

# 浙江雪村制冷设备有限公司

## 质量诚信报告

报告日期：2023年5月25日

# 目录

一、前 言 .....	1
(一) 编制说明.....	1
(二) 总经理致辞.....	2
(三) 公司简介.....	3
二、企业质量管理.....	4
(一) 企业质量理念 .....	4
(二) 质量管理机构 .....	4
(三) 质量管理体系 .....	5
(四) 质量诚信管理 .....	8
(五) 企业文化建设 .....	11
(六) 企业产品标准 .....	12
(七) 企业计量水平 .....	13
(八) 认证认可情况 .....	14
(九) 产品质量承诺 .....	14
(十) 质量投诉处理 .....	14
(十一) 质量风险监测.....	14
三、报告结束语.....	16

# 一、前 言

## （一）编制说明

本报告为浙江雪村制冷设备有限公司（以下简称为“本公司”或“公司”）首次公开发布的《企业质量诚信报告》，系根据中华人民共和国国家标准 GB/T 29467-2012《企业质量诚信管理实施规范》和 GB/T 31870-2015《企业质量信用报告编写指南》的规定，结合本公司 2023 年度质量诚信体系建设情况编制而成。

本公司保证本报告中所载资料不存在任何虚假记载、误导性陈述，并对其内容的真实性、准确性承担责任。

### 报告范围：

本报告的组织范围为浙江雪村制冷设备有限公司。本报告描述了 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日期间，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、采取的措施和取得的绩效等。

### 报告发布形式：

本公司每年定期发布一次质量信用报告，本报告以 PDF 电子文档形式在微信公众号向社会公布，欢迎下载阅读并提出宝贵意见。

## （二）总经理致辞

尊敬的政府市场监管部门、各界朋友及同仁：

浙江雪村制冷设备有限公司专注研发生产高品质商业冷链产品，拥有精干的管理人员和高素质的专业技术团队，拥有先进的生产工艺和设备，凭借科学的管理优势，建立起严格的质量控制体系。为使质量诚信管理体系正常运转，公司在组织机构上进行合理的划分，人员实施优化组合，由总经理担任公司质量诚信管理总负责人，全面负责公司的各项日常管理工作，品质工艺部部长负责公司产品质量把控工作。公司设立生产部、技术部、品质工艺部、计划采购部、销售中心、行政人资部、财务部等 7 个职能部门，明确了各部门及相应管理人员的职责，共同完成公司的质量诚信管理工作，保证质量诚信管理体系的有效运行和持续改进，从而实现质量诚信目标。通过质量目标的把控，多年的发展，雪村成长为国内大型商用冷柜制造商之一。

公司自创立以来，得到了各级领导和各位合作伙伴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）公司简介

浙江雪村制冷设备有限公司成立于 2003 年，坐落于浙江省衢州市常山县辉埠工业区，公司占地面积 145 余亩，建筑面积约 125000 平方米，是国内一家集研发、生产、销售、服务于一体的商用制冷设备企业，公司经过多年发展，现已确立行业领先地位。

公司秉承着以“质量为先，信誉为本”的理念不断引进行业优秀管理人才和高素质的专业技术团队使企业管理日益规范，并成功引进国外先进的企业管理模式和意大利等先进制冷技术与设备，使公司的软件与硬件都领先于同行。公司先后通过了“ISO9001 国际质量体系认证”“IOS4001 环境管理体系认证”，同时产品通过了“国家强制 3C 认证”“欧盟 CE 认证”等相关体系认证。

公司的品牌现有：雪村、科美莱等，主要生产各式点菜柜、陈列柜、海鲜展示柜、药品阴凉冷藏柜、熟食柜、岛柜、厨房冰箱、冷柜、蛋糕柜、制冰机、超市风幕柜等系列产品，主要适用于超市、便利店、药店、酒店、宾馆、农贸市场放置乳制品、饮料、啤酒、蔬果、样品菜等便于保鲜与销售。

经过十多年的发展历程，公司始终坚持以“社会价值为先”、“客户价值为先”、“员工价值为先”的文化理念，不断进取。励志把雪村制冷打造成中国最专业、最顶级的制冷设备制造企业，让“雪村制冷”誉满全球。

