



# 2020 年“浙江制造”认证 质量诚信报告



浙江禾欣新材料有限公司

二零二零年十二月

## 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及相关行业标准进行编写。报告中关于企业质量诚信内容、管理情况等是公司现状的真实反映。本公司对报告内容的真实性及相关论证的科学性负责。

浙江禾欣新材料有限公司

组织范围：浙江禾欣新材料有限公司

报告时间：2020 年 12 月

发布周期：一年

报告获取方式：通过公司网站 <http://www.hexin-puleather.com/> 下载

## 目录

<b>第一章 质量理念</b> .....	<b>3</b>
1.1 公司愿景.....	3
1.2 企业使命.....	3
1.3 企业核心价值观.....	3
1.4 企业精神.....	3
1.5 经营理念.....	3
1.6 质量方针.....	3
1.7 品质承诺.....	3
1.8 质量方针的说明.....	3
<b>第二章 质量内部管理</b> .....	<b>4</b>
2.1 质量管理机构.....	4
2.2 部门职责.....	5
品管部: .....	5
管理者代表.....	5
顾客代表.....	5
2.2 质量管理体系.....	5
<b>第三章 质量诚信</b> .....	<b>6</b>
3.1 质量诚信管理.....	6
3.2 质量文化建设.....	7
3.3 营造诚信守法环境.....	8
<b>第四章 质量基础</b> .....	<b>10</b>
4.1 产品标准.....	10
4.2 计量水平及实验室认证.....	10
4.3 认证认可情况.....	10
4.4 特种设备安全管理.....	10
<b>第五章 产品质量责任</b> .....	<b>11</b>
5.1 产品质量承诺.....	11
5.2 产品荣誉情况.....	11
<b>第六章 质量风险管理</b> .....	<b>12</b>
6.1 质量投诉.....	12
6.2 质量风险监测.....	12
6.3 应急管理.....	13

## 第一章 质量理念

### 1.1 愿景

百年禾欣， 行业引领

### 1.2 使命

我们将应用具有独创性的高新技术，开拓合成革产业新领域，为改善生态环境和生活环境做出贡献

### 1.3 核心价值观

以正为本，科技向善，追求卓越

以正为本，禾欣将恪守职业规则为立身之本，诚信经营为企业品格。在科技向善的感召下，以“国家认定企业技术中心”为创新研发基地，潜心钻研和技术开发，不断致力于高品质、差别化的产品研发，让科技成果发挥最大的社会价值。禾欣以用户至上为服务精神，追求卓越，其本质是追求匠人精神。注重细节，不断追求完美和极致，将一丝不苟、精益求精的工匠精神融入每一个环节，做出打动人心的一流产品。

### 1.4 质量方针

从设计开发入手，生产优质、稳定的产品满足顾客的需求，提供顾客满意的服务。

质量是企业的生命，顾客是企业的衣食父母。企业如人，诚信为本，有德乃大。以顾客为关注的焦点，就是要持续不断地改进我们的工作，提升竞争能力，满足顾客日益增长的需求，成为全球有竞争力的公司。

