



高丰 浙江高峰集团控股有限公司

浙江高峰集团控股有限公司 2019质量诚信报告





关于本报告

本报告为浙江高峰集团控股有限公司（以下简称“高峰”、“公司”或“本公司”）根据公司实际情况，依据国家 GB/T 29467-2012《企业质量诚信管理实施规范》相关要求撰写。该报告描述了 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日期间，公司在质量理念、质量管理、质量诚信、质量基础、产品质量责任等方面采取的措施及取得的成效。公司报告中关于管理要求、质量承诺、持续改进和质量管理实现等方面的实施规范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。



目录

一、公司简介.....	4
二、质量理念.....	8
三、质量管理.....	7
(一) 设备质量管理	7
(二) 设备质量维护	8
(三) 质量安全风险管理.....	9
(四) 信息质量控制	10
(五) 质量管理过程.....	11
(六) 生产管理过程.....	14
四、质量诚信.....	16
(一) 质量承诺.....	16
(二) 运作管理.....	16
五、质量基础.....	21
(一) 标准管理.....	21
(二) 计量管理.....	21
(三) 信息管理.....	21
(四) 改进管理.....	22
六、产品质量责任.....	24
(一) 产品质量水平.....	24
(二) 产品售后责任.....	25



一、公司简介

浙江高峰控股集团有限公司系高新技术企业，是国内专业研发、生产新型塑料管道的大型骨干企业。公司下设浙江金华高峰新型塑业有限公司、四川高峰新材料管业有限公司、金华司敏德科技有限公司、金华市婺城区丰银小额贷款有限公司等数家控股子公司。公司以管道产品产业，涉及金融、燃气运营、电子显微成像高新技术、商贸、水暖器材等多个领域，现已发展成为国内产业专业化、信息网络化，管理规范化的集团公司，是中国管道行业依托技术进步发展产业的翘楚。公司拥有固定资产 15 亿元，现有职工近千人，在全国各地设立了上百家总经销、办事处，相关从业人员近 500 人。

公司拥有数十条当今世界先进的巴顿菲尔管材生产线和欧洲新的全自动管件生产线、注塑机等全套设备，配置了完备的质量检测仪器，目前的技术水平在国内同行中处于领先地位，产品以优异的性能和品质被评为“国家新产品”、“浙江省高新技术产品”，并被列入“国家火炬计划”。经过多年坚持不懈的努力，目前公司已成为欧洲建材集团百安居 (B&Q)、国内众多水务单位、燃气集团公司等优质企业的长期供应商。

持续发展铸就百年高峰，公司将以市场需求为导向，以生产经营和资本经营为手段，以机制创新和技术创新为动力，实施公司规模、市场、品牌的全球性扩张，致力于把公司发展成为具有国际影响力的管道制造专业化企业。



二、质量理念

公司努力建立质量承诺识别、分析与确认机制，明确公司应履行的质量承诺内容，严格执行“ISO9001”标准质量管理体系认证，形成了具有行业特色和公司特征的企业文化理念，确保公司质量诚信方针。

核心价值观念

品质至上 技术至精 信誉至本 服务至诚

企业精神

诚信 创新 勤奋 务实

企业愿景

建一流企业，创知名品牌，为中国管道事业做贡献

企业使命

为社会创建有发展力的卓越企业，创社会具有一流口碑的卓越品牌，为社会提供专业的绿色健康产品，为员工提供实现价值的事业平台，使企业及相关方达到共赢。

经营理念

以科技为依托，以市场为导向，以质量求生存，以效益求发展

服务理念

便捷 及时 高效 周到

质量、环境、职业健康安全方针

科技创新 严格管理 优质高效 顾客满意

节能降耗 环保领先 遵纪守法 预防污染

文明生产 安全第一 全员参与 持续发展

质量、环境、职业健康安全目标

产品出厂合格率 100%；



顾客满意率 88%，不断提高；

厂界噪声达标、合理分类、贮存固废；

不发生火灾以及漏电触电事故；

减少机械伤害、中暑事故、全年中暑事故少于 5 次，因中暑导致职业病为零；

全年火灾事故、重大触电、重大机械伤害发生率为零。



三、质量管理

(一) 设备质量管理

公司成立之初，便致力于打造高质量产品，将产品质量视为企业生存和发展的重要基石。为了使企业产品质量得到有力的保障，公司引进行业内最先进的生产设备、加工设备和加工技术，不仅大大提高了生产效率和产品的质量，而且达到了节能降噪的环保要求，真正的实现了绿色生产。主要生产设备情况如下图：

