



浙江升华云峰新材股份有限公司 质量诚信报告



二〇二一年一月

前 言

一、报告编制规范

《浙江升华云峰新材股份有限公司的质量诚信报告》回顾了浙江升华云峰新材股份有限公司在质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的理念、制度、措施以及取得的成效。关于本报告的披露内容，说明如下：

（一）报告范围

报告的组织范围：浙江升华云峰新材股份有限公司

报告的时间范围：2020年1月至2020年12月

报告的发布周期：本报告为年度报告

（二）报告内容客观性声明

本报告完全依托公司生产经营实际情况而编写，内容客观公正，绝无虚假信息，定期公布，以接受社会的监督指导。

二、公司董事长致辞

尊敬的政府质监部门、各界朋友及同仁：

浙江升华云峰新材股份有限公司衷心感谢社会各界广大用户的厚爱、支持与合作！

我公司拥有先进的生产工艺和设备，建立了严格的质量控制体系和完善的售后服务体系，致力于发展成为全国规模最大的环保型装饰材料生产企业。

公司始终以“打造中国木业第一品牌，创建中国木业一流企业”为愿景，“关爱为本、精诚合作、节俭务实、创业创新”为行动指南，履行“倡导节约使用森林资源，领跑绿色环保家居生活”的使命，打造资源节约型和绿色环保型企业，“让客户满意，让员工自豪”为价值观，围绕“关爱为本、精诚合作、节俭务实、创业创新”十六字，精心培养出优秀的企业文化，为企业的持续发展奠定扎实的基础，不断为广大消费者提供绿色、健康、环保、多功能的优质装饰材产品。

公司自创立以来，得到了各级领导和社会各界朋友的关心和帮助，得到了各位经销代理商和供应商朋友的可贵支持，在此，我谨代表公司全体员工向关心和支持过我们公司发展的各位领导、各界朋友和全体新老客户表示最诚挚的谢意！

三、企业简介

浙江升华云峰新材股份有限公司位于浙江省德清县钟管镇横塘桥工业区，创建于1995年12月，为国家高新技术企业，法定代表顾水祥。公司注册资本9500万元，现有员工1000余人，目前下属有共八家分公司，主要生产环保型装饰贴面胶合板、细木工板、科技木、木地板、家居等环保型装饰材料，是目前全国规模最大的环保型装饰材料生产企业之一。“莫干山”品牌为公司主打品牌，在全国板材行业中位列第二，现已跻身于全国行业第一品牌。在全国各省、市、自治区主要城市建立了2000多个“莫干山”专卖店，并出口中东、欧美、东南亚等二十多个国家和地区，使“莫干山”品牌享誉世界各地。

公司于2009年全面导入“卓越绩效管理模式”，以“打造中国木业第一品牌，创建中国木业一流企业”为愿景，“关爱为本、精诚合作、节俭务实、创业创新”为行动指南，履行“倡导节约使用森林资源，领跑绿色环保家居生活”的使命，打造资源节约型和绿色环保型企业，“让客户满意，让员工自豪”为价值观，围绕“关爱为本、精诚合作、节俭务实、创业创新”十六字，精心培养出优秀的企业文化，为企业的持续发展奠定扎实的基础。

公司先后通过ISO9001、ISO14001、国家知识产权管理体系认证、国家两化融合管理体系的认证，其产品全部通过中国环境标志产品认证和FSC国际森林认证、中国森林认证、产销监管链、国家绿色产品等多项认证。早在1999年生产出全国“第一张环保板”以来，努力以绿色环保、技术创新引领国内装饰板的发展潮流，先后以实现全国同行“七个第一”而闻名遐迩，其主要产品装饰板材，曾“五渡”走进北京人民大会堂，公司以优越的产品质量，获得了广大消费者的信任。

