



质量诚信报告



浙江富瑞森水刺无纺布股份有限公司
二〇二三年一月



目 录

第一部分	报告前言	04
第二部分	报告正文	06
第三部分	报告结语	20

第一部分 报告前言



报告内容客观性申明：本报告内容真实可靠，经公司会议专题审议通过。

报告组织范围：浙江富瑞森水刺无纺布股份有限公司。

报告时间范围：2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日，为保持报告连贯性与可读性，部分内容延伸出上述时间范围。

报告发布次数及周期：本年度报告为第一次发布，2022 年起每年度一次。

报告数据说明：本报告披露的财务数据来自公司各类财务报表，其他数据来自公司内部统计，特别说明除外。

解答报告及其内容方面问题的联络人及联络方式：

联络人为公司贾进，联络电话为 0573-83129806。

企业简介

浙江富瑞森水刺无纺布股份有限公司是一家专业生产各种规格水刺无纺布



和无纺布清洁用品的外向型高新技术企业。东距国际大都市上海，西至“人间天堂”杭州各 100 公里，地处沪杭高速公路 G60[新丰，嘉兴]出口 5 公里处，交通十分便捷。

公司前身创办于 1989 年，后经几次异地扩建于 2002 年更名为现有公司名称，注册商标为“富瑞森”。公司占地面积 25000 平方，建筑面积 20000 平方，拥有从德国引进的水刺无纺布生产线和相匹配的多系列无纺布制品生产设备，产品经过多道检测程序，质量层层把关。

二十多年来，在上级部门的关怀支持下，已具备年产各种水刺无纺布 5000 吨的生产能力。产品 70% 自营出口，销往美国、日本、欧洲、南美洲等国家和地区。

自公司创办以来，生产规模日益扩大，已拥有一批精干的高素质高技术专业制造人才和先进的生产检测设备。公司以市场需求为导向，始终把质量和诚信放在第一位，从而保证了产品的质量，满足了客户的需求

公司秉承“让生活更简洁”的经营理念，以优质的产品服务客户，贡献社会，发展自己。公司衷心希望国内外各界朋友的支持，建立互信、互利、互赢的合作关系，携手开创美好未来！

企业名称：浙江富瑞森水刺无纺布股份有限公司

地 址：浙江省嘉兴市南湖区新丰镇双龙路 2152 号

联系人：贾进

第二部分 报告正文

一、公司质量理念



公司以《质量发展纲要》为指导，肩负“致力于无纺布技术及产品应用对环境改善、呼吸健康、公共防护的责任与贡献。”的使命，以“以无纺布为基础材料，凭借永续的创新，将富瑞森打造成行业领军企业”作为愿景，秉持成就客户、创新共赢的核心价值观，树立诚实、责任、创新、奉献的经营理念，形成了质量第一、履行产品质量责任的经营意识，建立了质量诚信体系和以质取胜的经营战略。

公司坚持“规范管理、创新增效，持续为客户提供优质的无纺布产品。”的质量方针。该理念充分体现了“以顾客为关注焦点”的质量管理原则。产品的质量是对顾客承诺的直接体现，是诚信经营的有力支持，公司的各项质量活动都围绕它来进行，全体员工必须都来关注他的实施和实现。同时公司通过实施严细的内部质量管理和产品改进创新，

