

质量诚信报告

(2023年度)

杭州南洋装饰纸有限公司

2024年2月

目 录

郑重声明	1
企业简介	2
第一章 公司理念	3
1.1. 企业愿景	3
1.2. 企业使命	3
1.3. 企业核心价值观	3
1.4. 企业精神	3
1.5. 经营理念	3
1.6. 质量方针	3
第二章 企业质量管理	4
2.1. 质量管理机构	4
2.2. 质量管理体系	5
2.2.1. 体系描述	5
2.2.2. 质量目标	5
2.2.3. 体系认证	5
第三章 质量诚信管理	6
3.1. 质量诚信管理	6
3.1.1. 完善管理体系	6
3.1.2. 重视过程管理	6
3.1.3. 建立监督机制，有效执行质量管理考核制度	7
3.1.4. 鼓励全员参与，实现质量改善	7
3.1.5. 强化指标的过程监控	7
3.2. 质量文化建设	7
3.3. 营造诚信守法环境	8
第四章 质量控制基础	9
4.1. 标准规范	9
4.2. 计量水平	9
4.3. 认证认可	10
4.4. 检验检测水平	10
第五章 产品质量责任	11
5.1. 质量承诺	11
5.2. 售后责任	11
第六章 质量风险管理	12
6.1. 质量投诉	12
6.2. 质量风险监测	12
6.2.1. 质量控制点的管控	12
6.2.2. 建立有效的质量管控机制	13
6.2.3. 应急管理	13
结束语	13

郑重声明

公司出具的质量诚信报告，是依据国家有关质量法律法规及相关行业标准进行编写。报告中关于企业质量诚信内容、管理情况等是公司现状的真实反映。公司对报告内容的真实性及相关论证的科学性负责。

杭州南洋装饰纸有限公司

组织范围：杭州南洋装饰纸有限公司

报告时间：2024年2月

发布周期：一年

企业简介

杭州南洋装饰纸有限公司创立于2004年，是一家专业从事高端装饰纸研发、生产和销售的创新型企业。产品广泛应用于地板、家具、防火板、模压门板等领域。公司占地面积4万余平方米，拥有印刷生产线16条。长期以来，公司一直致力于产品的持续创新、开发，每年投入近千万元用于产品的研发。目前拥有“绘锦”、“圣尔诺”两大品牌，三千多套版辊，三万多种花色，在全国同行业中名列前茅。公司拥有发明专利1项，实用型专利20项。

公司实施通过了GB/T19001-2016 idt ISO9001:2015质量管理体系、GB/T24001-2016 idt ISO14001:2015环境管理体系、GB/T45001-2020 idt ISO45001:2018职业健康安全管理体系认证和SGS认证机构的FSC森林认证，并联系获得国家金融机构AAA级信用企业资质。2012年被评为浙江省“专利示范企业”、2012年被评为临安市复合装饰材料行业“龙头企业”、2015、2018年和2021年获得国家高新技术企业称号、2017年获得自营进出口先进企业称号。

第一章 公司理念

1.1.企业愿景

成为装饰纸行业最受尊敬的企业，让每一个南洋人引以为傲。

1.2.企业使命

实现员工梦想 创造客户价值 担当社会责任。

1.3.企业核心价值观

和谐、尊重、诚信、敬业。

1.4.企业精神

创新发展，追求卓越。

1.5.经营理念

品质至上 诚信为本 合作共赢 创新发展

1.6.质量方针

追求诚信为基础、保证质量为前提、

满足客户为中心、持续改进为目标。

第二章 企业质量管理

2.1.质量管理机构

公司以产品（执行）标准、合同要求和用户满意为依据，严格执行产品质量追究和质量考核制度，严格按照和实施企业质量标准管理，确保出厂产品的全部合格。

公司按照管理体系和企业运行的要求，结合公司实际情况设置了各职能部门，其职能部门分别为人力资源部、行政部、品质检验部、销售部和销售管理部、研发部、技术部、采购部、生产部、安环部、财务部等，规定了各职能部门的职责权限和相互关系，分配了各自的质量职能。各部门各司其职、相互沟通配合，实现流畅、高效的运作。公司组织架构如下图所示：

