

浙江诚峰有色金属股份有限公司

2024 年度质量诚信报告

二〇二五年二月

关于本报告

1、编制说明

本公司出具的质量诚信报告，依据国家有关质量法律、法规、规章及相关行业质量标准、规范等进行撰写。报告中关于公司质量诚信和质量管理情况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。

2、报告范围

本报告以浙江诚峰有色金属股份有限公司为主体，阐述了 2024 年公司履行质量诚信方面的内容。

3、称谓说明

为表述方便，报告把“浙江诚峰有色金属股份有限公司”简称为“诚峰”、“公司”。

4、报告时间和频次

报告时间范围：2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日，部分数据及内容超出上述范围。

报告发布周期：本年度报告为第一次发布，2022 年起每年度发布一次。

5、报告发布形式

本报告以电子文档形式发布。

公司简介

浙江诚峰有色金属股份有限公司，成立于 2001 年，注册资金 1000 万元，公司位于浙江省台州市路桥区峰江街道车家村纬五路 1 号。公司自创建以来已有 20 年的基业。主营产品：各种型号、规格特种漆包铜圆线。其他包括：铜加工、高新材料、建筑材料、有色金属贸易等领域。公司在电磁线行业促进了市场产品的适应性和高品质，以服务和保障高端漆包线行业的澎湃发展。

目 录

第一章 质量理念	1
1.1 公司使命.....	1
1.2 企业愿景.....	1
1.3 企业价值观.....	1
1.4 企业文化.....	1
1.5 质量、环境、职业健康安全方针.....	2
1.6 指导思想.....	2
1.7 质量诚信承诺.....	2
第二章 企业质量管理	4
2.1 质量管理机构.....	4
2.2 质量管理体系.....	5
2.3 质量安全风险管理.....	9
第三章 质量诚信	12
3.1 质量承诺.....	12
3.2 运作管理.....	13
3.3 营销管理.....	14
第四章 质量基础	15
4.1 标准化管理.....	15
4.2 计量管理.....	15
4.3 认证管理.....	15
4.4 检验检测管理.....	15
第五章 产品质量责任	17
5.1 产品质量水平.....	17
5.2 产品售后责任.....	17
5.3 企业社会责任.....	17

5.4 质量信用记录.....	18
结 语	19

第一章 质量理念

1.1 公司使命

以客户为关注点，为客户提供满意的产品和服务。

诚峰高度认知员工是企业发展最为宝贵的财富。为员工安排各项才能培训，不断提高员工自身的专业能力，提高对产品的合格要求，为员工打造可持续发展的事业平台，员工通过出色的工作能力实现个人价值和人生幸福。

公司为客户提供优质的产品、服务和系统的解决方案，定期与客户沟通，征求客户意见和建议并进行改进，在相互合作、交流中与客户共同成就事业。

公司以新产品开发、提高产品品质和服务水平为主要手段，在技术、设备和设施方面，通过持续的创新，使公司在行业中保持领先的水平和地位。顺应国家产业发展导向及社会发展趋势，推动产业转型升级和区域经济全面发展，促进社会进步。

1.2 企业愿景

诚峰在技术、设备和设施方面，持续的改进，凭借着产品的不断创新开发、质量的提高和优良的服务态度使公司能在行业中快速的发展成为中坚力量，同时不断树立新的追求高度。“与客户合作双赢；与社会共同进步；与员工共求发展；与诚峰共享未来”是诚峰前行的企业愿景。

1.3 企业价值观

诚峰明确了引领行业发展的目标，树立“顾客至上，品质第一，持续改善”的企业价值观。

1.4 企业文化

诚峰在多年的发展实践中，始终将企业文化作为发展的支撑点和指导思想，围绕企业发展壮大，逐步构建了企业使命、愿景、价值观等方面独特的企业文化。企业文化作为一种精神资源，不断推动公司持续前行。

公司的发展目标是将“诚峰”打造成符合循环经济特色的高技术、高值化、综合利用环保服务商行业龙头企业，将品牌推向世界。公司的使命之一是为员工幸福尽尽心尽力，为环境友好献至诚至爱。根据这一使命，公司以提高产品品质和服务水平为主要手段，在技术、设备和设施方面，通过持续的创新，使公司在行业中保持领先的水平和地位，同时关注员工成长与发展，形成了员工与公司的良好互动氛围。公司将利用业已形成的核心竞争优势，凭借“以顾客为关注焦点，为客户提

