



质量诚信报告

浙江凯普顿厨房设备有限公司

2024年3月

目录

第一部分：前言	2
一、编制声明	2
二、公司简介	3
第二部分：报告正文	4
一、企业质量理念	4
二、企业质量管理	5
三、质量诚信管理	9
四、质量管理基础	11
五、产品质量责任	13
第三部分：报告结语	17

第一部分：前言

一、编制声明

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、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。本报告内容真实可靠，不存在任何虚假记载及误导性陈述。

报告组织范围：浙江凯普顿厨房设备有限公司

报告时间范围：2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日

报告发布周期：1 次/年

报告数据说明：本报告采用数据来自于浙江凯普顿厨房设备有限公司

报告获取形式：本公司每年定期发布一次质量诚信报告，本报告以 PDF 电子文档形式在浙江凯普顿厨房设备有限公司网站 (<http://www.captainequip.com/>) 向社会公布，欢迎阅读并提出宝贵意见。

二、公司简介

浙江凯普顿厨房设备有限公司是一家集研发、生产、销售和售后服务为一体的专业化商用厨房制冷设备、消毒柜及保温柜制造企业。公司拥有完整的设计团队和科学的质量管理体系。为客户提供优质、节能、环保的产品和及时、专业的服务。

浙江凯普顿厨房设备有限公司于 2011 年成立，公司位于浙江省杭州市，产品主要是针对酒店、宾馆、连锁餐饮厨房及企事业单位、学校食堂所使用的制冷、制热设备。目前公司拥有各类主要生产检测设备百余套，不仅能使各种设计成果迅速转化为产品、满足客户的要求，而且能有效地保证产品质量。

公司注重设计研发，设有市级研发中心。公司为浙江省燃气具和厨具厨电行业协会、浙江省家用电器协会会员单位，先后通过了 ISO9001:2015 质量管理体系认证、ISO14001:2015 环境管理体系认证及 ISO45001:2018 职业健康安全管理体系认证、SA8000:2014 企业社会责任管理体系认证、品字标认证。为主起草 T/ZZB 2826—2022《商用热风循环食具消毒柜》浙江制造团体标准。现有 1 项发明专利，30 项实用新型专利，3 项外观专利，先后获得国家高新技术企业、浙江省科技型中小企业、浙江省诚信示范企业、浙江省优秀工业产品、“工匠精神”、“十大竞争力”等荣誉。与上海交大、浙江大学、阿里巴巴、G20 会馆、青岛上合峰会会馆、乌镇互联网大会场馆、杭州亚运会场馆等建立了长期的合作关系。

“胜人者有力，自胜者强”从公司成立之初就以制造稳定的产品为己任，不断完善自身管理，引入先进设备和新工艺，公司所有工序及设备都已经实现全数控操作，大幅度提高了产品加工精度和美观度。打造可信赖的自主品牌是我们的目标，希望通过我们的努力与您的支持让“Captain”稳健前行，扬帆远航！

第二部分：报告正文

一、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。

公司始终坚持“以顾客需求为宗旨，打造优质、节能、环保的产品，以激励、创新为动力，创建社会、员工满意的企业”的质量方针，科学管理，持续改进，不断创新，不断完善，以顾客满意为目标，最大限度满足客户需求，使产品质量水平始终处在商用厨房设备行业的前列。以“产品一次开箱合格率 $\geq 97\%$ ；交货及时率 $\geq 95\%$ ；顾客满意率 $\geq 90\%$ ；”为质量目标，将质量管理理念融入企业管理经营整个过程，质量意识深入每一位员工心中并在实际工作中稳步实施，使产品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。公司自成立以来，公司从未出现过重大质量投诉，在历年接受各级质量技术监督部门的抽检中，合格率均达 100%。

