

# 企业质量诚信报告

杭州普天乐电缆有限公司

二〇二〇年七月

## 关于本报告

### 1 报告范围

本报告以杭州普天乐电缆有限公司为主体，依据国家有关质量法律、法规、规章及相关行业质量标准、规范等进行撰写。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。

### 2 称谓说明

为表述方便，报告把“杭州普天乐电缆有限公司”简称为“普天乐”、“公  
司”。

### 3 报告时间和频次

2019年1月1日至2019年12月31日，部分数据及内容超出上述范围。  
本报告为年度报告。

### 4 报告发布形式

本报告以电子文档形式发布，其中电子文档可在 <http://www.ptlcable.com>  
网站下载阅读。

## 企业简介

杭州普天乐电缆有限公司创建于 2003 年 3 月，注册资金 1.08 亿元，厂房面积 25000 平方。主要产品有物理高发泡同轴电缆、无线通信 RF 线缆、蝶型光缆三大类产品，位于中国光电电缆产业基地的杭州市临安区，在浙江创新发展新引擎之称一杭州城西科创大走廊青山湖科技城中。环境优美，交通便利，企业及科研院所林立，创业创新氛围浓厚，科技研发实力强劲。

公司现拥有多套国际先进的生产制造和检测设备，又逐步更新了相关主要设备，从奥地利引进了目前全球最先进的 ROSENDAHL 发泡生产线 2 条，美国安捷伦网络分析仪 4 台，国内先进的氩弧焊轧纹生产线 5 条、高速编织机 135 台、蝶型光缆生产线 12 条，跳线生产线 2 条等。企业年生产能力达 100 万公里，是浙江光缆行业主要生产厂家之一，同时是临安电线电缆行业协会理事长单位。

公司已先后获得“国家高新技术企业”“浙江省高新技术企业研发中心”“浙江省科技型中小企业”，“杭州市高新技术企业”。质量方面获得了质量环境安全管理体系（ISO9001、ISO 14001、OHSAS 18001）认证、信用等级认证、泰尔认证、CE\RoHS 中国环保认证、运营商入网认定证书，为企业扩大国际国内市场和长远发展奠定了良好的基础。

公司于 2019 年导入“浙江制造”模式进行管理，结合质量、环境、职业健康安全、卓越绩效管理、质量诚信标准要求建立了综合型管理体系。

图表 1 公司总部厂区图



## 目录

第一章 质量理念.....	1
1.1 公司使命.....	1
1.2 企业愿景.....	1
1.3 企业价值观.....	1
1.4 企业文化.....	1
1.5 质量诚信承诺.....	2
第二章 企业质量管理.....	3
2.1 质量管理机构.....	3
2.1.1 组织架构图.....	3
2.1.2 管理者代表.....	3
2.1.3 技术中心.....	4
2.2 质量管理体系.....	5
2.2.1 质量诚信教育.....	5
2.2.2 诚信自律.....	5
2.2.3 管理目标.....	6
2.2.4 质量方针.....	6
2.2.5 质量目标.....	6
2.2.6 质量法规.....	7
2.2.7 质量管理制度.....	7
2.2.8 质量责任赔偿.....	7
第三章 质量诚信.....	8
3.1 质量诚信管理.....	8
3.1.1 质量诚信.....	8
3.1.2 质量诚信过程管理.....	9
3.2 质量文化建设.....	10
第四章 质量基础.....	11
4.1 标准化管理.....	11
4.2 计量管理.....	11

4.3 认证管理.....	11
4.4 检验检测管理.....	12
4.5 特殊设备安全管理.....	12
第五章 产品质量责任.....	13
5.1 产品质量水平.....	13
5.2 产品召回情况.....	13
5.3 企业社会责任.....	13
5.4 质量信用记录.....	14
5.5 质量奖励.....	14
第六章 质量风险管理.....	15
6.1 质量安全风险管理.....	15
6.1.1 质量投诉处理.....	15
6.1.2 质量风险监测.....	16
6.1.3 应急管理.....	16
结                    语.....	18

