



2019 年度质量诚信报告



浙江伯是购厨具有限公司

二〇一九年九月

目 录

第一部分 报告前言

1.1 报告编制规范

1.2 高层致辞

1.3 企业简介

第二部分 报告正文

2.1 企业质量理念

2.2 企业质量管理

2.2.1 质量管理机构

2.2.2 质量管理体系

2.2.3 质量安全风险管理

2.3 企业质量诚信管理

2.3.1 质量承诺

2.3.2 运作管理

2.4 企业质量基础

2.4.1 标准管理基础

2.4.2 计量管理基础

2.4.3 认证管理基础

2.4.4 检验管理基础

2.5 产品质量责任

2.5.1 产品质量水平

2.5.2 产品售后责任

2.5.3 社会责任

2.5.4 质量信用记录

结束语

第一部分 报告前言

1.1 报告编制规范

本公司保证报告所公布的质量诚信体系建设情况不存在任何误导性陈述及虚假情况，并对其内容的客观性、真实性负责。

报告的组织范围：浙江伯是购厨具有限公司。

报告时间范围：2018 年 9 月——2019 年 8 月。

报告发布周期：本公司以 1 年为周期，并将根据实际情况动态更新报告内容。下期报告发布时间为 2020 年 9 月。

报告数据说明：报告公布了基本的企业信用信息数据项，包括基本信息、经营管理信息、财务信息、银行往来信息、提示信息和其他信息。这些均来自于对企业相关记录的整理、收集和分析。因此信息质量可靠，经得起审核验证。

报告获取方式：消费者、供应商、经销商、监管部门等各类利益和责任相关方，可以拨打我公司服务热线：0579-87967771 联系本公司获取书面形式的报告。

1.2 高层致辞

“诚信”是伯是购公司成长的“根”，“质量”是伯是购公司发展之“本”，我将始终不渝的带领伯是购全体员工坚持根本、转变观念、科学发展、与时俱进、开拓创新，不断提升企业实力，走出一条独具特色的可持续发展的产业化之路，做最负责任的厨具企业。企业对消费者负责，靠的不是便宜的价格，一个好的企业是不依靠价格来引导市场的，而是产品的品质和技术。我们公司的发展规划是向国内一流水平、国际领先水平看齐。我们的员工是一支勤勤恳恳、奋发向上、不屈不挠的队伍，管理层团结一致，有信心也有决心实现发展规划目标。

回首昨天，我们问心无愧，面对今日，我们倍加珍惜，展望明天，我们信心百倍，让我们一起开创更加美好的明天！

——公司董事长：应茂通

1.3 企业简介

浙江伯是购厨具有限公司成立于 2008 年 10 月，注册资金 2000 万元。主要业务范围为开发、制造和销售铝制不粘锅和其他厨房用品，现有员工 500 余人，厂区占地 4.12 万 m²，建筑面积约 3.5 万 m²。

截止目前累计投资 1 亿多元，其中累计投入生产经营设备 8000 余万元，建有 10 条大型压铸生产线和 6 条国内最先进的大型自动喷涂线，拥有摩擦压力机、大吨位框压机等大型高端设备，拥有先进的质量检测仪器和国内领先的产品试验室，开发八大系列 300 余款压铸模具，现具备年产 800 万只不粘锅的能力，为行业内享有盛誉的代表性企业，为国际众多主流品牌的主要供货商，在世界各地都有稳定的中高端客户。

截止 2016 年 12 月底，企业总资产 1.31 亿元，银行信用等级为 A+。银行贷款余额 6690 万元。2017 年预计出口超 4000 万美元，产值超 3 亿元。

公司通过 ISO9001 质量管理体系认证、14000 环境认证和 18000 职业健康安全认证，欧洲 LFGB 产品认证，BSCI 认证，SEDEX/SMETA 认证和美国 FDA 产品认证，通过武义县的清洁生产审核认定。2014 年获批“金华市企业设计中心”，现拥有 10 多项国际、国内实用新型专利和若干外观设计专利，拥有国内和国际多个国家的注册商标，自主开发的专利产品在国际市场具有很强的竞争力。被列入金华市 2014 年高成长企业培育企业名单，连续多年被评为武义县纳税百强、诚信示范企业，2015 年位居武义县纳税百强第 35 位，2016 年位居第 46 位，2017 年位居第 49 位。

