

杭州凡泰塑业有限公司

2021 年“浙江制造”认证

质量诚信报告

二零二二年十二月

目 录

前 言	2
报告正文	3
一、 公司简介	3
二、 企业质量理念	3
三、 企业质量管理	5
四、 质量诚信管理	11
五、 质量管理基础	14
六、 产品和项目质量责任	16
七、 质量风险管理	18
报告结语	21

前 言

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、规章及相关行业质量标准、规范等进行编制。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。

报告范围：

本报告的组织范围为杭州凡泰塑业有限公司。本报告描述了 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日期间，公司在质量管理、产品和项目质量责任、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。

报告发布形式：

本公司每年定期发布一次质量信用报告，本报告以 PDF 电子文档形式在本公司网站向社会公布，欢迎下载阅读并提出宝贵意见。

报告正文

一、公司简介

杭州凡泰塑业有限公司成立于 2013 年，坐落于风景秀丽、人杰地灵的杭州市临安区新溪桥 142 号，是一家集产品设计、研发、营销、生产和服务于一体的高新技术企业，是浙江制造“品”字标团体标准未增塑聚氯乙烯(PVC-U)马术护栏的主要起草单位，也是马术护栏行业标准缔造者之一。

公司拥有现代化标准厂房 10000 多平方米，十条自动化生产线，年产量 800 余个货柜，专业生产未增塑聚氯乙烯(PVC-U)马术护栏、电子围栏、PVC 护栏、道路花箱等产品，同时支持高端定制服务。公司已通过 ISO9001 国际质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、ISO45001 职业健康安全体系认证、SGS 检测、CE 认证，产品远销全球六大洲 50 多个国家及地区，主要销往美国、加拿大、澳大利亚等发达国家和地区。

凡泰公司通过在生产上严把质量关，生产上规范管理，创出自己国内品牌“凡泰”，国外品牌“Fentech”，创立“质量第一，信誉至上”的经营理念，通过服务创新来满足我们所服务的客户；挖掘潜在需求，通过技术创新来改变原始施工模式；通过工艺创新来提高质量，通过不断创新新的思路，使我们公司逐步走向规范化、精致化、流程化、科学化。

PVC-U 马术护栏是凡泰公司通过十几年来与全球知名的马术俱乐部合作交流过程中，结合国内市场需求，从安全性和实用性不断创新和突破，逐步开发出来的适合国内马术运动的一系列产品。PVC-U 配方体系是在公司高端护栏配方体系上进一步研发和提升，护栏具有高强度、高韧性、高耐候性、使用寿命长等

特点。

2016 年公司被评为“2016 年百团大战最佳公司”；

2017 年公司被评为“2017 年度阿里巴巴临安区风云网商”；

2018 年公司获得“质量.服务.诚信 AAA 企业”，荣选为“中国护栏行业驰名品牌”，被评为“2018 年度杭州跨境 B2B 千万网商”，评为“2018 年度采购节 KA 商家”，评为“2018 年度杭州跨境 B2B 十佳人气黑马网商”；

2019 年公司获得国家“高新技术企业”，获得“浙江省科技型中小企业”，获得“安全生产标准化三级企业”证书，被评为“杭州市临安区跨境电商示范企业”；

2020 年被评为“杭州市最具活力小微企业”，获得“2020 行业百团争霸赛明星公司”，获得“2020 行业百团争霸赛信保悍将”；

2021 年主起草发布了浙江制造“品”字标团体标准《未增塑聚氯乙烯(PVC-U)马术护栏》，获得浙江省 A 级“守合同、重信用”企业，获得“大学生见习（实习）”基地；

凡泰愿景：10 年内让 10 万家庭用上凡泰护栏；

凡泰使命：让凡泰守护家园，让客户信赖凡泰；

凡泰宗旨：服务,质量,创新；

凡泰精神：超越自我，追求卓越；

凡泰核心价值观：诚信，敬业，团结，感恩，成长，共享。

我们秉承“让凡泰守护家园，让客户信赖凡泰”的使命担当，不断完善品牌管理体系，怀揣“10 年内让 10 万家庭用上凡泰护栏”的宏大愿景，众志成城、深耕细作，全面提升企业综合竞争力，实现长期可持续健康发展，将凡泰

