



# 浙江惠美工贸有限公司

## 质量诚信报告

2022 年 3 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。

浙江惠美工贸有限公司



## 前言

本报告为浙江惠美工贸有限公司（以下简称为“本公司”或“公司”）第二次公开发布的《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：浙江惠美工贸有限公司

报告时间：本报告涵盖的时间范围为 2021 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，本报告为浙江惠美工贸有限公司第三份质量诚信报告。

发布周期：一年

报告获取方式:通过公司网站 <http://www.huimeidoors.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 .....	错误! 未定义书签。
第二章内部质量管理 .....	错误! 未定义书签。
2.1 质量管理机构 .....	10
2.2 质量管理体系 .....	10
第三章质量诚信管理 .....	13
3.1 质量承诺 .....	13
3.2 运作管理 .....	13
3.3 营销管理 .....	错误! 未定义书签。
第四章质量管理基础 .....	18
4.1 标准管理 .....	18
4.2 计量标准 .....	18
4.3 检验检测管理 .....	18
第五章产品质量责任 .....	错误! 未定义书签。
5.1 产品质量责任 .....	错误! 未定义书签。
5.2 产品质量承诺 .....	错误! 未定义书签。
5.3 生产许可情况 .....	错误! 未定义书签。
第六章质量风险管理 .....	错误! 未定义书签。
6.1 生产过程控制流程 .....	错误! 未定义书签。
6.2 风险管理程序 .....	错误! 未定义书签。
6.3 质量安全应急预案 .....	错误! 未定义书签。
结 束 语 .....	20



## 公司简介

浙江惠美工贸有限公司成立于 1991 年，前身是永康花街文教用品厂，首创“四方校具”品牌，并于 2002 年在浙江武义正式注册成为“浙江惠美”，从 1991 到 2018，经过 27 年的奋斗与积累，现下属四个事业部和一个进出口公司，主要致力于校具、文教用品、金属门、钢窗等产品的研发、生产及销售，公司厂区总建筑面积近十万平方米，在厂员工约 900 人，2017 年产值近 6 亿元。在当地政府部门的支持下，企业效益不断提高，销售收入连年递增，2017 年销售 1.73 亿元、2018 年销售 1.77 亿元、2019 年销售 2.11 亿元。连续六年被县政府评为“纳税百强”企业、2016 年被评为省 AAA 级“重信用、守合同”企业。公司先后获开发区“先进企业”、开发区“十强企业”、县“诚信企业”、县“诚信民营示范企业”、家具行业“省级优秀企业”、“中国质量诚信企业”、“四星级省家具行业质量标准重视奖”、“金华市著名商标”、“金华市名牌产品”、“金华消费者信得过单位”、“金华市信用示范企业”等荣誉。

公司紧随国家的战略导向，依托国家商务部援外平台，把握市场发展的契机，本着以门、窗、家具及其它相关产品配套供应为特色，产品通过了国际 FSC 森林认证、中国森林认证、中国环境标志产品认证，惠美在海外市场已占据了一席之地，先后参与了住房、写字楼、酒店、学校、体育场、医院、剧院、机场、电站、铁路站点、军营及港口等门、窗、家具的产品供货；同时公司还积极参与国际招投标，



包括联合国所属红十字会，儿基会，难民署，以及 Homedepot 国际连锁建材超市等诸多采购机构，均已合作多年并得到认可。

公司已通过 ISO 9001 质量管理体系、ISO 14004 环境安全管理体系、OHSAS 45001 职业健康安全管理体系认证，实行精益化生产管理，不但提高了产品生产效率，保障有良好的产品推向社会，为员工更是创造了一个发挥能力、施展才华的平台，员工对公司有着较高的满意度，使得员工能真真正正的以厂为家。正因为是公司“以人为本”的管理理念使得公司拥有了企业最宝贵的资源——“人力资源”。公司实行“以过程为导向，以结果核业绩”的绩效管理体系，使得公司管理人员不但积极参与公司各方面培训，而且积极有效的运用到实际工作当中，体现了自身的学习能力、工作能力。更加体现了本公司是一个学习型企业的文化氛围。

