

“浙江制造”认证 质量诚信报告



申报单位：湖州南浔圣邦家私有限公司

二零二一年八月

目 录

第一部分 前言	03
1、报告编制说明	03
2、企业简介	04
第二部分 企业质量诚信报告	05
1、企业质量的背景	05
2、组织质量管理体系	06
3、质量理念	07
4、内部质量管理	07
5、企业宗旨、管理方针、原则和承诺	08
6、法规保证体系	09
7、设备保证体系	09
8、积极采用国际标准及国外先进标准	09
9、产品认证认可体系	10
10、质量控制体系	10
11、企业文化 注重质量理念	10
12、团队稳定 择优凝聚人心	11
13、售后服务承诺	11
14、确立多种方式与相关方进行沟通	11
15、道德行为	12
16、建立完善的顾客满意测量系统	12
17、员工绩效管理	12
18、建立和谐员工文化环境	13
19、员工满意度的测评	13
第三部分 结束语	14

前 言

湖州南浔圣邦家私有限公司质量诚信报告编制说明：

湖州南浔圣邦家私有限公司的质量诚信报告本着客观、公正的态度进行编写，报告内容真实、有效，符合企业实际情况，报告内容包括了提高企业员工的质量意识、质量组织管理体系、质量理念等。

报告发布周期 2020 年 1 月至 2020 年 12 月，为年度报告，报告内的数据真实、准确。

公司地址：湖州市南浔经济开发区东迁村强园路北侧

电 话：0572-3084898

传 真：0572-3651559

公司网址：<http://www.hzsbjs.com/>

电子邮箱：471860890@qq.com

邮政编码：313009

企业简介

湖州南浔圣邦家私有限公司，位于南浔，是沪杭、嘉、湖、苏、锡、常、长江三角洲经济较发达的工业中心城市之中璀璨的一颗明珠。地理优势得天独厚。 本公司专业生产高、中档办公家具、宾馆套房家具、以及实木家具的系列产品。经过多年的发展已形成了规模化、专业化、现代化的生产企业。目前拥有标准化厂房 10000 平方米，有高精度进口设备，具有一支较强的管理队伍和生产技术人员，有完善的生产管理体系，在生产中精益求精，“鼎邦”品牌办公家具经浙江省家具质量监督检验站定期监督检验，并通过 ISO9001-2008 国际质量管理体系认证。完善的售后服务、优良的品质、合理的价格深受用户好评。 圣者在天，友邦天下。 圣贤，自是思想的引领者；友邦，则是家具的领航者。 心中的信念有多大，人生的舞台就有多宽。 是自信，给予圣邦以大家之气，是行动，然我们收获了丰硕的果实。 以仁正己，领域无疆。 仁者，以天下为己任也。以仁安义，以仁正义。故，唯仁者，安天下。圣邦家具自创立之初，汲取五千年东方文明之精髓，始终将“仁义智信”作为圣邦家具的核心价值体系之一，内修其身，外行其道，积极进取，融汇百家之所长，秉承天地之胸怀，以儒家风范开创办公家具行业新典范！

企业质量诚信报告

1、企业质量的背景

(1) 知识的重要性是不可替代的。重要岗位(直接影响产品质量的岗位)的人员在文化层次上要有一定的要求,具备一定的知识,其理解能力和接受能力相对就要强一些,这对于提高他们的质量意识相对也要容易些。

(2) 加强员工培训,走好“三大步”

1) .做好新员工培训,奠定良好基础

最近几年,车间员工的流动性逐步增加,每年也在不断引进新员工,他们当中大部分人员是刚毕业的学生,没有实践经验。面对这些新员工,培训是至关重要的。有句话总结得很好:培养一种良好的习惯比纠正一种坏习惯要轻松得多。新员工培训也应该做好以下“三个阶段”:

首先,在新员工上岗之前进行意识和专业知识的培训。新员工没有从事过相关工作,对空调加工的认知度较低,上岗前就要为他们进行相关知识的培训,如:家用空调的基本知识,质量的重要性、产品的相关标准、相关法律法规等。