## 二、企业质量管理

### （一）企业质量理念

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，公司严格按该质量管理体系标准执行，使企业产品的质量得到有力的保障，从而使企业的质量方针得以顺利推行。为从根本上加强质量管理，提高公司经营质量，公司更以卓越绩效模式的导入为契机，推行全面质量管理，通过内部审核、自我评价、第三方审核或评价、品管小组，不断寻找改进机会和持续改进的方式，迈向卓越的绩效。自建厂以来，公司从未出现过重大质量投诉，在历年接受各级质量技术监督部门的抽检中，提出了公司的质量目标：**成品一次交验合格率 $\geq$ 98%，顾客满意度 $\geq$ 90%。**

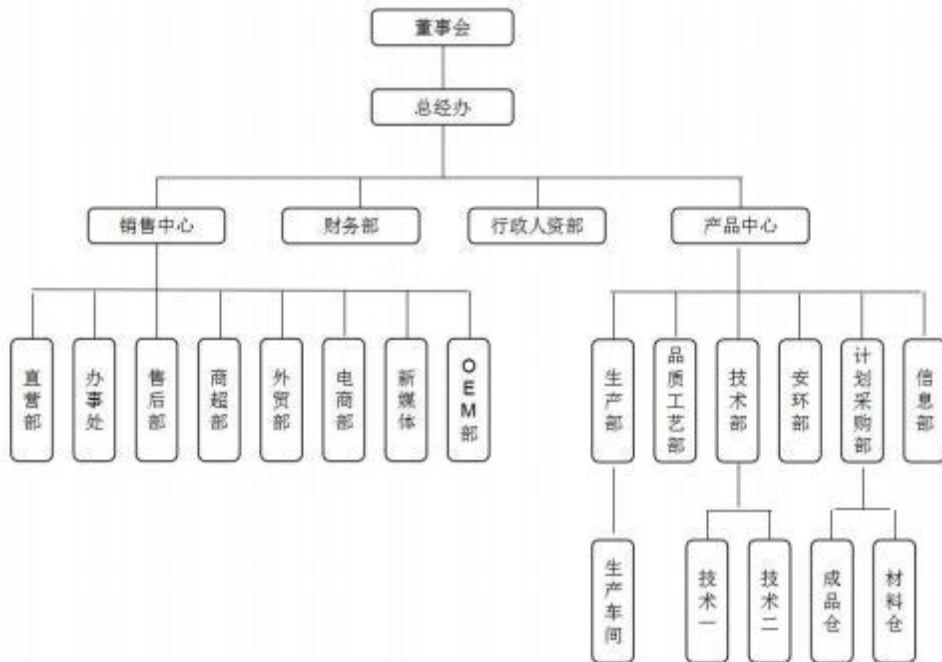
表 1：公司的企业文化及质量文化

项目	内容
企业使命	雪村品质，新鲜生活
企业愿景	成为冷藏柜行业领先企业
核心价值观	诚信勤敏、谦学艰毅、感恩敬畏
公司战略	崇尚责任、崇尚竞争、追求品质、追求高效
质量诚信方针	以顾客满意为标准，品质是公司的生命

### （二）质量管理机构

本着对产品质量的高度重视，公司成立品质工艺部，制定了各原辅材料、产品的检验标准，并各司其职、相互沟通配合，从研发、采购、制造等各过程，加强产品质量把控。

## 浙江雪村制冷设备有限公司组织架构图



因对产品和服务质量的重视，公司总经理履行了如下的职责：

- 1) 参与品质战略的制订、评审确定品质战略；
- 2) 参与每月质量例会；
- 3) 参与重大产品质量评审和质量改进活动；
- 4) 参与质量表彰活动，为 QCC 活动颁奖；
- 5) 参与质量月活动，普及质量安全教育；
- 6) 建立明确的质量事故问责制、质量安全追溯制度。

### (三) 质量管理体系

公司自 ISO 9001 质量管理体系以来，以“以顾客满意为标准，品质是公司

的生命”为质量方针，围绕公司产品的设计、开发生产和销售过程，按 ISO 9001 标准建立质量管理体系，形成了质量手册、程序文件和其他质量文件等，加以实施和保持，并持续改进有效性。

### 1、质量管理体系方针与目标

公司始终贯彻“以顾客满意为标准，品质是公司的生命”的质量方针，以质量求生存，以质量谋发展，以质量树品牌，要求全员参与，严把质量关，不断强化产品质量管理和质量保证。以市场为导向，以可靠的产品质量为基础，立足国内，面向国际，积极参与国内国际市场竞争，在竞争中赢得客户的信赖。提出了公司的质量目标：成品一次交验合格率  $\geq 98\%$ ，顾客满意度  $\geq 90\%$ 。

