
质量诚信报告

浙江凯恩特种材料股份有限公司

二〇二〇年三月

目录

第 1 部分	报告前言.....	1
第 2 部分	企业简介.....	2
第 3 部分	报告正文.....	3
3.1	公司质量理念.....	3
3.2	内部质量管理.....	3
3.2.1	质量管理机构.....	3
3.2.2	质量管理机构图（见下图）.....	4
3.2.3	质量管理职责和权限.....	4
3.3	相关激励措施.....	6
3.3.1	合理化建议成果奖励机制.....	6
3.3.2	活动.....	7
3.4	质量管理体系.....	7
3.4.1	质量管理体系的建立.....	7
3.4.2	质量战略、质量方针和目标.....	7
3.4.3	质量教育和内部沟通.....	8
3.4.4	质量守法合规.....	8
3.4.5	质量责任追究制度.....	8
3.5	公司质量管理方法.....	8
3.5.1	质量体系建设.....	9
3.5.2	精益生产.....	9
3.5.3	生产现场 5S 管理方法.....	9
3.5.4	供应商管理.....	9
3.5.5	质量攻关.....	9
3.5.6	研发保证产品质量.....	10

3.6	企业质量诚信.....	10
3.6.1	质量诚信管理.....	10
3.6.2	对用户诚信.....	11
3.6.3	对供应商的诚信.....	11
3.6.4	对员工的诚信.....	12
3.6.5	对社会相关方诚信.....	12
3.7	质量文化建设.....	12
3.7.1	质量文化概述.....	12
3.7.2	质量文化氛围营造.....	13
3.7.3	质量教育和培训.....	13
3.8	企业质量基础.....	13
3.8.1	企业产品标准.....	13
3.8.2	企业计量水平.....	13
3.8.3	先进的加工制造工艺水平.....	13
3.8.4	领先的试验验证.....	14
3.8.5	领先的技术.....	14
3.9	安全、环境管理情况.....	14
3.10	产品质量责任.....	14
3.10.1	产品质量承诺.....	14
3.10.2	产品退换情况.....	15
3.11	质量风险控制.....	15
3.11.1	质量投诉处理.....	15
3.11.2	质量风险监测.....	16
3.11.3	产品质量风险市场管理.....	16
第4部分	报告结语.....	17
4.1	未来展望.....	17

第1部分 报告前言

报告内容客观性申明：本报告内容真实可靠，经公司会议专题审议通过。

报告组织范围：浙江凯恩特种材料股份有限公司

报告时间范围：2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日，为保持报告连贯性与可读性，部分内容延伸出上述时间范围。

报告发布次数及周期：本年度报告为第一次发布，2018 年起每年度一次。

报告数据说明：本报告披露的财务数据来自公司各类财务报表，其他数据来自公司内部统计，特别说明除外。

解答报告及其内容方面问题的联络人及联络方式：

联络人为公司何锋明，联络电话为 13575366811。

第2部分 企业简介

公司于 1998 年 1 月 23 日注册成立，前身是遂昌造纸厂，创立于 1940 年。是由浙江遂昌凯恩集团有限公司工会、浙江遂昌凯恩集团有限公司、遂昌县电力局、丽水地区资产重组托管有限公司、浙江利民化工厂共同发起设立。公司成立时名称为浙江凯恩纸业股份有限公司，于 1999 年 8 月 31 日更名为浙江凯恩特种纸股份有限公司，于 2002 年 5 月 30 日更名为浙江凯恩特种材料股份有限公司。

主要产品和服务。浙江凯恩特种材料股份有限公司是一家以生产电解电容器纸、烟用纸、茶叶袋滤纸、吸尘袋纸、和纸等特种纸为主的浙江省高新技术企业。企业集生产、销售及服务为一体，通过直接交付或经销商等途径销售公司产品。公司电解纸产品曾获国家、部多项科技奖励：耐高温干电解电容器纸获全国科学大会奖，S1 型、S2、WM2 型等电解电容器纸均获国家新产品，双层双密度电解电容器纸获全国轻工优质产品、轻工部科技成果三等奖和浙江省优质产品，S1、WM2 电解电容器纸获轻工总会科技进步奖等。

