
浙江海橡实业有限公司

质量诚信报告

报告日期：2024 年 1 月

目录

一、前 言.....	3
(一) 编制说明.....	3
(二) 总经理致辞.....	3
(三) 公司简介.....	4
二、企业质量管理.....	5
(一) 企业质量理念.....	5
(二) 质量管理机构.....	5
(三) 质量管理体系.....	6
(四) 质量诚信管理.....	8
(五) 企业文化建设.....	11
(六) 企业技术水平.....	13
(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.....	15
三、展望.....	15

一、前言

（一）编制说明

本报告为浙江海橡实业有限公司公开发布的《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。

报告组织范围：浙江海橡实业有限公司

报告发布时间：2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日期间

报告发布周期：1 次/年

报告数据说明：报告内所涉数据来源于公司，数据真实有效。

报告获取方式：公司网站

（二）总经理致辞

诚信是做企业的基本准则，浙江海橡实业有限公司致力于为公司价值链上的所有参与者创造公平、透明、开放的环境和企业文化。

浙江海橡实业有限公司位于海宁市经济开发区，公司始建于 1976 年，是一家集研发、生产、销售及服务于一体的橡胶鞋材生产企业。拥有先进的大型密炼设备和精准的自动化电脑配料系统，综合生产能力名列国内同行前茅。产品的理化指标明显优于同类产品，在注重产品质量管理过程中，企业积极坚持以品牌促发展，努力实施创牌战略，“海橡”牌橡胶仿革底片于二 00 七年度荣获“浙江名牌产品”称号，2009 年 3 月“海橡”牌商标认定为浙江省著名商标；2010 年，公司通过了国家高新技术企业认定；产品执行标准达到国际先进水平，符合欧盟标准，（采用“欧盟议会和欧盟理事会第 2009/563/EC 号指令”），2014 年获得浙江省标准化协会“采用国际标准确认证”，公司现拥有 20 多项各类专利，2014 年获得嘉兴市专利示范企业，为目前国内唯一一家双双荣获省级名牌产品和省级著名商标的专业橡胶鞋材生产企业，2010 年 9 月被认定为国家高新技术企业，

2013年9月通过复审，2016年11月通过重新认定，公司研发中心2014年被认定为省级高新技术研究开发中心；2020年，公司通过了《特种橡胶鞋底》浙江制造标准；2020年获得“海宁皮革行业标准领跑者”。

公司高度重视质量管理体系的建设，建立了完善的质量管理体系，并通过了质量管理体系认证，为公司进一步开拓市场提供了可靠的质量保证。公司建立了一套科学、完善的质量控制体制，特种橡胶鞋底产品均符合“浙江制造”团体标准（T/ZZB1656-2020 特种橡胶鞋底），受到国外客户的广泛认可。另外，公司还先后建立了质量管理体系和环境管理体系，通过认证并持续有效运行。

在现代经济社会中，诚信不仅是一种道德规范，也是能够为企业带来经济效益的重要资源，质量诚信更是赢取客户的核心要素，企业文化要求全体员工讲诚信，以诚立身，塑造诚信文化，提升企业核心竞争力，努力打造最受顾客欢迎的鞋材生产企业。

（三）公司简介

浙江海橡实业有限公司现位于海宁经济开发区东区，是由具有四十年生产历史的鞋材企业海橡集团于2004年投资分设而成，专业生产“海橡”牌中高档仿革底片和各类成型底及各种橡胶制品。年产“海橡”牌中、高档仿革大片350万片，仿革小片350万片，各类成型底500万双，企业总资产4.2亿元，占地面积46383 m²、建筑面积84858 m²，2015年销售收入达1.96亿元，综合生产能力名列国内同行首位，为国内橡胶鞋材生产的龙头企业。