供满意的产品和服务。以人为本、科学管理，调动全体员工的积极性，制造精良产品。坚持经营革新，挑战尖端技术，成为社会依赖的、可持续发展的企业”的企业宗旨，始终“以顾客价值为中心而不是以企业价值为中心。通过价值创新活动，不断创造顾客需求、引领市场趋势。用创新的科技、品质和服务使顾客获得最大的满足感”的经营宗旨，着力创造、培育一流的品牌，为振兴中国民族工业的发展竭尽全力。

1.5 质量、环境、职业健康安全方针

诚峰严格遵守《产品质量法》、《特种设备安全法》等国家法律法规及国家强制性标准的要求，生产、销售产品。公司为保证产品质量、环境保护和职业健康安全始终得到顾客的满意并符合相关法律法规的要求，经管理者代表组织员工按总经理对方针、目标的要求，进行了讨论，形成了公司的质量、环境、职业健康安全方针和目标。

1.5.1 质量、环境、职业健康安全方针：

质量方针：质量是公司的生存之本！公司承诺无论何时何地都将向顾客提供满意的产品和服务，满足法律法规的要求。不断创新和改进，追求产品质量的完美。

环境方针：以人为本，绿色生产，节能降耗；污染预防，遵纪守法，持续改进。

职业健康安全方针：安全第一，预防为主；员工为本，健康安全！

1.6 指导思想

公司领导注重质量管理体系的建设，任命专人负责质量管理，提出强化“作战”（精神、体系、激励）模式，完善机制与增强能力建设，明确了“质量缔造价值 服务铸就品质”的指导思想。

1.7 质量诚信承诺

诚峰注重企业文化的建设，培养广大员工勤奋贡献、爱岗敬业、富有责任感的道德素质，建立了一支有团队、负责任、业务精的高素质员工队伍。公司始终在遵章守法的生产前提下，以顾客需求为中心，以优质产品和服务的手段开展生产经营活动，将制造优质产品理念渗透到企业的各个员工思想上，不断加强企业的凝聚力，提升企业形象，实现企业的可持续发展。对出现质量问题产品，针对问题实际情况，公司加以不同程度的弥补。

对顾客反映的质量问题，省内客户应在 1 个工作日内、省外客户应在 3 个工作日内做出响应。确因制造商原因产生的质量问题，应免费提供产品更换服务。

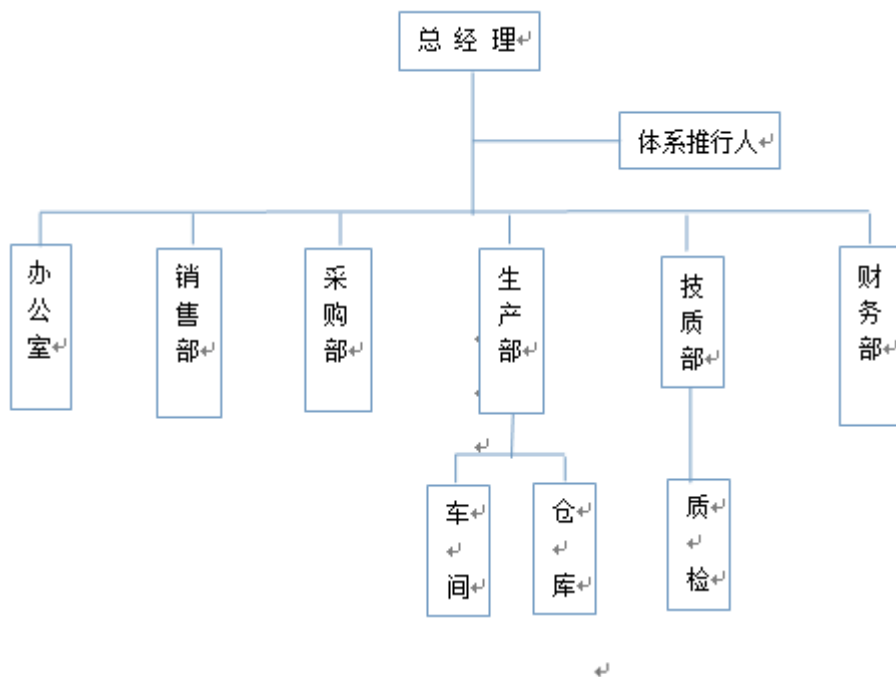
第二章 企业质量管理

2.1 质量管理机构

2.1.1 组织架构图

公司依据《公司法》和《公司章程》的要求，依据公司要求、建立组织结构，实行董事会领导下的总经理负责制。根据现有业务与战略设想，设财务部、技质部、安环部、生产部、办公室、商务部六个职能部门。公司总经理确保对上述部门以及相关岗位的职责和权限得到规定，各部门间各司其职、相互协作充分利用人力资源配置、资金投入、基础设施、设备等确保管理体系有效运行。