其次,进行规范的操作培训,这是关键的一步。我们目前的操作培训都是“师傅带徒弟”的模式,那么师傅的重要性是不言而喻的,他直接影响到学徒的学习质量和学习进度。所以师傅就要选用岗位上操作技能最强、操作最规范的员工来担任,让新员工从开始就养成良好的习惯,然后再慢慢地影响另外一些老员工。最后是加深和巩固阶段。当新员工实习了一段时间后,对空调加工有一定的认知度时,再结合生产实际进行理论培训,这样可以让新员工更容易理解。

2) .抓好质量培训考核,提高员工重视程度

以前,员工的培训也不少,但往往培训效果不好,对员工的触动较小,究其原因,主要是部分员工不重视学习,学习流于形式。学习时聊天、睡觉现象时有发生。我们可以通过培训考核,促使员工集中精力,认真听课,做好笔记。然后对考核不合格的员工进行再培训,不合格者进行换岗。通过这种方式,提高员工对待培训的重视程度,加强培训效果。

3) .班前班后进行质量意识灌输是一项长期的培训方式

班组长是生产车间最基层的管理人员,大部分时间是在生产第一线,他们可以发现很多不规范行为。在班前或班后进行通报,让员工理解此行为的危害性,防止类似行为再次发生。对于产品质量状况,也要及时告知员工,当发生不合格时,或许员工会提出许多管理人员不知晓

的现象或好的建议，这有助于分析问题和采取相应的措施，同时也会增强员工参与质量管理的积极性。

(3)、管理者加强质量意识是关键

“没有不合格的员工，只有不合格的管理者。”这句话说明了管理者意识的重要性。基层管理人员就是生产队伍的指路人，员工就按照管理人员指明的方向前进。如果我们对一些违规现象视而不见，不制止、不纠正，员工就会逐步淡化质量意识，违规现象就会不断增加。

通常人们都知道，一只狮子率领一群绵羊可以打败一只绵羊率领的群狮。这个比喻很有意思，在体力上后者要强过前者百倍不止，但我们不要忘记的是占据前者思想的是狮子勇往直前、所向披靡的王者气概，而后者其实早已退化成一群披着狮皮的“绵羊”。由此看出领导的作用是强大的，质量意识的加强应是自上而下的。管理者的意识和行为对员工会起到潜移默化的作用。我们应该把确保产品质量当成一种责任和使命，而不仅仅是为了完成考核指标。

