

质量诚信报告

二零二三年三月

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。

宁波金象厨具有限公司

组织范围：宁波金象厨具有限公司

报告年度：2022年 1 月-12月

发布周期：一年

报告获取方式：宁波金象厨具有限公司公司官方网站

企业简介

宁波市金象厨具有限公司创建于 2002 年，是专业致力于炊具器皿、铝合金滚涂材料研发、制造和服务的综合性配套炊具企业，公司占地面积 50000 平方， 厂房面积 50000 平方，主要生产铝制品不粘锅、压铸锅等，年产量突破 1000 万套、产值达 2.5 亿人民币,产品外形设计美观大方，伴随客户的步伐远销欧美、日本、中东等国家， 金象脚踏实地，锐意进取，经过几年的高速发展， 针对国内外现代炊具市场动态需求，又斥巨资引进意大利滚涂整线设备、技术和工艺，建成国际领先，国内首条无污染预涂片生产基地并顺利投产，质量与同类进口产品相媲美， 更是远超国内传统喷涂工艺的性能，产品用途广泛(炊具和厨电内胆等)， 月产能设定 250 万套，为国内外大型炊具、电器厂商配套服务，奠定了坚实的基础。

金象注重现代科学经营管理，拥有丰富的管理经验、雄厚的技术力量、稳定的技术骨干人才库，在新产品的研发设计上，始终以客户的需求为导向、凭借过硬的专业技术，从外观、配件、基材的不同角度不断的创新，生产出安全可靠、美观耐用的产品。

特别是金象所持有经验丰富的生产队伍，更是以品质和服务为生命， 坚持 PDCA 持续改进，使产品的质量可靠有保证，且已通过 ISO9001:2015 和 ISO14001:2015 体系、BSCI 和 GA 认证。被国家权威部门授予“重合同守信用单位”，宁波市“出口名牌”，“慈溪市出口百强企业”等荣誉称号。

金象秉承：让我们更加努力，诚信合作，与时俱进；我们将以更用心的态度设计制造产品，进一步扩大更新工厂设备，切实转变提升实行经营理念以迅速达成企业目标，让客户同我们的员工一起共享金象成果，一起开创更加美好的生活而努力。

目 录

第一章 质量理念.....	5
1.1 公司愿景.....	5
1.2 企业使命.....	5
1.3 企业核心价值观.....	5
1.4 质量方针	5
第二章 企业质量管理	6
2.1 质量管理机构	6
2.2 质量管理体系.....	7
第三章 质量诚信管理.....	7
3.1 质量诚信管理.....	7
3.2 质量文化建设.....	8
3.3 营造诚信守法环境	9
第四章 质量基础	9
4.1 产品标准.....	9
4.2 计量水平.....	9
4.3 认证认可情况.....	10
4.4 检验检测水平.....	10
第五章 产品质量责任.....	11
5.1 产品质量承诺.....	11
5.2 产品售后责任.....	11
第六章 质量风险管理	11
6.1 质量投诉.....	11
6.2 质量风险监测.....	12
结 语.....	14

