

# 沈阳市金海木业有限责任公司

## 质量信用报告

沈阳市金海木业有限责任公司

2016年12月30日

## 目 录

### 第一部分：前言

编制说明 .....	1
报告内容客观性声明 .....	2
企业高层致辞 .....	3
企业简介 .....	4

### 第二部分：报告正文

企业质量理念 .....	5
内部质量管理 .....	6
质量管理机构 .....	7
质量管理体系 .....	8
企业质量诚信 .....	11
质量诚信管理 .....	11
质量文化建设 .....	12
企业质量基础 .....	13
企业产品标准 .....	13
企业计量水平 .....	17
企业认证认可情况 .....	19
特种设备安全管理情况 .....	20
产品质量责任 .....	20
产品质量承诺 .....	20

产品质量保证 .....	21
产品召回情况 .....	22
产品质量奖励 .....	23
质量管理风险管理 .....	23
质量投诉处理 .....	23
质量风险监测 .....	23
应急管理 .....	25
第三部分：报告结语	
展望 .....	26
读者意见反馈 .....	27

## 编制说明

本报告是沈阳市金海木业有限责任公司发布的第一份质量信用报告。

报告组织范围 沈阳市金海木业有限责任公司

报告时间范围 2016年1月1日至2016年12月31日

报告发布周期 年度报告

报告数据说明 本报告采用数据来自于沈阳市金海木业有限责任公司

报告获取形式 本报告以电子文档形式发布，电子文档将发布于网站 <http://www.shenggaofloor.cn> 并提供在线阅读

联系方式 沈阳市金海木业有限责任公司

地址：辽宁省新民市胡台镇杜板牛村

邮编：110326

电话：024-87731688

传真：024-87731611

网址：<http://www.shenggaofloor.cn>

## 报告内容客观性声明

郑重声明：

本公司出具的《质量信用报告》，是在综合汇总、整理自成立以来以来的质量信用工作相关数据，特别是近三年以来的数据和工作情况，是公司在严格遵守国家有关法律、法规及行业标准、规程，认真履行企业产品质量主体责任、建立质量诚信机制等工作中所取得的成果。报告中相关数据、信息全部真实、可信，符合 GB/T 22120-2008《企业信用数据项规范》和 GB/T 22118-2008《企业信用信息采集、处理和提供规范》，本公司对报告内容的客观性负责并主动接受社会监督。

特此声明。

沈阳市金海木业有限责任公司

2016 年 12 月 30 日

## 企业高层致辞

沈阳市金海木业有限责任公司始终肩负着为国家繁荣贡献力量  
的企业使命，践行绿色发展理念，为广大消费者提供绿色环保的建材  
产品。以“**满足并超越顾客的需求，是企业永恒追求的目标。**”为质  
量方针，以

**“生产一等品率 $\geq$ 95%、出厂合格率 100%，顾客满意率 $>$ 95%”**  
为质量目标。保证质量才能得以生存，保证数量才能降低成本和赢得  
客户。全体员工应严格工艺要求，严格按企业标准的要求生产和检验，  
严格按生产计划生产。按期交货体现了讲信誉，重合同，是保证工厂  
长期稳定发展的根本。坚决落实企业质量主体责任，严格遵守国家相  
关质量法律法规，始终以国家标准来严格要求自己，健全产品质量、  
服务追溯体系，切实履行企业质量主体责任，依法承担质量损失赔偿。  
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上加  
以提升，大力营造和创建质量诚信工作氛围和体系，不断提升提升非  
国家质量标准的使用性能，切实服务客户。

## 企业简介

沈阳金海木业有限责任公司于 2010 年由内蒙古金河兴安人造板有限责任公司在沈阳投资成立得现代化的强化复合地板标准工厂，一期占地面积近 2 万余平方米。生产设备分别来自德国、意大利及国内知名厂家。公司采用大兴安岭林区特有的高寒带硬杂木为原材料生产的高密度纤维板，板材具有密度高、强度高、含水率低、吸水膨胀率低、超低游离甲醛、板面颜色接近木质本色等特点，完全符合国家环保标准。

公司 2011 年通过 ISO9001-2008 质量管理体系认证和 ISO14001-2004 环境管理体系认证，同年成为中国建材下乡推进试点单位并成功与央视网合作签约企业联展栏目，并于 2013 年获得中国环境标志产品认证（证书编号 CEC 010 55996038-7）。公司旗下品牌“圣高”品牌于 2013 年分别获得“地板行业十大品牌”、“沈阳市名牌产品”、“沈阳市著名商标”等荣誉。

