

# 2023 年度企业质量信用报告

浙江哲丰新材料有限公司

二〇二四年一月

## 目 录

第一部分 报告前言	1
一、报告编制规范	1
三、企业简介	3
第二部分 报告正文	5
一、企业质量理念	5
二、企业质量管理	6
2.1 质量管理机构	6
2.2 质量管理体系	9
2.3 质量风险管理	11
三、企业质量诚信	13
3.1 质量诚信管理	13
3.2 质量文化建设	13
四、企业质量基础	15
4.1 企业产品标准	15
4.2 企业计量水平	16
4.3 认证认可情况	18
4.4 质量检验情况	18
五、产品质量责任	20
5.1 产品质量水平	20
5.2 产品售后责任	20
5.3 企业社会责任	21
5.4 质量信用记录	22
第三部分 报告结语	23
一、未来展望	23
二、读者意见反馈	23

## 第一部分 报告前言

---

### 一、报告编制规范

#### ◆ 报告内容客观性申明：

本报告内容真实可靠，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。

#### ◆ 报告组织范围：

浙江哲丰新材料有限公司。

#### ◆ 报告时间范围：

2023 年 1 月至 2023 年 12 月，为保持报告连贯性与可读性，部分内容延伸出上述时间范围。

#### ◆ 报告发布次数及周期：

本年度报告为第二次发布，2023年起每年度一次。

#### ◆ 报告数据说明：

报告中所涉及数据来源于公司，数据真实、有效。

#### ◆ 报告获取方式：

本报告为电子版形式，电子版可在母公司网站<http://www.xianhepaper.com/>下载阅读

## 二、企业高层致辞

尊敬的各界朋友：

质量为基，诚信为本。仙鹤股份有限公司将一如既往努力践行质量第一、诚信经营的社会责任，向质量求效益，以质取胜。以质量求生存,以信誉促发展为方针，坚决落实公司质量主体责任，严格遵守质量相关的法律法规，始终以高于国家标准的内控标准来严格要求 要求自己，健全产品质量、服务追溯体系，切实履行公司质量主体责任，依法承担质量损害赔偿。为确保质量诚信体系的有效运行，从制度上加以规范，从考核手段上加以落实约束，从质量文化上加以引导，从努力改进和积极实施名牌战略上加以提高和升华，大力营造和创建质量诚信工作氛围和系统体系。

### 三、企业简介

浙江哲丰新材料有限公司 (以下简称“哲丰”或“公司”) 是仙鹤股份有限公司在常山投资的全资子公司, 创立于 2014 年, 位于浙江省衢州市常山县辉埠镇瑞丰路 65 号。是一家专业生产特种纸的综合性现代化企业, 集产品研发、生产、销售服务于一体的制造企业。

公司全面推行现代化管理模式, 并注重技术创新。公司是国家高新技术企业、市级企业技术中心、浙江省科技型中小企业、高成长科技型企业等。2019 年公司通过 ISO9001 质量、环境、职业健康安全认证及 FSSC 产品认证。随着经营策略转型升级, 公司也得到了快速发张, 期间建立了完善的现代企业管理架构, 拥有完整的质量管理体系、健全的营销网络体系、服务体系, 各项管理制度健全, 追求精细化管理模式, 凭借严谨的生产流程、先进的生产工艺, 从原材料到检验到包装, 每道工序我们都一丝不苟, 力求能保证将完美的产品交到客户的手中。公司以“家”文化为基石, 也让客户能深刻领会哲丰的“家”文化, 全心全意为客户服务。

通过公司员工的不懈努力, 在公司高层创新规划下, 不断走创新之路, 公司自创立以来已被授权了 9 个发明专利, 29 个实用新型专利。所有专利均由公司自主研发, 专利权归总部及哲丰公司所有。公司现与陕西科技大学、衢州学院等高校合作, 在衢州学院专门创建一个造纸专业, 进行特种纸系列产品的设计、研发工作。

