

瓯宝安防科技股份有限公司

质量诚信报告

报告日期：2018年1月3日

目 录

一、前 言	(1)
(一) 编制说明	(1)
(二) 总经理致辞	(2)
(三) 企业简介	(3)
二、企业质量管理	(4)
(一) 企业质量理念	(4)
(二) 质量管理机构	(4)
(三) 质量管理体系	(6)
(四) 质量诚信管理	(8)
(五) 企业文化建设	(11)
(六) 企业产品标准	(14)
(七) 企业计量水平	(14)
(八) 认证认可情况	(15)
(九) 产品质量承诺	(15)
(十) 质量投诉处理	(15)
(十一) 质量风险监测	(16)
三、展望	(16)

一、前言

(一) 编制说明

本报告为瓯宝安防科技股份有限公司(以下简称“本公司”或“公司”)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 2017 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瓯宝安防科技有限公司。本报告描述了 2017 年 1 月 1 日至 2018 年 1 月 1 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.oubao.com/>) 向社会公布，欢迎下载阅读并提出宝贵意见。

(二) 总经理致辞

尊敬的政府质监部门、各界朋友及同仁：

瓯宝安防科技有限公司衷心感谢社会各界广大用户的厚爱、支持与合作！

我公司是一家自主研发生产传统门控和智能门控产品的专业企业，拥有先进的生产工艺和设备，建立了严格的质量控制体系，打造瓯宝百年品牌，“把安全根植于世界，让安全成为一种习惯”为己任，致力于“打造国际一流的智能门控系统供应企业”。

公司始终本着“以人为本，以质为先，科学管理，持续创新，国际同步，顾客满意”的经营理念，坚持“诚信谦逊、务实创新、合作共赢、持久发展”企业核心价值观，秉承“为全世界顾客提供优质的智能门控系统一站式解决方案”的使命，不断为广大用户提供安全、环保、丰富、可靠的优质产品。

公司自创立以来，得到了各级领导和社会各界朋友的关心和帮助，得到了各位经销代理商和供应商朋友的鼎力支持，在此，我谨代表公司全体员工向关心和支持过我们公司发展的各位领导、各界朋友和全体新老客户表示最诚挚的谢意！

(三)公司简介

瓯宝安防科技股份有限公司始创于 1987 年，2009 年瓯宝完成了股份改制，经国家工商行政管理总局核准，将公司更名为瓯宝安防科技股份有限公司，注册资本 5580 万元，固定资产 1.14 亿元人民币。公司总部位于丽水市莲都区丽水工业园区，生产基地占地面积 160 亩，建筑面积 15 万平方米。年产闭门器可达 350 万套，是国内领先的智能门控产品及行业解决方案提供商，闭门器专业制造商。公司一直专注门控领域持续创新 30 多年，致力于不断提升智能化处理技术和生物识别技术在门控行业的应用，面向全球提供领先的智能门控、专业的行业解决方案与优质的服务，在闭门器行业是国内较早能够严格按照美标 ANSI156.4、欧标 EN1154 及美国 UL、UL10.C 国际标准设计、制造和检测的门控产品企业。瓯宝面向全球用户提供先进的智能门控产品和解决方案，客户遍布全球 80 多个国家和地区。在北京人民大会堂、北京大学、北京亚运村、上海海洋馆、东方明珠电视塔、广东电视台、深圳地王大厦（信兴广场）等重大项目得到了广泛的应用，受到了行业内外的普遍认可。

瓯宝自主研发生产传统门控和智能门控产品，拥有行业内外普遍认可的自主核心技术及可持续研发能力

产品已通过:UL、UL10.C、ETC、ITS、TUV、CE、CCC、ISO 等国际产品质量标准检测认证。

瓯宝 1988 年成立产品检测实验室，2012 年通过中国合格评定国家认可委员会（CNAS）认可，2016 年获得 Intertek“卫星计划”实验室资质。瓯宝 1995 年设立企业研发中心，2010 年瓯宝研发中心被认定为“国家高新技术企业省级研发中心”。瓯宝十分注重商标和专利的保护，先后申请注册了 50 多项保护性商标和发明专利、实用新型专利、软件著作权专利、外观专利等 116 多项国家专利。