公司已获得县、市政府质量奖和浙江省卓越经营奖、国家知识产权优势企业、国家知识产权示范企业、国家绿色工厂、国家绿色供应链示范企业、2017年国家两化融合管理体系贯标试点企业、国家林业标准化示范企业、国家林业重点龙头企业、浙江省管理创新企业、浙江省个性化定制试点示范培育企业、浙江省制造业与互联网融合发展示范企业、2018年度省级工业互联网平台创建企业、2018年省级制造业“双创”平台、浙江省先进质量管理孵化基地、浙江省绿色企业、浙江省创新型示范企业、浙江省首批标准创新型示范企业、中国林业产业突出

贡献奖、浙江省科技进步奖等殊多荣誉。主要产品“莫干山”牌系列产品选料精良，做工精细，品质精湛，曾被评为浙江名牌产品、浙江出口名牌、浙江省著名商标、浙江省知名商号，“莫干山”牌细木工板曾被评为“中国名牌产品”，2011年“莫干山”商标被国家工商行政管理总局认定为“中国驰名商标”，公司的主要生产车间“饰面板班组”被中华全国总工会任命为“工人先锋号”。多年以来，公司产品质量长期稳定，信誉至上，获得行业专家、市场客户的肯定，成为行业第一品牌，产品被国家环保部、国家财政部批准列入“政府绿色采购清单”，并被装修运用在北京奥运会、上海世博会、杭州 G20 场馆等国家重点工程建设，为绿色环保产品推向全国和国际市场提供了更广阔的绿色通道。

科学管理、技术创新是企业发展的原动力，公司不仅充分发挥自身的科技优势，还与国内行业著名的大专院校和科研院所——浙江农林大学、南京林业大学、中国林科院木材工业研究所建立了长期的产、学、研合作关系，建立了由行业著名专家担任技术顾问的学术委员会，企业拥有“省级企业研究院、省级企业技术中心、省博士后工作站、省级高新技术研究开发中心”和“省级院士专家工作站”等多个技术创新平台，先后多次承担国家“十二五、十三五”和省重大科技计划项目，也取得了一定的科技成果。拥有各项专利 133 项，其中发明专利 27 项，实用新型专利 66 项（其中：涉外实用新型专利 3 项），为企业的发展奠定了扎实的基础，也推动了行业的发展。

图 1 公司正门



2.2 质量管理体系

质量是企业的生命，公司董事长始终就把产品质量当作头等大事来在质量管理工作中，高瞻远瞩，制定出切合企业实际发展的质量方针和质量目标。公司先后通过了 ISO 14001 环境管理体系认证、ISO9001 质量管理体系认证、国家知识产权管理体系认证、国家两化融合管理体系的认证，其产品全部通过中国环境标志产品认证和 FSC 国际森林认证、中国森林认证、产销监管链、国家绿色产品等多项认证。目前正在申请 ISO45001-2018 职业健康安全管理体系认证，近年来，一直持续进行管理体系的推进和完善工作。公司最高领导关注顾客、重视产品质量和体系的保持、完善，员工的质量意识普遍较高，公司质量管理部负责对产品供应商和成品的抽检监督工作，公司相关领导关注基础设施的建设，逐年投入资金购置生产和检测设备及对相关设施进行改造；同时招聘充足的专业技术人员，增强了研发生产的保证能力，资源配置满足当前研发生产的需求。在日常的实际工作中，对体系不断地进行完善、更新和改进，认真组织和部署好体系每年的内审和管理评审工作，通过每年的内审、管理评审以及外部监督审核对体系实施持续改进，保证我公司质量管理体系运行的充分性和有效性，很好的保证了产品的质量。

三、企业质量诚信

3.1 质量诚信管理

作为一个企业，持续健康发展的前提是守法经营、诚实守信。永德信产品之所以具有良好的口碑，经得起时间的考量，完全得益于我公司诚信经营。多年来，公司一直本着对消费者、对员工的高度责任感进行生产经营。从管理层到一线员工，始终坚持以产品质量为先，视质量为企业的生命，从设计开发、采购、生产过程控制、产品检测、售后服务等方面都严格按国家标准及相关法律法规要求执行，实现从设计开发-采购-生产-售后，全过程的跟踪监测及管理，以便为顾客提供满足需求与期望的产品。