图表 1 浙江诚峰组织架构图



2.1.2 质量代表

经公司总经理任命、并授权其在质量管理体系中指挥和控制体系运行。负责推动公司质量方针、质量目标、质量战略的具体实施以及对其评价和改进。具体职责包括：

- 宣传贯彻国家有关的法律法规，确保质量管理体系的建立、保持和改进；
- 负责向总经理报告质量管理体系的整体绩效、运行情况和改进的需求；
- 贯彻、执行公司质量管理方针和目标，负责对产品质量等重大问题协调、组织、解决；

- 审核质量管理体系覆盖部门和相关人员的各项管理职能；
- 促进整个公司内形成和提升满足顾客要求的意识；
- 进行与质量管理体系有关事宜的外部沟通和联络。

2.1.3 技质部

技质部作为把控产品品质的基础部门，也是公司质量管理体系的归口管理部门，在品质质量管理建设中起到至关重要的作用。同时在管理过程中有着许多职责和义务，具体如下：

- a) 负责组织编制每日产品质量通报，每月对生产部质量情况进行考核监督。
- b) 负责组织编制年度、月度、每周产品质量的工作计划与总结，并组织实施、检查、协调、考核，定期进行内部质量情况的统计分析与月报工作。
- c) 负责做好产品分析方法的改进与提高、新产品研发各阶段的原料、中控、成品的分析方法研究和测试工作、协助新产品的剖析和提供外部检测的联系工作，同时接受相关部门的委托检测和提供检测技术服务。
- d) 负责公司部门内审员的管理，组织内审员会议及培训，并对内审员进行月度考核。
- e) 负责本部门质量指标的展开、落实，明确各质量把控岗位的职责。进行本部门环境因素和危险源的识别、评价和定期评审并按要求实施运行控制。
- f) 负责组织质量管理体系的《管理手册》和《程序文件》的制定、修订或换版工作，组织实施和监督检查并定期向最高管理者报告质量管理体系的整体绩效、运行情况和改进的需求。
- g) 负责审核质量管理体系覆盖部门和相关人员的各项管理职能；确保认证标志的妥善保管和使用；促进整个公司内形成和提升满足顾客要求的意识。
- h) 应承着宣传贯彻国家有关质量、环境、职业健康安全和计量的法律法规，确保质量管理体系的建立、保持和改进并协助公司检验技术标准、管理标准和工作标准的制（修）订。

2.2 质量管理体系

诚峰以优质品牌和服务态度以获得客户对产品的满意，不断针对质量方针和质量目标做出以契合公司发展的战略性改进。公司根据ISO9001标准要求建立了以设计、开发、生产、销售、服务于一体的质量管理体系。为了满足公司快速发展需求，不断强化质量管理工作，提高产品质量的优质品牌形象，公司不断进行了质量管理体系换版工作，实施的ISO14001环境管理体系、ISO45001

职业健康安全管理体系，得到“三合一”管理体系的认证后，显著提高诚峰品牌在本领域的知名度，也把品牌推向国际市场。

图表3 管理体系认证证书



公司通过每年的内审、管理评审以及外部监督审核对体系实施持续改进，保证质量管理体系运行有效性，从而确保产品品质。公司依据ISO9001、ISO14001、ISO45001标准要求，通过实施《管理手册》、程序文件和第三层次文件对公司进行规范化、标准化管理，确保公司的质量、环境、职业健康安全方针和质量目标的实现，使顾客以及相关方获得满意的服务。

2.2.1 质量诚信教育

诚峰本着守法经营、诚实守信的持续健康发展原则，通过《人力资源管理控制程序》《岗位任职要求》，对质量诚信教育制定培训方案并实施，以检测质量诚信教育培训方案的可行性，在全公司范围内宣传和推广质量诚信的精神。诚峰从管理层到一线员工，始终坚持以产品质量为先，把质量诚信视为企业打开市场大门的钥匙，为此加强对包括企业产品设计、采购、生产、销售、服务等所有产品领域的质量控制；同时组织企业诚信文化的建设、宣传及活动；安排员工对环境

与职业安全健康等方面进行系统培训。质量诚信教育是做好质量诚信管理工作的内生力，是一项树立和凝聚企业核心价值观的长期工作，诚峰为之不懈努力。

2.2.2 诚信自律

诚峰在品牌知名度不断提升的同时，始终高度重视企业质量诚信建设，树立了“顾客至上，品质第一，持续改善”的企业价值观，守法经营，自觉接受有关部门的监督审核。公司严格遵守国家及地方法律法规，国家、地方及行业的相关社会责任标准，把公司的各项规章制度信息，真实、准确、及时、完整地呈现。