企业一直以“质量第一、信誉为本”的宗旨，坚持以“客户的要求就是我的工作”为经营理念。惠美公司始终坚持履行社会责任，在企业发展的同时，不忘感恩社会，积极参与公益事业、参与政府部门举办的各项活动。近年来与安村、黄呈坑村庄结对，资助新农村建设。重视生态建设，积极参与“五水共治”活动，严格控制废水废气的排放。公司还组建了“工人环境保洁志愿者行动队”，对公共场所进行监督和清理，美化公共环境，在社会中树立了良好的形象。



## 第一章 质量诚信文化

惠美有非常深厚的企业质量诚信文化底蕴，在以董事长为核心的领导人的精心培育下，形成了包括企业使命、愿景、核心价值观、诚信理念在内的独具特色的企业质量诚信文化体系。

### 1.1 质量诚信目标

“质量第一、诚信经营”——一贯坚持不变的经营宗旨。产品质量是企业市场竞争中的可靠基础保证，诚信经营是企业遵纪守法的基本要求，目的是生产出符合质量标准和预定用途的产品。

“预防为主，风险控制”——企业注重生产过程中的产品的风险控制，在手段上以预防为主，通过风险分析工具和监控，将产品质量事故杜绝于萌芽状态。有明确的质量目标：

- 1) 交付准时率 95%
- 2) 一次交验合格率达 $\geq 98\%$
- 3) 顾客满意度 $\geq 90$  分

惠美以质量文化的精神支柱，围绕公司质量文化的精神层面，公司积极推动各项质量文化建设和落地，每年组织开展质量改进活动。

**质量攻关小组：**公司通过质量攻关活动，持续改进、提升产品质量。

**合理化建议：**公司常设合理化建议箱，定期收集整理合理化建议，把合理化建议应用于企业各层面的活动，并对优秀的合理化建议团队和个人进行奖励。

**现场管理：**公司成立现场管理督查小组，每月不定期对各车间进行现场检查，并对检查结果进行评分考核、曝光，促进现场管理改善。

**精细化管理：**公司积极推行精细化管理活动，每年中评比精细化管理奖，促进各公司之间的良性竞争。



## 1.2 企业质量诚信承诺

1、严格遵守和执行我国《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国产品质量法》《计量法》等有关法律法规要求。保证诚信经营，生产加工，销售、品牌宣传、售后服务活动诚信守法、不弄虚作假，并完善质量档案。

2、严格按相关产品的国家标准建立产品的质量标准并严格落实执行，确保产品符合质量要求及法律法规要求。

3、公司遵照 ISO 9001 质量管理体系，ISO 14001 环境管理体系，OHSAS45001 职业健康安全管理体系。通过内部审核及管理评审，推动公司的管理水平不断提升。

4、保证用于产品检验的检测量具、仪器设备经过校准（有资质的校验机构）并有效，使所有质量检验活动严谨有效，并通过质量活动的记录，保证其具有可追溯性。

5、公司承诺以顾客为关注焦点，以客户满意为企业的行为准则。

### 对“浙江制造”认证产品作出如下承诺：

1、对于课桌椅产品：自消费者购买之日起 36 个月内，在正常使用的条件下，产品因制造出现质量问题，供方提供免费更换或维修服务。

2、对于免漆饰面板桌类家具产品：

#### ● 质量问题维保

①除电器元器件外，产品保修期自产品交货、安装竣工之日起计算，保修期 5 年。

②在保修期内，同一问题修理 2 次，仍未解决，凭保修记录和相關证明，用户可以选择更换（更换产品价值不低于原产品），更换后的产品保修期从更换结束当日起重新计算，保修期 5 年。

③超出保修期，仍应提供售后服务。



## ● 服务响应能力

①应具备 400 全国服务热线，全天候为用户提供咨询、建议、报修、报装、投诉等服务的能力。

②应具备用户报修后，2 天内到用户现场解决的能力。

③应具备根据客户需求，提供产品保养、检查服务及提供产品拆装、搬运、重新安装的服务。

3、对于油漆桌类家具产品：

## ● 质量问题维保

产品保修期应自安装竣工之日起（已报修凭证生效之日起），在正常维护使用或安装竣工后未使用，保修期 3 年。在保修期内同一问题修理 2 次，仍存在质量问题的产品，凭保修记录和相关证明，用户可以选择更换。更换时，由保修方免费为用户更换相同的型号、同规格产品。更换后的产品保修期从更换结束当日起重新计算，顺延为 2 年。