序号	仪器设备名称	数	先进性	原值
1	电熔焊机 DRT	1	国内领先	6500
2	电熔焊机 DRT-III	1	国内领先	7000
3	DRT-200 手动焊机	1	国内领先	4700
4	手动热熔焊机 DRT-160	1	国内领先	21500
5	冷却塔 JLT-200	1	国内领先	32000
6	定径套	2	国内领先	10300
7	搅拌机	1	国内领先	1480
8	戴尔电脑	2	国内领先	7800
9	戴尔电脑	1	国内领先	2600
10	方正手提电脑	1	国内领先	2900
11	全自动 PRT 焊机	4	国内领先	88888.92
12	静液压试验机压力控制系统 XGT-10VI	1	国内领先	65811.97
13	管材六路恒温水箱 XHW	1	国内领先	43000
14	碳黑含量测试仪 DZ-3500	1	国内领先	11111.11
15	PE 双壁波纹管生产线	1	国内领先	1606837.6
16	PE 双壁波纹管生产线	1	国内领先	2803418.8
17	管材挤出生产线	1	国内领先	252136.75
18	管材挤出成套设备	1	国内领先	376068.38



19	65 管材挤出线	1	国内领先	68376.07
20	管材设备部分辅机	1	国内领先	72649.57
21	注塑机 EM150-V	1	国内领先	117948.72
22	注塑机 EM180-V	1	国内领先	136752.14
23	集中供料系统	1	国内领先	19658.12
24	自动上料机 SAL-300CE	2	国内领先	3419.8
25	模具	12	国内领先	18466.02
26	空压机（智能型单螺杆 OGLC22A）	1	国内领先	34500
27	油循环式模温机 07H-40	1	国内领先	34188.03
28	配电箱	2	国内领先	8888.88
29	电容柜	1	国内领先	11794.87
30	动力箱	1	国内领先	2094.02
31	直流调速器	1	国内领先	9829.06
32	单板换网器	2	国内领先	18803.42
33	日立喷码机	1	国内领先	49572.65
34	联接器	2	国内领先	1709.4
35	水泵及配件	1	国内领先	10219.66
36	SRL-Z300/600 混色机	1	国内领先	42735.04
37	惠普手提电脑	1	国内领先	5700
38	方正电脑	1	国内领先	2730
39	方正电脑	1	国内领先	2750
40	电熔管件成型机、布线机	2	国际领先	34709201.
合计(元)				40726040.

（二）设备质量维护

设备由生技部下属的设备科负责管理，设备科组织使用部门编制季度、年度的设备保养、整修、大修或改造计划，经生技部审核，总裁批准实施。设备的日常保养由各车间操作工执行。大修由生技部委托外单位完成。维修工填写设备（工装）维护保养记录表由生技部和使用部门验收，并在设备（工装）维护保养记录表上填写验收结果和签名。设备的抽查，由生技部组织有关部门实施。每月不少



于一次，并填写设备（工装）完好率检查表，必要时将抽查结果予以颁布。

对停用闲置设备，进行分类并处理，对可修理（可用）物资，由设备科负责清理、维修、整理直至最后正常回用。各项设备都有明确的使用年限，对超出使用年限的设备按制度进行报废，对报废物资，执行报废物资出售程序。

（三）质量安全风险管理

公司生技部根据生产需要，组织编写必要的工艺规程、作业指导书、工艺规程中应包含操作过程中应注意的安全、环境事项。生产车间应严格按照相应工艺规程/作业指导书进行生产。