2.2.3 管理目标

诚峰在质量提升的管理体系中，面临内、外部环境压力和相关方需求的不断变更，以及公司应对风险和机遇时采取的解决措施等问题，通过相互沟通交流，每个阶段制定适应当前发展的管理目标并加以改进，层层落实分解，形成各部门管理目标体系。

公司总经理清楚的认识到了市场竞争归根结底是人才的竞争，全方位加强职工对产品质量教育和业务能力培训的力度，坚持培训与考核相结合的原则，采取内训与外部相结合的培训方式，不断完善教育培训管理体系。从员工需要和公司发展两方面展开，精心合理地安排培训内容，开展多层次、多形式、多渠道、差异化的培训，充实员工在内部业务能力、质量管理能力等多方面的才能。通过不断的培养和调整，公司现有的管理人才和技术人才分明，各工作岗位拥有了良好的传接梯队，奠定了质量管理良性发展的人员基础。

2.2.4 质量目标

在不断进步与发展的进程中，把产品向着精度、性能更高要求的质量方向定义，提升公司行业竞争力，设定具有挑战性的质量目标，从产品生产检验、客户满意度、成本投入三方面制定合理准确的质量指标：

- a. 产品一次检验合格率 $\geq 98\%$
- b. 产品项目施工服务按时完成率 $\geq 98\%$
- c. 客户满意率 $\geq 90\%$ 。

2.2.5 测量目标

在准确的检具，标准的检测手法支持下，定期校验设备，确保测量设备合格率 $\geq 99\%$ ，以及对相关检测人员的培训和考核，要求关键测量过程人员考核合格率100%。

2.2.6 质量法规

为加强对产品的质量监督管理，提高产品质量水平，明确产品质量责任，保护顾客的合法权益，特对质量方面的法律法规进行识别，如《中华人民共和国产品质量法》、《工业产品质量责任条例》、《产品质量监督试行办法》等多部法律文献，要求在合理的环境中生产高质量产品，在守法的环境下打响诚峰品牌。

2.2.7 质量管理制度

诚峰在质量管理上制定了《产品监视和测量控制程序》和《检验规范》，从原材料开始，工件加工过程为每位操作人员配备检测器具实行自检，每天安排巡检进行工序产品的质量抽检，出厂前检验员全检，严控产品质量，实现 100%合格出厂。公司针对营销管理过程、设计开发管理过程、采购管理过程、生产管理过程、检验管理过程、包装、运输管理过程及外包管理过程和仓储管理等业务管理过程制定了《外部提供过程、产品和服务控制程序》《产品监视和测量控制程序》等相关制度，对产品进行全过程的跟踪监测及管理，达到防患于未然的效果，借以确保及提高产品品质。

公司每周整合办公室、生产部、技质部针对客户反馈产品质量存在的问题进行例会讨论，从根除质量问题理念共同商议合理的解决方案，并记录客户反馈的质量问题，加以警戒，同时根据实际情况不断改进和完善质量管理制度，以满足管理要求和市场需要。

2.2.8 质量责任赔偿

质量是诚峰的立根之本。做到从源头开始逐步控制产品质量，第一步，控制进厂原料质量，从外厂采购的原材料都需要经过专业检验员检测，达到公司所需要的各方面材料性能，才予以接受，未达要求材料公司有专门的协商部门以提供检测的不良情况对供应商追加责任，具体解决方案以质量问题而定。第二步，严格过程控制，顾名思义就是厂内生产加工控制，公司具备成熟的生产线和生产设备以及经验丰富操作人员，根据客户需求设计产品加工图，并制定合理的加工工艺路线，生产加工严格按照工艺要求操作，在各工序操作人员进行自检，各环节设有相应的检验人员进行检查，针对加工完成的成品设置一道终检，对产品执行 100%全检。第三步，对出厂产品提供优质售后服务，无论什么情况在产品质保期内出现质量问题，公司主动承担责任，针对质量问题提供解决方案和技术支持，以求客户满意。

公司通过全面质量管理提高产品质量，降低生产成本。根据公司整体发展要求，遵照公司产品质量及整体效益与员工利益挂钩的原则，制定了相关制度。为规避质量事故的频繁发生，建立问题追溯机制，梳理产生的原因并采取解决措施。同时，为保证顾客的合法权益，公司始终为客户提供有质量保证的合格产品。业务部制定相关销售政策，管理客户投诉和退货，推动公司内部