## ● 服务响应能力

售后服务应在用户方反应产品出现问题后 24 h 内开始执行，当最初保修方在 3 周内未能与用户达成维修方案时，生产方或总代理应在之后的 1 周内派售后服务人员到现场解决。

4、对于连体餐桌椅产品：

① 在用户遵守使用、运输及贮存条件下，产品自交付日期起质保期为两年。期间因制造质量问题发生的损坏或不能正常使用时，制造商或经销商无偿为用户进行维修或部件更换。

② 制造商或经销商负责将产品运输到用户指定地点，并无偿进行搬运、安装、调试和验收，对产品的使用、保养进行讲解说明。

③ 产品保修期内，若因操作不当或外部不可抗拒的因素所造成的非质量问题导致产品故障，产品制造商或经销商应负责保修，只收



取材料的成本费，免除人工费及交通费。质保期满后维修所需的配件及人工费用按成本收取。

④ 客户有诉求问题应在 24 h 内做出响应。

### 1.3 企业质量诚信精神

我们的愿景是“打造教具、木门第一品牌，做行业的领导者”，使命是“用心让生活更美丽”，核心价值观是“诚信、开拓、乐观、向上”。我公司拥有先进的生产工艺和设备，建立了严格的质量控制体系和完善的售后服务体系，“顾客至上，诚信经营，安全第一，清洁生产；节能减废，控源降排，优质高效，保障健康；全员参与，遵守法规，加强管理，持续改进。”是惠美的管理方针；“零缺陷的品质与服务”是我们奋斗的目标。

惠美在对新入职员工进行培训时，“质量诚信”作为第一堂的必修课，要求每一名新入职员工都必须将思想、行动统一到公司的质量诚信管理体系中，熟练掌握和严格执行公司的质量管理制度，确保每一名员工都是质量管理工作的参与者、执行者和监督者。

## 第二章企业质量诚信管理基础建设

为了进一步提升质量管理水平，确保产品质量稳定和提升，我公司坚持开展质量管理体系、标准体系和计量体系建设，建立和健全了质量诚信管理机构，制定和完善了质量诚信管理制度，取得了相关的行政许可，不断强化检验检测能力，为公司的质量诚信管理工作打下了坚实的基础。

### 2.1 质量管理机构

为了配合质量诚信管理体系正常运转，公司在组织机构上进行合理的划分，人员实施优化组合，由董事长担任公司质量诚信管理负责人，全面负责公司的各项日常管理工作。



现下设校具、木门、钢质门、铝合金窗四个事业部，行政部、采购部、技术部、质检部、电子商务部、国际项目部、各事业部各部门职责明确，分工合作，共同完成公司的质量诚信管理工作，保证质量诚信管理体系的有效运行和持续改进，实现质量诚信目标。

公司建立了管理方针和质量诚信目标，人员、厂房、设施和设备能保证实现质量方针和目标的条件。建立了独立的质量诚信管理体系及相关制度，设立了质量管理部门、生产管理部门等管理机构，明确了各部门及相应管理人员的职责。

## 2.2 质量诚信基础建设

### 2.2.1 行政许可

按照国民经济行业分类，我公司属于金属家具制造业，客户承认我们有自检能力。

### 2.2.2 产品认证

公司产品已经陆续通过了国际 FSC 森林认证、中国森林认证、中国环境标志产品认证。拥有联合国儿童基金会高级供应商、中国商务部对外援建平台供应商等资质。

### 2.2.3 检验检测能力

公司严格执行《中华人民共和国计量法》等文件法规，设有专职计量人员负责公司的在用计量设备管理、配备和定期校检工作。实验室人员还定期交流在检测中遇到的各种问题，以便针对问题及时制定纠正措施，提高实验室管理水平及工作质量，达到企业质量零缺陷的目标要求，各种制度、岗位职责、仪器操作规程、安全常识均进行了有效培训，以便有效执行。