第一章 质量理念

1.1 公司愿景

打造成为一家有综合竞争力的企业。

1.2 企业使命

美食美刻为厨房生活增添美好。

1.3 企业核心价值观

努力奋斗，诚信合作，与时俱进。

1.4 质量方针

从我做起，向零售缺陷挑战、持续改进，增强顾客满意。

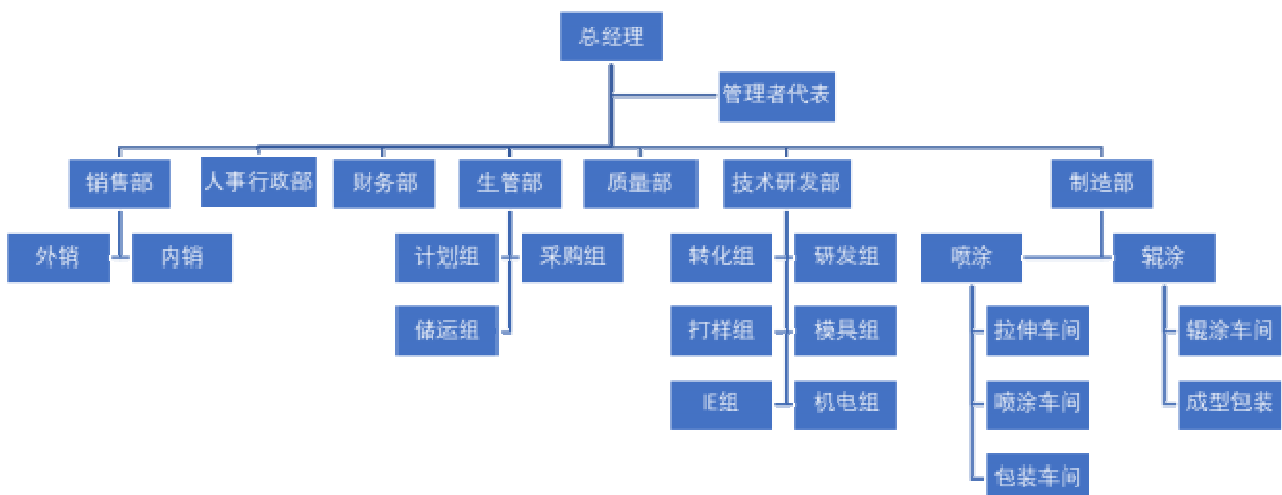
第二章 企业质量管理

2.1 质量管理机构

公司设置组织机构，规定各机构的职责和相互关系，建立了详细的工作标准，总经理负责制定质量、环境、职业健康安全方针，批准质量、环境、职业健康安全目标，并任命管理者代表。管理者代表受总经理委托，对管理体系所需过程的建立、实施和保持负责，公司设销售部、技术研发部、人事行政部、质量部、生管部、制造部、采购部、财务部等职能部门，各部门各司其职、相互沟通配合，实现流畅、高效的运作。

质量部是具体负责产品质量的专门机构，在管理者代表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员队伍，包括质量控制员、质量检验员和测试员，负责采购品(含原辅材料、零配件、标准件和外协产品)的进货检验、验收；产品的过程检验、试验(含各生产加工工序车间巡检)和成品检验，负责质量控制、质量改进、质量统计分析、质量教育培训、建设企业质量文化等。以产品执行标准和顾客满意为依据，严格执行产品质量追究和质量考核制度，严格实施企业质量标准管理，确保出厂产品全部合格。

组织机构图：



2.2 质量管理体系

2.2.1 公司按照 ISO9001:2015 规范要求建立质量管理体系并形成文件,加以实施和持续改进其有效性。为此应做到下述要求:

a) 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;

b) 确定过程之间的内在联系、顺序和相互作用;

c) 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;

d) 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;

e) 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;

f) 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。

本公司识别出无外包过程。

2.2.2 最高管理者必须确定在组织的相关职能和各层次上的质量目标,公司的质量目标必须包含在经营计划中。质量目标必须是可达成、可测量的,且与质量方针保持一致。

质量目标必须包括满足产品要求所需的内容,并且落实顾客期望;目前公司质量目标项目为:

a) 成品一次检验合格率 $\geq 98\%$;

b) 顾客满意度 $\geq 98\%$;

以上项目在每年年度计划时定出实际目标值。

2.2.3 公司先后通过 ISO9001:2015 质量管理体系、ISO14001:2015 环境管理体系、ISO45001:2018 第一阶段等认证,并有效导入到各部门,提升各部门的管理水平。

第三章 质量诚信管理

3.1 质量诚信管理

3.1.1 完善质量管理体系。公司一直坚持以顾客关注为焦点,持续改进质量管理工作,不断完善质量管理体系。质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系等多体系在企业内部有效运行,同时导入卓越绩效管理,从而促进了产品质量和工作质量的提高。

3.1.2 重视过程管理。为满足客户及其它相关方要求、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，按《与顾客有关的过程控制程序》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。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；按《采购控制程序》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。按《生产过程控制程序》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；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。

3.1.3 建立监督机制，有效执行质量管理考核制度。对各车间、各工序执行情况进行每天巡检、终检、出货检，汇总形成统计报表，与目标进行相比，考核各车间、各工序达标情况。对各有关部门进行定期监督检查，检查结果列入部门年度绩效考核。

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，引导全员参与质量管理，通过不断深入开展精益生产改善、合理化建议、日常质量改善等措施，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。

3.1.5 强化指标监控。公司在质量方针要求的前提下，每年年底对下一年度的质量目标进行策划，并将总目标层层分解至各有关职能部门。各部门对受控目标任务进行逐层分解并对相关数据加以统计、分析，同时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、关键工序员工技能培训、质量激励、质量会议、合理化建议征集等一系列形式多样、内容丰富的群众性质量管理活动，激励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，追求满足客户的要求。在产品的设计开发、采购、生产、检验、售后服务等实施环节中，严把质量关，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，改进各部门的绩效，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。

3.3 营造诚信守法环境

公司通过学习《公司法》、《产品质量法》、《标准化法》、《计量法》等法律法规及其它标准要求，制定内部相关标准，使产品符合国家法律法规和国家、行业标准的要求，从产品技术上践行社会责任。在与客户、供方等合作伙伴签订合同中，将廉政建设协议作为合同的主要组成部分。有效运行 ISO14001 环境体系、ISO45001 职业健康安全体系，持续关注员工职业安全与健康、节能降耗以及“三废”排放。

公司严格遵守国家各项法律法规，将“守法”、“合法”融入公司生产经营各维度，在运营的各个层面上保证领导和员工的行为符合职业操守和商业道德。保质保量按期为客户提供产品，绝不拖欠供应商货款，绝不拖欠员工工资，用合同履约率、付款及时率、员工满意度等指标进行考核。