组织文化。凯恩以“以人为本，发展凯恩，贡献社会、利益员工”为企业宗旨；以建设一个优秀的利益和事业共同体为目标；以“自信、诚信、谦逊”为行为准则。凯恩以贡献社会为己任，时刻遵守国家法律、法规和公共道德准则，以各种形式参与社会公益活动，并立志于在公众中树立具有优秀品格、值得信任的凯恩形象。公司立志于制造国内一流品质的电解电容器纸产品，并以日本 NKK 的电解电容器纸品质为赶超目标。

公司 2006 年投资 1400 万元建立污水处理站，占地 5100 平方米，日处理污水设计能力为 17500 吨，2007 年 5 月通过浙江省环保局的竣工验收，并投入正常运行。公司使用的原辅材料主要有植物纤维、造纸助剂、酸碱等，产生的污染环境物主要有废水、噪声、废渣等。

第3部分 报告正文

3.1 公司质量理念

公司以《质量发展纲要》为指导，肩负“标准是底线，我们要做得更好”的使命，以“建设世界一流的特种纸研发和生产基地”作为愿景，秉持一切都基于客户价值；系统第一，领导第二；始终保持峰值状态并将所有内容作为第一个目标；同心和同心；感激尊重，用爱赢得尊重；对自己负责；对社会负责。的核心价值观，树立崇尚质量、追求质量的发展理念，形成了质量第一、履行产品质量责任的经营意识，建立了质量诚信体系和以质取胜的经营战略。

公司坚持“提供国际先进水平的特种纸产品和优质的服务，以持续不断地满足顾客要求”的质量理念。

“提供国际先进水平的特种纸产品和优质的服务，以持续不断地满足顾客要求”的质量理念,该理念充分体现了“以顾客为关注焦点”的质量管理原则。产品的质量是对顾客承诺的直接体现，是诚信经营的有力支持，公司的各项质量活动都围绕它来进行，全体员工必须都来关注他的实施和实现。同时公司通过实施严细的内部质量管理和产品改进创新，

满足并争取超越顾客的需求和期望，实现企业的追求目标。体现了浙江凯恩特种材料股份有限公司的高端的市场定位和实现领先国内同行业同类产品的先进制造水平，赶超世界同类产品的一流水平的追求目标，进军国际市场，名扬品牌。

3.2 内部质量管理

3.2.1 质量管理机构

公司的质量管理机构是由公司总经理直接负责的质量决策、领导和推进机构。公司具有健全的质量管理体系，明确了质量职责和权限及相关的激励措施等，确保了质量战略的实施。

3.2.2 质量管理机构

公司设立独立的品管部，由最高领导层直属管理，独立行使产品差判定权限。

3.2.3 质量管理职责和权限

总经理对公司组织机构及相互关系、各部门主要职能、职责和权限进行规定，并予以发布，要求各层次人员在工作中按规定各行其是，各负其责，以促进有效的质量管理。

1 总经理质量职责和权限

a) 总经理是公司最高管理者，产品质量安全第一责任人，负责贯彻国家《产品质量法》和国家有关质量工作的方针、政策、法规、标准，确保组织的质量活动结果满足顾客的需求；

b) 领导制定和实施本企业的质量方针和质量目标，建立、健全本企业的质量管理体系；

c) 组织制定本企业质量政策和质量管理的中长期规划，决定企业重大质量奖惩，对产品质量负全责，是本公司产品质量和质量保证体系有效运行的第一责任人；

d) 负责指派管理者代表，确定组织结构，规定各级人员的质量责任，倡导质量诚信文化，并为实施质量管理提供充足的资源；

e) 亲自组织或授权管理者代表进行公司内部质量体系的审核和管理评审，确保公司质量管理体系的适宜性、有效性、充分性并持续改进。

2.管理者代表质量职责和权限

a) 经总经理授权，负责贯彻实施质量方针和质量目标，监督、协调质量体系的运行，报告质量体系运行情况，组织质量体系的改进，经过沟通和培训，提高公司内部员工满足用户要求的意识；

