

**绍兴德美新材料有限公司**

**质**

**量**

**诚**

**信**

**报**

**告**

2023年05月

目录

**一、前 言** **3**

（一）编制说明 3

（二）总经理致辞 4

（三）公司简介 5

**二、企业质量管理** **7**

（一）企业质量理念 7

（二）质量管理机构 7

（三）质量管理体系 8

（四）质量诚信管理 12

（五）企业文化建设 17

（六） 企业产品标准 19

（七）认证认可情况 20

（八） 产品质量承诺 21

（八）质量投诉处理 22

（九）质量风险监测 22

**三、展望** **23**

# 一、前 言

## （一）编制说明

本报告为**绍兴德美新材料有限公司**（以下简称为“本公司”或“公司”）首次公开发布的《企业质量诚信报告》，系根据中华人民共和国国家标准GB/T 29467-2012《企业质量诚信管理实施规范》和GB/T 31870-2015《企业质量信用报告编写指南》的规定，结合本公司2018年度质量诚信体系建设情况编制而成。

本公司保证本报告中所载资料在质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的理念、制度、采取的措施和取得的绩效等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。

报告组织范围：绍兴德美新材料有限公司

报告时间：2022年1月1日至2022年12月31日期间

报告发布周期:1次/年

报告数据说明:报告内所涉数据来源于公司,数据真实有效。

**报告获取方式：公司网站（www.dymatic.cn）**

## （二）总经理致辞

尊敬的政府市场监督（质监）管理部门、各界朋友及同仁：

绍兴德美新材料有限公司衷心感谢社会各界广大用户的厚爱、支持与合作！

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。公司本着“**开心工作 愉快生活 携手创造 共享未来**”的企业核心价值，秉承“**发展企业发展人 为行业为人带来进步**”的使命，不断为广大用户提供安全、环保、丰富、可靠的优质产品。

公司自创立以来，得到了各级领导和社会各界朋友的关心和帮助，得到了各地经销代理商和供应商朋友的可贵支持，在此，我谨代表公司全体员工向关心和支持过我们公司发展的各位领导、各界朋友和全体新老客户表示最诚挚的谢意！

## （三）公司简介

广东德美精细化工集团股份有限公司，是绍兴德美新材料有限公司的母公司，始创于1989年，从精细化工行业起步，经过近30年的发展，现已发展成为一家业务覆盖精细化学品、石油化工品、农牧食品、资本运营等多个领域的高新技术企业。公司于2006年在深圳交易所上市（证券代码002054）。

公司在以创始人为核心管理团队的领导下，基于近30年的创业实践、对经济和企业管理的深刻理解，总结并形成了颇具德美特色的投资理念与经营管理理念，构建了独有的管理体系；通过前瞻性布局、灵活的投资策略以及持续的增值服务，与合作者携手共建事业发展平台；同时，公司高度重视并充分发挥人的作用，鼓励内部创新创业，为员工创造事业舞台，激发企业的发展活力。

在精细化学品领域，广东德美高新材料公司的管理机制逐渐成熟，首创印染助剂行业"技术+服务"营销模式，在广东、福建、浙江、江苏、山东、四川、等地配套建设了生产基地，构建起行业内颇具竞争力的覆盖全国的直销网络体系，持续拓展业务范围，不断丰富产品品种，扩大市场领域。2015年，公司的技术中心被认定为"国家认定企业技术中心"，是行业内著名企业。

多年来，德美化工集团始终为成为一家"值得信赖并受人尊重"的企业不懈努力。遵纪守法、按章纳税、遵约重契、诚信经营，提供高质量的就业机会，注重人才的培养和激励，打造优秀的企业文化，并一直倡导良好的商业道德，在企业运营的多个层面持之以恒地践行社会责任，同时，也在支持教育、公益慈善等诸多方面进行了长期持续的关注与投入，真实塑造并延续了"以德为美、诚信经营"的企业形象。

绍兴德美新材料有限公司，是广东德美精细化工集团股份有限公司在绍兴投资的全资子公司，由柯桥街道镜水路783号搬迁至柯桥滨海工业园（原老厂土地用于绍兴德美科技园项目建设），占地面积48000平米，法人代表何国英，注册资金壹亿元。2018年建成投产，主要产品为纺织印染助剂系列，年销售额4亿元左右。公司劳动定员150人，管理人员50人，其中本科及以上学历占管理人员数70%以上。绍兴德美新材料有限公司，秉承总公司德美化工的经营理念，以人为本，遵规守法，塑造“以德为美、诚信经营”的企业形象，打造成以科技创新为动力的高科技企业。

