

2022 年

质量诚信报告

浙江三禾厨具有限公司
二零二三年十月

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。

浙江三禾厨具有限公司

组织范围：浙江三禾厨具有限公司

报告周期：2023 年 10 月

发布周期：一年

报告获取方式：浙江三禾厨具有限公司公司官方网站

企业简介

浙江三禾厨具有限公司成立于 2004 年，位于浙江省慈溪市龙山工业区，是一家研发创新驱动的厨具制造公司。公司拥有 300 多项专利认证，其中 8 项发明专利，4 项欧美专利，是众多国际高端厨具品牌的优选生产制造商，连续多年成为厨具出口行业前三品牌。

发展至今，三禾拥有 19 年专业厨具生产与制造的专业积淀，通过 CNAS(中国合格评定国家认可委员会认证)、IAF(国际认可论坛认证)、TUV(德国 TUV 认证)等国际权威管理机构认证，是不粘厨具、铁锅的国家标准主起草单位，更是 WACS 世界厨师协会推荐品牌。作为德国法兰克福展这一厨具行业领域龙头展会的常客，三禾以标志性的“SANHO”在欧洲馆与各大品牌争相媲美，斩获“全球 1/3 国家追求品质选择”的美誉。

在全球市场积淀专业技术与制造经验之后，近年，三禾转战国内市场，致力于挖掘中国博大精深的美食文化，洞察国人中式烹饪的需求，将欧美先进工艺融合中国传统烹饪需求，不断追求创新与突破，让中国的每个家庭也能享受国际品质的厨房烹饪厨具，并成为湖南卫视《中餐厅》连续 4 季官方合作厨具品牌，是众多明星的美食烹制神器。

近年来，三禾始终立足国际、国内两个市场，从专攻国际市场到内、外需并举，积极响应国家双循环发展大战略，抓住机遇稳外贸扩内需，实现逆势增长。

当下，三禾「年产 2000 万只高档不锈钢及铝制不粘锅生产线项目」基本完工。未来，三禾将全面整合新老工厂，实现由传统制造向智能制造及工业互联网平台企业的转型，在持续扩大国内市场份额的同时，并通过更高水平的对外开放，引领行业高质量发展，打造厨具行业新标杆。

目 录

1	质量理念.....	1
1.1	公司愿景.....	1
1.2	企业使命.....	1
1.3	企业价值观.....	1
1.4	企业精神.....	1
1.5	管理理念.....	1
1.6	质量方针.....	1
1.7	品质承诺.....	1
1.8	品质方针的说明.....	1
2	企业质量管理.....	2
2.1	质量管理机构.....	2
2.2	质量管理体系.....	4
3	质量诚信.....	4
3.1	质量诚信管理.....	4
3.2	质量文化建设.....	6
3.3	营造诚信守法环境.....	6
4	质量基础.....	6
4.1	产品标准.....	6
4.2	计量水平.....	7
4.3	认证认可情况.....	7
4.4	检验检测水平.....	8
5	产品质量责任.....	11
5.1	产品质量承诺.....	11
5.2	产品售后责任.....	11
6	质量风险管理.....	11
6.1	质量投诉.....	12
6.2	质量风险监测.....	12
6.3	应急管理.....	13
	结 语.....	14

