

2017 年

质量诚信报告

富新泰丰门业有限公司
2017 年 12 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及相关行业标准进行编写。报告中关于企业质量诚信内容、管理情况等是公司现状的真实反映。本公司对报告内容的真实性及相关论证的科学性负责。

富新泰丰门业有限公司
2017年12月31日

总经理致辞

诚信是企业的基本准则，富新泰丰门业有限公司致力于为公司价值链上的所有参与者创造公平、透明、开放的环境和企业文化。公司将以现有门业制造基础为依托，依靠自身技术及经验的不断积累，持续加强公司在行业内的技术优势、品牌优势、人才优势以及客户优势。

公司高度重视质量管理体系的建设，通过 ISO9001：2015 质量管理体系认证、ISO14001：2015 环境管理体系认证、OHSAS18001：2007 职业健康安全管理体系，为公司进一步开拓市场提供了可靠的质量保证。公司建立了一套科学、完善的质量控制体系，产品质量满足客户要求，受到国内外客户一致好评。

公司以“技术创新”作为企业的灵魂。同时带动全员“创新”作为企业和员工共同发展的方针，并用制度加以保证。

在现代经济社会中，诚信不仅是一种道德规范，也是能够为企业带来经济效益的重要资源。质量诚信更是赢取客户的核心要素，公司企业文化要求全体员工讲“诚信”、“以诚立身”，从而塑造“诚信”文化。提升企业核心竞争力，努力打造最受顾客信赖的门业生产企业。

总经理： 楼志明

企业简介

富新泰丰门业有限公司主要以生产“富新”牌防盗安全门、防火门、室内门、不锈钢门、铜门、铝雕门、非标别墅门等系列产品为主，可日产安全门、防火门等系列产品 3000 多樘，现有厂房面积 8 万平方米，员工 800 多人，设立办事处、营销网点 2100 多个，覆盖全国各省市自治区，并在美国、俄罗斯等欧美地区设立了分支机构。

本公司是国内中高端防盗安全门、防火门主要制造商之一，其研发、制造技术达到国内领先水平。凭借过硬的质量和技術，已经成为国内各大型房地产商的优秀供应商，是恒大集团、龙湖集团等国内著名房地产商的战略合作伙伴。

本公司积极引进国内外先进的管理体系和管理模式，产业规模和经营效益得到全面提升，目前拥有多条先进的现代化门生产线，主要生产设备 600 余台，其中关键设备 22 台。公司还拥有一流的检测设备，为顺利开展技术创新和新产品研发工作提供了完备的设备保障基础。

公司通过了 ISO9001 质量管理体系认证、ISO14000 环境管理体系认证、ISO18000 职业健康安全管理体系认证、中国环境标志产品认证、企业标准化良好行为 AA 级认定、纳入产品质量电子监管管理等；“富新牌”商标被认定为“中国驰名商标”、“浙江省著名商标”；“富新牌”安全门获得“浙江名牌产品”、中国安全技术防范认证中心“GA”认证，欧盟“CE”认证；“富新牌”防火门产品通过公安部消防产品合格评定中心 3C 认证，“富新牌”安全门、防火门、钢木门均被评为中国十大品牌，是中国门窗行业的主要生产企业之一。

目 录

第一章 质量理念.....	6
1.1 公司愿景.....	6
1.2 企业使命.....	6
1.3 企业价值观.....	6
1.4 企业精神.....	6
1.5 管理理念.....	6
1.6 质量方针.....	6
1.7 质量诚信方针.....	6
1.8 质量方针的说明.....	6
第二章 质量内部管理.....	7
2.1 质量管理机构.....	7
2.2 质量管理体系.....	9
第三章 质量诚信.....	11
3.1 质量诚信管理.....	11
3.2 质量文化建设.....	12
3.3 营造诚信守法环境.....	12
第四章 质量基础.....	14
4.1 产品标准.....	14
4.2 计量水平.....	14
4.3 认证认可情况.....	15
4.4 特种设备安全管理.....	15
第五章 产品质量责任.....	16
5.1 产品质量承诺.....	16
5.2 产品荣誉.....	16
第六章 质量风险管理.....	17
6.1 质量投诉.....	17
6.2 质量风险监测.....	18
6.3 应急管理.....	18
结 语.....	19