b) 熟悉国家、地方有关法律法规和技术标准，对因监督检验管理工作不力导致产品质量问题负直接领导责任；

c) 统计、分析质量目标完成情况，参加合同评审，主持公司质量体系内审活动；

d) 负责审核管理评审、内审中提出的纠正和预防措施；协调、处理公司与客户之间的有关质量纠纷。

3 品管部部长质量职责和权限

- a) 负责质量方针的宣传、教育，组织协调质量体系的运行，同时安排专人及时了解相关法律法规，按法律法规和技术标准要求实施质量管理；
- b) 负责组织采集、分析和处理反馈的质量信息；
- c) 定期协调组织工序质量审核及产品质量审核，防止出现不合格；
- d) 组织或委派能胜任的人员对供应商质量保证能力实施评定，督促、配合相关部门实施供应商动态管理工作。

4 相关部门领导质量职责和权限

- a) 认真学习和贯彻国家法律法规及上级机关关于产品质量的各项政策，牢固树立质量第一的思想，严格执行公司质量方针和质量制度；
- b) 负责本部门全体人员质量职责的落实，组织建立本部门的管理体系，建立工作程序、工作标准和管理标准，并贯彻实施；
- c) 主持本部门的质量工作会议，并负责检查、总结和表彰工作，不断改进本部门的工作质量和服务质量，提高本部门工作的主动性、及时性和有效性；
- d) 部门第一质量负责人，对由本部门的工作质量和工作效率而造成的损失负责。

5 事业部员工的质量职责和权限

- a) 对本工序的产品和过程质量负责；
- b) 积极学习质量管理知识和专业技术，掌握应知应会的岗位知识和操作技能，树立“质量第一责任人”和“下道工序是用户”的思想，努力提高自身素质；
- c) 熟悉质量标准，工艺文件，严格遵守工艺纪律和操作规程，严格执行各项质量标准 and 不合格品管理要求，提高工序控制水平，完成质量考核指标；
- d) 坚持做好文明生产，工作环境卫生整洁，执行设备、工、卡、量的维护保养要求，积极参加 QC 小组、创优、攻关、改善提案和合理化建议等活动。

6 研究院员工的质量职责和权限

- a) 产品研发：研发新产品，保持企业核心竞争力。
- b) 技术创新：主导产品技术创新及设计方案优化，避免相同的错误重复发生。
- c) 图纸审核：对技术图纸进行审核。