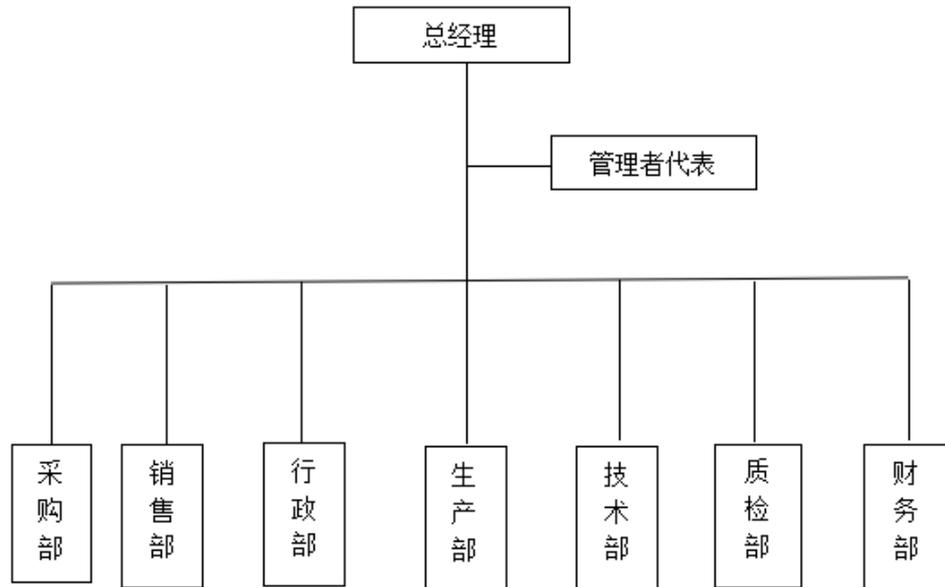
满足并争取超越顾客的需求和期望，实现企业的追求目标。体现了富瑞森的高端的市场定位和实现领先国内同行业同类产品的先进制造水平，赶超世界同类产品的一流水平的追求目标，进军国际市场，名扬富瑞森品牌。

二、内部质量管理

2.1 质量管理机构

公司的质量管理机构是由公司总经理直接负责的质量决策、领导和推进机构。公司具有健全的质量管理体系，明确了质量职责和权限及相关的激励措施等，确保了质量战略的实施。

2.1.1 质量管理机构图（见下图）



2.1.2 质量管理职责和权限

总经理对公司组织机构及相互关系、各部门主要职能、职责和权限进行规定,并予以发布,要求各层次人员在工作中按规定各行其是,各负其责,以促进有效的质量管理。

3.2.1 总经理

3.2.1.1 总经理

- 全面负责公司各项管理工作,按要求发挥领导作用,确保所需的资源;

- 主持质量方针、应对风险和机遇/改进措施及质量目标的制定;
- 确定公司组织架构,任命各部门、过程负责人并规定其的职责和权限;

- 定期主持管理评审,确保质量管理体系持续充分、适宜、有效运行;

- 与公司内外相关方沟通交流有关公司经营管理的绩效和改进的机会；

- 批准公司经营发展规划和各项经营管理文件。

- 宣贯、执行公司的质量方针、负责本部门范围的应对风险和机遇的措施和质量分目标的实现；

- 在公司统一部署下负责策划、报批、实施本部门各过程具体控制要求、确定各过程的内部分工、外部接口和绩效指标。

- 报请公司配置有效实施各过程的相应资源；与各部门沟通协调工作衔接；

- 按策划的要求对其负责的过程绩效进行自查，定期上报公司；

- 负责按要求及时提交管理评审输入，提出改进的建议；

3.2.1.2 管理者代表

- 向总经理及时报告质量管理体系的运行情况，以及需要改进的方面；

- 确保公司全体员工形成满足顾客要求的意识，

- 负责就质量管理体系相关事宜与认证公司、咨询公司等相关方的联络；

3.2.1.3 生产部

- 负责公司生产方面的管理工作，做好各制造车间的协调工作；

- 负责督促对各车间管理人员做好本职工作，发现问题及时纠正处理；

- 负责大批量不合格半成品、最终产品的具体处置；

- 树立安全第一的思想，经常检查安全生产及防火、防盗工作；
- 负责处理生产、质量事故，上报调查结果和处理后的情况；
- 负责生产任务的编制，并负责生产调度，保证均衡生产；
- 负责生产设备/工装使用的管理，执行设备操作规程；
- 负责确定产品的搬运、贮存、防护和交付方法与措施，并监督车间、仓库做好原材料的搬运、贮存、防护，以及产品标识和检验状态标识。

3.2.1.4 技术部、质检部

- 有权监督检验、测量和试检设备的正确使用；
- 负责测量和监控装置的校准及偏离校准状态时的追踪处理；
- 负责外购原材料、外购件、过程产品、最终产品、顾客提供产品的检验和试验，确保产品质量达到标准要求；
- 负责不合格品的判定，有权停止不合格品或可疑产品的继续生产，并组织相关部门对不合格品进行处理，并跟踪记录处理结果；
- 负责统筹纠正、预防和改进措施的实施及实施后的跟踪和验证。
- 负责统计质量的策划，收集有关统计质量应用文件，并对生产、检验进行必要的数据分析；
- 负责组织产品实现过程的策划工作，编制相应的工艺规程，明确关键工序和特殊工序；
- 负责公司仓库的管理工作
- 负责收集与制定产品标准、检验规范、采购技术要求、操作规程等技术文件；

