

2020 年企业质量诚信报告

浙江红蜻蜓鞋业股份有限公司

二〇二一年二月

郑重声明

本公司出具的质量诚信报告,是依据国家有关质量法律法规、规章及相关行业质量标准、规范等进行编制。报告中关于公司质量诚信和质量管理情况 是公司现状的真实反映,本公司对报告内容的客观性负责,对相关论述和结论真实性和科学性负责。

浙江红蜻蜓鞋业股份有限公司

2021/2/20

组织范围:

浙江红蜻蜓鞋股份有限公司

报告时间:

2020年1月1日至2020年12月31日

发布周期:

一年

报告获取方式:

通过公司网站 <http://www.cnhqt.com> 下载

总裁致辞

红蜻蜓品牌创建于1995年，创造一个有历史感，表达东方时尚的高端品牌，是红蜻蜓初始之梦，

在红蜻蜓企业经营过程中，我们致力于为公司相关方创造公平、透明、开放的环境和企业文化，努力为顾客、员工、股东、供应商、社会创造价值。

基于此我们确定了“成就伙伴，亲密顾客，崇尚匠心”的企业使命、“成为中国最具健康舒适的快时尚鞋包品牌运营商”的企业愿景和“从距离中寻求接近”的企业核心价值观。

而质量诚信则是我们实现使命和愿景的基础，因为质量是企业的生命，诚信是做企业的基本准则，从质量诚信出发我提出了“只为顾客满意，做一双好鞋”的质量理念，以提高全体员工的质量诚信意识，并在企业的日常经营中努力践行。

如我们坚持在技术研发和生产工艺方面的创新，融入“舒适、健康、科技、环保”的研发理念。建立了鞋科技实验室、智能制造孵化器、企业研究院，拥有行业首个CNAS国家认可试验室、首个博士后工作站、院士工作站，在人体足部力学实验、数字化技术、3D设计等技术等新技术方面处于行业先进水平。

我们致力于生产流程高效化改善，在大力加强员工专业技能培训的同时，推行智能制造、机器换人计划，不但有效地降低了产品制造成本，而且提高了产品质量和稳定性。这些例证了公司践行质量诚信措施已经落地和实施。

我们相信，质量诚信不仅是道德规范，也是能够为企业带来经济效益的重要资源，质量诚信更是赢取客户的核心要素，红蜻蜓企业文化要求全体员工讲诚信，以诚立身，塑造诚信文化，提升企业核心竞争力。

企业负责人:钱金波
浙江红蜻蜓鞋业股份有限公司

企业简介

红蜻蜓（603116）品牌创始于 1995 年，秉承“从距离中寻求接近”的企业经营哲学，多年来实现跨越式发展，拥有红蜻蜓（Red Dragonfly）、红蜻蜓 KIDS、红蜻蜓手工定制、TB 等品牌；产品涵盖皮鞋、皮具、童装童鞋、配饰等，是一家多品牌、多品类的商务时尚零售集团。2015 年 6 月在上海证券交易所 A 股主板上市，成功跨入资本市场。2020 年末公司总资产 48.8 亿元，正式员工 5000 余人。主导产品有皮鞋、皮凉鞋、休闲鞋、童鞋等。企业再次被评为中国轻工业百强企业、行业十强企业。

红蜻蜓坚持不懈地挖掘、研究、传播中华鞋履文化，连续开创多项全国第一，建成首家由企业创办的中国鞋文化博物馆，打造企业文化软实力，是传统文化与现代产业的完美结合。鞋文化博物馆深受社会关注和欢迎，已成为全国工业旅游示范点，浙江省社会科学普及示范基地、中小学质量教育社会实践基地，温州市爱国主义教育基地、青少年教育基地、优秀干部教育培训现场教学示范基地、市民终身学习体验基地。

红蜻蜓在米兰、巴黎、东京、首尔等时尚都市设立研发信息中心；在上海、广州、杭州建立营销管理总部、企划研发时尚中心和新零售运营中心，利用全球设计信息和资源实现红蜻蜓产品与国际时尚同步；在浙江、广东、重庆布局生产基地，终端网点覆盖全国各重点城市。