7 供应部员工的质量职责和权限

- a) 负责供方的选择、评定，采购部门负责相关生产所需物资的采购；

b) 应及时组织有关采购人员按照《采购控制管理制度》进行采购，并视需要向供方传递采购信息。

8 企管部员工的质量职责和权限

a) 编制年度培训计划，并组织实施、考核。

b) 员工培训管理及对培训效果评估权限。

9 品管部员工的质量职责和权限

a) 负责各环节产品的检验状态及测量和监视设备的控制；

b) 应定期对供方提供的产品质量状况进行记载和分析，交由供应及时处理存在的各项问题。

c) 应根据各环节产品的生产情况，按规定要求对产品质量进行检验或试验，确保产品质量符合规定要求。

d) 负责产品的监视和测量，以及对不合格品的控制。

10 市场部员工的质量职责和权限

a) 与顾客有关的各项活动以及顾客财产的控制；

b) 根据合同或订单中的各项内容和要求，将合同或订单的信息传递到有关部门。

c) 负责顾客满意程度的监视和测量。

11. 事业部员工的质量职责和权限

a) 负责产品实现过程中技术类文件的编制、产品试制及验证，以及已有产品的改进；协助市场部确定产品技术要求；

b) 应根据生产计划要求，针对生产和服务过程的不同特点或特性要求，必要时提供产品图样、规定具体的操作指导文件或作业指导文件。

3.3 相关激励措施

为促进公司各层次质量管理和改进活动的有效开展，公司制定了《合理化建议及提案改善制度》、《知识产权奖惩制度》、《科技创新管理奖励办法》等相关激励制度。

3.3.1 合理化建议成果奖励机制

对职工提出的合理化建议奖励采用三步运行奖励方法：

第一步：各部门进行初步评审并予以奖励；

第二步：各部门对通过初评并已整改的，和有较大价值的合理化建议，报公司合理化建议评审组终评，由知产办予以奖励。

第三步：评审组每年度筛选优秀合理化建议，提交公司合理化建议评审委员会审定后，直接给予奖励。

2.1.3.1 改善提案活动

浙江凯恩特种材料股份有限公司开展全员的改善提案活动，日常管理由专业部门和专人负责。该活动旨在通过激发全体员工创造性思维，鼓励员工针对问题精心钻研、提出方案、自我改善、达成目标，实现自我成长。

3.3.2 活动

浙江凯恩特种材料股份有限公司的 QC 管理体系，使 QC 活动得以持续、健康发展，促进了公司产品质量的不断提升，强化了员工的质量意识，培育了人才，取得了良好的社会和经济效益。

公司连续多年参加丽水市 QC 质量小组竞赛活动并取得优异成绩。

3.4 质量管理体系

3.4.1 质量管理体系的建立

公司质量管理体系建立科学合理，稳步推进实施，运行平稳有效。公司明确了质量方针，设立了质量目标，建立了全面的管理程序文件。为了支持这些过程的有效运行和监视，企业配备了必要的人力、基础设施及相关信息等资源。

3.4.2 质量战略、质量方针和目标

公司通过对内外部环境、竞争对手和标杆进行分析，同时从宏观环境和顾客的需求及期望等方面考虑，在公司战略委员会领导下制定了“提供国际先进水平的特种纸产品和优质的服务，以持续不断地满足顾客要求”的质量战略，对质量职能规划逐步细化，并落实到公司质量方针目标中进行实施。

质量方针：提供国际先进水平的特种纸产品和优质的服务，以持续不断地满足顾客要求。

3.4.3 质量教育和内部沟通

为提高一线员工质量意识，增强质量事故预防和应急处理能力，公司制定了质量管理培训制度和年度培训计划，组织员工接受质量教育和培训，掌握工作所需的质量知识和技能。为使全体员工对质量管理工作达成共识，公司通过文件、通报、通知、报纸和宣传栏、质量月报等等形式与全体员工进行内部沟通，宣贯年度企业方针目标和质量目标，确保质量管理体系运行的有效性。

3.4.4 质量守法合规

公司恪守国家各项法律法规，规范各项生产经营活动，按章纳税，严格按照《公司法》要求完善公司治理结构。公司制订了普法规划，以法务部为专职部门分年度落实推进，并从外部聘请了专业法律顾问，保证企业依法规范运作。

同时，公司重视普法培训工作，积极推进本部及分子公司开展普法培训活动，有针对性地学习了《产品质量法》、《合同法》、《消费者权益保护法》、《反不正当竞争法》、《特种设备安全监察条例》等法律知识，增强员工法律意识。公司在日常经营活动中没有发生重大质量诉讼事项。

3.4.5 质量责任追究制度

为了明确质量责任，公司制定了《品质考核办法》，对各级各类人员在其承担质量责任范围内出现的质量问题予以追究，以提高工作质量、和产品质量。公司以营销网络为依托，建立了快捷有效的质量信息沟通及统计分析平台，建立投诉热线，及时收集、分析处理顾客需求，并将有效需求传达至相关部门及员工，对责任事件予以追究。

3.5 公司质量管理方法

公司先后导入 ERP、MES、QCS 等先进管理系统，运用于生产管理、品质管理活动中，根据产品和业行特点，先后导入 ISO9001、ISO14001、ISO45001、ISO22000、FSC、