- 负责原材料与外包件不合格的处理；

3.2.1.5 销售部、采购部

- 负责组织对供方的选择和定期评价，建立和更新“合格供方名录”；

- 根据生产车间的采购申请制定采购计划，经批准后，优质优价及时采购各种原材料，满足生产所需；

- 负责供方的评价与选择及对供方进行控制，建立供方档案，一般采购须到合格供方处采购，紧急采购必须得到总经理批准；

- 负责与材料供应商的沟通及质量问题的处理

- 负责顾客要求的识别，组织产品要求的评审，与顾客的沟通和联络；

- 负责将试制合格产品送交顾客使用、确认工作；负责顾客的抱怨与投诉的处理。

- 负责技术协议书等涉及顾客知识产权等财产的识别、验证、保管工作；

- 负责运输公司的选定及其运输质量监控；

- 负责进行市场调研和分析，组织对顾客满意度的调查，编制相应的调查和分析报告；

- 负责公司水刺无纺布技术服务的执行和反馈。

3.2.1.6 行政部

- 负责人员的选择和安排，确定部门内部人员的入职要求，编制相应的岗位工作人职要求；

- 负责培训计划的制定及监督实施，组织对培训效果进行评估；
- 负责文件和记录的归口管理部门，包括发放、回收、更改、销毁、保存等；
- 负责办理公司对外招聘和员工离职工作，管理好员工人事档案；
- 负责公司制度的制订、宣传、执行与考核工作；
- 负责统筹公司相关信息的传递与处理及内部沟通活动；
- 负责组织编制质量手册、程序文件，组织对现有体系文件的定期评审；

3.2.1.7 生产车间主任

- 负责本部门的生产和管理工作；
 - 负责本车间过程控制、并组织实施和控制；
 - 负责做好车间纠正和预防措施的控制和实施；
 - 负责生产设备、检验、测量和试验设备的正确使用，以及做好日常维护和保养工作；
- 做好部门现场管理和包干区环境卫生工作，一切物料摆放整齐，设备、操作台整洁、干净，每天坚持 5S；
- 做好部门能源管理工作，督促各工序、班组节能降耗工作，做到人走水停灯熄；节假日停产放假前，检查本部门设备、工具、原料、水电、门窗，作好安全防范工作。