设备科按《设施、设备管理程序》的规定对设施、设备（含环境保护、消防安全设施设备）进行控制、保证设施、设备处于正常工作状态。设备使用、维修、保养，由各生产车间按《设备管理制度》的要求做好环境保护、安全防护工作，并作如下要求：

①生产用房、建筑物必须坚固、安全；通道平坦、畅顺，要有足够的光线；为生产所设的坑、壕、池、走台、行车走道、大型用电设备、配电柜等有危险的场所，必须有安全设施和明显的安全标志。

②劳动场所布局要合理，保持清洁、整齐。有毒有害的作业（破碎车间），必须有防护设施。

③固定设备的安装地面浇注混凝土进行防渗处理。设施在维修、保养过程中所废弃的油料必须放在器皿内，禁止随便排放；废弃零部件、废油棉丝和手套应分类收集，按《废弃物管理规定》及时处理。

④对可能造成重大环境影响、重大事故的设备，要采取相应措施，如对噪音采取隔音、吸音等措施防止噪声超标；对于漏、滴油现象采用导油槽予以收集；产生粉尘的工作场所（破碎车间），应使用密闭型电气设备；有易燃易爆危险的工作场所，应配备防爆型电气设备；潮湿场所和移动式的电气设备，应采用安全电压。电气设备必须符合相应防护等级的安全技术要求。

⑤ 有高温、潮湿、雷电、静电等危险的劳动场所，必须采取相应的有效防护



措施。

⑥ 各种设备和仪器不得超负荷和带病运行，并要做到正确使用，经常维护，定期检修，不符合安全要求的陈旧设备，应有计划的更新和改造。

⑦ 设备拆卸时，地面上应铺盖塑料布或纸张，防止滴漏油到地面上。

⑧ 电气设备和线路应符合国家有关安全规定。电气设备应有可熔保险和漏电保护，绝缘性能必须良好，并有可靠的接地或接零保护措施。

⑨ 引进国外设备时，对国内不能配套的安全附件，必须同时引进，引进的安全附件应符合我国的安全要求。

公司为保证有良好的工作环境以及提供适宜的工装以及维修保养制度，又制订了《工艺装备管理程序》确保生产的有序高效进行，并为保证员工的工作环境整洁、健康，公司引入了并通过了 ISO14001 环境体系，并在全公司开展 5S 活动，整理、整顿、清扫、清洁、素养，以保证员工养成良好的工作习惯，并确保公司的工作环境良性发展。

（四）信息质量控制

公司经过对组织的信息以及信息来源的分析，大致归纳出以下 13 类信息：企业管理类信息，门政策与法规类信息，企业财务与统计管理信息，人力资源信息，产品开发类信息，产品的市场信息，生产技术信息，产品质量信息，职业健康安全环境管理信息，公用工程技术信息，物资供应信息，产品安全信息，其他信息。企业信息又可以分为企业内部信息与企业外部信息。

公司投入大量资金建设公司办公设备，现在公司已经基本实现网络化办公，公司有自己网站并制定《数据分析和应用控制程序》，详细制定公司负责收集信息的部门，职责，以及工作程序，使公司的信息能及时有效的得到反映及应用。

公司现在全部的办公场所，包含物流、仓库、采购等部门全部采用电脑办公，能过更好的网络信息化沟通，提高办事效率，大大节约了公司人力、物力、财力资源。

公司注重合作伙伴、客户以及相关方之间的信息收集，为公司的正常运营做



数据准备，公司规定：

- 销售部、客服部负责市场信息、顾客需求信息和顾客满意度信息的收集和分析。
- 办公室负责质量、环境管理体系运行信息的收集和分析。
- 采购部负责采购信息的收集和分析。
- 生技部负责生产过程能力信息的收集和分析。
- 品管部（检测室）负责产品质量信息的收集和分析。
- 各部门负责对应相关方环境信息的收集和分析。
- 办公室负责产品质量、环境、安全信息收集和归口管理。
- 品管部、办公室每月对产品质量、环境信息进行分析处理，并负责编制“月度数据分析报告”，内容包括进料检验、过程检验、最终检验中产品的质量状况和趋势，环境绩效状况和趋势，产品退货情况以及改进的建议等。月度报告经管理者代表审核、集团总裁批准后分发各有关部门。
- 销售部、客服部对顾客满意的情况进行监控，并且每季度对前一阶段的服务情况[包括服务取得的效果、公司产品满足顾客要求的情况、服务中存在的缺陷、顾客意见、顾客投诉次数、交货准时性、现场维修的次数等进行总结并填写“产品质量、服务单”，经管代审批后分发品管部和办公室办公室。
- 采购部对采购的过程进行监控，每年依据质量、交货准时性、价格、服务态度、环境等对供应商做一次全面的评价。

