

# 福建一家工贸有限公司

## 企业 质量 信用 报告

2015年4月21日

## 前 言

### 一、编制规范

#### (1) 内容客观性声明:

公司本着依法经营、公司治理、科学发展、环境保护、节能减排、安全生产、顾客至上、质量第一等方面的信息,旨在使社会各界了解福建一家工贸有限公司的社会责任的理念和工作开展情况,听取各界意见,接受监督,改进工作。编制 2015 年度企业质量信用报告。

(2) 报告组织范围: 福建一家工贸有限公司。

(3) 报告时间范围: 2015 年 1 月 1 日至 2015 年 11 月 30 日。

(4) 报告数据说明: 本报告数据来自公司内部统计。

(5) 报告发布周期: 福建一家工贸有限公司质量信用报告为年度报告。

### 二、总经理致辞

我们是一流的企业。一流的企业不仅出一流的业绩和一流的人才,而且出一流的文化。在十多年发展历程的成功经验所总结的理论精华指引下,我们用“精诚、精湛、精细、精品”的开拓创新精神一次次把公司的事业推向前进,创造一流的产品,提供一流的服务,培育一流的品牌,赢得了一流的信誉和口碑。这是我们共同拥有的一笔巨大而宝贵的资产,也是我们提供最优质产品和最具个性化服务的充盈信心和坚定决心之所在。

在新的历史时期,我们保证严格按照 ISO9001 质量管理体系和 ISO14001 环境体系要求,严格程序,科学生产,做到产品优异,诚实守信,服务一流。

### 三、公司简介

福建一家工贸有限公司成立于 2008 年 9 月，注册资金 1216 万元人民币，拥有员工团队 176 名，厂区占地 4.5 万平方米，其中标准厂房 35000 平方米，办公场所、展厅等 5000 余平方米，是一家专业从事竹制品研发设计、生产及销售的综合型企业。

公司技术力量雄厚，拥有国内先进的机械设备及严格的生产管控制度，有完善的营销网络及市场管理体制，通过了 ISO9001 质量管理体系及 ISO14001 环境管理体系双认证，并与国内知名连锁商超结成互惠双赢的合作关系，产品深受广大消费者青睐，并远销欧美、东南亚等国家和地区，先后荣获福建省农业龙头企业、省林业龙头企业、“一家”商标被评为福建省著名商标、福建省科技型企业、南平市和谐企业等荣誉。

身为竹产业开发先行者，我们坚持以人为本、与时俱进、稳步发展的指导方针，执着追求环保、健康的理念，以专业、专注的态度完善市场，以优良、稳定的品质服务社会。我们坚定承诺：高标准管理、高素质服务、高效率运作，以不断创新的精神，在潮流掌握、质量品质上力争走在市场最新沿。

### 报告正文

### 四、企业质量理念

质量方针：科学管理、质量创优，打造国内一流；追求卓越、诚信和谐，争创国际知名；不断满足和超越客户的要求。

质量目标：以质取胜、顾客第一、持续改进、勇创新高。

## 五、内部质量管理

公司的内部管理由总经理全面负责，主要体现在现场管理、生产过程管理、设备管理和人员管理四个方面。

1、现场管理：主要对生产现场的卫生、设备、台帐、安全几个方面进行检查，出现问题出具整改通知单按规定时间整改完毕，由相关人员复查考核。

2、生产过程管理：根据《安全生产操作规程》和《管理制度汇编》的要求，结合生产实际，编制生产过程质量控制图表和原材料、半成品、成品的内控质量指标。运用数理统计方法，掌握质量波动规律，不断提高预见性和预防能力，及时采取纠正措施，确保生产全过程处于受控状态。修订各项管理制度和文件，对运行规程和各项维护制度进行了完善，保证了 ISO9001 质量管理体系的有效运行。