# 第一章 质量理念

## 1.1 公司使命

乐土、乐士、乐天下

## 1.2 企业愿景

客户满意、员工幸福、企业发展、回报社会

## 1.3 企业价值观

——**善良**：人之初，性本善，人性以善良为本，善良是一切美好的起点和归宿

——**诚实**：真诚，实在，用心交流，坦诚相待；

——**勤奋**：勤奋犹如春种，播种的越多，收获得就越多，勤奋是一个人及一个团队通往成功的必经之路；

——**自律**：自律即慎行，唯有自律才能服众，律己方能律人。

## 1.4 企业文化

公司高层领导在孙建文董事长的带领下，建立富有普天乐特色的企业文化体系，确定了普天乐的价值核心观，使命和愿景，在市场经济的风风雨雨中，带领普天乐实现跨越式的发展，将普天乐打造成电缆行业的创新者和领导者。普天乐文化以企业家精神为主导，通过不断吸收广大员工的集体智慧，在长期实践中逐步积累、完善、丰富和深化。高层领导作为企业文化建设中的领导者，在企业文化凝练过程中发挥充分积极的引领作用，定期开展企业文化主题研讨活动，使普天乐文化体系得以持续改进完善；领导通过为新入职员工授课，讲述公司发展历程，宣扬企业精神及核心价值观；公司以“乐土、乐士、乐天下”为使命，致力于“客户满意、员工幸福、企业发展、回报社会”的愿景，努力践行“善良、诚实、勤奋、自律”的核心价值观。

## 1.5 质量诚信承诺

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。公司始终以遵章守法为前提，以顾客需求为中心，以优质服务的手段开展生产经营活动，使诚实守信渗透到企业经营的各个环节，不断加强企业的凝聚力，提升企业形象，实现企业的可持续发展。

