
浙江昊天伟业智能家居股份有限公司

质量诚信报告

2020年03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。

浙江昊天伟业智能家居股份有限公司

前言

本报告为浙江昊天伟业智能家居股份有限公司（以下简称为“本公司”或“公司”）首次公开发布的《企业质量诚信报告》。本公司保证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。

组织范围：浙江昊天伟业智能家居股份有限公司

报告时间：本报告涵盖的时间范围为 2019 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，本报告为浙江昊天伟业智能家居股份有限公司第一份质量诚信报告。

发布周期：一年

报告获取方式:通过公司网站 <http://www.hotanwe.com/> 下载

目录

前言	3
公司简介	5
第一章 质量理念	5
1.1 企业文化	7
1.2 企业质量诚信方针	7
第二章内部质量管理	8
2.1 质量管理机构	8
2.2 质量管理体系	14
第三章质量诚信管理	19
3.1 质量承诺	19
3.2 运作管理	20
3.3 营销管理	22
第四章质量管理基础	23
4.1 标准管理	23
4.2 计量标准	23
4.3 检验检测管理	24
第五章产品质量责任	24
5.1 产品质量责任	26
5.2 产品质量承诺	26
5.3 生产许可情况	27
第六章质量风险管理	28
6.1 生产过程控制流程	28
6.2 风险管理程序	29
6.3 质量安全应急预案	29
结束语	31

公司简介

浙江昊天伟业智能家居股份有限公司（前身浙江昊天伟业家具有限公司，成立时间：2005年9月30日），是一家集开发、设计、生产、销售及服务于一体化的专业化现代家具企业，公司主营生产图书馆家具、办公家具、酒店家具、实验室家具、钢制家具、椅子和沙发等系列产品。公司位于浙江省桐乡市经济开发区内，拥有35000多平方米生产基地，现有员工300余人，其中专业技术人员47人以上。公司从德国、意大利等地引进先进的生产设备，使公司产品能更好的达到市场及客户需求，更大范围内满足多方位客户的需求。

公司产品凭借优秀的设备及领导团队、现代化的管理模式、一流的生产设备和技术、高技能的员工队伍以及独具特色的销售网络，使“昊天伟业”产品畅销浙江、北京、上海、江苏、山东、重庆、安徽、江西等二十多个省市，远销欧洲、美洲、中东等国家和地区。

公司发展至今，先后获得“中国办公家具产业基地重点骨干企业”、“中国家具协会第五届理事单位”、“中国绿色环保产品”、“浙江市场消费者最满意品牌”等诸多称号和荣誉。公司产品认证先后通过多项专利（实用新型专利十多项、外观设计专利十多项）、GB/T19001-2016 质量体系认证、GB/T24001-2016 环境管理体系认证、GB/T28001-2011 职业健康安全管理体系认证、中国环保产品认证（CQC）、中国环境标志产品认证（十环）、环境标志产品政府采购清单、企业创新奖、股改先进企业、浙江股权交易中心成长板挂牌企业（企业代码 803300）、省先进企业等称号。无论从设计选材、下

料、加工到成品包装等各个环节，都做到细致考究、别具匠心。公道的价格、无微不至的售前、售中、售后服务，赢得了广大客户的信赖。

第一章 质量理念

1.1 企业文化

1.1.1 使命

致力于成为高品质家具产品设计和服务的提供者

1.1.2 愿景

不断倾听和满足用户需求，引导并超越用户需求，赢得用户尊敬；通过提升企业地位与品牌形象，使员工具有高度的企业荣誉感和自豪感，赢得员工尊敬；推动新能源行业的健康发展，与合作伙伴共同成长，赢得行业尊敬；注重企业责任，关爱社会、回馈社会，赢得社会尊敬。