瓯宝积极参与产品标准的制、修订起草工作，早在 1993 年就负责起草了公安部公共安全行业标准 GA 93-1995《防火门闭门器》，2005 年负责了 QB/T 2698-2005《闭门器》、QB/T 2697-2005《地弹簧》的修订起草工作，2013 年负责了 QB/T 2698-2013《闭门器》、QB/T 2697-2013《地弹簧》的修订起草工作，并参与起草了 QB/T 4518-2013《装饰门用附属配件》，2016 年负责起草了“浙江制造”标准 T/ZZB 0204-2017《闭门器》。

瓯宝公司的营销及服务网络遍及全球，致力于持续为客户提供优质高效的服务，瓯宝产品 80% 销往欧盟、美国、英国、俄罗斯、阿联酋等国家和地区，在全球 80 多个国家和地区均设有销售服务渠道，在国内各省、市均设有销售（服务）网络。

持续快速发展的瓯宝已获得了行业内外的普遍认可，“诚信谦逊、务实创新、合作共赢、持久发展”的瓯宝，经过 30 多年的发展，已经逐渐成长为受人尊敬、全球卓著的公司和智能门控行业的领跑者，在未来，瓯宝将继续为“致力于成为智能门控系统行业的领航者”的愿景而不懈奋斗！

二、企业质量管理

（一）企业质量理念

公司成立之初，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，公司产品先后通过 UL、TUV、CE、SP 等国际产品质量认证，通过欧洲 EN1154 质量认证和美国 ANSI A156.4 PT1 级测试认证。管理上通过了 ISO9001、ISO14001 和 OHSAS18001 管理体系的认证，使企业产品的质量得到稳定、持续的保障。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 FEMA、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技术部门的抽检中，合格率均达 100%。公司已将质量文化融入企业文化。企业使命、企业愿景以及核心价值观无不体现了公司的质量观。

表 1：公司的企业文化及质量文化

项目	内 容
企业使命	为全世界顾客提供优质的智能门控系统一站式解决方案
企业愿景	致力于成为智能门控系统行业的领航者
核心价值观	诚信谦逊、务实创新、合作共赢、持久发展

（二）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，制定了原材料、零部件、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；
- 战略委员会——负责公司的经营战略规划和全面运营管理，负责公司的外联行政事务；
- 企管部——负责企业管理体系方案策划、绩效考核。
- 人力资源管理部——负责制定公司人力资源战略规划并组织实施，负责人事管理；
- 行政部——负责公司内部行政管理,环境和职业健康体系管理，后勤管理等工作；
- 生产部——负责产品实现过程中制造过程的策划、生产计划的制订与监督，负责生产的全面运行管理，以及对生产交期、成本、质量、等进行全面管控；
- 采购部——负责产品实现过程中采购的策划实施、供应商开发、评定与管理；
- 品管部——负责产品实现过程中放行的策划和实施、从原材料、过程、成品的质量检验、产品测试、不合格品的控制，质量改进及检测设备的管控；
- 设备部——负责生产和环保设备的维护、保养。
- 信息部——负责信息设备的维护、保养。
- 技术部——负责产品实现过程的策划，负责产品研发和技术应用，负责新产品开发统筹（包括从产品可行性开始直至成功量产后的技术转交与支持），负责项目小组的日常管理；
- 营销部、外贸部——负责制定销售计划和策略，销售任务的跟进与改善，销售团队管理，收集市场信息及客户与工厂之间的沟通、协调；
- 财务部——负责公司的财务管理(包括质量成本核算与管理)，参与公司的战略规划、投融资作业内控体系建设等；

出于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) 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) 建立明确的质量事故问责制、质量安全追溯制度。
- 7) 主持管理评审 , 了解掌握产品质量趋势 , 引导和鼓励持续的质量改进。

(三) 质量管理体系

公司自引入 ISO9001 质量管理体系以来 , 以 “ 以质为先 , 推进品牌化、标准化、流程化、精细化 ” 为质量方针 , 围绕闭门器产品的设计、开发生产和销售过程 , 公司在 2010 年按 ISO 19001 : 2008 《质量管理体系 要求》标准要求建立质量管理体系 , 形成了质量手册、程序文件和其他质量文件等 , 加以实施和保持 , 并在 2017 年 5 月按 ISO 19001 : 2015 版标准要求转换 , 增加了对管理体系中涉及的组织内外部环境、相关方需求与期望以及风险机遇的识别与对策等新型要求 , 公司高层从而进一步注重质量管理 , 关注持续改进及其有效性。