（五）质量管理过程

为了达到更好的过程绩效，提高过程能力和过程稳定性，减少波动，生产出高效、优质的产品，我公司在生产全过程实施以严格的强制性标准为基础的各种质量管理体系，由品管部全面负责。

1、先进的检测仪器，合格的检测人员

公司建立了现代化的质量检测中心，出公司产品均有质量标准，产品检验



率为 100%。同时加强检验人员业务培训工作，既参加各管理部门组织的培训，也随时开展内部业务技能培训。

2、全过程的质量监控体系

品管部下设检测室和检验员，设置专职质量员(QA 人员)对物料定点采购、物料进公司贮存与发放、生产、包装、检验、产品入库、产品发放、问题产品的处理等全过程进行严格的审核和监控。品管部在执行职责时不受外界因素干扰，对不合格品、退回产品履行处置职责。由 QA 对产品的生产过程、包装过程、检验过程进行审核，符合要求的经品管部负责人批准，产品才能放行。规范和完善了各项质量管理制度，加强了用户投诉处理及质量管理自检。

公司针对全过程质量监控体系绘制了覆盖全部生产车间和全部工艺的质量控制流程图，各生产人员与品管人员均按照流程规定对产品进行质量控制

(1) 过程检验

①首件检验：在规定要进行首件检验的工序之后，每班开始或生产过程中因换人、换料、换规格以及设备调整等改变工序条件后生产的 1 至 3 件产品，操作者自检后还必须叫质检员做首件检验，中班或晚班的首件产品由车间兼职质检员负责检验，做好记录和标识，到第二天由品管部质检员进行抽检。首件检查不合格时，质检员向操作者指出不合格部位，要求其改进，直至检验合格，方可继续生产。中班或晚班的首件产品经质检员检查确认合格后，再对其后生产的产品按规定进行抽检；若检查不合格时，由当班人员对本班生产的产品进行全检，再由质检员进行再次抽检。

②班组检验

生产车间作业员要在生产中进行班组检验。有规定时，应将班组检验的结果记入相应的记录表中。自主检查中作业员如发现产品成本质量异常时，应及时向班组长报告。

(2) 成品检验

成品入库检查前，应确定所规定的进料检查、过程检查已经完成，且检验结果



合格，并与生产任务单中内容要求一致，且只有检验合格的成品才可入库。

(3) 出厂检验

管材须经生产厂质量检验部门检验合格，并附有合格证，方可出厂。各不同的产品其出厂检验项目按相关国家标准中规定。

(4) 型式检验

一般每两年进行一次，按产品标准中的技术要求检验全部项目。

3、全员参管理

公司确定各部门第一负责人为本部门实施质量管理工作的第一责任人。车间及相关部门均任命了专（兼）职质量员，对本部门的质量管理实施工作进行日常的督促检查。

新进公司的员工必须经过公司制度、生产基本知识、质量管理知识培训，考核合格后才予安排上岗，对在职职工进行系统的质量管理培训，年初有计划年尾有总结。从技改项目立项开始，质量管理专职人员即参与工作，实施过程中互相配合，及时解决出现的问题。对重大技改项目均邀请质量管理专家进行会审，避免走弯路。

“质量是在过程中形成的”，生产环节是质量管理实施的关键，因此质量管理工作的实施必须落实到每个人的具体工作中，使其真正领会、掌握。为此，我们还制定了一系列的培训及考核制度。车间生产工人由车间和相关部门每年至少集中进行一次培训及考试，对质量管理培训考核不合格的人员不予上岗并给予经济处分，使培训收到实效。企业中层以上干部由人事部每年至少集中组织一次培训与考试，考试成绩与工资奖金挂钩。并经常对容易出现的细节问题进行针对性培训。