1.1.3 核心价值观

正直，进取，合作，创新！遵守国家法律与企业制度，绝不触犯企业高压线；做人德为先，坚持公正、诚实、守信等为人处事的重要原则；尽职尽责，高效执行；具有开放共赢心态，与合作伙伴共享行业成长；创新的目的是为用户创造价值。

1.1.4 管理方针

以质为本，以客为尊，全员环保，
污染预防，节能降耗，保障健康安全，
减少风险，遵守法规，持续发展；

1.2 企业质量诚信方针

质量为本，诚信第一

第二章内部质量管理

2.1 质量管理机构

2.1.1 总经理

a)负责贯彻执行国家的方针、政策、法律和法规，并组织向全体员工传达满足顾客要求及法律、法规要求的重要性；

b)负责建立与本公司相适应的质量、环境和职业健康安全管理体系的组织机构，其职责与权限得到规定和沟通；

c)制定质量、质量诚信、环境和职业健康安全方针和质量、环境和职业健康安全目标，批准颁布质量、环境和职业健康安全手册，主持管理评审并对质量、环境和职业健康安全管理体系的有效运行和持续改进负责；

d)任命管理者代表；

e)负责本公司资源的合理配置；

f)负责领导全公司建立并保持一个文件化的质量、环境和职业健康安全管理体系,并使之不断改进；

g)及时表彰在工作中有突出贡献的集体和个人，处罚质量环境安全事故的责任者；

h)负责建立公司的沟通方式，对管理体系的有效性进行沟通。

2.1.2 管理者代表

管理者代表由总经理任命，应为公司管理层的一员，履行以下方面的职责：

a)负责体系策划，确保《质量、环境和职业健康安全管理体系》所需的过程得到识别，体系得到建立、实施、保持和持续改进（包括指导和控制内部审核）；

b)确保公司内部“以顾客为中心”的质量、环境和安全意识及持续改进《质量、环境和职业健康安全管理体系》意识的提高；

c)组织制定并评审质量、环境和职业健康安全目标、指标和管理方案；组织进行环境因素、危险源识别与风险评价，批准重大环境因素、危险源及应急方案；

d)贯彻落实质量诚信方针；

e)组织开展内、外部审核，任命审核组长；

f)协助总经理组织管理评审；

g)向最高管理者（总经理）报告《质量、环境和职业健康安全管理体系》的业绩和任何改进需求；

h)负责质量、环境和职业健康安全管理体系有关事宜，及时向顾客通报质量问题信息，向相关方通报环境、职业健康安全事故和绩效信息；

i)负责同顾客、相关方或认证机构等的外部联络。

2.1.3 办公室

a)负责公司日常行政事务和档案管理工作；对公司各项决议、指令执行进行监督和协调；负责组织公司的外来接待活动，妥善处理各种对外事务。

b)负责公司各类会务工作，组织安排公司定期会议和专题会议。做好会议记录，形成会议纪要，并对会议有关决定的执行情况进行跟踪、检查、反馈；拟定公司年终工作总结及跟踪各部门编写总结报告。