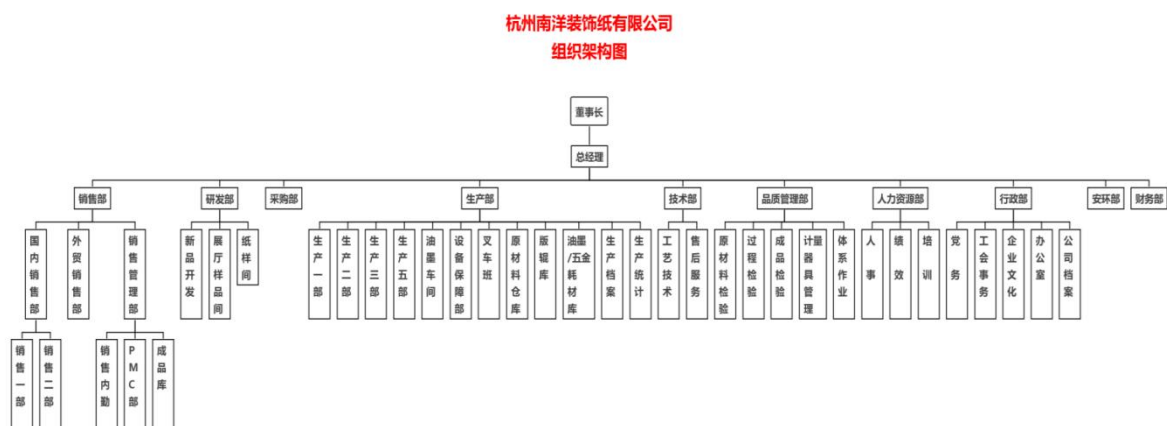


图 1：组织机构示意图

总经理负责组织制定质量、环境、职业健康安全方针，批准质量、环境、职业健康安全等年度目标，承担起相应的管理、监督等责任。

总经理任命管理体系管理者代表，由管理者代表负责对各管理体系所需过程的建立、实施、保持、监督和持续改进，并定期向总经理反馈各体系的实际运行状态和绩效。

品质管理部是具体负责产品质量管理与监督的部门，在总经理和管理者代表的领导下独立行使职权。

品质管理部、质检部配备高素质、专业化的人员队伍，包括质量检验员和实验室检测人员，承担：

- 1) 采购产品（含原辅材料、外协件和外购件）的进货（入库）检验、验收；
- 2) 产品的制造过程质量控制；
- 3) 质量监督、质量检验、质量数据的统计分析、质量改进；

4) 质量教育培训、建设公司质量文化等。

公司其他部门均是质量活动的具体执行与配合者，在其各业务环节中严格按照管理体系文件的要求展开工作，把质量意识贯穿于整个过程之中。同时针对体系的运行状态，有责任向管理者代表反馈改进意见或建议。

2.2.质量管理体系

2.2.1. 体系描述

按照 GB/T19001-2016 idt GB/T19001-2016 idt ISO9001:2015标准的要求，公司建立了相应的质量管理体系并形成文件，加以实施和持续改进其有效性。并做到下述要求：

- 1) 确定质量管理体系所需要的过程及其在整个组织中的应用，并根据这些过程对产品质量的影响大小及复杂程度进行相应的控制；
- 2) 确定过程之间的内在联系、顺序和相互作用；
- 3) 确定所需的准则和方法，以确保这些过程的运行和控制有效；
- 4) 确保可以获得必要的资源和信息，以支持对这些过程的运行和监视；
- 5) 监视、测量（适用时）和分析这些过程，以了解过程运行的趋势及实现策划结果的程度，并根据分析对过程采取必要的措施，以实现持续的改进；
- 6) 公司确保对任何影响产品符合要求的外包过程加以识别，并实施控制。公司涉及外包过程：零部件加工。

