

# 质量诚信报告

江山千禧门业有限公司

二零二三年四月

## 目录

郑重声明.....	4
总经理致辞.....	5
企业简介.....	6
第一章 公司理念.....	7
1.1 企业愿景.....	7
1.2 企业使命.....	7
1.3 企业核心价值观.....	7
第二章 公司质量理念.....	7
2.1 质量方针和质量目标.....	7
2.1.1 质量方针.....	7
2.1.2 质量目标.....	7
2.2 方针说明.....	7
2.2.1 产品和服务.....	7
2.2.2 质量.....	8
2.2.3 体系.....	8
2.2.4 人员.....	8
2.2.5 管理.....	8
2.2.6 发展.....	8
第三章 企业质量管理.....	8
3.1 质量管理机构.....	8
3.2 质量管理体系.....	9
3.2.1 体系描述.....	9
3.2.2 质量目标.....	10
3.2.3 体系认证.....	10
第四章 质量诚信管理.....	10
4.1 质量诚信管理.....	10
4.1.1 完善质量管理体系.....	10
4.1.2 重视过程管理.....	10
4.1.3 建立监督机制，有效执行质量管理考核制度.....	11
4.1.4 鼓励全员参与，实现质量改善.....	11
4.1.5 强化指标的过程监控.....	11
4.2 质量文化建设.....	11
4.3 营造诚信守法环境.....	12
第五章 质量控制基础.....	12
5.1 标准规范.....	12
5.2 计量水平.....	13
5.3 认证认可.....	13
5.4 检验检测水平.....	13
第六章 产品质量责任.....	13
6.1 质量承诺.....	13
6.2 售后责任.....	14
第七章 质量风险管理.....	14

7.1	质量投诉.....	14
7.2	质量风险监测 .....	15
7.2.1	质量控制点的管控 .....	15
7.2.2	建立有效的质量管控机制.....	15
7.2.3	应急管理.....	15
第八章	结语.....	16

## 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。本公司对报告内容的真实性及相关论证的科学性负责。

江山千禧门业有限公司

组织范围：江山千禧门业有限公司

报告时间：2023 年 4 月

发布周期：一年

报告获取方式：江山千禧门业有限公司官网（<http://www.qxydoor.com/>）

## 总经理致辞

诚信立业是江山千禧门业有限公司（简称千禧）的经营宗旨，是一个维持企业经营和促进企业发展的基本准则。千禧致力于为产品价值链上的所有参与者创造公平、透明、开放的环境和企业文化。千禧依靠自身技术及经验的不断积累，持续加强公司在行业内的技术优势、品牌优势、人才优势以及顾客优势。

千禧高度重视企业基础管理体系的建设，先后建立以 ISO9001：2015、ISO14001：2015 和 ISO 45001:2018 等国际标准为基础的质量管理体系、环境管理体系和职业健康安全管理体系，为企业进一步开拓市场提供了可靠的质量和制度保证。千禧建立了一套科学的质量控制体系，产品质量满足顾客要求及相关的法律法规要求，受到顾客一致好评。

同时，千禧十分重视工艺技术的创新，使产品制造的关键工艺技术实现高效率生产，也为企业的产品质量稳定奠定了基础。

在现代经济社会中，诚信不仅是一种道德规范和法律要求，也是能够为企业带来经济效益的重要资源。质量诚信更是赢取顾客的核心要素，千禧要求全体员工“诚信负责”，从而塑造“诚信”文化。提升企业核心竞争力，努力打造最受顾客信赖的木门生产企业。