c)负责公司的公共关系处理和政府及上级领导的接待组织工作，收集政府及行业管理部门的各项政策和规定；

d)参与公司重大决策的研讨和制定；负责起草公司重要文件，各项管理规章制度并监督实施。

e)协调公司各部门之间的关系，保证各部门信息沟通及工作流程顺畅，实现共同战略目标。

f)负责公司综合统计信息管理工作，对各类统计的组织、协调和上报工作以及统计调查工作，监督统计实施并参与考核。

g)协助财务等相关部门，随时提供生产运营管理方面费用、成本核算等基础材料。

h)负责公司人员招聘、培训、薪酬、绩效、员工关系等公司人力资源的开发与管理。

i)负责公司非生产性固定资产、低值易耗品、办公用品的采购和管理工作。

j)负责公司生产经营，财务、人事等统计、计划信息汇总，对重要信息及时提供分析给总经理参考。

k)组织建立、运行并改进完善公司质量、环境和职业健康安全管理体系，组织公司内审和管理评审，负责对公司内审员的管理、培训、考核。

2.1.4 设计部

a)负责对公司产品实行技术指导，规范工艺流程、制订技术标准、抓好技术管理、实施技术监督和协调；

b)负责制订公司技术管理制度、标准化技术规程，组织、协调、督促有关部门建立和完善设备、质量、能源等管理标准及制度；

c)组织和编制公司技术发展规划，编制近期技术提高工作计划，编制长远技术发展和技术措施规划，并组织对计划、规划的拟定、修改、补充、实施等一系列技术组织和管理；

d)负责制订和修改技术规程，编制产品的使用、维修和技术安全等有关技术规定；

e)研究和探索科学的流水作业规律，认真做好各类技术信息和资料收集、整理、分析、研究汇总、归档保管工作；

f)编制公司产品标准，按年度审核、补充修订定额内容。认真做好技术图纸、技术资料的归档工作，制订严格的技术资料交接、保管工作制度；

g)及时指导、处理、协调和解决产品出现的技术问题，确保生产经营工作的正常开展；组织技术成果和技术经济效益的评价工作；

s)抓好技术管理人才培养和技术队伍的管理，有计划引进、培养专业技术人员，搞好业务培训和管理工作；

h)负责公司技术管理制度制订检查、监督、指导考核工作；

i)参与不合格品原因分析、纠正和预防措施制定、销售合同评审、员工培训等质量活动；

j)负责对原有产品的模具、夹具的有效性评审，以及改进制作的指导和跟踪。

2.1.5 质检部

a)配合管理者代表做好质量管理体系的建立、保持和改进的日常工作；

b)负责按照检验规范从原材料进货检验、过程检验到成品出厂检验的实施，并做好检验记录；对产品、原物料、加工品等规格及作业标准，提出改善意见或建议；

c)负责检测设备的计量管理，确保在用设备处于有效状态；负责检验状态标识工作；检验仪器与量规的管理与校正及库存品的抽验；

d)负责不合格品评定处置，做好不合格品的记录、标识和隔离；质量异常的妥善处理及鉴定报废品；

e)协助管理者代表进行内部审核；

f)收集各种有关质量活动的信息，并进行汇总分析，协助质量副总经理处理有关质量问题；原料供应商，外协加工厂商等交货质量实绩的整理与评价；

g)督促各部门对质量分目标的实施；

s)负责顾客质量投诉的反馈、处置和纠正预防措施的实施工作。制程管理与分析，专案研究并作改善、预防等再发防止措施。推行全面质量管理；

h)全面负责公司品质改善提升的推进工作。

2.1.6 销售部

a)根据公司管理要求，负责拟订销售业务整体规划和市场拓展、技术服务、商务信息、营销人员、合同等管理制度和政策，报批后组织实施。

b)根据公司年度经营预算目标，编制年度、季度、月度销售和资金回收、费用等计划，报批后组织实施，以确保完成公司年度经营目标。

c)负责建立和完善公司市场营销网络；负责各类市场信息和竞争对手信息的调研、收集，建立和完善有效的信息反馈体系，定期出具市场分析报告。

d)负责公司业务的洽谈、承接和货款清收等工作；做好订货、发货和清算等工作；并做好客户的接待、咨询及公司其他相关业务工作。

e)负责组织公司销售合同的评审和管理，建立和完善客户档案，监督检查合同履行情况；负责或参与处理与公司有关的经济纠纷。

f)负责建立和完善销售和信息等管理性台帐，及时准确的提供各类信息数据的统计报表（每月）；定期出具销售分析报告。

g)负责组织制订客户需求产品的技术和商务方案，并与其进行技术和商务谈判。

h)负责设备安装、设备调试、设备维修、客户故障咨询回复，售前及客户现场技术培训等工作；接待和处理客户的来电、来函、来访等工作，并积极参与用户回访，积极提出回访过程中的意见和建议，形成服务分析报告。