公司名称: 浙江哲丰新材料有限公司

地 址: 浙江省衢州市常山县辉埠镇瑞丰路 65 号

电 话: 0570-5657800

传 真: 0570-5657800

法人代表: 王敏良

电子邮箱: 1605108859@qq.com

网 址: <http://www.xianhepaper.com/>

## 第二部分 报告正文

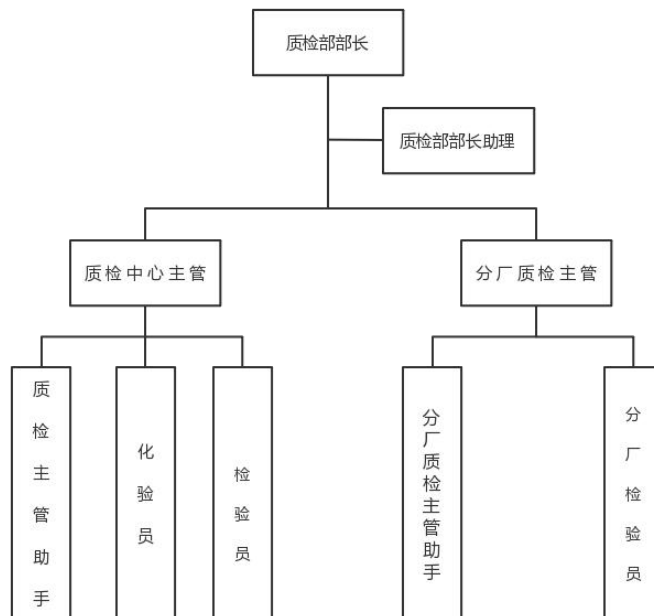
---

### 一、企业质量理念

从公司最高管理者的角度，披露公司在开展质量管理、履行产品质量责任以及实施质量诚信管理等方面建立的理念，包括公司的愿景，对顾客及相关方的关注，质量文化建设等内容。质量诚信文化是一种崇尚质量、追求卓越、注重管理和为消费者负责的现代公司意识。卓越的质量诚信文化能增强公司的凝聚力和活力，进而不断提升公司的创造力。哲丰经过 10 年的发展，依托先进的管理理念，延续了包括公司使命、愿景、价值观和质量方针在内的独具特色的质量诚信文化体系。

## 二、企业质量管理

### 2.1 质量管理机构



#### 2.1.1 质量管理机构图

#### 2.1.2 质量检验管理规定

##### 2.1.2.1 目的

对原辅料、半成品和成品的检验实施有效控制，防止未经检验的原辅料投入生产，未经检验的半成品流入下道工序，未经检验的成品出厂。

##### 2.1.2.2 适用范围

适用于公司原辅料、半成品和成品的检验和测试。

##### 2.1.2.3 检验依据

按照用户提供的相关产品标准及标样，如无标准标样，以公司技术中心与质量检验部联合制订的技术标准及确认样为准。

##### 2.1.2.4 职责

质量检验部是质量检验的归口管理部门，负责制定检验规程、测试操作规程。负责原辅材料、产品的检验。



### 2.1.2.5 质量控制

#### 2.1.2.5.1 产品开发控制

产品开发立项前，就明确产品需符合国标或行标的要求，明确产品的材质需达到的品质标准。产品开发立项后，在过程中对产品的用材、结构及性能进行严格把控，对相应的部件及成品送实验室或外检单位进行检测，只有通过检测并达到检测要求，才能上市。产品开发完成后，根据公司制定的《产品上市规范》，进行产品上市前检查，没有满足上市条件的坚决不允许上市，确保产品上市后无问题，提高销售、客户的满意度，从而快速打开市场、占领市场。

#### 2.1.2.5.2 采购控制

采购部根据研发部确认的产品品质要求，选择有资质、符合国家标准的供应商及原材料。与供应商签订采购协议前，除了要求供应商提供资质文件外，还会要求供应商提供材料的相关检测报告。所有采购的材料，研发、采购、品质都会进行封样，后续品质也根据封样信息对材料进行检测，确认采购的材料符合公司要求。

#### 2.1.2.5.3 生产过程控制

生产过程中，品质保证部根据产品技术标准及品质要求，对相关工序进行检查，是否根据图纸及要求生产。产品入库前进行抽查，发现问题及时返工解决，确保产品的质量。主要管理人员进行品质责任宣誓活动，与公司签订品质承诺书，以身作则践行全面品质管理，对品质改善结果实施绩效激励。