第四章 质量基础

4.1 产品标准

公司拥有较完善的体系文件，按照 ISO9001: 2015、ISO14001: 2015 标准的要求，结合公司的实际运营情况，确保与管理活动、资源提供、产品实现和测量有关的过程都进行了有效策划，编制了适宜的文件，以使质量管理体系有效运行。

公司产品执行 GB/T 32388—2015 标准，浙江制造产品执行 T/ZZB 0097—2021《铝及铝合金不粘锅》标准。

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。

公司强化测量设备和测量过程管理，加强关键测量设备期间核查和测量过程监视，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%。

4.3 认证认可情况

公司顺利通过了 GB/T19001-2015/ISO9001:2015 质量管理体系认证、GB/T24001-2016 (ISO14001:2015) 环境管理体系认证, GB/T45001-2020 (ISO45001:2018) 职业健康安全管理体系认证。

4.4 检验检测水平

公司拥有布洛维硬度计、盐雾腐蚀试验箱、手柄疲劳测试仪、手柄扭力测试仪、扭矩测量仪、耐磨仪、LAG 耐磨仪、粗糙度仪、便携式铅笔划痕实验仪、涂层测厚仪、红外线测温仪等检测设备，并系统建立了原材料进货、半成品过程、成品出厂方面的检

测能力体系。对每批原材料进行进货验收，对过程半成品进行巡检，对成品进行出厂检验。每年公司委托检测机构进行产品全项目检测，全面了解本企业的产品质量水平。

第五章 产品质量责任

5.1 产品质量承诺

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

5.1.2 本企业依法管理和生产，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。

5.1.3 本企业保持资质的有效性，生产的产品取得了相应的工业产品生产许可证，并在有效期内。

5.1.4 本企业周围环境、生产现场符合国家标准规定的要求。

5.1.5 本企业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。

5.1.6 保证不生产加工假冒伪劣产品，不合格的产品保证不出厂。

5.2 产品售后责任

公司制订售前、售中、售后服务流程及管理制度，建立完善的快速处理机制，确保顾客需求投诉及时有效地得到解决，积累和分析顾客投诉，用于公司产品和服务质量的改进。

公司授权销售部做好售后服务工作，在正确运输、存放和使用的情况下，如产品出现因制造质量不良而产生的损坏或无法正常使用，免费为用户修理或调换。在市场上发现批次问题，则由销售部负责召回，产生质量问题在24小时内给出处理。

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。

第六章 质量风险管理

6.1 质量投诉

公司建立了顾客信息查询、反馈和投诉的沟通渠道，明确顾客“对接”方式的要求，

并确定相关人员制定方法和措施，确保顾客满意并超出“期望”。公司制订了《客户抱怨与投诉处理管理程序》，明确产品质量、客户服务、营销管理、配件供应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。由销售部门组织对“顾客的各类投诉”信息进行调查、分析、处理，及时向顾客反馈信息。同时召集相关人员落实改进方案和具体措施，明确责任部门和责任人。

销售负责客户投诉建议接收工作，填写《客户投诉分析处理报告》将问题反馈给质量部，质量部应于二个工作日内作出做出反应组织技术部、生产部对客户投诉内容进行追溯，查明投诉产品的型号、批号、生产日期，找出产品出货前相关品质检验记录，分析问题产生原因，找出解决问题的方案和预防措施，确定责任部门和人员，并落实执行此项工作。

销售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的投诉，则应该编写制定改进措施，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，帮助他们高效解决顾客投诉和抱怨问题，提高顾客的满意度。

9.2 质量风险监测

9.2.1 质量控制点的管控。

公司对产品质量关键过程存在的风险进行重点控制，通过对质量关键控制过程的人员、设备、物料、环境、测试、作业指导等方面制定相应运行规则，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。

9.2.2 建立有效的质量管控机制。

在设计开发阶段，考虑失效所带来的潜在后果，采用先进的试样手段，对样品进行新品成品评价试验和验证；在产品生产阶段，生产关键过程采用半自动或自动化设备加工、装配，公司制定各工序作业指导书，原(辅)材料、外购外协件、在制品和成品检验标准，实施标准化作业；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进行整改并持续改进。

9.2.3 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》、《客户抱怨与投诉处理

管理程序》，对生产制造过程中出现不合格品、原辅材料质量事故、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，紧急措施须在24个时内处理完成，整个异常处理须在一周内进行关闭。由质量部门牵头成立问题处理小组，问题处理小组组成包括销售部对应的业务、售后人员、技术人员、品质工程人员，对于批量问题进行质量溯源，并启动应急召回程序。

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，使企业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，并不断地满足顾客需求，实现高品质的发展。

宁波金象厨具有限公司

2023年3月2日