**浙江爱美莱纤体服饰有限公司**

**2020——2021年度**

**质**

**量**

**诚**

**信**

**报**

**告**

目录

[第一部分 报告前言](http://www.haitecnc.com/news/comnews/739.html#_Toc12913)

[1.1 报告编制规范](http://www.haitecnc.com/news/comnews/739.html#_Toc22589)

[1.2 企业简介](http://www.haitecnc.com/news/comnews/739.html#_Toc9089)

[第二部分 报告正文](http://www.haitecnc.com/news/comnews/739.html#_Toc12570)

[2.1 企业质量理念](http://www.haitecnc.com/news/comnews/739.html#_Toc1684)

[2.2 企业质量管理](http://www.haitecnc.com/news/comnews/739.html#_Toc32451)

[2.2.1 质量管理机构](http://www.haitecnc.com/news/comnews/739.html#_Toc4622)

[2.2.2 质量管理体系](http://www.haitecnc.com/news/comnews/739.html#_Toc29592)

[2.2.3 质量安全风险管理](http://www.haitecnc.com/news/comnews/739.html#_Toc4072)

[2.3 企业质量诚信管理](http://www.haitecnc.com/news/comnews/739.html#_Toc32412)

[2.3.1 质量承诺](http://www.haitecnc.com/news/comnews/739.html#_Toc5190)

[2.3.2 运作管理](http://www.haitecnc.com/news/comnews/739.html#_Toc26599)

[2.4 企业质量基础](http://www.haitecnc.com/news/comnews/739.html#_Toc16729)

[2.4.1 标准管理基础](http://www.haitecnc.com/news/comnews/739.html#_Toc16759)

[2.4.2 计量管理基础](http://www.haitecnc.com/news/comnews/739.html#_Toc16237)

[2.4.3 认证管理基础](http://www.haitecnc.com/news/comnews/739.html#_Toc8073)

[2.4.4 检验管理基础](http://www.haitecnc.com/news/comnews/739.html#_Toc12907)

[2.5 产品质量责任](http://www.haitecnc.com/news/comnews/739.html#_Toc23702)

[2.5.1 产品质量水平](http://www.haitecnc.com/news/comnews/739.html#_Toc78)

[2.5.2 产品售后责任](http://www.haitecnc.com/news/comnews/739.html#_Toc3695)

[2.5.3 社会责任](http://www.haitecnc.com/news/comnews/739.html#_Toc6237)

[2.5.4 质量信用记录](http://www.haitecnc.com/news/comnews/739.html#_Toc15634)

[结束语](http://www.haitecnc.com/news/comnews/739.html#_Toc10541)

第一部分 报告前言

1.1 报告编制规范

本公司保证报告所公布的质量诚信体系建设情况不存在任何误导性陈述及虚假情

况，并对其内容的客观性、 真实性负责。

报告的组织范围：浙江爱美莱纤体服饰有限公司。

报告时间范围：2020 年 9 月——2021 年 9 月。

报告发布周期：本公司以 1 年为周期，并将根据实际情况动态更新报告内容。下期 报告发布时间为 2022 年 9 月。

报告数据说明：报告公布了基本的企业信用信息数据项，包括基本信息、经营管理 信息、财务信息、银行往来信息、提示信息和其他信息。这些均来自于对企业相关记录

的整理、 收集和分析。 因此信息质量可靠，经得起审核验证。

报告获取方式：消费者、供应商、经销商、监管部门等各类利益和责任相关方，可以从 本企业门户网站（http://www.amriy.com/）下载阅读，或者拨打我公司热线：联系本 公司总经办**(0579-85262608-802**）获取书面形式的报告。

1.3 企业简介

浙江爱美莱纤体服饰有限公司，是一家专注于无缝纤体内衣研发设计、 生产、 销售于一体 的实体企业，公司创建于 2003 年，坐落于世界小商品之都-- 中国义乌，生产基地建设在义乌市 义北工业区（苏溪镇） ，专业技术集中，物资配套方便，交通运输便利，具有得天独厚的地理 优势和产业优势。

