

浙江华亚杯业有限公司

2021 年“浙江制造”认证

# 质量诚信报告

浙江华亚杯业有限公司

报告日期：2021 年 06 月 08 日

# 目录

前 言.....	1
一、公司简介.....	2
二、企业质量理念.....	5
三、企业质量管理.....	5
(一) 质量管理机构	
(二) 质量管理体系	
(三) 质量安全风险管理	
四、质量诚信管理.....	9
(一) 质量承诺	
1) 诚信守法	
2) 满足客户需求	
(二) 运作管理	
1) 产品设计诚信管理	
2) 原材料或零部件采购诚信管理	
3) 生产过程诚信管理	
(三) 营销管理	
五、质量管理基础.....	12
(一) 标准管理	
(二) 计量管理	
(三) 认证管理	
(四) 检验检测管理	
六、产品质量责任.....	13
(一) 产品质量水平	
(二) 产品售后责任	
(三) 企业社会责任	
(四) 质量信用记录	
(五) 质量风险监测	

# 前 言

本报告为浙江华亚杯业有限公司（以下简称为“本公司”或“公司”）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 31870-2016《企业质量信用报告编写指南》的规定，结合本公司 2020 年-2021 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浙江华亚杯业有限公司。本报告描述了 2020 年 6 月 8 日至 2021 年 06 月 08 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：**

本公司一至二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.chinawaya.com>）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

浙江华亚杯业有限公司的前身是永康市建华五金厂（注：本文以下简称华亚杯业或公司），创建于2003年，是一家专注国内市场、专业研发和制造真空保温器皿的生产型企业。目前“华亚”产品已覆盖全国各大中型连锁商超系统，如：沃尔玛、大润发、华润万家、人人乐、世纪联华、乐天玛特、乐购、欧尚、永辉、物美、中百等1200多家。

公司拥有建筑面积4.5万平方米的厂房，产品线达到100多个系列、200多个SKU，并拥有67多项国家专利。年生产能力达1000万只，产值达1.2个亿以上。公司位于浙江省永康市古山镇胡库生产基地。

浙江华亚杯业有限公司作为一家朝气蓬勃、蒸蒸日上的公司，我们没有悠久的历史，但我们拥有拼搏进取的精神和勇争第一的信念。2016年，华亚将以“新格局、新起点、新思路”扬帆启航，搏击中国保温杯市场，秉承“诚信、务实、高效、创新”的企业精神，以先进的设备、专业的团队、严谨的管理，着力打造“华亚”品牌。

截止目前公司拥有48项专利技术，能够独立开发、制造保温杯容器、真空产品等生活/家居所用的大部分真空产品。拥有各类专业技术人员20余人，员工150余人，具有建立尖端真空产品、工艺数字模型、以及ODM加工应用、工艺仿真模拟分析、零部件设计强度检测分析应用的能力；广泛采用PS、AI、UG、CATIA、CAD设计、分析和编程等软件。在模具、夹具、检具设计制造方面，设计标准化、工艺标准化工作上达到了一定的深度，公司业已成功地在设备工装设计、制造方面建立了企业设计标准库、工艺标准库，使公司在工装设计制造方面的整体水平正在逐步向国际先进水平靠拢。

本公司始终坚持“**诚信互利、创新优质**”的经营宗旨。为开拓市场，满足顾客要求，增强顾客满意，于2006年导入质量管理体系，2017年导入环境管理体系和职业健康安全管理体系，进一步完善管理手段，确保环境保护和保护员工安全健康，为我国的五金行业作出应有贡献。