i)负责客户配件供应、更换部件的回收入库等工作，并建立和完善售后和信息等管理性台帐，及时准确的提供各类信息数据的统计报表（每月）。定期出具售后分析报告。

j)负责受理客户投诉，及时处理各类投诉。收集并整理投诉的各类信息并统计分析，定期反馈给各相关责任部门和上级。

2.1.7 生产部

a)负责拟订和完善公司生产、采购管理制度、工作流程、工作标准，报批后组织实施。

b)根据公司年度经营财务预算目标，编制年度、季度、月度生产作业及资金使用等计划，报批后组织实施，以确保全面完成公司年度的各项生产、经营目标。

c)负责公司生产采购计划管理和调度，负责作业统计，并定期对其出具年度、季度、月度综合管理分析报告。

d)负责公司产品成本管理，依据公司管理要求，组织制定定额工价、定额工时和材料消耗定额，控制人、财、物的消耗，合理控制成本、完成公司成本管控目标，并出具年、季、月的产品成本分析报告。

e)负责下属各部门的安全文明生产、产品质量和现场“5S”活动等教育和管理工作。组织员工参加各类培训，定期组织检查，并落实整改措施，确保正常的生产、工作秩序。

f)负责新产品试制工作和现行产品的改进完善建议，提出不合理问题点，综合分析后反馈给相关责任部门。

2.1.8 采购部

a)负责公司协作供方的选择和评定，并负责对委外协作零部件的招标、竞价工作。

b)负责组织对材料和设备供应商的调查和评审，负责供应商的档案建立、分类管理以及供应商信息的及时更新。

c)负责按照招标制度、流程组织设备、材料采购的招标、评标工作，保证采购物资的性能、价格的合理性。

d)负责建立和完善物资采购的各类台帐、及时准确提供各类统计报表。

e)负责管理公司仓库日常工作；负责监督指导公司仓库各项物资的保管、领用、盘点等职责，保证公司仓库物资的安全、准确。

2.2 质量管理体系

2.2.1 质量方针与目标

为提高产品质量，提升产品档次，公司的质量规划制定了“**以质为本，以客为尊**”的质量方针，通过实施 GB/T19001: 2015 质量管理体系，以诚信为本、质量为首，确保以优质的产品和服务满足顾客要求，并以科学的管理，不断创新和改进，打造卓越的现代化企业。提出了公司的质量目标：**产品一次交检合格率大于 97%，客户投诉率小于 3%**。

公司按照 GB/T19001: 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《产品和服务质量控制程序》、

《数据分析和评价控制程序》、《不合格输出控制程序》、《事件调查和纠正预防措施控制程序》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。

2.2.3 法律法规及责任制度

公司由董事会、财务公开制度、政务公开制度组成对公司的监管系统。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、公司高层管理人员的权利、责任、义务与决策、经营、监督相互制衡的机制。由董事会决定的董事长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；按照公司管理办法，通过工会对公司的发展目标、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，公司按照质量管理办法，对产品质量问题进行责罚，遵循“四不放过”原则。

表 1-1 昊天伟业所遵守的质量标准和其他相关法律

类别	内容
一般类	《公司法》、《商标法》、《专利法》、《会计法》、《产品质量法》、《安全生产法》、《会计准则》、《公司登记条例》、《标准化法》、《计量法》等
管理体系类	《质量管理体系》（GB/T 19001-2016） 《环境管理体系》（GB/T 24001-2016） 《职业健康安全管理体系》（GB/T 45001-2020） 《卓越绩效体系》（GB/T 19580-2012） 《企业质量诚信管理实施规范》（GB/T 29467）
产品标准类	T/ZZB 1043—2019《免漆饰面板桌类家具》 GB/T 14532-2017《办公家具木制柜、架》