第一章 质量理念

1.1 公司愿景

成为值得信任和尊重的企业。

1.2 企业使命

家的守望者。

1.3 企业核心价值观

聚焦客户、合作共赢、奋斗共享。

1.4 企业精神

至诚至信、创富创新、诚信富新。

1.5 管理理念

以人为本、务实创新。

1.6 质量方针

创新设计、精心选材、一丝不苟制造；

规范管理、至诚服务、追求完美品质。

1.7 质量诚信方针

加强质量意识，端正质量态度；规范质量行为，树立质量风气

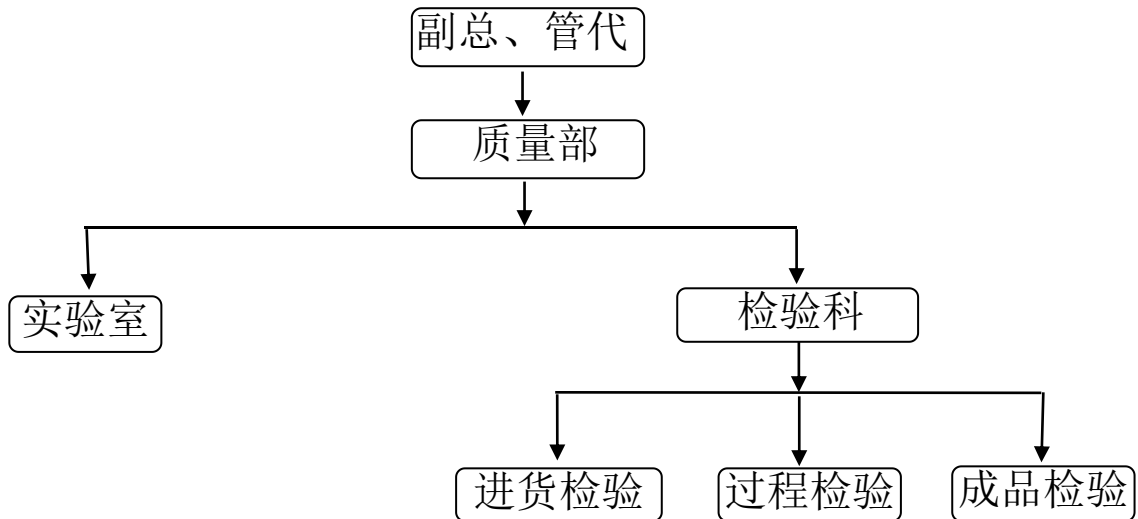
1.8 质量方针的说明

本方针以顾客为中心，识别并满足顾客的要求和期望，采用科学的生产流程，强化制造能力及开发创新能力，完善生产技术、管理制度，提升产品、服务品质，保证交期准确，并力求不断突破与创新，以期在市场竞争上取得优势。“强化管理、提升品质、改进工艺、准时交付”，体现了本公司的质量宗旨和质量方向，以及对质量的承诺。“强化管理”和“提升品质”，确保产品质量满足顾客的要求和期望，并不断提升本公司产品质量信誉，形成名牌效应，实现对顾客的承诺，提高产品的市场竞争力，扩大市场。“改进工艺”和“准时交付”也体现了本公司持续改进和预防为主、零缺陷的战略思想，在质量管理体系、产品质量和服务质量上持续改进，以达到客户满意和法律法规要求为最高宗旨。

