

浙江名雅居木业有限公司

# 质量诚信报告



二〇二四年十月

## 郑重声明

本公司出具的质量诚信报告，是依据国家有关质量法律、法规等进行撰写。报告中关于公司质量诚信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。

浙江名雅居木业有限公司

# 前言

## （一）编制说明

本报告为浙江名雅居木业有限公司（以下简称为“名雅居”或“本公司”）首次公开发布的《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 31870-2015《企业质量信用报告编写指南》的规定，结合本公司 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 织范围为浙江名雅居木业有限公司。本报告描述了 2023 年 1 月至 2023 年 1 月期间，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：本报告以 PDF 电子文档形式在 <http://www.myjdoor.com> 向社会公布，欢迎下载阅读并提出宝贵意见。

## （二）总经理致辞

尊敬的客户：我们非常荣幸能参与贵公司的项目建设，同时也非常感谢贵公司。我们将十分珍惜贵公司给予的合作机会，在为贵公司提供优质产品的同时也将竭诚的为贵公司提供优质完善的售前售后服务与相关的技术支持，并充分发挥名雅居品牌在同行业中领先优势和实力，根据您的要求为你制定切实可行的方案与你共同一起把工程项目的环节做得更好。

企业实力是企业生产精品的基础：

1、浙江名雅居木业有限公司在同行业中率先通过 ISO9001：2015 国际质量体系认证；

2、浙江名雅居木业有限公司在同行业率先被评为“全国门制造行业、质量放心、国家标准合格产品”。

3、浙江名雅居木业有限公司率先获“浙江省重质量、守诚信“示范单位”。

4、浙江名雅居木业有限公司获得“浙江省智能制造示范基地”，随着生活水平的提高，市场竞争也是日益激烈，优质产品在取得市场上发挥了重要作用，优质完善的售前售后服务也起了关键作用。我们遵循“为客户创造价值”的经营理念，做好一流售前售后服务。让消费者感受到家的温馨，同是感觉到发展商的周到服务。

1、在全国首家发起了“套装室内门”受理市内外的套装室内门用户应急服务。

2、严格执行各项承诺服务，被评为“质量保证产品”优胜单位。

我们坚信，通过你我之间的沟通、交流和合作，我们将取得圆满的成功。

在产品的质量与服务承诺如下：

1、设立售后服务热线，用户方反映产品出现问题后 12 小时内做出响应，及时为用户提供服务和解决方案。

2 产品的修理、更换和退货

2.1 产品的修理

2.1.1 保修期内用户方持有效凭证办理修理手续。

2.1.2 自安装竣工之日起(以保修凭证生效日期为准)两年内(含两年),如果产品出现质量问题,保修方为用户方提供无偿修理服务。

2.1.3 自安装竣工之日起(以保修凭证生效日期为准)两年内(含两年),如果产品出现非保修范围的质量问题,保修方可为用户方提供有偿修理服务。

2.1.4 自安装竣工之日起(以保修凭证生效日期为准)两年后,如果产品出现质量问题,提供售后服务方为用户方提供有偿修理服务,可按相关规定收取材料费和工时费。

2.1.5 已经更换过的产品只能维修，不能再次更换。

2.2 产品的更换

2.2.1 保修期内用户方应持有效凭证办理换货手续。

2.2.2 自安装竣工之日起(以保修凭证生效日期为准)90日内(含90日),如果产品出现质量问题保修方在7日内没有上门处理,或因保修方自身原因使修理期超过60日(以产品离开使用地点修理开始计算,至修理完成返回使用地点终止)的,则用户方可以选择换货。换货时,由保修方免费为用户方更换同型号同规格产品。

2.2.3 在保修期内,同一问题修理3次,仍存在质量问题的产品,凭保修方提供的修理记录和证明用户方可以选择换货。换货时,由保修方免费为用户方更换同型号同规格产品。

2.3 产品的退货

2.3.1 保修期内用户方应持有效凭证办理退货手续。

2.3.2 自安装竣工之日起(以保修凭证生效日期为准)15日内(含15日),如果产品出现质量问题用户方可以选择退货、

2.3.3 在保修期内,同一问题修理三次,仍存在质量问题的产品,凭保修方提供的修理记录和证明,用户方可以选择退货。

## 2.4 修理、更换后的保修期

在保修期内木质门及其配套零件发生修理或更换,应整体顺延木质门的保修期。修理、更换后的保修期自修理、更换结束当日起重新计算,顺延期为两年,由销售方在有效凭证上盖章、签字确认。