#### 2.1.2.5.4 产品培训

加强产品培训，特别是产品的生产、安装、销售培训。生产方面：上市前研发与技术部制作生产工序作业指导书、模板，并组织对生产人员进行培训，使其掌握生产工艺、技术要点。安装方面：上市前研发人员制作产品安装作业说明书，并准备产品实样，组织对安装人员进行安装培训。销售方面，上市前产品管理科

组织对销售人员进行产品知识培训，从产品设计理念、特色卖点、产品配置等方面进行讲解。

#### 2.1.2.5.5 上市后的跟踪管理

设定专人对产品上市后各种问题进行收集、整理、跟进，产品上市问题建立管理台账。每月汇总一次，并根据收集到的问题组织相关人员讨论、确认解决对策，制定计划进行解决。通过建立问题点反馈渠道及解决平台，确保产品上市问题能及时反馈与解决。

#### 2.1.2.5.6 完善的售后服务体系

公司本着对产品负责的态度，制定了完善的售后服务制度及体系，定期组织人员前往客户现场调查，了解客户实际使用情况，及时解决客户反馈的问题。

### 2.1.3 各层级和部门质量职责

- 1.公司总经理直接负责公司的质量决策、领导。
- 2.公司总经理任命副总经理为质量管理者代表，授权其承担管理体系的建立和日常管理工作，其职责为：
  - (1) 确保管理体系所需的过程得到建立、实施和保持；
  - (2) 向公司总经理报告管理体系的业绩和改进的需求以及来自顾客和其他相关方的信息；
  - (3) 在公司内部提高员工满足顾客和其他相关方要求的意识；
  - (4) 领导内部管理体系审核工作，保持管理体系的有效运行；
  - (5) 就管理体系有关的事宜与外部各方进行联络沟通。
- 3.公司质量检验部为专职质量管理部门,负责全公司质量管理体系策划、产品质量和工艺设计、过程质量监控和质量改进。
- 4.公司采购部门负责对入厂原材料的供应商评价、采购和质量检验。
- 5.各生产厂负责对上工序来料的验收、实施内部质量控制、改进，并保证交付下工序合格产品。

- 6.公司质量检验部负责对出厂产品的质量检验把关。
- 7.公司质量检验部理化实验室负责对入厂原料和出厂产品的理化性能进行试验，试验结果提交采购部门和生产部作为质量判定依据。
- 8.公司销售部负责顾客质量需求的识别、售后服务和用户投诉处理。
- 9.公司总经办、生产部分别负责保证质量要求的人力资源、生产设备和计量检测设施的配置与管理。
- 10.公司总经办、技术部负责员工技能培训。
- 11.其它各部门分别负责相关的质量体系管理职责。

## 2.2 质量管理体系

### 2.2.1 质量管理体系运行

公司在 2020 年通过了 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系、ISO45001 职业健康安全管理体系等管理体系的认证，实现了管理的国际化、标准化、规范化。公司依托 ISO9001 质量管理要求，建立了完善的质量保证制度，明确了质量方针，设立了质量目标，制定了质量手册及程序文件等纲领性文件和质量教育、质量法规、质量责任赔偿等制度。

哲丰的质量方针：

以科学管理为抓手，以科技和人才为支撑，以信息技术为工具，以顾客满意为目标，持续改进创新，追求尽善尽美，打造成为“国内一流，国际先进”的高性能纸基功能型新材料的领军企业。

哲丰的质量目标：

成品出厂合格率 100%；

### 2.2.2 引入卓越绩效模式，建立大质量管理体系

引入卓越绩效模式的大质量理念，实现了公司经营管理水平由优秀向卓越的成功迈进，于 2020 年起导入卓越绩效管理模式。

### 2.2.3 质量教育和体系运行保障

为提升质量管理体系的有效性与效率，公司请 CQC 质量体系专家到公司对基层以上管理人员进行体系内审员培训，建立了一支能独立进行审核的内审员队伍。在管理者代表的组织下，每年按计划安排组织内部质量管理体系审核，针对审核中发现的问题制定纠正和预防措施，并验证其效果。不断健全自我约束，自我控制的质量机制，确保质量管理体系的有效运行。