国内厨具和锅具市场前景广阔，不粘锅具因具有节能、健康、环保、使用方便等诸多优点，为越来越多的消费者所推崇，市场需求量持续扩大，我司在传统不粘锅具方面走在行业前沿，实现了经营规模和效益的持续发展。

在此基础上，现着手智能锅具的开发，以实现锅具的智能感温、自动控制等新功能。目前市场上还没有同类产品，产品研发成功上市销售后势必引起市场追捧。现申请的产业基金计划用于智能锅具的前期研发和随后的市场推广方面。公司企业文化：

伯是购愿景：打造具有全球影响力的厨具企业

伯是购使命：在推动行业发展、美化家居生活方面贡献自身价值

伯是购核心价值观：诚信、多赢、共享

第二部分 报告正文

2.1 企业质量理念

公司自成立以来始终坚持“诚信、多赢、共享”的价值观，将产品质量看作企业的命脉。公司领导深信质量是企业的生命，公司的发展要靠过硬的产品质量来支撑，为此公司制订了质量发展战略，设置独立的品质部，实行了首席质量官制度，公司不断引入先进适宜的管理理念与工具，公司自 2012 年通过了 ISO19001 质量管理体系认证，制定了“完善管理 确保质量 诚信服务 追求创新”质量方针，通过内部审核、自我评价、第三方审核或评价、QC 小组等方法不断寻找改进机会和持续改进的方式，不断提升公司的综合管理水平。通过实施全面质量管理，公司建立并实施科学的质量管理体系和先进的管理方法；组织实施质量改进、质量攻关等群众性质量活动；实施质量成本管理，加强质量统计分析；主持年度质量管理评审，确定质量改进项目；开展质量教育培训；建设企业质量文化等。

科学的质量理念是支持企业在市场竞争中取胜的基石。浙江伯是购厨具有限公司在近十年发展实践过程中，形成了具有特色的企业文化，在培育企业精神、提炼经营理念、推动制度创新、塑造企业形象、提高员工素质等方面进行了广泛的探索。通过企业质量文化的创建，内强企业素质，外塑企业形象，增强企业凝聚力，提高企业竞争力，实现企业质量文化与企业发展战略的和谐统一，企业发展与员工发展的和谐统一，企业质量文化优势与竞争优势的和谐统一，为公司的改革、发展、稳定提供强有力的文化支撑。多年来，公司多次强调要加强建设企业质量文化，为公司持续有效健康发展提供精神动力。

公司连续开展了“质量服务意识”主题教育活动。公司开展了“学规范，树形象，争做公司好员工”。由于公司全体员工的积极参与，公司采取激励措施发挥员工的主动性、责任性、主人翁精神，在公司创名牌创诚信经营活动中发挥了重要作用。我们一直用诚信社会的理念，保持着企业质量信用行为，承担企业质量信用责任。从不放弃对于社会责任的执守和追求，因为我们坚信只有真正为消费者提供高品质产品，才能使消费

者享受到健康营养，企业品牌的美誉度才会不断得到提升，企业也因此才能立于不败之地。

公司在质量文化的建设上，除了做好质量安全体系建设、增强自身技术实力、提高核心竞争力外，还非常重视员工的教育培训工作。一方面加强技术培训，提高从业人员的素质，从而为提升产品的品质打下坚实基础。同时加强对从业人员法律法规知识及诚信意识的培训。特别是定期组织员工学习相关法律法规及标准。提高员工的整体法律意识和诚信意识，真正做到公司上下懂法、知法、守法。并在实际生产过程中严格贯彻落实相关的法律法规及标准要求。

2.2 企业质量管理

2.2.1 质量管理机构

公司建立了适用于企业发展现状的组织架构，专门设置了品质部。品质部在总经理领导下独立行使职权，具体负责公司质量管理，推动实施 ISO9001 质量管理体系，协助总经理和首席质量官，按照质量管理体系标准要求，策划、建立、完善公司的质量管理体系，协调、指导、监督、检查、考核、实施质量体系各部门的质量管理、质量计划、质量目标及各项质量改进措施的实施和实现。

品质部是具体负责产品质量的专门机构，在总经理和质量首席官领导下独立行使职权，专门负责采购品（含原辅材料、零配件、标准件和外协产品）的入厂检验、验收；产品的过程检验、试验（含各生产加工工序及半成品检验）和成品入出库检验，并保存质量检验记录，编制产品质量报告，从原辅材料入厂到生产过程检验、半成品及成品入库检验，对产品质量负直接责任。

