



# 2022年度质量诚信报告

—— 浙江夏王纸业有限公司 ——

目  
录

编制规范

01

企业简介

02

企业文化及  
质量理念

03

内部质量  
管理

04

质量管理  
机构

05

质量管理  
体系

06

企业质量  
诚信

07

企业质量  
基础

08

产品质量  
责任

09

报告结束  
语

10



# 1. 编制规范

## 内容客观性声明

---

公司本着依法经营、公司治理、科学发展、环境保护、节能减排、安全生产、顾客至上、质量第一等方面的信息，旨在使社会各界了解夏王的社会责任的理念和工作开展情况，听取各界意见，接受监督，改进工作。编制2022年度企业质量诚信报告。

## 报告组织范围

---

浙江夏王纸业有限公司

## 报告时间范围

---

2022年1月1日至2022年12月31日

## 报告数据说明

---

本报告数据来自公司内部统计

## 报告发布周期

---

浙江夏王纸业有限公司质量诚信报告为年度报告

---

## 2. 企业简介

### 浙江夏王纸业有限公司

成立于2004年09月13日，位于浙江省衢州市智造新城



合资企业



注册资本  
3260万美元



主要从事  
装饰原纸  
的制造



装饰原纸  
的销售



主导产品



销往全球

由德国**夏特**装饰纸股份公司和**仙鹤**股份有限公司共同投资成立的合资企业

公司的主导产品是**装饰板专用饰面纸**，主要用于地板装饰、家具装饰、厨具装饰等

产品销往全国各省、市、自治区，远销东南亚、澳洲、美洲及欧洲等地

公司一直以来年产量均稳步上升，业绩在同行业特种纸中名列前茅



### 3. 企业文化及质量理念

**使命：**以纸代木、以纸代塑，缔造绿色幸福空间！

**愿景：**致力于全球装饰纸行业的领航者！

**核心价值观：**业为家、品为荣、厚为重、公为尚

**质量方针：**夏王品牌、服务用户，打造国际一流装饰原纸制造企业。

**质量目标：**产品一次交验合格率达到98%及以上，顾客满意度达到90%及以上。

# 4. 内部质量管理



## 生产过程管理

精细化生产管理，改善工艺流程，提高生产效率与产品质量；看板管理，生产管理人员直接掌握生产进度、产品质量等。

## 人员管理

建立人员档案；按年度培训计划对各级人员进行理论培训和实际操作培训。

## 现场管理

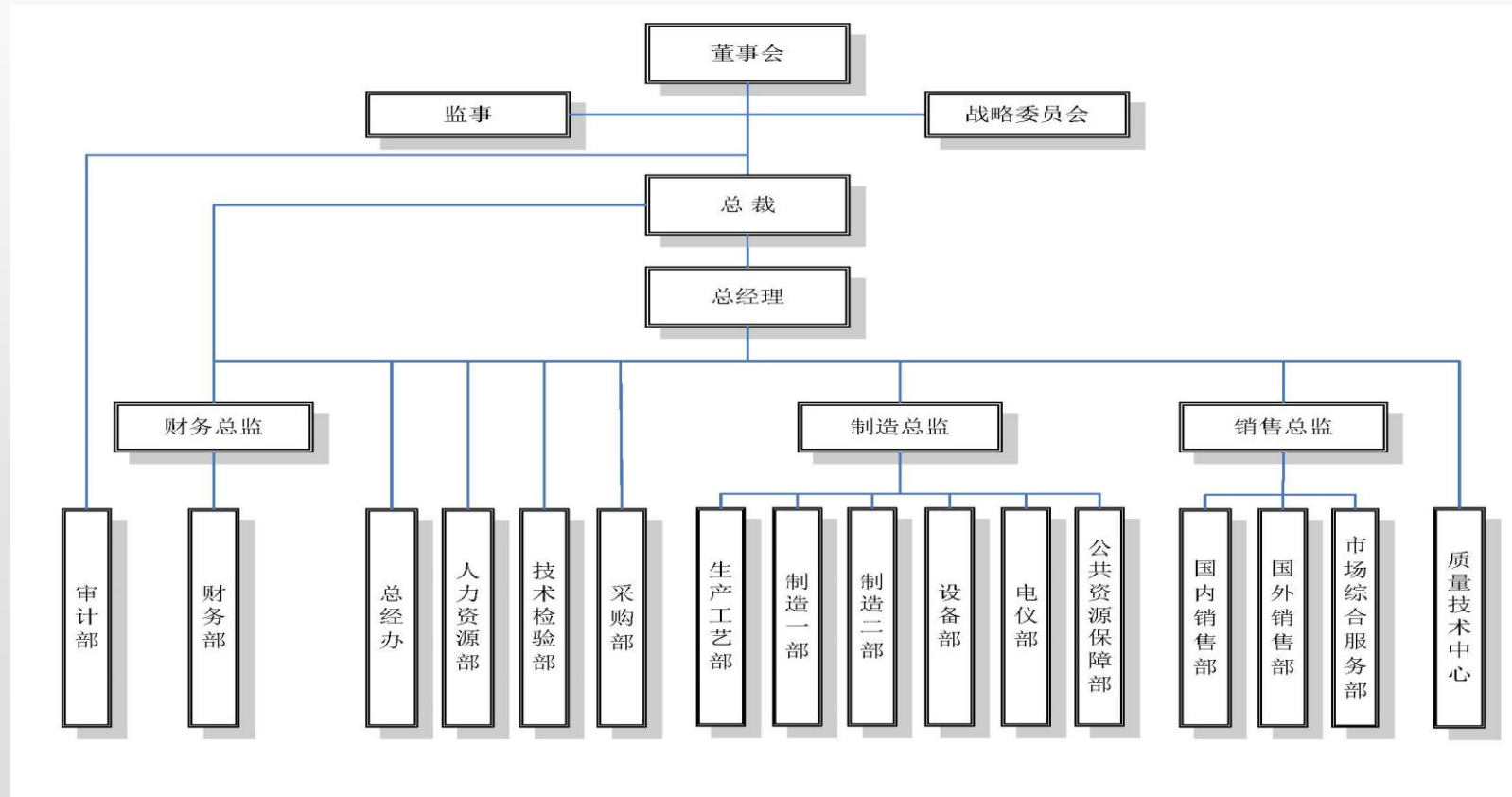
推进6S现场管理并进行全面的检查与考评；每日巡检；成立互监互检小组。

## 设备管理

设备维护保养工作分为日常保养、季度保养和年度保养，保障设备的有效运作，保持生产运作的持续性，提升生产能力。

## 5. 质量管理机构

为实现公司质量安全责任目标，公司建立健全质量安全领导机构，成立了以总经理为主任的产品质量安全领导委员会，以及以制造总监为组长的卓越绩效管理推进小组。负责产品质量安全工作和权利，充分行使质量安全“一票否决权”。



组织机构图

公司根据 ISO9001 质量管理体系，以质取胜，以创新开拓市场，成为行业之标杆。