3.2.1.8 仓管员

- 负责所属区域内顾客提供产品的标识、接收、贮存和维护；
- 负责所属区域内产品标识，不同检验状态产品的分区摆放及所

有标识的维护；

- 负责制定仓库管理制度，产品贮存控制，选择和使用适宜的搬运工具和方法；

- 负责仓库的管理与控制，严格执行材料入库检验制度，不合格不能入库，做好不合格品的标识、记录、隔离和处置，在生产过程中发现的原材料质量问题，及时办理退换；

- 服从上级和财务部门的监督检查，做好仓库保管工作；

- 负责仓库的卫生与清洁，保持库容整洁。

3.2.8 质检员

- 认真贯彻、执行本公司质量方针、质量目标，遵守公司各项规章制度；

- 负责公司原材料、半成品与成品的检验，并判定检验的产品是否合格，确保质量指标达到标准；

- 按检验规范做好原材料检验，生产过程巡检，包装好产品抽查；

- 协助车间做好合格品、不合格品、空箱和半成品的堆放，防止混放、混装；

- 负责不合格品的控制，对不合格进行清点，记录原因，并上报质量科；

- 发生质量事故，配合技质科和生产车间有关人员分析原因，追查事故肇事者。

3.2.1.9 车间操作工

- 认真执行本公司的质量方针、质量目标，遵守公司各项规章制

度；

- 负责操作过程的自检，按照作业指导书与质量标准将合格品与不合格品分开，按包装规范进行捆扎，做到准确无误；

- 负责配合部门做好搬运工作并在产品搬运过程中，认清标识，同批号、同名称堆放整齐，以免产品混放，混装；

- 负责搞好车间包干区环境卫生；

- 严格执行公司的规章制度节约用水用电，节约原料的浪费；

- 爱护生产设备、工具及各类生产用具，做好维护和保养工作；

- 完成上级布置的临时性工作。

2.1.3 相关激励措施

为促进公司各层次质量管理和改进活动的有效开展，公司制定了《合理化建议管理办法》、《QC管理制度》等相关激励制度。

2.1.4 合理化建议成果奖励机制

对职工提出的合理化建议奖励采用三步运行奖励方法：

第一步：各部门进行初步评审并予以奖励；

第二步：各部门对通过初评并已整改的，和有较大价值的合理化建议，报公司合理化建议评审组终评，由公司工会予以奖励。

第三步：评审组每年度筛选优秀合理化建议，提交公司合理化建议评审委员会审定后，直接给予奖励。

公司近几年合理化建议开展情况

公司自2020年起每年组织发起“合理化建议”活动，2022年收到员工合理化建议30多条，具体涉及设备改造、经营管理、工艺工法、

节能降耗、技能培训、用工管理、劳动纪律等方面，已有多条建议被公司采纳，创造了较好的经济效益。

2.1.3.1 改善提案活动

富瑞森开展全员的改善提案活动，日常管理由专业部门和专人负责。该活动旨在通过激发全体员工创造性思维，鼓励员工针对问题精心钻研、提出方案、自我改善、达成目标，实现自我成长。

2.1.3.2 QC 活动

富瑞森的 QC 管理体系，使 QC 活动得以持续、健康发展，促进了公司产品质量的不断提升，强化了员工的质量意识，培育了人才，取得了良好的社会和经济效益。

截至 2022 末，公司 QC 活动普及率达到 85.6%，活动开展率达到 80.5%，成果率达到 55%。经过多年的活动积累，公司多数 QC 小组开始逐步重视运用质量工具开展活动，创新型成果逐渐增多。为了展示成果，增进交流，促进 QC 活动深入开展，2022 年整年，公司每年度举行 2 次公司级和 10 多次部门级 QC 成果发布会。

2.2 质量管理体系

2.2.1 质量管理体系的建立

公司质量管理体系建立科学合理，稳步推进实施，运行平稳有效。公司明确了质量方针，设立了质量目标，建立了全面的管理程序文件。为了支持这些过程的有效运行和监视，企业配备了必要的人力、基础设施及相关信息等资源。

2.2.2 质量战略、质量方针和目标

公司通过对内外部环境、竞争对手和标杆进行分析，同时从宏观环境和顾客的需求及期望等方面考虑，在公司战略委员会领导下制定了“规范管理、创新增效，持续为客户提供优质的无纺布产品。”的质量方针，对质量职能规划逐步细化，并落实到公司质量方针目标中进行实施。

质量方针：规范管理、创新增效，持续为客户提供优质的无纺布产品

公司制定了 2023-2025 的质量战略规划和每年度的质量目标。

2.2.3 质量教育和内部沟通

为提高一线员工质量意识，增强质量事故预防和应急处理能力，公司制定了质量管理培训制度和年度培训计划，组织员工接受质量教育和培训，掌握工作所需的质量知识和技能。为使全体员工对质量管理工作达成共识，公司通过文件、通报、通知、报纸和宣传栏、质量月等等形式与全体员工进行内部沟通，宣贯年度企业方针目标和质量目标，确保质量管理体系运行的有效性。

2.2.4 质量守法合规

公司恪守国家各项法律法规，规范各项生产经营活动，按章纳税，严格按照《公司法》要求完善公司治理结构。公司制订了普法规划，以法务部为专职部门分年度落实推进，并从外部聘请了专业法律顾问，保证企业依法规范运作。

同时，公司重视普法培训工作，积极推进开展普法培训活动，有针对性地学习了《产品质量法》、《合同法》、《消费者权益保护法》、



《反不正当竞争法》等法律知识，此外，公司根据社会及浙江制造的相关需求，增加了新冠肺炎的防疫培训及浙江制造的要求及标准培训，增强员工防疫、法律意识。公司在日常经营活动中没有发生重大质量诉讼事项。

