

# 浙江幸福之家门业有限公司

## ——企业质量诚信报告



2018年9月

## 第一部分报告前言

### 一、报告编制说明

(一)内容客观性声明:本公司保证报告所公布的质量信用体系建设的基本情况,内容真实、客观,不存在任何误导性陈述及虚假情况。

(二)报告的组织范围:浙江幸福之家门业有限公司。

(三)报告时间范围:2017年9月1日至2018年9月1日,部分数据及内容超出上述范围。

(四)报告发布周期:1次/年。

(五)报告数据说明:报告中所有数据均来自公司正式文件、统计报告,数据真实、有效

(六)报告获取方式:本报告在公司网站上公布,网址:<http://www.securitydoor.cn/>。

### 二、总经理致辞

浙江幸福之家门业有限公司是一家专业从事 CCC 范围内钢质、钢木质、木质隔热防火门的生产;防盗安全门的生产与服务,具有独立法人资格的企业实体。

目前公司已经具备了完备的数控剪板机、门框固定板一次性成型机、多功能自动组合冲、数控转塔、门面成型机等先进的生产设备,并配置有可靠性实验装置、甲醛测试装置、压强检测设备等检测仪器,建立质量质保体系和专业的服务队伍。公司年产防盗安全门 30 万樘,产品销往多个国家、国内省市,在建筑、民用各行业得到广泛的应用,优质的产品与服务赢得广大用户的一致好评。顾客的满意是我们较大的追求,满足法律、法规的要求,确保生产安全的产品是我们的目标。我们将一如既往地本着“敬业、合作、诚信、创新、高效”的精神,提供给顾客满意的产品和服务,幸福之家人愿和广大用户诚交朋友,携手共创幸福、美好的未来!

### 三、企业简介

浙江幸福之家门业有限公司位于武义桐琴工业区,占地 5 万平方米、公司经过十几年精诚、务实的奋斗历程,年产防盗安全门 12 万樘的规模,产品远销国外。公司注重管理的提升,建立并运行管理体系,先后通过了 ISO9001 质量管理体系认证,ISO 14001 环境管理体系认证、OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证。

公司经过多年的发展,发展为以钢质和木质门开发、设计、生产、销售、服务为一体的现代化制造型企业。在遵循时代潮流的基础上,浙江幸福之家门业有限公司确立了高档钢质门、木质门产业高科技发展的方向,先后开发生产了六大系列 80 多个品种的中高档“幸福之家”牌的高档防盗门、钢质防火门、木质防火门、钢木质防火门、钢木门、实木复合

门，获得多项国家专利，使所生产的“幸福之家”牌子的各种各种入户门成为造型技术与实用价值、经典风格和现代科技完美结合的产物，是办公、别墅、公寓、住家的理想选择。

浙江幸福之家门业有限公司拥有一支精干的管理团队，现拥有高级技术人员上百人，人才结构逐步知识化、专业化，使得生产规模、科技含量和信誉以超常规的速度递增。在取得较好经济效益的同时，更赢得了各地用户及社会各界的一致肯定和赞誉。我们将一如既往、锐意进取，向着集团化、规模化、科技化、市场化的道路奋勇前进。