公司还在网站上公布了热心电话 400-826-9128,方便客户来电咨询售前、售后服务。

### 网站热线公示



# 目录

前言 .....	3
公司简介 .....	5
第一章质量理念 .....	8
1.1企业文化 .....	8
1.2企业质量诚信方针 .....	8
第二章内部质量管理 .....	9
2.1质量管理机构 .....	9
2.2质量管理体系 .....	9
第三章质量诚信管理 .....	14
3.1质量承诺 .....	14
3.2运作管理 .....	15
3.3营销管理 .....	17
第四章质量管理基础 .....	19
4.1标准管理 .....	19
4.2计量标准 .....	19
4.3检验检测管理 .....	20
第五章产品质量责任 .....	22
5.1产品质量责任 .....	22
5.2产品质量承诺 .....	22
5.3生产许可情况 .....	23
第六章质量风险管理 .....	24
6.1生产过程控制流程 .....	24
6.2风险管理程序 .....	25
6.3质量安全应急预案 .....	25
结束语 .....	27

# 公司简介

名雅居木门是浙江名雅居木业有限公司旗下的高端木门品牌，品牌成立于 2008 年，专注精品家居制造 12 年。是一家致力于持续提升人们生活品质的家居企业。浙江名雅居木业有限公司，是一家集设计、研发、生产、销售、服务为一体的智能化家居生产企业，主要产品有：木门、窗垭口、木饰面、背景、护墙、衣柜、酒柜、书柜、鞋柜等定制家居。公司占地面积92.5亩，现有厂房 8 万平方米，员工 80多人，2017年公司引进行业先进的家居柔性自动化生产线、上线运行ERP+MES+CRM 等软件系统，实现对智能设备，生产、管理、采购、销售及服务等全面管控，并成功入选浙江省智能制造试点。多年来，浙江名雅居木业有限公司以其突出的业绩、优异的产品和服务先后被评选为：浙江省级林业龙头企业，农业龙头企业，是浙江省木门协会常务理事单位。获得中国木门十大品牌、中国木门十佳品牌、中国木门30强等荣誉称号，获得了中国环境产品标志认证，产品被录入政府采购清单之内。

# 第一章 质量理念

## 1 企业文化

愿景：成为一家最值得信赖的家居企业

使命：持续提升人们生活品质

核心价值观：客户、诚信、高效、卓越

质量理念：质量是企业的根本, 没有质量就没有一切

企业精神：敬业 诚信 团队 创新

经营理念：帮助客户打造美观舒适的家

人才理念：以人为本

环保观：环保智能制造，打造绿色名雅居

诚信方针：诚信立业



## 第二章内部质量管理

### 2.1质量管理机构

为使质量诚信管理体系正常运转，公司在组织机构上进行合理的划分，人员实施优化组合，由总经理担任公司质量诚信管理总负责人，全面负责公司的各项日常工作，品质部经理负责公司产品质量把控。

公司下设销售部、品质部、技术部、仓储部、制造部、安环部、办公室、财务部八个个部门，明确了各部门及相应管理人员的职责，共同完成公司的质量诚信管理工作，保证质量诚信管理体系的有效运行和持续改进，从而实现质量诚信目标。（见图 1）