### 1.5 品质承诺

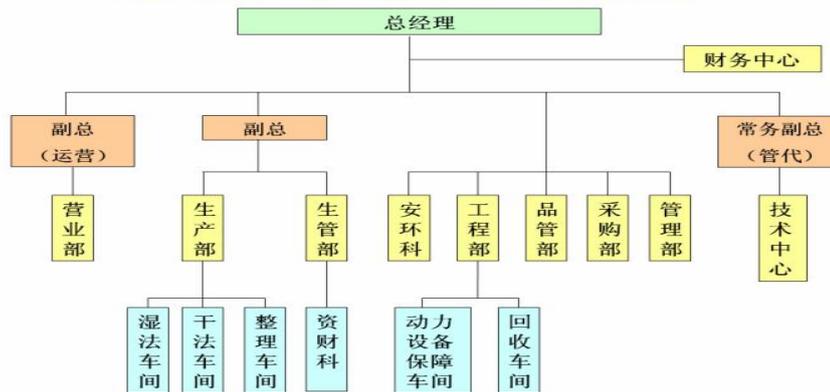
客户至上，持续改进

## 第二章 质量内部管理

### 2.1 质量管理机构

#### 2.1.1 组织架构图:

浙江禾欣新材料有限公司—组织架构图



## 2.2 部门职责

### 品管部：

- a) 负责产品生产过程中的原材料检测；（底布、离型纸的数量和外观检验由相应生产车间检验）；半成品、成品检测、技术标准管理，是监督、检测产品质量的职能机构；
- b) 负责检验、试验的管理；
- c) 负责检验和试验状态标识；
- d) 负责不合格品的管理；
- e) 负责出厂产品符合性质量；
- f) 负责对进公司物资、成品（包括顾客退货）不合格的分析、评审。
- g) 负责多顾客关于质量管理体系方面能力和产品质量能力要求的确定和评审；
- h) 负责生产质量统计技术和开展产品的质量管理工作。

### 管理者代表

- a) 分管质量管理体系的运行
- b) 在总经理领导下，确保按照 IATF16949：2016 & ISO9001：2015 标准的要求建立、实施并保持质量体系。
- c) 向总经理报告质量方针、质量目标完成情况及质量体系运行情况，报告有关质量体系所需的任何改进需求。
- d) 负责开展各类质量管理活动，不断提高全体员工的满足顾客要求的质量意识。
- e) 负责与质量体系有关的外部的沟通和联络。

### 顾客代表

- a) 在企业内提高满足顾客要求的意识;
- b) 确保顾客的要求, 包括对交付及交付后活动的要求得到确立, 实施和保持;
- c) 直接向总经理报告顾客对产品质量的要求, 就产品质量有关事宜与顾客联络;
- d) 确保顾客在特殊特性、质量目标、培训、纠正预防措施, 产品设计和开发等方面的要求得到体现。
- e) 负责合同修订、执行过程中的协调工作。

## 2.2 质量管理体系

1、公司按照 ISO 9001: 2015 规范要求建立质量管理体系并形成文件, 加以实施和持续改进其有效性。为此应做到下述要求:

- a) 确定质量管理体系所需要的过程及其在整个组织中的应用, 并根据这些过程对产品品质的影响大小及复杂程度进行相应的控制;
- b) 确定过程之间的内在联系、顺序和相互作用;
- c) 确定所需的准则和方法, 以确保这些过程的运行和控制有效;
- d) 确保可以获得必要的资源和信息, 以支持对这些过程的运行和监视;
- e) 监视、测量 (适用时) 和分析这些过程, 以了解过程运行的趋势及实现策划结果的程度, 并根据分析对过程采取必要的措施, 以实现持续的改进;
- f) 本公司确保对任何影响产品符合要求的外加工过程加以识别, 并实施控制。

最高管理者必须确定在组织的相关职能和各层次上的质量目标和衡量方法, 公司的质量目标及衡量方法明确且可测量, 并与质量方针相适应, 与经营计划相结合。质量目标必须包括满足产品要求所需的内容, 并且落实顾客期望; 目前公司质量目标为:

进货不良率小于等于 2%

订单准时交货率 (车用革产品) 100%

订单准时交货率 (非车用革产品) 大于 98%

新产品产值率大于 30%;

质量成本损失率 (车用产品) 小于 1%

重大安全事故为 0

顾客满意率大于 90 分

车用产品一等品率大于 96%

以上项目在每年年度计划时定出实际目标值，并考虑持续改进的要求

2、公司先后通过了 ISO9001:2015、IATF16949:2016 质量管理体系、ISO14001:2015 环境管理体系和 ISO 45001 职业健康安全管理体系认证等，并有效导入到各部门，提升各部门的管理水平。

### 第三章 质量诚信

#### 3.1 质量诚信管理

3.1.1 完善质量管理体系，加强质量管控。公司始终坚持以顾客关注为焦点，持续改进。不断地优化工作流程，同时建立质量信息化管理促进质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系等在企业内部的高效运行，从而提升产品质量、促进企业各部门整体工作质量的提高。

3.1.2 为最大限度满足客户及其它相关方要求、实现公司战略目标，公司建立了过程管理系统，识别价值创造过程和关键支持过程，进行过程的要求、设计、实施和持续改进。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。

3.1.3 建立监督机制，有效执行质量管理考核制度。对各有关部门进行定期监督检查，贯彻实施。促进责任部门和监督人员对体系运作、客诉等出现的问题进行快速反应并积极整改从而彻底有效地执行纠正措施。