品质部实行部长负责制，下设高素质、专业化的管理员队伍（大中专以上学历，并取得专业资格证书）。以产品执行标准（产品标准、管理标准）和顾客满意（第二现场审核、验收和客户使用反馈）为事实依据，严格执行产品质量追究和质量考核制度，严格实施企业岗位质量规范、质量标准管理，确保产品一次交验合格率 95%以上，顾客满意率 95%以上。

2.2.2 质量管理体系

2.2.2.1 质量方针和目标

公司坚持应用 ISO9001 质量管理体系的基本管理原则,实施全面质量管理,通过“意识养成”、“目标管理”、“过程管理”、“持续改进”、“机制创新”等有效管理模式和方法、等管理方法的有效运用,公司上下建立了一致的大质量观,公司确定了“完善管理 确保质量 诚信服务 追求创新”的质量方针,并以质量方针为框架确定了质量目标,质量目标是:产品一次交验合格率 95%;顾客满意率达 95%。

2.2.2.2 质量教育

公司通过目标管理体系的构建与推行,不断强化员工的质量意识,为解决“认证”和“管理”两张皮的问题,公司通过大量的员工培训、外出参观学习、质量知识竞赛等方式丰富员工在质量管理方面的知识,同时充分利用第二方审核和第三方审核等机会加强员工能务提升。公司还经常聘请行业内专家,对员工实施专项培训。

公司还针对不同的管理层次,展开有针对性的专项学习与培训,特别是对运营层的员工多进行操作层面的技术培训,对管理层的员工多进行管理知识和管理工具的培训,对领导层多进行企业风险应对方面的管理培训,培训的指向与质量目标的实现直接相关。

作为一个厨具制造企业,持续健康发展的前提是守法经营、诚实守信。伯是购之所以具有良好的口碑,经得起时间的考量,完全得力于我公司真材实料,不断创新的经营理念。多年来,公司一直本着对消费者、对员工的高度责任感进行生产经营。从高管到一线员工,始终坚持以产品安全为先,视质量为企业的生命,从原材料采购、加工、质量的确认、生产过程控制、产品检测、售后服务等方面都严格按国家标准及相关法律法规要求执行,实现从采购—生产—售后,全过程的跟踪监测及管理,以便为消费者提供合格、满意的门。

公司通过教育培训、职代会、发放《员工手册》等等形式向全体员工宣传公司重视质量、视质量为生命的诚信经营理念。同时公司还开放式宣传诚信经营理念,如对所有来公司调研或参观的各级领导和客户,公司均向其展示详解产品原料、工艺流程等方面信息,以助于更加切身体会到我公司产品的质量保证。其次公司每年都举行消费者代表大会,请消费者代表来公司参观产品生产现场,向其讲解产品主要生产技术及工艺,传播我公司产品诚信经营的企业理念和精神。

2.2.2.3 质量法律与质量责任

公司识别了本行业相关的法律、法规、标准等合规性要求，并在国家相关法律法规允许的范围内展开公司的经营行为，如：①遵循《公司法》、《会计法》、《审计法》、《产品质量法》、《环境保护法》、《安全生产法》、《劳动合同法》、《职业病防治法》。② 全面贯彻执行 ISO9001 质量管理体系和全面质量管理，并建立和运行 ISO14001 和 OHSAS18001 体系，重视对员工的劳动、安全保护。③ 认真落实适用于本行业的、特定的法律法规及国家和行业的相关标准，如：