2.2.2. 质量目标

总经理确定了在组织的相关职能和各层次上的质量目标，并包含在经营计划中。质量目标包括满足产品要求所需的内容，并且落实客户期望。质量目标是可达成、可测量的，且与质量方针保持一致，并且在每年年度计划时确定出实际目标值。目前公司质量目标项目为：

- a.) 产品出厂合格率为100%；
- b.) 客户满意率达93%；
- c.) 客户信息处理率为100%；
- d.) 合同履行率为100%。

2.2.3. 体系认证

公司通过 GB/T19001-2016 idt ISO9001:2015质量管理体系、GB/T24001-2016 idt ISO14001:2015 环境管理体系、GB/T45001-2020 idt ISO45001:2018 职业健康安全管理体系等认证，并有效导入到各部门，提升各部门的管理水平和绩效。

第三章 质量诚信管理

3.1.质量诚信管理

3.1.1. 完善管理体系

公司始终坚持以客户关注为焦点，持续改进管理工作，不断完善管理体系的有效运行状态。

质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系等体系在公司内部的有效运行。组成公司的核心管理机制，促进公司的快速发展和实现对客户的承诺。为了进一步提高质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系运行质量，促进了产品质量和工作质量的持续提高，公司还导入卓越绩效管理模式和质量诚信管理理念，使公司员工和工作过程更加规范化和实效化，以适应公司的快速发展和市场变化的需要。

3.1.2. 重视过程管理

按《与客户有关过程控制程序》要求，与客户进行充分沟通，为满足客户及其它相关方要求、实现公司战略目标，公司从产品设计开发、采购、生产和服务等管理过程，融入质量诚信管理要求，持续改进和完善产品生产全过程的管理措施，确保生产的全过程管理能够满足质量承诺要求的产品或服务。公司对产品实现所要求的全部过程的顺序和相互关系进行策划：

- 1) 客户沟通的信息收集、整理、汇总、分析、改进、评价。确定客户明示的要求并识别潜在的要求；
- 2) 按《设计和开发控制程序》对设计开发过程进行有效控制，以确保后续的产品和服务的提供得到有效控制；
- 3) 按《外部提供有关过程控制程序》对外部供方进行管理，并对其施加影响，确保外部提供的过程、产品和服务不会对公司稳定地向客户交付合格产品和服务的能力产生不利影响；
- 4) 按《生产和服务控制程序》等相关文件要求，对生产和服务过程进行控制，确保产品和服务合格。

公司还采取定岗定责、过程检查、质量考核、责任追究、质量追溯、数据统计分析等一系列行之有效的方法，做到各工序规范操作、严格控制。通过对生产过程的全面控制和对关键节点的有效监督，提高了工作质量，保证了产品质量。

3.1.3. 建立监督机制，有效执行质量管理考核制度

对来料验收入库、各车间、各工序执行情况进行每天巡检、终检，汇总形成统计报表，与目标进行相比，考核来料验收入库、各车间、各工序达标情况。对供应商及各有关部门进行质量监督检查，检查结果列入供应商及部门年度绩效考核。

3.1.4. 鼓励全员参与，实现质量改善

公司重视质量文化建设，要求全员参与质量管理，通过不断深入开展精益生产、合理化建议、日常流程改善等措施，使全体员工充分参与到质量改善的每一个环节，不断提升产品质量和质量意识。

3.1.5. 强化指标的过程监控

公司在遵循质量方针要求的前提下，依据目标管理（SMART）原则，每年年底组织各职能部门对下一年度的质量目标进行策划，制定具体的实施与管理方案，并由各职能部门按照相关性对总目标进行分解。各部门再对分目标进行逐层分解落实，由专人对相关过程数据加以统计，汇总成月度报表向各级管理者报告，同时针对偏离项进行持续改进确保公司总目标的实现。

3.2.质量文化建设

公司通过内培外引，不断强化质量队伍建设，开展班组长、检验人员、各工序员工技能培训、质量激励、质量研讨会、合理化建议征集等等一系列形式多样、内容丰富的群众性质量管理活动，激励公司全员积极参与质量活动，奠定诚信经营的质量文化基础。