### 公司防盗门部分产品图片



XF-BZ-116 尊上美帝



XF-BZ-096 旭日东升



XF-BZ-150 船长子母门



XF-BZ-110 旭日东升子母门



XF-BZ-118 镜花水月



XF-BZ-093 大三方



XF-BZ-160 新二方



XF-BZ-117 六六顺

## 第二部分报告正文

### 第一章企业质量理念

#### 一、质量诚信目标

公司以“敬业、合作、诚信、创新、高效”为企业精神，始终坚持“以人为本、科技创新、诚信经营、追求卓越”的经营原则，根据经营宗旨，制定了与之相适应的质量方针：

**创造一流质量；超越客户期望**

质量目标：1) 产品一次交验合格率达到 98%；成品出厂合格率 100%；

2) 顾客满意率达到 85%以上，并最年递增；

3) 产品按时完工率 100%；

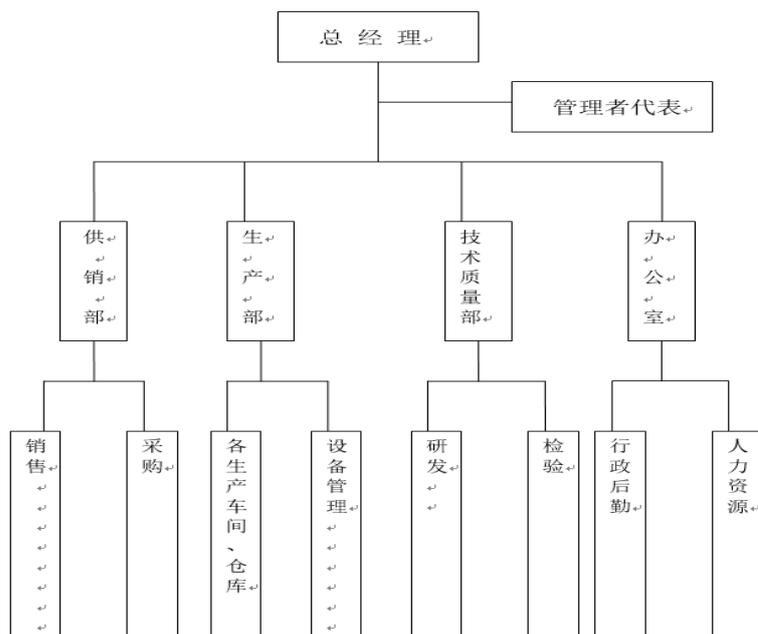
#### 二、以顾客为关注焦点

公司通过各种机会如参加订货会、各种研讨会、评审顾客的合同、定单等调查顾客对产品质量及服务质量的满意程度以了解顾客的要求，并对了解的信息加以分析。掌握顾客的需求转化为本公司内部的需求，采取各种措施满足顾客的要求。

### 第二章企业质量管理

#### 一、质量管理机构

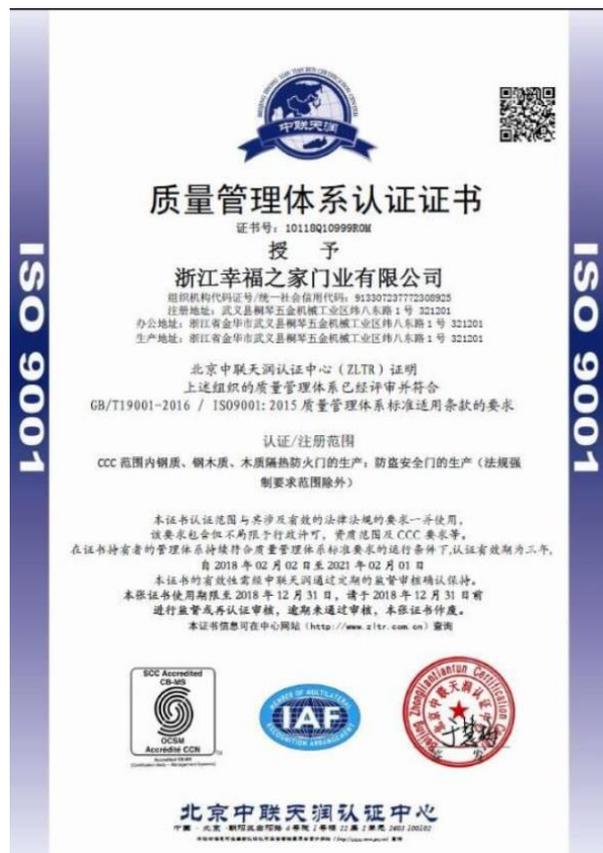
公司建立三级管理体系，由总经理担任最高管理者，任命管理者代表，下设供销部、生产部、技术质量部、办公室、财务部等部门，明确质量管理体系职能分配及具体的职责权限，各部门分工合作，共同完成公司的质量管理工作，保证质量管理体系的有效运行和持续改进，实现质量体系目标。



## 二、质量管理体系

### 1、质量管理体系的建设

在全体员工的共同努力下，公司顺利通 ISO9001:2008 质量管理体系认证；2018 年完成了 ISO9001:2015 新版质量管理体系的认证，认证范围为：CCC 范围内钢质、钢木质、木质隔热防火门的生产；防盗安全门的生产(法规强制要求范围除外)等。公司始终将生产经营活动置于管理体系下运行，这对公司生产质量过程和成品质量的控制起着决定性的作用。