1. 质量管理体系方针与目标

从导入 ISO 9001 质量管理体系 , 坚持产品质量的 “ 品牌化、标准化、流程化、精细化 ” , 到导入卓越绩效管理模式 , 推行全面质量管理 , 坚持 “ 质量优越、交货及时、价格合理、服务完美 ” , 公司建立了以战略为核心 , 以 GB/T19580 卓越绩效模式为框架的整合型全面质量管理体系 , 满足了顾客、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战略规划、质量目标 , 并以公司绩效考核体系为依托 , 设立了质量考核 KPI 和质量责任制度。

2. 质量教育

在体系运行过程中 , 公司始终关注员工的质量教育 , 基于 PDCA 的系统方法 , 结合运用各种科学、有效的方法 , 监视、测量、分析、改进质量教育活动。公司在人力资源战略规划中就融入了员工的质量教育培训规划 , 定期对各级员工开展质量教育 , 并提供请进来、走出去方式 , 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。

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教育培训计划 , 并形成公司、部门、班组多层次教育模式。各部门负责人根据公司要求 , 认真组织下属员工积极参与培训 ; 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、宣传栏公示或文件宣贯、网络教育、质量诚信先进员工经验交流、图片展示等多种方式对企业员工实施质量诚信教育。

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、行业标准及客户提出的国际标准的要求（公司内控标准的部分指标超越外部要求），从产品技术上践行社会责任。同时，公司制定了《各部门职责》，对产品质量控制明确质量责任。

表 2：公司所遵守的质量标准和其他相关法律

类 别	内 容
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》、《职业病防治法》、ISO9001:2015、ISO14001 :2015 标准、OHSAS18001 :2007 标准等
产品标准	GA 93-1995 《防火门闭门器》、QB/T 2698-2013《闭门器》、T/ZZB 0204-2017《闭门器》、EN1154:1996《建筑物小五金构件.控制门锁装置.要求和检验方法》、ANSI/BHMA A156.4-2013《门控制装置，闭门器》

公司制定了《内部审核控制程序》、《绩效监测和测量控制程序》，《管理评审程序》，并培养内审员团队，为确保体系运行的有效性和持续改进，安排了系统的内部审核、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，对体系的完善及不符合项的整改提出建议，内审报告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《质量管理手册》，在管理手册框架下，编制并实施《不合格品控制程序》、《纠正和预防措施控制程序》对不合格品进行了严格管控。公司所有的产品都经过在线检查，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后必须经过重新检验合格才能进入下道工序。

同时，根据《生产过程控制程序》、《例行与确认检验控制程序》等要求，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，由责任单位依据《纠正和预防措施控制程序》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。对于可能带来质量隐患的问题，及时发现、及时采取预防措施，保证事先介入控制。

此外，公司还制定了《采购管理制度》、《人力资源控制程序》、《培训控制程序》等制度及 KPI 绩效目标考核，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，通过质量管理、持续改善等活动及质量工具的应用，充分遵循 PDCA 循环，持续改善，追求卓越。

（四）质量诚信管理

1、质量承诺

a) 诚信守法

高层领导遵循“服务完美、顾客满意，形成战略合作”的经营理念，严格遵循《公司法》、《经济法》、《合同法》、《产品质量法》、《安全生产法》、《环保法》、《劳动法》以及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”，使诚信守法的企业文化深入公司全体员工的意识和行为。首先，在经营上，公司合同从未发生主动违约，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记录，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。其次，公司在产品研发过程，充分理解顾客需求及产品标准要求，经评审后切实履行并严格执行，从不弄虚作假，以次充好。

b) 满足客户需求

公司高度重视技术研发，加强了研发力量的投入，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。在产品质量控制方面，公司严格执行 ISO9001 质量管理体系要求，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。

2、运作管理

a) 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、过程监控（各类评审/验证/确认活动记录）、研发过程总结、管理考评等控制研发相