公司质量管理实行目标责任制，公司制定总体质量目标，各部门、生产车间逐级分解，转换为部门目标最终落实到个人的分目标。在目标分解过程中，权责利明确，环环相扣，相互支撑，形成协调统一的目标体系。公司建立健全了考评改进机制，并定期地组织质量宣传教育、技术比武、评先树优等活动，使质量意识深入人心，有效地推动了质量工作的稳步提升。

### 2.2.4 质量法规

公司依照质量法规将产品从原料、生产、质检以及仓储过程中的质量问题落实到责任者，以便及时对产品质量进行调查、整改、预防和改善。同时，还将过程产品的缺陷进行了细致化的分类，在出现质量问题时可以实施相应的条例，使损失降低到最小。在生产过程中，公司将过程产品检验缺陷分为：轻缺陷、重缺陷、严重缺陷三个等级。当检验员检出轻缺陷时，必须及时做出反馈，并对问题产品做好标识；检出重缺陷和严重缺陷时，应立即采取行动，查找原因，并对期间产出的成品进行隔离处理，由质检员依照产品标准对成品开具产品不合格或降等处理单。

采购人员采购的原辅料必须符合公司制定的产品质量要求，若达不到产品质量技术要求，品管部应开具原辅料不合格通知单，不予入库，作退货处理。在生产过程中，因人为原因造成成品批报废、返修、降等或任何对客户造成不好影响，影响企业形象的质量事故，公司应严格执行“三不放过”：产生质量事故的原因和

责任者未分析不放过，质量事故的危害性未分析不放过，应采取的预防措施未分析和制定不放过的原则，增强全公司员工的质量意识，认真执行公司质量管理的有关规定，严格按照工艺标准，不断优化技术参数以保证产品质量，减少和杜绝质量事故的发生，从而提高产品的质量。

## 2.3 质量风险管理

企业管理面临着各种各样的风险，质量风险毫无疑问是其中的重中之重。管理上的名言“质量求生存，管理出效益”指出了没有质量，公司就要倒闭的严酷现实，因此质量风险管理也成了公司管理的核心内容。

风险管理强调预防为主，公司对各个订单在生产前进行 FEMA（潜在失效模式和控制措施）分析，识别后续生产过程可能的风险，对风险的危害程度进行评估，采取控制措施消除不可接受的风险，降低可接受风险的危害程度，这就为项目的顺利完成打下了坚实的基础。

### 2.3.1 质量投诉处理

公司自创业以来，始终坚持以顾客为中心，严格按照 ISO9001 质量管理体系要求开展售后服务工作。在主动预防减少客户投诉的前提下，公司建立健全了顾客投诉处理机制。客户投诉可以通过公司热线电话、营销人员等将投诉意见及时反馈公司。公司对客户来电、来信及时记录，会同相关部门整理分析，及时处理好顾客意见、建议，做到 100% 回复。

顾客投诉是公司改进的重要信息来源，公司采用高服务标准来处理顾客投诉，顾客投诉管理过程公司按照程序文件规范要求，设置了顾客投诉管理程序，确立了相应部门的管理职责；建立顾客档案，对顾客投诉进行调查，并进行经验教训汇总。

### 2.3.2 质量风险监测

为了提高公司对突发事件和风险的应急能力，公司建立了一套有效的质量风

险检测规章制度，设立相关部门，建立了企业质量档案和产品质量数据库，实时监控潜在质量风险，并定期进行分析总结，找出阶段控制重点，不断优化和改进质量管理的手段和关注点，制定有效的解决措施，不断完善和健全质量风险监测。为生产高产、质优、低耗产品提供系统保障，全面降低了质量安全风险。

### 2.3.3 应急管理

为了提高公司对突发事件和风险的应急能力，公司建立了产品质量应急管理机制，设有应急管理小组，负责及时解决出现的重大质量安全事故。在生产控制过程中，各部门分析出关键控制点，做好预防措施，如出现问题，相关单位立即分析原因，制定整改措施，应急管理小组对整改措施进行再验证，督促落实，有效地杜绝了重大质量安全事故的发生，确保了产品质量。