第二章 质量内部管理

2.1 质量管理机构

2.1.1 组织架构图



2.1.1 管理者代表

经公司总经理任命并授权其在质量管理体系方面指挥和控制系统。负责推动公司质量方针、目标、战略的具体实施、评价和改进。具体职责包括：

—按照 ISO9001：2015 标准，建设和完善公司质量管理体系，提升质量管理水平；

—根据公司发展的战略需要，组织更改、修订和完善《质量手册》和相关文件；

—宣传、贯彻公司质量方针，并对各单位质量管理体系运行情况进行监督、考核；

—督促业务部门质量改进计划实施和质量意识的提升，改善质量管理体系运行效果；

—代表公司就质量管理的有关事宜与外部联络和沟通；

—向公司汇报质量管理体系的业绩，包括改进的要求。

质量部：

- 组织相关部门对质量方针、目标和《质量手册》的宣贯；
- 根据公司发展战略及质量目标，组织分解至各职能部门，并负责督导、协调各部门目标分解执行情况；
- 协助管理者代表进行质量管理体系监视和测量的策划及持续改进的策划与跟进；
- 协助管理者代表组织内部质量体系审核，负责第三方审查的组织、协调、跟踪、验证等工作；
- 协助做好管理评审准备工作和输出报告执行情况的跟踪验证；
- 负责质量管理体系文件、记录的归口管理；
- 制定质量管理制度，不断提高质量管理水平，开展质量改善活动；
- 负责对各职能部门质量考核的落实、执行；
- 负责组织指导数据分析方法的应用并监督；
- 组织实施产品出厂监督抽查测试、新品试验评价测试、客户验货等工作；
- 依据产品技术标准、行业标准、企业标准、检验标准的相关要求制定本公司产品来料、制程、半成品、成品、出货的检验规程并确保严格实施；
- 负责对质量检验数据的汇总、统计和分析，以及采取纠正、预防处理措施实施的跟踪验证；
- 负责跟进相关部门人员解决产品工艺、质量问题；
- 负责对质量事故的调查、处理，跟进验证整改措施结果；
- 参与新产品试制、试产的测试及评审，验证其性能及工艺稳定性；
- 负责质量事故的调查和提出处理意见；
- 负责客户投诉处理与督导责任单位改进；
- 负责对特殊工序、关键工序进行控制、检查；
- 负责参与供应商的评审、评定、考核并对供应商持有“最终否决权”；
- 负责产品各项认证检测工作；
- 负责公司质量成本的统计、汇总和分析；
- 负责监测装置的登记、标识、点检、维修、建档等方面的管理工作；
- 负责制定运行中监测装置的“周点检计划”，并组织相关人员实施；

- 根据各监视测量仪器的重要程度及相关特性编写操作规程；
- 负责建立满足产品强制性认证实施规则要求的质量管理体系，并确保其实施和持续改进；
- 负责对认证产品的监测并确保产品的一致性；
- 负责认证产品标志的管理。
- 具体实施本过程的质量管理，开展各项质量管理活动，编制年度质量提升计划，支撑公司高品质制造及质量目标的实现；
- 负责本部门质量目标的层层分解落实；
- 组织实施来料检验、过程检验、成品检验、出货检验；
- 根据产品检验标准和技术要求，编写进料、制程、成品、出货检验指导书。
- 负责各部门内部组织对不合格品评审和处置，并对生产过程中出现和流转下工序的废品进行监控、确认。
- 负责到期测量量具及测量设备的送检，正确使用监视测量装置；
- 负责对质量数据的汇总、统计和分析，负责因产品质量问题所采取纠正措施实施的跟踪验证；
- 负责协调、跟进车间之间的工艺、质量问题；
- 负责对质量事故的调查、处理，跟进验证整改措施结果；
- 负责参与合同评审；
- 负责认证产品的例行检验和确认检验。