第一章 质量理念

1.1 公司愿景

科技引领、卓尔不凡，受人尊重的厨具品牌。

1.2 企业使命

为每个家庭带来，愉悦的烹饪体验。

1.3 企业核心价值观

诚信 严谨 高效 创新。

1.4 管理理念

诚信做人，踏实做事。

1.5 质量诚信方针

研制最好的产品；提供最好的服务；创建更好的品牌；创新科技；共享生活，营造绿色企业，为社会创造最大价值。

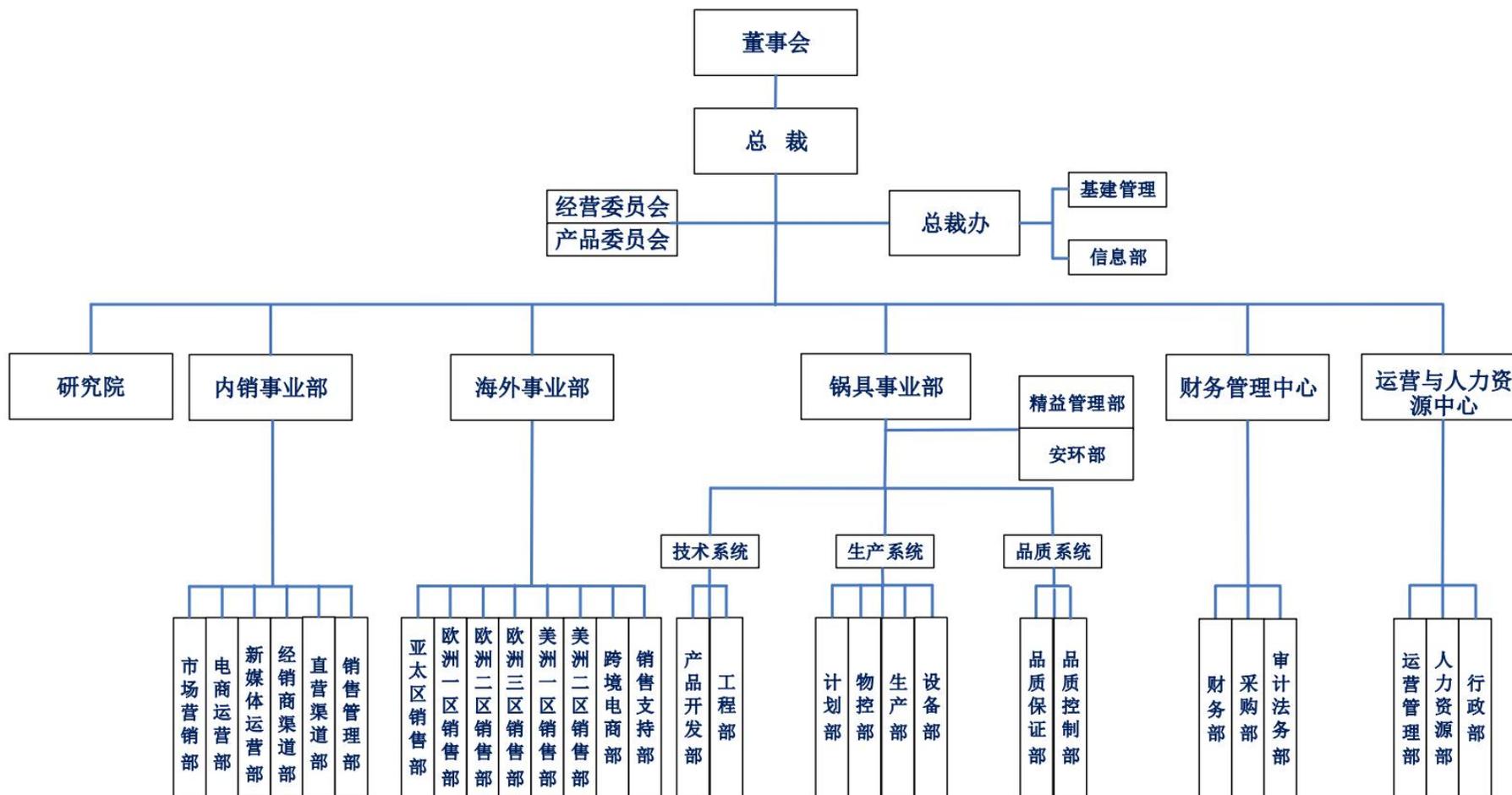
第二章 企业质量管理

2.1 质量管理机构

公司设置组织机构，规定各机构的职责和相互关系，建立了详细的工作标准，总经理负责制定质量、环境、职业健康安全方针，批准质量、环境、职业健康安全目标，并任命管理者代表。管理者代表受总经理委托，对管理体系所需过程的建立、实施和保持负责，公司设研究院、内销事业部、外销事业部、锅具事业部、财务管理中心、运营与人力资源中心等职能部门，各部门各司其职、相互沟通配合，实现流畅、高效的运作。