公司产品拥有亮面模压、晶钻面模压、手抓纹、同步纹、真木纹、幻影、雨丝、实木多层等多个小系列，近百余个花色独特的品种。

公司除凭借原料、设备、技术及资金一体化的绝对优势，提供高精端的产品外，更依托遍布全国各区域的客户服务中心，在售前、售中及售后各个环节为客户提供方便、快捷的服务。

## 一、企业质量理念

**公司宗旨：**全员参与，强化管理，精益求精，铸造品质；讲究实效、完善管理、提升品质、增创效益。依据公司宗旨，制定本公司的质量、环境方针如下：

**质量方针：**

**满足并超越顾客的需求，是企业永恒追求的目标。**

**质量目标：**

**生产一等品率 > 95%；出厂合格率 100%；**

**顾客满意率 > 95%。**

**环境方针：**

**守法为根、达标为本、节能降耗、污染预防、绿色板材、永恒追求。**

**环境目标：**

**固体废物合理处置率 100%；**

**化学品和油泄漏控制率 100%；**

**污染物排放符合国家标准。**

近年来，在创建诚信体系中厂注重强化品质管理的核心地位，不断提升品质管理部门的综合管控水平，将“质量就是企业生命”、“下道工序是上道工序的客户”等质量责任感和使命感贯穿于整个生产控制中，落实在各个岗位工序上，切实营造了良好的齐抓共管、常抓不懈的全员质量管理氛围，通过努力打造和树立质量诚信意识，全面提升产品质量。



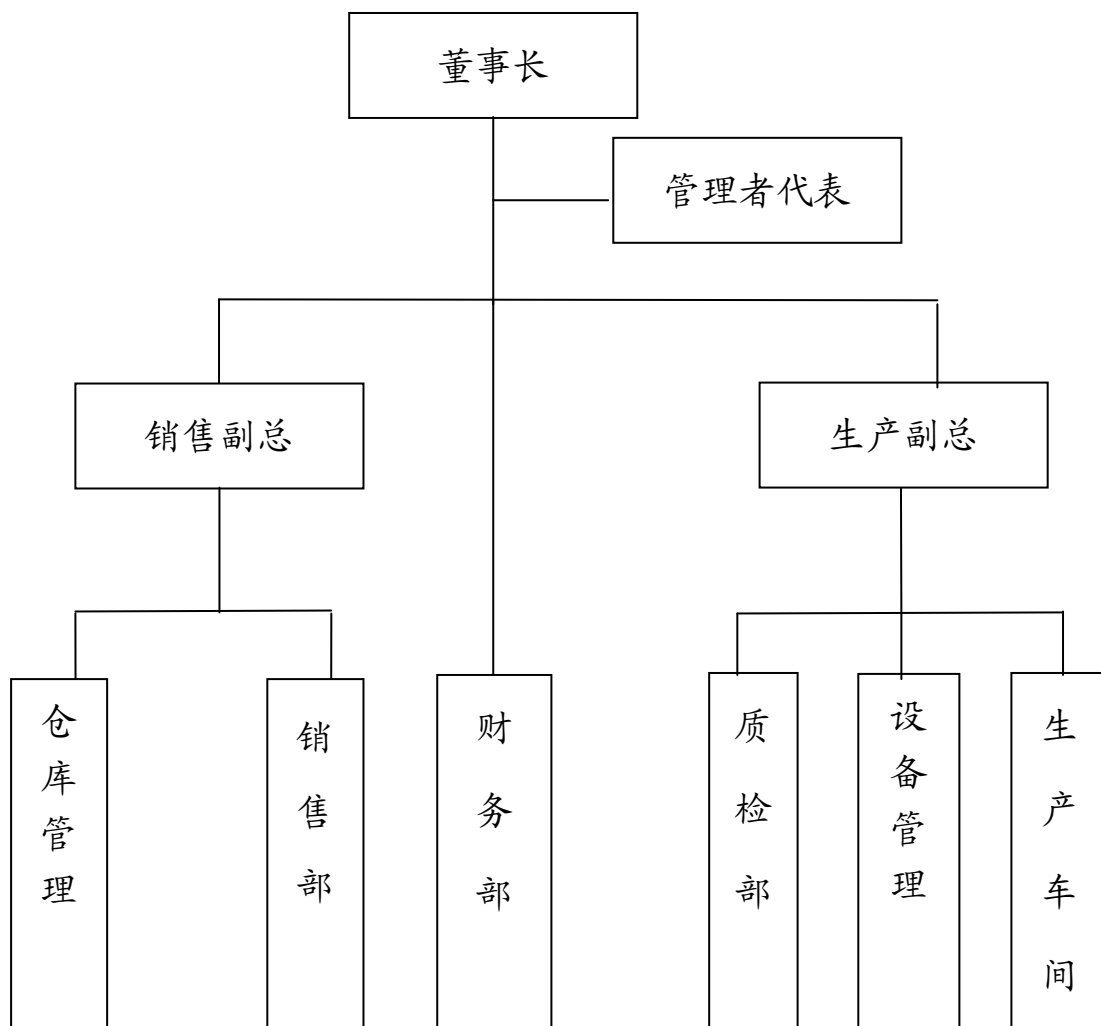
在顾客和市场的需求、期望和爱好方面高度关注，始终以顾客为关注焦点，建立“诚信合作、共利双赢”的战略合作伙伴，并以此调整和改进生产措施、管理手段，确保赢得市场和顾客信赖。