公司具有配套的研发/生产基地、前瞻的研发能力和精湛的生产工艺、完善的精细化生产管

理体系、品质控制体系，公司先后通过 ISO9001:2016 质量管理体系、ISO24001 环境管理体系、 ISO45001 职业健康管理体系、OEKO-TEX100 国际纺织环保体系认证、BSCI 社会责任国际认证； 并同国际知名品牌 LIDL、 AMBRA、 TARGET、 TRIUMPH 结缔合作，技术分享；2019 年，公司 响应国家制定的 2025 质量强国号召，推进质量标准建设与品牌建设，通过制定实施“国内一流， 国际先进”的浙江制造标准体系，对公司提出了更高的品质要求和发展目标，力求做好行业引领。

公司本着“诚信、 专业、 高效、 乐活”的价值理念，以树立行业标杆、 引领行业发展为使命；

全体爱美莱人以精中求精的工匠精神，荣获义乌市 A 类企业、义乌市工业企业50强、 浙江科技型企业、 国家高新技术企业；成为中国纺织品协会副会长单位、 中国保健协会常务理事单位，始终把品质保证作为发展保障，以绿色、健康、美体、舒适的产品理念，先后孕育出“爱美莱、茜木、纯色女人”三大自主品牌；产品结合中医保健理论，融入现代科技，品质高端，功能显著，深受上层消费群体青睐，在行业中享有崇高的美誉。

经过 18 年的发展，公司在杭州、上海建立产品开发中心，并与大专院校建立人才培育对接，

为后续发展奠定基础。

爱美莱人以一群人、 一件事、 一辈子的合作精神，奉行共同做事，一起实现梦想的价值理

念，欢迎同道志士共谋发展！

第二部分 报告正文

2.1 企业质量理念

公司响应国家号召始终坚持以“质量是企业的生命”的质量理念，开展全面质量管理工作。 品质是公司的创业之本、兴企之基。 强化品质意识、 落实品质责任是贯彻品质理念的首要工作。谁生产谁负责，谁受益谁担责的理念作为基本观念要在全公司广泛展开宣贯，得到全面实施。特别是经营者和管理者，要主动树立品质意识、 主动承担品质责任。 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，公司建立了 ISO19001 质量管理体系，制定了“环保健康，精工细作，持续改进，顾客满意”质量方针，严格按该质量管理体系标准执行，使企业产品的质量得到有力的保障，从而使企业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 ERP 统计工具，通过内部审核、 自我评价、 第三方审核或评价、 QC 品管小组，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%。

2.2 企业质量管理

2.2.1 质量管理机构

本着对产品质量的高度重视，公司成立品管中心，制定了各原辅材料、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。

管理者代表及管理团队——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；



浙江爱美莱纤体服饰有限公司 *——2020-2021年度质量诚信报告——*



人力资源部——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,负责公司内部 行政管理、后勤管理等开展工作；

各事业部—— 负责产品实现过程的策划、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、技术等进行全面管控；

采购中心——负责公司所需物料、设备的采购管理和物料收、发、存的运行管理，确保外购 和外协件源头产品质量，负责公司物料采购的审定价与产品销售的定价，以及供应商开发、评 定与管理；

研发部—— 负责产品技术研发和技术应用，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；

营销中心——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 信息和客户与工厂之间的沟通、协调；

财务部——负责公司的财务管理工作，参与公司的战略规划、投融资作业内控体系建设等；

公司同时设立了检测机构，规定其职责和权限，对质量实行一票否则，全面建立公司质量 文化。

因对产品和服务质量的重视，公司董事长履行了如下的职责：

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；



浙江爱美莱纤体服饰有限公司 *——2020-2021年度质量诚信报告——*



6） 建立明确的质量事故问责制、质量安全追溯制度。

2.2.2 质量管理体系

2.2.2.1 质量方针和目标

公司坚持应用 ISO9001 质量管理体系的基本管理原则，实施全面质量管理，通过“意识养 成” 、 “ 目标管理” 、 “过程管理” 、 “持续改进” 、 “机制创新”等有效管理模式和方法、 等管理方法的有效运用，公司上下建立了一致的大质量观，公司确定了“风险控制、利用机遇； 以诚为本、务实创新； 以质取胜、顾客满意”的质量方针，并以质量方针为框架确定了质量目 标，质量目标是：产品卫生指标方面零投诉；合同按时履约率 92%以上；顾客满意率达 95%以上。