品质系统是具体负责产品质量的专门机构，在技术中心领导下独立行使职权，实行经理负责制，下设高素质专业化的管理员队伍，包括质量控制员、质量检验员和测试员，负责采购品（含原辅材料、零配件、标准件和外协产品）的进货检验、验收；产品的过程检验、试验（含各生产加工工序车间线检、巡检）和成品检验，负责质量控制、质量改进、质量成本管理、质量统计分析、质量教育培训、建设企业质量文化等。以产品执行标准和顾客满意为依据，严格执行产品质量追究和质量考核制度，严格实施企业质量标准管理，确保出厂产品全部合格。

组织机构图：



2.2 质量管理体系

2.2.1 公司按照 ISO9001:2015 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。本公司的涉及外加工过程是不锈钢盖的加工、模具加工、包装件制作等的加工过程。对外加工过程的控制(ISO14001 标准的 4.2 条款和 6.1.3 条款的要求进行控制。)

2.2.2 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,公司的质量目标必须包含在经营计划中。质量目标必须是可达成、可测量的,且与质量方针保持一致。

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;目前公司质量目标项目为:

a) 顾客满意率 $\geq 85\%$,并持续提高;

b) 车间一次性交验合格率 $\geq 95\%$;

以上项目在每年年度计划时定出实际目标值。

2.2.3 公司先后通过 ISO9001:2015 质量管理体系、ISO14001:2015 环境管理体系、ISO45001:2018 职业健康安全管理体系及 ROHS、FDA 等认证,并有效导入到各部门,提升各部门的管理水平。

第三章 质量诚信管理

3.1 质量诚信管理

3.1.1 完善质量管理体系。公司一直坚持以顾客关注为焦点,持续改进质量管理工作,不断完善质量管理体系。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有效运行,同时导入卓越绩效管理模式,从而促进了产品质量和工作质量的提

高。

3.1.2 重视过程管理。为满足客户及其它相关方要求、实现公司战略目标，公司从设计开发、采购、生产和服务等管理过程，融入质量诚信管理要求，持续改进和完善产品生产全过程的管理措施，确保生产的全过程管理能够满足质量承诺要求的产品或服务。公司对产品实现所要求的过程及子过程的顺序和相互关系进行策划，按《与顾客有关的过程控制程序》要求，与顾客进行充分沟通，对顾客沟通的信息收集、整理、分析、改进、评价、汇总，确定顾客明示的要求并识别潜在的要求。按《设计和开发控制程序》、《对设计开发过程进行有效控制，以确保后续的产品和服务的提供得到有效控制；按《采购控制程序》、《相关方管理制度》、对外部供方的管理要求进行管理，并对其施加影响，确保外部提供的过程、产品和服务不会对公司稳定地向顾客交付合格产品和服务的能力产生不利影响。按《生产过程控制程序》、《仓库管理制度》等相关文件中的要求，确保产品和服务合格，对生产和服务过程进行控制；按《新品评价管理细则》对新产品/新部件、新供应商物料、4M1E 变更物料进行产品质量先期控制，确保其符合产品品质要求。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。对各车间、各工序执行情况进行每天巡检、线检，汇总形成统计报表，与目标进行相比，考核各车间、各工序达标情况。对各有关部门进行定期监督检查，检查结果列入部门年度绩效考核。执行《产品质量事故应急预案》，促进责任部门和监督人员对体系运作、客户投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，通过不断深入开展精益生产改善、合理化建议、日常质量改善、QCC 品管圈活动等措施，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 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。