关的整个过程，保证设计输出满足设计输入的要求，包括客户要求、公司要求、标准要求。

b) 原材料或零部件采购诚信管理

企业根据物料对产品质量影响的风险程度，将物料分为 A、B、C 三类。对所有物料供应商选择时首先考虑其经营的合法性，其次根据不同类别物料的供应商，选择不同的评审方式。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，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评审。对 C 类物料的供应商，一般只考虑评审其资质。企业对物料供应商进行资质审核及现场审核后，若符合要求，则作为合格供应商纳入公司采购管理控制范围，建立供方质量档案。并根据物料质量情况，纳入供方考核。凡未达到规定标准的采购物料一律不得入库使用。

c) 生产过程诚信管理

公司生产中心及其下属生产部、技术保障部具体负责产品生产管理和技术管理工作。制定并逐步完善了各种生产管理制度、工作标准、岗位操作规程和各类工艺规程、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。

同时我们还制定了《反骚扰、虐待、强迫、歧视政策》，防止员工中发生骚扰、虐待、强迫、歧视事件，避免员工因情绪的不稳定产生人为错误，给产品质量带来不利影响。

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，严格执行对不合格品的“不生产、不接收、不流转”的“三不原则”，关键工序设质量控制点，督促员工自觉做好自检、互检，加之品管部门的专检，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。

生产记录由生产部负责审核和保管。员工操作必须按要求及时填写生产记录，做到字迹清晰、内容真实、数据完整，操作人及复核人签名确认。每批生产

结束后，车间统计员把记录汇总、复核，及时上交生产部，经审核无误后，按批号整理归档，由专人管理。

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，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，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，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。

公司推行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需求，满足了客户对闭门器产品及时交付的要求以及对产品质量的进一步认可。

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。针对不同类型顾客了解并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，提供顾客满意的产品与服务。

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。

公司以“服务完美、顾客满意，形成战略合作”为服务理念，始终以顾客满意为导向，通过优越的产品质量、准确的交期、合理的价格和完美的服务，最大限度地满足顾客需求，使顾客乐于成为瓯宝永远的合作伙伴。

公司建立顾客回访制度，采取顾客自愿形式，记录顾客联系电话、产品型号、订购时间等相关信息，定期进行电话回访，并适时推介新款，提升顾客满意度。

公司建立及时反馈处理用户投诉意见的快速反应机制，投诉/应急处理的响应时间一般不超过 1 天，对不可预测的变化，及时采取应对措施。

(五)企业文化建设

1、质量情况

--管理体系

通过 ISO9001、ISO14001 和 OHSAS18001 三体系认证，达到业内先进水平。

--产品认证

通过：UL、ETC、ITS、TUV、CE、CCCF、ANSI 等国际产品质量标准检测认证。产品畅销全国各地及欧美等 80 多个国家和地区。

--产品检测

公司 1988 年建立产品检测实验室，2012 年通过了“中国合格评定国家认可委员会”(CNAS) 认可，2016 年又获得 Intertek“卫星计划”认可实验室资质。公司先后采购了国内外先进的检测设备，有精密的闭门器综合测试台、超低温冷冻储存箱、光谱分析仪、高低温测试台、密封圈测试台、模拟运输台、盐雾试验机等分析测试设备，具有产品例行检验和确认检验项目的检测能力。

--质量追溯

(1) 产品质量跟踪途径

- ① 设计、生产中均进行评估，改进存在的风险和缺陷；
- ② 交付前进行测试，记录测试结果；
- ③ 交付后跟踪客户对产品质量的反馈信息；
- ④ 定期对产品开展全项目检验；
- ⑤ 在顾客满意度调查问卷中进行产品质量调查。

(2) 服务质量跟踪途径

- ① 登记顾客需求信息，服务后进行回访，跟踪服务有效性；
- ② 收集分析服务质量信息，对服务质量进行评审改进；
- ③ 顾客满意度调查问卷中进行服务质量调查。