在产品上标识可追溯性内容，以保证出现质量问题时可溯源。

产品出现问题时 1 小时内给予沟通确认，省内 8 小时内给予解决，省外 24 小时内给予解决，国外 168 小时内给予解决。

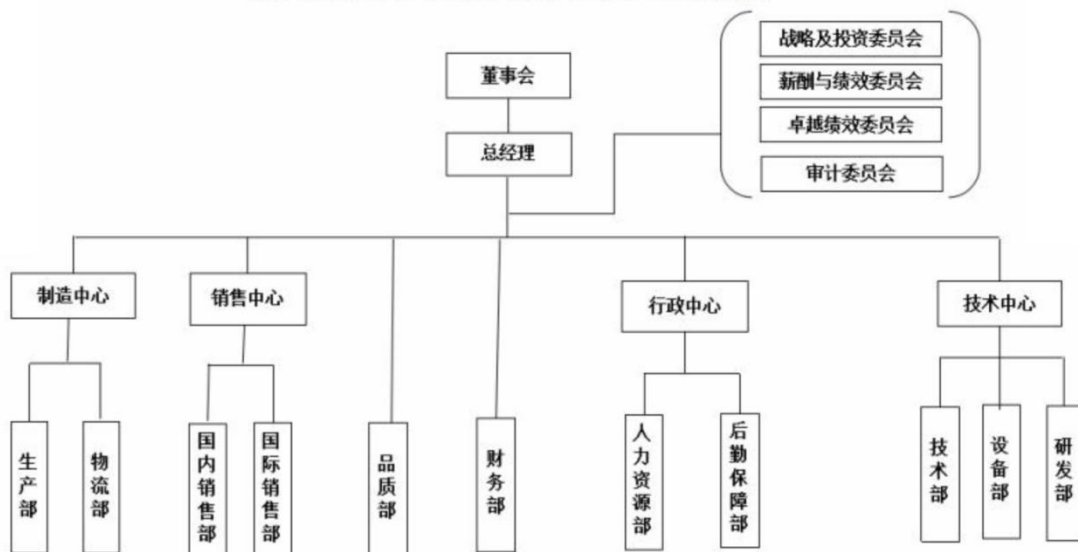
当客户有需求时，可为客户提供同轴电缆安装技术指导服务。

## 第二章 企业质量管理

### 2.1 质量管理机构

#### 2.1.1 组织架构图

杭州普天乐电缆有限公司组织架构图



#### 2.1.2 管理者代表

经公司最高管理者任命、并授权其在质量管理体系方面指挥和控制系统。负责推动公司质量方针、目标、战略的具体实施、评价和改进。具体职责包括：

- 宣传贯彻国家有关质量的法律法规，确保质量管理体系的建立、保持和改进；
- 负责向最高管理者报告质量管理体系的整体绩效、运行情况和改进的需求；
- 贯彻、执行公司质量管理方针和目标；负责对产品质量等重大问题协调、组织、解决；
- 审核质量管理体系覆盖部门和相关人员的各项管理职能；



- 促进整个公司内形成和提升满足顾客要求的意识;
- 与质量管理体系有关事宜的外部沟通和联络。

### 2.1.3 技术中心

宣传贯彻国家有关质量、环境、职业健康安全法律法规，确保一体化管理体系的建立、保持和改进;

负责公司一体化管理体系建立、运行的日常协调和管理，提出体系运行的奖惩考核意见;

负责组织一体化管理体系的《管理手册》和《程序文件》的制定、修订或换版工作，并组织实施和定期监督检查。负责管理手册的审核和程序文件的批准，组织内部审核;

负责向最高管理者报告一体化管理体系的整体绩效、运行情况和改进的需求;

贯彻、执行公司质量、环境、职业健康安全方针和目标;

负责对产品质量、环境、职业健康安全等重大问题协调、组织、解决;

审核一体化管理体系覆盖部门和相关人员的各项管理职能;

建立文件化程序，确保认证标志的妥善保管和使用;

促进整个公司内形成和提升满足顾客要求的意识;

与一体化管理体系有关事宜的外部沟通和联络;

承担一体化管理体系的管理评审的具体工作，负责组织体系月度检查和内部审核，负责体系条线的管理;

负责公司部门内审员的管理，组织内审员会议及培训，并对内审员进行月度考核。

贯彻公司质量、环境、职业健康安全管理方针和目标，负责本部门目标、指标的展开、落实，明确各岗位职责;进行本部门环境因素和危险源的识别、评价和定期评审并按要求实施运行控制;

负责组织编制年度、月度产品质量的工作计划与总结，并组织实施、检查、协调、考核，定期进行内部质量情况的统计分析与月报工作;

负责组织编制每日产品质量通报，每月对生产部质量情况进行考核监督；  
负责做好产品分析方法的改进与提高，以及新产品研发各阶段的原料、中控及成品的分析方法研究和测试工作，负责相关部门的委托检测和提供检测技术服务。负责协助新产品的剖析和提供外部检测的联系工作；  
协助公司标准化工作，检验技术标准、管理标准和工作标准的制（修）订，负责与质量有关的法律法规的搜集工作；  
为公司一体化管理体系的归口管理部门。

## 2.2 质量管理体系

公司于 2003 年开始策划实施了质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系的建立。坚持以人为本，环保立厂，推行清洁和安全生产，各类污染物排放符合标准，无重大设备、伤亡、火灾、爆炸等安全事件的发生。一体化管理体系包括从顾客和相关方要求的识别、产品设计开发、设施建设、生产控制、监视和测量、销售服务的各项质量、环境、职业健康安全管理活动，依据 GB/T 19001-2016、GB/T 24001-2016、GB/T 28001-2011 标准要求，通过实施《管理手册》、程序文件和第三层次文件对公司进行规范化、标准化管理，确保公司的质量、环境、职业健康安全方针和目标的实现，使顾客以及相关方满意不断增强。