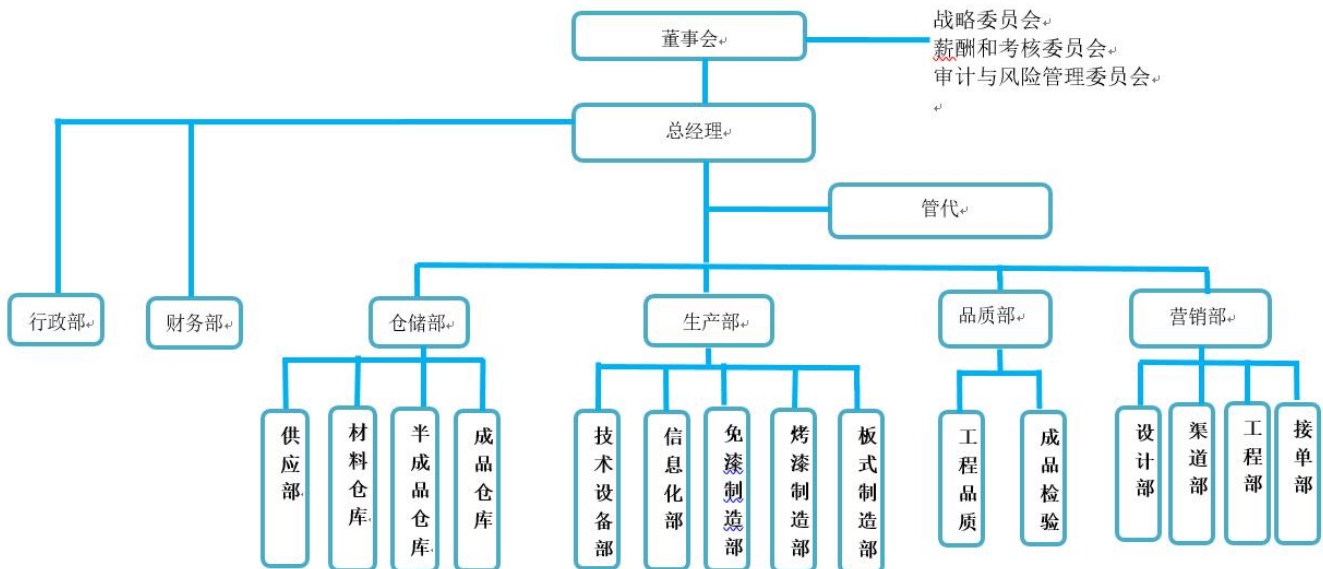


图 1 质量管理机构

为建立健全适应本企业实际的质量管理体系，扎实有效地落实管理产品生产中的各项工作，确保产品质量管理体系有效运行，保障产品质量以及顾客的合法权益。本公司严格把控产品检测，具体规定品质部的具体职责：制定公司质量管理目标及实施方案，全面负责公司产品质量考核、客户投诉管理工作，对产品所需物料的进料检验、过程检验、成品检验及出货检验负责。

### 2.2质量管理体系

#### 2.2.1质量方针与目标

公司始终贯彻“完善管理体系，加强过程控制，提高产品质量，实现顾客满意”的质量方针，以质量求生存，以质量谋发展，以质量树品牌，通过动员全体员工努力拼搏，不断开发采用高新技术，提高产品科技含量。以顾客为关注焦点，实现对顾客的承诺；以最好的质量和最高的效率保持企业的生命力。提出了公司的质量目标：成品一次交检合格率 $\geq 98\%$ ；客户满意度综合平均得分 $\geq 90$ 分；公司按照 ISO 9001:2015《质量管理体系 要求》的标准要求建立了质量管理体系，形成文件，加以保持和实施，并持续改进其有效性。针对影响产品符合要求的过程，通过质量管理体系的控制以确保实现过程的有效控制。公司制定了《设计开发控制程序》、《生产过程控制程序》、《无漆木门成品检验标准》、《监视和测量控制程序》、《环境安全运行控制程序》、《内部审核控制程序》、《管理评审控制程序》实现持续改进质量管理体系的有效性。各部门按照程序要求，建立公司内部自我发现问题，改进质量管理体系的机制。

2.2.2 员工的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、利用开会前后、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 法律法规及责任制度**公司股东大会下设监事会，监事会依据《公司法》等国家法律法规，制定了《公司章程》，规定了董事会、公司高级管理人员的权利、责任、义务与决策、经营、监督相互制衡的机制。由董事会决定的执行总经理作为公司法人代表全权负责公司运营，并按《公司章程》规定向董事会报告重大事项；按照公司《政务公开暂行条例》，通过对公司的发展目标、分配、用工、领导廉洁自律等十余项内容，按照规定的程序、途径实施定期公开，以监督公司高层领导的决策决议和廉洁勤政的情况，并接受上级单位的监督和考核。同时，公司制定了《质量考核管理办法》等管理办法，对产品质量问题进行责罚，遵循对质量事故不放过原则。