## 二、内部质量管理

### 1、质量管理机构

本厂确立以管理者代表负责的质量管理组织，由质检部全面负责产品质量。公司设四个部室、二个车间，即财务部、销售部、质检部、生产部及压贴车间和地板车间。

图 1： 沈阳市金海木业有限责任公司质量管理机构图



各级管理组织的职责和权限如下：

（一）质量管理组织的职责

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

（二）车间和各职能部门的职责

- （1）、保证质量管理体系在本单位得到有效运行；
- （2）、组织开展质量管理活动；
- （3）、严格执行质量管理组织和化验室的质量指令；
- （4）、完成本单位涉及的质量指标或质量目标。

（三）质检部的职责和权限

（1）、质量检验

按照有关标准和规定，对原辅材料、包装材料、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，制定原辅材料、包装材料、半成品和成品的企业内控标准，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）、成品的合格确认和验证

严格按照相关产品标准和企业制定的产品的《监视和测量管理办法》进行检验，杜绝不合格产品出厂。

## （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。

## 2、质量管理体系

公司于 2011 年 10 月通过 GB/T19001-2008/ISO9001:2008 质量管理体系认证。近年来，不断优化资源整合，修订、完善、建立健全适应本公司实际的质量管理体系，扎实有效地落实了管理工作中的各项责任、各项目标，确保质量管理体系有效运行，推进公司可持续发展。

（1）公司质量管理体系的有效性建立源于公司设立了一套合理有效的科学、标准的工艺管理、管理文件，规范指导整个生产过程，确保质量管理体系的顺畅。

（2）根据质量目标，分解下发各部门分质量目标，定期开展质量目标实施检查工作。对检查中发现的问题，及时反馈，同时以顾客为关

注焦点，以用户满意度为测量标准，用尽善尽美的售后服务来满足用户和社会的需求，赢得用户的信赖和满意，确保质量目标持续改进。

厂质量目标完成情况如下：

a、公司生产的产品质量满足：浸渍纸层压木质地板 **GBT 18102-2007** 和浸渍胶膜纸饰面人造板 **GBT 15102-2006** 的要求，出厂产品合格率 **100%**。

b、生产计划完成率 100%

c、按期交货率 100%

实际完成率均为 100%

c、每年定期开展内部质量审核、管理评审工作。不断规范、健全内部审核各项实施记录，较好地保证了体系的有效运行和持续改进。

d、加强管理制度执行的检查力度，大力开展管理文件适用性评审工作，及时查找、分析制度中存在的适宜性，提出合理可行、防漏补缺的措施，有效促进了厂的管理业绩水平持续改进。

e、始终坚持不懈加强过程控制是确保企业产品质量稳定的唯一有效途径。公司通过制定并严格执行高于国家标准的产品内控指标，严格执行浸渍纸层压木质地板和浸渍胶膜纸饰面人造板标准，严格把好产品质量关。

f、对购进的原辅材料严格按标准进行检验，不符合标准的不入库，不使用；

g、加强生产全过程的质量管理，由质检员跟班检测，确保了上道工序的不合格品不流入下道工序，不放过任何问题；

通过以上措施，确保了质量管理体系的完善性、有效性和运行的符合性，促进了公司整体质量管理水平持续提升。

### 三、企业质量诚信

#### 1、质量诚信管理

为进一步提升产品质量，落实质量主体责任，公司努力创建质量诚信体系，以相关标准为依据，产品生产许可、国家标准等规章制度为准则，率先取得 ISO9001: 2008 质量管理体系认证并认真落实和持续改进。为确保质量诚信体系的有效运行，在制定科学严谨的诚信管理制度的基础上，通过严把进厂原辅材料诚信关、生产组织诚信关、质量监控诚信关、质量技术服务诚信关、人员诚信观，不断完善企业的诚信体系建设。树立员工“真诚做人、扎实做事”的理念，使员工真正认识到诚信在企业发展中的重要作用，把诚信渗透并凝结于企业经营理念之中，贯穿于从原料进厂到产品出厂等生产质量控制全过程，成为企业的行为方式和员工的自觉行动。