公司建立了快速报告、紧急处理、快速处置的重大质量安全事故应急处置方针，确立了重大质量安全事故 24 小时响应处理机制。

### 三、企业质量诚信

#### 3.1 质量诚信管理

公司从安全管理、环境保护、资源节约、消费者权益保护、公益支持等方面披露与公司质量诚信管理相关的社会责任情况。作为行业内的龙头企业，公司一直坚持承担应有的社会责任，并以良好的行为保持对社会的积极影响，充当一个正面的角色。公司在履行公共责任、公民义务和恪守道德规范方面主要是从自身生产经营活动出发，分析相关活动对社会产生的影响，结合社会实际情况和要求，主动承担相应责任和义务。

公司在质量安全、环保、节能、资源综合利用、公共卫生等方面都严格遵循环保安全标准，通过了 ISO9001、ISO14001、OHSAS18001 体系认证，深化对作业场所的过程设计，规范操作规程，风险识别与测量控制。公司通过电视广告、网站、微信、会议、培训、产品宣传页、企业宣传栏等多种途径进行质量诚信宣传，强化员工的质量诚信意识。定期对噪音、粉尘、废水、废气排放情况进行检测，目前均做到达标排放。严格按照《安全生产法》中规定，确保安全设施、设备资金的投入。每年举办安全消防演习活动，对安全保障的消防器材定期检查。企业积极开展职业健康安全管理工作，通过了职业健康安全认证。严格按照规定提供劳动保护用品，工作期间要求员工必须佩戴到位，定期安全员工体检，防止出现危险时对员工造成伤害和职业病的发生。公司一直致力改善与外部环境的关系，在新上项目、扩建项目、改造项目之前进行环境因素评价，征询当地社区居民的意见和建议。在施工建设期间，遵循“三同时”制度，防止环境污染。投产后，根据产品的生产特点和交付使用的特性，通过环境评价、安全评价、环境因素识别、危险源识别、方案论证等方法来预测公众对当前和未来产品服务和运营等方面的隐忧。



### 3.2 质量文化建设

名称	释义
使命	以“林浆纸用”一体化战略为全球高性能纸基功能材料领域提供最优整体解决方案，做全球特种纸行业领跑者！
愿景	百年仙鹤 永续发展
核心价值观	以“人”为本，以“家”为根，以“和”为贵，以“德”为先。
企业精神	诚信为本、质量为根、追求卓越、持续创新。
质量文化	顾客满意就是我们的追求
质量是非观	1、质量问题不是能力高低的问题，而是态度大小的问题； 2、质量问题不是质量部门的问题，是全员参与的问题
质量方针	以顾客满意为目标，持续改进 追求卓越
环境方针	提高环保意识 推进节能降耗 营造绿色企业
职业健康安全方针	<ul style="list-style-type: none"> <li>-- 以人为本，以“家文化”建设为引领，和谐发展；</li> <li>-- 充分考虑员工的生理、心理需要；</li> <li>-- 创造安全、舒适的工作环境；</li> <li>-- 强化员工的安全意识和防护能力；</li> <li>-- 努力降低安全事故发生率。</li> </ul>



## 四、企业质量基础

### 4.1 企业产品标准

公司执行的产品标准和标准水平，采用国际和国内先进标准情况，参与国家和国际标准制修订情况，以及加强公司标准化管理等方面，披露公司产品标准管理情况。公司积极推行标准体系建设和行业标准化建设，建立了以产品标准为核心，公司标准和国标、行标为主体，包括管理标准和工作标准的公司标准体系。企业通过多年的快速发展，企业规模、研发实力和市场占有率等方面都排名国内行业首位，成为中国特种纸行业的龙头企业，为了使得公司的产品在同行业持续保持领先地位，公司不断推陈出新，研究产品标准，推动产品设计和制造方面的更新。公司参与制定了“国家标准”2项，参与制定“浙江制造团体标准”3项，企标7项标准的制修订，推动了哲丰在特种纸行业不断向前发展。知识产权是公司核心竞争力，公司依据“自主研发，广泛合作，掌握核心技术”的研发战略，通过了《知识产权贯标认证》质量管理体系，对知识产权进行统一规划、管理、实施，不断提升公司的整体质量水平。公司是国家高新技术企业、省专利示范公司，并且获得授权发明专利9项、实用新型专利29项。