3.2 质量文化建设

公司通过内培外引，不断强化质量队伍建设，开展班组长、检验人员、关键工序员工技能培训、技能比武、质量信得过班组评选、创先争优评选、QC 成果交流会、质量会议、“质量月”活动、合理化建议征集等一系列形式多样、内容丰富的群众性质量管理活动，激励全员积极参与质量活动，奠定诚信经营的质量文化基础。

公司采取培训、宣传和会议等方式向员工传达满足顾客要求及相关法律法规要求的重要性，鼓励积极参与质量管理的活动，增强竞争意识和责任感，牢牢树立爱岗敬业精神，追求满足客户的要求。在产品的设计开发、采购、生产、检验、售后服务等实施环节中，严把质量关，已成为员工的自觉意识。在体系运行过程中，公司运用多种工具和方法，改进各部门的绩效，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，确保实现公司整体目标。

3.3 营造诚信守法环境

公司通过学习《公司法》、《产品质量法》、《标准化法》、《计量法》等法律法规及其它标准要求，制定内部相关标准，使产品符合国家法律法规和国家、行业标准的要求，从产品技术上践行社会责任。在与客户、供方等合作伙伴签订合同中，将廉政建设协议作为合同的主要组成部分。有效运行 ISO14001 环境体系、ISO45001 职业健康安全体系，持续关注员工职业安全与健康、节能降耗以及“三废”排放。公司荣获“守合同重信用”单位、“企业信用等级 AAA”等称号。

公司严格遵守国家各项法律法规，将“守法”、“合法”融入公司生产经营各维度，在运营的各个层面上保证领导和员工的行为符合职业操守和商业道德。保质保量按期为客户提供产品，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考核。

第四章 质量基础

4.1 产品标准

公司拥有较完善的体系文件，按照 ISO9001:2015、ISO14001:2016 标准的要求，结合公司的实际运营情况，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。

本公司所有产品（除浙江制造产品）执行 GB/T 32388-2015 标准，浙江制造产品执行 T/ZZB 0097-2021 标准。

4.2 计量水平

公司严格按照 GB/T 19022 《测量管理体系—测量过程和测量设备的要求》标准要求开展测量体系的管理工作，推进测量管理体系有效运行和持续改进。

公司强化测量设备和测量过程管理，加强关键测量设备期间核查和测量过程监视，测量设备按要求定期进行检定/校准，确保测量设备及测量过程处于受控状态，公司测量设备计量确认率、强制检定测量设备送检率、关键测量过程受控率均达到 100%。

4.3 认证认可情况

公司顺利通过了 GB/T19001-2015/ISO9001：2015 质量管理体系认证、GB/T24001-2016（ISO14001:2015）环境管理体系认证、GB/T45001-2020（ISO45001:2018）职业健康安全管理体系认证。





4.4 检验检测水平

公司本着“科学、准确、公正、满意”的方针，不断加强实验室建设，引进先进检测设备，通过开展内外部比对、人员技术监督、培训考核、日常检查等活动，强化内部质量监控，提高人员技能，最终提高实验室综合检测能力。公司拥有原材料铝片硬度测试，纸箱强度、耐破度、跌落测试，不粘锅内涂层硬度测试、耐磨测试、耐腐蚀性测试、内涂层色变测试、煎鸡蛋不粘测试、手柄扭力、强度、疲劳测试等检测设备，具备铁锅、铝锅、不锈钢锅原材料进货、半成品过程、成品出厂及型式试验方面的检测能力。对每批原材料进行进货验收，对过程半成品进行巡检，对成品进行出厂检验。每年公司委托检测机构进行产品全项目检测，全面了解本企业的产品质量水平。