### 2、质量教育

在体系运行过程中，公司运用各种科学、有效的方法，测量、分析、改进，基于 PDCA 的系统方法，不断持续改善。司运用多种工具，改进各部门、各层次的绩效，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，确保实现个人和公司整体目标。公司积极与外部进行沟通交流，适时邀请专家对公司员工进行专项培训。公司定期对各级员工开展质量教育，对质量控制点进行专项管理，确保制造过程产品质量的一致性。

为牢固树立全体员工的诚信意识，公司每年年初制定本年度的教育培训计划。各部门负责人根据公司要求，编制教育培训计划和内容，认真组织下属的教育培训。各车间主任负责班组长及员工的诚信宣传教育工作。公司通过专题培训、书面文字进行张贴或传达、质量诚信先进员工经验交流、利用图片展示等多种方式对企业员工实施质量诚信教育。



### 3、质量法规及责任制度

公司通过收集法律法规及其它标准、要求，制定内部相关标准，使产品达到国家法律法规和国家、行业标准的要求（部分指标超过外部要求），从产品技术上践行社会责任。同时，公司制定了《浙江雪村制冷设备有限公司质量奖罚方案》，对产品质量控制明确责任，遵循对质量事故不放过原则。

表 2-1 雪村所遵守的质量标准和其他相关法律

类别	内容
一般类	《公司法》、《商标法》、《专利法》、《会计法》、《产品质量法》、《安全生产法》、《会计准则》、《公司登记条例》、《标准化法》、《计量法》等
管理体系类	《质量管理体系》（GB/T 19001-2016） 《环境管理体系》（GB/T 24001-2016） 《职业健康安全管理体系》（GB/T 45001-2020） 《卓越绩效体系》（GB/T 19580-2012） 《企业质量诚信管理实施规范》（GB/T 29467）
产品标准类	GB/T8059.1-1995 《家用制冷器具》 T/ZZB 0151-2016 《转换型冷藏/冷冻箱（柜）》
员工权益保障与社会责任类	《环境保护法》、《节约能源法》、《工会法》、《劳动合同法》、《安全生产法》、《职业病防治法》等

公

司制定了《内部审核控制程序》、《纠正措施控制程序》，并培养内审员团队，为确保体系运行的有效性和持续改进，安排了内审、过程审核和质量稽查。对于审核中发现的不符合项，由责任部门分析原因，制定纠正或预防措施，落实整改，并验证整改效果，最终形成内部审核报告，对体系的整改及不符合项的预防提出建议，并作为管理评审的一个重要输入，报告最高管理者。

公司制定了《不合格品控制规范》、《不合格纠正措施控制规范》对不合格品进行了严格管控。公司所有的产品都经过在线检查，合格后方可流入下道工序或出厂。任何不合格产品均有明确的标识、记录、隔离和处理等要求，各种不合格产品返工、返修后必须经过重新检验合格后才能进入下道工序。

同时，根据《供方管理规范》、《产品和服务要求控制规范》等，对于所有出现的不合格，均有详细记录，并由专人进行统计分析后，由责任单位依据《不合格纠正措施控制规范》制定纠正措施并进行整改，评估纠正措施有效之后方能关闭问题项。

此外，公司还制定了《产品和服务放行控制规范》、《设计和开发控制规范》、《人力资源管理规范》等程序，对出现的质量问题进行问责和教育，并在日常研发、生产作业中，强调系统化，通过数据统计分析、持续改善等活动及质量工具的展开，充分应用 PDCA 循环，持续改善，追求卓越。

#### （四）质量诚信管理

##### 1、质量诚信

###### a) 诚信守法

高层领导遵循“诚信经营，多方共赢”的经营理念，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》以及本行业的相关法律法规，加强员工法律知识培训，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、用户、公众、社会中树立了良好的信用道德形象。

###### b) 满足客户需求

公司高度重视技术研发，加强了研发力量的投入，以客户需求为中心，积极听取客户关于功能、质量、配置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 ISO 9001 质量管理体系，通过开展技术攻关、质量改进、QC 小组等活动，保障产品质量安全。