3、检验设备管理：公司配备了满足生产控制要求的仪器设备。设备的管理和使用我们做到“三好”（管好、用好、完好）、“三防”（防尘、防潮、防震）、“四会”（会操作、会保养、会检查、会简单维修）、“四定”（定人保管、定人养护、定室存放、定期校验），保证仪器设备性能安全可靠。并按《运行规程》要求，对每台仪器设备建立了设备档案，包括设备名称、规格型号、编号、生产厂家、出厂日期、合格证、使用说明书及使用规程中维修、检定（校准）等记录和检定证书、设备的维护保养计划等内容。建立仪器设备自校规程和自

校记录，做好自校记录。

4、人员管理：建立人员档案，档案内容包括学历证书、培训档案、上岗操作证、技能等级证书、学习经历等内容。按年度培训计划对各级人员进行理论培训和实际操作培训。

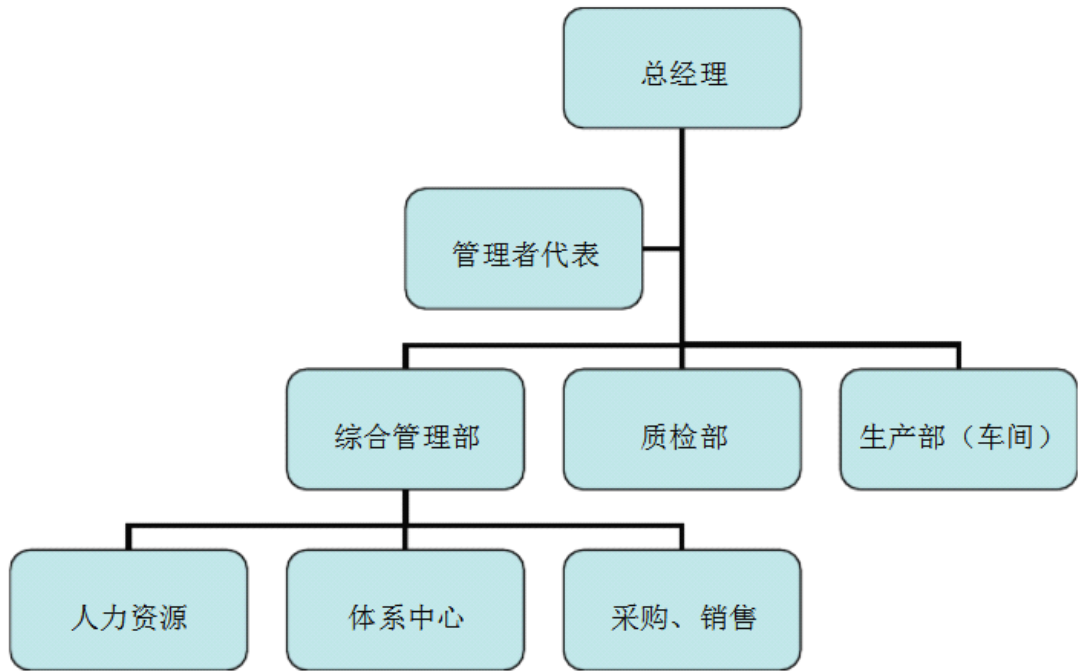
## 六、质量管理机构

公司最高管理者为总经理，总经理任命主管质量管理者代表行使质量管理权利，下设 ISO9001 管理体系办公室负责全公司质量管理具体事宜，办公室设在公司办公室，设有专职的质量管理人员，对公司的质量工作进行考核、监督和检查。每个部门和人员均有详细的职责和权限，形成层层有落实层层有考核的管理机构。