公司使命：

以技术创新打造品质生活

愿景：

成为行业最具影响力的商用厨房设备工程供应商

核心价值观：

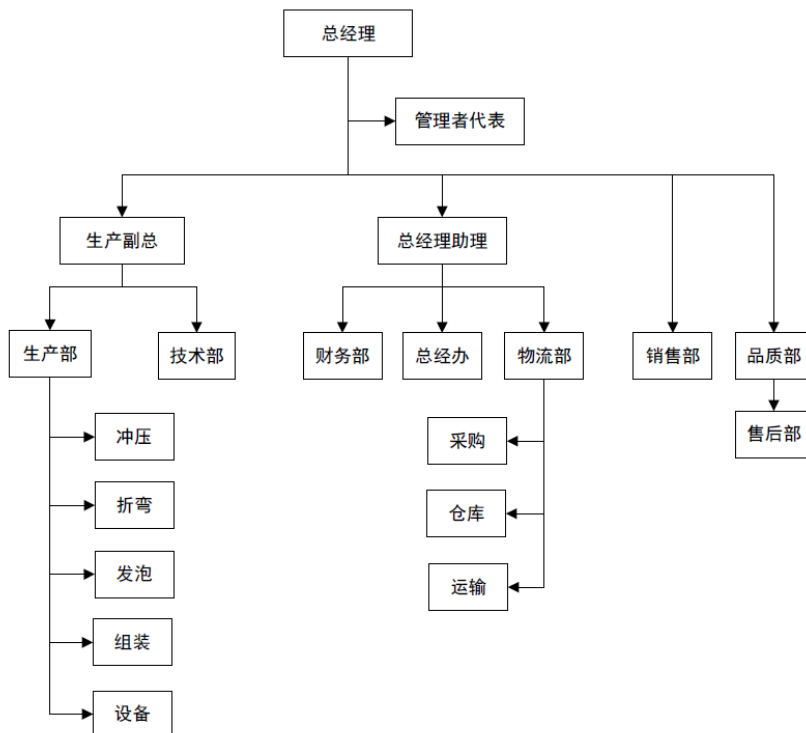
诚信为本，客户至上，品质卓越，持续创新

二、企业质量管理

(一) 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 ISO 9001:2015 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。

组织架构图



(二) 质量管理职责

1、质量管理组织的职责

- a) 编制适合本企业的质量管理体系文件；
- s) 组织制定企业的质量方针和质量目标；
- d) 负责和监督企业质量管理体系的有效运行；
- f) 制定质量奖惩制度，负责协调各部门的质量责任，考核工作质量；
- g) 组织企业内部质量审核；
- h) 负责重大质量事故的分析处理；
- g) 监督企业质量基金的使用与管理；
- h) 组织开展群众性质量活动。

2、品质部的职责和权限

(1) 质量检验

按照有关标准和规定，对原材料、半成品、成品进行检验。按规定做好质量记录和标识，及时提供准确可靠的检验数据，掌握质量动态，保证产品检验的可追溯性。

(2) 质量控制

根据产品质量要求，制定原材料、半成品和成品的企业内控质量指标，组织实施过程质量控制，运用数理统计方法掌握质量波动规律，不断提高预见性与预防能力，并及时采取纠正措施、预防措施，使生产全过程处于受控状态。

(3) 出厂产品合格确认和验证

严格按照相关产品检验标准，杜绝不合格产品的出厂。

(4) 质量统计和分析

利用数理统计方法，及时进行质量统计，做好分析和改进工作。

(三) 质量管理体系

公司以质量为本，竞争之源，长期坚持质量管理体系建设，致力于满足市场需求的研发项目，积极吸纳先进管理方法。公司于 2017 年便通过 ISO 9001 质量管理体系认证，长期以来，有效贯彻并整合 ISO 9001、ISO 14001、ISO 45001 管理体系，持续提升质量管理水平和用户满意度。

导入卓越绩效管理，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，以 GB/T 19580 卓越绩效模式为框架的整合型全面质量管理体系。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。

在体系运行过程中，公司基于 PDCA 的系统方法，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,确保制造过程产品质量的一致性。

公司制定了《内部审核控制程序》、《管理评审控制程序》,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》等制度,对不合格品进行了严格管控。公司制定了产品检验标准,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。对各种不合格产品和潜在不安全品放置在不合格品区域,进行隔离、标识和合理存放。

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《(事件)不符合和纠正与预防措施管理程序》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,通过持续改善等活动及质量功能展开,充分应用 PDCA 循环,持续改善,追求卓越。

三、质量诚信管理

(一) 质量承诺

1) 诚信守法

高层领导遵循“依法经营、诚信经营”的管理理念，严格遵循《公司法》、《经济法》、《民法典》、《产品质量法》、《安全生产法》、《劳动法》以及轴承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，均通过了第三方认证。实施了员工法律法规知识培训，配合政府部门开展普法教育活动，鼓励表彰员工的诚信守法行为，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。

2) 满足客户需求

公司高度重视技术研发，通过自主研发产品，提升产品质量，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，以客户需求为先，积极听取客户关于质量、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、质量改进等活动，保障产品质量安全。

(二) 运作管理

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流程，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公司设计开发工作的重要内容之一。

2) 原材料采购诚信管理

企业根据物料对产品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。

3) 生产过程诚信管理

公司生产部具体负责产品生产管理和现场流程管理工作。制定并逐步完善了生产管理制度、工作标准、岗位操作规程和工艺规程、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。

公司按“精益制造”的要求进行生产线设计，均衡组织生产，不断优化制造工艺和控制方法，逐步提升制造过程的柔性化水平，满足顾客多样化的需求。

(三) 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。

公司通过行业会议、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。

公司制定了《生产和服务提供过程控制程序》、《质量信息反馈制度》，对交付后的活动进行系统管理。销售部每年组织对顾客进行定期走访和信访工作，主动征求顾客对本公司服务质量和产品质量的意见和要求，按“顾客满意度调查表”的评价来验证公司的服务质量和产品满足顾客要求的程度。