新零售时代，红蜻蜓全面拥抱数智化，重塑商业模式，融合线上线下，打造数字化的产品研发创新能力、全产业链快速反应能力和服务体验的新零售能力三大核心竞争力，通过直播、社群营销、O2O 红人店等新营销模式，实现全域营销。同时红蜻蜓十分重视研产销全价值链业务信息化平台的支撑作用，积极推进制造端以 C2M 为目标的快速反应生产线改造，中央仓储物流的升级，发掘全链路的数智价值和效率，加强两化深度融合。公司先后被评为浙江省级制造业与互联网融合发展试点示范企业、浙江省大数据应用示范企业、浙江省企业上云标杆企业、浙江省个性化定制示范企业。

红蜻蜓坚持“科技是第一生产力”的理念，通过优质资源的整合与跨界合作，开展与大专院校、行业龙头企业的合作，打造适应顾客需求的科技创新平台。建有红蜻蜓院士专家工作站、红蜻蜓博士后工作站、省级红蜻蜓鞋类与智造研究院、省级红蜻蜓技术中心、温州鞋类舒适性测评中心等科技创新及转化的载体。红蜻蜓作为国家高新技术企业和国家知识产权优势企业，积极参与国家十三五重点研发计划“无铬生态皮革关键材料及应用技术”课题；开展博士后国家科学基金项目；鞋科技实验室作为全国制鞋标准化技术委员会 SAC/TC305 验证试验实验室，积极参与测试验证，为行业标准提供技术参数。近年来，红蜻蜓先后承担或参与国家级科研项目 4 项，省级新产品科研项目 58 项，其中 3 个工业新产品被省经信委评为“省级优秀工业新产品”。拥有有效专利 85 项，其中发明专利 16 项，软件著作权 3 项；主导或参与制订国际、国家、行业、团体标准 36 项；科技进步成为了红蜻蜓发展重要的驱动力。

展望未来，红蜻蜓将秉承“致力于为每一位商务人士提供时尚的品质生活”的企业使命，力争实现“传承鞋履文化，铸造百年梦想，成为中国商务鞋履领导品牌”的企业愿景！

目录

第一章 红蜻蜓企业文化质量理念.....	1
一、企业愿景.....	1
二、企业使命.....	1
三、企业核心价值观.....	1
四、企业质量理念.....	1
五、企业质量方针.....	1
第二章 质量内部管理.....	2
一、质量管理机构.....	2
二、质量管理体系.....	3
第三章 质量诚信.....	5
一、质量诚信管理.....	5
二、质量文化建设.....	6
第四章 质量基础.....	8
一、企业标准化体系建设.....	8
二、测量能力建设.....	8
三、成熟的生产工艺、先进的制造装备.....	8
四、特种设备安全管理.....	8
第五章 产品质量责任.....	9
一、产品质量承诺.....	9
二、质量荣誉.....	9
第六章 质量风险管理.....	10
一、质量投诉.....	10
二、质量风险监测.....	10
三、应急管理.....	11
结 语.....	11

第一章 红蜻蜓企业文化质量理念

红蜻蜓人的质量理念和红蜻蜓的鞋履文化是互相交融的,红蜻蜓传承中华数千年沉淀的鞋履文化,传承伴随着人类改造自然的脚步,从原始人的裹脚皮开始,人们孜孜不倦地探究鞋履制作技艺和繁衍出璀璨的鞋履文化及积累了千锤百炼的悠久制鞋工艺及科技。红蜻蜓发扬以文化引领、科技先行的理念,传承精雕细琢、精益求精的工匠精神和质量理念,如今,红蜻蜓人,从新品类,到新品牌,到新团队,经过市场经济的发酵,伴随着时代浪潮,穿过古老瓯越文明的历史积淀,已经开启她腾挪跌宕、推陈出新、面向未来、以人为本的东方之履。