改善，并对相应的责任人进行考核。

2.3 质量安全风险管理

2.3.1 质量投诉

为满足生产和服务提供的要求，并实施应对风险和机遇的措施和质量目标及其实现的策划所确定的措施，公司通过采取以下措施所需的过程进行策划、实施和控制：

- a) 确定生产和服务的质量目标和要求等；
- b) 确定需要进行的岗位自查、审核、审定、批准活动以及验收准则等；
- c) 实现过程的程序与操作规程以及所需要的人员、设施、工作环境以及信息等资源；
- d) 按照准则实施过程控制；
- e) 在必要的范围和程度上，确定并保持、保留成文信息，以：
 - 1) 确信生产和服务过程已经按策划进行；
 - 2) 证实生产和服务符合要求。

策划的结果形成相关程序文件和作业指导书，由办公室负责组织审核和批准后作为实施质量管理活动的操作依据。

图表 4 顾客投诉处理流程

收到顾客投诉 ——> 填写《顾客投诉处理一览表》和《客户投诉处理单》 ——> 提供给质检部门分析界定责任 ——> 将《客户投诉处理单》传递到与投诉事项有关联的部门 ——> 相关赔偿或处置 ——> 明确纠正预防措施的方法、责任人和完成期限 ——> 销售部负责回复顾客及满意度的确认。

2.3.2 质量风险监测

2.3.2.1 质量控制点

诚峰对产品质量关键特性、关键部位、薄弱环节存在的风险进行重点评估，并制订了工艺管理制度对其进行管理。设立专门的负责人对各环节进行把控，负责人具备一定的能力策划、设备策划、物料策划、作业指导书策划、环境策划、评比策划等协调能力，利用到对质量控制点的把控，使得产品质量关键特性、关键部位、薄弱环节存在的风险处于可控制中。

f) 适用时，向有关的相关方，包括在公司控制下工作的人员提供应急准备和响应相关的信息和培训。

g) 在过程的所有阶段考虑所有相关方的需求和能力并确保他们的参与。

h) 保持和保留过程及响应潜在的紧急情况的计划的成文信息。

2.3.3.1 应急组织体系

应急组织体系由公司第一责任人、安全责任人和各部门第一责任人组成，负责公司安全生产应急救援预案的制定和完善，落实日常事故预防措施可行性和应急救援准备事项，组织各类应急救援小组，进行应急救援预案演练工作，日常应急管理工作由公司办公室负责监督管理。

2.3.3.2 应急处置基本原则

1) 以人为本，安全第一。事故发生时，救援工作开展前，必须做好救护人员的个人安全防护，确保自身安全的情况下，再进行相应抢救步骤；事故发生时，必须首先考虑将人员进行安全转移，并对受害人进行第一时间的救护。

2) 统一指挥，分级负责。事故发生后，由第一责任人统一指挥，统一安排，防止救援场面各自为政，引起应急工作混乱，引发额外损失。

3) 快速响应，果断处置。在事故萌芽状态时，初期快速果断的处置，完全能够避免或者消除事故的发生。各级负责人员必须对可能发生的各项事故进行模拟或者演练，确保能够在第一时间予以高效处理。

4) 自救为主，自救、互救相结合。事故的发生都十分的突然和迅速，再良好的应急速度也比不上现场人员的及时防护处理，所以在日常工作中各职工人员应该熟练掌握必要的自救能力，以便在事故发生的第一时间，及时进行自救，在确保自救的同时，极力协助他人避开险情。

5) 先断源，再控制。事故抢险队伍以切断事故发生的源头为主要抢险目标，然后确认周边危险源不会受到相应影响，再对事故现场的情况进行控制并消除险情。

《应急预案》是应对风险处理时保障职工生命财产安全，最大限度地减少人员伤亡、财产损失和社会影响的有效方针；是安全责任人指挥、协调相关应急工作的规范应急指标。各种预案的编制，体现公司对员工生产安全的重视。

第三章 质量诚信

3.1 质量承诺

诚峰郑重向全社会承诺，并以此自律：

1、对员工负责，建立质量诚信教育和奖惩制度。编制质量诚信规定，定期组织员工学习质量诚信规范，加强质量诚信意识，并要求做好相关记录；结合员工的岗位职责落实质量诚信责任，建立质量诚信绩效评价和奖惩机制，推动员工积极参与企业质量诚信建设。

2、对公司负责，建立质量诚信检验制度。按照有关规定对在用的检验检测设备定期进行验定或校准，确保检验检测设备符合国家标准要求；在标准准确的检测设备条件下，配备具有资格或相应能力的检验人员，对原材料和外购、外协件进行严格的检验或验证，并按规定保存相关的检验或验证记录；配备必需的出厂检验设备，按照标准要求对最终产品进行严格的质量检验把控，做到不合格产品不出厂的要求，并按规定保存合格产品出厂检验记录；