EN 12875-1:2005 机械洗碗机测试标准

BS EN 12983-1:2000 厨具 用于炉具、炊具加热铁架上的家用厨具 第 1 部分：基本要求

CEN/TS 12983-2:2005 (E) 用于炉具、炊具加热铁架上的家用厨具 第 2 部分：特殊要求

CEN/TS 12983-3:2007 用于炉具、炊具加热铁架上的家用厨具 第 3 部分：用于电磁加热源上的炊具

T/ZZB 0097—2016 铝及铝合金不沾锅

T/ZZB 1105—2019 超耐磨铝及铝合金铸造不粘锅

T/ZZB 1109—2019 铝及铝合金电磁炉适用不粘炒锅

GB 4806.1 食品安全国家标准 食品接触材料及制品通用安全要求

GB 4806.5 食品安全国家标准 玻璃制品

GB 4806.9 食品安全国家标准 食品接触用金属材料及制品

GB 4806.10 食品安全国家标准 食品接触用涂料及涂层

GB/T 8005.1—2008 铝及铝合金术语 第 1 部分：产品及加工处理工艺

GB/T 32095.2—2015 家用食品金属烹饪器具不粘表面不粘性及耐磨性测试规范

GB/T 32147—2015 家用电磁炉适用锅

GB/T 32388—2015 铝及铝合金不粘锅

GB/T 32432—2015 家用钢制锅具

GB/T6739 色漆和清漆铅笔法测定漆膜硬度

GB 11333 铝制食具容器卫生标准

GB 11678 食品容器内壁聚四氟乙烯涂料卫生标准

GB/T 32095.12015 家用食品金属烹饪器具不粘表面性能及测试规范第 1 部分：性能通用要求

GB/T 32095.3-2015 家用食品金属烹饪器具不粘表面性能及测试规范第 3 部分：耐腐蚀性测试规范。

公司深入加强对员工的培训不断强化法律意识和质量意识。公司不断的动态更新与掌握行业内的法规及标准变化，首先保障有效的履行企业的合规性承诺。

公司以顾客为关注焦点，识别了产品实现相关的重要相关方及相关方的需求。公司制定了《顾客满意管理程序》、《顾客投诉管理办法》等，专门用于及时了解顾客需求，并及时的处置顾客投诉等。公司制定了考核管理办法等，对产品质量问题进行责罚，遵循对质量事故不放过原则，始终以满足客户要求为出发点和立足点。

公司把质量改进与质量提升做为自身发展的最大责任，如公司积极采用 QC 小组的模式进行质量改进活动。公司严格按照 QC 小组活动流程组织 QC 活动，以提升质量、降低消耗，提高经济效益为宗旨，激发员工的积极性和创造性。在实践中，公司采取头脑风暴法、曲线图、鱼骨图、分布图、柱状图等方法解决质量、成本等问题。

2.2.3 质量安全风险管理

公司自 2015 年导入全面风险管理理念，公司综合运用风险矩阵、SWOT 分析、鱼骨图等风险管理工具全面梳理并识别了公司在管理和运营上不同层次所面临的不同风险，并建立了风险数据库。公司制定了《产品检验和试验控制程序》、《纠正和预防措施控制程序》、《顾客满意管理程序》、《不合格品处理程序》等，专门用于管理和应对生产过程中可能发生的可预知风险。

顾客的不良反馈（包括顾客投诉、顾客抱怨等）是来自产品层面的最大风险，因而公司一方面始终立足于保证产品质量，加大产品的过程和成品检验力度，提高抽样比例，以应对抽样随机性所带来的检验风险，公司还制定了《产品检验和试验控制程序》加强对产品的过程管理监控，另一方面，公司规定由售后部门专门负责收集顾客信息，并及时处置。

公司制定《纠正预防措施管理程序》，用以保证顾客对本公司商品销售行为所发生的顾客投诉案件有统一的处理手续和办法，以便迅速处理顾客投诉案件，防止类似行为的再次发生，保障顾客及合作单位的利益，提高顾客满意度，维护公司信誉，促进品质改

善与售后服务。

(1) 制定顾客投诉流程，及时有效处理顾客投诉

A. 接到顾客投诉后，内销部、外贸部先与顾客联络，了解状况并确定责任归属。

B. 若责任归属为本公司，内销部、外贸部将抱怨之内容填写品质异常单，然后将品质异常单或样品交品质部处理。

C. 品质部接到品质异常单或样品（照片），先调出检验相关记录并协调相关单位对不良品进行原因分析，提出纠正与预防措施，同时设定改善期限，将该品质异常单的内容反馈内销部、外贸部，由内销部、外贸部告知客户有关本公司处理的对策；客户收到本公司的处理对策有不满意的，品质部需召集相关人员研讨客户的意见，如属客户不理，委由内销部、外贸部进行沟通，如确属公司问题的，即重新制订改善措施。