类别	内容
员工权益保障与社会责任类	《环境保护法》、《节约能源法》、《工会法》、《劳动合同法》、《安全生产法》、《职业病防治法》等

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《不合格输出控制程序》、《检验规程》，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，所有不合格产品返工、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《不合格输出控制程序》，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，由责任部门依据《事件调查和纠正预防措施控制程序》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《员工质量教育管理制度》，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。

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，严格遵守合同约定，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 GB/T19001 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。

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《产品设计开发控制程序》，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

企业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，除了必须符合法定的资质外，还要定期进行现场评审。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质量档案。对采购的原材料批批全检，凡未达到规定标准的原材料一律不得入库使用。

在原材料和辅助材料采购方面，对供应商的相关资质进行严格审查。在采购原材料和辅助材料时，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。质检部负责各种检验作业指导书的编制。研发部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。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，把好中间半产品、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，符合认证要求。

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，在应用 ERP 系统的生产管理模块对整个过程进行数据采集和监控外，还专门在装配车间建立信息塔服务系统，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

昊天伟业根据战略要求，对市场进行细分，以提高资源运作的有效性和针对性。公司将顾客按照交易性质进行细分。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“市场为导，顾客为先”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《与顾客有关的过程控制程序》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，满足客户24小时响应的服务承诺。

第四章质量管理基础

4.1 标准管理

公司严格按照 GB/T19001 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。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《监视和测量资源管理程序》，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。

质检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，由生产部根据监视和测量资源的性能、特点，制定校准规程，经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。质检部负责编制进货检验与试验规程，负责物资进货的抽检；生产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《不合格输出控制程序》、《采购及外部供方控制程序》、《产品和服务质量控制程序》等，开展严格的过程检验和试验。质检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 公司实验与检测设备

序号	设备名称	规格型号	数量	厂商及品牌
1	电子天平	JY30002	1	上海圣科仪器设备有限公司
2	仪电上分光度计	722N	1	上海圣科仪器设备有限公司
3	电子天平	JA2003P	1	上海圣科仪器设备有限公司

4	搅拌器	GL-3250A	1	上海圣科仪器设备有限公司
5	恒温水槽	DK-600	1	上海圣科仪器设备有限公司
6	漆膜冲击器		1	广州德满亿仪器有限公司
7	测厚仪	TM220	1	乐清市伊莱科电器有限公司
8	光泽度计		1	上海申淘工贸有限公司
9	压力机	J23-25A	1	江苏扬力集团有限公司
10	压力机	J21S-16	1	江苏扬力集团有限公司
11	压力机	J23-1B	1	江苏扬力集团有限公司

第五章产品质量责任

5.1 产品质量责任

昊天伟业在售前对产品的技术、质量、价格、原材料供应、辅助材料供应、交货期等进行全面分析，确保全面满足用户需求。生产中，公司一直秉持“市场为导，顾客为先”的服务理念，使公司产品能更好的达到市场及客户需求，更大范围内满足多方位客户的需求。

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、公司依法实施三包。根据产品的特点，公司制定有产品质量担保责任制度，履行更换、维修等产品责任和义务。

3、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。

4、本企业周围环境、生产现场符合国家法规的要求。

5、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。

6、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。

7、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。

8、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。

9、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。

10、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，按要求做好检验和测试。

2) 检验人员按照检验规范要求进行检验；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) 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) 对于特殊过程：**喷漆、喷塑、焊接**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. 制定作业指导书，并保存其记录；

d. 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，对关键过程进行连续监控，并保留检查原始记录，检验人员进行监督检查。

8) 办公室负责组织相关部门对关键过程操作人员监控，考核合格后方可上岗。

6.2 风险管理程序

公司已制定《质量风险应急预案》、《事件调查和纠正预防措施控制程序》和《不合格输出控制程序》，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、修理等风险；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 质量安全应急管理

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

2014 年以来,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“**致力于成为高品质家具产品设计和服务的提供者**”的崇高使命而不懈努力!