一、企业愿景：传承鞋履文化，铸造百年梦想，成为中国商务鞋履领导品牌

二、企业使命：致力于为每一位商务人士提供时尚的品质生活

三、企业核心价值观：从距离中寻求接近

四、企业质量理念：只为顾客满意，做一双好鞋

五、企业质量方针

每一针、每一线，从不割舍；每一品、每一款，力求完美。

每一针、每一线，从不割舍——树立“质量是企业的生命，是打造倍受尊敬品牌的基础”的质量理念，努力扎实做好产品质量，精益求精，不断提高产品实物质量水平。

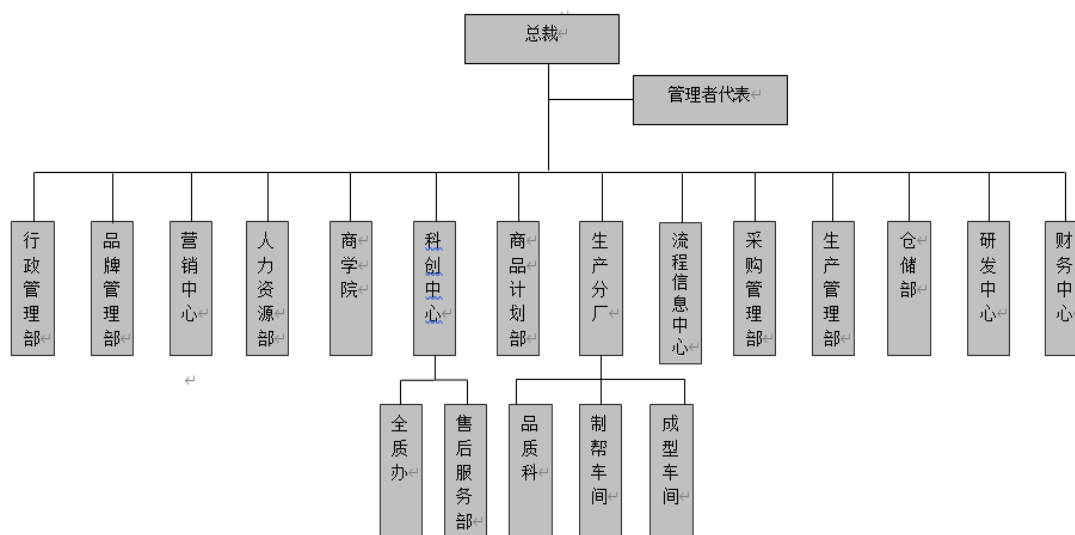
每一品、每一款，力求完美——公司坚持以顾客和市场为导向，不断研发新产品，追求卓越和完美，争取超越顾客的需求和期望。

第二章 质量内部管理

一、质量管理机构

公司按照 ISO 9001 体系要求，建立质量管理体系，落实首席质量官制度，建立了质量管理机构，负责公司质量系统管理、开展各项质量攻坚、品质提升活动，负责公司重大质量问题的决策。

(一) 组织架构图



(二) 管理者代表

经由公司总裁任命和授权，科技创新部总监为公司质量管理体系管理者代表，负责质量管理体系的策划和日常运作，负责推动公司质量方针、目标、战略的实施、评价和改进。具体职责包括：