BRC、QC080000、知识产权等先进的管理体系，通过系统化的管理，使公司在品质、环保、安全、食品安全、有害物质管理、可持续发展等多方面的管理得到全面提升。

3.5.1 质量体系建设

1 质量内部审核

公司建立《质量内部审核制度》，以不断完善质量体系。公司结合外部审核的意见，周密策划内审活动，对公司质量体系运行情况及受控状态进行评定审核，发现问题，持续改进，不断完善质量管理体系。

2.管理评审

公司建立、保持《管理评审程序》，定期召开管理评审会议，评价本公司的质量管理体系（包括质量方针和目标）是否需要变动或改进，以确保管理体系持续的适宜性、充分性、有效性，并形成管理评审报告。

生产现场 5S 管理方法

公司对该过程的整体成本进行了识别，主要包括：生产管理成本、质量成本等，并积极采取各种措施实现成本最小化。

①通过流程再造、工艺改进、实施作业标准化等，并通过不断改进、创新和优化，提高生产效率和产品质量，促进产品升级，降低生产成本；

②通过提案改善等活动，生产过程合理优化，以降低生产成本。

3.5.2 供应商管理

公司始终秉持“诚实守信，合作共赢”的理念，与主要供应商形成“利益共同体”，公司制定《采购控制程序》，建立量化的评价指标，对供应商进行 ABC 三级划分，确定供货比例、付款时间等。

3.5.3 质量攻关

为了有针对性的解决生产、市场中反馈的各类质量问题，公司每年度汇总、分析、列出质量攻关项目，开展质量攻关。

浙江凯恩特种材料股份有限公司的质量攻关着眼不断赶超世界先进水平竞争对

手的产品质量，致力于建设一个世界一流水平的特种纸生产和研发基地。

3.6 企业质量诚信

3.6.1 质量诚信管理

公司建立了质量诚信管理制度，覆盖了设计、采购、生产、检验、流通、售后服务全过程的质量诚信制度，加强员工质量责任感和质量诚信意识的教育，开展质量诚信承诺活动。

公司建立了重大质量事件主动报告制度和产品质量追溯制度，保证产品质量安全，切实履行企业质量诚信主体责任。

以企业质量诚信体系建设为载体，以质量法制意识和质量诚信意识教育为主要内容，加强企业质量诚信文化宣传和教育，引导和推动公司员工弘扬诚信传统美德，增加法制意识、责任意识、质量诚信意识，形成了“诚信至上、以质取胜”的质量文化。

我们对相关方的诚信经营理念是：对用户的诚信——公司与客户的关系不仅仅只是供求的关系，而是长期合作、相互促进的战略伙伴关系。公司积极为客户出谋划策，公司与客户保护良好关系，定期组织技术人员、营销人员开展回访和调查工作，承担客户售后服务工作和各种咨询，解决各种技术问题，共同寻找业务的增长点并助其实现。

对供应商的诚信——公司始终将供应商视为利益共同体，作为重要资源进行管理。按

质量、环境及安全生产标准化的要求，形成了一套完善、有效的供应商调查、选择、评价、控制的供方评定体系，建立了一批稳定、可靠的合格供方，确保供方在质量、成本、交期等方面符合公司要求。同时公司充分考虑供应商利益，严格遵守双方签定的协议，实行准时付款制，促进了双方共赢的合作。公司注重与供应商的沟通与交流，适时邀请供应商代表与公司高层进行面对面交流，并与供应商技术人员建立了良好工作合作关系，双方一起解决一些技术、质量问题，以提高产品质量。