2.2 质量管理体系

1、公司按照 ISO9001：2015 规范要求建立质量管理体系并形成文件，加以实施和持续改进其有效性。为此应做到下述要求：

a) 确定质量管理体系所需要的过程及其在整个组织中的应用，并根据这些过程对产品品质的影响大小及复杂程度进行相应的控制；

b) 确定过程之间的内在联系、顺序和相互作用；

c) 确定所需的准则和方法，以确保这些过程的运行和控制有效；

d) 确保可以获得必要的资源和信息，以支持对这些过程的运行和监视；

e) 监视、测量（适用时）和分析这些过程，以了解过程运行的趋势及实现策划结果的程度，并根据分析对过程采取必要的措施，以实现持续的改进；

f) 本公司确保对任何影响产品符合要求的外加工过程加以识别，并实施控制。对外加工过程的控制按采购要求进行控制。）

最高管理者必须确定在组织的相关职能和各层次上的质量目标和衡量方法，公司的质量目标和衡量方法必须包含在经营计划中。质量目标必须是可达成、可测量的，且与质量方针保持一致。

质量目标必须包括满足产品要求所需的内容，并且落实顾客期望；目前公司质量目标项目为：

- a) 进货检验一次交验合格率 $\geq 97\%$
- b) 成品检验一次交验合格率 $\geq 98\%$
- c) 顾客满意度 $\geq 85\%$

以上项目在每年年度计划时定出实际目标值。

2、公司先后通过了 GB/T19001-2016（ISO9001:2015idt）质量管理体系认证、GB/T24001-2016（ISO14001:2015idt）环境管理体系认证、GB/T28001-2011（OHSAS18001:2007idt）职业健康安全管理体系认证，并有效导入到各部门，提升各部门的管理水平。

第三章 质量诚信

3.1 质量诚信管理

3.1.1 完善质量管理体系，加强质量管控。公司始终坚持以顾客关注为焦点，持续改进。不断地优化工作流程，同时建立质量信息化管理促进质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系等在企业内部的高效运行，从而提升产品质量促进企业各部门整体工作质量的提高。

3.1.2 为最大限度满足客户及其它相关方要求、实现公司战略目标，公司建立了过程管理系统，识别价值创造过程和关键支持过程，进行过程的要求、设计、实施和持续改进。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方法，做到关键工序重点控制、普通工序规范操作，通过对生产过程的全面控制和对关键节点的有效监督，提高了工作质量，保证了产品质量。

3.1.3 建立监督机制，有效执行质量管理考核制度。对各有关部门进行定期监督检查，贯彻实施。促进责任部门和监督人员对体系运作、客诉等出现的问题进行快速反应并积极整改从而彻底有效地执行纠正措施。

3.1.4 鼓励全员参与，实现质量改善。公司重视质量文化建设，“以人品创造产品”为质量培训的核心思想。引导全员参与质量管理，通过不断深入开展合理化提案、日常质量改善、QCC 品管圈活动等措施，使广大员工充分参与到质量改善的每一个环节，不断提升产品质量。

3.1.5 升级信息传递，强化指标监控。

公司在质量方针要求的前提下，每年年底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有关职能部门。各部门对受控目标任务进行逐层分解并对相关数据加以统计、分析，同时进行持续改进确保公司总目标的实现。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 K3 系统，实现了信息的实时传递以及快速准确统计。

3.2 质量文化建设

3.2.1 诚信教育

公司以“聚焦客户、合作共赢、奋斗共享”为核心价值观。在发展过程中坚持和倡导“诚信”法则，强调诚信经营、诚信品质、诚信纳税、诚信守法，切实履行法律法规和道德规范。公司对客户诚信，以顾客为导向，注重做好产品销售与售后服务，赢得了客户的信任、支持和肯定；公司对员工诚信，在工作、生活等方面身体力行关爱员工，提高员工满意度。公司合同履约率 100%，确保与合作伙伴建立健康、规范的良好合作关系，打造信用企业。

3.2.2 诚信自律

公司在品牌知名度不断提升的同时始终将企业质量诚信建设视为重要的一环。塑造“诚信”企业价值观、“诚信”经营理念，严格守法经营并自觉接受有关部门的监管。

3.2.3 企业文化

公司重视利用企业文化建设，提高广大员工“诚实守信”的道德素养。公司始终以“遵章守法”为前提，以“满足消费者需求”为宗旨，以提供“优质服务”的方式开展经营活动，将“诚实、守信”的理念渗透到企业经营的各个环节中去。