在长期的发展过程中，公司不断完善质保体系，注重新品研发，加强市场的拓展，采取积极有效的营销措施，提高对市场的占有率，并有重点的培育和开拓外贸市场，“海橡”牌橡胶仿革底以其值得信赖的质量为国内“奥康”、“达芙妮”、“百丽”、“森达”、“FED”、“康奈”、“红蜻蜓”等国内、外著名鞋企所选用，并相继被奥康、红蜻蜓等著名鞋企确定为“指定供应商、优秀供应商”，建立了稳定的协作关系，同时随着国内外市场的不断拓展，目前产品已远销孟加拉、巴基斯坦、土耳其、韩国、印度等二十多个国家和地区。

公司已通过了ISO9001和ISO14001质量管理体系认证，产品执行标准达到国际先进水平，符合欧盟标准，（采用”欧盟议会和欧盟理事会第2009/563/EC

号指令“），2014年获得浙江省标准化协会“采用国际标准确认证”，2020年获得“海宁皮革行业标准领跑者”。公司现拥有20多项各类专利，2014年获得嘉兴市专利示范企业，为目前国内唯一一家双双荣获省级名牌产品和省级著名商标的专业橡胶鞋材生产企业，2010年9月被认定为国家高新技术企业，2013年9月通过复审，2016年11月通过重新认定，公司研发中心2014年被认定为省级高新技术研究开发中心。

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，公司先后通过了ISO9001、ISO14001、ISO45001管理体系的认证，产品实物质量达到国际领先水平。海橡实业的质量理念是“完善管理、确保质量、持续改进、客户满意；遵守法规、减废防污、全员参与、绿色环保。”。

公司严格按该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，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，产品质量赢得国内外品牌客户好评。

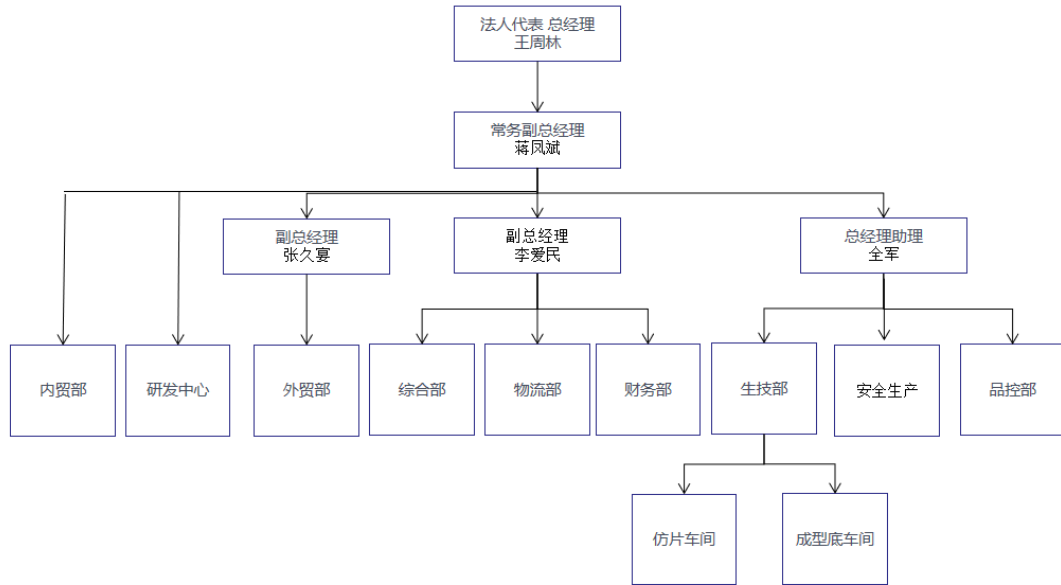
公司通过会议、宣传栏、企业网站、微信公众号对企业文化、质量理念进行宣传。

（二）质量管理机构

公司遵循质量管理“三不原则”：不接受不合格品、不制造不合格品，不流出不合格品。本着对产品质量的高度重视，公司建立质量负责人制度，制定了原材料、半成品、产品的检验标准，并各司其职、相互沟通配合，从研发、采购、生产等各环节，加强产品质量把控。