4、对统计方法的充分运用

产品质量是企业的生存命脉。各生技部门定期编制质量分析月报，对每一产品生产活动后的产品质量进行文字及数据分析，对照目标指标及前期指标，对生产过程中所出现的异常情况进行研究分析，极力找出影响原因，协同技术人员



商量对策措施，及时提高产品质量、控制成本，以创造更佳的经济效益。

（六）生产管理过程

公司对产品生产过程的各个影响因素实施有效控制。确保生产过程处于完全受控状态，确保产品满足顾客要求。生技部负责对生产过程控制的归口管理，相关部门配合实施。

1、生产任务

生技部根据接营销办生产任务单，开生产任务单（一式四份），分发到相关部门，生产车间组织生产（提供基本工艺参数、检查工装、准备工具、准备材料、调整设备、正式生产、准备检验），检查生产进度、抽查质量状况，生产任务完成。

2、生产流程

公司根据工序控制对产品质量的影响程度以及对过程结果验证的安全程度，将工序分为特殊过程、关键过程和一般过程，技术部对这个过程进行确认，适用时这些过程包括：过程鉴定，证实所使用的过程方法是否符合要求并有效实施；生技部制订的《作业指导书》及相应的检测试验标准能正确指导生产，保证产品质量，对这些过程的生产监视应进行记录。设备的能力、监视和测量设备的能力和人员能力应能满足要求。当生产条件发生变化时，生技部负责对上述过程进行再确认，必要时对有关文件进行修改。

3、生产过程的质量管理流程

严格执行工艺管理流程，文明生产组织（合理的物料流程设计；良好的工艺习惯；半成品、成品的堆放及储运；齐全的物料流转的手续和凭证；设备的整洁、完好；布局合理；工具存放井然有序；技术安全和质量教育形成制度，并经常进行），预先检验（原料、设备、工装），过程检验，最后检验，不合格品管理（分类处理、不合格品的统计和建档，不合格品分析会），特殊关键工序控制。

（1）生产工艺管理流程

工艺文件管理流程。制定工艺工作条例，根据实际操作编制每条生产线、每



种原料、每种规格的典型工艺文件，工艺文件审批、签发，每周一次工艺规程的执行情况检查和工艺符合性评审，工艺整顿和修改，失效工艺文件的回收。

工艺装备管理流程。工装的设计（或采购），工装的制造，工装的验证（验收），工装的修改，工装的使用制度，工装的验收标准。

（2）现场管理流程

质量现场，设备现场，物流现场，安全现场，纪律现场，信息现场，定置现场。

（3）安全管理流程

三级安全教育，安全考核，合格上岗，安排各类专业安全知识的培训，现场安全隐患检查，安全制度安全规程执行情况检查，安全整改。



四、质量诚信

（一）质量承诺

1、诚信守法

高层领导遵循“依法经营、诚信经营”的管理理念，严格遵循《公司法》、《经济法》、《合同法》、《产品质量法》、《安全生产法》、《环保法》、《劳动法》以及机械行业的相关法律法规，并建立实施了质量、环境、职业健康安全管理体系，并都通过了认证。实施了员工法律知识培训，配合政府部门开展普法教育活动，鼓励表彰员工的“正能量”使诚信守法的作风深入公司全体员工的意识和行为。公司合同主动违约率为零，从不拖欠银行贷款，逾期应收账款降至合理范围，公司高层、中层领导都没有违法乱纪纪录，员工违法次数为零，在顾客、供方、员工、社会中树立了良好的信用道德形象。

2、满足客户需求

公司高度重视技术研发，通过自主研发，提升产品质量，以较高的性价比为客户提供高水平的产品。公司加强研发力量的投入，以客户需求为中心，积极听取客户关于功能、质量、成本等方面的意见和建议，开展产品改进和创新活动，满足客户对产品和交期的需求。在产品质量方面，公司严格执行质量管理体系，通过开展技术攻关、质量改进，保障产品质量安全。