公司制定了《内部审核控制程序》、《管理评审控制程序》、《数据分析管理程序》，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《不合格品控制程序》、《无漆木门成品检验标准》《质检作业标准要领书》等技术文件，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《无漆木门成品检验标准》，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，由责任部门依据《改进管理程序》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，公司还制定了《管理手册》和《质量考核制度》，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 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。

表 2-1 浙江老虎山建材有限公司所遵守的质量标准和其他相关法律

类别	主要内容
执行标准	T/ZZB 0180—2022 《实木复合漆饰门》 LY/T 1923—2020 《室内木质门》 ZJM-003-3161-2023 《实木复合漆饰门》 T/ZZB 1043—2019 《免漆饰面板桌类家具》 ZJM-006-3812-2022 《免漆饰面板桌类家具》
认证标准	内部控制体系、GB/T19001-2016 《质量管理体系》、GB/T24001-2016 《环境管理体系 要求及使用指南》、GB/T 45001-2020 《职业健康安全管理体系 要求及使用指南》、GB/T 15496-2003 《企业标准体系》、GB/T19022-2003 《测量管理体系》标准、DB33/T944.1-2014 《“浙江制造”评价规范第 1 部分：通用要求》、DB33/T944.2-2017 《“浙江制造”评价规范第 2 部分：管理要求》、“浙江制造”标准 T/ZZB 0180—2022 《实木复合漆饰门》、T/ZZB 1043—2019 《免漆饰面板桌类家具》等。
公司管理	《公司法》《合同法》《商标法》《专利法》《安全生产法》 《企业所得税法》《会计法》《产品质量法》
保障员工权益和社会责任	《工会法》《劳动法》《环境保护法》《职业病防治法》《水污染防治法》《大气污染防治法》《固体废物污染防治法》《噪声污染防治法》

## 第三章 质量诚信管理

### 3.1 质量承诺

1) 诚信守法彻落实国家颁布的《环境保护法》、《安全生产法》、《产品质量法》等法律法规。同时，公司还加强廉政、法纪教育，完善公司治理结构，制定了各类内部管理制度。公司还发布了员工行为规范，聘请法律顾问及政府政法部门领导对员工进行相关法律、法规知识教育培训，以增强员工法律意识，教育员工守法、懂法、用法、护法，自觉维护企业各项合法权益。公司恪守以诚信经营为核心的商业道德规范，与外部环境建立了和睦的共同发展关系。在业务往来中，通过协议条款涵盖公司的诚信准则，严格遵守合同，公开服务承诺监督，服务不到位及时赔偿客户损失等各种方式来接受相关方监督并影响经销商、供应商、公众等。

2) 满足客户需求，公司着力于产品的持续技术创新，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 ISO 9001 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。

公司通过了 GB/T 19001-2016质量管理体系认证、GB/T 24001-2016环境管理体系认证和 GB/T 45001-2020职业健康安全管理体系认证。

公司属于2018年被评为国家级高新技术企业，中国质量信用AAA级企业，质量服务信誉AAA企业。公司秉承“创新是引领发展的第一动力”的重要论断，积极科技创新。目前，公司拥有13项发明专利。

### 3.2 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《设计开发控制程序》，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。

#### 2) 原材料或零部件采购诚信管理

供应商主要包括原材料供应商、关键零部件供应商、物流供应商以及服

务供应商。公司建有完善的供应商评价体系，根据所供物资重要程度和对供应商综合评价结果，将供应商分为核心供应商和一般供应商两类，并实施差异化管理。将与公司进行长期战略合作、交货及时、质量上乘的供应商列为关键供应商，对其关键要求为：文化认同、合作共赢。对采购的原材料凡未达到规定标准一律不得入库使用。

在设备和零部件采购方面，对供应商的相关资质进行严格审查。在采购设备和零部件时，能够使用标准件的一律采购和使用标准件；需特殊加工的，需对使用效果进行充分验证，确保达到我公司要求。所有设备在使用前必须经过设备验证，确保符合产品工艺要求。

### 3) 生产过程诚信管理

公司制定并逐步完善各种生产管理制度、岗位说明书和安全操作工程。技术部负责各种检验规程的编制、具体负责各品种技术管理工作，制定并逐步完善了各种岗位操作规程和各类工艺规程。品质部负责具体原辅材料、半成品及成品的检验。生产部负责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，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。