图 1：质量、环境管理体系组织架构图

浙江海橡实业有限公司组织架构



（三）质量管理体系

公司自引入 ISO9001 质量管理体系以来，“完善管理、确保质量、持续改进、客户满意；遵守法规、减废防污、全员参与、绿色环保”为质量方针，围绕皮鞋外底的设计、开发生产和销售过程，按 GB/T 19001-2016《质量管理体系要求》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。

1、质量管理体系方针与目标

本司建立并实施的质量管理体系，制定了“完善管理、确保质量、持续改进、客户满意”的质量方针；并以：1) 年度调查，顾客满意度 $\geq 80\%$ ；2) 成品一次交验合格率 $\geq 99\%$ 为质量目标。

为持续改善公司质量管理体系，公司每年均制定计划，实施质量管理体系每步审核。通过内部审核，寻找改善的机会。同时，公司也会充分利用二方审核、三方审核的机会，改进质量管理体系的有效性。

导入卓越绩效管理模式，推行全面质量管理，使公司质量管理体系从持续改进，向追求卓越看齐，建立了以公司战略为核心，以 GB/T19580 卓越绩效模式为框架的整合型全面质量管理体系。满足顾客、员工、供应商、社会和合作伙伴五大利益相关方的要求，在公司各层次建立了相应的战略规划、质量目标。以公司绩效考核体系为依托，设立了质量考核和质量问责制。

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。公司运用多种工具，持续改进各部门、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《管理方针》《质量/环境/职业健康安全管理体系策划》、《管理方案》，对产品质量控制明确责任，遵循对质量事故不放过原则。

公司编制《合规性评价及过程的监视和测量》，积极识别收集法律、法规、行业与产品标准、定期对期合规性进行评价，以满足法律、法规以及客户的要求与期望。

表 1：公司所遵守的质量标准和其他相关法律

类别	内容
员工权益 社会责任	《劳动法》、《工会法》、《消费者权益保护法》、《环境保护法》、《安全生产法》、《职业病防治法》、ISO9001:2015、ISO14001:2015 标准、OHSAS18000 标准等
产品标准 执行与制定	“浙江制造”标准 T/ZZB 1656—2020《特种橡胶鞋底》等。

公司制定了《内部审核控制程序》、《管理评审控制程序》，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《不合格的控制》程序对不合格品进行了严格管控。公司对不合格品应进行标识(如经检验和试验或验证的原材料、外购件等未满足规定要求的)。返工产品返工后要进行再检测，符合规定才可转序或入库、交付。对达不到要求的降级处理或报废。当在交付或开始使用后发现不合格品时，本公司针对不合格品情况，进行分析，并采取与不合格影响或潜在影响程度相适应的措施，并采取纠正产品进行再次验证，以证实符合要求。

此外，公司还制定了《管理手册》、《信息沟通与协商控制程序》、《人力资源控制程序》、《生产和服务提供控制程序》、《纠正和预防措施控制程序》等制度，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，通过品管圈、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、质量承诺

a) 诚信守法

高层领导遵循“合作重于竞争”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》以及橡塑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、用户、公众、社会中树立了良好的信用道德形象。公司已被浙江省 AAAAA 级“重合同守信用单位”、嘉兴市诚信企业。

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 ISO9001 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、质量管理

—质量监测

公司应对以下内容的数据进行收集与分析:

- a. 顾客满意程度调查表进行统计分析。
- b. 过程产品、最终产品质量是否达到了规定的管理目标要求。
- c. 与顾客、法律法规及标准要求的符合程度。
- d. 供方的产品质量情况。
- e. 环境/安全监测的结果,以及不符合的发生,包括事故、事件等,必要时也应进行统计分析,以利于采取纠正和预防措施。

f. 管理目标的实施情况。

—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。

3、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《设计与开发控制程序》从研发策划、过程各类活动记录、设计和开发输出、评审相关的整个过程。

b) 原材料采购诚信管理

企业根据物料对产品质量的风险程度,将物料分类管理。除了必须符合法定的资质外,还要定期进行审核。供方经初审合格后,由采购部经理决定是否送样或小批试用,考察其质量。并对供应商建立质量档案,供方产品如出现严重质量问题,如发生批次产品不合格,采购员应根据进货检证单将不合格情况记录,