2.2.2.2 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； 通过目标管理体 系的构建与推行，不断强化员工的质量意识。为解决“认证”和“管理”两张皮的问题，公司 通过大量的员工培训、外出参观学习、质量知识竞赛等方式丰富员工在质量管理方面的知识， 同时充分利用第二方审核和第三方审核等机会加强员工能力提升。公司还经常聘请行业内专家， 对员工实施专项培训。

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。各部门负责 人根据公司要求，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、利用图片展示等多种方式对企业员工实施质量诚信教育。

2.2.2.3 质量法律与质量责任

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《浙江爱美莱纤体服饰有限公司质量奖罚方案》，对产品质量控制明确责任，遵循对质量



浙江爱美莱纤体服饰有限公司 *——2020-2021年度质量诚信报告——*



事故不放过原则。公司制定了《内部审核控制程序》 、 《纠正和预防措施控制程序》，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、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《外部提供的产品、过程和服务程序》、 《与顾客有关的控制程序》等，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《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能关闭问题项。

此外，公司还制定了《采购控制程序》、 《产品质量事故应急预案》、 《产品监视和测量 控制程序》、 《人力资源管理程序》 等程序，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，通过数据统计分析、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。

2.2.3 质量安全风险管理

为确保安全生产，公司坚持“安全第一，预防为主，综合治理”方针，以生产车间为安全 管理落脚点，形成车间主任、专职安全员、劳务队伍三层面安全管理支撑； 面向一线员工做好 安全教育培训、安全宣传活动、按照《安全标准化手册》 履行，从细小入微做起，真正做到“三 不伤害”； 采用先进安全生产技术，改善施工区域安全设施和安全生产条件，推广定型化、工 具化防护设施，保障安全生产； 加强安全隐患排查治理，有效消除车间安全隐患，各专项整治 责任、资金、措施均处理到位。公司开展 “安全生产月”等活动等，近年来无重大伤亡事故发 生，评为“安全生产示范企业”“劳动管理信得过单位”。

进行厂房改造，持续改善与保持工作环境，加强 6S 管理，规范施工现场材料堆放，提高 设备安全性，降低员工风险； 对所有进场人员进行健康情况调查，对特殊工种实行建档管理、 定期体检。对于操作员工必须按照 ISO45001 职业健康和安全管理体系要求，穿戴劳保用品上岗；



浙江爱美莱纤体服饰有限公司 *——2020-2021年度质量诚信报告——*



高温天气现场配备降暑药品(藿香正气水、仁丹等)，合理调整作业时间等是员工生产过程中的 安全有了最有利的保障。同时爱美莱不断加强安全教育，强化员工安全意识，做好各项安全保 障，把关爱生命落到实处； 加大安全生产检查力度，做到安全员天天检查，车间主任周周检查， 生产中心月月检查，层层把关，把安全生产落到实处，杜绝重大安全事故发生。

2.3 企业质量诚信管理

2.3.1 质量承诺

浙江爱美莱纤体服饰有限公司承诺： 严格贯彻质量方针和实现质量目标，促进质量管理体 系和产品质量的持续改进，实现顾客满意。

公司严格遵守《产品质量法》 等法律法规，严格执行产品标准，满足顾客要求，杜绝虚假 宣传，坚决抵制失信违法行为，不侵害其它企业的合法权益，遵循公平、公开、公正的竞争原 则，遵守市场规则，开展有序竞争，构建诚信经营、公平竞争的市场环境。