打造成“客户信赖、员工幸福、社会尊重”国内一流现代化企业。

二、企业质量理念

公司自创立至今，便致力于产品质量的管控。始终秉持产品和质量是企业生存和发展的基石，是占领市场和赢得顾客的先决条件，质量源自于我心，企业依存于顾客的质量理念，不断的完善和提升公司的质量管理水平。公司自从通过质量管理体系认证，始终坚持“客户至上、品质第一、不断创新、顾客满意、遵守法规、保护环境、健康安全、持续改进”的管理方针和“客户至上、品质第一、不断创新、顾客满意”质量诚信方针，严格按相关法律法规要求、质量管理体系标准要求、质量手册要求、程序文件要求等执行，使企业的质量管理体系得到有效运行，使产品和项目质量得到有力的保障和不断的提升，从而使企业各项质量目标基本得以达成。为从根本上加强和提升质量管理，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，运用项目管理，通过内部审核、自我评价、第二方审核、第三方审核或评价、质量月等活动，不断寻找改进的机会改进质量管理，逐步实现卓越绩效。公司自建立以来，从未出现过重大产品和项目质量投诉。

三、企业质量管理

3.1 质量管理机构

产品是过程的输出或结果。产品的质量是由过程质量决定的，过程的质量是由系统的质量决定的。为确保系统、过程、产品的质量，公司依据质量管理体系标准要求，运用管理的系统方法、过程方法，识别了所需的过程及其接口关系，建立了公司的质量管理架构。

公司同时设立了质量主管，确定质量主管的职责和权限，对质量实行一票否

则，全面建立公司质量文化。因对产品和服务质量安全的重视，公司总经理履行了如下的职责：

- 1) 参与品质战略的制订、评审确定品质战略；
- 2) 向本组织传达满足顾客要求和法律法规要求的重要性；
- 3) 制定质量方针；
- 4) 确保质量目标的制定；
- 4) 进行管理评审；
- 5) 确保资源的获得；
- 6) 亲自参与每月质量例会；
- 7) 参与重大产品和项目质量评审和质量改进活动；
- 8) 参与质量表彰活动；
- 9) 参与质量月活动，普及质量安全教育；
- 10) 建立明确的质量事故问责制、质量安全追溯制度。

3.2 质量管理体系

3.2.1 质量管理体系方针与目标

本司建立并实施的质量管理体系，制定了“客户至上、品质第一、不断创新、顾客满意”的质量方针；并以：

- 1) 产品一次交验合格率 $\geq 98\%$ ；
- 2) 顾客满意度 85 分以上。

为持续改善公司质量管理体系，公司每年均制定计划，实施质量管理体系每步审核。通过内部审核，寻找改善的机会。同时，公司也会充分利用二方审核、三方审核的机会，改进质量管理体系的有效性。

导入卓越绩效管理模式，推行全面质量管理，使公司质量管理体系从持续改进，向追求卓越看齐，建立了以公司战略为核心。满足顾客、员工、供应商、社会和合作伙伴五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，以公司绩效考核体系为依托，设立了质量考核 KPI 和质量问责制。

3.2.2 质量教育

在体系运行过程中，公司运用各种科学、有效的工具，测量、分析、改进质量管理体系的有效性及各部門、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想和意识，确保实现个人和公司整体目标。公司内部建立培训师制度，根据公司的具体情况，开展各项教育培训工作；对外，积极与顾客和政府职能部门及各类培训机构外部进行沟通交流，适时邀请专家对公司员工进行专项培训。公司定期结合体系运行情况和质量实际表现情况，对各级员工开展有针对性的质量教育，对质量控制点进行专项管理，确保制造过程产品和项目质量的一致性。

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质量诚信教育培训计划。实行三级质量诚信教育培训。由公司组织一级教育工作。各部门负责人根据公司要求，编制教育培训计划和内容，认真组织实施下属的教育培训。各班组长负责员工的诚信宣传教育工作。公司通过网站、企业微信群进行传达，利用早会等多种方式对企业员工实施质量诚信教育。公司对在质量诚信教育培训中成绩优异的人员给予一定的奖励，通过培训后在工作岗位上起着模范带头或成绩突出的员工也给予一定奖励，同时在员工中宣传和推广经验。对不按时参加质量诚信教育培训或未通过培训考核的员工，给予一定的处罚。