确保质量管理体系所需的过程按策划的要求得到建立、实施和保持。

负责审核体系管理手册和批准程序文件，及时解决体系运行中的重大问题。

按期向总裁报告质量管理体系的绩效和改进需求，对纠正和预防措施的实施效果进行监督、检查，为管理评审和体系改进提供依据。

组织有关部门对体系运行过程进行监视，采取有效措施在公司内提高全体员工的质量意识。

确定与体系有关的事宜并对外联络。

(三) 全质办

负责编制、修订公司质量管理体系文件，并负责体系文件的归口管理和控制，协助管理者代表处理体系运行中的有关事项。

组织分解质量方针、质量目标，环境方针、环境目标和指标，监督目标和方案的实施。

负责质量管理体系的监督管理工作，检查其贯彻执行情况，对存在的不符合，要求责任部门采取纠正/预防措施，对其实施效果进行验证。

负责收集产品质量信息的数据并进行统计分析，组织参与重大品质异常产品的评审和处理。

协助制定内审、管理评审计划及组织实施内审/管理评审活动，对内审/管理评审报告提出的改进措施进行跟踪检查，并对实施效果进行验证。

收集、识别质量管理体系适用性法律法规和其他要求并组织符合性评价，将有关结果报管理者代表审批。

（四）售后服务部

负责顾客意见的受理，做好 400 客服热线的投诉接听、登记、分析、处理。汇总售后质量数据，形成售后质量分析报告。开展顾客满意度调查。

（五）质监部

独立行使质量管理的职权，负责除皮革之外的原辅材料、过程产品、成品的检验工作并对检验结果负责。

负责组织开展产品质量改进活动，搞好啄木鸟行动、质量信得过班组、QC 小组活动。

负责不合格品的控制，适时组织不合格品的评审工作。

负责质量目标等各项质量指标的统计，及时进行数据分析，为产品质量改进提供依据。

对本厂质量管理体系运行过程进行监督管理，对责任部门要求采取纠正和预防措施，并对纠正和预防措施的实施效果进行验证。

（六）研发中心

负责组织产品开发计划的制定。

负责新产品开发信息的收集和审定。

负责新产品开发的实施。

负责组织有关部门开展新产品的评审、验证和确认活动。

负责参与订单的评审工作。

（七）采购管理部

负责组织对原材料供应商进行考察、评价，选择合格供方，并建立合格供方档案。

根据生产需要，负责按时按质完成采购供应工作。

负责做好供方的日常管理工作，督促合同正常如期的履行。

负责跟踪供方质量信息，协助有关部门妥善解决采购产品在使用中出现的问题，对供方供货业绩定期评定。

对生产用料中有毒有害、危险品的采购进行严格控制，做好各主要原材料消耗的统计工作。

（八）生产管理部

负责公司生产设施的归口管理，负责建立公司设备管理台账和设备维修保养计划并组织实施。

负责生产设备的日常管理和维护，组织设备的选型和确认工作。

（九）生产分厂

按照产品开发和改进过程的需要及设计输出的要求，对产品的制造质量及进度负责，严格贯彻工艺纪律，要求操作人员严格按照作业指导书操作。

合理安排好生产计划，组织好均衡、安全、文明生产。

负责产品生产和储存工作环境的管理，推行和实施 6S 现场管理。

通过提高管理水平以提高全员劳动生产率，降低产品制造成本，以最大限度满足市场需求。

参加对产品制造过程中工艺改进及新产品开发试制任务。

参加合同评审和供方评定工作。

二、质量管理体系

（一）红蜻蜓视质量为企业的生命，是打造倍受尊敬品牌的基础，红蜻蜓追求卓越，长期坚持质量管理体系建设，积极吸纳先进管理方法，致力于满足顾客和市场需求，以顾客满意为焦点。公司是制鞋行业较早通过质量管理体系认证的企业，有效贯彻并整合 ISO 9001、ISO 14001、ISO 45001 等管理体系，持续提升质量管理水平和用户满意度。

质量目标:

产品一次交检合格率 $\geq 97\%$

产品退货率 $\leq 0.50\%$

顾客满意度: ≥ 82.5 ;

顾客投诉处理率: 100%;

(二)公司领导清楚的认识到目前市场竞争归根结底是人才的竞争,全方位加大对职工的产品质量教育和业务能力培训力度。采取外派与内部培训相结合方式。通过完善教育培训管理体系,坚持培训与考核相结合,从公司发展和员工需要两方面,精心合理地安排培训内容,开展多层次、多形式、多渠道、差异化的培训,充实员工在内部管理、业务能力、综合素质等方面的知识。通过完善的培训体系,不仅提高了员工的业务能力,而且大大提升了员工的主人翁意识和对企业质量文化的理解。

第三章 质量诚信

一、质量诚信管理

（一）完善质量管理体系，加强质量管理

多年来，公司始终坚持以顾客为关注焦点，持续改进质量管理工作，不断完善质量管理体系，通过消化吸收国际、国家标准，优化生产流程与工作流程，建立起了比较完善的质量管理网络。质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系等多体系在企业内部的高效运行，在很大程度上促进了工作质量和产品质量的提高。

（二）重视研发管理，推进研产一体化

红蜻蜓重视产品设计、新技术的开发和应用，通过新技术、新设计的应用，从源头提高产品本身的质量。公司已在米兰、巴黎、日本、韩国等时尚都市设立了研发信息中心，在北京、上海、广州建立了品牌工作室、设计工作室、时尚信息转化中心，利用全球的设计信息和资源实现红蜻蜓产品与国际时尚同步，公司成立企业研究院、博士后工作站、院士工作站促进新技术的研发和利用，为消费者提供更加舒适和高品质的产品。2020 年公司获得高新技术企业称号，取得省级科技新产品和省级工业新产品认定 6 项。