3、对客户负责，建立投诉接纳小组和售后服务制度。销售给客户的产品，附带检验合格证明，并向顾客提供产品使用说明；对客户进行建档划分，以谨记特殊客户对产品的特殊要求；建立投诉接纳小组和售后服务网络，在承诺的时间内帮助顾客解决产品使用过程中遇到的问题，妥善处理顾客对产品质量的抱怨和投诉，努力使顾客满意；开展顾客满意度调查，了解顾客需求，持续改进产品质量。

4、对社会负责，建立完善的产品追踪系统。对发现存在缺陷的产品，能够及时召回；对出现的产品质量事故，能够及时妥善处理，并追究相关责任人的责任，并制定实施改善方案，使用标识明示产品归属的质量诚信自律行为。对产品使用的原材料、产品涂层工艺或产品性能等反映产品质量状况的特性进行明示或做出公开承诺并对之负责。

如果本企业产品质量问题导致国内外通报，退货或销毁的，本企业自愿接受国家和相关条约按规定要求做出的相关处理。

5、产品质量承诺：

对顾客反映的质量问题，省内客户应在 1 个工作日内、省外客户应在 3 个工作日内做出响应。确因制造商原因产生的质量问题，应免费提供产品更换服务。

3.2 运作管理

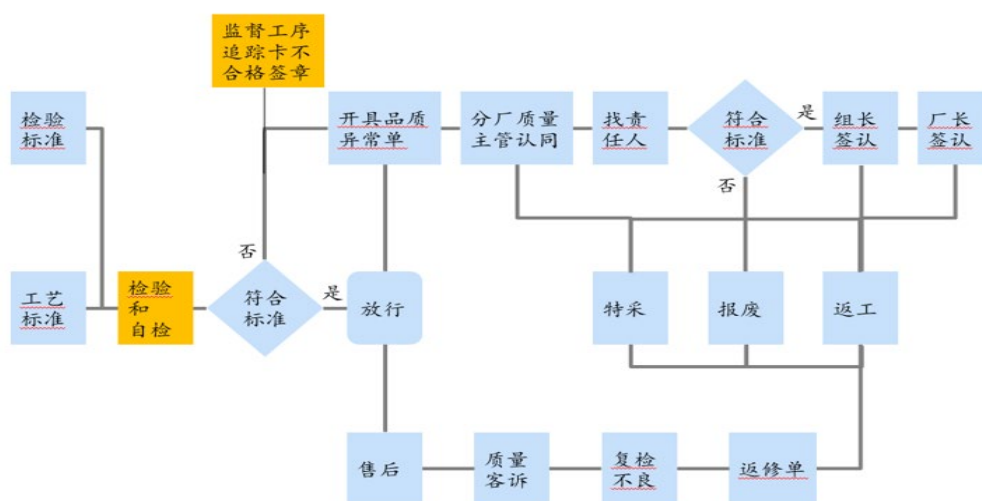
3.2.1 完善质量体系，加强质量管理

多年来，诚峰始终坚持以顾客需求为关注焦点，针对产品品质要求持续改进质量管理工作，在国家标准和行业标准约束下，不断优化生产流程，提高设备配置，更高效、更节能的生产出高品质产品。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的高效运行，在很大程度上促进了工作质量和产品质量的提高，推动诚峰品牌快速发展的脚步。

3.2.2 严密节点控制，重视过程管理

公司技质部按照原料、半成品、成品的质量控制，实现检测项目全覆盖，生产过程层层把关的管理体制。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过程管理，做到对关键工序重点控制、普通工序规范操作的监督。技质部通过对生产过程的全面控制和对关键节点的有效监督，保证了产品品质。

图表 6 质检流程



3.2.3 建立监督机制，执行责任管理

公司划分各个生产管理小组并确定区域责任人，对各生产小组进行质量的监督检查。技质部和相关小组对产品质量客诉问题进行快速反应处理，主动落实客诉的要求及督促改进产品加工进度，同时做好记录，避免再犯，彻底有效地执行纠正措施，约束频繁出现质量、客诉问题的小组和责任人。

3.2.4 鼓励全员参与，实现质量改善

公司重视质量文化建设，把人品决定产品、产品决定企品作为质量培训教育的核心。引导全

员参与质量管理，通过不断深入开展合理化建设、质量改善提案、设备自动化提升等措施，使广大员工充分参与到质量改善的每一个环节，同时要求员工进行自检，相互之间进行互检，共同提升产品质量、分享质量改善成果。