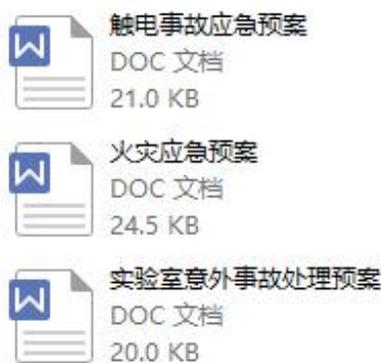
D. 改善完成后，将该品质异常单的缺失结案处理，并做好相关记录。

(2) 分析投诉信息，用于公司改进

公司要求各责任部门应根据投诉发生的原因和管理中存在的问题，依照本部门在《顾客投诉处理表》中提出的改进措施，对本部门的相关管理内容进行整改，并将整改结果书面报告售后服务组。售后服务组应根据责任部门的书面整改结果报告对整改结果进行核实。必要时，责任部门应对相关责任人进行调整，改进工作方法，完善管理制度。近年来，公司没有收到客户的重大投诉。

公司制定了“安全第一，预防为主，综合治理”的安全生产方针，确立“零事故、零重伤、轻伤小于千分之三，安全隐患整改率百分之百”的安全生产工作目标。组织措施上建立了总经理为组长的企业安全生产管理领导小组，设置有安全环保科专职部门，车间班组设立有安全员。公司每周举行一次安全生产工作例会，每年举行多次安全生产

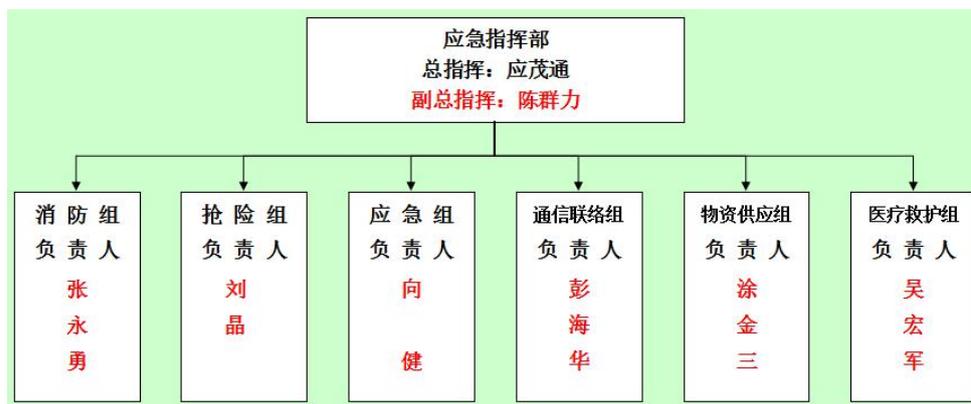
培训，增强员工安全生产意识及法律观念，让员工能自觉做到“要我安全”到“我要安全”，最终到“我会安全”。安全生



产管理中，实行管生产必须管安全，谁主管、谁负责，责任人逐级签订安全生产目标责任书。

公司通过制订各种应急预案，如《触电事故应急预案》、《实验室意外事故应急预案》等，对相关人员进行相应的培训，每年不定期进行应急预案演习，并作演习效果评估，对演习中存在的问题进行整改，提高组织的应急能力及员工处理各种紧急情况的能力。

公司成立紧急应变救援小组，负责掌握意外灾害状况，推动紧急应变架构各组工作之发挥等。



此外，公司还编制了《质量手册》，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，通过品管圈、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。

2.3 企业质量诚信管理

2.3.1 质量承诺

公司以“在推动行业发展、美化家居生活方面贡献自身价值”为使命；秉承“诚信、多赢、共享”的企业核心价值观，旨在致力于和顾客、供应商、员工及社会四方建立互惠及成长的生命共同体，打造环境整洁优美；员工积极向上；管理高效严谨；文化温馨明快的企业形象，追求“打造具有全球影响力的厨具企业”的企业愿景，始终坚持先做人再做企业，诚信为先的经营理念，公司承诺从以下方面践行我们的诚信承诺：严格贯彻质量方针和实现质量目标，促进质量管理体系和产品质量的持续改进，实现顾客满意。公司严格遵守《产品质量法》等法律法规，严格执行产品标准，满足顾客要求，杜绝虚假宣传，坚决抵制失信违法行为，不侵害其它企业的合法权益，遵循公平、公开、公正的竞争原则，遵守市场规则，开展有序竞争，构建诚信经营、公平竞争的市场环境。

2.3.2 运作管理

2.3.2.1 生产过程诚信管理

公司针对生产产品制定了详细的工艺流程，为了保证各工序工段的有序衔接，确定了《工艺作业指导书》、《设备操作指导书》、《特殊过程作业指导书》、《关键控制点操作指导书》等工艺文件和操作程序。公司还制定了工艺检查制度，建立了《过程巡检制度》。