3.3 营造诚信守法环境

3.3.1 恪守诚信

公司以产业报国为己任，以恪守诚信为立企之本。保质保量按期为客户提供产品，绝不拖欠供应商货款，绝不拖欠员工工资，用合同履约率、付款及时率、员工满意度等指标进行考核。公司制定《员工手册》，在评先创优、员工晋升中，将“诚信”列为第一要因，营造“守法经营”、“诚信做事”的氛围。

公司自成立以来，一直以“诚信”为基石，严格遵守社会及行业道德规范，维护市场竞争秩序，树立良好的商业道德信誉。同时尊重顾客、员工、供应商及社会各界合作伙伴，保护顾客的合法权益。与供应商诚信相处、互惠互利。同时给员工创造良好的工作环境、生活环境让员工满意率达 85%以上。

3.3.2 遵纪守法

高层领导带头遵守法律法规和规章制度。在与客户、供方等合作伙伴签订合同中，将廉政建设协议作为合同的主要组成部分。公司严格按照《信息披露制度》履行信息披露义务。多年来，公司依法纳税，上缴国家税金一直位居永康市纳税百强。有效运行 ISO14001 环境体系、OHSAS18001 职业健康安全体系，持续关注员工职业安全与健康、节能降耗以及“三废”排放。

公司严格遵守国家各项法律法规，将“守法”、“合法”融入公司生产经营各维度，在运营的各个层面上保证领导和员工的行为符合职业操守和商业道德。公司强调领导带头学习各类法律法规，严格遵守《公司法》、《产品质量法》等法律法规的有关规定，促进全体员工更好地知法、守法；公司制定了员工职业道德规范，由公司人事部负责人以及相关高层领导进行监察；公司设立法务部专门负责提供法律事务的咨询、培训等服务；审计部负责对公司内部项目、协议等进行审核，以保证相关经营活动符合法律法规。

第四章 质量基础

4.1 产品标准

公司具有完备的体系文件，按照 ISO9001：2015/ISO14001：2015 技术规范的要求及公司的实际情况，确保与管理活动、资源提供、产品实现和测量有关的过程都进行了有效策划，编制了适宜的文件，以使质量管理体系有效运行。

本公司产品主要执行标准如下： GB17565-2007《防盗安全门通用技术条件》、GB12955-2008《防火门》。

4.2 计量水平

公司按国家法律、法规建立了有效的计量保证制度并通过了测量管理体系认证。质量部设置专职计量员负责计量器具的管理工作。计量员均持证上岗。为保证计量器具的准确性和可靠性，并在检定校准时积极与法定计量机构进行合作。通过有效的计量体系得出准确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 认证认可情况

公司顺利通过了 GB/T19001-2016/ISO9001: 2015 质量管理体系认证、GB/T24001-2016/ISO14001:2015 环境管理体系认证、GB/T28001-2011/OHSAS18001:2007 职业健康安全管理体系认证。

4.4 特种设备安全管理

公司按照国家有关法律、法规的要求完善了安全生产管理制度。同时召集相关专业人员编写各种设备安全操作规程并严格执行。加强对员工的宣传教育，狠抓制度的落实工作，确保各项制度的贯彻实施。有效杜绝“违章作业”行为的发生。

为了有效预防“重、特大”事故的发生，公司加强了对特种设备及相关操作人员的安全管理，完善了特种设备安全管理制度。对特种设备定期进行保养和检测，发现问题及时整改，确保设备保持良好的运行状态。公司的特种作业人员，经过国家有关部门确认资质的单位进行培训并考试合格后持证上岗，确保作业安全。