与此同时，建立健全质量管理体系，规范质量管理工作，明确各级领导，部门职责、权限和相互关系，做到职责清晰、管理科学。

在履行确保组织所提供产品和服务质量安全的责任方面，公司已制定了多项具体的质量控制措施，涵盖了从产品设计、原材料采购、产品制造、产品检验、性能测试、包装储运到客户服务等全过程等各个环节，对各部门的质量控制工作进行有效的指导和监督；同时，公司以满足客户要求作为标准，由各专门部门负责，认真抓好产品质量的持续改进工作。

# 6. 质量管理体系





## 7. 企业质量诚信

销售部始终坚持“夏王品牌、服务用户，打造国际一流装饰原纸制造企业”的质量方针，加强了产品售前、售中、售后服务工作，保证客户信息的及时传递和客户的投诉处理意见的及时反馈。



## 1. 完善的售后服务体系

售后服务网点一直是最近几年夏王努力在建设完善的重点工作，目前已经形成在全球范围内，夏王客服人员可以在**48h内到达客户现场**，给予客户售后服务支持，在工艺技术上给予客户最快最专业的建议。

## 2. 及时有效的客户反馈制度

夏王装饰纸产品的所有信息，都有专门的编号进行区分，所以夏王会跟客户沟通并且要求办事处业务人员对于每一项反馈都要严格记录，从而保证后续反馈问题核查的真实有效性。对于客户的反馈，必须做到在**72小时内**给予客户初步回复，后续的跟踪核查工作需要保证时效性和专业性。

## 3. 完善的客户服务考核机制

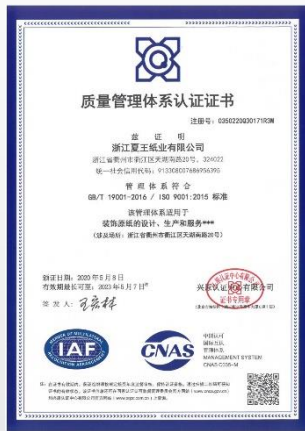
对办公室常驻人员和在外业务工作人员都有详细的**客户服务考核机制**，对人员的工作态度、工作积极性、服务能力、服务水平等都进行考核。

## 4. 规范的客户服务标准和流程

按照客户反馈内容的记录-初步判断问题反馈是否成立-确定反馈处理责任部门-责任部门分析反馈原因-提出处理方案-向公司上级反映情况并请求批示-实施处理方案-总结评价等流程，做到**客户服务标准和流程的全过程控制**。

# 8. 企业质量基础

## 8.1 企业产品标准



公司通过 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系、ISO45001 职业健康安全管理体系、能源管理体系、知识产权管理体系，公司产品通过浙江制造、FSC 产销监管链认证，产品全部通过了权威检测机构的测试，各项指标都达到了国家标准。公司技术力量雄厚，具有独立开发新产品的能力，可根据广大用户的需求开发、设计、研制各种装饰纸材，产品质量稳定可靠，研究开发中心检测设备齐全，从原材料进厂至产品出库严格开展一系列的检验，以优质的产品和优良的服务深受广大用户的青睐。

## 8.2 企业计量水平

---

公司每年对计量仪器和检验仪器进行定期鉴定和校验。

公司派专人负责对本单位的计量器具进行校验

技术检验部负责装饰原纸的检测工作。



### 8.3设备安全管理情况





由运维主管负责安排维修人员完成，维修保养应遵守安全操作规程，并且不能影响正常的生产，必要时须向部门主管报告。

由维修主管负责安排维修人员，并根据月度维修保养计划内容逐一完成，检查维修、调整或更换存在故障隐患的主要开关、继电器、电缆接头检查并拧紧，操作触摸屏、配电箱或控制柜内接线，做好相关记录。

.....