3.2.5 升级信息传递，强化指标监控

诚峰在质量方针要求的前提下，每年度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职能部门，各部门对受控目标任务进行统计和分析，分解到实际生产周期内，并对实行方案进行检测跟踪，主动发现不足及时进行改进，以达到公司划分的质量目标要求。为提高质量信息传递的准确性和及时性，公司升级了质量信息化系统。通过 ERP 软件管理系统、AutoCAD 三维制图软件及金蝶 Kingdee 财务处理系统实现了信息的实时传递和快速准确统计。

3.3 营销管理

公司每年制定营销计划，并分解到月度数字任务和相应的业务员。公司的顾客主要为化工企业，为更好地了解客户需求，公司为这些重点客户指定了对接的业务员。

公司还通过参加各种展会等活动，以及论坛、标准化等行业性会议，不断强化品牌形象和挖掘潜在客户。公司高层与优质战略顾客通过高层定期互访、参加年会等方式建立了良好的战略合作关系，明确公司与顾客的关系不仅仅只是买卖的关系，而是长期合作、相互促进的战略伙伴关系。业务员定期回访、电话沟通等手段与顾客建立并保持良好的合作关系。并在“与顾客质量问题的处理”方面建立了比较完善的顾客投诉机制。能及时接收和处理顾客投诉，提高客户对公司的满意度。

公司通过电话咨询、回访、调查问卷、商务会议、传真、邮件等方式对目标市场和顾客群作了深入、详细的调查研究，分析出顾客对产品、服务的需求和期望及其对于顾客购买决策的相对重要性，为产品开发、市场拓展、品牌建设及过程改进等指明方向并提供指导。

第四章 质量基础

4.1 标准化管理

公司始终坚持标准化管理，形成了管理标准、技术标准、工作标准三大系列标准化文件指导方针。

公司以总经理为主，各部门负责人为辅，统一规划、指导制定企业质量发展战略、年度质量工作计划和质量安全保障措施等工作，定期进行会议商讨更完善的管理方针并制定成册在公司内实行。公司在满足顾客对产品的要求，同时，在设计和生产制造过程中积极采用国际标准化组织标准(ISO)、国家标准(GB)、行业标准等国家标准对产品质量进行检测，大大提高了产品的质量，促进了公司产品国内外市场的发展。公司人力资源部确立各岗位的工作职责，对公司的决策层、各工作岗位建立了详细的工作标准，制定了各部门职能说明书，更明确各岗位人员的工作职责。

4.2 计量管理

诚峰按国家法律、法规建立了有效的计量管理方针，设立了专门的实验室对计量设备进行规划管理。设置专职计量员，负责公司计量器具的管理工作。公司配备有高铁检测仪机组、门尼粘度试验机、数位冲击试验机、控制拉力强调试验机、新型密闭式无转子硫化仪、低温脆化试验机等系列精密检测设备，做到对产品质量的全方位把控，为保证计量器具的准确性和可靠性，积极与法定计量机构进行合作定期进行计量器具的检定校准，对校准和检定状态明确标识，并保存好校准或检定记录。通过标准的计量器具检测出有效可靠的测量数据来控制生产、指导生产，取得了良好的经济效益和社会效益。

4.3 认证管理

公司在环境管理符合国家法律、法规条件下生产满足顾客要求的高质量产品，拥有浙江省质量技术监督局颁布的生产许可证下合法生产、销售经营。顺应公司发展要求不断完善和改进生产机制，公司先后顺利通过了 ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证和 ISO45001 职业健康管理体系，保证了优质产品质量的生产，同时体现公司对员工生产环境、生命安全健康的重视，确保各项生产经营活动规范、标准，求得更快、更好的发展。

4.4 检验检测管理

公司以将“诚峰”打造成本领域行业龙头企业，将品牌推向世界为目标，不断扩大检验队伍，加强检验人员的专业能力，更高效的提高产品质量。针对公司按规格、类型分配的生产流程路线，设立对等检验小组进行各关卡检验，各小组均衡分配人员，负责各专项检验。

公司设立检测设备台账，并对检测仪器、设备进行定期维护以及客户委托检测提供设备、技术支持。

检验设备的质检人员经过专业培训，考核合格后方可上岗。定期组织质检人员交流在检测中遇到的各种问题，针对问题及时制定纠正措施，以提高质检人员的检验水平及工作质量。检验管理过程中各种制度、岗位职责、仪器操作规程、安全常识、注意事项等均上墙，以便执行。

第五章 产品质量责任

5.1 产品质量水平

本公司产品主要有特种漆包铜圆线等，各产品生产加工都具备完整成熟的生产工艺流程，配备先进的加工设备，经验丰富的专业技术人才，以求从生产开始紧抓产品质量。公司生产的各类型产品每天过终检合格率均高于 99%，质检过程中坚决做到不接受、不制造、不放行不合格品，通过每月收集统计不良品数据，进行差异分析，从根源解决影响质量的问题，通过质量管理方针的实施，公司产品不良率已逐步降低。公司产品指标已经达到“浙江制造”认证标准的水平，产品的关键和重要特性都经过 100%检测合格才交付给客户，确保产品合格才发货给客户。