2.2.5 质量责任追究制度

为了明确质量责任，公司制定了质量责任追究制度，对各级各类人员在其承担质量责任范围内出现的质量问题予以追究，以提高工作质量、和产品质量。公司以营销网络为依托，建立了快捷有效的质量信息沟通及统计分析平台，建立投诉热线，及时收集、分析处理顾客需求，并将有效需求传达至相关部门及员工，对责任事件予以追究。

2.3 公司质量管理方法

公司质量管理方法简表

质量管理方法	基础质量管理	行业首创	行业领先	备注
质量管理体系建设	★		★	
信息管理	★		★	
目标导向	★		★	
精益生产		★	★	
六西格玛		★	★	
客户走访制度		★	★	
供应商动态绩效评估		★	★	
服务领先		★	★	
新品研发		★	★	
质量预警		★	★	
质量诚信链		★	★	
卓越绩效			★	

2.3.1 质量管理体系建设

2.3.1.1 质量内部审核

公司建立《质量内部审核制度》，以不断完善质量体系。公司结合外部审核的意见，周密策划内审活动，对公司质量体系运行情况及受控状态进行评定审核，发现问题，持续改进，不断完善质量管理体系。

2.3.1.2 管理评审

公司建立、保持《管理评审控制程序》，定期召开管理评审会议，评价本公司的质量管理体系（包括质量方针和目标）是否需要变动或改进，以确保管理体系持续的适宜性、充分性、有效性，并形成管理评审报告。

2.3.2 精益生产

为提高企业生产效率，杜绝一切浪费，创造高品质产品。通过精益品质的推进，进一步规范过程质量管控，降低质量成本与质量风险，真正将 ISO9001 质量管理体系的要求落到实处。公司精益品质推进按照先试点，再推广，以点带面的推进思路。

2.3.3 生产现场 6S 管理方法

公司对该过程的整体成本进行了识别，主要包括：生产管理成本、质量成本等，并积极采取各种措施实现成本最小化。

① 通过流程再造、工艺改进、实施作业标准化等，并通过不断改进、创新和优化，提高生产效率和产品质量，促进产品升级，降低生产成本；

② 通过提案改善等活动，生产过程合理优化，以降低生产成本。

2.3.4 供应商管理

公司始终秉持“强强联合，货比三家，互利共赢”的理念，与主要供应商形成“利益共同体”，公司制定《采购控制程序》，建立量化的评价指标，对供应商进行 ABC 三级划分，确定供货比例、付款时间等。

2.3.5 质量攻关

为了有针对性的解决生产、市场中反馈的各类质量问题，公司每年度汇总、分析、列出质量攻关项目，开展质量攻关。

富瑞森的质量攻关着眼于产品的规整度与美誉度提升。质量攻关不仅提升了富瑞森的质量，也促进了行业配套产品的质量提升。富瑞森的质量和技术攻关成果促进了建材行业的发展。

2.3.6 研发保证产品质量

产品的技术创新是企业创新的源泉。为更好地保证产品的研发质量，公司于 2020 年起，将产品开发管理流程纳入信息化平台。

三、企业质量诚信

3.1 质量诚信管理

公司建立了质量诚信管理制度，覆盖了设计、采购、生产、检验、流通、售后服务全过程的质量诚信制度，加强员工质量责任感和质量诚信意识的教育，开展质量诚信承诺活动。

公司建立了重大质量事件主动报告制度和产品质量追溯制度，保证产品质量安全，切实履行企业质量诚信主体责任。

以企业质量诚信体系建设为载体，以质量法制意识和质量诚信意识教育为主要内容，加强企业质量诚信文化宣传和教育，引导和推动



公司员工弘扬诚信传统美德，增加法制意识、责任意识、质量诚信意识。

我们对相关方的诚信经营理念是：

对用户的诚信——公司与客户的关系不仅仅只是供求的关系，而是长期合作、相互促进的战略伙伴关系。公司积极为客户出谋划策，公司与客户保护良好关系，定期组织技术人员、营销人员开展回访和调查工作，承担客户售后服务工作和各种咨询，解决各种技术问题，共同寻找业务的增长点并助其实现。