### 2、质量管理体系的运行

公司识别了本行业相关的法律、法规、标准等合规性要求，如《产品质量法》、《标准化法》、质量管理体系标准等，深入加强对员工的培训不断强化法律意识和质量意识。公司不断的动态更新与掌握行业内的法规及标准变化，首先保障有效的履行企业的合规性承诺

公司以顾客为关注焦点，识别了产品实现相关的重要相关方及相关方的需求。公司制定了《顾客满意控制程序》、《销售管理办法》、《售后服务管理办法》等，专门用于及时了解顾客需求，并及时的处置顾客投诉等。公司制定了《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，始终以满足客户要求为出发点和立足点。

公司为全面提升生产质量管理，实施现场 5S 管理并持续进行。公司按规范及标准要求

制定了公司质量管理、体系文件，各类文件管理规范，各种记录记录及时、真实、完整，并有效保管，便于查阅，体系总体运行情况良好。

公司日常加强人员能力的培训，确保人员的能力能满足质量管理体系运行的需要，按照《人力资源管理程序》的规定制定结合各部门的培训需求制定相应的培训计划，并按培训计划实施形成培训记录。同时领导在各种会议上宣贯公司质量方针和目标，反复强调产品质量满足顾客要求与法律法规的重要性，要求各部门以顾客为中心，并将质量目标层层分解，明确公司各部门人员的职责和权限，保证人员、设备、供应等各方面的沟通协调，确保生产质量持续满足标准要求。

公司建立生产质量过程控制、成品及半成品的质量检验、生产操作等质量管理标准，加强生产过程中的人员、工艺参数、设备、环境、职业卫生健康等影响产品质量各种因素的控制，保证产品质量符合质量管理标准，满足顾客对产品品质的要求。

公司在生产过程中加强了对不合格产品、不合格物料的控制，以消除不合格和潜在不合格的因素，防止不合格产品发生。公司把质量改进与质量提升做为自身发展的最大责任，公司采用一次交验合格率的检验统计方法，明显提升了出厂的合格率。对于体系中的不合格情况，各有关部门认真分析，制定切实有效的纠正、预防措施并认真实施，以便质量体系的有效性得以持续改进。

### 三、质量安全风险管理

#### 1、质量风险识别与控制

公司严格按照质量管理体系要求落实，形成文件《风险管理控制程序》，对风险的识别、评价与应对风险措施的控制等进行了规定，并形成有《风险和机遇评估分析表》，对质量风险、经营风险、财务风险等进行了识别，并根据严重程度、频度、风险等级进行了明确。

##### (1) 产品订货前质量风险控制

###### 1) 客户要求的沟通

公司供销部负责识别对产品的需求与期望，根据顾客规定的订货要求、来料加工订单等进行风险识别，保证客户需求得到满足。

a). 顾客明示的产品要求，包括产品种类、数量、外观、技术质量、包装、运输、价格等方面要求；

b). 顾客没有明确要求，但预期或规定的用途所必要的产品要求；

c). 本公司为满足顾客要求应作出承诺；

- d). 顾客没有规定, 但国家强制性标准性标准及法律、法规规定的要求;
- e). 本公司确定的任何附加要求。

根据订货要求由工艺员编制《生产加工单》, 工艺员签字, 供销部经理签字后发给生产部一份作为制定生产计划的依据。

## 2) 客户要求的评审

在投标、接受合同或定单之前, 市场部对已识别的顾客要求及本公司确定的附加要求组织相关部门对标书、合同或订单的产品要求(包括来料加工要求)实施评审。评审在投标、合同签订之前进行, 评审包括:

- a. 产品要求(包括顾客的要求和本公司自行确定的附加要求)得到规定;
- b. 顾客没有以文件形式提供要求时(如口头定单), 顾客要求在接受前得到确认;
- c. 与以前表述不一致的合同或订单要求(如投标或报价单)已予以解决;
- d. 本公司有能力满足规定的要求。

对于有现货的常规合同, 在合同经评审后由供销部、生产部人员分别在订货单上签字并签署意见即完成评审。

对无现货的常规合同, 生产部、供销部分别对生产能力、交货日期及物料采购能力进行评审, 由各部门负责人填写《产品要求评审表》并签名确认。供销部经理根据各部门的评审意见作出较终结论。