5.2 产品售后责任

诚峰拥有专业的售后服务团队，提供优质的售后服务。公司制订了严密成熟的售后服务制度，对出厂产品存在质量问题以及在质保期内使用出现故障时，能够迅速地进行追溯、修理、更换、召回等处理手段，确保质量不良产品顺利准确召回且得到有效处理，为提高客户对公司的满意度，售后部门提供以下帮助：

- 1、技术支持，根据不同的材料和工艺选择合理的产品结构和材质；
- 2、现场制品状况的分析解答并给出合理化建议；
- 3、协助客户调试机器，改善成型工艺，解决制品不良问题；

在产品服务过程中我们严格按照有关规定及合同认真履行我们的责任和义务，所提供的产品保证符合合同规定的数量、质量、规格和性能要求。诚峰希望凭借专业的设计、加工、检测以及售后，赢得了广大客户的支持和认可。

5.3 企业社会责任

诚峰能够取得成就，发展成为目前的规模，离不开国家政策的支持、合作伙伴的帮助以及诚峰员工的辛勤奉献。公司也一直坚持“法规层、利益层、和道义层”三层次社会责任，并不断完善公司机制。

法规层，公司自成立以来，严格遵守国家各项税收法律法规，制定了公司各类费用申报、审批、报销等相关财务制度及流程，不断规范纳税管理工作及提高财务管理水平。依法按章纳税，及时足额缴纳税款，对纳税工作进行专人管理，对财务人员进行培训，提升纳税意识、业务素质和管理水平，确保纳税工作依法、有序开展，同时，一直以“节能减排，保护环境”为己任，优化生产工艺技术，提升生产技术装备，实现了产品升级调整，减少污染物排放，积极建设资源节约、环境友好

型企业。

利益层，公司自成立以来，依托员工之家的文化沉淀，结合公司实际，努力为员工提供不同层次个性化需求的支持。每年定期为员工组织体检，发放节日福利金及物品，以及探访慰问离退休老职工并对困难户给予经济帮助等等全方面的回馈员工。公司注重供应链一体化建设，不断完善顾客采购流程与机制，建立公平、公正的评估体系，为顾客创造良好的优选方案。与重要客户建立战略合作关系，促进客户或供应商在货源保障、质量、价格、服务方面理念上的提升和转变，从理念上认同诚峰的管理和程序，形成共识，优势互补，利益共享。公司建立并实施《采购控制程序》，规范和约束采购过程及顾客或供应商的管理，与顾客或供应商签订相关的双边合作协议、战略协议等。我司严格遵守签订合同上的约定，及时与客户或供应商进行对账，完成付款工作，对客户或供应商建立诚信的合作平台。

道义层，诚峰积极响应国家发布的各项社会道德指标，约束员工积极配合，并主动遵守。公司不断发展壮大，始终不忘回报社会，依托诚峰综合资源，支持慈善捐助、新农村建设、支援协助等公益事业，履行着社会责任。

5.4 质量信用记录

因为品质优良，所以值得信赖，公司从未收到过来自市场的曝光，也未收到过客户关于质量的纠纷，更未收到过市场监督管理部门的处罚。近年来，诚峰取得了许多的卓越成绩，多次获得各级政府主管部门的表彰和奖励，质量信用得到社会各界的肯定。

结 语

质量是企业生存之根本，质量水平的高低是体现企业综合实力的重要依据，企业要在激烈的竞争中立于不败之地，就要狠抓质量，不断提升质量管理水平。

诚峰在保持原有的质量文化管理中，不断研究、开发新产品、新工艺，以更优质的产品、更简便高效的工作手段，使公司在行业中持续保持领先的水平和地位。诚峰始终坚持“质量是公司的生存之本！公司承诺无论何时何地都将向顾客提供满意的产品和服务，满足法律法规的要求。不断创新和改进，追求产品质量的完美”的管理方针，对内从原材料、半成品、成品层层把控产品质量，对外，确保产品质量 100%合格才交付给客户。同时，对相应的检验人员进行定期的培训、考核管理，确保检验人员的检验知识面的完善，更新，适应公司发展带来的多样化质量要求的冲击。

质量诚信体系建设是一项长期的、系统的工作任务，坚持以“不接受不良品、不制造不良品、不放行不良品”质量管理原则，严格把控质量关口，推进质量文化建设，为“浙江制造”国内领先、国际一流的目标持续努力！