依据 GB/T19001-2008 标准要求、结合公司实际情况，我们对公司质量方针、质量目标、《质量手册》和《作业指导书》进行了修订。修订后的《质量手册》、《作业指导书》在层次结构上更加清晰，部门职责更加明确。公司自上而下明确质量岗位职责，逐级分解和传递质量责任，树立了“质量第一,不合格品就是废品”的强烈质量意识，对工序不合格品进行严格考核，严把原辅料的入库关，不合格产品不能流入下道工序，不合格产品坚决不予出厂。

此外，公司上下形成了诚信为先、质量第一的工作氛围和行为准则，面对当前公司的实际情况，坚持严格按标准要求生产。

## 2、质量文化建设

本着以客户需求为重点，为客户服务为宗旨的理念，为切实营造一个良好的质量文化氛围，领导积极倡导，员工主动参与，开展质量技术攻关活动，在质量改进活动中，通过潜移默化的方式沟通职工的思想，从而产生对企业质量目标、质量观念、质量行为规范的“认同感”。在质量文化所形成的氛围中，职工为了得到领导和同事的认同而产生自我激励的内在动力，为实现企业的质量改进目标而努力工作，在自身技能提升的同时也有力促进了质量文化建设。

为进一步推进质量文化建设步伐，在借鉴并吸取兄弟企业的经验教训的基础上，结合本企业的特点和公司目前存在的问题，通过整体规划、系统设计，多角度塑造质量文化。

### （1）、管理提升，推进质量文化建设

通过管理的提升和活动的有效开展，强化了管理层级的责任意识，将质量意识逐步贯穿于工序管理和操作中，结合系统的宣贯培训，增加了全体员工对质量与企业发展及兴衰重要性的认识，达到了高层真正投入质量文化建设，一般管理层在员工面前展示对于质量活动的高效执行力，极大地激发了广大员工参与质量文化建设的热情，有力的推进了企业的质量文化建设工作。

### （2）、基于建设，重在创新

遵循质量文化建设的内在规律，坚持继承与创新相结合，不断注入新的活力，既传承精神，又彰显创新，充分授权,发挥每位员工的创造力，强化和提高整个企业质量管理创新能力，通过丰富多彩的创新实践建立具有自身特色的质量文化。

### （3）、鼓励先进，加强引导

通过评价和激励，鼓励员工做出贡献，能够满足员工的精神需要，调动员工的精神力量，使员工有了归属感、自尊感，使员工的聪明才能得到充分发挥，进一步主动承担质量主体责任，为实现全员质量管控树立榜样。

## 四、企业质量基础

### 1、企业产品标准

公司主要生产、销售浸渍胶膜纸层压木质地板（强化地板）、浸渍胶膜纸饰面人造板（饰面板），现行有效的执行标准分别为浸渍胶膜纸层压木质地板 **GBT 18102-2007** 、浸渍胶膜纸饰面人造板 **GBT 15102-2006** 标准。

为保障出厂产品质量 **100%**合格，公司一直坚持采用高于国家标准的内控标准和不断提高产品质量的原则严格要求自己的产品，产品畅销到全国三十个省市和地区深受顾客青睐。



相关内控执行标准如下：

## 原材料检验标准

编号：JH/QED-22-01

### 一. 基材的检验

基材为我总公司提供本公司产品（基材的产品检验在金河兴安人造板公司已完成），不做物理指标检验，只做外观质量验收。

### 二. 饰面纸的验收

饰面用浸渍纸按 GB/T 18102-2007，做为验收的依据，以生产厂家提供的质检报告为准，验收时做外观整体验收，同时进行热压成形后的耐磨转数实验，做为验收进货合格的依据；平衡纸做外观整体验收外，还要进行拉力实验，方法为：地板大板热压后检查大板的翘曲度，作为评价平衡纸拉力合格的依据，一般长度 1 米的大板翘曲度不超过 10mm。