### 2.2.1 质量诚信教育

公司通过《员工手册》、公司文件、宣传栏、网站等，同时将质量诚信教育纳入公司培训计划内，通过培训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、采购、生产、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、环境与职业健康安全健康等方面进行系统培训。质量诚信教育是做好质量诚信管理工作的内生力，是一项树立和凝聚企业核心价值观的长期工作。

### 2.2.2 诚信自律

公司在品牌知名度不断提升的同时，始终高度重视企业质量诚信建设，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。公司严格按照有关法律法规的规定和普天乐司的各项规章制度，真实、准确、及时、完整地披露信息。

### 2.2.3 管理目标

依据公司的管理方针，面临的内外部环境、相关方的需求，对风险和机遇的应对措施予以识别确认后，每年制定当年的管理目标，并层层落实分解，形成各部门管理目标体系。

公司领导清楚的认识到了市场竞争归根结底是人才的竞争，全方位加强对职工进行产品质量教育和业务能力培训的力度。采取外部与内训相结合培训方式。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。

### 2.2.4 质量方针

**完善质量体系，不断创新发展；确保产品质量，满足顾客需求。**

### 2.2.5 质量目标

电缆产品一次检验合格率 98%；

光缆产品一次检验合格率 99%；

跳线产品一次检验合格率 99%；

顾客满意率 $\geq$ 90%；

顾客投诉次数 $\leq$ 5次/年。

## 2.2.6 质量法规

为加强对产品的质量监督管理，提高产品质量水平，明确产品质量责任，保护顾客的合法权益，特对质量方面的法律法规进行识别，如《GY/T 135-1998 有限电视系统物理发泡聚乙烯绝缘同轴电缆入网技术条件和测量方法》、《产品质量法》等。

## 2.2.7 质量管理制度

为保证公司产品质量，并能提前发现异常、迅速处理改善，借以确保及提高产品品质符合管理及市场需要，在营销管理过程、设计开发管理过程、采购管理过程、生产管理过程、检验管理过程、外包过程、仓储、包装、运输过程等核心业务过程中制定了相关制度。如《产品质量先期策划》、《潜在失效模式》等。

## 2.2.8 质量责任赔偿

公司内部为进一步控制原料质量，加强中间控制，提高产品一次合格率，促进生产操作人员的工作积极性，通过全面质量管理提高产品质量，降低生产成本，根据公司整体要求，遵照公司产品质量及整体效益与员工利益挂钩的原则，制定《产品质量考核实施制度》。为规避质量事故的发生，建立问题追溯机制，梳理产生的原因并采取措施，以提高产品质量，提高效益。同时，为保证顾客的合法权益，公司始终为客户提供有质量保证的合格产品，并对因产品质量问题导致客户产生损失的情况予以严格处理。

## 第三章 质量诚信

### 3.1 质量诚信管理

#### 3.1.1 质量诚信

1) 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。

2) 普天乐司专业从事物理高发泡同轴电缆、无线通信 RF 线缆、蝶型光缆的研发、生产与销售,拥有多套国际先进的生产制造和检测设备,从奥地利引进了目前全球最先进的 ROSENDAHL 发泡生产线 2 条,美国安捷伦网络分析仪 4 台。质量方面获得了质量环境安全管理体系 (ISO9001、ISO 14001、OHSAS 18001) 认证、信用等级认证、泰尔认证、CE\RoHS 中国环保认证、运营商入网认定证书。

3) 公司与优质战略顾客通过高层定期互访、参加年会等方式建立了良好的战略合作关系。公司与顾客的关系不仅仅只是买卖的关系,而是长期合作、相互促进的战略伙伴关系。公司通过定期回访、电话沟通等手段与顾客建立并保持良好的关系。并在“与顾客关系的处理”方面制定了一系列措施。为了能及时接受和处理顾客投诉、提高客户满意度,公司建立了比较完善的顾客投诉机制。公司高度关注顾客多元化、个性化需求与期望,定期测量顾客满意度,建立了完善的顾客满意度调查分析系统。销售中心每年进行顾客满意度调研,通过电话回访、发放问卷、直接访谈顾客,对顾客满意度动态测量。分别从品牌形象、质量期望、质量感知、价格感知、满意度、用户抱怨及忠诚度等不同维度进行测评。指标涉及:对质量、服务等满意度。对收回信息进行处理、分析,并存档。作为调查的补充,公司还开展专题调研。顾客的合理期望和隐含需求为我们产品和服务提升提供有效方向。