总经理（签名）：**王米米**

## 企业简介

江山千禧门业是木门协会理事单位，拥有现代化生产车间，从事健康环保木门及装饰材料的研发、生产、销售，旗下拥有千禧园、喜丫丫两大木门品牌。2012年在浙江省援藏工程《浙江小区》木门项目中（工程建筑面积 70000 平方米，总投资 2.8 亿元），被浙江建工集团评为重质量、守信用单位。同年又率先通过央视网企业频道领导专家严格评审之后，公司正式与 CCTV 央视网签署合作协议，成为央视网“实木复合门广告合作伙伴”。2013 年邀请国内著名设计团队进行企业形象设计。2015 年成功签署影星、主持人刘朵朵，为千禧园品牌倾情代言。同年又经过层层审查筛选成功申请通过木门实用新型专利 5 项。之后又获得“中国木门之都——江山门业协会”品牌建设奖。2016 年通过 ISO9001：2015 质量管理体系认证；ISO14001：2015 环境管理体系认证。紧接去年的辉煌同年又成功申请通过木门实用新型专利 10 项。之后又获得“中国木门之都——江山门业协会”创新建设奖和消费者推荐产品奖。2018 年被浙江省门业协会评为“整木家装匠心精神奖”展望未来，千禧人并不满足，将不断追求、不断超越，努力打造中国最受消费者喜爱的木门品牌。

公司地址：浙江省江山市贺村镇银丰路 6 号

电话：0570-4551989

网址：<http://www.qxydoor.com/>

## 第一章 公司理念

### 1.1 企业愿景

企业发展、员工进步、公众满意、社会和谐。

### 1.2 企业使命

做好产品，服务更多客户。

### 1.3 企业核心价值观

拼搏、负责、优化、求实。

## 第二章 公司质量理念

### 2.1 质量方针和质量目标

#### 2.1.2 质量方针

- 以人为本, 诚信至上, 科技创新, 创木门品牌。

#### 2.2.2 质量目标

- 车间产品一次交验合格率 $\geq 95\%$
- 客户满意率 $\geq 85\%$

以上项目分解至各部门并定出实际目标值形成年度 KPI。

### 2.2 方针说明

#### 2.2.1 产品和服务

在保证公司产品和服务适用于最终的使用要求和满足合同规定及相关法律法规要求的基础上，力争技术上有所创新。

## 2.2.2 质量

严格流程管控和过程质量检测，确保产品的质量符合各项要求，并保持在一个适当的成本。

## 2.2.3 体系

保证管理方针、过程和程序与 ISO 9001:2015(GB/T19001-2016)、ISO 14001:2015(GB/T24001-2016)、ISO 45001:2018(GB/T45001-2020) 等标准相一致的定义和操作，并要求“第一次即把事情做好”。