## 成品检验操作规程及标准

编号：JH/QED-22-04

一、裁板机下来每一块板，先逐步查看四边，目测基材的密度情况，看有无边角超薄，芯软，边角缺损，毛边等缺陷的板用蜡笔划上，发现异常送试验室检验。

二、每批板检测板厚度，长，宽，对角线，边缘不直度，重量缺陷并做好记录，不得私自篡改缺陷责任班组，不得擅自提等，降等。

三、检验外观时，对于生产线有特殊标识的板进行分类，例如：含水率、超薄、超厚、板轻板重的要逐张检验，按要求单独归垛。同时记录降等产品的缺陷。

四、出现断板缺陷要及时反馈给班长,连续 5 张出现压痕,对造成压痕的原因有异意时,请厂长或车间主任砍确定后才进行按标准分等,记录认定后的缺陷,为生产线分析原因提供依据。

五、对标准之外的缺陷或大批量同一缺陷的产品,要及时通知主管领导,商议后再分等。

六、检验标识要清晰易辨认,不模糊,不颠倒。交班离岗时必须办理交接班记录,要对本班检验成品进行封垛处理,并做好记录。

七、指标验收以国标 GB/T18102-2007 标准为依据。

每个班次分选的产品按报表的要求认真填写上报。

报表要求:1.分清班次。2.数量准确。3.报表清晰。4.有特殊情况的要在备注中注明。

### 理化性能指标检测

序号	检验项目	单位	指标
1	含水率(平均值)	%	3.0-10.0
2	静曲强度	Mpa	≥35.0
3	内结合强度	Mpa	≥1.0
4	密度	g/cm <sup>3</sup>	≥0.85
5	吸水厚度膨胀率	%	≤18%
6	表面胶合强度	Mpa	≥1.0
7	表面耐冷热循环	—	无龟裂、无鼓泡
8	表面耐划痕	—	4.0N 表面装饰花纹未划破
9	尺寸稳定性	mm	≤0.9
10	表面耐磨	转	≥4000
11	表面耐香烟灼烧	—	无黑斑、裂纹和鼓泡
12	表面耐干热	—	无龟裂、无鼓泡
13	表面耐污染腐蚀	—	无污染、无腐蚀
14	表面耐龟裂	—	用力倍放大镜检查,表面无裂纹
15	抗冲击	mm	≤10
16	甲醛释放量	mg/L	E1 级: ≤1.5
17	耐光色牢度	级	灰卡度 4 级

## 外观检验记录

序号	检验项目	标准要求	
1	面层净长 (mm)	$I \leq 1.0$	
2	面层净宽 (mm)	$W \leq 0.1$	
3	厚度偏差 (mm)	$t \leq 0.5$	
4	直角度 (mm)	$q_{max} \leq 0.2$	
5	拼装离缝 (mm)	$o \leq 0.15$	
6	翘曲度 (%)	宽度凸 $fw1 \leq 0.20\%$ 、宽度凹 $fw2 \leq 0.15\%$ 长度凸 $f1 \leq 1.0\%$ 、长度凹 $f1 \leq 0.50\%$	
7	边缘直度 (mm/m)	$s \leq 0.3$	
8	拼装高度差 (mm)	$h \leq 0.01$	
序号	缺陷名称	正面、	背面
1	干、湿花		
2	表面划痕		
3	表面压痕		
4	透底		
5	光泽不均		
6	污斑		
7	鼓泡		
8	纸张撕裂		
9	局部缺纸		
10	崩边		
11	颜色不匹配		
12	表面龟裂。		
13	分层		
14	榫舌		
15	边角缺损		

在标准化管理方面，通过认真组织学习标准化法规和标准化管理基础知识，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。等标准，从而使产品从原辅材料进厂到成品包装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。

## 2、企业计量水平

### **(1) 重视计量管理工作，机构健全**

公司严格执行《中华人民共和国计量法》、《辽宁省计量监督条例》等文件法规，质检部全面负责公司的计量设备管理工作，设有专职和兼职计量人员负责公司在用计量设备管理、配备和定期校检工作。同时，公司加强了对计量管理人员的专业培训，为公司的计量管理的规范化、标准化提供了有力的保障。