第五章 产品质量责任

5.1 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》等相关法律、法规，依法诚信经营。

2、本企业依法管理和生产，落实质量安全主体责任。建立健全各项管理制度，完善各项记录、台账。

3、本企业保持资质的有效性，生产的产品取得了相应的 3C 证书，并在有效期内。

4、本企业周围环境、生产现场符合国家标准规定的要求。

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、行业标准及有关特殊规定。

6、保证不生产加工假冒伪劣产品，不合格的产品保证不出厂。

5.2 产品荣誉

本公司生产设备、检测仪器、等在同行业中处于先进水平。本公司的技术、管理人员在同行业中处于优等水平。经过大家不断的努力企业标准化良好行为 AA 级认定；“富新牌”商标被国家工商总局认定为“中国驰名商标”；“富新牌”获得中国安全技术防范认证中心“GA”认证；“富新牌”防火门产品通过公安部消防产品合格评定中心 3C 认证，“富新牌”安全门、防火门、钢木门均被评为中国十大品牌等荣誉，是中国建筑门窗制造、安装一级企业，连续十四年评定永康市纳税百强。

第六章 质量风险管理

6.1 质量投诉

公司建立了顾客信息查询、交易和投诉的主要渠道，明确顾客“对接”方式的要求，并确定相关人员制定方法和措施，确保顾客满意并超出“期望”。公司制订了《顾客投诉管理办法》，完善了顾客投诉相关处理机制。由销售部和品质部组织对“顾客各类投诉”信息进行调查、分析、处理，及时向顾客反馈信息。同时召集相关人员落实改进方案和具体措施，明确责任部门和责任人。

一般顾客投诉发生后，相关部门根据快捷化原则在 24 小时内进行处理。首先销售部根据收到的客诉信息填写《客户投诉处理单》发送到品质部，品质部接到《客户投诉处理单》后针对相关问题召集“技术、工艺、生产、品管”等相关人员进行“专题讨论会”。最终确认、分析原因并落实相关责任单位，制定问题的整改方案，组织实施纠正、预防处理措施。

每月对顾客投诉事件进行分析评价，并将相关资料下发到各部门。对投诉问题进行总结，并将之转化为内部的知识积累，提升过程的改进。同时为了减少顾客投诉和抱怨，公司对服务人员不定期进行专业知识培训，加强服务人员的服务意识和专业素养，提高服务质量，帮助他们高效解决顾客投诉和抱怨问题，提高顾客的满意度。

6.2 质量风险监测

6.2.1 质量控制点的管控。（公司对产品质量关键特性、部位、薄弱环节存在的风险进行重点控制并采取适宜的管理措施和方法，制订了《质量关键控制点管理办法》。通过对质量关键控制点的人员、设备、物料、环境、测试、作业指导、评比等进行有效的策划使得产品质量关键控制点处于有效的可控范围之内。

6.2.2 建立有效的质量管控机制。通过工艺工程师、生产工程师、质量工程师对生产现场进行监督，对相关的生产过程、工艺纪律执行情况进行监督检查。依据《质量关键控制点管理办法》。对关键控制点发现的问题及时进行

整改并持续改进。

6.2.3 公司建立了完整的实验室，采购了先进的检测设备，确保相关检测数据的科学性，为质量改善提供有力的保证。

6.3 应急管理

为了提高本公司对突发事故的应急处理能力，确保发生重、特大事故时指挥有度。相关人员能及时到岗、相关设备、物资能及时到位，确保发生事故时能够及时有效地进行控制。保护员工的生命、公私财产安全，把事故损失降到最低。依据《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国突发事件应对法》、《生产安全事故应急预案管理办法》等有关规定，结合我司实际情况制定生产安全事故应急预案。应急预案分综合应急预案和专项应急预案两个级别。（综合应急预案是公司组织管理、指挥、协调相关应急资源和应急行动的整体计划和程序规范，专项应急预案是总体预案的组成部分，是针对不同的突发事故的单项行动方案和保障方案。为了达到应急救援能够准确及时，公司定期组织员工进行应急演练，并对过程中存在的问题点进行持续改进确保突发事件发生时，能够及时启动应急预案。规避风险减少危害损失。

结语

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，必须建立有效机制，科学实施，常抓不懈。公司坚持“持续改进质量管理体系”，不断提高生产率、提高顾客满意率。本公司承诺生产的产品符合法规、行业标准并不断地满足顾客需求，迈向国际化。

富新泰丰门业有限公司

2017年12月31日