### 3.1.2 质量诚信过程管理

#### 3.1.2.1 完善质量体系，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，通过制修订国家标准、行业标准，优化生产流程与工作流程，建立起了比较完善质量管理网络。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。

#### 3.1.2.2 严密节点控制，重视过程管理

公司按照原料、半成品、成品的质量控制，实现检测项目全覆盖，生产过程层层把关。采取定岗定责、过程检查、质量考核、责任追究、质量追溯、数据统计分析等一系列行之有效的方法，做到关键工序重点控制、普通工序规范操作，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，保证了产品品质。

#### 3.1.2.3 建立监督机制，执行责任管理

公司制定质量管理考评管理制度，对各生产部进行定期监督检查，贯彻实施“谁制造谁负责”的管理理念，鼓励责任部门和相关人员对体系运作、监督、客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、客诉问题后不纠正不改进的单位和责任人。

#### 3.1.2.4 鼓励全员参与，实现质量改善

公司重视质量文化建设，把人品决定产品、产品决定企品作为质量培训教育的核心。引导全员参与质量管理，通过不断深入开展合理化建议、质量改善提案、设备自动化提升等措施，使广大员工充分参与到质量改善的每一个环节，提升产品质量、分享改善成果。

### 3.1.2.5 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职能部门，各部门对受控目标任务进行分解、统计、分析、跟踪、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。通过集团彩云、400 售后服务系统，实现了信息的实时传递和快速准确统计。

## 3.2 质量文化建设

公司内部已形成了人人关心质量，创品牌人人有责的良好氛围。通过了广泛开展生动活泼的质量意识活动，增强员工的竞争意识和责任感，在员工中牢牢树立爱岗敬业精神，追求满足客户的要求。对产品质量的控制和持续提高，已成为员工的自觉意识。

公司在质量文化的建设上，除了做好文件管理、增强自身技术实力、提高核心竞争力外，还非常重视员工的教育培训工作。根据各岗位中员工需求，每年要制定详细的员工培训计划并组织实施，培训的方式也是多种多样，聘请公司内外教师、专家授课，不断更新知识与技能，同时对培训效果进行有效性评估。

公司外聘或引进一些人才，并注重从内部发现和培养人才，通过新老结合，以老带新，保持队伍的活力和连续性。在完善激励机制方面，制定《研发人员绩效考核方案》，激发技术创新热情。通过多年的培育，公司现有的管理和技术队伍结构合理，关键岗位形成了良好的梯队，奠定了质量管理良性发展的人员基础。

## 第四章 质量基础

### 4.1 标准化管理

公司始终贯彻标准化管理，形成了管理标准、技术标准、工作标准三大系列标准化文件。技术中心是公司文件控制的归口管理部门，专职文控员负责文件编号的确定、文件受控管理，监管公司文件体系的运行，负责公司管理性文件的归档工作，及时更新有效文件一览表。各部门负责归口文件的起草、修订工作，部门兼职文控员负责部门文件的会签、审批等流转工作，负责部门归口技术相关文件的存档管理，并及时更新部门的有效文件一览表。

### 4.2 计量管理

公司按国家法律、法规建立了有效的计量管理。品质部负责公司测量设备的管理工作，设置专职计量员，负责公司计量器具的管理工作。为保证计量器具的准确性和可靠性，公司现有量具均采购自国外内知名品牌，并在检定校准时积极与法定计量机构进行合作。通过有效可靠的测量数据来控制生产、指导生产，取得了良好的经济效益和社会效益。