### **(2) 计量器具配备符合规定**

根据 GB 17167-2006《用能单位能源计量器具配备和管理通则》要求，我们认真对照通则要求，结合我厂实际。厂现有计量器具 26 件。主要有：

## 金海木业计量器具一览表

编

号： JH-7.6-01

序号	计量器具名称	型号	制造厂家	使用单位	保管人
1	单相电度表	DDSYF284	华立仪表集团	车间	刘国
2	单相电度表	DDSYF284	华立仪表集团	车间	刘国
3	单相电度表	DDSYF284	华立仪表集团	车间	刘国
4	电流表	42L6	德力西集团	车间	刘国
5	电流表	42L6	德力西集团	车间	刘国
6	电压表	42L6	德力西集团	车间	刘国
7	电压表	42L6	德力西集团	车间	刘国
8	温度表	WSST6-2	天津市南开区益达仪表厂	车间	刘国
9	温度表	WSST6-2	天津市南开区益达仪表厂	车间	刘国
10	干燥箱	101-0	上海锦屏仪器公司	质检部	刘伟荣
11	温度表	WSST6-2	天津市南开区益达仪表厂	质检部	刘伟荣
12	电子万能试验机	MWD-10B	沈阳莱克斯仪器公司	质检部	刘伟荣
13	甲醛测定仪			质检部	刘伟荣
14	千分尺	0-25	哈尔滨量刃集团	质检部	刘伟荣
15	刚卷尺 1			质检部	刘伟荣
16	刚卷尺 2			质检部	刘伟荣
17	耐磨转数机	MGL-5	沈阳莱克斯仪器公司	质检部	刘伟荣
18	分析天平	TG328B	上海精科天平	质检部	刘伟荣
19	恒温水浴	GKC11CR2	上海锦屏仪器公司	质检部	刘伟荣
20	分光光度仪	721	上海建平电子仪器公司	质检部	刘伟荣
21	兼容计算机			办公室	毛广文
22	兼容计算机			财务部	吉春来
23	兼容计算机			财务部	湛宝杰
24	兼容计算机			销售部	张炳山
25	兼容计算机			生产部	孙江
26	兼容计算机			销售部	孙广玲

计量设备配备率 100%，无遗漏计量点。

### **(3) 计量器具管理规范，定期检定、校验**

为确保产品质量，在产品生产工艺中严格过程控制，按照公司监视和测量设备管理办法，对生产工艺过程中的原辅材料、电等加强计量管理，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，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 and 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。

### **3、认证认可情况**

为全面提升产品质量，确保各项生产经营活动规范、标准，公司先后建立、健全并获得质量管理体系，公司 2011 年 10 月 13 日取得质量管理体系认证（编号 05314Q22811R0M）、环境管理体系认证（编号 05314E20852R0M），2013 年 11 月通过中国环境标志产品认证（编号 CEC 010 55996038-7）。2014 年 12 月、2016 年 1 月北京恩格威认证中心有限公司、中环联合（北京）认证中心有限公司分别对公司进行再认证审核，通过现场观察、查阅文件记录等方式对公司质量、环境管理体系覆盖的公司高管层以及各个部门进行审核。专家组一致认为：公司的质量、环境管理体系运行符合标准要求，是持续有效的，公司顺利通过再认证监督审核。

为确保体系的高效运行、持续改进，采用内审+外审的体系运行模式，针对存在的问题和不足进行改进和完善，结合管理提升活动，对管理文件、记录进行梳理，真正实现闭环式管理和文件的标准化管理模式，确保公司体系运行的规范、科学、高效。

#### 4、特种设备安全管理情况

严格按照国家要求持续完善公司的安全管理制度。通过制度规范了全体员工的行为规范和准则，强化了各位安全生产责任，从制度和环节上促进了公司安全生产的有效管理。

按照企业安全标准化的要求落实公司各项安全管理措施，按计划进行安全培训，提高员工安全意识，构建企业安全文化；遵照公司规定的安全检查流程、频次开展各种安全隐患排查。对生产设备实行挂牌管理，将车间每一台设备的管理责任落实到每个班组；强化了岗位员工对设备安全运行的巡检和维护保养，使设备的危险有害因素得到全过程的监控，有效控制了不安全状态，减少和避免了安全事故的发生。目前，特种设备 3 台，其中叉车 2 台、热载体锅炉 1 台。公司特种作业人员持证上岗率 100%，主管安全生产负责人、安全管理人  
员持证上岗率 100%。

### 五、产品质量责任

#### 1、产品质量承诺

企业拥有热压机、地板开槽机等生产设备八台，工艺、计量、检测设备完备、精度高，完全具备优质强化地板生产技术条件和质量管控能力。

按照 2011 年实施的《人造板产品生产许可证实施细则》，每年对质量管理职责、生产资源提供、人力资源要求、技术文件管理、过程质量管理、产品质量检验、安全防护和其他要求进行全面自查、整改，并持续改进。严格遵守《人造板产品生产许可证实施细则》，积极主动申报五年一次的《生产许可证》换证工作，保障了公司管理规范、生产组织有序、运行高效、产品各项指标均达到国家要求，为生产优质产品奠定了坚实的基础。