公司大力推进研产一体化，将研发和生产作为一个整体进行管理，通过封样管理、研发工艺技术转化、工艺评审等严格的流程将研发和生产无缝对接，将研发设计高标准无损传递到生产，从而为产品的质量管理打下最严实的基础。

（三）全过程质量管理、严把质量关

公司制定严格的皮料、底材、辅料等材料标准，按照标准严把材料质量关，不合格的材料不能流入生产，制定供应商管理制度，定期评定供应商业绩，建立稳定的合作关系，保证合格品质原材的稳定供应。公司实施全过程的质量控制管理，各工序均按照工艺要求转化的工艺说明书进行操作，实现标准化的生产，特殊和关键工序设置测量装置，控制工艺运行的指标在控制的范围内，各关键质控点均设立质量检验点，层层把关。通过对生产过程的全面控制和对关键节点的有效监督，提高了工作质量，保证了产品质量。

质量管理部作为质量监督部门，对产品生产全过程进行质量监控，并按需要进行随机抽样检测。不定期抽检车间半成品、成品质量情况，组织质量周例会，对生产过程品质问题进行说明，落实整改责任人。

鞋科技实验室作为物性检测机构，负责公司皮鞋产品理化性能的检测，现拥有实验室场地面积 300 m²，拥有整鞋耐磨试验机、剥离强度试验机、整鞋耐折试验机、万能电脑系统拉力试验机等高铁检测仪器有限公司等知名企业制造的鞋类物性检测设备 50 余台，获得 CNAS 认可的检测能力范围包括皮鞋、皮凉鞋、儿童皮鞋、皮鞋外底、鞋类钢勾心及鞋用材料等六个产品标准，并拥有包括耐磨性能、耐折性能、帮底剥离强度、帮面材料低温屈挠等获 CNAS 认可的检测标准方法 18 个，基本满足皮鞋成品及原材料物性检测的全部需求。每年完成原材料及成品检测项目两万余项次。

（四）推进智能制造，机器换人

智能制造、机器换人是以现代化、自动化、智能化的装备提升传统产业，采用自动检测、智能仿真、流程控制、模拟人工判断等先进制造技术优化工艺技术流程，提高劳动生产率和优质率，提高产品质量稳定性。

公司成立智能制造孵化器，推进数字化、大数据应用，开展机器换人计划，建立柔性专线，实现柔性生产，实现一人多岗，引进电脑自动切线罗拉车、新型智能自动上胶前帮机、自动上胶中后帮机、激光切割机、水刀切割机等智能化装备，逐步推动机器换人和智能制造的进程。

（五）全员参与，开展质量提升活动

公司重视产品、服务质量提升，积极贯彻董事长提出“一切为顾客满意，做一双好鞋”，“成为中国最具健康舒适的快时尚鞋包品牌运营商”的要求，发扬企业工匠精神，部署“全面落实品质提升行动”，公司组织开展形式多样的质量管理活动，全面落实合理化建议、QC活动、质量信得过班组建设、啄木鸟行动和质量季活动。

2020年公司组织开展第九届质量季活动，以推动企业“质”变，发展疫情新经济，以顾客需求为导向，推动企业高质量发展为活动主题，开展各项质量活动。

积极开展质量宣传活动。营造质量氛围，引导全体员工积极参与质量活动。

生产员工技能等级评定。开展生产员工技能等级评定，内容包括制鞋理论考试和制鞋技能竞赛。通过评定，确定生产员工技能等级，寻找制鞋工匠，建立公司工匠库，更好的提高产品质量。

专项抽查。根据产品质量反馈、实验室检测结果和外部抽查形势等，组织开展针对性质量专项抽查。通过专项抽查，促进质量问题改善，并防患于未来。警钟长鸣，举一反三，形成持续纠正机制。