公司发展不忘回馈社会，华亚杯业自创建以来，一直以客户为中心，主动承担社会责任，积极维护员工的合法权益，诚信、公平地对待所有供应商、客户和

消费者；抱感恩之心反哺社会，在环境保护、公益事业、五水共治、文化教育等方面努力奉献，实现公司与社会、自然的和谐共生共长。

## 二、企业质量理念

公司自成立之初，便致力于打造高质量产品，将产品质量视为企业生存和发展的重要基石，公司通过 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系和 OHSAS 职业健康管理体系认证，并获得标准化良好行为 AA 企业验收，严格按该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“质量优先、服务完善、信誉卓越 安全第一、规范操作、确保安全、遵守法律，防治污染，持续环保”的质量方针得以顺利推行。为从根本上加强质量管理，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 FMEA、SPC 等质量统计工具，通过内部审核、自我评价、第三方审核或评价、QC 小组活动，不断寻找改进机会和持续改进的方式，迈向卓越的绩效。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生产技术部门的抽检中，合格率均达 100%。

表 1 华亚杯业企业文化及质量文化

项目	内容诠释
企业使命	合作共赢，造福社会，服务社会
企业愿景	立志保温杯事业，创中国优质名牌
核心价值观	高效，务实，发展，创新
经营理念	高效协作 卓越管理 同心互利 共创未来
管理理念	一流员工 一流服务 一流企业
人才理念	以人为本，人尽其长，不拘一格用人才

## 三、企业质量管理

### （一）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，制定了各料件、部件、产品的检验标准，并各司其职、相互沟通配合，从研发、采购、生产等各过程，加强产品质量把控。

- 总经理及高管团队——负责全面质量管理资源配置、全员意识提升，向全体员工宣贯质量理念的遵旨；

- 行政部——负责建立、监控和完善公司内综合管理体系，负责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；

- 销售部——负责收集市场投诉信息和产品质量问题，并反馈相关部门；

- 采购部——负责对供应商的开发、产业协同发展及能力提升，确保外购和外协件源头产品质量；

- 技质部——负责新料件、新产品检测，内部委托测试；

- 生产部——负责设备维护计划编制、具体维护管理。

- 技质部——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；

- 技质部——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。

公司同时设立了首席质量官，确定首席质量官的职责和权限，对质量实行一票否决，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) 亲自参与每月质量例会；
- 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) 建立首席质量官制度，明确首席质量官的职权；
- 7) 建立明确的质量事故问责制、质量安全追溯制度。

## **(二) 质量管理体系**

公司自引入 ISO9001 质量管理体系，以“质量优先、服务完善、信誉卓越 安全第一、规范操作、确保安全、遵守法律，防治污染，持续环保”为质量方针，围绕不锈钢真空杯系列产品的设计、开发和生产过程，本公司按 GB/T 19001-2016《质量管理体系要求》建立质量管理体系，形成了管理手册、程序文件和其他质量文件等，加以实施和保持，并持续改进有效性。

### **1、质量管理体系方针与目标**

导入 ISO 9001 质量管理体系，坚持“质量优先、服务完善、信誉卓越 安全第

一、规范操作、确保安全、遵守法律，防治污染，持续环保”的质量方针，到导入卓越绩效管理模式，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/T19580 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、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。

## 2、质量教育

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。各部门负责人部根据公司要求，编制教育培训计划和内容，认真组织下属的教育培训。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验交流、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、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《质量奖罚管理标准》、《质量考核管理办法》等，对产品质量问题进行责罚，遵循对质量事故不放过原则。

**表 2 华亚杯业所遵守的质量标准和其他相关法律**

类别	内容
员工权益	《劳动法》、《工会法》、《消费者权益保护法》、《环境保护法》、《安

类别	内容
社会责任	全生产法》、《职业病防治法》、ISO9001:2008、ISO14001: 2004 标准、ISO 45001 标准等
产品标准 执行与制定	主要执行 GB/T29606-2013、 同时采用 T/ZZB 0087——2016 标准。

公司制定了《内部审核管理程序》、《管理评审管理程序》，并培养内审员团队。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《不合格输出控制程序》、《不符合、纠正措施和预防措施控制程序》、《成品检验规范》，对不合格品进行了严格管控。公司所有的产品都经过严格检验，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才能进入下道工序。

同时，根据《产品监视与测量控制程序》，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《不符合、纠正措施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能关闭问题项。