## 2、运作管理

### a) 产品设计诚信管理

公司产品设计与研发严格依照《设计开发控制规范》，从研发立项、过程各类活动记录、研发过程总结、管理考评控制研发相关的整个过程。

### b) 原材料采购诚信管理

公司注重相关方（顾客、员工、供方、社会）的关系，特别是与供方的长期战略合作伙伴关系，以满足公司战略的需要。

公司将供方按照采购产品对公司最终产品质量的影响程度, 将供方分为A（原材料）、B（辅助材料）。采购科负责对 A、B 二类进行管理。

企业对物料供应商进行资质审核及现场审核后，如符合要求同意购进的物料供应商应当建立质量档案。对采购的原材料批批全检，凡未达到规定标准的原材料一律不得入库是使用。

### c) 生产过程诚信管理

公司生产部具体负责各品种生产管理和工艺管理工作。制定并逐步完善了各种生产管理制度、工作标准、岗位操作规程和各类工艺规程、管理规程、标准操作规程。采用车间集中培训和班前、班后会对各岗位操作人员进行全面的岗位技能培训，持证上岗，并采用多种方式进行督查、考核，增强员工质量意识，提高操作水平，在生产过程中，各级管理人员严格履行管理职责，及时检查，及时纠正差错，保证生产秩序的稳定。

对生产所需的原料、辅料、包装材料进行投料前复核，把好中间产品、成品

的质量，严格执行对不合格品的“不生产、不接收、不流转”的“三不原则”，关键工序设质量控制点，督促员工做好自检、互检，专职检规程，严格批记录的管理规程，做到领用、发放和核对相统一。对每一生产步骤进行物料平衡，保证物料的投入和产品的产出数量与工艺要求相一致，确认无潜在质量隐患。

生产记录由生产部负责审核、印制和保管。员工操作必须按要求及时填写生产记录，做到字迹清晰、内容真实、数据完整，操作人及复核人签名确认。每批生产结束后，车间统计员把记录汇总、复核，及时上交生产部，经审核无误后，按批号整理归档，由专人管理。

公司根据行业特点及实际情况，加强生产过程的管控，对公司整个生产过程实行系统化管理，并挖掘内部潜力，发挥技术骨干人员的力量，开展对现有设备进行持续性改造或科技创新工作，对薄弱环节进行技术攻关；生产员工上岗前要经过培训及考核，建立全员培训档案，通过集中培训、班前会培训、“传、帮、带”、目视化等多种方式进行培训，强化其工作技能和质量意识。生产员工严格遵守车间纪律。

### 3、营销管理

公司根据战略要求，对市场进行细分，以提高资源和运作的有效性针对性。公司确定顾客的需求与期望，针对其需求与期望来确定适当的方法，建立相应的体系与团队，建立各种渠道和方法，针对性的进行顾客需求与期望的了解。

公司坚持以顾客和市场为导向，确定目标市场定位；通过营销网络建设、面对面的深度沟通、技术服务等方式建立顾客关系；通过产品及服务的创新，聚焦公司将冷柜制造行业做精、做优的战略目标，以高品质产品和优质服务，提升顾客满意度和忠诚度。

公司通过建立系统的顾客和市场信息收集体系，全方位了解和关注顾客当前以及未来需求，识别当前和潜在的发展机遇，锁定目标顾客群和目标市场，不断开发新产品、开拓新市场。

公司制定了新型能力顾客关系的业务流程和组织结构优化方案，为满足差异化的产品需求，公司持续加大研发投入，不断提升研发效率，推出针对客户特殊需求的个性化产品和专用产品。

## （五）企业文化建设

### 1、质量情况

#### ——管理体系

通过 ISO 9001 等体系认证，达到业内先进水平。

#### ——产品检测

##### （1）产品质量的跟踪

- 1 设计、生产中均进行评估，改进存在的风险和缺陷；
- 2 交付前进行检验，记录检验结果；
- 3 交付后跟踪客户对产品质量的反馈信息；
- 4 定期对产品开展全项目检验；
- ⑤ 在顾客满意度调查问卷中进行产品质量调查。

##### （2）服务质量的跟踪

- ①登记顾客需求信息，服务后进行回访，跟踪服务有效性；
- ②收集分析服务质量信息，对服务质量进行改进；
- ③在顾客满意度调查问卷中进行服务质量调查。

#### ——质量追溯

公司每年组织进行管理评审会议，评审质量、环境、职业健康安全等管理体系的适宜性、充分性和有效性，达到持续不断完善管理体系，确保公司体系方针和目标的实现，满足相关方要求。