公司产品质量过硬，产品实物质量完全符合国家标准。

### 质量、售后服务承诺书

我们把产品建立在用户满意的基础上，为用户提供满意的服务思路更开阔，积极为顾客服务，实行售前、售中、售后服务，树立了公司产品形象和企业形象。

为践行质量责任，我公司面向社会及顾客郑重承诺如下：

- 1、出厂产品各指标合格率：100%
- 2、按期交货率 100%
- 3、恪守艰苦奋斗、开拓进取、和谐共赢、客户至上的营销服务宗旨。

公司愿接受社会各界的监督，主动承担质量主体责任。

监督电话：024-87731633 87731888

### 2、产品质量保证

公司以深化全员质量意识，通过 ISO9001 标准执行，使产品质量提高；扎实进行质量管理，不断加强标准化管理，全面提高公司管理



水平；注重进厂原辅材料、半成品、成品等工序质量控制，实现质量管理全员化、标准化，使产品质量稳步提高。

当前，在严峻形势下，我们清醒的认识到市场的竞争就是产品质量、价格以及服务质量的竞争，要在市场站稳脚跟，巩固开发，其核心就是产品质量和产品价格的竞争。多年来，我们始终把质量作为企业生存的根本，常抓不懈。层层夯实质量管理责任，严格考核，形成质量工作为生产经营服务的宗旨，企业发展建立在质量效益目标上，具体体现在：

- a、选取合格供应商、对购进的原辅材料严格按标准进行验收，不符合标准的不入库，不使用；
- b、加强生产全过程的质量管理，由质检员跟班检测，确保了上道工序的不合格品不流入下道工序，不放过任何问题；

### 3、产品召回情况

企业严格遵守国家相关法律、法规的规定，为切实服务客户，建立售后服务体系，应建立《产品召回制度》。为确保出厂产品 100%合格，我们做到了各过程工序质量层层把关、事前控制，从进厂原辅材料进厂控制入手，加强对工序缺陷产品、不合格品的处置力度，形成了有效的处置程序和方法，制定了生产过程中半成品、成品不合格品管理制度，实行检验员跟班检验，保证入库成品 100%合格。

近年来，企业质量管控水平较高，产品质量稳定，出厂产品均符合浸渍胶膜纸层压木质地板 **GBT 18102-2007** 、浸渍胶膜纸饰面人

造板 GBT 15102-2006 标准的要求，在实际销售、质量服务过程中没有产品召回情况。

#### 4、质量奖励

暂无

### 六、质量风险管理

#### 1、质量投诉处理

为保证不断提高产品质量，提升厂质量服务水平，在厂 ISO9001:2008 质量管理体系《与顾客有关的过程控制程序》中明确了顾客对产品的要求、评审及服务，通过顾客热线电话、顾客投诉、走访顾客与顾客直接沟通、定期的问卷调查等方式收集客户投诉或者潜在抱怨信息，通过对竞争对手的考察以及顾客对其他对手产品的评价，收集顾客对产品与服务期望，主动进行预防来减少顾客投诉。

设定销售部为产品售后服务主体，负责客户售前、售中、售后一切投诉接待、所有投诉处理的谐调和落实、监督管理以及顾客质量咨询和投诉。对顾客抱怨、投诉等信息进行了责任落实。同时每年进行一次顾客满意度调查，对顾客潜在不满进行分析，并将整改落实到责任部门。

#### 2、质量风险监测

公司建立企业质量档案和产品质量对比验证数据库,不断完善和健全质量风险监测，定期总结、分析阶段性的质量状况，采取有针对性的解决方案，不断优化和改进质量管理的手段和关注点.定期分析

质量状况,开展质量安全风险监测和分析评估,为生产质优、价优、稳定的优质产品提供系统保障,全面降低了质量安全风险。

表 2: 质量风险监测点及防范措施

序号	生产流程	风险监测点	防范措施
1	原辅材料验收、使用	进厂原辅材料质量波动大	1、加强进厂采购质量、验收监管,对供方进行评价,坚决取缔不合格供方。 2、加强过程监管与考核处罚力度。 3、质检部抽查
2	压贴	工艺参数影响质量	1、加强工艺参数控制,调整工艺操作参数。 2、检验员加强过程检验频次,保证质量。
3	裁板操作	工艺参数影响质量	1、严格按照操作规程要求。 2、加强工艺参数控制,调整工艺操作参数。 3、提升操作人员的操作技能并定期检查,作好记录。
4	入库、出厂	工艺参数影响质量	1、根据企业内控标准,对每批次产品各项指标进行检测。 2、加强日常库房检查和成品管理。 3、质检部对出厂编号、外观、数量等内容认真检查,确保其正确。