公司生产运行有计划管理中心负责，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由品管中心管控。认真落实适用于本行业的、特定的法律法 规及国家和行业的相关标准，如：

GB/T 250 纺织品 色牢度试验 评定变色用灰色样卡

GB/T 2910（所有部分） 纺织品 定量化学分析

GB/T 2912.1 纺织品 甲醛的测定 第1部分： 游离和水解的甲醛（水萃取法）

GB/T 3920 纺织品 色牢度试验 耐摩擦色牢度

GB/T 3921 纺织品 色牢度试验 耐皂洗色牢度

GB/T 3922 纺织品 色牢度试验 耐汗渍色牢度

GB/T 4802.3 纺织品 织物起毛起球性能的测定 第3部分： 起球箱法

GB/T 4856 针棉织品包装

GB/T 5296.4 消费品使用说明 第4部分:纺织品和服装

GB/T 5453 纺织品 织物透气性的测定

GB/T 5713 纺织品 色牢度试验 耐水色牢度

GB/T 6411 针织内衣规格尺寸系列

GB/T 7573 纺织品 GB/T 11047 纺织品 GB/T 12704.1纺织品

GB/T 17592 纺织品

水萃取液pH值的测定

织物勾丝性能评定钉锤法

织物透湿性试验方法 第1部分:吸湿法

禁用偶氮染料的测定

GB/T 17593（所有部分） 纺织品 重金属的测定

GB 18401 国家纺织产品基本安全技术规范

GB/T 18885 生态纺织品技术要求

GB/T 24121 纺织制品 断针类残留物的检测方法

GB/T 29862 纺织品 纤维含量的标识

FZ/T 01026 纺织品 定量化学分析 多组分纤维混合物

FZ/T 01057（所有部分） 纺织纤维鉴别试验方法

FZ/T 01095 纺织品 氨纶产品纤维含量的试验方法

FZ/T 12040—2020 FZ/T 54009—2012 FZ/T 70006—2004 FZ/T 70012—2016

FZ/T 73001—2016

涤纶(锦纶)/氨纶包覆丝线

丙纶弹力丝

针织物拉伸弹性回复率试验方法

一次成型束身无缝内衣号型

袜子

FZ/T 73019.1—2017 针织塑身内衣 弹力型

GSB 16—2159 针织产品标准深度样卡（ 1/12）

GSB 16—2500 针织物表面疵点彩色样照

Oeko-Tex Standard 100 附录 6： 扩展要求/限量值和色牢度，第一部分

2.3.2 运作管理

2.3.2.1 生产过程诚信管理

公司针对生产产品制定了详细的工艺流程，为了保证各工序工段的有序衔接，确定了《工艺 作业指导书》、《设备操作指导书》、《特殊过程作业指导书》等工艺文件和操作程序。 公司还制

定了工艺检查制度，对每道工序进行检验。

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

生产运行由生产计划部负责，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 和产品出厂质量由品管中心管控。

2.3.2.2 采购诚信管理

在原材料采购方面，制定了原辅材料、 标准件、 理化指标标准，采购时严格按照标准筛选

合格供应商；对采购的原材料实行每批检验，凡是未达到标准要求的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 达到我公司质量标准需求。

2.3.2.3 营销管理

售前保障：优化合格供应商、重视用户所需的产品质量和用户感受，做到制度上规范产品 管理，理念上提倡产品质量管理，绩效上考核产品质量管理，切实保证用户使用高品质、高性 能、高质量的产品及服务。

售后保障：为用户提供产品检验合格证书，以确保用户能使用公司的合格产品。公司保证 出厂的产品均按国家有关标准检验，产品的生产和检验均有质量记录和检验资料。不合格产品 绝不出厂。公司承诺严格按合同要求交货期按时交货，对于用户提出关于产品质量、服务方面