## 2.2.4 人员

发扬团队精神，通过培训和发展规划，创造一个良好的工作环境，充分鼓励和发挥员工的积极性。

## 2.2.5 管理

不断采用新的管理技术，以适宜的间隔对公司的管理水平进行评审，确定相应的培训需求并对要求掌握专业管理技能的人员进行相应培训。

## 2.2.6 发展

致力于缺陷预防和持续改进活动，来进一步提高产品和服务质量，保障员工健康安全，不断地改善环境表现和竞争力，确保可持续发展。

# 第三章 企业质量管理

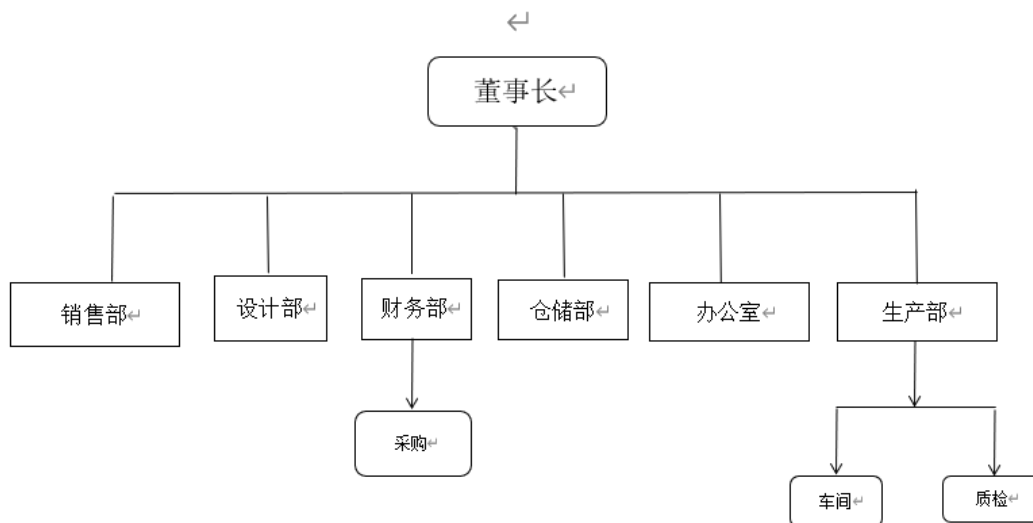
## 3.1 质量管理机构

公司以产品（执行）标准、合同要求和顾客满意为依据，严格执行产品质量跟踪和质量考核制度，严格按照企业质量标准管理，确保出厂产品全部合格。

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，其职能部门分别为销售部、设计部、财务部、仓储部，办公室、生产部等，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：



## 江山千禧门业有限公司组织机构图



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负责人，由管理体系负责人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，并不定期向总经理反馈各体系的实际运行状态或改进建议（意见）。

生产部是具体负责产品质量的专职管理与监督部门，在总经理和管理体系负责人的领导下独立行使职权，实行经理负责制，下设高素质专业化的管理队伍，包括质量控制员、质量检验员、测试员等，承担：

- 1) 采购品（含原辅材料、外协件和外购件）的进货（入库）检验、验收；
- 2) 产品的制造过程检验、试验（含各生产加工工序车间巡检）和成品检验；
- 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、建设企业质量文化等。

公司其他部门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，有义务向管理体系负责人反馈改进意见或建议。

## 3.2 质量管理体系

### 3.2.1 体系描述

按照 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品质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) 本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。

### 3.2.2 质量目标

公司的最高管理层确定了在组织的相关职能和各层次上的质量目标。质量目标包括满足产品制造过程中所需的内容，例如主要来料合格率，以及产品本身的制造质量，例如成品合格率等，并且落实顾客期望，例如顾客满意度。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。

### 3.2.3 体系认证

公司先后建立并有效实施了 ISO9001:2015 质量管理体系、ISO14001:2015 环境管理体系、ISO 45001:2018 职业健康安全管理体系，同时通过了质量和环境管理体系第三方认证，获得了质量和环境管理体系证书，提升了各部门的管理意识和水平。

## 第四章 质量诚信管理

### 4.1 质量诚信管理

#### 4.1.1 完善质量管理体系

公司一直坚持以顾客为关注焦点，持续改进质量管理工作，不断完善质量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企业内部的有效运行，组成公司的核心管理机制，促进公司的快速发展和对顾客的承诺。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的和质量诚信管理理念，使员工的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。

#### 4.1.2 重视过程管理

为满足顾客及其它相关方要求、实现公司战略目标，公司从设计开发、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过程及子过程的顺序和相互关系进行策划：

1) 按《与顾客有关的过程管理程序》要求，与顾客进行充分沟通，对顾客沟通的信息收集、整理、分析、改进、评价、汇总，确定顾客明示的要求并识别潜在的要求；

2) 按《设计开发控制程序》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《采购管理程序》对外部供方的管理要求进行管理，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顾客交付合格产品和服务的能力产生不利影响；

4) 按《生产过程管理程序》、《产品的监视和测量程序》、《不合格品管理程序》等相关文件中的要求，确保产品和服务合格，对生产和服务过程进行控制。

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，做到关键工序重点控制、普通工序规范操作。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。

#### 4.1.3 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、各工序执行情况首检、巡检、转序检、终检，汇总形成统计报表，与目标进行相比，分析存在的问题，采取有效的改进措施，使质量水平处理良好的稳定状态。按监督结果对员工进行质量奖罚，同时也对生产部门、质管部门、各车间、各工序进行月底绩效考核。