## **(1) 重大质量事故应急预案**

对于强化地板来说，出厂产品批次性质量不合格即为重大质量事故，按照浸渍胶膜纸层压木质地板 GBT 18102-2007 、浸渍胶膜纸饰面人造板 GBT 15102-2006 标准规定中任何不符合项即可判定为不合格品。

根据有关规定，出厂产品重大质量事故必须按相关的产品标准严格检验和控制，我们按要求制定了相关检验制度，产品经检验合格后方可出厂。我们按国家标准制定了严格的内控制度，严把工序过程质量关，做到了事前有效控制，出厂产品严格按照浸渍胶膜纸层压木质地板 GBT 18102-2007 、浸渍胶膜纸饰面人造板 GBT 15102-2006 标准标准执行，经检验不合格产品坚决不予出厂。

围绕影响不合格品的因素，重点在原材料进厂、压贴、裁板、开槽等为产品生产的重要环节，我们进行层层控制，分别制定了操作规程，当出现不合格时，立刻停机查明不合格原因，待查明原因通过整改符合要求才能恢复生产。

## **(2) 重大质量事故报告与处理**

公司《质量事故分析报告规定》中明确规定了发生重大质量事故后的报告及相应的应急处理措施，重大质量事故发生后，立即电告顾客停止销售并呈报上级主管部门。经上级主管部门批准后，将该编批产品封存样送至国家家具质量监督检验中心（沈阳）进行检验，以检验结果为准。质检部以《重大质量事故通知单》形式书面通知责任部门，并附上《重大质量事故处理报告单》，同时由公司组织相关部门，

对事故进行认真分析，找出原因，采取补救及预防措施，并进行责任追究和处理，杜绝事故再次发生，并及时将事故原因及处理方案反馈给生产部，

生产部、质检部验证其结果，并报公司领导审批。同时向上级主管部门作出书面检查报告，并追究相关领导和责任者的责任，严肃处理。

### 展 望

质量管理是企业的生命，信用是企业的根本，也是制约企业发展的根本因素之一，没有一劳永逸的质量，只有持续改进的质量管理系统，良好的信用需要卓越的质量支撑，需要优秀的服务维系，未来沈阳金海木业有限责任公司将以强烈的责任感和高度的使命感来扎实推进质量管理，稳固维护企业信用。以卓越的产品质量占领市场，以良好的信誉留住顾客，推进质量管理体系的持续改进和高效运行，全面强化全员维护形象、打造精品的质量意识，将“质量就是生命”、“信用就是根本”的工作理念，付诸于行动，通过进一步开展降低成本增加效益、管理提升活动，将《质量发展纲要》的精髓实践于整个企业生产工序中，落实在过程质量监管上，不断提高工作责任心和管控力度，为顾客提供优质产品和服务，坚决履行企业的质量主体责任，以质量为根、诚信为本，向质量要效益、促发展，真正达到诚信经营、以质取胜。

## 读者意见反馈

尊敬的读者：

您好！感谢您抽出宝贵时间阅读本报告，这是我们发布的第一份质量信用报告，由于时间仓促，水平有限，报告编写中难免有疏漏或者不足之处，敬请指正。同时，为进一步提升我们质量信用主体责任工作落实的质量，请您多提宝贵意见和建议，我们会不断改进、以臻完善。

谢谢！

### 您的评价

1、您对本报告整体上：

很满意       比较满意       一般       不满意

2、您认为本报告的结构：

很合理       比较合理       一般       不合理

3、您认为本报告披露的内容：

很全面       比较全面       一般       不全面

4、您认为关于质量信用的报告是否详尽：

很详尽       比较详尽       一般       不详尽

5、您对本公司产品质量信用：

很满意       比较满意       一般       不满意

6、您认为报告中还需要补充哪方面的内容？

7、您对本公司产品质量信用有何建议、意见？

## 您的信息

姓 名： \_\_\_\_\_ 联系电话： \_\_\_\_\_ 电子邮箱： \_\_\_\_\_

通讯地址： \_\_\_\_\_ 邮政编码： \_\_\_\_\_

沈阳市金海木业有限责任公司

地址： 辽宁省新民市胡台镇杜板牛村

电话： 024-87731111 87731688

传真： 024-87731611

邮编： 110326

网址： <http://www.shenggaofloor.cn>