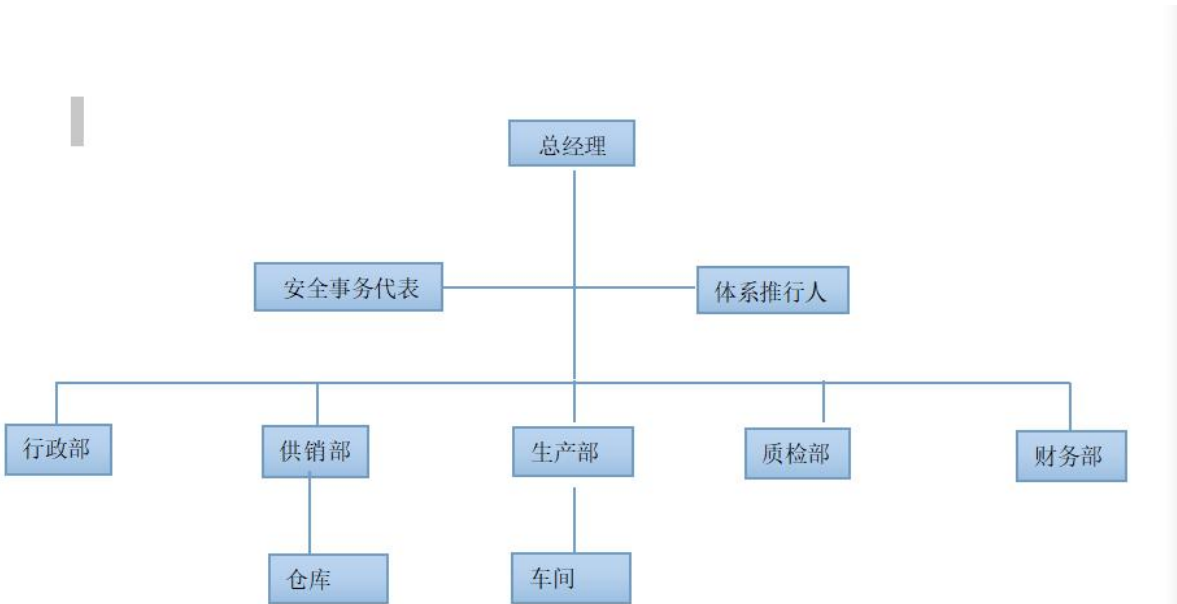
(4)、加大质量考核力度，建立质量激励机制

质量的重要性靠什么来体现?在市场经济时期，也许经济杠杆的作用更具有优势。加大质量考核力度，加大奖罚额度。对于工作质量好的员工，就应该大张旗鼓地奖励;对于工作质量差的员工，理所当然应受到惩罚。如果说，干好干坏没什么差别，或者差距太小，就不能体现质量的重要性，就不能增强员工的重视度。好的意见或建议，都应该给予物质激励和精神激励，这样才能充分调动员工的积极性，真正做到全员参与质量管理，从而进一步提高质量意识。

(1)

2、组织质量管理体系

我公司质量管理组织机构为品质管理部。组织机构图如下所示：



在这个体系中每个人的思想素质与技术素质都是至关重要的。为了提高检验人员的素质，我们采取了思想素质与技术素质一起抓，各级人员培训一起抓的方针。

3、质量理念

企业的质量理念是：以质量求生存 以质量求发展 向质量要效益。加强质量文化建设的根本观念和执着追求，“不合格的产品就是废品”放在“仓库里”没人要的产品是没有质量的，即使它已经符合了企业内部的各项要求。加强企业员工质量理念势在必行。

4、内部质量管理

（1）质量管理体系建立

公司通过质量、环境、职业健康及安全管理体系认证 GB/T19001-2016，GB/T14001-2016、GB/T45001-2020，建立了一套全面的、完整的、详尽的、严格的质量管理和质量保障的规章制度和质量保障文件，这些文件涵盖了产品开发、生产管理、设备管理、人员管理、仓库管理、质量管理、生产工艺管理、销售管理、市场信息反馈等各环节，实现了“全面、全员、全过程的”质量管理，做到用数据说话，工作都有章可循，真正体现了质量管理的科学化、系统化、规范化，使企业的产品质量和管理水平都有了质的提高。

为监视和测量质量体系的有效运行，管代按计划每年组织一次内部审核和一次管理评审外，对审核中发现的问题及时制定纠正措施进行改进，在历次的外部审核中均未出现严重不符合项。

质量意识与经营思想决定企业文化的走向与发展。在激烈的市场竞争中，产品质量是企业赢得市场的关键，优质的产品能为企业取得良好的市场信誉，进而博得用户的亲睐。公司要求员工在生产中的每一道工序中，时刻警示自己，你的每一步操作都直接影响到产品的质量，影响到产品的市场信誉。严把质量关，上道工序为下道工序负责，已成为员工生产过程中的自觉意识。质量意识的提高，使全员参与质量管理热情高涨。

（2）试验、计量工作管理

为加强计量管理，从采购、过程管理、生产设备、检验设备、工序检验、成品检验等进行检验，建立了一整套管理文件和控制方法，购置了大批检测设备，大幅提高了产品的检验能力。

（3）定期召开质量例会，加快质量问题解决速度

公司每月召开质量会议，深入开展质量振兴活动，发现质量问题时，积极受理并加快办事效率。企业牢固树立“质量第一”的观念，把质量作为企业和产品的生命，用以质取胜的发展战略落实到车间的生产经营活动的全过程，鼓励技术创新，加强技术改造，不断提高产品的质量和档次，使企业在竞争中立于不败之地。