质量培训。红蜻蜓商学院、质量管理部、全质办、人力资源部合作开展质量培训，通过培训学习，提高全员质量意识、质量管理水平和质量创新能力，助力企业质量提升与变革。

（六） 建立监督机制，执行责任管理

公司推行首席质量官制度，制定质量管理考评管理制度，对各生产事业部进行定期监督检查，贯彻实施“谁制造谁负责”的管理理念，建立质量安全追溯机制，鼓励责任部门和管理人员对体系运作、监督、投诉出现的问题进行快速反应、积极整改，彻底有效地执行纠正措施，约束出现质量、投诉问题后不纠正不改进的单位和责任人。

（七） 升级信息传递，强化指标监控

公司在质量方针要求的前提下，每年度对下一年度的质量目标进行策划，并将总目标层层分解至各事业部及职能部门，各部门对受控目标任务进行分解、统计、分析、改进，以确保公司总目标的实现。为提高质量信息传递的准确性和及时性，公司升级了质量信息化系统。通过 SAP、HOPS 系统及钉钉等工作软件，实现了信息的实时传递以及快速准确统计。

（八） 认证认可情况

公司顺利建立并获得 ISO 9001 质量管理体系认证，ISO14001 环境管理体系认证，ISO 45001 职业健康安全管理体系，GB/T 29490 知识产权管理体系、ISO 10012 测量管理体系、GB/T 27922 售后服务的认证，鞋科技实验室通过国家合格评定认可委员会(以下简称 CNAS)的认可。

二、质量文化建设

（一） 诚信教育

公司通过《人力资源管理程序》，对质量诚信教育制定培训方案，通过培训结果评价对培训效果进行验证，在全公司范围内推广和宣传质量诚信的精神。对包括企业产品设计、生产、采购、销售、服务等所有产品领域的质量控制、企业诚信文化的建设、宣传及活动组织、环境与职业安全健康、知识产权、企业社会责任等方面进行系统培训。

（二） 诚信自律

公司在品牌知名度不断提升的同时，始终将企业质量诚信建设视为重要的一环，树立先进的企业价值观和正确的经营理念，守法经营，自觉接受有关部门的监督管理。公司依法建立原材料、设备、成品等台账，使质量信息具有可追溯性。公司严格按照有关法律法规的规定，真实、准确、及时、完整地披露信息，确保所有相关方都能够及时的获取公司发布的信息。

（三） 企业文化

公司注重利用企业文化建设，提高广大员工诚实守信的道德素质，建设了一支讲诚信、业务精的高素质员工队伍。公司始终以遵纪守法为前提，以消费者需求为中心，以优质服务的手段开展生产经营活动，将诚实守信渗透到企业经营的各个环节。

第四章 质量基础

一、企业标准化体系建设

公司推进标准化体系建设，持续关注上级有关标准的更新，相关法律法规的变化，顾客要求的提升、新产品新技术的开发，及时加速标准的修制订及推行实施，积极促进产品和工作的水平的提高。

公司积极参加国家标委会及分技术委员会的标准化工作，通过鞋标委参与制鞋行业的国际、国家及行业标准的制、修订工作。近几年来公司共参与制订各级标准 36 个，其中国际标准《鞋类和鞋类部件中存在的限量物质 有机锡的测定》1 个，国家标准《鞋类 术语》、《鞋类 外底实验方法剖层撕裂力和层间剥离强度》等 11 个，行业标准《鞋类合脚性评价方法》、《鞋用主跟和包头材料 热熔型、溶剂型》等 20 个，团体标准《天然皮革帮面皮鞋》等 4 个。

二、测量能力建设

公司的测量能力建设是一个与时俱进，适时提升的过程，公司建立成熟的测量管理体系，按质量管理和测量管理体系要求完善人员、测量设备、测量方法、测量过程的控制和管理，强化了测量设备的采购、校准和分级管理以及人员能力培训和提升。公司在生产过程中，关键工序和特殊工序设置测量装置，控制工艺条件，公司成立鞋科技实验室，进行物理性能检测，严把质量关，同时促进新产品的开发。随着公司科技和质量要求的提高对测量能力更高的要求，公司不断增加测量项目和测量设备，提高公司的测量能力水平。