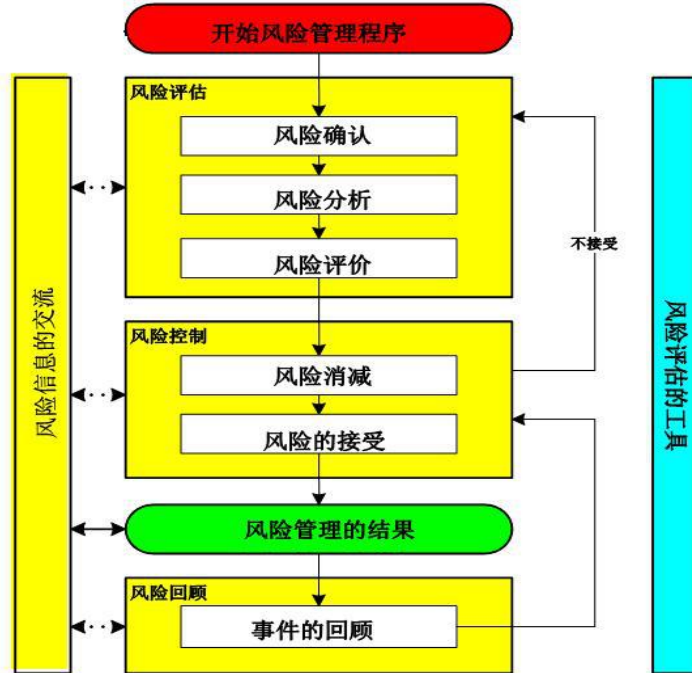
此外，公司还制定了《管理手册》和《员工质量教育管理制度》，对出现的质量问题进行问责和教育，并在日常研发、生产作业中，强调系统化，通过 QC 小组、持续改善等活动及质量工具的展开，充分应用 PDCA 循环，持续改善，追求卓越。

### （三）质量安全风险管理

公司制定常规产品生产运行控制流程，把质量控制工作分解到生产经营的每一个环节，严格查找并纠正一切影响产品质量的人、机、料、法、环各因素。为此，我们精心制定了从不锈钢卷板、钢件、塑料粒子和塑料件等原料到纸箱、纸盒、标识、等外包装的检测标准。从源头抓起、层层把关、环环相扣，建成了从原材料进厂到产成品出厂，横向到边纵向到点的检测控制网络和由品管部→检测中心→成装车间→包装班组→成品检验员→售后服务部六层质量保障网



络，真正做到不合格原材料绝对不进厂，不合格品绝对不出厂，从而保证了产品质量合格率达到 100%。



公司制定了质量安全应急预案，成立了以总经理为组长，质量部负责人为副组长、并由行政中心、采购部、制造中心负责人、营销中心部、财务部等组成的应急领导小组。并明确了应急领导小组及各相关部门职责。

## 四、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》、《劳动合同法》、《合同法》、《产品质量法》、《安全生产法》、《环保法》、《劳动法》以及机械行业的相关法律法规，加强员工法律知识培训，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、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

公司着力于产品的持续技术创新，投入大量精力与财力开展基础性的研究，如：不锈钢材料的参数控制、模具结构的优化设计、新型涂料在不锈钢表面的应

用、不锈钢加工先进设备的引进，研磨材料的开发和数控化智能化设备的应用等方面，加强企业自身的设计、检测、研发能力，实现技术对产品的全方位渗透（产品原材料、结构、性能、食用卫生安全、包装、生产工艺、使用者经济等领域），以不断的新产品持续开拓新市场。

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、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 ISO9000 质量管理体系，通过开展技术攻关、质量改进、QC 小组等活动，保障产品质量安全。

目前，“华亚”不锈钢保温杯的技术研发能力居于同行业先进水平，制造能力也达到了国际先进水平，公司各系列产品在市场上已自成特色，具有很强的竞争力。在生产工艺、产品质量上已走在国内同行的前列，“华亚”商标被认定为省著名商标、省名牌产品、省出口名牌产品等，其品牌知名度和美誉度在行业内位居前列，具有较大的品牌影响力。

