。

3. 质量检验环节。质量检验是产品高质量的最终保障。建立了进料检验-半成品检验-巡检-最终检验-出货检验的检验环节，每个环节按照检验标准执行。

三、积极响应 及时处理质量投诉

1. 为保证不断提高产品质量，提升公司质量服务水平，提高顾客满意度，公司依据 ISO 9001 质量管理体系要求，建立了《客户投诉处理程序》。投诉处理流程为：业务收到可能是产品投诉的信息时，应立即对信息进行评审或评估。这些信息可能是此事件的唯一信息，应写入到投诉记录当中；确定信息是否构成一个产品投诉，如果信息并不能构成产品投诉，则不需要进一步的措施；把投诉的详细情况写入记录中；调查产品投诉，不管是否有根本原因，对投诉应进行调查，以确定是否已发生了不合格，以及与该投诉相关的纠正/纠正措施是否恰当。

2. 公司每年对顾客满意度进行问卷调查，调查内容包括产品质量、交货期、服务等方面，由顾客对产品要求和期望的各个方面内容做出评价，然后对数据统计分析，以确定下一步质量性能优化升级方向和销售服务质量的提升目标。

报告结语

质量是企业生存之根本，质量水平的高低是体现企业综合实力的晴雨表企业要在激烈的竞争中立于不败之地，就要狠抓质量，不断提升质量管理水平。博华绒业始终坚持“质量是企业生命”的质量理念，以创新推动技术进步为前提，以实施精益生产、确保优质高效为关键，以建立先进的检测系统为品质保障，从而建立一个高效的质量管理系统，树立全员质量观念。

在品质管理过程中，树立新的品质观念，严格把控质量关口，推进质量文化建设，做好质量宣传工作，提高员工品质意识，坚持“不接收不良品、不制造不良品、不流出不良品”的原则，为国内领先、国际一流的目标持续努力。