

# 质量诚信报告



湖州南浔圣邦家私有限公司

2023 年 8 月

# 目录

一、公司简介.....	1
二、企业质量理念 .....	2
三、企业质量管理 .....	2
1、质量管理机构.....	2
2、质量管理体系 .....	3
3、质量安全风险管理 .....	5
四、质量诚信管理 .....	6
1、质量承诺 .....	6
2、运作管理 .....	6
3、营销管理 .....	8
五、质量管理基础 .....	8
1、标准管理 .....	8
2、计量管理 .....	9
3、认证管理 .....	9
4、检验检测管理 .....	9
六、产品质量责任 .....	9
1、产品质量水平.....	9
2、产品售后责任 .....	12
3、产品信用记录 .....	12

本报告为湖州南浔圣邦家私有限公司(以下简称为“圣邦”或“公司”等)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 2022 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。

**报告范围：**

本报告的组 织范围为湖州南浔圣邦家私有限公司，本报告描述了 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日期间，公司在质量管理、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。

**报告发布形式：**

本报告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(<http://www.hzsbjs.com/>)向社会公布，欢迎下载阅读并提出宝贵意见。



## 一、公司简介

湖州南浔圣邦家私有限公司，位于南浔，是沪杭、嘉、湖苏、锡、常、长江三角洲经济较发达的工业中心城市之中璀璨的一颗明珠。地理优势得天独厚。 本公司专业生产高、中档办公家具、宾馆套房家具、以及实木家具的系列产品。经过多年的发展已形成了规模化、专业化、现代化的生产企业。目前拥有标准化厂房 10000 平方米，有高精度进口设备，具有一支较强的管理队伍和生产技术人员，有完善的生产管理体系，在生产中精益求精，“鼎邦”品牌办公家具经浙江省家具质量监督检验站定期监督检验，并通过 ISO9001:2015 国际质量管理体系认证。完善的售后服务、优良的品质、合理的价格深受用户好评。 圣者在天，友邦天下。 圣贤，自是思想的引领者；友邦，则是家具的领航者。 心中的信念有多大，人生的舞台就有多宽。 是自信，给予圣邦以大家之气，是行动，然我们收获了丰硕的果实。 以仁正羲，领域无疆。:仁者，以天下为己任也。以仁安义，以仁正义。故，唯仁者，安天下。圣邦家具自创立之初，汲取五千年东方文明之精髓，始终将“仁义智信”作为圣邦家具的核心价值体系之一，内修其身，外行其道，积极进取，融汇败家之所长，秉承天地之胸怀，以儒家风范开创办公家具行业新典范！

公司的企业文化发展经历了启蒙期、形成期、发展期、提升期四个阶段的演变之后，形成了如今具有圣邦特色的企业文化体系。湖州南浔圣邦家私有限公司的文化理念如下：

使命：为您的办公生活服务。

企业愿景：创造更美好的办公生活环境。

核心价值观：仁义智信

企业精神：团结发展 开拓进取

经营理念：诚信是金 创新为魂 求真务实 勇为人先

服务宗旨：质量第一、顾客至上、持续发展。

## 二、 企业质量理念

公司自成立之初，便致力于制造精品，将产品质量视为企业的生命，公司先后通过了 ISO9001 质量管理体系认证，企业生产严格执行质量管理体系执行，使企业产品的质量得到有力的保障，从而使企业健康稳健的发展。圣邦用“团结发展 开拓进取”企业精神和“诚信是金 创新为魂 求真务实 勇为人先”的经营理念生产商标制带，成为湖州当地办公桌椅行业的前列企业，为湖州乃至全国提供安全可靠的产品。圣邦建厂以来，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%。

## 三、 企业质量管理

### 1、 质量管理机构

本着对产品质量的高度重视，公司建立质量负责人制度，制定了各原料、部件、产品的检验标准，部门人员各司其职、协同配合，从研发、采购、生产等各个环节，加强产品的质量把控。