## **（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《设计和开发控制程序》，从研发立项、过程各类活动记录、开发过程总结、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**

企业根据物料对产品质量的风险程度，将物料分为 A、B、C 三类。对 A 类物料供应商，除了必须符合法定的资质外，还要定期进行现场评审。对 B 类物料的供应商，企业首先要对该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计。对 C 类物料的供应商，一般只考虑审计其资质。企业对物料供应商进行资质审核及现场审核后，如符合要求同意购进的物料供应商应当建立质量档案。对采购的原材料批批全检，凡未达到规定标准的原材料一律不得入库是使用。

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验证，确保达到我公司要求。所有设备在使用前必须经过设备验证，确保符合产品工艺要求。

### 3) 生产过程诚信管理

公司行政中心制定并逐步完善各种生产管理制度、岗位说明书和安全操作工程。质量部负责各种检验作业指导书的编制。生产技术部具体负责各品种技术管理工作，制定并逐步完善了各种岗位操作规程和各类工艺规程。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稽查、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。

对生产所需的原料、辅料、包装材料进行投料前复核，把好中间产品、成品的质量关，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，严格批记录的管理规程，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，确认无潜在质量隐患，符合注册要求。

公司根据行业特点及实际情况，加强生产过程信息化建设水平，在应用 ERP 系统的生产管理模块对整个过程进行数据采集和监控外，还专门在装配车间建立信息塔服务系统，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；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。

### (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。公司将顾客分为直接顾客、间接顾客两类。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、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，以供产品经营规划、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，都要尽量满足他们的所有合理需求。制订了《顾客满意度测量控制程序》、《与顾客有关过程控制程序》等，从各方面增加业务人员的技能和素质，提升了顾客成交率。

公司建立及时反馈处理用户投诉意见的快速反应机制，国外客户 72 小时响应、国内客户 24 小时响应的服务承诺。

## **五、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。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《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技术培训，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。

### **（三）认证管理**

目前公司已通过 ISO9001 质量认证和及标准化良好行为企业 AA 验收，开展职

业健康、环境管理体系认证以及“浙江制造”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“质量优先、服务完善、信誉卓越 安全第一、规范操作、确保安全、遵守法律，防治污染，持续环保”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，在历年接受各级质量生产技术部门的抽检中，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，以保证供应商提供的物资符合规定的要求。品管部负责编制进货检验与试验规程，负责物资进货的抽检；采购部负责不合格物资处置，材料仓负责点收物资的进货数量、名称和数量等。

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《不合格输出控制程序》、《产品监视与测量控制程序》，开展严格的过程检验和试验。品管部负责制订过程及最终检验和试验规程，设立极最终检验的检验点，并负责组织过程检验工作；检验员负责检验点的检查、半成品、成品的检验；各生产线操作工负责自检工作。

表 3 公司采用的检测设备

序号	仪器名称及型号	检测项目	技术水平
1	测温机	物理测试	行业领先
2	检漏仪	物理测试	行业领先
3	光谱仪	物理测试	行业领先
4	腐蚀试验箱【盐雾试验箱】	物理测试	行业领先
5	玻璃应力测试仪	物理测试	行业领先
6	氦气检漏仪	物理测试	行业领先
7	瓶盖扭规仪	物理测试	行业领先
8	跌落试验机	物理测试	行业领先
9	JC10 续数显微镜	物理测试	行业领先
10	千分尺、卡尺等	物理测试	行业领先

## 六、产品质量责任

### （一）产品质量水平

华亚杯业公司不断壮大“精、专、新”的研发队伍，持续改善产品技术水平和质量性能，近三年来产品多次获得客户和同行认可，“华亚”品牌已成为全国性品牌。公司曾荣获：国家高新技术企业、全国质量检验稳定合格产品、全国质