若供方在一年内有第三批，则取消合格供方资格。

填写“供方调查评定表”，验证供方管理体系满足采购产品要求的能力，包括对产品质量、环境影响及安全要求和生产能力等作出评价，交采购部主管初审，必要时可进行现场调查。所有物料在使用前必须经过验证，确保符合产品工艺要求。

c) 生产过程诚信管理

公司生产部、研发部具体负责各品种生产管理与技术管理工作。制定并逐步完善了各种生产计划、《生产和服务提供控制程序》、《产品监视和测量控制程序》、《运行控制管理程序》、《设备安全操作规程》。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，加强生产过程的信息化建设水平，应用 ERP 系统的生产管理模块对整个过程进行数据采集和监控，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。

公司推行精细化生产组织模式以缩短生产和交货周期，快速适应市场订单品

种和数量高低起伏的变化，在降低库存基础上满足客户需求，让客户了解产品的生产流程和批量的定义，减少了交货期的投诉，最大限度满足客户的需求与期望。

4、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。公司将顾客分为直接顾客、间接顾客两类。针对不同类型顾客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。

公司通过展览会、行业会议、行业标委会、公共媒体、互联网、外部机构等渠道，以问卷调查、面对面或电话访谈、观察查询、外部委托等方法，了解客户的需求和期望。

公司各部门定期搜集顾客信息，解析后确定的顾客需求信息按照不同细分市场进行分类梳理总结，形成不同顾客群的需求与期望数据库，并从中归纳出针对不同细分市场顾客群总体需求特点的汇总资料，供产品规划、产品开发设计、过程控制等决策时参考。

公司以“质量求生存，合作为共赢，管理为依托，创新求发展”为核心价值观，要求业务人员对于任何一位客户，不论他下单与否，都要做到热情、周到，都要尽量满足他们的所有合理需求。制订了《与顾客有关的过程控制程序》等，从各方面增加业务人员的技能和素质，提升了顾客成交率。

公司建立顾客回访制度，采取顾客自愿形式，记录顾客联系电话、产品型号订购时间等相关信息，在顾客购买一段时间后（通常是一年内）进行电话回访，并适时推介新款，提升顾客满意度。

公司建立及时反馈处理用户投诉意见的快速反应机制，投诉/应急处理的响应时间原则上不超过 24 小时，对不可预测的变化，及时采取应对措施。

（五）企业文化建设

公司的核心价值观

创造价值、关爱员工、回馈社会

公司的质量方针

完善管理、确保质量、持续改进、客户满意

公司的企业精神

以人为本，已质取胜；开拓创新，争创一流。

公司员工的职责

坚守诚信品质，严格履行职责

公司的经营目标

海橡实业，立足全球。

2、品牌建设情况

浙江海橡实业有限公司是由具有三十四年生产历史的鞋材企业，专业生产“海橡”牌中高档仿革底片和各类成型底。生产装备国内领先，通过了ISO9001, ISO1400 质量管理体系认证，2007 年“海橡”牌仿革底片荣膺“浙江省名牌产品”称号，2009 年“海橡”牌商标被认定为“浙江省著名商标”，为目前国内唯一一家双双荣获省级名牌产品和省级著名商标的专业鞋材生产企业，2010 年被认定为国家高新技术企业。现有各项专利 20 多项，2014 年公司研发中心已被认定为省级高新技术研发中心。