四、质量管理基础

（一）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。

（二）计量管理

公司严格执行《监视、测量、分析和评价控制程序》等文件规定，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。

（三）认证管理

公司已通过 ISO 14001、ISO 45001 体系认证，并开展“浙江制造”品牌认证流程，公司严格按“浙江制造”团体标准运行改进体系，使企业产品的质量得到有力的保障，从而使企业“以顾客需求为宗旨，打造优质、节能、环保的产品，以激励、创新为动力，创建社会、员工满意的企业”的质量方针得以顺利推行。

公司建立以来，公司从未出现过重大质量投诉，在历年接受各级质量技术监督部门的抽检中，合格率均达 100%。

（四）检验检测管理

公司通过对进货的检验与试验，以保证采购的物资符合规定的要求。技术部负责编制进货检验与试验规程，负责原材料进货的检验；物流部负责不合格原材料处理；仓库负责点收物资的进货数量、名称和重量和系统及账务等。

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，公司开展严格的过程检验和试验。品质部负责制订过程检验流程、成品检验流程和各产品的检验指导书，设立最终检验的检验点，并负责组织检验工作；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。公司配备了先进的检测设备，见下表：

表 1 先进测量设备举例

序号	仪器设备名称	检测项目	先进水平
1	安全性能综合测试仪	接地、绝缘、耐压、启动、功率	国内领先
2	数字万用表	电阻、电压	国内领先
3	声级计	噪音	国内领先
4	红外线测温仪	温度	国内领先

五、产品质量责任

（一）产品质量水平

围绕公司的品牌战略,公司十分重视技术进步。公司是国家高新技术企业、浙江省科技型中小企业、浙江省诚信示范企业、浙江省优秀工业产品、“工匠精神”、“十大竞争力”,建立设有市级研发中心,与浙江省燃气具和厨具厨电行业协会、浙江方圆检测集团股份有限公司开展产学研合作。持续改善产品技术水平和质量性能,目前已被顾客和行业的认可。

(二) 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,公司销售部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质量问题进行集中收集,并加以分析,形成报告。定期组织内部各部门召开产品质量会议,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。

公司对通过浙江制造认证的产品做出以下承诺:

- 1、在正确运输、贮存和使用的情况下,自发货日起 12 个月内,如产品出现因制造问题而产生的损坏或无法正常工作,由制造单位免费为用户修理或调换。
- 2、在产品质量有异议的,应在 8 小时内做出响应,48 小时内为用户提供服务和解决方案。

（三）企业社会责任

公司在致力于自身发展的同时，通过建立内部管理制度，确定社会责任管理绩效指标等方式积极主动地承担社会责任、遵守道德规范和开展公益支持，实现企业愿景，塑造良好企业公民形象。

1) 公共责任

公司贯彻《环境保护法》《大气污染防治法》《水污染防治法》《安全生产法》《消防法》等相关法律法规，确立减少污染、排放治理的工作目标，依照公司“绿色环保、遵纪守法、节能降耗、持续改进”方针。牢固树立科学发展观，走可持续发展道路。用管理产品质量一样的要求来管理环保，公司在环保方面投入了大量的人力物力，环保指标均低于国家排放标准。严格遵守持续更新的国际、国家、地方及行业的环境法律法规和其他要求；通过执行 ISO 14001 环境管理体系，达到管理的有效性和环境绩效的持续提高，实现我们对社会责任和对环境的承诺，通过实施对环境和关键控制点的危害分析、风险评价，落实环境因素识别与评价控制程序、环境运行控制程度、环境监测与测量控制程序、危险源辨识与风险评价控制程序，实现环境和危害分析、关键控制点目标。

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。在日常的物资采购环节，物流部严格按照《民法典》和《采购控制程序》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，产品质量广受好评。同时在履行营销合同方面，公司一贯是按《民法典》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。公司依法纳税是应尽的责任和义务。

3) 公益支持

公司强调企业的社会责任，真诚回报社会。总经理十分重视公益支持事业，大力倡导并以身作则，公司领导也将随着企业的不断发展坚持不懈的把公益事业发展下去。公司配合企业的战略每年规划公益支持的费用和公益支持的方向。

（四）质量信用记录

公司自建立以来，公司从未出现过重大质量投诉，在历年接受各级质量技术监督部门的抽检中，合格率均达 100%。

第三部分：报告结语

2014 年以来，浙江省以标准和认证为手段，以高标准引领打造“浙江制造”品牌，强调不断完善质量诚信标准体系、加快质量信用信息信息化建设。依据要求，公司相继完善了相关制度，认真贯彻落实，并自觉接受有关部门的监督管理。

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，必须建立长效机制，科学实施，常抓不懈。公司承诺坚持持续改进质量管理体系，不断提升质量诚信水平，完成“以技术创新打造品质生活”的崇高使命而努力！