### 4.3 认证管理

为保证产品质量满足顾客的要求和国家法律、法规，并确保环境管理符合国家法律、法规和其他要求并持续改进，本公司顺利通过并获得了质量（ISO9001）、环境（ISO14001）、职业健康安全（OHSAS18001）体系认证，泰尔认证、CE\RoHS 中国环保认证。



#### 4.4 检验检测管理

公司建立专门实验室。建立了检测设备台账，对检测仪器、设备进行维护。检验设备的使用人员必须经过专业培训，考核合格后方可上岗。质检人员还定期交流在检测中遇到的各种问题，以便针对问题及时制定纠正措施，提高检验水平及工作质量，各种制度、岗位职责、仪器操作规程、安全常识、注意事项等上墙，以便执行。实现检测项目全覆盖，生产过程层层把关。采取定岗定责、过程检查、质量考核、责任追究、质量追溯、数据统计分析等一系列行之有效的方法，做到关键工序重点控制、普通工序规范操作，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。

#### 4.5 特殊设备安全管理

目前使用到的特种设备主要有载货电梯、叉车等。根据《中华人民共和国特种设备安全法》，严格按照法律法规的要求进行管理。公司制订了《特种设备管理制度》，建立了《特种设备管理台账》，制定了特种设备的使用、校验、操作人员的资质、维护与保养、应急预案等规范。根据要求，公司定期进行保养，请有资质的专业机构进行年检，并获取校验报告；对操作人员必须经过专业培训，获得专业机构颁发的证书后，方能上岗。

## 第五章 产品质量责任

### 5.1 产品质量水平

公司严格遵守《中华人民共和国产品质量法》等相关法律法规，依法诚信经营。依法管理和生产，落实质量安全主体责任。建立健全各项管理制度，完善各项记录和台账。公司周围环境、生产现场符合国家标准规定的要求。

公司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。保证不合格产品不出厂。

公司专业从事 RF 电缆、CATV 同轴电缆、蝶型光缆的研发、生产与销售，是行业内产品种类齐全、规模较大、行业内品牌知名度较高、高新技术企业。

### 5.2 产品召回情况

公司制定并执行《顾客投诉控制程序》，当有产品要求退货时，由业务员填写《客户投诉处理单》报品质部主管，必要时（如重大抱怨、RoHS 异常发生或管理不良重复发生），向总工、管理者代表和总经理报告。产品召回分两大类情况，第一类为无条件退货召回，只要达到以下条件之一：产品品种、规格、质量不符合合同规定。第二类为需协商退货召回，只要达到以下条件之一：客户工艺性能不匹配、客户原因、客户成品不合格造成的退货。品质部组织技、研所对退货产品作出质量处理意见。返工、降级走退货处理流程；报废：由车间返工后填写实际报废数量。

### 5.3 企业社会责任

公司在致力于自身发展的同时，积极主动履行社会责任，致力于成为优秀的企业公民。近年来，公司积极建设资源节约、环境友好型企业。通过产品结构调整，优化生产工艺技术，提升生产技术装备。实现产品升级调整，而污染物排放却得到了有效的下降。公司全面贯彻落实科学发展观，坚持在发展中兼顾经济效