（二）运作管理

公司根据战略发展要求，构建了完善、灵活的绩效、信息及知识管理系统。通过收集、分析和整理各种关键绩效数据，充分利用信息和知识资源，为企业战略决策和各层次的管理创新提供后盾，同时为组织绩效改进提供依据。

1、利用数据监测绩效

根据公司战略目标要求，依据产品质量、服务的特点和各部门所处的具体条件，选择能及时准确监视各部门日常运营的过程参数和反映公司运营整体绩效



的有关数据作为主要绩效指标。这些指标由班组、车间、管理部门的各种绩效指标和公司高层评价公司整体绩效的关键绩效指标组成,表 4.6-1 及 4.6-2 为公司主要经营指标及为过程管理主要指标。

主要经营指标及数据来源一览表

指标类	主要绩效指标	数据来源	收集部门
财务	主营业务收入、利润总额、资产负债率、流动资金周转率、销售额等	资产负债表、损益表、现金流量表、应收应付明细账等	财务部
顾客与市场	市场占有率、顾客满意度等、新产品销售占总销售额比例、产品销售量、顾客投诉、顾客投诉处理率	行业信息、网络数据、顾客调查报告等、新产品销售统计表、销售月报表等	销售部 客服部
人力资源	培训人次、员工人均培训时间、员工满意度、员工流失率、QC 成果数、合理化建议数、流动红旗等	培训统计表、员工满意度调查统计表、员工流失统计表、合理化建议表、现场检查表等	办公室

过程管理主要绩效指标分解及统计方法一览表

序号	过程管理各项指标	分解部门	监测统计方法
1	每年新产品开发完成项数不少于 2 项		每年由生技部产品研发中心统计一次



2	关于控制点巡检符合率 99%	生技部	每月由车间主任对“巡检记录表”进行统计，得出巡检符合率
3	产品入仓检验合格批率 98%	生技部	每年由仓库成品检验结果进行统计，得出车间各类产品入仓检验合格率的平均值，即为入仓检验合格率
4	生产工作现场环境得分	各部门	每星期由 5S 小组进行一次 5S 活动检查，车间检查得分即为车间工作环境得分
5	检测设备周检合格率 100%	品管部	$\text{周检合格率} = (\text{周期校准合格数} / \text{周期校准总数}) \times 100\%$ 每年由检测室计量员统计一次
6	进料检验合格率 $\geq 99\%$	采购部	$\text{来料检验合格率} = (\text{检验合格批数} / \text{检验总批数}) \times 100\%$ 每年由检测室根据“供应商来料质量情况登记表”进行统计得出，得出来料检验合格率
7	公司人员受训率 98%	办公室	$\text{公司人员受训率} = (\text{实际培训人数} / \text{应培训人数}) \times 100\%$ 每年由办公室统计一次
8	客户验货一次通过率 100%	品管部	$\text{顾客验货一次通过率} = (\text{验货一次合格次数} / \text{验货总次数}) \times 100\%$ 每半年由检测室主管统计一次
9	发料出错次数	仓库	每年由仓库主管对发料出错情况进行统计



10	设备正常运转率≥95%	工程部	<p>设备正常运转率=(设备开机总时数-设备故障时数)/开机总时数×100%</p> <p>每年由工程部统计一次</p>
11	生产计划达成率	生技部	<p>生产计划达成率=(实际完成计划数/应完成计划数)×100%</p> <p>由生产计划科每月进行统计</p>
12	物资准时到货率	采购部	<p>物资准时到货率=(准时到货批数/总进料批数)×100%</p> <p>每年由采购部根据“物资到货登记表”进行统计, 得出物资准时到货率</p>

2、测量数据的传递

财务和非财务数据和信息的收集、选择、分析, 对于公司的战略策划和绩效改进, 具有重要的意义。我们根据这些数据和信息预测企业内部的变化, 也预测出外部环境的变化, 从而做出快速反应。