总经理及高管团队一负责全面质量管理资源配置、全员质量意识提升，向全体员工宣贯质量理念：

总经理室一负责建立、监控和完善公司内综合管理体系，推行全面质量管理工作，不断提升公司整体质量经营管理水平；

供销部一负责对供应商的开发和能力提升，确保外购和主辅材料源头产品质量符合要求；负责搜集市场投诉信息和产品质量问题，并反馈相关部门

生产部一负责组织产品实现过程的策划以及质量；计划的编制，对本公司生产和服务提供过程进行控制；

质检部一负责公司质量战略的推进实施，提升产品质量和过程质量指标，同时实施质量改进工作，负责新材料、新产品检测，内部委托测试

公司设立了管理者代表，确定其职责和权限，对质量实行一票否决，全面建立公司质量文化。

为达到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) 参与品质战略的制定、评审；
- 2) 亲自参与质量例会；

- 3) 参与重大产品质量评审和质量改进活动;
- 4) 参与质量表彰活动, 为 QC 活动颁奖;
- 5) 参与质量月活动, 普及质量安全教育;
- 6) 建立明确的质量事故问责制、质量安全追溯制度。

## 2、质量管理体系

“质量就是生命”使公司的产品市场越做越大。公司一如既往的秉承“质量第一、信誉至上、持续发展”的服务宗旨, 以优质、一流的服务为现代教育事业作出贡献, 获得安全标准化三级企业, 且通过质量管理体系认证, 延续至今。

### 1) 履行质量安全主体责任

公司树立“产品质量安全高于一切”理念, 建立了“内外兼修”的质量管理体系, 对每道工序实行流程化管理。公司建立了从原料到成品的全生命生产周期的管理系统, 确保产品的可追溯。同时, 公司定期召开质量专题会议、质量专题培训, 强调树立品质意识; 一要管理人员带头, 二要重视客户意见, 三要实现全体员工的追求零缺陷目标, 防患于未然, 四要更好地发挥各级质量人员的作用。公司每年开展安全生产月活动, 且与各生产单位负责人签订责任书以加强各级管理人员的安全责任。圣邦实行质量安全“一票否决”制。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 卓越绩效管理模式为框架的整合型全面质量管理体系。满足客户、股东、员工、供应商、社会和合作伙伴六大利益相关方的要求, 在公司各层面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。

### 2) 质量培训

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 的系统方法, 不断持续改善。公司运用多种工具, 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交流学习, 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, 公司在年初形成本年度的教育培训计划。按计划开展教育培训。由公司组织新工教育培训。各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

员工经常交流，利用早会或班前会，利用图片展示等多种方式对企业员工实施质量诚信教育。公司对在教育培训中成绩优异的人员给予一定奖励，同时在员工中进行宣传和经验推广。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，采取一定的处罚措施。

### 3) 质量法规及责任制度

公司通过收集法律法规及其他标准、制度，制定公司内部相关标准，使产品达到国家法律法规和国家、行业标准的要求（其中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《质量奖惩管理标准》、《质量考核管理办法》等文件，对产品质量问题进行责惩，遵循对质量事故不放过原则。

表 1 圣邦所遵守的质量标准及其他相关法律法规

类别	标准
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》、质量/职业健康安全/环境管理体系标准等
产品标准 执行与制定	公司制定有《有效受控标准清单》，计划今后参与当地的行业团标制定