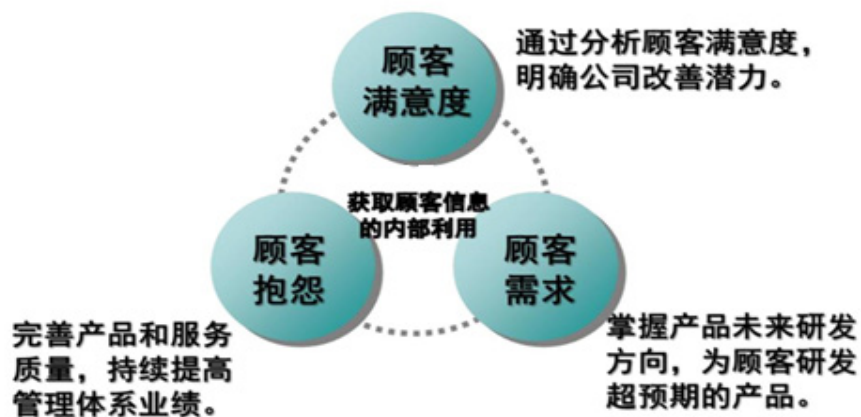
对社会相关方诚信——公司始终坚持与各相关方保持紧密联系，充分利用各相关方的资源优势，不断改进，以打造新的利润增长点。公司与各大银行建立了信用合作关系，实现互惠双赢；公司与知名的咨询机构保持着紧密的联系，通过借鉴机构的先进

理念和专业力量，不断改进流程、梳理体系，打造一流的管理、技术、信息等平台。

3.6.2 对用户诚信

浙江凯恩特种材料股份有限公司承诺用户是我们的衣食父母，加强新产品设计质量与试验，坚持优化完善过程质量管控，不断强化并提升全员精品质量意识，不断投入技改项目，切实落实“新品就是精品的延伸”，认真、规范执行各项检验准则，努力做到以高品质的产品、服务奉献给全球用户。浙江凯恩特种材料股份有限公司不断坚持的制造能力和试验能力建设，使得产品质量每一个环节都得以充分的控制，切实履行了对用户诚信。

多年来，公司高层、相关骨干定期走访客户，走访销售网点，了解用户需求，以用户需求的拉动作用促进产品质量提升和用户满意。



获取信息的内部利用示意图

3.6.3 对供应商的诚信

浙江凯恩特种材料股份有限公司一直秉承与供应商实现双赢的战略合作精神。

浙江凯恩特种材料股份有限公司建立了完善的供应商动态绩效评价管理体系，建立基于数据的客观公平评价，制定并实施稳定的供应商供货和付款政策，稳定的政策是对供应商最根本的诚信与支持。

浙江凯恩特种材料股份有限公司对供应商的诚信，帮助了较多的生产商不断发

展壮大，成为国内行业的主流配套商，这也是对行业的重大贡献。

3.6.4 对员工的诚信

公司提倡“以人为本”，促进员工的全面进步，满足员工的发展需求，维护员工的根本利益，努力建设“和谐”劳动关系，打造和谐稳定的用工机制和环境，实现企业发展与员工发展相统一、企业进步与个人价值提升相融合。

公司大力推行质量意识教育，贯彻质量强企信念，不断加强员工的职业技能培训，通过质量与绩效挂钩，满足员工成长和企业发展需求。

3.6.5 对社会相关方诚信

公司通过系统改造，在减少污染物的排放、节约能资源使用等方面的能力每年提高。

3.7 质量文化建设

3.7.1 质量文化概述

公司立足“发展凯恩，贡献社会，利益员工”的企业使命和“建设世界一流的特种纸研发和生产基地”的愿景，根据外部变化，结合内部情况，建立完善的战略管理机制，着眼于未来，按照“四步联动、循环计划、全程监测”的方法，对战略制定和实施进行全面管理，为经营管理的有序运营提供了方向、目标和纲领，取得了显著的战略成果。

质量方针：提供国际先进水平的特种纸产品和优质的服务，以持续不断地满足顾客要求

质量观：质量是企业的生命。

精品意识：将极简方法练习到极致是一项独特的技能；普通人追求目标，优秀人才超越目标，卓越人才创造奇迹；协同攻关的团队精神；不断探索的创新思维。

品牌观：品牌创造价值，价值创造财富。

浙江凯恩特种材料股份有限公司的行为准则就是“自信、诚信、谦逊”。

公司质量文化建设，通过多种形式广泛宣传和推广质量理念和质量文化。

3.7.2 质量文化氛围营造

通过各种形式的活动营造质量文化氛围，按请进来、走出去的思路，邀请到知名质量管理专家进行现场的培训，同时也走出去参加各种质量培训；通过行业领先客户的交流，学习客户先进质量管理方法。