鞋科技实验室于 2009 年通过 CNAS 的认可，成为国内首家获得 CNAS 认可的皮鞋行业的企业实验室。2015 年，鞋科技实验室申请并顺利通过了全国制鞋标准化委员会的 SAC/TC305 验证试验实验室考核，成为国内首家拥有标准验证试验资格的企业实验室。鞋科技实验室严格按照依据《检测和校准实验室能力认可准则》建立的质量管理体系运行，在仪器设备管理方面则严格做好仪器设备的使用登记、保养维护、周期检定等工作，并做好环境监控工作，确保仪器设备能在标准环境中存放。每年定期对全部检测设备进行计量校准，确保计量周期不超过一年，若出现仪器设备外借、实验室搬迁等需要设备搬运的情况，则在搬运工作完成后重新对仪器设备进行校准，校准合格后方重新投入使用。

三、成熟的生产工艺、先进的制造装备

公司皮鞋的生产采用传统的胶粘鞋和注塑鞋生产工艺，工艺成熟，质量稳定可靠。公司积极推进智能制造、机器换人计划，引进行业内的先进制造装备、智能生产装备、淘汰落后生产能力。公司根据市场特点，打造适应小批量、多批次订单生产的柔性生产线，引进一体式流水线，降低成本、提高质量。

四、特种设备安全管理

我公司按照国家有关法律、法规、规章、标准等的要求，建立和完善了安全生产管理制度、管理制度和安全操作规程，并悬挂上墙。加强对职工的宣传教育，狠抓制度的落实工作，确保了各项制度的贯彻落实，有效杜绝了“三违”现象发生。

为了有效防范重、特大事故的发生，公司加强了对特种设备和特种作业人员的安全管理，完善了特种设备和特种作业人员的安全生产管理制度，对特种设备 定期进行保养和检测，及时整改存在的问题，确保设备保持良好的运行状态。公司的特种作业人员，经过上级主管部门培训并考试合格后，持证上岗，规范 操作，确保了作业安全。

第五章 产品质量责任

一、产品质量承诺

- (一) 认真执行国家相关法律法规要求，做到守法经营和诚信经营；
- (二) 严格执行国家产品质量法，在规定时期内对产品实行包退、包修、包换，并积极主动做好售后服务工作，维护产品质量信誉。
- (三) 对于出现的产品质量问题，做到 100% 及时的处理，并愿意承担由此产生的一切责任；
- (四) 确保质量管理体系运行的有效性，保持并持续提高产品质量，对顾客负责。
- (五) 本企业严格执行原辅材料检验制度，所用的原辅材料及包装材料符合相应的国家标准、行业标准及其相关规定。
- (六) 本企业产品符合国家、行业标准规定的要求，不合格产品不出厂，保证不生产加工假冒伪劣产品。

二、质量荣誉

获奖名称	获奖时间	颁奖部门
高质量发展示范企业	2018 年 8 月	温州市人民政府
生态文明建设先进集体	2018 年 3 月	浙江省皮革行业协会
守合同重信用企业	2018 年 7 月	浙江省工商行政管理局
中国皮革行业协助单位	2018 年 8 月	中国皮革协会
中国具皮领先鞋王	2018 年 8 月	中国皮革协会
协助企业家	2019 年 2 月	永嘉县人民政府
驰名商标企业	2019 年 12 月	市市场监督管理局 市知识产权局
中国轻工业百强企业	2019 年 6 月	中国轻工业联合会
浙江制造认证	2019 年 12 月	方圆标志认证集团有限公司
社会责任优秀报告	2019 年 6 月	省社会责任促进会
社会责任优秀报告	2020 年 5 月	省社会责任促进会
守合同重信用企业	2020 年 8 月	浙江省市场监督管理局
协助企业家	2020 年 2 月	永嘉县人民政府

永嘉县县长质量奖	2020年6月	永嘉县人民政府
中国轻工行业制鞋行业十强	2020年6月	中国轻工业联合会
高新技术企业	2020年12月	浙省科学技术厅
注：可填写质量管理、品牌建设等各项奖励和荣誉称号，可续页。		

第六章 质量风险管理

一、质量投诉

始终如一的关注顾客的需求，贯彻“一切为顾客满意，做一双好鞋”的宗旨，不断开发新产品，争取超越顾客需求和期望，建立售后服务网络，在承诺的时间内帮助顾客解决产品使用中遇到的问题，公布顾客投诉电话，妥善处理顾客对产品质量的投诉，开展顾客满意度调查，了解顾客需求，持续改进质量。