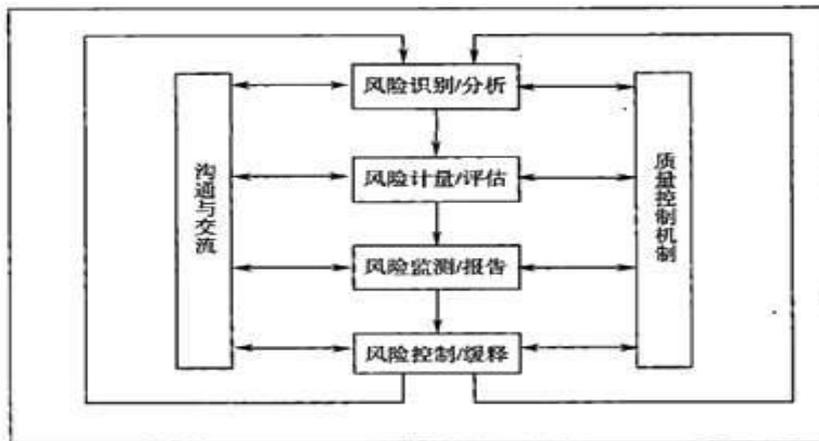
公司制定了《内部质量审核控制程序》、《管理评审控制程序》，并培养了一批内审员队伍，为确保体系运行的有效性和持续改进，安排内审、过程审核和质量稽查，对于审核中发现的不符合项，由责任部门分析原因，制定纠正和预防措施。落实整改，并验证整改效果。最终形成内部审核报告，对体系的整改及不符合项的预防提出建议，并作为管理评审的一个重要输入，报告最高管理者。

公司制定了《不合格品控制程序》、《纠正或预防措施控制程序》、《过程和产品的监视和测量控制程序》，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方可进入下道工序。同时，根据《过程和产品的监视和测量控制程序》，对于所有出现的有相应记录，并由专人进行统计分析后，由责任单位依据《纠正和预防措施控制程序》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可关闭问题项。

《企业管理纲要》、《员工手册》等制度，对出现的质量问题等活动，通过质量工具展开，充分应用 PDCA 循环，持续改善，追求卓越。

### 3、质量安全风险管理

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，确保每道工序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、抽检、质量监察小组对产品质量进行严格把控。其中自检包括产品自检和对上道工序的复检，产品自检是指员工对自己所生产出来的产品。按照工艺自行检验，并作出是否合格的判定且在生产原始记录上做好相关的记录；抽检是指再真个生产过程中，有专检员对产品所做的抽样检验，包括中间品和成品，以及客户所要求的检验；质量监察小组的包括对生产过程中重要工序的见证及针对客户投诉、专用项目的监察等活动。使产品关键质量环节得以暴露和控制，进而保证整体产品的质量安全，防范质量安全风险。



### 四、质量诚信管理

#### 1、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》、《合同法》、《产品质量法》、《安全生产法》、《环保法》、《劳动法》等以及制管行业相关法律法规，加强员工法律知识培训，配合政府部门开展依法教育活动，鼓励表彰员工的“正能量”，使诚信守法的风气深入到全体员工的意识和行为，公司合同违约率为零，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行为记录，员工述法次数零，在联客、用户、公众、社会中树立了良好的信用道德形象。

##### 2) 满足客户需求

公司高层重视技术研发，圣邦用国内先进的工艺和装备不断改进生产线，应用可靠的技术与装备为产品质量的稳定和提升提供了强有力的支撑。通过“质量提升品牌、品牌占领市场”等理念不断提升圣邦品牌知名度和美誉度。

为配合公司的多元化发展战略，也出于知识产权保护的需要，公司在国内为公司品牌注册商标，为进一步开发新产品奠定了品牌基础，实现多元化的产品战略。公司重视研发力量的投入，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，确保产品的质量安全。

在市场调研中，公司发现了成套解决方案的市场需求，在与公司领导、销售部、技术部等部门专题研讨后，公司决定成立客户服务技术团队，加强与客户的沟通，为客户进行上门指导，包括产品及标准的理论宣讲等，帮助客户更加深入的了解产品安装、使用事项，实现从产品的制造商向系统服务供应商转变。在与客户的互动过程中，积极了解客户需求，为客户提供专业的技术开发和咨询服务，以技术实力和优质服务提升圣邦管道产品的品牌口碑。