## 七、质量管理体系

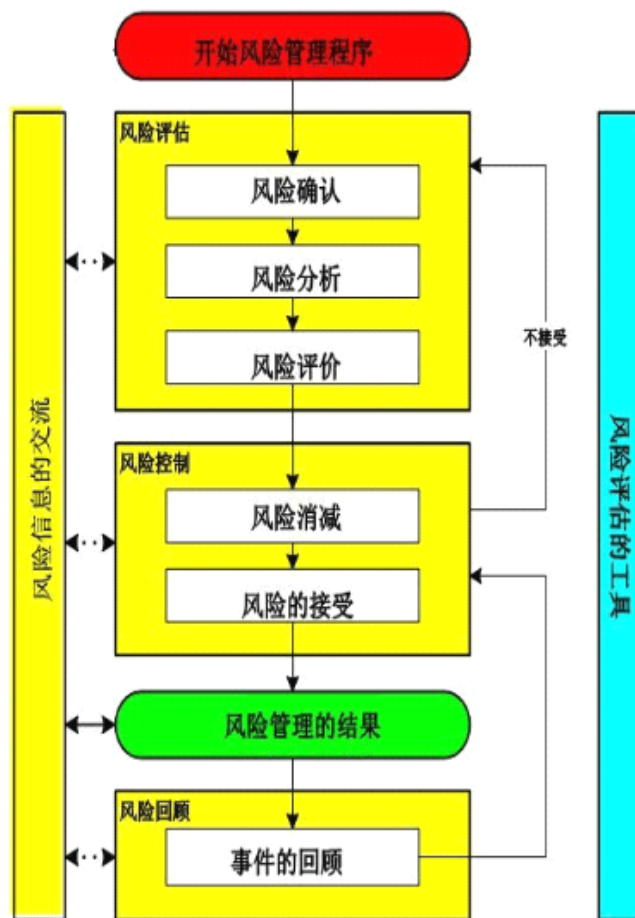
公司于 2011 年建立 ISO9001 质量管理体系，2011 年通过认证中心的认证，建立健全质量管理体系，规范质量管理工作，明确各级领导，部门职责、权限和相互关系，做到职责清晰、管理科学。各级职能部门、岗位都制定了严格的切实可行的质量管理规范，并根据公司的《质量手册》和《程序文件》制定了企业的《内控质量标准》《质量管理制度》《工序质量管理考核细则》等规章制度。结合以上制度化实验室严格制定了四道关：一是把好进厂原燃材料质量关；二是把好生产过程控制关；三是出厂关；将涉及到的指标分解到车间、班组，形成一个完成的质量管理网络和标准化体系，使质量管理有章可循、有法可依、质量管理规范完全可控。

**公司质量管理体系组织机构图：**



## 八、风险监测和应急管理

### 企业质量风险管理流程



企业制定了产品安全应急预案，成立了以总经理为组长，办公室主任为副组长，各车间主管为组员。并明确了应急领导小组及各相关部门职责。

安全应急领导小组下设应急指挥办公室，由杨波兼任办公室主任。联系电话：13950465005.

## 九、企业质量诚信

### 质量诚信管理

销售部始终坚持“以质取胜，顾客第一、持续改进、永创新高”的质量方针，加强了产品售前、售中、售后服务工作，保证客户信息的及时传递和客户的投诉处理意见的及时反馈。拓宽了销售网点，公司专设销售督导员一名，专门负责产品质量和服务质量的全过程监控，遵照 ISO9001 质量管理体系服务程序的规定要求，公司在“一家及图”牌系列产品销售全过程并提出销售服务“十项承诺”：

1、服务目标：优质产品给客户；一流服务求发展；客户需求是起点；客户满意是目的；程序执行是关键；做精做细全过程。

2、保证提供最佳技术和业务咨询，使顾客准确了解我公司产品品种、性能、各项指标、使用范围、价格以及供货能力、运输规模、结账方式、质量异议的处理等情况。

3、不分新老客户，不论数量多少，耐心仔细地回答客户询问，保证一视同仁，提供相同的全过程服务。

4、保证装车质量，及时承运供货，如发生不可抗力因素导致供货迟延，力求做到提前告知。

5、保证随车发出产品合格证。

6、委托我公司承运的出现破损，包退换；客户自运提货不放空车，保证产品不短缺。

7、保证及时开据并送达各类发票、收据，定期做好对帐工作。

8、保证及时处理客户投诉，做到事事有答复，件件有回音。投诉处理不超过 24 小时，重大投诉事件销售经理会同技术服务中心人员 12 小时内亲临现场，面见客户（仅限本地区）。