浙江爱美莱纤体服饰有限公司 *——2020-2021年度质量诚信报告——*



的异议，公司保证在接到用户提出异议后 24 小时内做出处理意见。若需现场解决的，保证派出 销售人员和专业技术人员，并做到质量问题不解决不撤离、客户不满意不撤离，对用户反馈的 产品质量问题及处理结果予以存档。

2.4 企业质量基础

2.4.1 标准管理基础

公司将企业标准化贯穿于生产全过程，从原辅材料的采购、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。公司认真落实适用于本行

业的、 特定的法律法规及国家和行业的相关标准，如：

GB/T 250 纺织品 色牢度试验 评定变色用灰色样卡

GB/T 2910（所有部分） 纺织品 定量化学分析

GB/T 2912.1 纺织品 甲醛的测定 第1部分： 游离和水解的甲醛（水萃取法）

GB/T 3920 纺织品 色牢度试验 耐摩擦色牢度

GB/T 3921 纺织品 色牢度试验 耐皂洗色牢度

GB/T 3922 纺织品 色牢度试验 耐汗渍色牢度

GB/T 4802.3 纺织品 织物起毛起球性能的测定 第3部分： 起球箱法

GB/T 4856 针棉织品包装

GB/T 5296.4 消费品使用说明 第4部分:纺织品和服装

GB/T 5453 纺织品 织物透气性的测定

GB/T 5713 纺织品 色牢度试验 耐水色牢度

GB/T 6411 针织内衣规格尺寸系列

GB/T 7573 纺织品 水萃取液pH值的测定

GB/T 11047 纺织品 织物勾丝性能评定钉锤法

GB/T 12704.1 纺织品 织物透湿性试验方法 第1部分:吸湿法

GB/T 17592 纺织品 禁用偶氮染料的测定

GB/T 17593（所有部分） 纺织品 重金属的测定

GB 18401 国家纺织产品基本安全技术规范

GB/T 18885 生态纺织品技术要求

GB/T 24121 纺织制品 断针类残留物的检测方法

GB/T 29862 纺织品 纤维含量的标识

FZ/T 01026 纺织品 定量化学分析 多组分纤维混合物

FZ/T 01057（所有部分） 纺织纤维鉴别试验方法

FZ/T 01095 纺织品 氨纶产品纤维含量的试验方法

FZ/T 12040—2020 FZ/T 54009—2012 FZ/T 70006—2004 FZ/T 70012—2016

FZ/T 73001—2016

涤纶(锦纶)/氨纶包覆丝线

丙纶弹力丝

针织物拉伸弹性回复率试验方法

一次成型束身无缝内衣号型

袜子

FZ/T 73019.1—2017 针织塑身内衣 弹力型

GSB 16—2159 针织产品标准深度样卡（ 1/12）

GSB 16—2500 针织物表面疵点彩色样照

Oeko-Tex Standard 100 附录 6： 扩展要求/限量值和色牢度，第一部

2.4.2 计量管理基础

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。品管中 心负责编制进货检验规程和物资进货的抽检；仓库负责点收物资的进货数量、名称和重 量，并按要求对不合格物资进行处置等。

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》 、《产品监视和测量控制程序》开展 严格的过程检验。品管中心负责制订过程及最终检验规程，并负责组织过程和出厂检验 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。

2.4.3 认证管理基础

公司自建立初期便引入了质量管理体系，并于 2019 年首次通过了 ISO9001 质量管 理体系认证。贯彻认证工作的开展实施，每年实施监督审查，持续改进完善，不断优化 工艺技术改造，提升核心技术，促进技术改革与创新引领行业进步。

2.4.4 检验管理基础

公司高度重视产品质量检验和控制，在检验检测管理方面，公司严格执行公司制定 的管理手册中的各项规定，对出厂产品严格执行半成品和成品检测。产品检测各个过程 均应形成记录，记录除了记录分析结果外，还记录分析时间、分析人等信息，使产品检 测具有可追溯性。 对出场的产品还规定复检制度，保证产品出厂合格率100%。 形成了 多层面对产品质量的控制网络，保障公司产品质量符合客户、 法律法规和标准要求。