如每月各生产车间将详尽的有关生产管理数据(如生产进度、成本、质量、物耗、损失、产品合格率、全员劳动生产率)汇总到生技部汇总。品管部将合格品率等数据报统计财务部。财务中心将财务数据(门发出、货款回笼等), 统计财务部也收集竞争对手的信息、行业主管部门的政策新动向、市场的动态变化, 报总裁与总公司以更及时作出决策。

同时各部门及时将收集到的各种信息, 如竞争对手的信息、行业主管部门的政策新动向、市场的动态变化, 及时反馈到总裁处, 以便最高管理者及时作出决策。同时召开定期或不定期的公司务决策会议, 对收集的数据与信息, 作出集



体分析与研究。各部门、生产线也定期或不定期地召开会议，分享工作成绩，检讨工作缺陷，分析原因，调整部署，提出改进措施，并及时通报相关部门，以求积极配合，保证部门工作高效运转。

3、评价系统有效性

为了满足战略规划和发展要求，公司每年要组织有关专家对相关的测量系统进行有效性的评价；评价内容包括各管理部门的职责是否落实，工作流程是否合理，相关工作人员和审核员的技能和知识是否满足管理岗位的要求，以及分析造成实际绩效数据与目标绩效数据产生差异的原因等。



五、质量基础

（一）标准管理

公司将企业标准化贯穿于生产全过程，从原辅材料、包装材料的采购、半成品、成品检验等各个环节，均制定了相关标准。从而使产品从原辅材料进厂到成品出厂的整个生产过程都处于标准化规范管理之中，对稳定产品质量、提高企业管理水平奠定了良好的基础。

（二）计量管理

公司严格执行《中华人民共和国计量法》等文件法规，从原材料采购、过程管理、生产设备、检验设备、工序检验、成品检验等环节建立了一整套管理文件和控制方法。设有专兼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，注重对计量管理人员的专业培训，为公司的计量管理的规范化提供了有力的保障。

公司根据高层决策制定公司绩效指标，再落实到部门层层操作，计量结果反馈到人力资源部，为高层决策、战略规划及创新提供客观依据。其中每层仅对下一层绩效指标进行收集、监测、考核，并定期将绩效测量情况向上一层反馈，形成高层决策，层层分解，层层反馈，持续改进的双向计量系统。

（三）信息管理

各职能部门获取外部信息，及时将收集到的各种信息，如竞争对手的信息、行业主管部门的政策新动向、市场的动态变化，及时反馈到总裁，以便最高管理者及时作出决策。

各职能部门获取内部信息的途径有常规途径和电子途径。生产方面，每月各生产车间将详尽的有关生产管理数据（如成本、物料消耗、损失、产品合格率、全员劳动生产率）汇总到信息部，由信息部再汇总到统计财务部。物流部将库存



数、物耗等数据汇总到财务部。品管部将合格品率等数据报统计财务部，财务部进行处理后报总经理。财务部将财务数据（门发出、货款回笼等）报总经理，供总经理决策用。客户和市场信息方面，贸易部的营销人员将收集到的资料及时上报，由贸易部经理报总经理。人力资源信息的获取由人事部负责，供应商等相关方的信息由采购部负责收集。

外部信息获取的渠道大致有：1. 公开信息，广播、电视、计算机网络、报纸、杂志等大众传播媒体，以及部门通讯、通告、文件等，交流会、展览会、交易会、行业协会等公开场所；2. 非公开信息，内部刊物、内部资料，人员交流等。

公司通过企业网站交互式信息交流，发布企业信息，包括人力资源需求、新产品信息，接受客户查询、意向传递、宣传产品、服务、经营管理理念，扩大企业影响，树立企业形象，提高企业的知名度；同时收集与整理社会、行业、政府各种有用资料，供领导分析与决策。

为了满足信息识别需要，利于信息的及时传递和快速检索，公司十分重视信息的标准化工作。对我公司重要的基础信息，统一建立了编码标识，如产品编码、材料编码、客户编码、供应商编码、仓库编码、部门编码、员工编码、销售类型编码、采购类型编码、结算方式编码。各项基础信息的录入和维护由相应部门负责及时更新，并由计算机中心定期检查输入信息的有效性，保证信息的完整、可用。