量诚信承诺优秀企业、全国市场同类产品销量前三名、2016 畅销金品、浙江省科技型中小企业等。

**表 4 质量管理水平相关绩效结果**

关键绩效指标	单位	2018	2019	2020
原料进厂检验合格率	%	97	98	98.5
过程检验合格率	%	95	96	96.5
成品出厂检验合格率	%	100	100	100

**表 5 质量管理水平相关绩效结果**

指标		本企业测得值	国内标准	国际标准
感官要求(A)		光洁、无气孔、毛刺、裂缝	符合要求	符合要求
重金属（以 pb 计）		≤1.0	<1.0	<1.0
保温效果℃		48	≥37	≥37
密封性（B）		符合要求	产品无热水渗漏	产品无热水渗漏
材料理化指标 (A)	铅（以 pb 计）≤0.01	<0.0002	≤0.01	≤0.01
	铬（以 cr 计）≤0.4	<0.005	≤0.4	≤0.4
	镍（以 NI 计）≤0.1	<0.0001	≤0.1	≤0.1
	镉（以 cd 计）≤0.005	<0.001	≤0.005	≤0.005
	砷（以 As 计）≤0.008	<0.008	≤0.008	≤0.008

## （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，每张投诉工单，均应严密监控，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，公司质量部门对客诉信息定期监测，设立质量监测站，对市场中重复发生及影响客户满意度和产品体验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质量会议。组建品管微信群、跨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改善，消除质量风险，提升产品质量满意度。

## （三）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。

公司加强顾客投诉的管理，建立顾客投诉的处理流程，规定对于国内顾客的投诉于 24 小时内应予明确回复，国外顾客的投诉于 72 小时内予以明确回复，所有顾客投诉/意见/抱怨，营销部门均应记录在案，及时组织相关人员进行分析/试验/评审，并做好善后处理工作，包括采用适当的纠正和预防措施，以及与风险相适应的防错技术，最大限度地减少顾客不满和业务流失。

#### （四）质量信用记录

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生产技术部门的抽检中，合格率均达 100%。

公司制定了《与客户有关的过程控制程序》，明确了各部门职责，规定了客户要求、期望和投诉的处理流程，同时对客户满意度进行测量自评业绩体系。收集到客户投诉的方式有：客户主动致电营销及服务人员、市场调研及走访、定期客户满意度调查等其他与客户的交流沟通活动。客户的意见将转化为“客户意见/投诉反馈单”、“月度报告”或“季度总结”等

这些意见与投诉信息将实时转化为对应职能部门的处置单，有责任职能部门进行原因分析、制定改善方案，重要的问题立即召开专题会议处置。所有的问题的闭环情况将在公司例会上予通报和督办。

对于具体的市场产品质量问题，公司建立了专门台账管理，由质量部组织闭环管理。

#### （五）质量风险监测

公司制定了零部件制造工艺卡、装配作业标准，对产品及其制造过程的控制点明确。公司制定了《不合格输出控制程序》、《产品监视与测量控制程序》，各工序检验根据制度及技术工艺对各过程控制点的进行有效的监控。

公司对每一只杯子都经过全过程检验、入库检验和出厂检验。其中还经过出厂前试验。交付客户产品实施零缺陷管理。

质管部对日常监控发现的异常形成记录，定期统计评价各工段质量波动，并

组织对异常进行处置。

## 报告结语

在市场经济的条件下，消费者的满意是质量工作的出发点和落脚点，消费者满意是衡量产品质量的有效标准。近年来，华亚杯业通过积极推进制度创新、管理创新和理念创新，在企业管理等方面，特别是在质量管理方面取得了一定的成果，但和国际同行业先进管理水平相比还有一定差距。在今后的工作中，我们要坚定不移地按照卓越绩效模式的要求进行自我评价和管理，认识自身发展的不足，不断改革创新，提升企业管理水平，助推企业发展。同时，质量诚信建设是全社会的共同责任，需要大家的共同努力，华亚杯业人将继续努力奋斗，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！

报告人：浙江华亚杯业有限公司

2021年06月08日