9、保证销售办公室旺季（4-10 月）每天不少于 10 小时值班服务。服务时间：北京时间 8 时至 18 时。销售经理、销售员 24 小时手机开机。

10. 保证生产厂旺季（4-10 月）每天 24 小时装车，按销售计划随到随装。生产厂长、车间主任 24 小时手机开机。

## 十、质量文化建设

公司自成立以来，始终坚持“以质取胜、顾客第一、持续改进、永创新高”的质量方针开展工作，运用先进的管理思想，建立科学的管理体系，形成行之有效的管理制度，依法治厂、以情管人。严格按照 ISO9000 标准，做到管理、执行、验证三权分立，职责、权限明确。建立组织机构，逐级管理，做到管理即无空白又无重叠，事事有人管，人人都管事，管事凭效果，管人凭考核，考核必落实。按照全面质量管理中的科学方法，从人、机、料、法、环、资金、信息入手分析问题，提升综合管理能力。以最少的成本、费用、损失，争取最大的产出和利润。

近几年，我们积极调整主业布局，整合并拓展新的国内市场，初步具备对以上地区市场进行完全覆盖的能力。



依据公司“以质取胜 顾客第一 持续改进 永创新高”的质量方针要求开展品牌建设工作。为进一步推动企业创名牌产品的战略，增强企业产品的核心竞争力，我们建立和完善了创建名牌产品的激励机制。认真贯彻产品标准，强化质量管理，严格按 ISO9001 标准开展各项质量管理工作，对内抓管理，降成本增效益，对外拓市场，创品牌树形象。各项基础管理工作的顺利开展，为公司创名牌奠定了坚实基础。

## 十一、企业质量基础

1、企业产品标准 DB35/T1211-2011《竹菜板》标准。

2、企业计量水平 公司每年对计量仪器和检验仪器进行定期检定和校验。公司质检部派专人学习取得了计量检定资格证书，负责对本单位的计量器具进行校验，目前质检部配备专业检测人员两人，专职负责检测工作

## 十二、特种设备安全管理情况

高度重视安全管理工作，公司设有专职人员负责公司的安全管理工作的检查、考核、监督、管理工作。制定《安全管理制度》根据要求每周对公司进行检查考核，对检查出的不符合项现场开具不符合项整改报告单，限期整改，整改完成后由专人进行验证，形成了检查有落实，落实有考核，考核有整改，整改有验证的管理体系。同时每月将检查的情况进行汇总，通报全公司，达到举一反三的整改效果。每年公司组织相关人员进行安全继续教育培训，培训合格颁发安全资格证书，每年负责特种设备安全操作证书的培训，同时采用请进来，送出去的培训方式邀请专业老师对员工进行培训，提高员工的实际操作

水平。特种作业人员持证上岗率 100%。

### 十三、产品质量责任

公司本着“质量第一、顾客至上”的原则，遵循 ISO9001 质量体系服务管理程序的规定要求，在“一家及图”牌系列产品销售的全过程向广大客户郑重承诺：

优质产品给客户；一流服务求发展；客户需求是起点；客户满意是目的；程序执行是关键；做精做细全过程。

保证提供最佳技术和业务咨询，使顾客准确了解我公司产品品种、性能、各项指标、使用范围、价格以及供货能力、运输规模、结账方式、质量异议的处理等情况。

多年来始终坚持以顾客为关注焦点，最大限度满足客户的个性化需求，公司多次被上级部门评为优秀质量管理单位。

### 十四、报告结束语

在新的起点上，我公司将全面落实科学发展观，以实现循环经济、可持续发展为目标，紧抓历史机遇，坚持科学化管理、多元化经营、规模化生产、市场化运作的发展思路，不断加快新型工业化建设步伐。围绕科学发展这个中心，以管理为根基，以改制为动力，以扩张为主线。坚持以信息化带动工业化，以工业化促进信息化，走出了一条科技含量高、经济效益好、资源消耗低、环境污染少、人力资源优势得到充分发挥的新型工业化道路。在今后的发展道路上，我公司将以优质的产品和服务回报广大关心和支持我们的客户。