公司根据行业特点及实际情况，加强生产过程的信息化建设水平，应用DCS系统的生产管理模块对整个生产过程进行数据采集和监控，对公司整个生产过程实行系统化管理。并挖掘内部潜力，发挥技术骨干人员的力量，开展对现有设备进行持续性改造或科技创新工作，成立技术攻关小组，对薄弱环节

进行技术攻关；生产员工上岗前要经过培训及考核，建立全员培训档案，通过集中培训、班前会培训、“传、帮、带”、目视化等多种方式进行培训，强化其工作技能和质量意识。生产员工严格遵守车间纪律。

### 3.3 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和针对性。公司将顾客分为战略客户、主要客户、一般客户三类。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、参加同行业会议、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“以客户需求为导向”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《生产过程控制程序》、《顾客投诉（抱怨）处理管理规定》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。

## 第四章 质量管理基础

### 4.1 标准管理

公司严格按照 ISO 9001质量管理体系要求进行品质管理、生产过程控制与出厂品质控制。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，均制定了相关检验规程。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。同时，以项目管理方式进行产品开发，提高了产品开发效率，确保产品质量。

### 4.2 计量标准

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。公司制定了《监视和测量控制程序》，对检验、测量和试验设备进行有效的控制、校准和维护，确保设备的测量精度和准确性满足规定的使用要求。

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。

品质部根据测量器具的规定周期，制定年度计量仪器设备校准检定周期表，并负责在规定周期内，将公司内使用的监视和测量设备进行校准或送检。所有监视和测量资源必须按规定周期或使用前按国家承认的基准到国家法定的计量检定机构进行检定。校准和调整超过检定周期或使用前未校准的监视和测量设备一律不得使用。无国家检定规程校准的监视和测量资源，由品质部根据监视和测量资源的性能、特点，制定校准规程，经执行总经理批准后执行校准。

### 4.3 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。品质部负责编制进货检验与试验规程，负责物资进货的抽检；仓储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《不合格品控制程序》、《质检作业标准要领书》，开展严格的过程检验和试验。品质部负责制订过程及最终检验和试验规程，设立最终检验的检验点，并负责组织过程检验工作；检验员负责检验点的检查、半成品、成品的检验；各生产线操作工负责自检工作。

表 4-1公司主要检测设备

序号	设备名称	数量
1	电子台称	1
2	钢卷尺	1
3	数显游标卡尺	1
4	木材水分测试仪	1
5	恒温恒温箱	1
6	旋转粘度计	1
7	盐雾试验箱	1
8	干燥箱	1

## 第五章 产品质量责任

### 5.1 产品质量责任

公司是专业从事免漆门、衣柜产品的研发、生产和销售的专业厂家，凭借可靠的质量保证和优质的售后服务，得到了广大用户的好评与信赖。

### 5.2 产品质量承诺

1、本企业严格遵守《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国产品计量法》等相关法律法规，依法诚信经营。