#### 4.1.4 鼓励全员参与，实现质量改善

公司重视质量文化建设，在强调领导作用的前提下，引导并要求公司全员参与质量管理，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，使广大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。

#### 4.1.5 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。

### 4.2 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、关键

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、宣传和会议等方式向公司员工传达满足顾客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的活动，增强竞争意识和责任感，牢牢树立爱岗敬业精神，以达到满足顾客的要求。

在产品的设计开发、采购、生产、检验、售后服务等实施环节中，严把质量关，以顾客为关注焦点，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。

### 4.3 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》等法律法规及其他要求，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、企业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，建立并有效运行了《法律法规和其他要求控制程序》，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。

公司在与顾客、供方、员工等合作伙伴签订的合同中，应将廉政建设、环境保护、职安协议作为合同的主要组成部分。

公司保质保量、按期为顾客提供所订购的产品，绝不拖欠供应商货款，绝不拖欠员工工资，用交货及时率、付款周期、员工满意度等指标进行监视考核。

有效运行 ISO19001 质量体系、ISO14001 环境体系、ISO 45001 职业健康安全体系，持续关注员工职业健康与安全、节能降耗以及“三废”排放。

经过多年的努力，公司已荣获《工程门先锋奖》《整木家装匠心精神奖》《木门绿色制造先锋》等各种奖项和荣誉。

## 第五章 质量控制基础

### 5.1 标准规范

公司严格按照 ISO9001:2015、ISO14001:2015、ISO 45001:2018 标准要求，结合公司的实际运营情况，建立了完善的质量、环境、职业健康安全管理体系，编制了适宜的文件，使质量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。

过程中我司结合产品生产的实际情况制定了产品自检、转序检、成品检的要求并严格执行。最终出厂产品满足国家及行业相关标准要求，还需满足客户要求和浙江制造相关产品标准要求。

## 5.2 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，建立了《监视和测量资源控制程序》，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。

公司严格执行计量器具和测量过程管理，对关键测量设备进行期间核查，对测量过程进行监视，测量设备按要求定期进行检定/校准，确保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%。

## 5.3 认证认可

公司按照 ISO9001:2015、ISO14001:2015、ISO 45001:2018 等标准建立和实施了质量管理体系、环境管理体系和职业健康安全管理体系。同时通过第三方（外方）审查机构的审核，并获得相应的认证证书。

## 5.4 检验检测水平

公司拥有电热恒温干燥箱、电热恒温水浴锅、可见分光光度计、电子天平、力学试验机、甲醛测试仪、反复启闭试验装置、木材含水率测定仪、漆膜测厚仪、旋转粘度计等多种检验检测仪器设备，具备原材料进货、半成品过程、成品出厂方面的完整的检验检测能力。

对重要原辅材料进行进货验收，对生产过程进行首巡检和测试，对成品进行出厂检验。

每年公司委托有资质的外部检测机构进行计量器具的校准/检定，以保障公司内部检验检测结果的准确性和可靠性；同时委托检测机构对产品进行检测，全面了解本企业产品的质量水平。

# 第六章 产品质量责任

## 6.1 质量承诺

1) 本公司严格遵守《中华人民共和国产品质量法》等相关法律、法规，依法经营。

2) 本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，完善各项记录、台账。

3) 本公司保持资质的有效性。

- 4) 本公司周围环境、生产现场符合国家相关标准规定的要求。
- 5) 本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，不合格的产品保证不出厂。

## 6.2 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》等相应的法律法规执行，并向顾客致以诚挚的歉意。

公司制订了《顾客投诉及满意度测量控制程序》等工作流程，建立完善的快速处理机制，确保顾客抱怨和投诉及时有效地得到解决，积累和分析顾客抱怨和投诉，用于公司产品和服务质量的持续改进。