公司通过教育培训、发放《员工手册》等形式向全体员工宣传公司“一切以客户价值为根本”的价值观，积极倡导持续改进的质量文化。

3.2 质量文化建设

质量文化是企业文化的一个重要组成部分，是企业在质量方面追求的宗旨、

观念和道德行为准则的综合体现。现代企业的核心竞争力不是产品和服务，而是优秀的企业文化。

公司在企业内形成了人人关心质量，创品牌人人有责的良好氛围。公司还通过了广泛开展生动活泼的质量意识活动，加速转变全体员工的陈旧质量观念，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。员工在自己的岗位上，时刻警示自己，产品实现的整个环节设计开发、采购、生产、检验、售后服务，你的每一步操作和决定都直接影响到产品的质量，影响到产品的市场信誉，所以，严把质量关，已成为员工的自觉意识。质量意识的提高，使全员参与质量管理热情高涨

公司在质量文化的建设上，除了做好资料体系建设、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。公司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，中途如果部门根据需要提出培训申请也尽量安排。培训的方式也是多种多样，聘请公司内外工程师授课，不断更新知识与技能，使其跟上不断发展变化的社会与市场，同时对培训效果进行评估。公司除了外聘或引进一些人才外，更注重从内部发现和培养人才，敢于从一线员工发现和提拔技术和管理人才，即看文凭，又看水平，并注意新老结合，以老带新，保持队伍的活力和连续性。通过多年的培养和调整，公司现有的管理和技术人才分明，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。

四、企业质量基础

4.1 企业产品标准

公司标准化工作起步较早，2006 年就已经参与制定两项国家标准《木材胶粘剂及其树脂的检验方法》和《木材工业胶粘剂用脲醛、酚醛、三聚氰胺甲醛树脂》。随后，公司在北京人民大会堂与中国林产工业协会、中国消费者协会共同发布了《中国细木工板生产与消费白皮书》。该标准是国内首部细木工板最完全技术、工艺流程、产品选购方法于一体的完整性指导文件。2014 年公司参与了两项国际标准（《装饰单板贴面人造板》和《细木工板》）的制定，同年公司制定的行业标准《木材工业用复合改性玉米淀粉基—异氰酸酯胶粘剂》是公司首个主导起草制定的标准，突破了公司无国际标准和无主导起草标准的历史，开创了云峰标准化工作的新纪元。

随着标准化工作的推进，公司参与与主持标准越来越多。2020 年又参与了国际标准的制定了一—ISO13061-5 木材物理力学性质试验方法第 5 部分：横纹抗压强度测定，并已发布。截止目前，公司共参与标准起草和制定 88 项，其中已参与制定国际标准制定 3 项，参与制定国家标准制定 42 项，主导与参与制定行业标准制定 43 项。

4.2 企业计量水平

公司按规定要求将监视测量设备送到具有检定或校准资质的部门校准或检定，或对照能溯源到国际或国家的测量标准，按规定的时间和程序要求由公司组织校准。对校准或检定状态明确标识，并保存好校准或检定记录。

4.3 认证认可情况

公司先后通过了 ISO 14001 环境管理体系认证、ISO9001 质量管理体系认证、ISO45001-2018 职业健康安全管理体系认证、儿童家具产品认证、国家知识产权管理体系认证、国家两化融合管理体系的认证，其产品全部通过中国环境标志产品认证和 FSC 国际森林认证、中国森林认证、产销监管链、国家绿色产品等多项认证。这些认证确保了产品的高质、维护了清洁、无污染的生产环境，为全面提升产品质量，确保各项生产经营活动规范、标准。