公司每年组织进行管理评审会议，评审质量管理体系及产品质量趋势，并

从中寻找与分析改进机会，制定改善对策，达到持续不断完善管理体系，提升产品质量，确保公司体系方针和目标的实现，满足相关方要求。

2018年，公司提出了企业信息化和工业化两化融合三年规划和每年的实施计划，到2020年基本实现全公司管理信息化。

--质量分析

公司通过质量管理统计工具、财务报表、专题会议等多种渠道全面收集、整理和测量产品质量的数据和信息，并对数据和信息进行分析，制定相应的改进措施，并通过对措施有效性的跟踪验证，保证措施的实施，完成PDCA循环，使数据分析用于质量改善。

2、品牌情况

瓯宝闭门器在行业内品牌形象上佳，产品和服务得到用户认可，近三年来，顾客满意度一直处于上升趋势。公司在顾客与市场方面的绩效结果，包括顾客满意和忠诚度都表明瓯宝品牌正处于稳步上升期。

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。

表3：近三年产品和技术所获荣誉（市级以上）

序号	荣誉/称号	获得时间	颁发单位
1	浙江名牌产品	2016年3月	浙江省质量技术监督局
2	副理事长证书	2016年3月	中国安全防范产品行业协会
3	五金行业三十强	2016年12月	中国五金产业技术创新技术联盟
4	高新技术企业	2016年12月复审	浙江省科技厅、财政厅、国家税务局、地方税务局
5	中国门窗五金配件知名品牌	2017年11月	中国五金制品协会
6	浙江省高新技术企业协会会员	2018年1月	浙江省高新技术企业协会

同时2011年闭门器产品还获得浙江省科技成果奖及中国建筑材料流通协会科学技术奖。

表 4 : 产品质量水平相关绩效结果

关键绩效指标	单位	2015	2016	2017
第三方评审(通过率)	%	100	100	100
客户验厂稽核(通过率)	%	100	100	100
政府部门抽查(通过率)	%	100	100	100
发货及时率	%	78.13	83.63	82.80
顾客满意度	%	84	85	87
废品率	%	3.174	2.119	1.905

表 5 : 技术水平相关绩效结果(2017年)

序号	技术/产品名称	技术水平	序号	技术/产品名称	技术水平
1	全关闭调速阀时，关门时间不应小于 60s/液压闭门器	国内领先	4	漆膜附着力评级 1 级/液压闭门器	国内领先
2	寿命≥50 万次/液压闭门器	国内领先	5	延时关门功能(液压) 20s/液压闭门器	国内领先
3	盐雾试验 96 小时/液压闭门器	国内领先	6	经所有试验后不泄漏/液压闭门器	国内领先

3、标准情况

近三年参与 4 项行业标准的编制工作，目前已颁布实施。

表 6 : 主导/参与的标准

序号	标准条款号	标准名称	主导/参与
1	QB/T 2698-2013	闭门器	主导
2	QB/T 2697-2013	地弹簧	主导
3	QB/T 4518-2013	装饰门用附属配件	参与
4	T/ZZB 0204-2017	闭门器	主导

(六)企业产品标准

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。

(七)企业计量水平

公司严格执行《中华人民共和国计量法》等文件法规，建立了测量管理体系，其中包括制定了《测量设备控制程序》《检测能力和测量数据管理控制程序》《测量管理体系人员控制程序》《测量设备计量确认控制程序》等一系列文件，从测量人员、设备计量确认、数据管理形成一整套监视测量中计量管理的要求与方法。计量监测从原材料采购、过程管理、生产设备、检验设备、工序检验、成品检验等环节都明确了设备校准、数据记录、责任权限。设有专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，注重对计量管理人员的专业培训，公司于2016年1月通过测量管理体系AAA认证，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实施过程控制，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，公司有专人保管计量器具，建立分类台帐和登记手续，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计量基础。

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，材料仓库负责点收物资的进货数量、名称和重量等。

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《不合格品控制程序》、《纠正和预防措施控制程序》、《原材料进货检验与关键原材料定期确认检验控制程序》《例行与确认检验控制程序》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，设立最终检验

的检验点，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；各生产车间操作工负责自检工作。

表 7：公司采用的主要检测设备

序号	设备名称	设备型号	数量	先进水平
1	闭门器综合测试台	气缸驱动	4	行业先进
2	闭门器自动测试台	ZONHW1154-2	1	行业先进
3	超低温冷冻储存箱	DW-FW251	1	行业先进
4	电热恒温干燥箱	SC101-3A	1	行业先进
5	盐水喷雾试验机	CZ-60A	1	行业先进