- 1、 安装质量符合 WB/T 1047—2012 中 4.4 的规定。
- 2、 产品的修理、更换和退货符合 WB/T 1048 的规定。
- 3、 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。

# 第七章 质量风险管理

## 7.1 质量投诉

公司建立了《顾客投诉及满意度测量控制程序》等相关工作流程，确立顾客信息查询、反馈和投诉的沟通渠道，明确顾客“对接”方式的要求，并制定改善的具体方法和措施，确保顾客满意甚至超出“期望”。

顾客投诉发生后，销售部根据收到的客诉信息填写《顾客意见反馈处理记录》，指派给资深的技术人员进行处理。对于复杂或重大的质量投诉，销售部派出人员到顾客现场进行实地调查，将收集到的情况填写在《售后服务维修单》上，并根据具体情况组织进行会诊，尽快给予解决或给出解决的方案。

对于收集到的产品质量、服务问题，公司建立了相关制度，由销售部、生产部和设计部组织各相关部门不定期开会研讨，对顾客的各类抱怨、投诉信息进行调查、分类、分析，并拟定处理和改善的具体对策，及时向顾客反馈信息。同时落实到相关责任部门或人员，执行改进方案和具体措施，并加以监督和检查。

为了减少顾客投诉和抱怨，公司制定培训计划，对与产品相关的各级生产和管理人员进行专业知识和作业技能培训，加强员工的质量意识，提高人员的专业素养，不断改善产品和服务质量，以提高顾客的满意度。

## 7.2 质量风险监测

### 7.2.1 质量控制点的管控

公司通过对质量关键过程存在的风险进行重点控制并采取措施和方法,实行全过程质量管理,将质量风险控制在工序之前,确保不合格品不出厂。通过对质量关键控制点的人员、设备、物料、环境、测试、作业指导等进行有效的策划,使得产品质量关键控制点处于有效的可控范围之内,以降低质量风险。

### 7.2.2 建立有效的质量管控机制

在设计开发阶段,根据以往的成熟经验,考虑失效所带来的潜在后果,并采用适当的试样手段,对样品进行新品评价试验和验证;

在产品生产阶段,关键过程采用(半)自动化设备生产,同时制定各工序作业指导书。公司要求各重点供应商编制生产工序作业指导书,并在公司内大力推广使用工艺文件,建立原(辅)材料、外购外协件和成品的各项检验标准,实施标准化作业。

公司对相关的生产过程、工艺纪律执行情况进行监督检查,并对关键控制点发现的问题及时整改并持续改进。

### 7.2.3 应急管理

公司制定了24小时响应机制,对生产制造过程中出现重大不合格、原辅材料质量事故、生产过程质量事故、市场投诉质量事故等情况,明确了处理流程。

公司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。

为了提高本公司对突发事件和险情的应急能力,保证在发生重大、特大事故时指挥调度畅通,人员、设备、物资能及时到位,确保本公司在发生事故时能够及时有效地控制,保护员工的生命、环境和国家财产安全,把事故损失降到最低点,依据国家《安全生产法》、《突发事件应对法》、《生产安全事故应急预案管理办法》等有关规定,结合我司实际情况制定生产安全事故应急预案。生产安全事故应急预案分综合应急预案和专项应急预案两个级别,综合应急预案是公司组织管理、指挥、协调相关应急资源和应急行动的整体计划和程序规范,专项应急预案是总体预案的组成部分,是针对不同的突发事件的行动方案和保障方案。为了达到应急救援能够准确及时响应,公司定期组织员工进行应急演练,并对演练过程中存在问题的地方进行改进完善,以确保突发事件发生时,能够启动应急预案,规避风险减少危害。

## 第八章 结语

质量是企业的生命，信用是经营的基准，公司坚持高标准履行质量主体责任，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，深化质量控制手段，落实解决每个环节中存在的质量问题，持续提高产品质量水平、顾客满意率，推动企业品牌建设。

本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，并不断地满足顾客需求，实现高品质的发展。