3.1.4 鼓励全员参与，实现质量改善。公司重视质量文化建设，引导全员参与质量管理，通过不断深入开展合理化提案、日常质量改善活动等措施，使广大员工充分参与到质量，改善的每一个环节，不断提升产品质量。

#### 3.1.5 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，每年年底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有关职能部门。各部门对受控目标任务进行逐层分解并对相关数据加以统计、分析，同时进行持续改进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。通过系统，实现了信息的实时传递以及快速准确统计。

## 3.2 质量文化建设

### 3.2.1 诚信教育

企业的可持续发展力，以正合，以奇胜。“正”为正直的内心，是恪守规则的企业品格。“奇”为科技赋能，给企业带来源源不断的生命力。禾欣秉持“以正为本，科技向善，追求卓越”的价值观，坚持正直诚信的经营之道；推崇创新科技的向善之德；追求卓越品质的企业之路。通过方针发布、目标制定、员工教育等形式，在发展过程中坚持和倡导“诚信”法则，强调诚信经营、诚信品质、诚信纳税、诚信守法，切实履行法律法规和道德规范。公司对客户诚信，以顾客为导向，注重做好产品销售与售后服务，赢得了客户的信任、支持和肯定；公司对员工诚信，在工作、生活等方面身体力行关爱员工，提高员工满意度。公司合同履约率 100%，确保与合作伙伴建立健康、规范、合作、共赢的良好关系，打造信用企业。

### 3.2.2 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。塑造“诚信”企业价值观、“诚信”经营理念，严格守法经营并自觉接受有关部门的监管。

### 3.2.3 企业文化

公司重视利用企业文化建设，以核心价值观引导员工，提高广大员工“诚实守信”的道德素养。公司始终以“遵章守法”为前提，以“满足消费者需求”为宗旨，以提供“优质产品与服务”的方式开展经营活动，将“诚实、守信”的理念渗透到企业经营的各个环节中去。

## 3.3 营造诚信守法环境

### 3.3.1 恪守诚信

公司以恪守诚信为立企之本。保质保量按期为客户提供产品和服务，绝不拖欠供应商货款，绝不拖欠员工工资，用合同履约率、付款及时率、员工满意度等指标进行绩效考核。公司制定《员工手册》，在评先创优、员工晋升中，将“诚信”列为第一要因，营造“守法经营”、“诚信做事”的氛围。公司自成立以来，一直以“诚信”为基石，严格遵守社会及行业道德规范，维护市场竞争秩序，树立良好的商业道德信誉。同时尊重顾客、员工、供应商及社会各界合作伙伴，保护顾客的合法权益。与供应商诚信相处、互惠互利。同时给员工创造良好的工作

环境、生活环境让员工满意度达 85%以上。

### 3.3.2 遵纪守法

禾欣新材料严格遵守《公司法》、《安全生产法》等各项法律法规要求。高层领导敬业爱岗、廉洁自律、以身作则，形成良好的遵德行为规范环境。并屡次获得政府、金融机构、社会团体等相关方给予的荣誉和表彰。