公司制定了严格的过程管理制度，加强生产过程的监视与测量，实行生产计划管理制度。公司生产运行由品质部负责，主要是公司的生产计划的下达、生产运行的协调、产品的过程控制和产品出厂质量的监管。

2.3.2.2 采购诚信管理

在原材料采购方面，制定了原辅材料、标准件、理化指标标准，采购时严格按照标准筛选合格供应商；对采购的原材料实行每批检验，凡是未达到标准要求原材料一律不得入库。

在设备和零部件采购方面，对供应商的相关资质进行严格的审查。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，须对使用效果进行充分验证，确保达到我公司质量标准需求。

2.3.2.3 营销管理

售前保障：公司优化合格供应商、重视用户所需的产品质量和用户感受，做到制度上规范产品管理，理念上提倡产品质量管理，绩效上考核产品质量管理，切实保证用户使用高品质、高性能、高质量的产品及服务。

售后保障：公司为用户提供产品检验合格证书，以确保用户能使用公司的合格产品。公司保证出厂的产品均按国家有关标准检验，产品的生产和检测均有质记录和检测资料。不合格产品绝不出厂。公司承诺严格按合同要求交货期按时交货，对于用户提出关于产品质量、服务方面的异议，公司保证在接到用户提出异议后 24 小时内做出处理意见。若需现场解决的，保证派出销售人员和专业技术人员，并做到质量问题不解决不撤离、客户不满意不撤离，对用户反馈的产品质量问题及处理结果予以存档。

2.4 企业质量基础

2.4.1 标准管理基础

公司认真落实适用于本行业的、特定的法律法规及国家和行业的相关标准，如：

EN 12875-1:2005 机械洗碗机测试标准

BS EN 12983-1:2000 厨具 用于炉具、炊具加热铁架上的家用厨具 第 1 部分：基本要求

CEN/TS 12983-2:2005(E) 用于炉具、炊具加热铁架上的家用厨具 第 2 部分：特殊要求

CEN/TS 12983-3:2007 用于炉具、炊具加热铁架上的家用厨具 第 3 部分：用于电磁加热源上的炊具

T/ZZB 0097—2016 铝及铝合金不沾锅

T/ZZB 1105—2019 超耐磨铝及铝合金铸造不粘锅

T/ZZB 1109—2019 铝及铝合金电磁炉适用不粘炒锅

GB 4806.1 食品安全国家标准 食品接触材料及制品通用安全要求

GB 4806.5 食品安全国家标准 玻璃制品

GB 4806.9 食品安全国家标准 食品接触用金属材料及制品

GB 4806.10 食品安全国家标准 食品接触用涂料及涂层

GB/T 8005.1—2008 铝及铝合金术语 第 1 部分：产品及加工处理工艺

GB/T 32095.2—2015 家用食品金属烹饪器具不粘表面不粘性及耐磨性测试规范

GB/T 32147—2015 家用电磁炉适用锅

GB/T 32388—2015 铝及铝合金不粘锅

GB/T 32432—2015 家用钢制锅具

GB/T6739 色漆和清漆铅笔法测定漆膜硬度

GB 11333 铝制食具容器卫生标准

GB 11678 食品容器内壁聚四氟乙烯涂料卫生标准

GB/T 32095.12015 家用食品金属烹饪器具不粘表面性能及测试规范第 1 部分：性能通用要求

GB/T 32095.3-2015 家用食品金属烹饪器具不粘表面性能及测试规范第 3 部分：耐腐蚀性测试规范。

公司不断强化标准执行，持续推进生产工艺。产品出厂合格率达到 100%、产品抽检合格率达到 100%。

2.4.2 计量管理基础

公司投入巨资建立了自己的检测实验室，经过不断的发展和软硬件升级，目前已建成拥有德国进口光谱仪、炉温仪、膜厚仪等精密检测仪器以及涂层耐磨测试、手柄强度测试、盐雾测试等检测设备，成为行业内以技术先进、设备齐全、标准完善著称的著名检测中心，可以对产品的重要部件和关键指标进行科学检测和分析，确保公司产品各项性能均有可靠的质量保证。



2.4.3 认证管理基础

公司自建立初期便引入了质量管理体系，并于 2012 年首次通过了 ISO9001 质量管理体系认证，证书号：Q18150855，证书有效期至 2018 年 8 月。贯彻认证工作的开展实施，每年实施监督审查，持续改进完善，不断优化工艺技术改造，提升核心技术，促进技术改革与创新引领行业进步。