3.2.3 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（部分产品指标高于行业标准要求），从产品技术上践行社会责任。同时，公司制定了《质量奖罚管理标准》、《质量考核管理办法》等，对产品和项目质量问题进行责罚，遵循对质量事故不放过原则。

表 1 公司所遵守的质量标准和其他相关法律

类别	内容
员工权益 社会责任	《劳动法》、《工会法》、《消费者权益保护法》、《环境保护法》、《安全生产法》、《职业病防治法》、ISO9001:2015 标准。
产品标准执行与制定	主要执行<未增塑聚氯乙烯(PVC-U) 马术护栏>“浙江制造”团体标准

公司制定了《内部审核控制程序》、《管理评审控制程序》，并培养了内审员团队。为确保体系运行的有效性和持续改进，安排内审、过程审核和产品审核，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》、《事故、事件、不符合、纠正措施控制程序》，对不合格品进行了严格管控。公司制定了检验标准，产品经过自检、互检、在线检查、专检，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，各种不合格产必须经过重新检验合格后才能进入下道工序。

同时，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《事故、事件、不符合、纠正措施控制程序》制定纠正措施并进行整改，评估纠正措施有效之后方能关闭问题项。

此外，公司对出现的质量问题进行问责和教育，并在日常开发、生产作业中，强调标准化，通过品管圈、持续改善等活动及质量功能展开，持续改善，追求卓越。

3.3 质量安全风险管理

公司所有产品和过程，对产品特性和过程特性实施潜在失效模式及后果分析，对风险顺序数高的环节，采取必要的措施，降低风险。依据 FMEA 编制控制计划、作业指导书等文件，对每项产品要求和过程环节进行风险分析。做到每一个环节严格控制，严格把关，确保每件产品的生产都符合相关要求，确保最终产品和项目质量的合格。

公司还对特殊工序实施控制。实施三检制，即自检、互检、专检，对产品和项目质量进行严格把控。在整个流程中，设置检验站，如进货检验、过程检验、最终检验，进行层层把关。并根据需要，开展质量管理体系审核、过程审核、产品审核等工作。

公司在质量管理和控制上，建立了评审放行制度，防范质量安全风险。公司制定了质量安全应急预案，成立了以总经理为组长，技术部主管、销售经理为副组长，综合部、销售部、生产部、技术部、采购部、财务部为组员的应急领导小组。并明确了应急领导小组及各相关部门职责。

公司为快速反应，有效的降低风险，还建立了《质量风险管理制度》等文件，防范和降低质量安全风险。

下图为风险管理流程图

风险流程	单位	使用表单	备注
风险和机遇管理策划			
建立风险机遇管理团队	各单位		
编制风险机遇管理计划	各单位	风险管理计划	
风险和机遇识别	各单位	风险和机遇评估分表	
风险评估	各单位	风险和机遇评估分析报告	
风险应对	各单位		
是否采取措施规避风险	各单位		
NO			
YES	各单位		
风险规避	各单位		
风险是否可接受	各单位		
NO			
降低风险	各单位		
YES			
制定和采取措施	各单位		
措施有效验证	各单位		
NO			
YES			
定期评审	各单位		
资料存档	各单位		

四、质量诚信管理

4.1 质量承诺

4.1.1 诚信守法

高层领导遵循“上下同心、共谋发展、开发改善、合规经营”的管理理念，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PVC马术护栏行业的相关法律法规，并建立实施了质量、环境、职业健康安全管理体系，并都通过了认证。实施了员工法律知识培训，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，在顾客、供方、员工、社会中树立了良好的信用道德形象。

4.1.2 满足客户需求

公司高度重视产品设计研发，自主设计，拥有多项产品专利。同时不断提升产品和项目质量，以较高的性价比为客户提供高水平的产品。公司加强研发力量的投入，以客户需求为中心，积极听取客户关于功能、质量、成本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。在产品和项目质量方面，公司严格执行质量管理体系，通过开展技术攻关、质量改进、QC小组等活动，保障产品和项目质量安全。