2、在规定的存放条件和有效期限内，若发现产品的性能与本标准不符合时，可予以退回或更换。

3、凡无出厂技术文件或出厂技术文件不全，以及发现实物质量与出厂技术文件不符合，可退货。

4、在客户使用产品过程中，应向客户提供技术培训及技术指导。

5、在应用过程中出现问题时，应在接到客户通知后 24 小时内作出响应，协助客户解决。

6、在产品研发及加工过程决不剽窃他人技术、专利、工艺等知识产权，绝不使用剽窃他人技术的原材料。

7、本企业周围环境、生产现场符合国家法规的要求。

8、本企业严格执行原辅材料检验制度，所用的原辅材料及包装材料符合相应的国家标准、行业标准及其相关规定。

9、不允许假冒伪劣原材料进厂，不使用检验不合格原材料进行生产。

10、保证不生产加工假冒伪劣产品，承诺产品出厂产品批批检测，未经检验的产品绝不出厂。

11、检验不合格的产品绝不出厂，决不以不合格品冒充合格品出厂。

12、所采用的仪器设备严格按照国家法定要求进行检定，检定不合格的仪器设备绝不用于产品检测。

13、保证所生产的批批产品都能进行追溯，如生产日期、班次，生产原料、生产过程、检验人员等等。

### 5.3 生产许可情况

本公司生产加工场所、生产设备、设施、检测仪器、管理人员、技术人员等在同行业中处于先进水平，符合相关国家法律、法规要求，营业执照在有效期内。

## 第六章 质量风险管理

### 6.1 生产过程控制流程

- 1) 操作者在生产过程中按工艺文件、技术文件和设备操作规程进行生产，按要求做好首检、自检和末检。
- 2) 检验人员按照检验规范要求进行检查；同时对关键过程和特殊过程严格监控并做好记录。防止人为的错误发生。
- 3) 车间、生产部负责对设备进行日常维护保养和管理。
- 4) 配置适用的监视与测量设备，对监视和测量设备进行控制。
- 5) 对于关键过程和特殊过程工序应进行识别和确认，内容包括：
  - a. 设备的认可；
  - b. 人员资格的鉴定；
  - c. 设备维护保养的规定，并保存其记录；
  - e. 确定工艺参数，并对其进行监视；
- 6) 当生产条件发生变化时（如材料、设施、人员等），应对上述过程进行再确认，确保对影响过程能力的变化及时做出调整。
- 7) 操作工需严格按照工艺文件执行，对特殊过程进行连续监控，并保留特殊工序作业原始记录和检验记录，检验人员进行监督检查。
- 8) 办公室负责组织相关部门对特殊过程操作人员监控，考核合格后方可上岗。

### 6.2 风险管理程序

公司已制定《环境因素识别与评价控制程序》、《危险源识别与评价控制程序》、《应急准备和响应管理程序》、《风险和机遇的应对措施控制程序》，对可能发生的环境事故和紧急情况作好充分的准备，对可能发生的直接或间接质量风险作好充分的准备，对已发生的质量事故和紧急情况迅速作出响应，按照公司客户投诉处理流程进行处理，以预防和减少可能伴随的后续影响。（直接质量风险：产品质量问题，导致退货、报废等风险；间接质量风险：产品使用过程，损坏了顾客的其它财产权或人身权，应负民事赔偿责任。）

### 6.3 质量安全应急预案

为减少突发质量失信事件的不良影响，公司建立质量失信应急准备和响应机制，以针对潜在的质量失信事件或紧急、突发事件，作出快速、及时的响应：

6.3.1 应急管理原则。质量安全突发事件应急处置工作坚持“以人为本，减少危害，统一领导，分级负责，快速反应，长效监管”的原则；

6.3.2 成立产品质量安全突发事件指挥小组。由执行总经理、各部门负责人组成，负责承担公司质量安全突发事件的应急处置和全面指挥工作，具体安排质量安全突发事件应急处置预案的组织与实施，向上级部门、市政府和相关单位报告、通报情况并协调政府有关部门联合处理突发事件适时向社会发布有关信息，加强舆论，组织有关单位和专家进行事故鉴定和调查，在本公司内紧急调用公司内各类物资、设备和场地并对问题产品及相关部门进行后处理；

#### 6.3.3 应急响应

a)报告制度。发生特大、重大突发事件公司内任何单位和个人都有责任在第一时间直接向公司质量安全突发事件指挥小组报告。

b)快速反应机制。公司质量安全突发事件指挥小组成员在接到突发事件指令后必须第一时间赶赴现场，并按报告制度迅速上报。

c)通讯通畅。公司质量安全突发事件指挥小组所有人员以及值班人员平时要保证值班电话及手机联络通畅，突发事件发生后，公司所有人员要 24 小时开机，保证能够及时联络和统一调拨。

d)依法处置。对有严重质量问题的产品应当立即封存抽样检验。突发事件处置要依法快速、准确高效检验，鉴定要科学严谨。

e)突发事件的检测。加强对公司内生产过程不定期巡查，特别是要加强节假日期间的巡查检查工作是否存在违规使用原料、违规操作的行为，把突发事件将至最低。

f)加强应急人员的培训、管理，提高对应急突发事件的处置和能力。

## 结束语

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。公司承诺坚持持续改进质量管理体系，不断提升质量诚信水平，为“成为一家最值得信赖的家居企业”的美好愿景而努力！