对于口头订单(如电话定货), 销售人员负责将相关内容填入《订单确认表》中, 经双方确认(可用传真、电话记录或现场签字等方式确认)。

## 2、生产过程质量风险控制

生产部对生产和服务提供进行策划, 并在受控条件下进行。受控的条件包括:

- a. 获得表述产品特征的信息, 包括图纸、技术信息、产品要求信息等;
- b. 获得必要的作业指导书。生产部编制必要的作业指导书确保作业过程有章可循;
- c. 使用适宜的设备;
- d. 获得和使用测量和监视设备;
- e. 实施监视和测量。技术质量部负责整个生产和服务过程以及产品实施监视和测量;
- f. 放行、交付和交付后活动的实施。

供销部负责产品交付控制, 确保产品及时送达。

## (二)、质量投诉处理

### 1、顾客信息的收集

1)对顾客以面谈、信函、电话、传真、电子邮件等方式进行的咨询、提供的建议,由市场部专人解答记录、收集;暂时未能解答的,详细记录,并与有关部门协商后尽快予以解答。

2)销售人员利用外出的各种活动,及时掌握市场动态和顾客需求的动向,通过各种交易会、展览会等,积极与顾客进行沟通。收集有关信息及时反馈给有关部门。

3)向顾客发出《顾客满意度调查表》,分项征询顾客满意情况。

## 2、顾客投诉分析

1) 供销部定期向顾客发送《顾客满意程度调查表》,调查表的回收率应争取超过 70% 以上,以便收集足够的信息进行统计分析。

2) 供销部对上述调查表按照《顾客满意控制程序》的要求进行统计分析,确定顾客的需求和期望,及需改进的方面,得出定性(形成资料)或定量(如顾客抱怨率、产品不合格率)的结果。当定量的数据接近或低于质量目标所规定的下限时,应查找原因并采取相应的纠正和预防措施并验证实施效果。

## 3、客户投诉的处理

为了方便客户与公司的沟通,时刻准备着为客户提供优质服务,幸福之家建立了顾客信息反馈投诉处理小组,供销部、生产部、采购部、技术质量部等部门人员组成,建立了专门的服务热线 800-8579-535,及时听取客户反馈,解决客户反映的问题,及时满足客户服务需求,客服热线;传真。供销部负责与顾客的沟通。

在产品售出前与销售过程中,供销部通过多种渠道(如广告宣传、参加定货会、参加行业研讨会等)向顾客介绍产品,回答顾客的咨询,并予以记录。根据需要将合同的执行情况随合同的进展反馈给顾客,包括产品要求方面的更改,要与组织内部相关部门及顾客协调一致。产品售出后市场部及时搜集顾客的反馈信息,并妥善处理顾客的抱怨,以取得顾客的持续满意。执行《顾客满意控制程序》的规定。供销部建立顾客档案,将顾客的有关企业介绍资料、联系电话、联系人、每次签订的合同、订单及评审表、定单确认表、每次帐务往来资料的复印件存放在一起,便于及时与顾客进行沟通,了解顾客的需求。

为了满足习惯于通过互联网途径进行沟通交流的用户,幸福之家设立了网上反馈方式,网址 [www.securitydoor.cn](http://www.securitydoor.cn)。

## 4、应急管理

公司制定重大产品质量安全事故应急预案,并加入到公司整体安全应急预案中,定期进行应急演练。成立以总经理为组长,技术质量部、供销部为副组长,其余各部门负责人

为组员的产品质量安全事故应急小组。并明确了应急领导小组及各相关部门职责。

### 第三章质量诚信管理

公司质量诚信行为的管理围绕产品全生命周期，建立和实施全面的质量诚信管理。

#### 一、质量承诺

1、自公司成立以来，公司以“敬业、合作、诚信、创新、高效”为企业精神，始终坚持“以人为本、科技创新、诚信经营、追求卓越”的经营原则。公司可生产各种规格的防盗安全门。配置有完善的生产线及精密的检测设备，能满足生产供货及品质保证的需要。