高度重视产品质量，严格按照 ISO9001 质量管理体系认证的要求，设置专职检验 员岗位，遵循“不接收、 不制造、 不流转”的“三不”原则，从原材料采购、 生产到产品出 厂的各个过程均设立检验点进行产品检验，生产过程中有力地落实“不做、 不收、 不给” 不良品的品质“三不”政策，严格执行“三检”（首检、 巡检、 成品检）的质量控制。 同时， 公司各车间放置质量教育看板，并定期对员工进行质量改进相关培训，提高操作员工的 质量意识，要求车间工人严格按照规定进行生产操作；对于现场发现的可立即处理的质 量问题，车间主任或检验员及时组织相关人员改进；对于由长期数据统计发现的质量问 题，则在质量例会上进行挖掘和整改。组成专题小组，查找统计数据所反映的生产过程 中造成质量缺陷的内在原因，采取相应措施消除质量问题。

2.5 产品质量责任

2.5.1 产品质量水平

公司通过质量改进活动提升质量管理水平。 近几年均实现“产品出厂合格率达 100%，产品一次交检合格率 92%以上，顾客满意度 95%以上”的质量目标。 产品实施 过程受控，质量稳定，满足适用法律法规、产品标准要求，顾客对产品质量和服务满意。

通过销售人员的问卷调查、定期调查和专项调查进行顾客满意度的统计分析，公司 对顾客综合服务水平的成熟和稳健。 公司一直重视并致力于客户满意度的持续改进。

2.5.2 产品售后责任

售后服务是产品销售的工作延伸，用户的满意是我们前进的动力，积极主动地为用 户提供各类沟通渠道。公司组织有关部门定期对客户进行回访，通过电话沟通、客户调 查表、走访等方式获得客户对本公司产品质量及服务质量等各方面信息，经过汇总整理 形成《客户满意度调查分析报告》，作为公司持续改进的依据，使客户获得最大的满意。 完善的销售体系，良好的售后服务，达到客户投诉处理率 100%，客户满意度 92 分以 上的质量目标。

2.5.3 社会责任

积极参与社会公益事业，积极探索以价值增长为核心的企业持续有效较快发展之 路。在为客户提供优质产品、为社会创造物质财富的同时，追求企业经济价值、政治价 值和社会价值的增长，真诚守信地回报社会，确保企业基业长青。

长期以来，公司持续有效发展，得益于区域经济的全面发展和各级地方政府的大力 支持，公司热心慈善，积极参与社会各项活动的捐赠。

2.5.4 质量信用记录

公司为保障产品的质量安全，在设计、开发初始阶段对产品的环境保护、安全及服 务等方面进行了多方面的验证。 公司通过了 ISO9001 质量管理体系，为企业的产品设 计、生产过程中质量控制奠定了基础。品质部作为生产实施过程的监督部门深入分析当 下质量管理中存在的问题，加强外协供应商管控，同时明确质量控制点，细化检验标准， 严抓进货、过程、成品等环节的质量控制，及时处理各类异常反馈信息，确保交付客户 产品的质量，降低客户投诉频次，为公司产品形象注入优秀基因。

结束语

质量是企业生存之根本，质量水平的高低是体现企业综合实力的晴雨表，企业要在 激烈的竞争中立于不败之地，就要狠抓质量，不断提升质量管理水平。爱美莱始终坚持 “质量是企业生命”的质量理念，以创新推动技术进步为前提，以实施精益生产、 确保优 质高效为关键，以建立先进的检测系统为品质保障，从而建立一个高效的质量管理系统， 树立全员质量观念。

在品质管理过程中，树立新的品质观念，严格把控质量关口，推进质量文化建设， 做好质量宣传工作，提高员工品质意识，坚持“不接收不良品、 不制造不良品、 不流出 不良品”的原则，为“浙江制造”国内一流、 国际先进的目标持续努力。