企业宗旨、管理方针、原则和承诺

（1）管理方针：

科学管理，提高顾客满意

规范操作，减少环境污染

关爱生命，预防安全事故

遵纪守法，追求不断改进

（2）管理原则：

一、系统原则

企业是一个由人、财、物和信息等要素组成的有机系统。企业领导者在组织企业生产经营活动时，必须从整体效益出发，在系统、要素、环境的有机联系和相互作用中，揭示系统性质和运动规律，从而获得整体的、全面的最佳效果。

二、能级原则

企业管理系统中的组织机构、管理人员具有不同的能量。对他们按能量大小排列、即建立一个管理的能级，形成一种良好的管理秩序，使管理得以有规律的运动，以获得最佳率。

三、弹性原则

为了及时适应各种可能发生的变化，企业管理必须要有很强的适应性和灵活性，有效的实行动态管理，弹性管理分为整体弹性和局部弹性是指在管理环节上所具有的弹性。

四、动力原则

管理动力分为物质动力和精神动力两类。物质动力就是以工资、奖金、股息、红利及生活福利等物质刺激来调动员工的积极性。精神动力是通过信仰、荣誉、企业精神、民主管理、思想政治工作等来提高员工的自豪感、成就感，培养员工的主人翁精神，满足员工的精神需要。

五、效益原则

管理活动能否取得效益，取决两个因素，即目标和效率。目标决定效率的性质（正负）和

大小；效率是决定效益的大小。目标正确，效率越高，效益越好；如果目标错误，效率越高，负效益就越大。

（3）管理承诺：

动员全体员工以中规中矩逐成方圆的经营理念，从全面从质量入手，牢固树立质量第一的生产经营指导思想，狠抓生产现场关键工序的质量控制，保证产品质量符合国家标准和客户的要求。

保持管理体系，采取有效措施持续改进，对任何偏离管理方针和管理原则的行为予以纠正和预防。

全体员工遵循本公司的管理方针、管理原则和承诺，以一流的管理，优质的产品，满意的服务不断地提供健康温馨的地板产品，建立幸福家。

6、法规保证体系

公司质量管理法规保证系统主要包括：

- （1）国家、部、省级条例、标准（GB）及规定。如：《质量法》、《计量法》等；
- （2）ISO 国际标准；
- （3）公司内部的标准、检验工艺、技术规程及各项责任制定等；

这些法律法规及其他要求作为对全厂产品质量控制和确保检验质量的依据，每年定期由行政管理部收集，并由各部门分解执行。

7、设备保证体系

设备是生产产品的必备工具，良好的设备状态是保证产品质量的前提条件，其完好率和精度是保证产品质量的关键。公司具体做法是：

- （1）对影响产品质量的关键设备进行技术改造；
- （2）建立设备维护保养制度，定人、定责、定期进行维护；
- （3）引进先进检测设备，完善各项检测手段；
- （4）对检测仪器、仪表进行定期第三方计量检定，确保仪器、仪表处于完好状态等等。

8、积极采用国际标准及国外先进标准

面对国内外市场的激烈竞争，我公司积极采用国际标准及国外标准，即采用国际标准化组织（ISO）以及经国际标准化组织确认并公布的其他国际组织所制定的先进标准。企业依据法律法规及其他要求制定的标准进行严格生产，采用严于标准的内控标准来控制产品参数生产，大大提高了产品的质量，促进了公司国内外市场的发展。

9、产品认证认可体系

公司获得了质量管理体系认证证书、环境管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书。公司凭借近 10 年来安全、稳定、高效的产品赢得了广大客户的信任，现已发展成为是业内唯一一家集设计研发、生产制造、售后服务于一体，以办公家具为主生产企业。