表1 哲丰相关标准制定明细

序号	标准名称	发布日期	标准号
1	食品包装原纸	2020-04-09	Q/ZF008-2019
2	高流平性铝箔衬纸	2020-04-02	Q/ZF002-2019
3	高松厚度无纺壁纸原纸	2020-04-02	Q/ZF003-2019
4	易辨识夹层彩色双胶纸	2020-04-02	Q/ZF005-2019
5	高平滑度格拉辛纸	2020-04-02	Q/ZF006-2019
6	食品包装原纸	2019-08-18	Q/ZF007-2019
7	枕包原纸	2019-07-19	Q/ZF001-2019
8	烘焙原纸	2018-11-15	T/ZZB 0762—2018

9	字典纸	2018-11-15	T/ZB 0763—2018
10	单面光烟用接装纸原纸	2018-11-15	T/ZB 0761—2018
11	格拉辛纸	2024-03-15	GB/T 29282-2024
12	纸、纸板和纸制品 氯丙醇含量的测定	2023-09-07	GB/T 43011-2023

表2 哲丰专利明细

序号	专利名称	专利类型	专利号
1.	一种生物处理的轻涂格拉辛原纸及其制备方法	发明专利	ZL 2017 1 0693957. 2
2.	一种多层医疗专用透析纸原纸及其加工方法	发明专利	ZL 2017 1 0693955. 3
3.	一种超强力格拉辛原纸及其生产工艺	发明专利	ZL 2017 1 0693958. 7
4.	一种抗菌保鲜奶面纸的加工方法及其制得的奶面纸	发明专利	ZL 2017 1 0693049. 3
5.	一种易辨识夹层彩色标签纸的生产方法及其制得的标签纸	发明专利	ZL 2017 1 0693050. 6
6.	纸张超压工序的速度提升方法	发明专利	ZL 2019 1 0160500. 4
7.	一种香味缓释型防潮铝箔衬纸及制备方法	发明专利	ZL 2020 1 0865216. X
8.	一种具有防潮抑菌功能的铝箔衬纸及其制备方法	发明专利	ZL 2020 1 0863971. 4
9.	一种高平滑度格拉辛纸的制备方法	发明专利	ZL 2020 1 0831399. 3
10.	一种长网造纸机的新型摇振装置	实用新型专利	ZL 2017 2 1012909. 4
11.	一种造纸分切除尘系统及造纸复卷分切除尘系统	实用新型专利	ZL 2017 2 1013388. 4
12.	一种偏心式转子碎浆机	实用新型专利	ZL 2017 2 1014294. 9
13.	一种圆柱式磨浆机转子磨片及圆柱式磨浆机	实用新型专利	ZL 2017 2 1014278. X
14.	一种冷热两用通风机组	实用新型专利	ZL 2017 2 1014250. 6
15.	造纸调配液输入装置	实用新型专利	ZL 2019 2 0272622. 8
16.	造纸车间防滴水装置	实用新型专利	ZL 2019 2 0272179. 4
17.	调节方便的纸张宽度裁切装置	实用新型专利	ZL 2019 2 0271823. 6

18.	卷纸辊吊装保护装置	实用新型专利	ZL 2019 2 0272267. 4
19.	断纸检测传感器的防尘装置	实用新型专利	ZL 2019 2 0271813. 2
20.	一种多辊超压机	实用新型专利	ZL 2020 2 1494282. 2
21.	一种食品包装纸烘干装置	实用新型专利	ZL 2020 2 1494358. 1
22.	一种循流效果好的偏心式转子碎浆机	实用新型专利	ZL 2020 2 1449987. 2
23.	一种造纸分切机除尘系统	实用新型专利	ZL 2020 2 1450523. 3
24.	一种长网造纸机摇摆装置	实用新型专利	ZL 2020 2 1450490. 2
25.	一种安全型卷纸移送液压推车	实用新型专利	ZL 2021 2 2287398. X
26.	一种加装位移传感器的造纸施胶机合辊	实用新型专利	ZL 2021 2 2310283. 8
27.	一种造纸红外线干燥箱	实用新型专利	ZL 2021 2 2310213. 2
28.	一种立式切纸机	实用新型专利	ZL 2021 2 2341965. 5
29.	一种喷绘热转印原纸生产裁切装置	实用新型专利	ZL 2023 2 1153833. 9
30.	标签覆膜离型纸回收降解分离装置	实用新型专利	ZL 2023 2 1455935. X
31.	抗拉标签离型纸	实用新型专利	ZL 2023 2 1308178. 3
32.	喷绘热转印原纸双面压光机构	实用新型专利	ZL 2023 2 1153824. 3
33.	喷绘热转印原纸生产施胶机构	实用新型专利	ZL 2023 2 1153822. 4
34.	枕包原纸造纸烘缸的清洗装置	实用新型专利	ZL 2022 2 1477379. 1
35.	一种枕包原纸生产用纸浆碎浆机	实用新型专利	ZL 2022 2 1475558. 1
36.	一种高效烘干的造纸用烘缸	实用新型专利	ZL 2022 2 1475562. 8
37.	一种食品包装枕包原纸红外线干燥机	实用新型专利	ZL 2022 2 1514085. 1
38.	一种枕包原纸造纸快速脱水装置	实用新型专利	ZL 2022 2 1475616. 0