**表 1 2016~2019 年获得的主要荣誉**

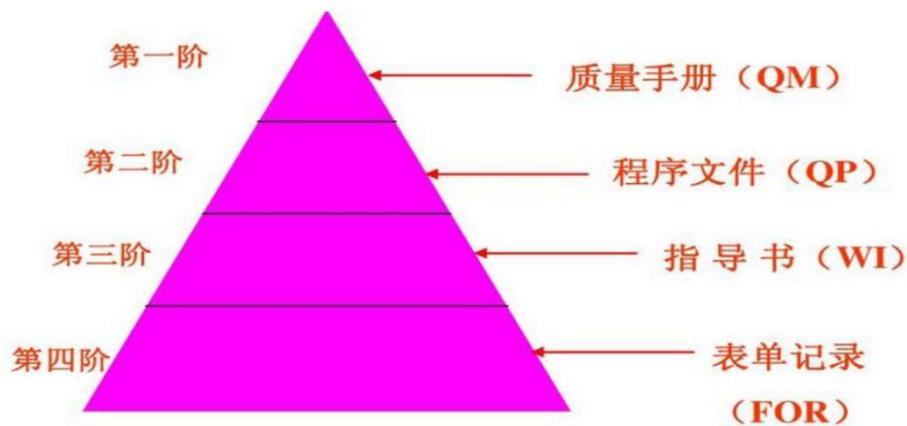
获得时间	获奖名称	颁发单位
2016 年	高新技术企业	浙江省科学技术厅、浙江省财政厅、浙江省国家税务局、浙江省地方税务局
2016 年	浙江省科技型中小企业	浙江省科学技术厅
2016 年	市级高新技术研究开发中心	嘉兴市科学技术局
2016 年	浙江名牌产品(三年)	浙江省质量技术监督局
2016 年	“中国合成革绿色供应链产业创新战略联盟”发起成员单位	联盟组织
2017 年	2017 年度节能降耗工作 先进企业	嘉兴市经开区
2017 年	浙江省著名商标(三年)	浙江省工商局
2017 年	2017 ZDHC-CPASL 合成革行业先锋试点企业	中国塑料加工工业协会人造革合成革专业委员会
2018 年	全国塑料制品标准化技术委员会 人造革合成革标准化工作组委员单位	中国塑料加工工业协会人造革合成革专业委员会
2018 年	生态文明建设先进集体	浙江省皮革行业
2018 年	中国轻工业塑料行业(人造革合成革)十强企业	中轻联/中塑协
2018 年	百家革厂联营会员单位	中国塑料加工工业协会人造革合成革专业委员会
2018 年	中国皮革行业杰出单位	中国皮革行业协会
2018 年	中国塑料加工业优秀科技创新企业	中国塑料加工工业协会人造革合成革专业委员会
2018 年	浙江省省级高新技术企业研究开发中心	浙江省科技厅
2019 年	浙江省皮革行业改革开发四十周年 功勋企业	浙皮协
2019 年	国家级绿色工厂	国家工信部
2019 年	国家级绿色供应链管理示范企业	国家工信部
2019 年	塑料制品标准化工作先进单位	全国塑标委
2019 年	嘉兴市级企业技术中心	嘉兴市科技厅
2019 年	中国轻工业塑料行业(人造革合成革)十强企业	中轻联/中塑协
2020 年	经开区 2019 年科技创新优秀企业	嘉兴市经济技术开发区党工委、管委会
2020 年	经开区 2019 年节能降耗优秀企业	嘉兴市经济技术开发区党工委、管委会
2020 年	浙江省省级企业研究院	浙江省科技厅

## 第四章 质量基础

### 4.1 产品标准

公司具有完备的体系文件，按照 ISO9001：2015 质量管理要求及公司的实际情况，确保与管理活动、资源提供、产品实现和测量有关的过程都进行了有效策划，编制了适宜的文件，以使质量管理体系有效运行。

公司质量管理体系文件结构：



在产品实现的策划中，首先确定产品的标准，本公司产品标准是以客户标准为主，行业标准为辅的方式在管控；同时针对原材料和过程产品的管控，分别制定了各类原材料检验规范和《半成品检验规范》。同时，作为行业协会理事单位，禾欣新材料作为标准主要起草单位参与或主持制定了 29 项国家行业标准，如下表 2：

表 2 主持或参与起草的国家行业标准

序号	标准名称	标准编号	标准类型	形式
1	车用聚氯乙烯夹网膜材	GB/T 5146-2018	国家标准	主持
2	人造革与合成革术语	GB/T 34443-2017	国家标准	主持
3	合成革单位产品能源消耗限额	GB/T 36887-2018	国家标准	主持
4	人造革合成革试验方法 耐污染性的测定	QB/T 5070-2017	行业标准	主持
5	腰带用聚氨酯合成革	QB/T 5139-2017	行业标准	主持
6	人造革合成革试验方法 柔软度的测定	QB/T 5155-2017	行业标准	主持
7	人造革合成革试验方法 颜色迁移性的测定	QB/T 5157-2017	行业标准	主持
8	人造革合成革试验方法 二甲基甲酰胺含量的测定	QB/T 5158-2017	行业标准	主持
9	运动手套用聚氨酯超细纤维合成革	QB/T 4875-2015	行业标准	参与
10	人造革合成革试验方法 接缝抗疲劳强度的测定	QB/T 4874-2015	行业标准	参与
11	人造革合成革试验方法 接缝强度的测定	QB/T 4872-2015	行业标准	参与
12	水性聚氨酯超细纤维合成革	QB/T 4909-2016	行业标准	参与
13	运动鞋用聚氨酯合成革安全要求	QB/T 4913-2016	行业标准	参与
14	人造革合成革试验方法 成雾性的测定	QB/T 5068-2017	行业标准	参与