4.4 企业检验水平

公司严格执行《中华人民共和国计量法》等文件法规，建立了《监视和测量设备的控制程序》，研究院全面负责公司的计量设备管理工作，设有专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。同时，公司加强了对计量管理人员的专业培训，为公司的计量管理的规范化、标准化提供了有力的保障。

公司计量器具的配备根据客户要求、检验标准等进行配备。同时也建立了莫干山家居研究院、省级企业技术中心等试验室，拥有滚动磨损试验机 MGL-5、平磨机 QPM、电子人造板万能试验机 MWD-10A、氙弧日晒牢度试验机、100 吨四柱式平板硫化机、1 立方米 VOC 释放量环境测试舱、甲醛释放量检测气候箱、恒温露点恒湿气候箱、恒温恒湿箱等仪器设备。公司建立了集成的信息化管理系统，为提升技术创新能力、质量控制能力和企业管理水平奠定了坚实的基础。

4.5 特种设备安全管理情况

公司目前使用到的特种设备主要有：叉车、电梯、锅炉等。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。公司制订了设备管理相关制度，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。

五、产品质量责任

5.1 产品质量承诺

质量诚信承诺：

公司郑重向全社会承诺，并以此自律：

1、建立质量诚信教育和奖惩制度。组织员工按照制度要求学习质量诚信规范，提高质量诚信意识，并做好相关记录；结合员工的岗位职责落实质量诚信责任，形成质量诚信绩效评价和奖惩机制，推动员工积极参与企业质量诚信建设。

2、建立质量诚信检验制度。按照有关规定配备具有资格或相应能力的检验人员；对原材料和外购、外协件进行严格的检验或验证，并按规定保存相关的检验或验证记录；配备必需的出厂检验设备，按照标准要求对最终产品进行严格的质量检验，确保不合格产品不出厂，并按规定保存产品出厂检验记录；对在用的检验检测设备定期进行验定或标准，确保检验检测设备符合要求。

3、建立售后服务制度。向顾客提供产品使用说明；建立顾客档案；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过程中遇到的问题，妥善处理顾客对产品质量的抱怨和投诉，努力使顾客满意；开展顾客满意度调查，了解顾客需求，持续改进质量。

4、本企业涉及对人体健康和人身、财产安全的产品，建立有效的召回和追溯制度。对发现存在缺陷的产品，能够及时召回；对出现产品质量事故，能够及时妥善处理，并追究相关责任人的责任。

5、开展用标识明示质量等形式的质量诚信自律活动。对产品使用的原材料、质量性能或质量等级反映产品质量状况的特性进行明示或作出公开承诺。

如果本企业产品质量问题导致国内外通报，退货或销毁的，本企业自愿接受国家和相关条约按规定要求作出的相关处理。

5.2 产品售后责任

公司制订了一整套严密成熟的售后服务制度，公司设有品牌售后服务部门，负责客户售后服务工作。公司制订了《售后服务管理制度》、《服务承诺和服务方案》等服务制度明确了服务部门的职责，售后服务的内容、标准和服务实施流程。公司郑重承诺，如果公司产品出现质量问题，在经过公司与有关部门共同调查以后证实确实是公司责任时，公司将严格按《产品质量法》等相应的法律法规执行，并对客户致以诚挚的歉意。

5.3 企业社会责任

5.3.1 安全管理

为保证本公司安全生产投入的有效实施，公司成立安全生产管理小组，实行分层负责分层管理的安全生产管理岗位责任制度，签署安全生产责任书、组织安全培训、配备消防安全设备、定期进行全公司安全大检查、制定应急预案、执行安全“三同时”等。

公司建立各职能部门的安全职责，建立各级各类人员的安全职责。公司还制定以下规章制度：（1）安全生产管理制度；（2）现场作业及环境保护管理制度；（3）突发性事件应急预案管理制度；（4）社会责任管理制度；（5）工伤事故管理制度。