公司承诺质量目标：1) 产品一次交验合格率达到 98%；成品出厂合格率 100%；

2) 顾客满意率达到 85%以上，并最年递增；

3) 产品按时完工率 100%；

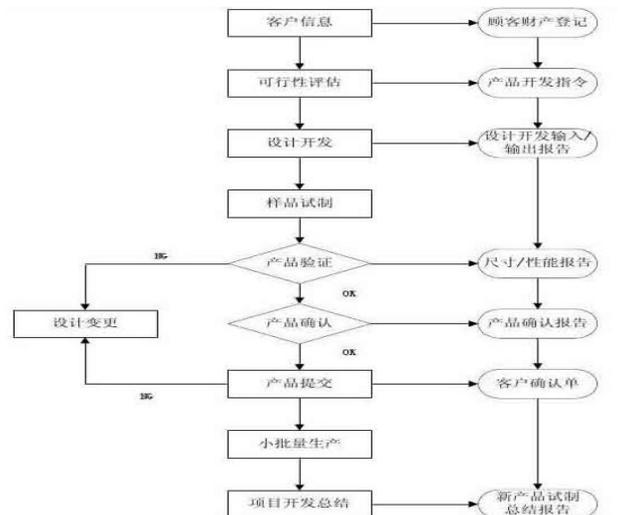
2、公司在对外发布或声明的广告、宣传手提袋、产品标签、合同条款、及其他广告宣传中关于质量信用方面内容皆符合公司产品完全符合国家标准的质量承诺，保证真实性和客观性。

3、公司在签订合同前后即开始收集客户的意见，并愿意在设计、生产、运输、施工等整个过程中注意满足客户需求。

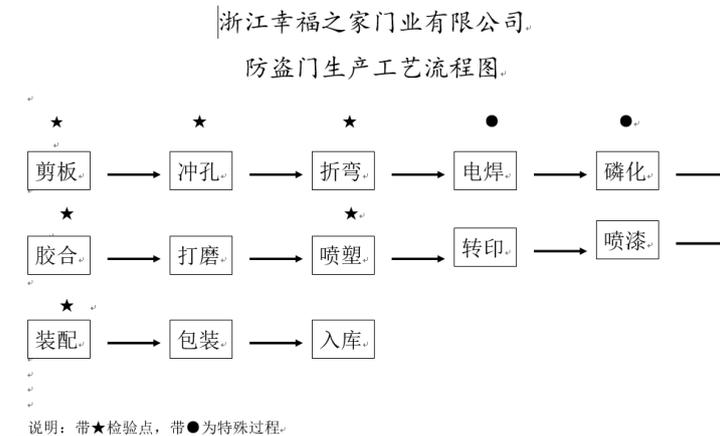
#### 二、运作管理

随着经济与社会的发展，今年来行业面临着大整治，大洗牌。同时加上环保与安全的严格控制，行业竞争异常激烈。面对市场竞争的激烈，公司积极投入设计开发，研发新工艺、新产品，在满足顾客需求的同时，考虑与环保安全及质量提升相结合的工艺改进，如更换设备，设备工艺的改造等。

#### 公司设计开发流程



公司针对生产制定了详细的工艺流程，为了保证各工序工段的有序衔接，根据设计开发形成的技术图纸，确定了《工艺流程》、《工艺规程》、《生产设备和工作环境控制程序》、《设备安全操作规程》、《生产和服务提供的控制程序》等工艺文件和操作程序。公司还制定了工艺检查制度，建立了《监视和测量控制程序》。



公司制定了严格的过程管理制度，加强生产过程的监视与测量，实行生产计划管理制度。公司生产运行由品质部负责，主要是公司的生产计划的下达、生产运行的协调、产品的过程控制和产品出厂质量的监管。

在原材料采购方面，公司严格筛选与管理合格供应商执行《采购控制程序》，同对采购的原材料实行每批检验，凡是未达到标准要求原材料一律不得入库。

在设备和零部件采购方面，对供应商的相关资质进行严格的审查。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，须对使用效果进行充分验证，确保达到我司质量标准需求。

### 三、营销管理

公司建立有完善的营销服务管理体系，明确供销部为负责营销工作，供销部设立专职售后服务人员，并设立有服务热线电话，负责客户访问、销售及售后联络工作。公司市场部专人负责售后服务信息档案的管理工作，按时、定期按明细分类归档。

对销售代理商的选择上，公司有严格的控制要求，明确商按照级别管理，实施代理商的考核，确保客户服务环节做到交货时间保证，产品质量保证，售后服务保证。

## 第四章 质量管理基础

### 一、标准管理

公司生产的产品主要各种规格的防盗安全门全部按标准进行生产，执行产品标准 GB 17565-2007《防盗安全门通用技术条件》，保证了公司产品质量能够满足客户要求。