3.7.3 质量教育和培训

公司根据职代会精神确定质量培训计划，通过资源保障，严格质量教育培训制度，确保质量培训实施过程管理的有效性和可控性。

公司培训的方式主要有内部培训，送外培训，班组教育培训等。

公司通过 ERP、MES、OA、微信公众号、企业内刊、微信群共享平台等实现信息和知识共享；通过培训，使全体员工牢固树立了“质量第一、诚信为本”的经营理念。

3.8 企业质量基础

3.8.1 企业产品标准

公司认真贯彻执行国家、行业、和地方有关标准化的法律、法规、制度，重视研究和跟踪国际标准，先后主导制定了《电解电容器纸》、《热封型茶叶滤纸》、《非热封型茶叶滤纸》等国家标准和浙江制造标准。所有产品均执行严于国家标准或企业标准的内控标准。

3.8.2 企业计量水平

质量优先，计量先行。公司建立了完善的计量检测体系，建立健全各项计量管理制度，严格计量标准，使得计量工作程序化、管理标准化，保证测量设备和测量过程满足顾客、组织和法律法规的要求。

依据 ISO9001 质量管理体系要求，公司于建立了计量管理体系及相关制度，并根据企业的发展需要，配置了大量的计量检测设备。

3.8.3 先进的加工制造工艺水平

公司先进的工艺装备和检测设备覆盖了产品实现全过程。浙江凯恩特种材料股

份有限公司采用最先进的精制生产工艺与设备,组织生产,满足不同客户的需求。不断通过技术改造,引进国内外先进的制造设备,使公司成为国内唯一能够全系统生产电解电容器纸的厂商。

3.8.4 领先的试验验证

在多年的发展中,随着行业、企业的研发与制造水平的不断提高,浙江凯恩特种材料股份有限公司不断加强检验试验能力的建设。

从原材料检验开始,贯穿生产全过程,配备了 200 多台高端先进的中小试验设备;配备了大量专业的试验检测仪器和设备。

3.8.5 领先的技术

公司被评为国家级火炬计划项目,中国轻工业科学技术进步奖等荣誉,以领先的创新能力为产品质量奠定了基础。获得授权发明专利 19 项,获得授权实用新型专利 4 项。

3.9 安全、环境管理情况

公司先后导入了 ISO14001 环境管理体系、ISO45001 职业健康安全管理体系、QC080000 有害物质管理体系、知识产权贯标体系,制订了完备的各项管理制度、操作规程,不断完善了公司安全、环保和职业健康管理工作的。

同时,公司培养了一批安全、环保和职业健康管理人员,建立了公司管理网络。公司利用安全月、专项检查等各种形式的活动,组织开展对特种设备安全隐患查找与纠正整改工作,严格按照规定组织特种设备作业人员的取证和复审工作,保证所有特种设备作业人员持证上岗。

3.10 产品质量责任

3.10.1 产品质量承诺

1.主营业务质量水平

产品技术质量指标应达到国内一流、国际先进水平。

2.售后服务质量水平情况

公司不定期组织技术、服务人员对客户进行回访，定期组织高层、中层、营销和技术人员开展客户走访活动，倾听顾客的意见；利用门户网站、企业 QQ 等形式，拓展用户与公司的沟通渠道，通过上述多种方式的双向交流活动，有效加深互相了解。