公司根据产品特性，配置了行业内首屈一指的检验、试验装置，覆盖产品前期试验、原材料试验、过程试验及最终性能测试及，其中



拥有多功能甲醛测定仪、超声波测厚仪、抗压抗折试验机、紫外光老化实验箱、程式盐雾实验机等一大批先进的检测设备。

#### **2.2.4 质量管理体系建设**

公司先后通过了 ISO 9001 质量管理体系，ISO 14001 环境管理体系，OHSAS45001 职业健康安全管理体系等，且进行了体系整合，确保有效运行。

公司领导在高层领导会议上，通过宣传公司管理方针和目标，反复强调产品质量满足顾客要求与法律法规的重要性，倡导以顾客为中心，并将质量目标层层分解，落实到各部门，明确各岗位人员职责、权限，保证人员、设备、材料等方面的及时供应，确保了生产连续，质量满足标准要求。

公司为满足顾客需求，合理组织生产，拓宽市场，不断引进人才、购买设备，确保各种资源满足生产需要。对员工定期进行培训，以便其能力能胜任所承担的工作；对厂房、设施、设备、检验设备、仪器严格规程管理，确保其良好运行，保证产品质量。

公司建立了质量控制、质量检验、生产操作标准，以加强对于生产过程中的工艺参数、人员、设备、环境等影响产品质量的所有因素加以控制，保证产品质量符合标准。

#### **2.2.5 标准体系建设**

所有制定和修订的质量标准和检验操作规程，均由经验丰富的检验人员起草，经质检部主任审核后，报请董事长批准，对检验人员进行培训后实施。

人员培训除按正常计划集中进行外，及时增加对修订完善的质量标准和检验规程的培训，形式多样，达到人人熟练掌握。

#### **2.2.6 计量体系建设**



我公司对所使用的计量设备进行严格的管理，强检器具均认真、全面登记造册并向市质量技术监督检验测试中心备案，定期接受检查和校验。

## 第三章质量诚信管理

我公司从原材料采购、产品生产交付到售后服务，从新员工入职培训、员工个性化培训到班组晨会，从企业经营、环境保护到社会责任，始终把质量诚信工作放在首位。

### 3.1 全过程的质量诚信管理

#### 1) 对员工的诚信教育

我公司在对新入职员工进行培训时，“质量诚信”作为第一堂的必修课，要求每一名新入职员工都必须将思想、行动统一到公司的质量诚信管理体系中，熟练掌握和严格执行公司的质量管理制度，确保每一名员工都是质量管理工作的参与者、执行者和监督者。

在员工的日常个性化培训中，质量诚信方面的内容占了很大的比重，不断强化和提升员工对质量诚信的认识，使员工乐于接受更加严格的质量标准的挑战。

#### 2) 采购诚信管理

公司按照《外部提供过程、产品和服务的控制程序》，采购部对采购物料和供应商进行分类管理。首先根据物料对质量的影响程度，将物料进行分类，引进供应商时必须经过现场考核，合作的供应商优先安排现场考查和交流。同时，公司保持对供应商的质量水平进行监



控，必要时派遣质量管理人员驻场帮助供应商开展质量改进活动，进一步密切相关方关系，促进与其的共同成长。

在选择供应时按公司规定的进行首次采购前，先了解、调查、评估、试样合格后再进行正式的采购。并定期进行复评，根据质检部的检验结果进行月度汇总。达不到要求的供应商将在合格供应名录中被取消。

质检部对原料进厂每批进行检测，不合格的原辅料绝不供应生产，严格把好物资质量关。即所采购的原辅料必须符合国家质量执行标准、同时符合公司企标，对内在品质、外观要求及后续生产工艺的延续性、适合性符合质量管理部门的要求。必要时提供第三方检测合格报告。

### 3) 生产过程诚信管理

公司生产车间、技术部具体负责各品种生产管理和技术管理工作。制定并逐步完善了各种生产管理制度、工作标准、岗位操作规程和各类工艺规程、管理规程、标准操作规程。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，持证上岗，并采用多种方式进行督查、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。

### 4) 风险监测和应急管理



我公司质检部独立于生产部门之外，成为质量诚信管理的“第三方”监督人。在具体生产过程中，质检员负责对车间当班生产情况进行监督、检验、检测；

在应急管理方面，我公司成立了《质量失信应急预案》，由公司董事长任组长，质检部部长任副组长，强化对突发性质量问题的协调解决能力，对各个工序、各种情况引发的质量事故的应急处理办法和责任人进行了明确的要求和规定。