# 二、企业质量管理

## （一）企业质量理念

公司成立之初，便致力于打造高质量产品，将产品质量视为企业生存和发展的重要基石，公司先后通过了ISO9001、GB/T14001和GB/T45001管理体系的认证，产品实物质量达到国际领先水平。公司不但在意产品的质量、更会在意产品的服务。客户的需求，竭尽满足；客户的意见，耐心聆听，孜孜不倦地为客户提供贴身周到服务。严格按照国际质量管理体系标准运行，使企业产品的质量得到了 有力的保障，从而使企业的质量方针得以顺利推行。为从根本上加强质量管理，提高公司经营质量，公司更以卓越绩效模式的导入为契机，推行全面质量管理，通过内部审核、自我评价、第三方审核或评价、不断寻找改进机会和持续改进的方式，迈向卓越的绩效。自建厂以来，公司从未出现过重大质量投诉，接受各级质量技术部门的抽检中，合格率均达100%。

公司通过会议、宣传栏、企业网站、微信公众号对企业文化、质量理念进行宣传。

## （二）质量管理机构

公司遵循质量管理“三不原则”：不接受不合格品、不制造不合格品，不流出不合格品。本着对产品质量的高度重视，公司建立质量负责人制度，制定了各料件、部件、产品的检验标准，并各司其职、相互沟通配合，从研发、采购、生产等各过程，加强产品质量把控。

图1 质量、环境、职业健康安全管理体系组织架构图



## （三）质量管理体系

公司自引入ISO9001质量管理体系以来，将“追求卓越、科学创新；顾客满意、持续改进”作为质量方针，设计、开发生产和销售过程，严格按GB/T 19001-2016《质量管理体系要求》建立质量管理体系，形成了质量手册、程序文件和其他质量文件等，加以实施和保持，并持续改进确保其有效性。

**1、质量管理体系方针与目标**

从导入ISO 9001质量管理体系，坚持产品质量的“安全可靠，持续改进”，到导入卓越绩效管理模式，推行全面质量管理，公司建立了以战略为核心，以GB/T19580卓越绩效模式为框架的整合型全面质量管理体系，满足了顾客、股东、员工、供应商、社会和合作伙伴六大利益相关方的要求，在公司各层次建立了相应的战略规划、质量目标，并以公司绩效考核体系为依托，设立了质量考核KPI目标和质量问责制。

1.1质量方针：

追求卓越、科学创新；顾客满意、持续改进

1.2质量方针理解：

a）强调对产品的质量要求必须以顾客和法律法规的要求为依据。

b）强调产品质量是通过对顾客要求和法律法规要求的深入分析之后，设计（包括产品设计和工艺设计）并制造出来的，而不是检验出来的。

c）强调系统管理的思想，通过对过程因素的识别和控制，来保证产品的质量。

d）对过程的结果进行记录和分析，找出改进方向，落实改进措施，不断改进过程，追求卓越业绩。

1.3质量诚信方针 ：

**以德为美 诚信经营**

**2、质量教育**

在体系运行过程中，公司运用各种科学、有效的方法，测量、分析、改进，基于PDCA循环的系统方法，不断持续改善。公司运用多种工具，持续改进各部门、各层次的绩效，并采用标杆对比和学习的方式，不断修正个人工作思路和方式，确保实现个人和公司整体目标。公司积极与外部进行沟通交流，适时邀请专家对公司员工进行专项培训。公司定期对各级员工开展质量教育，对质量控制点进行专项管理，确保制造过程产品质量的一致性。

为牢固树立全体员工的诚信意识，公司每年年初制定本年度的教育培训计划。各部门负责人根据公司要求，编制教育培训计划和内容，认真组织下属的教育培训。车间主任负责班组长及员工的诚信宣传教育工作。公司通过专题培训、书面文字进行张贴或传达、质量诚信先进员工经验交流、利用图片展示等多种方式对企业员工实施质量诚信教育。

**3、质量法规及责任制度**

公司通过收集法律法规及其它标准、要求，制定内部相关标准，使产品达到国家法律法规和国家、行业标准的要求（部分指标超过外部要求），从产品技术上践行社会责任。同时，公司制定了《年度质量、环境、职业健康安全管理目标》，对产品质量控制明确责任，遵循对质量事故不放过原则。