在长期的过程中公司不断完善质保体系，注重新品研发，加强市场的拓展，采取积极有效的营销措施，提高对市场的占有率，并有重点的培育和开拓外贸市场，在广东、温州，桐乡等地设立办事处。“海橡”牌仿革底以其值得信赖的质量为国内“奥康”、“达芙妮”、“百丽”、“森达”、“FED”、“康奈”、“红蜻蜓”等国内外著名鞋企所选用，并通过长期以来的合作建立了稳定的协作关系，同时随着国内外市场的不断拓展，目前产品已远销、韩、印度、孟加拉、墨西哥及香港等三十多个国家和地区。公司年产“海橡”牌中、高档仿革大片 280 万片，仿革小片系列 280 万片，各类成型底 500 万双，综合生产能力名列国内同行前茅，为国内仿片鞋材生产的龙头企业。

产品执行标准达到国际先进水平，符合欧盟标准，（采用“欧盟议会和欧盟理事会第 2009/563/EC 号指令“），2014 年获得浙江省标准化协会“采用国际标准确认证“，公司现拥有 10 多项各类专利，2014 年获得嘉兴市专利示范企业，为目前国内唯一一家双双荣获省级名牌产品和省级著名商标的专业橡胶鞋材生产企业，2010 年 9 月被认定为国家高新技术企业，2014 年公司研发中心被认定

为省级高新技术研究开发中心

（六）企业技术水平

1、标准制修订

公司参与国家标准 GB/T2289-2008《皮革 物理和机械性能试验 重革防水性能的测定》、“浙江制造”标准 T/ZZB 1656—2020《特种橡胶鞋底》、“浙江制造”标准 T/ZZB1760-2020《便携型休闲鞋》的制订。

2、专利情况

近年来，公司积极开展自主创新工作，加大研发投入力度，公司先后成立产品研发中心、产品检测中心，共 3 申请了 6 个发明专利，13 个实用新型专利，13 个外观设计专利。

3、产品检验标准与水平

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。

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 100%。

（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的计量基础。

（八）认证认可情况

目前公司已通过 ISO9001 质量认证、ISO14001 环境管理体系认证，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“遵纪守法、诚信服务；安全第一、确保质量；关注环保、持续改进；信守合同、顾客满意”的质量方针得以顺利推行。

一管理体系

通过 ISO9001、ISO14001、ISO45001 三体系认证，产品达到业内先进水平。

一产品认证

公司主要产品性能指标达到国际领先水平。

（九）产品质量承诺

产品出厂后应有专门的售后服务人员跟踪，客户在产品使用过程中出现问题，生产商接到客户电话或以其他途径获得用户反馈后，应在 24 小时内做出响应，48 小时内给客户id提供解决方案。

自产品交付之日起，在正确运输、堆放和使用的情况下，产品保质期为 6 个月。

（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，每张投诉单，均应严密监控，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，公司销售部门对客诉信息定期监测，设立售后服务部门，对市场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。定期组织内部各部门召开产品质量会议。组建品管圈、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，确保每个零件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，按照图纸或要求自行进行检验，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。单元化模块化的生产模式，使产品关键质量环节得以暴露和控制，进而保证产品质量安全，防范质量安全风险。

公司制定了质量控制体系，成立了以总经理为最高领导人，研发部质保部主管，材料控制系统、检验与试验控制系统、生产设备控制系统、加工控制系统为组员的质量控制体系结构。并明确了质量控制体系结构及各相关部门职责。

公司编制以顾客为关注焦点、顾客满意的管理制度规定了在业务过程中的冲突和风险得到有效预防和处理的要求。当发生与顾客关系重大问题时，规定了制定应急措施进行处理。

三、展望

质量诚信建设是全社会的共同责任，需要大家的共同努力、奋斗，诚信经营，承担起企业质量安全第一责任人的责任，与众多优秀合作伙伴开展全方位、多形式的合资与合作，在合作中学习，在合作中提高，追求长期发展和互利共赢，为行业健康有序和又好又快发展做出我们应有的贡献！