（四）改进管理

公司结合公司自身的战略规划和发展方向，充分收集国家相关法律法规的要求、公司客户的要求，以及相关的意见制定公司的改进计划，并要求各个相关部门根据要求制定分项改进计划，充分满足公司整体战略的提升，公司办公室定期实施检查。

改进是公司不断完善自我的要求，公司制定持续改进的管理程序，并制定相关的各项规章制度，完善公司改进的管理，充分考虑各个方面的要求，是企业不断朝着战略规划的目标不断自我提高、不断前进。

1、改进计划和目标



公司根据测量和分析过程对改进过程管理进行策划完善，根据年度经营计划和管理目标，围绕工作重点，制定改进目标，以保证朝着公司战略规划的总体目标进展。并根据具体职责将改进目标分解到各个部门和责任人。根据分解到部门和个人的改进目标制定具体的改进计划，保证了每个员工按照改进要求的方向去努力。

2、改进的实施和跟踪

持续改进价值创造过程，使过程与经营需求和发展方向保持一致。持续改进需要企业团队的共同努力，并应用以下改进程序：①获取、分析和应用相关信息，进行过程测量，评价相关过程满足需求的能力和绩效；②设立过程改进目标；③确定过程所需的资源配置需求；④将组织的资源和过程的资源要求进行比较，结合过程评价确定实现的可能性；⑤对顾客和其他相关方的渴望程度评价；⑥制定改进计划，实施改进；⑦进行改进绩效评估。

在人力资源管理方面，倡导以人为本的理念，多层次制定人才激励政策，营造良好的用人氛围，实现人才发展规划，并使其与企业发展方向保持一致。

在财务和统计方面，通过定期召开成本会议，分析资金使用、成本支出等情况，发现问题并及时制定应对措施。

3、改进成果的评价

针对持续改进过程和结果建立了一个全面的评价体系，采用统计技术确立了一系列评价指标。对个人主要考核工作绩效、目标达成度、遵章守纪及服务态度该进度。公司每年年底进行一次绩效改进考核。



六、产品质量责任

（一）产品质量水平

三年来，公司产品质量持续稳定提高，各项技术指标均符合国家标准。产品合格率均保持 100%，是国内产品行业科技创新、品牌的龙头企业，获得了诸多荣誉。

公司实施严格管理，对产品质量严格把关，公司拳头产品先后荣获：金华市名牌产品称号；其中公司的燃气电熔管件更是荣获省名牌产品的殊荣，深受广大客户的好评。自 07 年公司获得的部分荣誉：

2007 年“饮用水输送用纳米抗菌聚丙烯管件”开发项目被列入浙江省技术创新项目行列；

2008 年 7 月“饮用水输送用纳米抗菌聚丙烯管材”被评为金华市优秀新产品；

2008 年 12 月“新型聚乙烯（PE）电熔管件”被评为浙江省科学技术进步二等奖；

2009 年 6 月高丰牌冷热水用聚丙烯（PP-R）管材、管件、耐热聚乙烯（PE-RT）管道系统被浙江省建设科技推广中心认定为浙江省建设科技成果推广项目；

2009 年 6 月高丰牌给水用聚乙烯（PE）管材管件被浙江省建设科技推广中心认定为浙江省建设科技成果项目；

2009 年 8 月高丰牌 PE、PP-R 给水管被水利部农村饮水安全中心入选为《2009 年全国农村饮水安全工程材料设备产品信息年报》；

2009 年 12 月饮用水输送用纳米抗菌聚乙烯管材开发项目被金华市人民政府授予金华市科学技术奖三等奖；



2009年12月高丰牌埋地用聚乙烯(PE)双壁波纹管被浙江省建设科技推广中心认定为浙江省建设科技成果项目。

(二) 产品售后责任

客服部负责对使用本公司产品的工程实行全程跟踪服务,定期或不定期的进行回音,以便及时发现问题,处理问题,确保工程质量、售后服务还包括管道抢修与焊机维修专业技术服务工作。

通过完善的售前、售中和售后服务,公司及时获得顾客反馈的可用信息,用于内部管理过程的持续改进。