15	防护手套用聚氨酯超细纤维合成革	QB/T 5069-2017	行业标准	参与
16	人造革合成革试验方法 N-甲基吡咯烷酮含量的测定	QB/T 5159-2017	行业标准	参与
17	摩托车鞍座用聚氨酯合成革	QB/T 5072-2017	行业标准	参与
18	人造革合成革颜色表示方法	QB/T 5073-2017	行业标准	参与
19	休闲鞋用聚氨酯合成革	QB/T 5141-2017	行业标准	参与
20	服装用聚氨酯定岛型超细纤维合成革	QB/T 5142-2017	行业标准	参与
21	湿法水性聚氨酯合成革	QB/T 5143-2017	行业标准	参与
22	水性聚氨酯/聚氯乙烯复合人造革	QB/T 5145-2017	行业标准	参与
23	家具用定岛超细纤维聚氨酯合成革	QB/T 5148-2017	行业标准	参与
24	篮球用聚氨酯合成革	QB/T 5150-2017	行业标准	参与
25	内墙装饰用超细纤维聚氨酯壁革	QB/T 5151-2017	行业标准	参与
26	手套用聚氨酯合成革	QB/T 5152-2017	行业标准	参与
27	人造革合成革试验方法 透气性的测定	QB/T 5156-2017	行业标准	参与
28	人造革合成革试验方法 颜色的测量方法	QB/T 5160-2017	行业标准	参与
29	绿色设计产品评价规范 水性和无溶剂人造革合成革	T/CNLIC 0002-2019	轻工联团体标准	参与

#### 4.2 计量水平及实验室认证

公司设置专职计量员负责计量器具的管理工作。为保证计量器具的准确性和可靠性，公司严格按计量法要求在规定的周期内实施测量设备校准，保证量值传递的准确性，通过有效的计量体系得出准确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。公司建立了产品检测中心，拥有国际先进水平的检测设备。

#### 4.3 认证认可情况

公司先后通过了 ISO9001:2015、IATF16949:2016 质量管理体系、ISO14001:2015 环境管理体系、ISO17025 检测和校准实验室能力的通用要求、GB/T29490 知识产权管理体系、ISO 45001 职业健康安全管理体系、ISO 50001 能源管理体系认证。产品畅销北美、欧洲、东南亚、日韩等地区。

#### 4.4 特种设备安全管理

公司按照国家有关法律、法规的要求完善了安全生产管理制度。同时召集相关专业人员编写各种设备安全操作规程并严格执行。加强对员工的宣传教育，狠抓制度的落实工作，确保各项制度的贯彻实施。有效杜绝“违章作业”行为的发生。为了有效预防“重、特大”事故的发生，公司加强了对特种设备及相关操作人员的安全管理，完善了特种设备安全管理制度。对特种设备定期进行保养和检测，发现问题及时整改，确保设备保持良好的运行状态。公司的特种作业人员，经过国家有关部门确认资质的单位进行培训并考试合格后持证上岗，确保作业安全。

## 第五章产品质量责任

### 5.1 产品质量承诺

- 1、本企业严格遵守《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。
- 2、本企业依法管理和生产，落实质量主体责任；建立健全各项管理制度，运用质量管理体系，持续保证产品质量稳定性，并持续改进产品质量。
- 3、本企业保持资质的有效性，通过认证的产品，保证关键零部件一致性，并在有效期内。
- 4、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、行业标准及有关特殊规定。
- 5、保证不生产加工假冒伪劣产品，不合格的产品保证不出厂。

### 5.2 产品荣誉情况

公司产品主要定位于全球重点行业和高端产品市场。内部实施严于国家/行业的企业标准，并可根据客户要求实施特殊性能产品的个性化设计，对顾客进行选材指导等技术支持和服务，以满足多样化、个性化需求。