对供应商的诚信——公司始终将供应商视为利益共同体，作为重要资源进行管理。按

质量、环境及安全生产标准化的要求，形成了一套完善、有效的供应商调查、选择、评价、控制的供方评定体系，建立了一批稳定、可靠的合格供方，确保供方在质量、成本、交期等方面符合公司要求。同时公司充分考虑供应商利益，严格遵守双方签定的协议，实行准时付款制，促进了双方共赢的合作。公司注重与供应商的沟通与交流，适时邀请供应商代表与公司高层进行面对面交流，并与供应商技术人员建立了良好工作合作关系，双方一起解决一些技术、质量问题，以提高产品质量。

对社会相关方诚信——公司始终坚持与各相关方保持紧密联系，充分利用各相关方的资源优势，不断改进，以打造新的利润增长点。公司与各大银行建立了信用合作关系，实现互惠双赢；公司与知名的咨询机构保持着紧密的联系，通过借鉴机构的先进理念和专业力量，

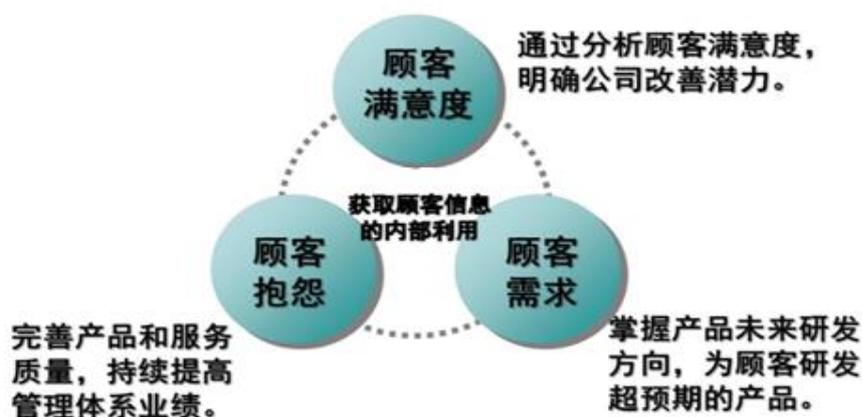
不断改进流程、梳理体系，打造一流的管理、技术、信息等平台。

经过多年的管理经验积累，公司建立了自己的“富瑞森质量诚信链”。

3.1.1 对用户诚信

富瑞森承诺用户是我们的衣食父母，加强新产品设计质量与试验，坚持优化完善过程质量管控，不断强化并提升全员精品质量意识，不断投入技改项目，认真、规范执行各项检验准则，努力做到以高品质的产品、服务奉献给用户。富瑞森不断坚持的制造能力和试验能力建设，使得产品质量每一个环节都得以充分的控制，切实履行了对用户诚信。

多年来，公司高层、相关骨干定期走访客户，走访销售网点，了解用户需求，以用户需求的拉动作用促进产品质量提升和用户满意。



获取信息的内部利用示意图

3.1.2 对供应商的诚信

富瑞森一直秉承与供应商实现双赢的战略合作精神。

富瑞森建立了完善的供应商动态绩效评价管理体系，建立基于数据的客观公平评价，制定并实施稳定的供应商供货和付款政策，稳定的政策是对供应商最根本的诚信与支持。

富瑞森对供应商的诚信，帮助了较多的生产商不断发展壮大，这是对行业的重大贡献。

3.1.3 对员工的诚信

公司提倡“以人为本”，促进员工的全面进步，满足员工的发展需求，维护员工的根本利益，努力建设“和谐”劳动关系，打造和谐稳定的用工机制和环境，实现企业发展与员工发展相统一、企业进步与个人价值提升相融合。

公司大力推行质量意识教育，贯彻质量强企信念，不断加强员工的职业技能培训，通过质量与绩效挂钩，满足员工成长和企业发展需求。

3.1.4 对社会相关方诚信

为提高节能效果和满足环保要求，公司采用了车间通风装置，减少了污染物的排放等。

3.2 质量文化建设

3.2.1 质量文化概述

公司始终以“致力于无纺布技术及产品应用对环境改善、呼吸健康、公共防护的责任与贡献”为使命，坚持走高端路线，专注实体经济的发展。促进思路转变、转型升级，推进现代企业管理制度建设，



推动品牌建设和管理，提高市场知名度。加强知识技术引进、消化和创新，打造学习型企业。落实推动企业标准化、信息化、精益化、质量体系管理。实现企业人才培育和储备，大造企业未来所需的人才梯队。推动技术改造，提升企业的制造能力和产品质量控制能力。推进企业文化建设，打造具有富瑞森特色的企业文化。