## 4.2 企业计量水平

公司拥有比较完善的计量检测体系，依据GB/T 19022-2003/ISO 10012: 2003《测量管理体系 测量过程和测量设备的要求》及JJF 1112—2003《计量检测体系确认规范》标准基础上，结合公司实际情况，在符合相关法律法规基础上编写了程序文件。公司严格按照仪器检测标准，定期检定、校准，特殊设备仪器定期送检，确保每一台/套计量设备仪器维持在正常使用水平，为持续生产优质产品提供保障。

公司在不断引进国际先进检测设备、实验仪器的同时，引进实施先进管理方法，聘请国内知名咨询管理机构对检测、计量人员进行检测测量系统专业培训，提升员工的专业素质水平，有力保证优质产品的生产。

## 4.3 认证认可情况

公司成立初期便确定了产品高档次、高品质的定位，在建立起一系列基础性管理制度的同时，积极引进实施国际通用的管理体系标准，深入学习、研究、运用。公司已通过ISO9001质量管理体系，ISO14001环境管理体系认证，GB/T45001职业健康安全管理体系认证、产品环境标志认证，其管理水平、创新能力、经济效益有了大幅度提高。

## 4.4 质量检验情况

公司建立健全了质量检验体系，设立三级检查机构，从原、辅料采购、工序半成品到成品整个生产流程全程把关。

在原辅料采购方面，公司设有采购部，建立供方选择与评价控制程序，定期对供应商进行审核，选择优秀供应商，为优质的原材料采购提供保障。在生产控制方面，公司设有技术部，制定作业标准、工艺标准，对于生产的每一个流程，每一道工序，都形成作业标准化。并对生产执行情况进行日常监督、检查，保证

100%执行到位，使生产过程得到有效控制。对半成品、成品进行全检，决不让不合格品流入下一道工序，保证每一个生产出的半成品、成品都是优质的。

## 五、产品质量责任

### 5.1 产品质量水平

公司设有专门的品质管理部门，负责：原材料的进货检验与试验、生产在线监测、半成品检验与控制、产成品的检验验收，管理在线检验员、检测中心、售后服务与监督等工作。在生产各工序设置检验员，负责在线相关工序检验，上道工序检验人员对下道人员负责，各司其职，上下监督。生产管理流程和操作程序严格按《质量手册》、《程序文件》中所规定的要求执行，品质管理按照岗位责任制和明确了品管员的工作职责。以产品合格率、一次交验率为考核指标，下道考核上道工序，保管考核采购，制定了产品生产工艺规程和质量控制规程，以 ISO9001 质量管理体系与产品标准为依据，实行全面质量管理。公司产品在技术监督局组织的监督抽查中，产品质量未出现不合格现象。

### 5.2 产品售后责任

为了进一步做好公司产品售后服务工作，切实维护广大消费者合法权益，认真履行法律义务，满足消费者需要，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》，公司制定售后服务规定并监督执行。

1.认真做好哲丰系列产品的售前、售中、售后服务工作，严格遵守“消法”的有关条款规定，遵循自愿、平等、公平、诚实、信用的原则；

2.严格履行国家法律、执行商品包退、包换、包修的三包规定，承担其他服务承诺责任；

3.听取消费者对本产品或服务的意见，接受消费者和社会的监督；

4.接受消费者对商品使用性能和使用方法等问题的咨询，及时做出真实、明确的答复；

5.任何产品返修，应及时做出回修处理。

6.对团购工作服提供上门量体服务，负责做好产品质量跟踪；

7.对消费者提出的各类服务要求，应尽最大努力提供服务，不得故意拖延或拒绝。

### 5.3 企业社会责任

企业的竞争力不仅体现在企业的发展水平上，而且体现在企业的社会形象上。只有勇于承担社会责任的企业，才能成为一流的企业。公司始终怀着“反哺社会”之心，不断参与各类社会公益和慈善事业。