公司编制《合规义务识别及评价控制程序》，积极识别收集法律、法规、行业与产品标准、定期对期合规性进行评价，以满足法律、法规以及客户的要求与期望。

表1 公司所遵守的质量标准和其他相关法律

| 类 别 | 内 容 |
| --- | --- |
| 一般类 | 《公司法》、《商标法》、《专利法》、《会计法》、《产品质量法》、《安全生产法》、《会计准则》、《公司登记条例》、《标准化法》、《计量法》等 |
| 管理体系类 | 《质量管理体系》（GB/T19001--2016）《环境管理体系》（GB/T 24001-2016）《职业健康安全管理体系》（GB/T 45001-2020）《卓越绩效体系》（GB/T 19580-2012）《企业质量诚信管理实施规范》（GB/T 29467） |
| 员工权益保障与社会责任类 | 《环境保护法》、《节约能源法》、《工会法》、《劳动合同法》、《安全生产法》、《职业病防治法》等 |

公司制定了《内部审核程序》、《管理评审控制程序》，并培养内审员团队，为确保体系运行的有效性和持续改进，安排了内审、过程审核和质量稽查。对于审核中发现的不符合项，由责任部门分析原因，制定纠正或预防措施，落实整改，并验证整改效果，最终形成内部审核报告，对体系的整改及不符合项的预防提出建议，并作为管理评审的一个重要输入，报告最高管理者。

公司制定了《不合格（品）控制程序》、《不合格和纠正措施控制程序》对不合格品进行了严格管控。公司所有的产品都经过在线检查，合格后方可流入下道工序或出厂。任何不合格产品均有明确的标识、记录、隔离和处理等要求，各种不合格产品返工、返修后必须经过重新检验合格后才能进入下道工序。

同时，根据《产品和服务的放行控制程序》、《监视、测量分析和评价控制程序》等，对于所有出现的不合格，均有详细记录，并由专人进行统计分析后，由责任单位依据《不合格和纠正措施控制程序》制定纠正预防措施并进行整改，评估纠正预防措施有效之后方能关闭问题项。

此外，公司还制定了《质量管理手册》、《内外部沟通控制程序》、《人力、能力和意识控制程序》等制度，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。

## （四）质量诚信管理

**1、质量承诺**

a）诚信守法

高层领导遵循“合作重于竞争”的经营理念，严格遵循《公司法》、《经济法》、《合同法》、《产品质量法》、《安全生产法》、《环保法》、《劳动法》以及机械制造行业的相关法律法规，加强员工法律知识培训，配合政府部门开展普法教育活动，鼓励表彰员工的“正能量”，使诚信守法的作风深入公司全体员工的意识和行为。公司合同主动违约率为零，从不拖欠银行贷款，逾期应收账款降至合理范围，公司高层、中层领导都没有违法乱纪纪录，员工违法次数为零，在代理商、顾客、公众、社会中树立了良好的信用道德形象。

b）满足客户需求

公司高度重视技术研发，加强了研发力量的投入，以客户需求为中心，积极听取客户关于功能、质量、配置等方面的意见和建议，开展产品改进和创新活动，满足客户对产品和交期的需求。在产品质量方面，公司严格执行ISO9001质量管理体系，通过开展技术攻关、质量改进、QC小组等活动，保障产品质量安全。

**2、质量管理**

--产品检测

1. **产品质量的跟踪**
2. 设计、生产中均进行评估，改进存在的风险和缺陷；
3. 交付前进行测试，记录测试结果；
4. 交付后跟踪客户对产品质量的反馈信息；
5. 定期对产品开展全项目检验；
6. 在顾客满意度调查问卷中进行产品质量调查。

**（2）服务质量的跟踪**

1. 登记顾客需求信息，服务后进行回访，跟踪服务有效性；
2. 收集分析服务质量信息，对服务质量进行改进；
3. 在顾客满意度调查问卷中进行服务质量调查。

--质量追溯

公司每年组织进行管理评审会议，评审质量、环境、职业健康安全等管理体系的适宜性、充分性和有效性，达到持续不断完善管理体系，确保公司体系方针和目标的实现，满足相关方要求。