益与社会效益，在实践中为股东、员工、顾客、供方、合作伙伴和社会创造价值，促进经济、环境、社会的和谐可持续发展。

**1、质量安全：**为了落实质量安全主体责任，公司建立了责任制，建立完善质量安全责任体系和质量安全风险预警机制，确保质量安全主体责任。

**2、环境保护：**公司建立环境管理体系，明确污染源、评价与控制，建立相应程序和预案，明确应对各种污染源的控制方法和目标，并定期开展应急预案演习，增加降噪设备、改善噪音对周边村民的影响。

**3、节能降耗、资源综合利用：**公司积极应用节能新技术和新工艺，不断加大节能技改，淘汰落后装备，提倡清洁生产和资源循环利用，使企业产品单耗、用水量不断下降，节能成效显著。

**4、公共卫生：**公司系统识别职业危害因素和接触岗位、提高生产现场集尘效果、定期检测，制定应急预案。每年组织员工进行健康体检，健全员工健康档案，针对存在职业禁忌的依法进行调岗。

## 5.4 质量信用记录

公司在质量文化和质量信用方面的建设，除了做好质量管理体系建设、提高核心竞争力外，还非常重视员工的培训工作。通过培训向全体员工宣传了公司重视质量，视质量为生命的诚信经营理念，提高各级人员的理论知识和专业技能，增强员工的质量意识，规范了员工的操作行为，保证了公司质量管理工作的顺利开展。

在本报告期内的质量信用记录良好，未出现违法违规记录，监督抽查不合格记录和质量安全事故记录。

## 5.5 质量奖励

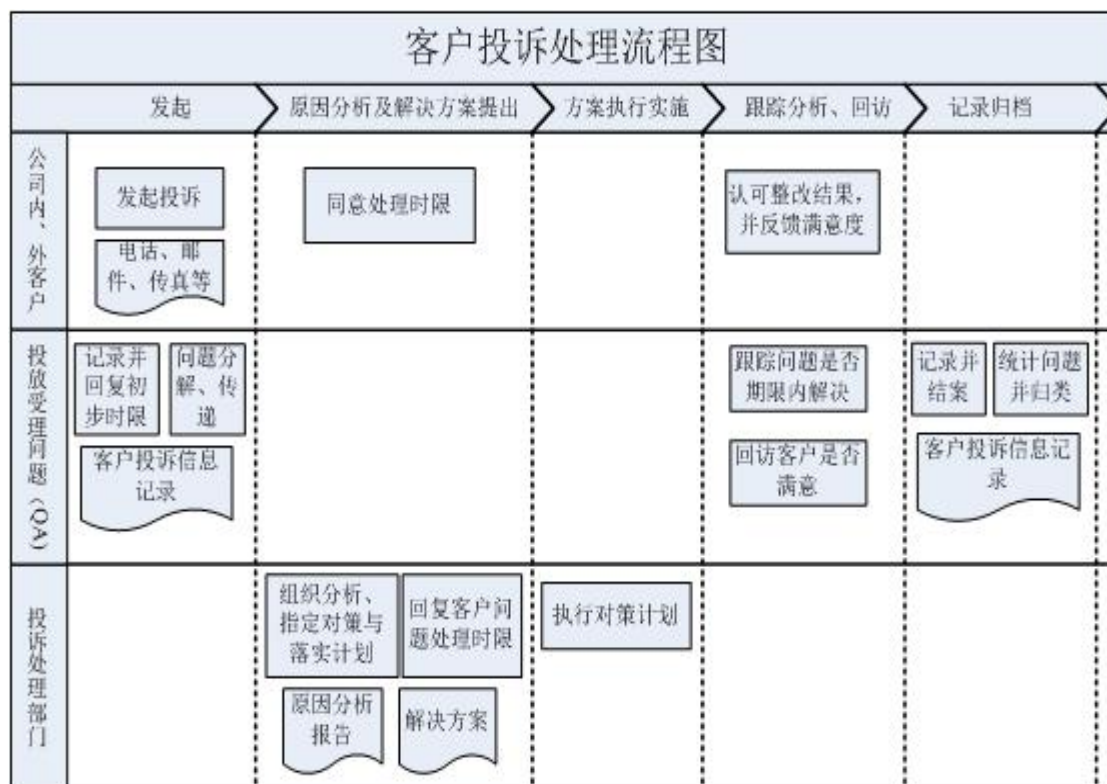
公司 2019 年导入卓越绩效管理模式，目前申请政府质量奖中。

## 第六章 质量风险管理

### 6.1 质量安全风险管理

#### 6.1.1 质量投诉处理

公司始终关注顾客要求，贯彻“质量第一”的宗旨，将顾客满意视为我们永远追求的目标，并把顾客满意度列入公司质量目标。为方便顾客投诉公司成立了由专人负责投诉接待。遇有投诉，接待人员严格按照投诉处理流程，热情接待、及时处理、并做好记录、及时反馈。