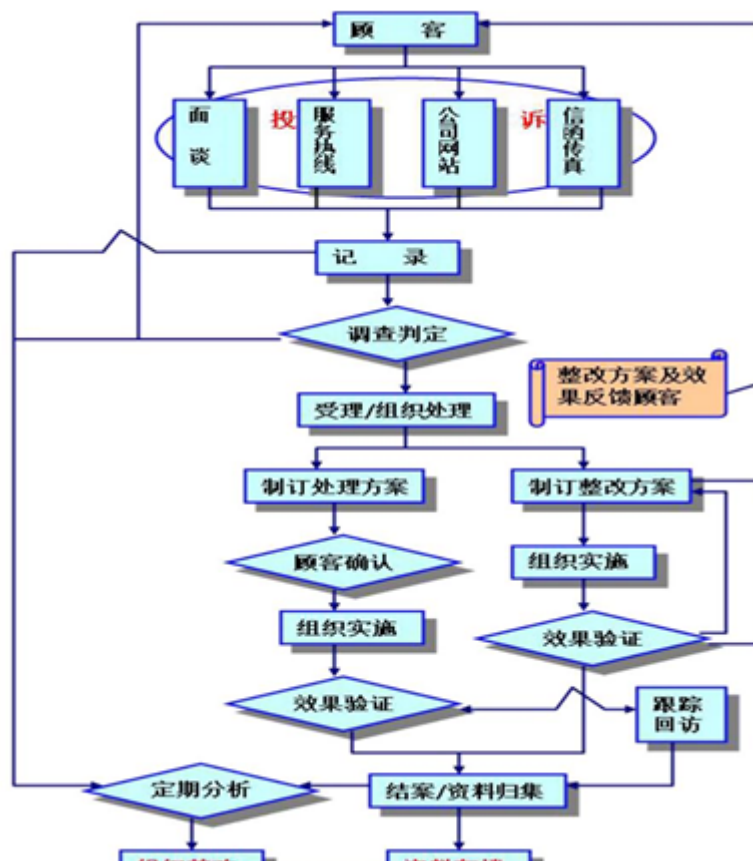
3.10.2 产品退换情况

为保证进入流通领域的、由各种原因导致的不合格产品及时、快速、完全的退换，确保质量管理体系的有效性，明确了产品退换责任，规范了产品退换工作程序。

3.11 质量风险控制

3.11.1 质量投诉处理

公司开通了为客户咨询、投诉、建议提供便利渠道，制定了客户投诉管理规定，确保客户投诉信息的快速传递与妥善处理。公司设定了年度“用户满意度”和“投诉回访满意度”的考核指标，定期检讨顾客投诉的种类及件数，通过质量例会等形式，分析顾客投诉，落实责任部门，并不断改善方法，提升顾客满意度。



顾客抱怨、投诉处理流程图

2019 年，公司开展了国内客户满意度调查，结果处于良好状态。

3.11.2 质量风险监测

公司在防范产品质量安全与风险时,实施全面风险管理,由公司管理层和所有员工共同参与,并将风险意识转化为全体员工的共同认识和自觉行动,通过风险管理专业人才、系统科学的方法来实施,以确保所有的风险都得到识别,对识别的风险进行衡量并得以有效控制。

建立《质量预警制度》

公司建立了《质量预警制度》，通过质量预警，提高对产品质量波动的关注度，对于存在质量隐患的问题、事件发出质量警示，稳定产品质量，控制各类质量损失。

3.11.3 产品质量风险市场管理

浙江凯恩特种材料股份有限公司通过售前、售中和售后三个阶段为用户提供全程的服务，并适时监测和分析质量风险。

在售前阶段，通过分析用户的现场条件、工作班次、作业强度等情况，提供合适产品选型建议书；在售中阶段，确保产品合格，出厂前做好各项指标检测；在售中阶段，通过公司的服务体系，监测各类质量风险。

对于各类营销、服务人员，通过产品知识、服务技能等内容的培训，提高质量风险意识，正确识别日常工作中的质量安全风险点。

第4部分 报告结语

4.1 未来展望

2020年，公司将继续推进落实质量诚信，本着求真务实的经营理念，通过质量提升，力求以优质的产品和一流的服务回报社会；在促进公司自身发展的同时，积极承担质量诚信和社会责任、关注环境，努力推动地方经济建设。

我们以持续提升产品质量为宗旨，最大限度地满足用户要求，同时也是维护相关方利益的保证，更是公司质量诚信和履行社会责任的体现。

浙江凯恩特种材料股份有限公司

二〇二〇年三月