--质量分析

公司通过统计口径、财务报表、专题会议等多种渠道全面收集、整理和测量产品质量的数据和信息，并对数据和信息进行分析，制定相应的改进措施。

**3、运作管理**

a）产品设计诚信管理

公司产品设计与研发严格从研发立项、过程各类活动记录、研发过程总结、管理考评控制研发相关的整个过程。

b）原材料或零部件采购诚信管理

企业根据物料对产品质量的风险程度，将物料分为A、B、C三类。对A类物料供应商，除了必须符合法定的资质外，还要定期进行现场审核。对B类物料的供应商，企业首先要对该种物料进行风险分析，视供应商提供物料的质量情况决定是否需进行现场审核。对C类物料的供应商，一般只考虑审核其资质。企业对物料供应商进行资质审核及现场审核后，如符合要求同意购进的物料供应商会建立质量档案。对采购的原材料批批全检，凡未达到规定标准的原材料一律不得入库使用。

在设备和零部件采购方面，对供应商的相关资质进行严格审查。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，需对使用效果进行充分验证，确保达到我公司要求。所有设备在使用前必须经过设备验证，确保符合产品工艺要求。

c）生产过程诚信管理

公司**生产部**、**技术部**具体负责各品种生产管理与技术管理工作。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。

对生产所需的原料、辅料、包装材料进行投料前复核，把好中间产品、成品的质量，严格执行对不合格品的“不生产、不接收、不流转”的“三不原则”，关键工序设质量控制点，督促员工做好自检、互检，专检工作，严格批记录的管理规程，做到领用、发放和核对相统一。对每一生产步骤进行物料平衡，保证物料的投入和产品的产出数量与工艺要求相一致，确认无潜在质量隐患。

生产记录由生产部负责审核和保管，专项表格由技术部专门设计，公司统一印制。员工操作必须按要求及时填写生产记录，做到字迹清晰、内容真实、数据完整，操作人及复核人签名确认。每批生产结束后，车间统计员把记录汇总、复核，及时上交生产部，经审核无误后，按批号整理归档，由专人管理。

公司根据行业特点及实际情况，加强生产过程的信息化建设水平，对公司整个生产过程实行系统化管理，并挖掘内部潜力，发挥技术骨干人员的力量，开展对现有设备进行持续性改造或科技创新工作，对薄弱环节进行技术攻关；生产员工上岗前要经过培训及考核，建立全员培训档案，通过集中培训、班前会培训、“传、帮、带”、目视化等多种方式进行培训，强化其工作技能和质量意识。生产员工严格遵守车间纪律。

公司推行精益化生产组织模式以缩短生产和交货周期，快速适应市场订单品种和数量高低起伏的变化，在降低库存基础上满足客户需求，满足了客户对**纺织化学品**产品性能的全面了解和产品质量的进一步认可，订货率也随之提高，并且在很大程度上解决了售后质量问题，减少了售后服务工作人员的工作量，使售后服务工作安排更加柔性化。

**4、营销管理**

公司根据战略要求，对市场进行细分，以提高资源和运作的有效性、针对性。针对不同类型顾客确定顾客的需求与期望，针对其需求与期望来确定适当的方法，建立相应的体系与团队，建立各种渠道和方法，针对性的进行顾客需求与期望的了解。

公司通过展览会、行业会议、行业标委会、公共媒体、互联网、外部机构等渠道，以问卷调查、面对面或电话访谈、观察查询、外部委托等方法，了解客户的需求和期望。

公司各部门定期搜集顾客信息，解析后确定的顾客需求信息按照不同细分市场进行分类梳理总结，形成不同顾客群的需求与期望数据库，并从中归纳出针对不同细分市场顾客群总体需求特点的汇总资料，供产品规划、产品开发设计、过程控制等决策时参考。

公司以“**携手创造 共享未来 开心工作 愉快生活**”为核心价值观，推进英才计划落实，要求所有员工要勤奋学习，工作中勇于开拓创新，对于任何一位客户（或代理商），不论他下单与否，都要做到热情、周到，都要尽量满足他们的所有合理需求,从各方面增加业务人员的技能和素质，提升了顾客成交率。

公司建立顾客回访制度，采取顾客自愿形式，记录顾客联系电话、订购时间等相关信息，在顾客购买一段时间后（通常是一年内）进行电话回访，提升顾客满意度。

公司建立及时反馈处理用户投诉意见的快速反应机制，投诉/应急处理的响应时间原则上不超过1天，对不可预测的变化，及时采取应对措施。

## （五）企业文化建设

**1、使命、愿景、价值观**

表2 公司使命、愿景、价值观

| 项目 | 内 容 |
| --- | --- |
| 使命 | **发展企业发展人 为行业为人带来进步** |
| 愿景 | **领先新材料平台的建设者** |
| 价值观 | **携手创造 共享未来 开心工作 愉快生活** |