公司采取培训、宣传和会议等形式向全体员工传达满足客户要求及相关法律法规要求的重要性，鼓励积极参与质量管理活动，增强竞争意识和责任感，牢固树立爱岗敬业精神，以达到满足客户的要求。

在产品的设计开发、采购、生产、检验、售后服务等实施过程中，严把质量关，以客户为关注焦点，已成为员工的自觉意识。

在体系运行过程中，公司运用多种工具和方法，不断提升各部门的绩效，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，确保实现公司整体目标的实现。

3.3.营造诚信守法环境

公司通过学习《公司法》、《劳动法》、《产品质量法》、《环境保护法》、《安全生产法》、《合同法》、《标准化法》、《计量法》等法律法规及行业标准要求，制定内部相关产品标准、技术标准、工作标准和管理标准，使产品以及相关售后服务、公司经营过程等符合国家法律法规和国家、行业标准的要求，从产品技术、售后服务和劳动保护等方面践行公司的社会责任。

公司严格遵守国家各项法律法规，制定《法律法规和其他要求控制程序》，并有效运用《合规性评价程序》，将“守法”、“诚信”融入公司生产经营各维度，在运营的各个层面上保证各级领导和员工的行为符合职业操守和商业道德。

公司在与客户、供方、员工等合作伙伴签订的合同中，将廉政建设、环境保护、职业健康安全协议作为合同的主要组成部分。

公司保质保量、按期为客户提供所订购的产品，按时支付供应商货款、员工工资。以交货及时率、付款周期、员工满意度等指标进行监视考核。

有效运行ISO19001：2015质量管理体系、ISO14001:2015环境管理体系、GB/T45001-2020 idt ISO45001:2018职业健康安全管理体系，持续关注员工职业健康与安全、节能降耗以及“三废”排放。

第四章 质量控制基础

4.1.标准规范

公司严格按照GB/T28995-2022进行产品的制造并提供服务，“品”字标产品按照T/ZZB3168—2023进行产品的制造并提供服务。

公司严格按照GB/T19001-2016 idt ISO9001:2015、GB/T24001-2016 idt ISO14001:2015、ISO45001:2018标准的要求，结合公司的实际运营情况，建立了完善的质量、环境和职业健康安全管理体系，编制了适用的文件，使管理体系得到有效运行，以保障与管理活动、资源提供、产品实现和测量有关的过程都得到了有效策划和实施。

4.2.计量水平

公司严格按照《测量管理体系—测量过程和测量设备的要求》标准的要求，开展测量体系的管理工作，推进测量管理体系有效运行和持续改进。

公司严格执行监视和测量设备及测量过程的管理，对监视和测量设备进行期间核查，对测量过程进行监视。监视和测量设备按要求定期进行检定/校准，确保监视和测量设备及测量过程处于受控状态，公司测量设备计量确认率、强制检定测量设备送检率、关键测量过程受控率均达到100%。

4.3.认证认可

公司按照 GB/T19001-2015、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 等标准建立的质量管理体系、环境管理体系和职业健康安全管理体系均通过第三方审核机构的审核，均获得相应的认证证书。



4.4.检验检测水平

公司建立检测实验室，配备电脑测抗张试验机、电脑测控平滑度仪、透气度测定仪、耐磨试验机、日晒气候老化仪、恒温恒湿箱等检测设备，具备原材料进货、半成品过程、成品出厂方面的完整的检验测量能力，对从来料到成品进行全过程、全面地质量检测。

第五章 产品质量责任

5.1.质量承诺

- 1) 公司严格遵守《中华人民共和国产品质量法》等相关法律、法规，依法经营。
- 2) 公司依法进行管理和生产，落实质量安全主体责任。建立健全各项管理制度，建立和完善各项记录、台账。
- 3) 公司保持资质的有效性，并在有效期内。
- 4) 公司周围环境、生产现场符合国家相关标准规定的要求。
- 5) 公司严格执行原辅材料进货检验制度，所用的原辅材料及包装材料符合相应的国家标准、行业标准及有关特殊规定。
- 6) 保证不生产假冒伪劣产品，不合格的产品不出厂。