第五章 产品质量责任

5.1 产品质量承诺

5.1.1 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。

5.1.2 本企业依法管理和生产，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、台账。

5.1.3 本企业保持资质的有效性，生产的产品取得了相应的工业产品生产许可证，并在有效期内。

5.1.4 本企业周围环境、生产现场符合国家标准规定的要求。

5.1.5 本企业严格执行原辅材料进货检验制度，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。

5.1.6 保证不生产加工假冒伪劣产品，不合格的产品保证不出厂。

5.1.7 建立产品追溯台帐，对产品制造过程中的原材料采购、过程检验、成品检验记录等进行建档，对于在追溯过程中发现的批次问题，应进行召回。

5.1.8 在正确运输、存放和使用的情况下，保证产品购买一年内可以正常使用，如产品出现因制造质量不良而产生的损坏或无法正常使用，免费为用户修理或调换。

5.1.9 用户有诉求时，在 24 小时内做出响应，并及时给出解决方案。

5.2 产品售后责任

公司制订《客户投诉管理制度》等规章制度，建立完善的快速处理机制，确保顾客投诉及时有效地得到解决，积累和分析顾客投诉，用于公司产品和服务质量的改进。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。

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、反馈和投诉的沟通渠道，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《客户投诉管理制度》，明确产品质量、客户服务、营销管理、配件供应等各方面投诉的处理过程及公司领导对投诉的督办处理过程。由业务和品质系统门组织对“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。

顾客投诉发生后，业务部根据收到的客诉信息填写《客户投诉处理单》，并根据投诉的部门或个人或事件分配到具体负责人员和协助人员。在传递客户投诉时，最迟不可

以超过 30 分钟。并保证任何客户投诉与《客户投诉处理单》相对应，并且投诉信息能够即时传递，没有延误。具体负责人员和协助人员在接到《客户投诉处理单》后，应立即着手处理客户投诉，与客户进行有效地沟通，了解客户投诉的具体原因，制定并执行相应的解决措施。品质系统负责对客户进行回访，了解客户对投诉处理的结果是否满意。品质系统每月根据客户投诉具体情况进行分析，形成《客户投诉分析报告》。如果经过判定此类客户投诉属于易发生的投诉，则应该编写制定改进措施，进行通报，以防止类似的投诉再次发生。同时为了减少客户投诉和抱怨，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，提高顾客的满意度。

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过程存在的风险进行重点控制并采取措施和方法，实行全过程质量管理，将质量风险控制在工序之前，确保不合格品不出厂。通过对质量关键控制点的人员、设备、物料、环境、测试、作业指导等进行有效的策划使得产品质量关键控制点处于有效的可控范围之内。

6.2.2 建立有效的质量管控机制。

在设计开发阶段，考虑失效所带来的潜在后果，采用先进的试样手段，对样品进行新品成品评价试验和验证；在产品生产阶段，生产关键过程采用半自动或自动化设备加工、装配，公司制定各工序作业指导书，原（辅）材料、外购外协件、在制品和成品检验标准，实施标准化作业；对相关的生产过程、工艺纪律执行情况进行监督检查，并对关键控制点发现的问题及时整改并持续改进。公司建立了产品测试中心，配备完整的检测设备，能对铝锅生产全过程进行质量管控。

6.2.3 应急管理

公司制定了《产品质量事故应急方案》，对生产制造过程中出现不合格品、原辅材料质量事故、过程质量事故、市场投诉质量事故等情况的处理流程和要求进行了明确规定，确保异常信息传递及时、准确、快捷，及时对事故进行认真分析，找出原因，积极采取补救及纠正措施，并进行责任追究和处理，杜绝事故再次发生。

结 语

质量是企业的生命，信用是经营的基准，公司坚持高标准履行质量主体责任，认真践行企业的核心价值观，使企业保持卓越经营和可持续发展。

公司坚持全面质量管理，利用过程管理手段，稳步落实质量管理工作，使产品质量水平得到显著提高。

公司持续改进质量管理体系，提高员工质量意识，深化质量控制手段，落实解决每个环节中存在的质量问题，持续提高产品质量水平、顾客满意率，推动企业品牌建设。本公司承诺生产的产品符合法规、国家标准并不断地满足顾客需求，迈向国际化。

浙江三禾厨具有限公司

2023年10月25日