**使命：发展企业发展人 为行业为人带来进步**
 德美人信奉“有付出就有回报，先付出后有回报”的自然法则，持续学习和精进，提升技能水平和自我修养，实现个人与企业的长远发展，致力于为所有利益相关者提供价值。

德美人对“发展”的定义是可持续的、健康的、积极向上的、被社会主流文化认可的变化趋势；界定“进步”的范畴包括物质、精神方面的进步；“人”是泛指客户、员工、股东、合作者等利益相关方。
 用科技和服务为客户创造价值，与客户共同成长；提供资源和平台激发员工潜能，实现人生价值；为股东创造长期价值和品牌美誉，持续增值；用技术领先引领行业进步，共创良性的行业业态；履行社会责任，创建美好社区生态。

**愿景：发展企业发展人 为行业为人带来进步**
 德美人信奉“有付出就有回报，先付出后有回报”的自然法则，持续学习和精进，提升技能水平和自我修养，实现个人与企业的长远发展，致力于为所有利益相关者提供价值。

德美人对“发展”的定义是可持续的、健康的、积极向上的、被社会主流文化认可的变化趋势；界定“进步”的范畴包括物质、精神方面的进步；“人”是泛指客户、员工、股东、合作者等利益相关方。
 用科技和服务为客户创造价值，与客户共同成长；提供资源和平台激发员工潜能，实现人生价值；为股东创造长期价值和品牌美誉，持续增值；用技术领先引领行业进步，共创良性的行业业态；履行社会责任，创建美好社区生态。

**价值观：携手创造 共享未来 开心工作 愉快生活**

德美人自觉遵守社会公德和商业道德，始终秉承诚信、协作、创新、共享的价值观内核，以立身本职工作为基础，持续改善为己任，不改初心，克己复礼，与利益相关方创造事业共同体和利益共同体，并着力建立公平、公正的利益分享机制，努力探索按生产要素分配机制，与利益相关方共享未来。

德美人热爱工作，积极进取，充分展示个人的聪明才智，赢得社会认可和尊重，实现人生价值最大化，追求工作成就带来的最大满足感和愉悦感。同时，我们带着阳光心态认识真我、理解他人，培养健康的身心，积极面对工作和生活的挑战，成就美好的事业和人生。

## 企业产品标准

**1、标准管理**

公司严格按照质量管理体系要求进行品质管理、生产过程控制与出厂品质控制。公司将企业标准化贯穿于生产全过程，从原辅材料、包装材料的采购、半成品、成品检验等各个环节，均制定了相关标准。从而使产品从原辅材料进厂到成品出厂的整个生产过程都处于标准化规范管理之中，对稳定产品质量、提高企业管理水平奠定了良好的基础。同时，以项目管理方式进行产品开发，提高了产品开发效率，确保产品质量。

**2、计量标准**

公司严格执行《中华人民共和国计量法》等文件法规，从原材料采购、过程管理、生产设备、检验设备、工序检验、成品检验等环节建立了一整套管理文件和控制方法。公司制定了《监视和测量装置控制程序》，对检验、测量和试验设备进行有效的控制、校准和维护，确保设备的测量精度和准确性满足规定的使用要求。

为确保产品质量，在产品生产工艺中严格过程控制，对生产工艺过程中的原辅材料等加强计量管理，确保计量设备的正常运行和计量的准确性。

品管部根据测量器具的规定周期，制定年度计量仪器设备校准检定周期表，并负责在规定周期内，将公司内使用的监视和测量设备进行校准或送检。所有监视和测量资源必须按规定周期或使用前按国家承认的基准到国家法定的计量检定机构进行检定。校准和调整超过检定周期或使用前未校准的监视和测量设备一律不得使用。无国家检定规程校准的监视和测量资源，由生产部根据监视和测量资源的性能、特点，制定校准规程，经总经理批准后执行校准。

3、**检验检测管理**

公司通过对进货的检验与试验，以保证供应商提供的物资符合规定的要求。**品管部**负责编制进货检验与试验规程，负责物资进货的抽检；**生产部**负责不合格物资处置，材料仓负责点收物资的进货数量、名称和数量等。

为保证所有产品在生产过程中都通过规定的检验后才能进入下一道工序，公司制定《不合格控制程序》、《采购控制程序》等，开展严格的过程检验和试验。品管部负责制订过程及最终检验和试验规程，设立最终检验的检验点，并负责组织过程检验工作；检验员负责检验点的检查、半成品、成品的检验；各生产线操作工负责自检工作。