由维修主管负责安排维修人员，并根据年度维修保养计划内严格执行完成，年度维修保养时间应安排在对生产影响最小的时间段进行；同时避开节假日时间，并且采取分段分项施工的办法，做到不影响设备正常生产。

## 措施

1. 对基础设施满足顾客和市场要求的能力进行自我评价；
2. 及时制订设备更新改造计划。
3. 并对计划项目进行市场、技术、经济、环保和安全等方面的可行性论证，提高基础设施的技术水平。

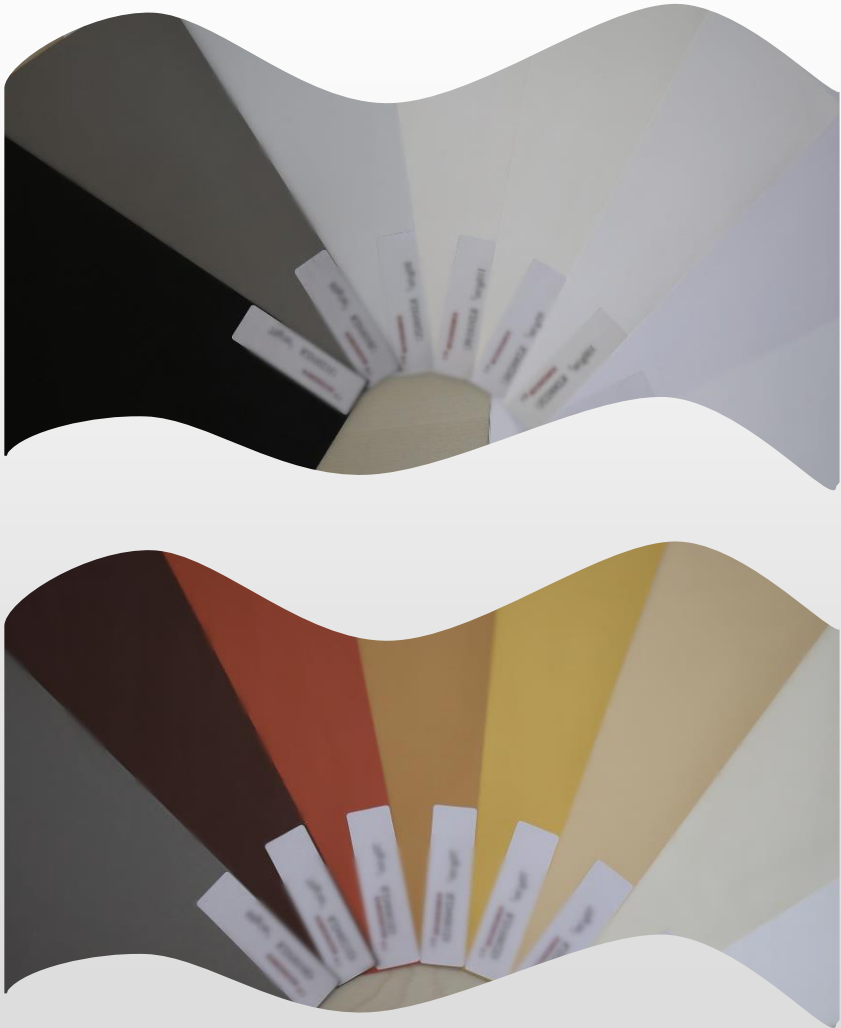


## 设备的更新改造

## 目的

1. 产品升级换代；
2. 提高产品质量；
3. 降低能耗和物耗；
4. 满足安全环保及生产工艺要求；
5. 提高设备综合效能。

# 9. 产品质量责任



**质量方针：夏王品牌、服务用户，打造国际一流装饰原纸制造企业。**





## 10. 报告结束语

在新的起点上，我公司将积极做先进生产力的代表，发展循环经济。实施清洁生产工艺，引进先进的环保设施，以科学技术推动环境生态保护与经济效益同步发展，结合国际一流造纸企业的生产经验，以清洁生产促文明生产，以环保绩效促经济绩效。夏王还将不断寻求在经济新常态下的平衡，实现“以林促纸，以纸养林、林纸结合”的良性循环，凭借高端德国技术与工艺支持的优势加快转型升级，提升自身实力的同时引领整个行业的进步及国际发展的同步化。



谢 谢 观 看

---