#### 5) 产品售后和质量诚信管理

公司建立有完善的售前、售中、售后服务体系，销售部制定了《销售应急预案》，设立专职售后服务人员，并设立有服务电话。

建立全程服务式的售后服务机制:公司设立专门部门和人员负责接待顾客的来访和查询并接受顾客的抱怨和投诉。对顾客的来访全程陪同，引导顾客了解公司文化、产品特色和管理过程，对顾客的抱怨和投诉全程监控，进行验证后给予妥善处理方案直至问题圆满解决。

### 3.2 企业质量社会责任的履行

我公司坚持“以人文本”的原则，注重在生产经营中对员工和环境的保护，较好地履行了企业的社会责任。

#### 1) 安全生产管理

为建立安全管理制度化，措施规范化，工作标准化为基础的安全管理体系，我公司建立了安全管理机构，成立了安全生产委员会，明确了专职安全管理人员，定期召开安全专题会议。



公司根据自身特点制定了特种设备使用管理制度，包括作业人员培训教育制度、维护保养制度、日常检查制度、隐患排查治理制度、安全会议制度、

档案管理制度、定期报检制度、特种设备节能减排制度、安全目标管理制度、接受安全监察管理制度。

公司制定了安全生产管理目标，分解落实到各部门，进行严格考核。制订了从董事长到员工的各级《安全生产责任制》，提高员工安全生产素质。

## 2) 环境保护管理

企业一贯重视环境保护，污水治理，各项排放指标均达到国家规定，顺应国家环保政策及终端客户对校具环保要求提升的潮流。

## 3) 产品质量保证承诺

在对产品进行供货和宣传时，我公司严格遵守客观真实、质量诚信的原则。保证为客户提供优质产品，让客户满意。

## 4) 劳动保护管理

我公司按照规定向员工发放劳保用品，包括手套、工作服、工作鞋、护目镜、防护面罩等劳动保护物品，并要求员工在工作期间必须佩带到位，以避免生产过程中出现的危险对员工造成伤害。每年夏季，我公司都要为员工发放降温费、风油精、速效救心丸等药物，并为员工提供凉开水、绿豆汤等降温物品以便饮用。防止员工出现中暑现象。



## 5) 质量公益宣传

我公司在做好自身的质量诚信管理工作外，还积极地参与各级政府部门组织的各类质量公益宣传活动。



## 第四章企业质量诚信建设绩效

### 4.1 主要产品品牌影响力

我公司以稳定的产品质量为根本，通过技术创新，管理创新使产品质量向零缺陷靠近。惠美在海外市场已占据了一席之地，先后参与了住房、写字楼、酒店、学校、体育场、医院、剧院、机场、电站、铁路站点、军营及港口等门、窗、家具的产品供货；同时公司还积极参与国际招投标，包括联合国所属红十字会，儿基会，难民署，以及Homedepot 国际连锁建材超市等诸多采购机构，均已合作多年并得到认可。

### 4.2 企业、主要产品质量荣誉

公司经过惠美全体员工的共同努力，先后获开发区“先进企业”、开发区“十强企业”、县“诚信企业”、县“诚信民营示范企业”、家具行业“省级优秀企业”、“中国质量诚信企业”、“四星级省家具行业质量标准重视奖”、“金华市著名商标”、“金华市名牌产品”、“金华消费者信得过单位”、“金华市信用示范企业”、省AAA级“重信用、守合同”企业等荣誉。

### 4.3 主要产品社会信誉度（顾客满意度）

每年，我公司会进行顾客满意度考核与评测，受到顾客一致好评。近三年的顾客满意度分别为2019年98%，2020年98%，2021年99%，均满足当年的质量目标分解，并逐年上升。



#### 4.4 主要产品市场占有率（市场占有率）

目前公司产品具有一定的市场竞争力，趋势上升明显，近三年为 2019 年 42.5%，2020 年 42.6%，2021 年 43.3%，预计 2022 年市场占有率 44%。



## 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“用心让生活更美丽”的崇高使命而努力!