多年来，公司在整个经营活动中，严格遵守与各有关方签订的保密协议，获得了顾客的高度评价。

4.2 运作管理

4.2.1 产品设计诚信管理

公司产品设计与研发严格依照《设计开发控制程序》，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。尊重他人知识和参与践行保护知识产权是我司设计开发工作的重要内容之一。

4.2.2 原材料采购诚信管理

企业根据物料对产品和项目质量构成的风险程度，将物料分类管理。对物料供应商，除了必须符合法定的资质外，还要定期进行现场查验。并对特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查。并对物料供应商应当建立质量档案。对采购的原材料批批进行检验，凡未达到规定标准的原材料一律不得入库使用。

4.2.3 生产过程诚信管理

公司生产部具体负责各品种生产管理和现场流程管理工作。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，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。

对生产所需的钢材/管件等材料进行投料前复核，把好中间产品、成品的质量，严格执行“不生产不合格品，不接收不合格品，不流转不合格品”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，执行监控核查规程，严格记录的管理，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，符

合账、物、卡一致的要求。

生产记录由生产部负责审核、印制和保管。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。生产结束后，组长把记录汇总、复核，及时上交生产部，经生产部或技术部审核无误后，按批号整理归档，由专人管理。

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，成立技术攻关小组，对薄弱环节进行技术攻关，完成了多项技术攻关工作和防错设计及自动化设计制作；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。

4.3 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。公司将顾客分为不同类型。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。

公司树立“以客户为中心”的服务理念，要求业务人员对于任何一位客户，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。制订了《顾客满意度调查控制程序》、《合同评审程序》等相关流程，从各方面增加业务人员的技能和素质，提升了顾客成交率。

公司建立顾客走访制度，及时了解顾客需求和满意情况，以提升顾客满意度。

公司建立及时反馈处理用户投诉意见的快速反应机制解决问题的规定。公司质量部全面负责客户投诉管理，接到顾客投诉后，2小时内对投诉问题识别核查。一方面，制定问题处理方案（包括退货、补缺等），经顾客确认后，48小时内组织实施。对于一些产品的功能性急需处理的投诉问题，服务人员接到投诉后，24小时内帮助客户解决问题，直至顾客满意。

五、质量管理基础

5.1 标准管理

公司将企业标准化贯穿于生产全过程，从原材料、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，对稳定产品和项目质量、提高企业管理水平奠定了良好的基础。

5.2 计量管理

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。设有专兼职计量人员负责公司的在用计量设备管理、配备和定期校检工作，注重对计量管理人员的专业培训，为公司的计量管理的规范化提供了有力的保障。

为确保产品和项目质量，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。

对计量器具从采购、入库出库严格按照审批计划和管理程序执行，仓库有专人保管计量器具，建立台帐和登记手续，计量器具的领用出库必须通过检定，有检定合格证方可投入使用；对在用的计量器具严格按周期检定，强化现场检查和监管，掌握其使用情况，发现问题及时处理；对存在问题部门提出整改意见，采取积极有效措施进行整改，为生产优质产品奠定了坚实的的计量基础。

在设计和开发阶段，就对关键特性实施测量系统分析，确保了测量结果的有效性。每种新的测量系统，都是在系统分析并满足要求后，方可投入使用。

5.3 认证管理

目前公司已通过 ISO9001 质量管理体系认证，ISO14001 环境管理体系认证和 ISO45001 职业健康安全管理体系认证，并开展“浙江制造”品牌认证流程，公司严格按国际标准运行改进体系，使企业产品的质量得到有力的保障，从而使企业“客户至上、品质第一、不断创新、顾客满意”的质量方针得以顺利推行。自建厂以来，公司从未出现过重大质量投诉。

5.4 检验检测管理

公司通过对进货的检验，以保证向生产部提供的原材料符合规定的要求。技术部负责编制进货检验规程，负责原材料进货的检验；销售部、生产部负责不合格原材料的处理；仓库负责点收原辅材料的进货数量、名称等。