#### (1) 主要产品明细

表 1-1 产品明细表

产品品类	油性、水性、无溶剂	
产品系列	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 汽车内饰革系列；</li> <li>➤ 箱包革系列；</li> <li>➤ 鞋革系列；</li> <li>➤ 家具革系列；</li> <li>➤ 球具革系列；</li> <li>➤ 电子产品、服装革系列；</li> </ul>	
产品标准	QB/T 2780-2006	鞋面用聚氨酯人造革
	QB/T2888-2007	聚氨酯束状超细纤维合成革
	QB 1646-2007	聚氨酯合成革
	GB/T 8949-2008	聚氨酯干法人造革
	QB/T 4119-2010	鞋里用聚氨酯合成革
	QB/T 4120-2010	箱包手袋用聚氨酯合成革
	QB/T 4194-2011	汽车用聚氨酯合成革
	QB/T 4195-2011	运动鞋用聚氨酯合成革
	QB/T 4196-2011	聚氨酯转移薄膜
	QB/T 4674-2014	汽车内饰用聚氨酯束状超细纤维合成革

	QB/T 4712-2014	沙发用聚氨酯合成革
	QB/T 4714-2014	家居用聚氨酯合成革
	及内控标准	
品 质	公司于 2016 年获得浙江省名牌产品称号	
高端应用领域	当前应用领域：生活用革、文化体育用革（箱包、鞋材、车用、家具、服装、球、手套等） 未来应用领域：工农业用革、国防用革、运动器械、航空领域	

## 第六章 质量风险管理

### 6.1 质量投诉

公司建立了顾客信息查询、反馈和投诉的主要渠道，明确顾客“对接”方式的要求，并确定相关人员制定方法和措施，确保顾客满意并超出“期望”。公司制订了《事态升级管理程序》，针对客户反馈/客户投诉日常升级管理办法，完善了顾客投诉相关处理机制。由营业部和品管部组织对顾客的各类投诉信息进行调查、分析、处理，及时向顾客反馈信息。同时管理要求召集相关人员落实改进方案和具体措施，明确责任部门和责任人，并限时期整改，由质量部监督跟踪措施实施及有效性。

一般顾客投诉发生后，相关部门根据快捷化原则在 24 小时内进行处理。首先营业部在 ERP 中建立《客户投诉处理单》，品管部每天及时查看客诉单情况，针对相关问题召集研发技术、生产、品质等各部门相关人员进行“专题会”从人、机、料、法、环深入分析，不留死角，最终确认主次原因并明确措施，落实相关责任单位组织实施。同时由品管部根据《持续改进控制程序》对实施进程持续跟进、监督，作为后续改进借鉴。每月对顾客投诉事件进行分析评价总结，并将之转化为内部的知识积累，提升过程的改进。同时为了减少顾客投诉和抱怨，公司对服务人员不定期进行专业知识培训，加强服务人员的服务意识和专业素养，提高服务质量，帮助他们高效解决顾客投诉和抱怨问题，提升顾客的满意度。

### 6.2 质量风险监测

6.2.1 质量控制点的管控。公司对产品质量关键特性、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。通过对质量关键控制点的人员、设备、物料、环境、作业指导、监视、评比等进行有效的策划与实施，使得产品质量关键控制点始终处于有效的可控范围之内。2021 年计划系统的梳理产

品的《品质全景图》，让品管部和生产部、技术部更加清晰的了解产品生命周期内质量控制的关键点。

6.2.2 建立有效的质量管控机制。通过工艺分析、生产部、品管部对生产现场进行不同角度不同重点的监督，对相关的生产过程、工艺纪律执行情况进行监督检查，重点对关键控制点发现的问题及时进行整改并纳入绩效考核。

6.2.3 公司建立了完整的恒温恒湿实验室，配置了一流的实验检测设备，如日本基恩士高清晰度电子显微镜、INSTRON 拉力试验机、ATLAS 氙灯老化试验机、QUV 耐候试验机、stoll 耐磨仪、黄变测试仪、恒温恒湿试验机、重金属检测仪等国内外先进检测设备，能够开展合成革的强力、耐光照性、耐磨性、耐水解性、颜色迁移性等全项目的检测，达到了国际领先水平；确保相关检测数据的科学性，为质量改善提供有力的技术保障。

### 6.3 应急管理

为了提高本公司对突发质量事故的应急处理能力，确保发生重、特大产品质量事故时有效应对，公司制订了《应急计划控制程序》、《风险管理控制程序》、《事态升级管理程序》，本着对客户、对企业、对员工负责任的态度，不回避、不隐瞒、不迁就；实事求是，认真分析存在的问题，制定有效措施予以处理，以诚信换取顾客信任与理解；并从中寻找与发现改进机会，规避风险减少质量声誉损失，进一步提升产品质量。