5.2.售后责任

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》等相应的法律法规或与客户签订的协议约定执行，并向客户致以诚挚的歉意。

公司确定了客户投诉处理、客户拜访的工作流程，建立完善的快速处理机制，确保客户抱怨和投诉及时有效地得到解决，积累和分析客户抱怨和投诉，用于公司产品和服务质量的持续改进。

公司设立售后服务组，24小时提供咨询服务，保证在8小时内做出处理响应，48小时内为客户提供合理范围内的服务和解决方案。

第六章 质量风险管理

6.1.质量投诉

公司建立了客户信息查询、反馈和投诉的沟通渠道，明确与客户对接的方式，并确定相关人员制定方法和措施，确保客户满意并超出期望。公司确定了客户投诉处理流程，明确产品质量、客户服务等各方面投诉的处理过程及公司领导对投诉的督办处理过程。由品质管理部组织对客户的各类投诉进行调查、分析、处理，及时向客户反馈处理信息。同时召集相关人员落实改进方案和具体措施，明确责任部门 and 责任人。

售后服务人员负责客户投诉建议接收工作，填写《客户反馈信息处理报告》将问题反馈给品质管理部，品质管理部负责组织研发部、制造部对客户投诉内容进行追溯，查明投诉产品的型号规格、批号、生产日期，找出产品出货前相关的产品检验记录，分析问题产生原因，找出解决问题的方案和改进措施，确定责任部门和人员，并落实执行此项工作。

品质管理部每月根据客户投诉具体情况进行分析，形成《客户投诉分析报告》。如果经过判定此类客户投诉属于易发生和重大的投诉，则编写制定改进措施，并进行通报，以防止类似的投诉再次发生。同时为了减少客户投诉和抱怨，公司对服务人员不定期进行专业知识培训，加强服务人员的服务意识和专业素养，提高服务质量，帮助他们高效解决客户投诉和抱怨问题，提高客户的满意度。

6.2.质量风险监测

6.2.1. 质量控制点的管控

公司对产品质量每个过程存在的风险进行控制并采取措施和方法，实行全过程质量管理，将质量风险控制在每个过程之前，防止不合格品的产生，确保不合格品不出厂。通过对每个过程的人员、设备、物料、环境、测试、作业指导等进行有效的策划使得产品质量处于有效的可控范围之内。

6.2.2. 建立有效的质量管控机制

在产品的设计开发阶段，考虑失效所带来的潜在后果，采用先进的试样手段，对样品、成品进行试验、验证和评价；在产品生产阶段，生产的每个过程采用自动化设备，公司制定各过程作业指导书，原（辅）材料、外购外协件、在制品和成品检验规范，实施标准化作业；对每个生产过程、工艺纪律的执行情况进行监督检查，并对每个过程发现的问题及时进行整改并持续改进。

6.2.3. 应急管理

公司制定了《不合格品控制程序》、《纠正措施控制程序》，对生产制造过程中出现的不合格品、原辅材料引起的质量事故、过程质量事故、市场投诉质量事故等情况的处理流程和要求进行了明确规定，确保异常信息传递及时、准确、快捷，及时对事故进行认真分析，找出原因，积极采取补救及纠正措施，并进行责任追究和处理，杜绝事故再次发生。

结束语

质量是企业的生命，管理者代表信用是经营的基准，管理者代表公司坚持高标准履行质量主体责任，管理者代表认真践行企业的核心价值观，使公司保持卓越经营和可持续发展。

公司坚持全面质量管理，利用过程管理手段，稳步落实质量管理工作，使产品质量水平得到显著提高。

公司持续改进质量管理体系，提高员工质量意识，管理者代表深化质量控制手段，落实管理者代表解决每个环节中存在的质量问题，持续提高产品质量水平、用户满意率，推动企管理者代表业品牌建设。

公司承诺生产的产品符合法规、国家标准、行业标准和合同要求，并不断管理者代表地满足用户需求，实现高品质的发展。