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《监视和测量控制程序》、《不合格品控制程序》开展严格的过程检验。技质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；质检员负责检验点的检查、半成品、成品的检验；各生产操作工负责自检、互检工作。

六、产品和项目质量责任

6.1 产品和项目质量水平

本公司不断壮大“精干、专业、创新、高效”的设计开发团队，持续改善产品技术水平和质量性能，目前已被全球顾客和行业的认可。

6.2 产品售后责任

公司建立并实施顾客投诉处理流程，确保及时有效地处理客户投诉。客户投诉由专职人员处理，每次投诉，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，并采取必要的纠正/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。

同时，公司技术部门对客诉信息定期监测，对市场中重复发生及影响客户满意度和产品调试的问题进行集中收集，并加以分析，形成报告。定期组织内部各部门召开产品和项目质量会议，对重大产品和项目质量问题进行攻坚改善，消除质量风险，提升产品和项目质量满意度。

6.3 企业社会责任

公司在企业不断发展的同时积极履行公共责任、公民义务及恪守道德规范。在公共责任方面，公司把环境保护和员工职业健康安全及减少能源消耗作为工作中的重点，积极创新，持续改进，取得了显著成果；在品德行为方面，公司提出了“培养和成长”的人才观，并兼顾顾客方、公司员工、政府等相关方的利益；在公益支持方面，高层领导率先垂范，员工积极参加，积极回报社会。

6.3.1 公共责任

公司谋求企业与环境的和谐发展，在取得合理利润与经济效益之下，积极投入先进设备和技术。通过对公司在企业运营中可能给社会造成的危害影响进行风险识别，并严格遵照各种相关的法律和法规，采取各种有效的治理措施，使之达到法律法规要求，维护社会公共利益。

公司产品及生产、运营过程对环境污染、社会风险不良影响较小，但公司仍非常重视环境影响控制，严格贯彻国家相关法律法规，建立和实施了环境管理体系和职业健康安全管理体系，制定并实施了《突发事件应急预案》等制度和管理办法，每年组织签订安全管理目标责任书；建立安全预警机制和安全事故应急处理机制；每年定期开展消防演练、紧急集合演练活动，实现环境和安卫目标；同时公司制定了节能管理制度，制定资源回收利用制度，对可利用资源进行回收利用。

公司通过每年的内部审核、二方审核、第三方监督审核等方式，分析评价公司对质量管理、环境保护、能源消耗、资源综合利用、健康与安全等方面的问题，采取措施，实施改善。

6.3.2 道德行为

公司的道德行为主要表现为：在企业内部主要对高层领导、中层领导及员工负责；在企业之间主要对供应商负责；在企业外部主要对客户、股东、政府和社会等负责。

企业内部：对高层领导，每年进行一次民主测评，主要针对政治思想、领导艺术、业务等方面的评价；对中层领导，制定领导干部廉洁从业若干规定，以提高中层领导的道德及管理水平。对公司员工，有各项行政管理制度等约束性规范。

企业之间：对供应商，公司与之建有良好的合作伙伴关系，定期会晤交流。在日常的原材料采购环节，采购严格按照《合同法》和《外部提供方控制程序》操作实施，使合同违约率和索赔金额达到最低限度。

企业外部：对于顾客，确保质量、遵守合同。公司的产品在质量上主要执行三个标准，一个是相同于国家的质量法律法规，一个是行业内的质量标准，还有一个是企业自身的质量要求标准。就相对而言，因为公司在行业内的领军地位，使得自身的标准往往高于国家或行业标准，产品和项目质量广受好评。同时在履行营销合同方面，公司一贯是按《合同法》操作，与广大客户无论大小均有良好合作。对于政府：依法纳税、廉洁自律。依法纳税是一个企业的基本道德底线，也是实现经济社会良性发展的重要保障。公司作为行业龙头企业，依法纳税是应尽的责任和义务。

七、质量风险管理

7.1 质量投诉

7.1.1 公司建立了《事故、事件、不符合、纠正措施控制程序》，完善了客户投诉的处理要求，由技术部和销售部组织对客户各类投诉的处理，质量异常的调查、分析，及时向客户回复处理信息，同时要求相关责任部门落实改进方案以及纠正措施，确保后期不再发生类似质量问题。