## 2、运作管理

### 1) 产品设计诚信管理

公司产品设计与开发严格依照《设计与开发控制程序》，从研发立项、过程各类活动记录、研发过程总结、成果转化管理等管理考评控制研发相关的整个过程。

### 2) 原材料或零部件采购诚信管理

企业根据采购物资的重要程度，分为三类：A类、B类、C类。板材、封边条等是公司最主要的原材料。主要由南浔嘉乐木皮、上海合轩实业等企业供应，公司与他们建立了长期的合作关系，原材料货源稳定、供应充足。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论证，确保达到我公司要求。所有设备在使用前必须通过设备验收，确保符合产品工艺要求。

### 3) 生产过程诚信管理

公司技术部门具体负责各品种生产的技术管理工作。制定并逐步完善了各种生产管理制度、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、交底培训和班前、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，增强员工的质量意识，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、纠正差错，保证生产稳定有序。

对生产所需的原料、辅料、包装材料进行投料前的复核，把好中间产成品的质量，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，确保无潜在质量隐患，符合规定要求。

生产原始记录表式由生产部负责审核、质检部进行备案、生产部门进行印刷和保管。员工操作须按要求及时填写生产记录，操作人及复核人按照规定进行签名确认。每批生产结束后，车间统计员把记录汇总、复核，及时上交主管部门，经主管部门及相关责任部门审核无误后，整理归档，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，在应用软件系统的生产管理模块对整个过程进行数据采集和监控外，还专门建立信息系统，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和科技创新工作，成立技术攻关小组，对薄弱环节进行技术攻关；生产员工上岗前要经过培训和考核，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。

公司推行单元化和精细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要求。在项目制管理的基础上，完成计划、检验试验计划的管理工作。通过不同部门单元化生产模式的应用，使质量控制过程得到了有效控制，每一个生产订单都有合理的质量控制流程以及质量控制标准，稳定和提高了产品到客户处的一次复验合格率。

### 3、营销管理

公司根据战略要求，对市场进行细分，以提高资源和原作的有效性针对性。公司将客户分为直接客户、间接客户两类。针对不同类型的客户确定客户的需求与期望，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，针对性的进行客户需求与期望的了解。

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、观察咨询、委托等方法，了解客户的需求和期望。公司各部门定期搜集客户信息，解析后确定的客户需求信息按照不同细分市场进行分类梳理总结，形成不同客户群的需求与期望数据，并从中归纳出针对不同细分市场客户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“以客户需求为导向”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，都要尽量满足他们所有合理要求。制定了《客户沟通和满意度测量控制程序》，从不同方面增加业务人员的技能和素质，提升了客户对我公司生产产品的认同感。

公司建立客户回访制度，采取顾客自愿形式，记录顾客联系电话、产品规格型号、订购时间等相关信息，在客户合同履行一段时间后（一般一个月）进行电话回访，并适时推介新产品，提升客户满意度。

公司建立及时反馈处理用户投诉意见的快速反应机制，向客户提供省外 48h 内响应、省内 24h 响应的服务承诺，制定紧急响应计划，对不可预测的变化，及时采取应对措施。

## 五、质量管理基础

### 1、标准管理

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，制定相关制度标准。使产品从原辅材料进厂到成品出厂的整个生产过程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基础。

## 2、计量管理

公司严格执行《中华人民共和国计量法》等法律法规，从原材料、过程管理、生产设备、产学研用机制，建立“圣邦研究中心”。

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。成立计量管理科室、并设有专（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管理，确保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，计量管理科室有专人保管计量器具，建立台账和登记手续，计量器具的领用按规定要求通过验收，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，发现问题技术处理；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计量基础。

## 3、认证管理

目前公司已通过 ISO9001 质量管理、ISO14001 环境管理、ISO45001 职业健康安全管理体系认证等为企业认证，并准备开展“浙江制造”品牌认证和“绿色产品”认证，公司将严格按国际质量管理体系执行，使企业产品的质量得到有力的保障，从而使企业“以质量创造品牌、以品牌占领市场”的方针得以顺利推行。自建厂以来，公司从未出现过重大质量投诉，在历年接受各级质量技术监督部门的抽检中，合格率达 100%。