(八) 认证认可情况

目前公司管理已通过 ISO9001 质量认证，产品通过 UL、TUV、CE、ANSI 等国际认证，并准备开展“浙江制造”品牌认证，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“以质为先，推进品牌化、标准化、流程化、精细化”的质量方针得以顺利推行。

(九) 产品质量承诺

公司承诺：在用户遵守闭门器的运输、贮存、安装、使用规则条件下，自使用之日起 5 年内，因质量问题不能正常使用，应进行免费更换、维修。

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部门的抽检中，均为一次检验通过，合格率均达 100%。

(十) 质量投诉处理

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，公司品质管理部门对客诉信息定期监测，设立售后服务人员，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。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。

(十一) 质量风险监测

公司制定了质量控制体系，成立了以总经理为最高领导人，各个部门负责人为组员的质量控制体系结构。并明确了质量控制体系结构及各相关部门职责。

公司从产品所需原材料、零部件采购、生产过程控制及产品监视测量个环节都制定了运行控制程序，做到每一个环节严格控制，严格把关，确保每个零件的采购、生产、放行都符合相关要求，确保最终产品质量的合格。公司还运用三检制，即自检、互检、专检，对产品质量进行严格把控。其中自检、互检包括了产品生产全过程，员工对自己所生产出来的产品，按照图纸或要求自行进行检验，下道工序员工实施互检，进一步把关产品质量，防止不合格产品流出，并在生产过程配置品管部门巡检人员，不断循环在生产线抽样检测，成品进行最终检验，逐道进行产品质量监测，避免不合格品产生或流出，控制质量风险。单元化模块化的生产模式，使产品关键质量环节得以暴露和控制，进而保证产品质量安全，防范质量安全风险。

三、展望

作为一家闭门器产品制造企业，公司在创立初期，就明确了“为全世界顾客提供优质的智能门控系统一站式解决方案”的使命和“打造国际一流的智能门控系统供应企业”的愿景，在30多年的发展过程中，公司高层领导结合闭门器行业产品的特殊性和公司发展的不同历史阶段，多次组织员工总结创业历程，并不断拓展和升华，重点探索出了企业的“核心价值观”和“经营理念”，形成了具有瓯宝闭门器特色的独特企业文化。

表8：公司文化体系

使命	为全世界顾客提供优质的智能门控系统一站式解决方案
愿景	致力于成为智能门控系统行业的领航者
核心价值观	诚信谦逊、务实创新、合作共赢、持久发展
营销理念	服务完美、顾客满意，形成战略合作

- ① 使命：为全世界顾客提供优质的智能门控系统一站式解决方案。瓯宝公司以“把安全根植于世界，让安全成为一种习惯”为己任。致力于创造优质的产品、提供一流的服务，赢得客户的信赖，为所有顾客解决安全隐患并提供一站式解决方案，是瓯宝人不懈努力的方向和前进动力
- ② 愿景：致力于成为智能门控系统行业的领航者。瓯宝公司是一个注重内在品质企业，公司坚持以卓越的内在品质赢得发展先机，顽强拼搏、追求卓越，使公司一步一个脚印，一步一个台阶的走向卓越，成为技术先进、品质卓越的领航者。
- ③ 核心价值观：诚信谦逊、务实创新、合作共赢、持久发展。瓯宝公司是一个注重内在品质企业，瓯宝人秉持诚实守信、谦虚平和的品德，讲究脚踏实地、实事求是的态度，追求积极创造新思想、新事物的精神，凝练齐心协力、相互协作的品质，通过不断的自我完善，使瓯宝人实现自身的价值和理想，使瓯宝公司实现向更高层次的提升，实现企业的永续发展。
- ④服务完美、顾客满意，形成战略合作：瓯宝人始终以顾客满意为导向，运用科学的管理制度和方法及高效的管理团队，为顾客提供优越的产品质量、准确的交期、合理的价格和完美的服务，最大限度地满足顾客需求，使顾客乐于成为瓯宝永远的合作伙伴。