## 二、计量管理

公司建立了一支专业化的计量检定人员队伍，独立行使对公司内部各单位的计量器具管理职责。公司不断完善计量管理体系，制定修订了《监视和测量设备控制程序》、《计量器具周期送检制度》，通过管理，对公司所有计量器具进行台账管理，制定计量器具的检定计划，并落实检定。



可靠性试验装置

甲醛测试装置

压强检测装置

## 三、认证管理

公司防盗门安全门主要销往国内，美国、印度、俄罗斯、英国等国家，年顺利通过 ISO9001:2015 质量管理体系认证；2018 年完成了 ISO9001:2015 新版质量管理体系的认证，认证范围为：CCC 范围内钢质、钢木质、木质隔热防火门的生产；防盗安全门的生产（法规强制要求范围除外），2011 年较早获得钢质、钢木质、木质隔热防火门的 CCC 强制性认证等。

## 四、检验检测管理

公司重视产品全过程的质量检验，技术质量部负责产品实现的策划，负责组织计量器具、工艺装备、检测和试验设备的校准和检定，对它们的验证准确度负责；负责监督进货、半成品、成品的检验，对产品的质量负责；负责监督检查 CCC 认证标志使用情况监督和检查。公司强化质量检验，制定《监视和测量控制程序》、《不合格品控制程序》、《检验规程》，严格落实产品的检验控制，形成相应的检验记录，坚决杜绝不合格品进入下道工序，坚决杜绝不合格品出厂交付。

## 第五章产品质量责任

### 一、产品质量水平

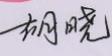
公司可生产各种规格的防盗安全门，公司先后 GB/T19001-2016/ISO9001:2015 质量管理体系认证，2006 年具有进出口企业资格证书。

公司发展多年的过程中，并不断拓展产品类型，设立技术质量部，成立技术研发小组。配置先进的数控剪板机、门框固定一次性成型机、多功能自动组合冲等先进设备，保障了产品生产的品质与效率。

自公司成立以来，公司以“敬业、合作、诚信、创新、高效”为企业精神，始终坚持“以人为本、科技创新、诚信经营、追求卓越”的经营原则。

产品主要销往国内，美国、印度、俄罗斯、英国坦等国家，产品质量抽查无不合格情况，且受到了顾客的一致好评。

### 产品检测报告

|   |              |  |  |
|---|--------------|--|--|
|   |              | <b>武义县质量技术监督检验检测中心</b><br><b>检 测 报 告</b>   |  |
| <h1>检 测 报 告</h1> <h2>TEST REPORT</h2>   |              | 报告编号: 2016JS117* <span style="float: right;">共 5 页, 第 1 页</span>   |  |
| 报告编号:<br>REPORT NO.   | 2016JS117W   | 样品名称   | 防盗安全门  |
| 产品名称:<br>NAME OF PRODUCT  | 防盗安全门        | 商 标  | 幸福之家   |
| 委托单位:<br>NAME OF CLIENT   | 浙江幸福之家门业有限公司 | 型号规格   | FAM-J-XFZJ<br>2050×960mm   |
| 受检单位:<br>SAMPLE(S) FROM   | 浙江幸福之家门业有限公司 | 样品等级   | 甲级   |
| 检测类别:<br>TEST CATEGORY  | 委托检验         | 生产日期   | 2016年5月6日  |
|   |              | 到样日期   | 2016年5月16日   |
|   |              | 委托单位   | 浙江幸福之家门业有限公司   |
|   |              | 生产单位   | 浙江幸福之家门业有限公司   |
|   |              | 送样日期   | 2016年5月16日   |
|   |              | 样品数量   | 3扇   |
|   |              | 收样者  | 胡晓   |
|   |              | 抽样基数   | /  |
|   |              | 送样者  | 应子英  |
|   |              | 送样地点   | 武义县质量技术监督检验检测中心  |
|   |              | 检验性质   | 委托检验   |
|   |              | 检验地点   | 武义县质量技术监督检验检测中心  |
|   |              | 抽样地点   | /  |
|   |              | 检验日期   | 2016年5月19日   |
|   |              | 检验依据   | 《防盗安全门通用技术条件》GB17565-2007  |
|   |              | 检验项目   | 一般要求、外观等14项。   |
|   |              | 样品状态描述   | 该样品为暗铰链、右外开门。  |
|   |              | 检验结论   | 本报告依据《防盗安全门通用技术条件》GB 17565-2007 标准，对样品进行检验，所检项目符合标准要求。<br><div style="text-align: right;">             签发日期: 2016年5月20日           </div> |
|   |              | 备注   |  |
| <b>武义县质量技术监督检验检测中心</b><br>THE TEST CENTER OF QUALITY TECHNICAL SUPERVISION<br>IN WUYI COUNTY  |              | 批准:  审核:  编制:  |  |