同时，公司设立安全生产专项费用台帐，做到专款专用。依法参加工伤保险，为从业人员交纳工伤保险费，为从业人员提供符合国家标准或行业标准的劳动防护用品。对新职工入厂进行三级安全教育、特种作业人员培训教育。工伤事故统计报告工伤事故应按“四不放过”的原则进行处理。公司建立健全了岗位安全操作规程，对操作人员培训了本岗位的安全操作规程。

公司本着“以人为本、健康为责，零能零炭、保护环境”的职业健康安全管理方针，充分依靠科学管理，坚持以安全第一，预防为主，不断改进管理体系的有效性，最大限度的消除各种危险源和隐患，避免和减少员工及所有进入工作场所人员健康安全及公司财产的损失，努力提高公司管理水平。

5.3.2 环境保护

公司在日常管理中识别了适用的环境法律法规，并严格贯彻执行国家、省、市的环保相关法律法规。主要污染物为工业废水、工业粉尘木屑、油漆废渣、胶水、生活污水等，公司每年委托第三方机构监测站对公司产生的污水、厂界噪声

及无组织排放进行检查，检测结果均符合相关标准，无超标排放现象。公司生产过程中产生的固废，均委托有资质的企业进行回收处置，无污染环境事件发生。公司积极响应国家号召，节约资源，推行清洁生产，减少污染物排放。公司已通过 ISO14001 环境管理体系认证。

六、质量风险管理

（一）、事前预防，做好生产前的准备工作

凡事预则立，不预则废。在产品正式投产前，必经历一整套准备活动。

1. 订单评审。公司对每个订单、每份合同都组织评审会议，以确定公司的产能能否达到，材料能否采购到，价格是否合理，尤其是质量，能否满足客户需求，能否经过测试。

2. 试生产。产品在大量生产前，都进行小批量的生产，真正从实践中检验理论的可行性，最终确定产品能否大批量上线，及时发现并解决质量问题。

（二）、严格管控，将质量风险降到最小化

做好质量管控，坚持从设计开发-原材料采购-生产-检验的一条龙监管，将质量风险降到最低。

1. 设计开发阶段。公司始终坚持产品的质量是设计出来的。按照《设计开发程序》，努力做好产品立项、设计评审、设计验证工作。根据设计要求，把关样品的制作，在实践中发现质量问题，攻克质量难关，找出质量问题易发点。

2. 产品生产环节。高质量的产品是要依靠标准规范的生产来实现。生产线根据研究院的技术文件制定了各工序的作业指导书，每个操作工位人员严格按技术文件和作业指导书操作，并始终坚持全面质量管理原则、方法，建立了首检、自检、抽检、终检（全检）制度，确保生产环节的质量保证。

3. 质量检验环节。质量检验是产品高质量的最终保障。建立了进料检验-半成品检验-巡检-最终检验-出货检验的检验环节，每个环节按照检验标准执行。

（三）、积极响应，及时处理质量投诉

1. 为保证不断提高产品质量，提升公司质量服务水平，提高顾客满意度，公司依据 ISO9001 质量管理体系要求，建立了《客户投诉处理程序》。投诉处理流程为：业务收到可能是产品投诉的信息时，应立即对信息进行评审或评估。这些信息可能是此事件的唯一信息，应写入到投诉记录当中；确定信息是否构成一

个产品投诉，如果信息并不能构成产品投诉，则不需要进一步的措施；把投诉的
详细情况写入记录中；调查产品投诉，不管是否有根本原因，对投诉应进行调查，
以确定是否已发生了不合格，以及与该投诉相关的纠正/纠正措施是否恰当。

2. 公司每年对顾客满意度进行问卷调查，调查内容包括产品质量、交货期、
服务等方面，由顾客对产品要求和期望的各个方面内容做出评价，然后对数据统
计分析，以确定下一步质量性能优化升级方向和销售服务质量的提升目标。

报告结语

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。云峰始终坚持“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”国内领先、国际一流的目标持续努力。