企业文化要素	内 容
使命	致力于无纺布技术及产品应用对环境改善、呼吸健
企业愿景	以无纺布为基础材料，凭借永续的创新，将富瑞森打造成行业领军企业
方针	规范管理、创新增效，持续为客户提供优质的无纺
核心价值观	诚信尽责，精进超越 创业创新，成就客户

公司质量文化建设，通过多种形式广泛宣传和推广质量理念和量文化。

3.2.2 质量文化氛围营造

2022年10月，公司站在企业发展战略和全局的高度，阐明了“质量问题是我们全员、全过程、全方位支持销售的突破口，也是推进公司又好又快发展的关键”，这要求我们在工作中都要做到一丝不苟，认真负责，以我们的工作质量来保证产品质量。全体员工深入讨论如何用创新的思维，有效的办法去落实高标准，优化产品结构，提

高产品核心竞争力。

3.2.3 质量教育和培训

公司根据职代会精神确定质量培训计划，通过资源保障，严格质量教育培训制度，确保质量培训实施过程管理的有效性和可控性。

公司培训的方式主要有内部培训，送外培训，班组教育培训等。

公司通过 ERP、OA、微信公众号、企业官网、微信群共享平台等实现信息和知识共享；通过培训，使全体员工牢固树立了经营理念。

四、企业质量基础

4.1 企业产品标准

公司认真贯彻执行国家、行业、和地方有关标准化的法律、法规、制度，重视研究和跟踪国际标准，所有产品均执行现行有效的国家、行业标准，企业标准。

4.2 企业计量水平

质量优先，计量先行。公司建立了完善的计量检测体系，建立健全各项计量管理制度，严格计量标准，使得计量工作程序化、管理标准化，保证测量设备和测量过程满足顾客、组织和法律法规的要求。

依据 ISO9001 质量管理体系要求，公司于建立了计量管理体系及相关制度，并根据企业的发展需要，配置了计量检测设备。

4.3 先进的加工制造工艺水平

公司先进的工艺装备和检测设备覆盖了产品实现全过程。富瑞森采用最先进的精制生产工艺与设备，组织生产，满足不同客户的需求。富瑞森形成了适应多品种、小批量特点，还能做到个性化服务——实

行客户订制生产。

公司制造体系突出精益管理思想，生产过程追求零库存，质量追求零缺陷，设备追求无停机，成本追求无浪费，同时，公司将信息技术全面应用于研发和管理，使产品设计能力、设计质量和公司管理水平达到国内同行业中的高水平。

4.4 领先的试验验证

在多年的发展中，随着行业、企业的研发与制造水平的不断提高，富瑞森不断加强检验试验能力的建设。

从原材料检验开始，贯穿产品生产全过程，富瑞森配备了多台高端先进的中小试验设备；配备了专业的试验检测仪器和设备。

4.5 领先的技术

公司专门成立了质量检测实验室，努力推动公司品质与国际先进水平接轨；现产品已获得 1 项发明专利，9 项实用新型专利，1 项外观专利。公司被认定为“国家级高新技术企业”。建立了市级企业研发中心，并每年投入了一定的经费用于检测仪器购置和研发室等建设，并积极与国内的大学、科研院所开展产学研联盟合作关系，为企业的发展拓宽了平台，使产品一致得到了市场的好评与认可。

4.6 安全、环境管理情况

公司先后导入了 ISO14001 环境管理体系、GRS 认证，制订了完备的各项管理制度、操作规程，不断完善了公司安全、环保和职业健康管理工作。

同时，公司培养了一批安全、环保和职业健康管理人員，建立

了公司管理网络。公司利用安全月、专项检查等各种形式的活动，组织开展对特种设备安全隐患查找与纠正整改工作，严格按照规定组织特种设备作业人员的取证和复审工作，保证所有特种设备作业人员持证上岗。

五、产品质量责任

5.1 产品质量承诺

5.1.1 主营业务质量水平

产品技术质量指标（符合浙江制造 T/ZZB 0357—2018 相关型式检验要求）

5.1.2 售后服务质量水平情况

公司不定期组织技术、服务人员对客户进行回访，定期组织高层、中层、营销和技术人员开展客户走访活动，倾听顾客的意见；利用门户网站、企业微信等形式，拓展用户与公司的沟通渠道，通过上述多种方式的双向交流活动，有效加深互相了解。