### 二、产品售后责任

为了方便客户与公司的沟通，时刻准备着为客户提供优质服务，幸福之家建立了顾客信息反馈投诉处理小组，供销部、生产部、采购部、技术质量部等部门人员组成，建立了专门的服务热线 800-8579-535，及时听取客户反馈，解决客户反映的问题，及时满足客户服务需求，客服热线；传真。供销部负责与顾客的沟通。

在产品售出前与销售过程中，供销部通过多种渠道（如广告宣传、参加订货会、参加行业研讨会等）向顾客介绍产品，回答顾客的咨询，并予以记录。根据需要将合同的执行

情况随合同的进展反馈给顾客，包括产品要求方面的更改，要与组织内部相关部门及顾客协调一致。产品售出后市场部及时搜集顾客的反馈信息，并妥善处理顾客的抱怨，以取得顾客的持续满意。执行《顾客满意控制程序》的规定。供销部建立顾客档案，将顾客的有关企业介绍资料、联系电话、联系人、每次签订的合同、订单及评审表、定单确认表、每次帐务往来资料的复印件存放在一起，便于及时与顾客进行沟通，了解顾客的需求。

为了满足习惯于通过互联网途径进行沟通交流的用户，幸福之家设立了网上反馈方式，网址 [www.securitydoor.cn](http://www.securitydoor.cn)。

### 三、企业社会责任

#### 1、安全生产管理

公司时刻关注安全生产，坚持贯彻“安全靠前，预防为主”的安全生产方针，严格执行国家安全生产方面的规章制度。公司建立了安全管理机构，成立了安全生产委员会，明确了专职安全管理人员，定期召开安全专题会议，且每周一早会上都要进行安全思想教育，提高了员工的安全意识，形成了浓厚的安全生产企业文化。

公司制定了安全生产管理目标，分解落实到各部门，进行严格考核。制订了从总经理到员工的各级《安全生产责任制》并严格执行。公司不断加强安全生产管理，未发生安全生产事故，被政府评为“安全生产标准化三级企业”。

#### 2、环境保护管

公司一贯重视环境保护，所有排放均符合排污许可证的要求。公司对供应商要求提供更加清洁的原材料，从材料源头上控制排放量，同时公司优化生产工艺、改进生产设备，减少排放量，自觉接受环保部门的监督检查，目前无因违法的情况，且公司建立并运行 ISO14001:2015 环境管理体系，通过了环境管理体系的认证。

#### 3、公益支持

公司一贯支持公益事业，关爱社会，积极支持上级工会组织的公益活动，动员员工参与公益活动，2017 年至今公司公益支持达 45.5 万元。

#### 4、关心员工生活

公司重视企业员工生活，每年组织春节文艺演出，增进职工文化交流。定期举办公司运动会，强身健体，加深职工感情。

### 四、质量信用记录

公司质量信用记录良好，质量抽查全部合格。企业荣获“企业综合信用等级 AAA 级”，“守合同重信用企业”“金华名牌产品”，“A 级 重合同收信用”等荣誉。

### 第三部分结语

目前浙江幸福之家门业有限公司步入快速发展期，公司将继续以“敬业、合作、诚信、创新、高效”为企业精神，始终坚持“以人为本、科技创新、诚信经营、追求卓越”的经营理念，继续加强在企业质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的制度建设，积极履行产品质量主体责任，进一步提高科研技术力量，不断提高产品质量，满足客户日益提高的品质要求，实现企业的可持续发展。

本次发布的企业质量信用报告是浙江幸福之家门业有限公司首次发布，客观公布了幸福之家经营范围内企业在报告期内的质量诚信体系建设情况。报告力求客观、全面地披露公司在质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的理念、制度、措施以及取得的成效。报告内容客观，真实。