#### ——质量分析

公司通过统计口径、财务报表、专题会议等多种渠道全面收集、整理和测量产品质量的数据和信息，并对数据和信息进行分析，制定相应的改进措施。

## 2、品牌情况

公司“雪村”品牌属于行业资深品牌，产品和服务得到用户广泛认可，近三年来，顾客满意度一直处于上升趋势。公司在顾客与市场方面的绩效结果，包括顾客满意和忠诚都表明公司正处于稳步上升期。

公司每年下达滚动的研究开发项目计划，由技术部负责实施，公司按“研发管理制度”进行项目计划，按“技术部绩效考评制度”对项目进行单独考核，按“研发投入核算管理制度”实现了研发投入按项目单独记账、预算、决算和审计。公司通过“人才培养、引进管理制度”和研发人员的绩效考评等奖励措施，极大地激发了科技人员的工作热情，为高新技术产品的开发和企业的可持续发展提供了有力的保证。

## 3、标准情况

目前，浙江雪村制冷设备有限公司共获得 73 项专利授权，其中发明专利 4 项，实用新型 45 项，外观专利 24 项。

### （六）企业产品标准

公司将企业标准化贯穿于生产全过程，从原辅材料的采购、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。

## （七）企业计量水平

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。

为确保产品质量，在产品生产工艺中严格过程控制，对生产工艺过程中的原辅材料等加强计量管理，确保计量设备的正常运行和计量的准确性。

对计量器具从采购、入库出库严格按照审批计划和管理程序执行，仓库有专人保管计量器具，建立台帐和登记手续，计量器具的领用出库必须通过检定，有检定合格证方可投入使用；对在用的计量器具严格按周期检定，强化现场检查和监管，掌握其使用情况，发现问题及时处理；对存在问题部门提出整改意见，采取积极有效措施进行整改，为生产优质产品奠定了坚实的计量基础。

公司通过对进货的检验与试验，以保证供应商提供的物资符合规定的要求。品管部负责编制进货检验规程和物资进货的抽检；仓库负责点收物资的进货数量、名称和重量，并按要求对不合格物资进行处置等。

为保证所有产品在生产过程中都通过规定的检验后才能进入下一道工序，公司制定《不合格品控制规范》、《不合格纠正措施控制规范》、《产品和服务放行控制规范》开展严格的过程检验。品管部负责制订过程及最终检验规程，并

负责组织过程和出厂检验工作；质检员负责检验点的检查、半成品、成品的检验；各生产车间操作工负责自检工作。

## （八）认证认可情况

目前公司已通过 ISO 9001 质量认证，并准备开展“浙江制造”品牌认证，公司将严格按国际质量管理体系执行，使企业产品的质量得到有力的保障，从而使企业“以顾客满意为标准，品质是公司的生命”的质量方针得以顺利推行。

## （九）产品质量承诺

自建厂以来，公司从未出现过重大质量投诉，在历年接受各级质量技术监督部门的抽检中，合格率均达>90%。

## （十）质量投诉处理

公司建立并实施顾客投诉处理流程，确保及时有效地处理客户投诉。客户投诉由专职人员处理，每个投诉，均严密监控，根据客户投诉类型与程度的差异，以客户为中心并注重收集和解决客户的反馈，并采取必要的纠正/预防措施，以防止类似问题的重复发生。以电话回访的方式跟踪投诉处理过程，了解顾客的满意度。

同时，公司品管部对客诉信息定期监测，并由市场部设立售后服务组，对市场中重复发生及影响客户满意度和产品体验的问题进行集中收集，并加以分析，形成报告。每月组织内部各部门召开产品质量会议、组建品管小组、跨部门产品质量改善团队、同时联动上游供应商及相关合作伙伴，对重大产品质量问题进行攻坚改善，消除质量风险，提升产品质量满意度。

## （十一）质量风险监测

公司制定常规产品生产运行控制流程，做到每一个环节严格控制，严格把关，



确保每个产品的生产都符合相关要求，确保最终产品质量的合格。公司还运用三检制，即自检、互检、专检，对产品质量进行严格把控。其中自检包括了产品生产全过程，员工对自己所生产出来的产品，按照要求自行进行检验，并作出是否合格的判定且在检验记录上做好相关的自检记录。

### 三、报告结束语

近年来，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。公司承诺坚持持续改进质量管理体系，不断提升质量诚信水平，为“成为冷藏行业领先企业”的美好愿景而努力！