公司以质量诚信为导向，制订质量诚信建设管理规定。为了更好地保护消费者的合法权益，根据《中华人民共和国产品质量法》和《中华人民共和国消费者权益保障法》及相关的法规，对消费者承诺约定如下：包修、包换、包退。包修指在三个月内出现断底、开胶、断面、断帮脚、钉脚不平、小跟面脱落及其它质量原因的，予以包修。包换指凡在一个月出现断底、断面、表皮脱落、断帮脚或国家和省级有关部门规定的属于调换的质量问题，可予以调换。包退指凡未经穿过，自购买之日起一周之内，发现新鞋不成双、大小码不一或鞋内出现在钉头的。凡包换后在一个月再次出现断底、断跟、断面、断帮脚质量问题之一的，均予以退货。凡属等外品、处理品或因消费者穿着不当引起损坏的；凡自行改变鞋子整体结构的；无“三包”凭证的；均不属“三包”范围之内。“三包”凭证包括产品合格证、质量保修卡或销售票据，“三包”期限以出售当日计起。

二、质量风险监测

（一）质量控制点

公司对产品质量关键工序、特殊工序存在的风险进行重点控制并采取适宜的管理措施和方法，通过对质量控制点的人员能力策划、设备策划、物料策划、作业指导书策划、环境策划、评比策划，使得产品质量关键工序和特殊工序存在的风险处于控制中。

（二）质量监督审核

品控部作为质量监督部门，对产品生产全过程进行质量监控，并按需要进行随机抽样检测。不定期抽检车间半成品、产成品质量情况，组织质量周例会，对生产过程品质问题进行说明，落实整改责任人。

（三）新品质量控制和缺陷控制

公司建立完善的质量保证机制，充分利用工艺质量评审、鞋科技实验室检测试验、大数据分析、关键绩效测量等手段保证产品的质量稳定可靠。

1. 对新产品在前期进行工艺技术评审，从量产角度考量存在的质量隐患，并对相关问题进行调整改善和验证；
2. 量产前进行跳码或全码试做，验证级放后的参数是否正确，确保量产品质稳定；
3. 在量产前对重点、难点工序进行培训、练习，并在大量生产前先进行小批量生产，

让员工逐步熟练相关工序操作后再大量生产，以确保品质达到或超过设定的品质标准；

4. 对往年发现的退残鞋品质问题进行分析、改进，并将问题图片或实物对相关部门进行展示，以避免类似问题的发生。

5. 加强对产成品一次交验合格率、残次退货率等关键绩效指标进行测量和监控，对过程的异常波动及时采取纠正预防措施，对不合格进行闭环处理。

三、应急管理

为了提高本公司对突发事故和险情的应急能力，保证在发生重大、特大事故时，指挥调度畅通，人员、设备、物资能及时到位，确保本公司在发生事故时能够及时有效地控制，保护员工的生命、环境和国家财产安全，把事故损失降到最低点，依据《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国突发事件应对法》、《生产安全事故应急预案管理办法》等有关规定，结合我公司实际情况制定生产安全事故应急预案。生产安全事故应急预案分综合应急预案和专项应急预案两个级别，综合应急预案是公司组织管理、指挥、协调相关应急资源和应急行动的整体计划和程序规范，专项应急预案是总体预案的组成部分，是针对不同的突发事故的行动方案 and 保障方案。为了达到应急救援能够准确及时响应，公司定期组织员工进行应急演练，并对演练过程中存在问题的地方进行改进完善，以确保突发事件发生时，能够启动应急预案，规避风险减少危害。

结 语

2021年，公司依据“浙江制造”的要求，持续完善相关制度，强化质量诚信标准体系、质量信用信息建设。自觉接受有关部门的监督管理，对提出问题加以整改和落实。

质量诚信体系建设是一项长期的、系统的工作任务，要完善质量诚信体系建设的规章制度，巩固和深化企业质量诚信建设所取得的成效，必须建立长效机制，科学实施，常抓不懈。公司坚持持续改进质量管理体系，深化体现企业的质量理念和核心价值观，不断提升质量诚信水平，努力为消费者提供更好的产品。