2.4.4 检验管理基础

公司还投入巨资建立了自己的检测实验室，经过不断的发展和软硬件升级，目前已建成拥有德国进口光谱仪、炉温仪、膜厚仪等精密检测仪器以及涂层耐磨测试、手柄强度测试、盐雾测试等检测设备，成为行业内以技术先进、设备齐全、标准完善著称的著名检测中心，可以对产品的重要部件和关键指标进行科学检测和分析，确保公司产品各项性能均有可靠的质量保证。

公司高度重视产品质量检验和控制，在检验检测管理方面，公司严格执行公司制定的管理手册中的各项规定，对出厂产品严格执行半成品和成品检测。产品检测各个过程均应形成记录，记录除了记录分析结果外，还记录分析时间、分析人等信息，使产品检测具有可追溯性。对出厂的产品还规定复检制度，保证产品出厂合格率 100%。形成了多层面面对产品质量的控制网络，保障公司产品质量符合客户、法律法规和标准要求。



2.5 产品质量责任

2.5.1 产品质量水平

公司通过实行质量管理体系，综合利用 QC 工具、质量改进活动提升质量管理水平。近几年均实现了既定的质量目标，产品第三方检验合格率为 99%以上，产品出厂检验合格率为 100%。产品实施过程受控，质量稳定，满足适用法律法规、产品标准要求，顾客对产品质量和服务满意。

通过销售人员的问卷调查、日常回访报告、定期调查和专项调查进行顾客满意度的统计分析，近三年来顾客的满意度水平均保持在 95%以上，表明公司对顾客综合服务水平的成熟和稳健。公司一直重视并致力于客户满意度的持续改进。

2.5.2 产品售后责任

售后服务是产品销售的工作延伸，用户的满意是我们前进的动力，积极主动地为用户提供各类沟通渠道。公司组织有关部门定期对客户进行回访，通过电话沟通、客户调

查表、走访等方式获得客户对本公司产品质量及服务质量等各方面信息，经过汇总整理形成《客户满意度调查分析报告》，作为公司持续改进的依据，使客户获得最大的满意。完善的销售体系，良好的售后服务，达到客户投诉处理率 100%，客户满意度 95% 以上的质量目标。

2.5.3 社会责任

积极参与社会公益事业，积极探索以价值增长为核心的企业持续有效较快发展之路。在为客户提供优质厨具、为社会创造物质财富的同时，追求企业经济价值、政治价值和社会价值的增长，真诚守信地回报社会，确保企业基业长青。

长期以来，公司持续有效发展，得益于区域经济的全面发展和各级地方政府的大力支持，公司热心慈善，积极参与社会各项活动的捐赠。

2.5.4 质量信用记录

公司为保障产品的质量安全，在设计、开发初始阶段对产品的环境保护、安全及服务等方面进行了多方面的验证。公司通过了 ISO9001 质量管理体系，为企业的产品设计、生产过程中质量控制奠定了基础。品质部作为生产实施过程的监督部门深入分析当下质量管理中存在的问题，加强外协供应商管控，同时明确质量控制点，细化检验标准，严抓进货、过程、成品等环节的质量控制，及时处理各类异常反馈信息，确保交付客户产品的质量，降低客户投诉频次，为公司产品形象注入优秀基因，公司被评为“中国质量诚信企业”。公司连年获得“浙江省工商企业信用 A 级守合同重信用单位”、“诚信示范企业”、“诚信民营企业”等荣誉。





结束语

浙江伯是购厨具有限公司把质量之根深植于企业发展全过程，把诚信之本贯穿于生产经营的各个环节，未来，我们将以团结实干的工作态度，文明诚信的工作作风，以一个时代领跑者的姿态，奔行于厨具行业的前沿，为厨具行业的发展创造出奇迹，伯是购人将为之不懈努力。

本报告展现了公司在质量诚信建设和实践中的成果，尽管还有不够完善的地方，但总体上可以看出企业对产品和服务的质量和诚信是令人满意的，无质量投诉、无质量安全重大事故的结果诠释了企业质量诚信管理的成果。质量诚信体系建设是一项长期的、系统的工作任务。浙江伯是购厨具有限公司将不断完善质量诚信体系建设的规章制度，巩固质量诚信建设所取得的成效，建立长效机制，科学实施，常抓不懈。