**4、产品质量水平**

自建厂以来，公司从未出现过重大质量投诉，接受各级质量技术部门的抽检中，合格率均达100%。

## （七）认证认可情况

目前公司已通过ISO9001质量管理体系、GBT14001环境管理体系、GBT45001职业健康管理体系认证，产品达到业内先进水平。正在准备接受“浙江制造”品牌认证，公司将严格按国际质量管理体系标准来管控企业的质量工作，使企业产品的质量得到有力的保障，从而使企业“**追求卓越、科学创新；顾客满意、持续改进**”的质量方针得以顺利推行。

1. 产品质量承诺

1、本企业严格遵守《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国产品计量法》等相关法律法规，依法诚信经营。

2、公司依法实施三包。根据产品的特点，公司制定有产品质量担保责任制度，履行更换、维修等产品责任和义务。

3、在产品研发及加工过程决不剽窃他人技术、专利、工艺等知识产权，绝不使用剽窃他人技术的原材料。

4、本企业周围环境、生产现场符合国家法规的要求。

5、本企业严格执行原辅材料检验制度，所用的原辅材料及包装材料符合相应的国家标准、行业标准及其相关规定。

6、不允许假冒伪劣原材料进厂，不使用检验不合格原材料进行生产。

7、保证不生产加工假冒伪劣产品，承诺产品出厂产品批批检测，未经检验的产品绝不出厂。

8、检验不合格的产品绝不出厂，决不以不合格品冒充合格品出厂。

9、所采用的仪器设备严格按照国家法定要求进行检定，检定不合格的仪器设备绝不用于产品检测。

10、保证所生产的批批产品都能进行追溯，如生产日期、班次，生产原料、生产过程、检验人员等等。

11、公司提供完善的售后服务，保障顾客的利益。公司建立了《**顾客投诉处理程序**》设立了24小时投诉电话，全天候接听并处理顾客投诉。**营销部**售后服务部负责牵头处理顾客投诉，报修投诉2小时内必须响应；如果不能在现场处理的，向顾客说明情况，回公司召集相关技术人员分析原因，制定解决方案，力争在3天内解决问题；若仍不能解决，作为重点特例，由公司组织专门力量进行攻关，确保让顾客满意。对于重大投诉，组织公司**质检、技术、制造、质保及营销中心**共同讨论解决方案和改进措施，一般均能在一周内解决问题。

**（八）质量投诉处理**

公司建立并实施客户投诉处理流程，确保及时有效地处理客户投诉。客户投诉由专职人员处理，每张投诉单，均严密监控，根据客户投诉类型与程度的差异，以客户为中心并注重收集和解决客户的反馈，采取必要的纠正/预防措施，以防止类似问题的重复发生。以电话回访的方式跟踪投诉处理过程，了解顾客的满意度。

公司质量部对客户投诉信息定期监测，售后服务部，对市场中重复发生及影响客户满意度和产品体验的问题进行集中收集，并加以分析，形成报告。定期组织公司内部各部门召开产品质量会议。组建品管圈、跨部门产品质量改善团队、同时联动上游供应商及相关合作伙伴，对重大产品质量问题进行攻坚改善，消除质量风险，提升产品质量满意度。

**（九）质量风险监测**

公司制定常规产品生产运行控制流程，做到每一个环节严格控制，严格把关，确保每个零件的生产都符合相关要求，确保最终产品质量的合格。公司还运用“三检”制，即自检、互检、专检，对产品质量进行严格把控。其中自检包括了产品生产全过程，员工对自己所生产出来的产品，按照图纸、技术要求自行进行检验，并作出是否合格的判定且在检验记录上做好相关的自检记录。然后产品制造过程在经过班组长检验和专职检验员检测，工序质量合格，方可走下一工序。单元化模块化的生产模式，使产品关键质量环节得以暴露和控制，进而保证产品质量安全，防范质量安全风险。

公司制定了质量控制体系，总经理为最高质量负责人，明确了质量控制体系结构及各相关部门职责。

**三、展望**

 多年来，我们坚定不移地走合作共赢的发展道路，与众多优秀合作伙伴开展全方位、多形式的合资与合作，在合作中学习，在合作中提高，追求长期发展和互利共赢。我们相信，通过智慧的联合，团队的协作，将帮助我们实现优势互补，书写“名族品牌、世界福气多”的宏伟蓝图。