高层领导积极参与，身先士卒，有计划、有组织实施公益支持，切实履行公民义务。在国家和人民遭受重大自然灾害时，在精神上、物质上、资金投入上提供力所能及的支持，在汶川地震、玉树地震中慷慨伸出援助之手，高层领导也积极救助失学儿童、慈善事业等方面。

依照 ISO14001 体系建立环境管理制度与职业健康和安全管理制，公司对废气、废水、噪声和固废等环境问题与职业健康和安全问题予以识别、控制、并通过了 ISO14001 体系和 ISO45001 职业健康安全管理体系认证；严格执行国家环境保护法律法规与职业健康和安法规；对生产、产品及服务过程环境因素与危险源进行识别；投入资金，建设齐全了各项污染治理设施设备，保证对重要环境因素与重大危险的实施有效控制；建立了环境监测制度，实时监控污染治理设施、设备处理效果。制定了各类应急预案：如《安全生产检查管理办法》、《消防安全管理制度》、《火灾预防及应变指导书》、《应急预案》、《触电应急相应作业指导书》等。

通过以上措施，公司在生产产品及服务等过程中，对生态环境的影响及危害，对职业健康和安，能够符合国家的各项要求，完成了所在地区主要环境保护目标，对环境持续改善的活动得到了当地环保部门与职业健康和安管理部门的认可。

## 5.4 质量信用记录

质量是一个企业诚信和社会责任的基本体现，是公司综合管理水平和员工素质的集中反映。优秀的产品质量和良好的服务质量是公司迈向国际市场的根本。公司紧紧围绕“产品质量是企业的生命之本，满足国内外客户需求，不断提高和改进产品质量是我公司永恒的主题”这一质量方针，持续不断地为客户、市场提供最优质产品。

多年来，公司不断深化管理体制改革、完善现代企业管理制度，提倡学习、鼓励创新、广采博取、与时俱进，引入了全面质量管理、精细化管理等系统，通过了 ISO9001、ISO14001、ISO45001 等管理体系认证。



## 第三部分 报告结语

### 一、未来展望

在产品质量就是企业生命的今天，产品质量已成为一个企业在市场中立足的根本和发展的保证。产品质量的优劣决定产品的生命，乃至企业的发展命运。没有质量就没有市场，没有质量就没有效益，没有质量就没有发展。因此，质量才是硬道理。

未来，哲丰将始终坚持“客户至上，质量第一”原则，坚持以人为本，严格履行社会责任，加强与员工、客户、和社会公众的沟通交流，积极维护公司相关方的合法权益，以良好的经营业绩回报各方关爱；加快推进企业产业链进程，规范行业竞争环境；加强与供应商战略合作，优化采购流程，降低经营风险及成本；创新营销模式，优化渠道结构，进一步扩大市场占有率；导入卓越绩效模式，完善企业信息与知识管理体系，推行知识产权保护策略；完善企业文化及制度建设工作，提升人才培养及选拔能力；实现销量行业第一，品牌价值行业第一，顾客满意度行业第一，成为最受尊敬的服装服饰企业。

哲丰将始终以良好的精神面貌和优异的工作业绩，积极适应新常态，主动引领新常态，为国民经济和社会发展作出应有的贡献！

### 二、读者意见反馈

尊敬的读者：

感谢您阅读本报告！为了持续改进公司质量诚信工作，提高质量服务水平，我们真诚希望您能够对本报告给予评价，并提出您的宝贵意见，我们对此十分感谢！您可以选择以下方式提供您的反馈建议：

书面信函：衢州市常山县辉埠镇瑞丰路65号

浙江哲丰新材料有限公司质量检验部（收），邮编：324200

公司网址：<http://www.xianhepaper.com/>

电子邮件：1605108859@qq.com

电话：0570-5657800

传真：0570-5657800