7.1.2 每月对客户投诉的质量问题进行分析汇总，并将资料发到各个部门，对投诉的问题进行原因总结，将确认可实施的纠正措施转化为公司内部的知识，同时为了更高效的处理客户的投诉，公司对业务部的业务人员进行专业知识的培训，加强服务意识和专业素养，提高服务质量，高效解决客户的抱怨，提高客户的满意度。

7.2 质量风险监测

7.2.1 拥有检测能力较完整的实验室，采购了较先进的检测设备，每年定期送样到国家级检测中心进行数据测试，与本公司的测试数据进行对比，有异常及时更新检测设备，确保有关检测数据的科学性和准确性，为质量改善提供保证。

7.2.2 管控各质量控制点，对各生产过程中的关键工序进行监控，对质量关键点的人员、设备、物料、环境、测试等进行有效的策划，使产品和项目质量的关键控制点在可控范围。

7.3 应急管理

（一）、事前预防，做好生产前的准备工作

1、合同评审。公司对每个订单、每份合同都组织进行评审，以确定公司的产能能否达到，材料能否采购到，价格是否合理，尤其是质量，能否满足客户需求，能否经过测试。

2、每分订单生产前，都对产品结构、款式、规格、材料性能、生产工艺等进行研讨，以确定技术能否达到，生产是否有风险，质量问题能否掌控等。

3、试生产。产品在大批生产前，都进行小批量的生产，以检验大批量生产的可行性，最终确定产品能否大批量上线，及时发现并解决质量问题。

（二）、严格管控，将质量风险降到最小化

做好产品和项目质量管控，坚持从设计开发-原材料采购-生产-检验的一条龙监管，将质量风险降到最低。

1、设计开发阶段。公司始终坚持产品的质量是设计出来的。按照《设计开发控制程序》，努力做好产品立项、设计评审、设计验证等工作。根据设计要求，把关样品的制作，在生产中发现质量问题，攻克质量难关，找出质量问题易发点。

2、产品生产环节。高质量的产品是要靠标准规范的生产来实现的。公司秉承“第一次就把事情做好”的生产理念，坚持“三不”原则。生产线根据技术文件制定了各工序的作业指导书，每个操作工严格按技术文件和作业指导书操作，并始终坚持全面质量管理原则、方法，建立了首检、自检、抽检、终检制度，确保生产环节的质量保证。

3、质量检验阶段。质量检验是产品高质量的最终保障。建立了进料检验-半成品检验-抽检-成品检验的检验环节，每个环节按照检验标准执行。

4、产品和项目质量控制。对生产过程的各关键工序设立质量控制点，在工艺文件中，明确对质量控制点进行项目内容、控制手段等的确定，并由技术管理人员定期进行执行情况的检查。

（三）、积极响应，及时处理质量投诉

1、为保证不断提高产品和项目质量，提升公司质量服务水平，提高顾客满意度，公司依据 ISO9001：2015 质量管理体系要求，建立了《事故、事件、不符合、纠正措施控制程序》。投诉处理流程为：商品收到可能是产品投诉的信息时，应立即对信息进行评审或评估。这些信息可能是此事件的唯一信息，应写入到投诉记录当中；确定信息是否构成一个产品投诉，如果信息并不能构成产品投诉，则不需要进一步的措施；把投诉的详细情况写入记录中；调查产品投诉，不管是否有根本原因，对投诉应进行调查，以确定是否已发生了不合格，以及与该投诉相关的纠正/纠正措施是否恰当。

2、公司建立了《顾客满意度调查控制程序》每年一次对顾客满意度进行问卷调查，调查内容包括产品和项目质量、交货期、服务等方面，由顾客对产品要求和期望的各个方面内容做出评价，然后对数据进行统计分析，以确定下一步质

量性能优化升级方向和销售服务质量的提升目标。

报告结语

质量诚信建设是全社会的共同责任，需要大家的共同努力。普特人将继续努力奋斗，诚信经营，承担起企业质量安全第一责任人的责任，为行业健康有序和又好又快发展做出我们应有的贡献！