10、质量控制体系

- （1）定期召开质量例会，收集近期质量信息，及时整改确保质量体系得到有效运行；
- （2）从原辅材料进厂开始，对来料进行检测检验，确保检验规范和采购管理制度的落实；
- （3）在全厂特殊过程设立质量控制点，及时掌握各工序产品质量信息，将不合格品消除在萌芽状态；
- （4）建立产品质量综合性能台帐，进行质量统计、质量分析，对影响质量的因素及时整改，及时调整生产工艺。

11、企业文化 注重质量理念

企业文化是企业个性化的根本体现，它是企业生存、竞争、发展的灵魂。如果一个企业要追求效益，没有积极向上的精神和良好的文化氛围，那么这个企业就不能健康发展，当然决不能成为一流企业。

公司领导意识到制度和收入调节虽然是主要的管理手段，但仅仅靠这些硬管理是远远不够的。员工的积极性与创造力关系到企业的未来。作为组成企业的每个人，他在企业中形成的质量观、道德观直接影响着日常工作的态度。因此，企业要树立良好的文化内涵，就要注重员工精神方面的培养。

公司历来重视厂内的工作环境。许多职工开始不理解，认为只要搞好质量产量就可以了，但他们看到了厂区宽敞整洁，年年有新的变化，环境好带来心情好，工作效率相应提高了。

公司每年要制定详细的职工培训计划，中途如果部门根据需要提出培训申请也尽量安排。如果员工自己外出充电（如员工参加学历教育），公司领导都是非常鼓励的，尽量提供工作和学习上的方便。这样保证每个有需要的员工都能得到提高自身素质的机会。

12、团队稳定 择优凝聚人心

企业凝聚力、团队精神与质量保证能力关系密切，凝聚力越强，企业部门及成员之间的关系越融洽，企业的整体目标和质量目标越容易实现。要加强企业凝聚力，必须注重企业成员之间的相互沟通。通过沟通，可以促进信息在成员之间的流动，使成员之间加强了解，促进成员之间的相互接纳，提高企业成员之间的团队合作精神。

质量管理不是一个部门的事，需要所有涉及的部门通力合作。质量信息的反馈与传递尤为重要，公司实施了从原材料进厂到成品出厂整个流程的内部管理，通过信息反馈、内部电话、例会、专题会等方式，让所有相关部门都能了解到产品各个过程的质量信息，保证了部门之间的有效沟通。

员工的待遇是关系到团队稳定的关键问题，公司根据岗位的重要性和每个员工的具体表现，根据绩效工资等使关键岗位、表现优异者获得更高的报酬，保证了关键岗位、表现优异者的积极性，而低收入者向他们看齐，形成一种奋发向上的局面。

公司除了外聘或引进一些人才外，更注重从内部发现和培养人才，敢于从一线员工发现和提拔技术和管理人才，既看文凭，又看水平；并注意新老结合，以老带新，保持队伍的活力和连续性。通过多年的培养和调整，公司现有的管理和技术人才分明，关键岗位形成了良好的梯队，奠定了质量管理良性发展的人员基础。

13、售后服务承诺

采用 72 小时售后响应机制，建立了金牌八免售后服务，由全国各经销商组成建立了系列高效流程，全面、快速、有效的售后服务团队（设有免费服务热线）。

公司提供 7*24 小时，全年悉心售后服务，以实际行动做到：客户至上，客户导向，服务市场，全信息反馈，将售后服务作为工程产品的完美结束，客户信息反馈的完美开始，将市场使用情况及时反馈到大区经理，以最快速度完善地板各系列产品，适应急速变化的动态市场。

14、确立多种方式与相关方进行沟通

- （1）与员工沟通：通过工会组织、职工大会、调查问卷、例会等方式使员工了解企业文化、制度、目标、措施、动态等。
- （2）与供应商和客户沟通。通过经销商会议、培训会议，拜访、宣传资料、现场指导等方式与供应商和客户保持沟通。
- （3）与政府沟通。定期上报统计报告、数据，参与政府各项会议及座谈会。
- （4）与公众沟通。通过标牌、电视、网络、杂志等媒体广泛宣传。通过员工穿着配戴，参与相关社会活动等形式，让社会了解。