为确保投诉处理的及时性与有效性，支撑品牌的可持续发展，提高顾客的满意度，公司特制定了《顾客投诉控制程序》建立了比较完善的顾客投诉机制，并设计有关顾客投诉的系列表单，如《客户投诉处理单》，方便顾客将信息填写后反馈至销售中心。公司本着“以顾客满意为中心”的服务宗旨，做到顾客不满意，服务不终止。

## 6.1.2 质量风险监测

### 6.1.2.1 质量控制点

公司对产品质量关键特性、关键部位、薄弱环节存在的风险进行重点控制并采取适宜的管理措施和方法，制订了《产品质量控制计划》。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，使得产品质量关键特性、关键部位、薄弱环节存在的风险处于控制中。

### 6.1.2.2 质量监督审核

公司通过质量检验专员对各系列产品生产过程进行监督改善。通过两级检查，从基层管理人员到质检专员对各生产现场及工艺纪律执行情况进行监督。依据《生产和服务提供控制程序》，对质量监督检查所发现问题点的整改进行督促，确保其及时有效的整改。

## 6.1.3 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《安全生产法》、《生产安全事故应急救援预案管理办法》（国家安全生产监督管理总局令第17号）、《生产经营单位安全生产事故应急预案编制导则》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。

### 6.1.3.1 应急组织体系

应急组织体系由公司第一责任人、安全责任人和各部门第一责任人组成。负责公司安全生产应急救援预案的制定和修订；组建各类应急救援队伍；落实日常事故预防措施和应急救援准备事项；组织应急救援预案演练工作。日常工作由公司行政中心负责监督管理。

### 6.1.3.2 应急处置基本原则

1) 以人为本，安全第一。事故发生时，救援工作开展前，必须做好救护人员的个人安全防护，确保自身安全的情况下，再进行相应抢救步骤；事故发生时，必须首先考虑将人员进行安全转移，并对受害人进行第一时间的救护。

2) 统一指挥，分级负责。事故发生后，必须统一指挥，统一安排，防止救援场面各自为政，引起应急工作混乱，引发额外损失。

3) 快速相应，果断处置。在事故萌芽状态时，快速果断的处置，完全能够避免或者消除事故，所以初期的处置非常关键。各现场操作或者负责等各级人员必须对可能发生的各项事故进行模拟或者演练，确保能够在第一时间予以处置。

4) 自救为主，自救互救相结合。事故的发生一般都十分的突然和迅速，再良好的应急速度也比不上现场人员自我的保护处置，所以在日常各人员应该熟练掌握必要的自救能力，以便在事故发生的第一时间，各人员应该立即进行自救，在确保自救能力的同时，极力协助他人。

5) 先断源，再控制。事故抢险队伍应该以切断事故发生的源头为主要抢险目标，然后确认周边危险源不会受到相应影响，再对事故现场的情况进行洗消。

生产安全事故应急预案分综合应急预案、专项应急预案和突发环境事件应急预案，是公司组织管理、指挥、协调相关应急资源，强化安全生产监督管理，规范应急管理工作，提高应对风险和处置事故的能力，保障职工安全健康和生命财产安全，最大限度地减少人员伤亡、财产损失和社会影响。

## 结 语

2018年，浙江省以标准和认证为手段，以高标准引领打造“浙江制造”品牌，强调不断完善质量诚信标准体系、加快质量信用信息建设。依据要求，公司相继完善了相关制度，认真贯彻落实，并自觉接受有关部门的监督管理。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，不断提升质量诚信水平，为客户提供最好的优质产品。公司将继续诚信经营，履行企业社会责任，维护和提高品牌形象，高度重视产品品质，在品牌创建的道路上走得更远。为“浙江制造”国内领先、国际一流的目标持续努力。