## 4、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。质量部负责编制进货检验与试驶规程，负责物资进货的抽检；供应部负责合格采购物资，材料员负责点收物资的进货数量、名称和质量等，公司有较为完备的检测设备。

为保证所有产品在生产过程总都通规定的检验后才进入下一道工序，公司规定《不合格品控制程序》、《过程和产品的监视和测量控制程序》开展严格的过程检验和试验。质检部门负责制定过程及最终检验和试验规程，质检部设立最终检验的检测点，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；各生产单位操作工负责自检工作。

## 六、产品质量责任

### 1、产品质量水平

新的企业宗旨是能够陪伴我们的客户成长，为他们提供技术和服务，始终按照质量、环保的标准。湖州圣邦商标，我们从更为合理的织物结构入手，细化和完善每一道工艺，更切合客户的印刷方式和各项面料功能属性需求。20 多年来，我们一直致力于为您的需求提供最佳的解决方案。

圣邦产品有多道检验工序，品质更为可控。我们拥有业内设备更为精密的各个检测仪器，确保满足客户对材料的理化性能、无损测试、高精度几何尺寸检测等全方位的检测要求。圣邦商标制带从纱线来料到成品包装出货，严格执行 4 大品控检测流程，确保来料检验和各个关键质量控制点的检测符合标准，并在包装出货前，再次进行出货全检。

### 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，每张客户反馈单，均有处理相应，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性发生。通常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，公司品质部门对客户投诉信息定期监测。不定期反馈，对市场重复发生及影响客户满意度和产品体验的突出、典型的问题进行收集，并加以分析汇总，组织内部各部门召开产品质量会议，组建各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，消除质量风险，提升客户满意度。

### 3、质量信用记录

自建厂以来，在历年接受各级质量技术监督部门的抽检中，合格率达 100%。此外，公司自成立以来，自主研发项目立项几十项。公司专利有 18 多项。

表 6.1.2 公司专利部分项目（2020-2023 年）

序号	项目名称	取得成果	备注
1	一种办公家具工作台面加工工艺	发明专利	
2	用于加工办公家具板材的嘴精度切割装置	实用新型	
3	用于办公家具生产加工的板材表面抛光设备	实用新型	
4	一种环保阻燃轻质办公家具板材及其制备方法	实用新型	
5	办公家具自动化加工喷涂系统	实用新型	
6	木制办公家具加工设备	实用新型	
7	一种废气过过滤除尘设备	实用新型	
8	洽谈桌 (HX-220)	外观设计	
9	班台265	外观设计	
10	书柜305	外观设计	
11	书柜249	外观设计	
12	班台242	外观设计	
13	班台239	外观设计	
14	一种便于文件分类的办公柜	境内实用新型	
15	一种可拆卸的文件柜	境内实用新型	
16	会议台	外观设计	
17	一种新型会议台结构	境内实用新型	
18	一种办公隔板间距的调节机构	境内实用新型	

## 报告结语

“圣邦”商标中的图标象征圣邦是要发展成为一个具有实力的绿色工厂企业，企业众志成城，力量一致、方向一致、目标一致；象征着圣邦生机勃勃，兴旺发达。圣邦用“团结发展 开拓进取”企业精神和“诚信是金 创新为魂 求真务实 勇为人先”的经营理念生产商标制带，成为当地桌椅行业的领航企业，为国内外提供安全可靠的管道。质量诚信建设是全社会共同的责任，需要我们每一个人的共同努力。圣邦人将继续努力奋斗，诚信经营，承担起“企业责任安全第一人”的应有责任，为行业健康有序和又好又快的发展做出我们应有的贡献！

湖州南浔圣邦家私有限公司

2023年8月1日