15、道德行为

- （1）公司把“一切以用户价值为归依”作为企业的基本准则，把“诚实守信、踏实做人”也作为每个员工必须遵守的处事原则。
- （2）多年来，公司恪守诚信经营道德，在与顾客和供应商等往来中建立了诚信合作、互惠互利的伙伴合作关系，实行共赢。
- （3）公司追求薪酬系统的简明化和科学化，在制订及管理薪酬系统的过程中始终贯彻公平公正、竞争性、激励性、公司经济效益相结合、合法性。
- （4）公司每年通过各种评比优秀员工等形式对员工进行奖励，使员工从工作中不仅得到薪资，还有荣誉、自信、尊严、自身价值等。

16、建立完善的顾客满意测量系统

公司通过多种渠道及方式实施顾客满意度调查。

17、员工绩效管理

俗话说：没有规矩，不成方圆，企业管理同样如此。公司制定了相关绩效考核办法，对工作量、准确性、及时性、出勤及工作方法的创新等方面制定量化标准。一切以数据综合评定为准，避免偏袒任何人，并在岗位工资的基础上以考核结果发放效益工资，不仅体现多劳多得，更重要的是引导员工开动脑筋，努力创新并调动大家的积极性。通过科学的绩效考核对每个员工工作绩效和能力做出恰如其分的评价和测量，挖掘员工的绩效潜力，为员工的奖惩、能力开发、教育培训、合理配置及培养使用提供客观依据，确保了战略目标的实现。

18、建立和谐员工文化环境

企业唯一的真正的资源是人，员工是企业的血液，以人为本是公司经营理念之一，合理使用人才，充分挖掘每个员工的潜能，且提供成长和发展的机会，提倡团队精神，增强公司凝聚与向心力，为促进公司可持续发展奠定坚实基础。

（1）公司十分注重培训工作，根据各岗位中员工需求，拟定《年度培训计划》并组织实施，不断更新知识与技能，使其跟上不断发展与变化的社会与市场，同时对培训效果进行评估。

（2）公司合理科学使用人才，实行激励机制、用人机制、分配机制，能者上，平者让、庸者下的公平竞争机制，使员工居安思危与思进，确保人才脱颖而出，与奖罚分明的激励，使人才流动秩序健康规范。

（3）为员工提供健康、安全、舒适的办公、生产的工作环境。确立职业健康卫生安全的方针与目标，严格按照相关职业健康安全管理办法执行。

（4）公司对新的每位员工岗前安全培训，组织特种作业人员进行安全培训，特殊工种按国家规定定期复审，设备定期检测。同时每两年为每位员工进行免费职业健康体检，和生产区域环境检测，确保员工身心健康。

（5）公司对安全问题时刻不松懈。公司制定事故等紧急救援预案，对现场邀请专家、安监部门来公司进指导，每年举办与举行消防安全知识培训和消防演习。

19、员工满意度的测评

（1）通过员工满意度调查收集员工对公司相关方面的意见和建议，综合分析、归纳整理汇总，从而了解员工的满意度的关键因素。

（2）根据员工互动系统、员工满意度的调查，能直接真实地测评到员工对公司的满意状况，了解员工所想和最需要的问题。针对性对问题进行改进和完善，并制定整改措施，使企业各部门更具有团队作风、凝聚力和战斗力，员工的满意度亦提升。

结束语

在市场经济日益发达的今天，质量对于一个企业的重要性越来越强，产品质量的高低是企业有没有核心竞争力的体现之一，提高产品质量是保证企业占有市场，从而能够持续经营的重要手段，一个企业想做大做强，在增强创新能力的基础上，努力提高产品和服务的质量水拼，坚持“不接收不良品、不制造不良品、不流出不良品”的原则，为“浙江制造”国内领先、国际一流的目标持续努力。

湖州南浔圣邦家私有限公司

2021 年 8 月 17 日