5.2 产品退换情况

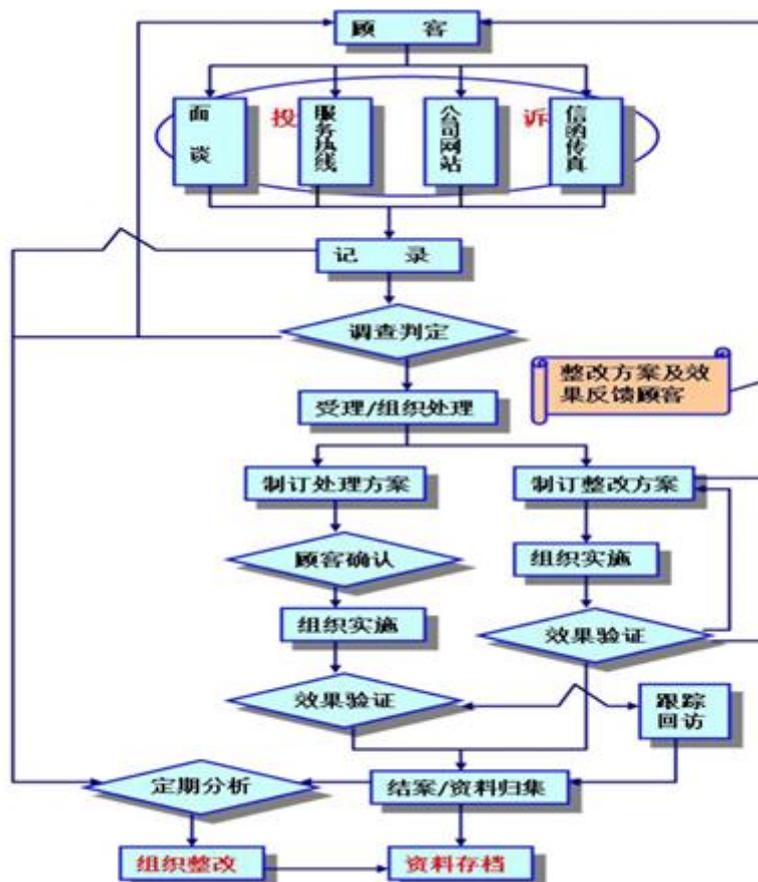
为保证进入流通领域的、由各种原因导致的不合格产品及时、快速、完全的退换，确保质量安全管理体的有效性，公司建立了《质量退换制度》。严格执行浙江制造的质量承诺：产品生产过程符合国家、地方的法律、法规要求，在包装完好的情况下产品质保期为 12 个月，如因制造原因出现产品质量问题，制造商应无偿为客户更换或承担相应的责任。

明确了产品退换责任，规范了产品退换工作程序。

六、质量风险控制

6.1 质量投诉处理

公司开通了为客户咨询、投诉、建议提供便利渠道，制定了客户投诉管理规定，确保客户投诉信息的快速传递与妥善处理。公司设定了年度“用户满意度”和“投诉回访满意度”的考核指标，定期检讨顾客投诉的种类及件数，通过质量例会等形式，分析顾客投诉，落实责任部门，并不断改善方法，提升顾客满意度。



顾客抱怨、投诉处理流程图

2022，公司开展了国内客户满意度调查，结果处于良好状态。

6.2 质量风险监测

公司在防范产品质量安全与风险时,实施全面风险管理,由公司管理层和所有员工共同参与,并将风险意识转化为全体员工的共同认识和自觉行动,通过风险管理专业人才、系统科学的方法来实施,以确保所有的风险都得到识别,对识别的风险进行衡量并得以有效控制。

6.2.1 建立《年度的风险审查和评估制度》

公司建立了《年度的风险审查和评估制度》,全面、系统分析产品质量各项指标以及风险控制情况,总结偏差特点和趋势,建立风险降低的改进计划,最大限度保证产品质量。

6.2.2 建立《质量预警制度》

公司建立了《质量预警制度》,通过质量预警,提高对产品质量波动的关注度,对于存在质量隐患的问题、事件发出质量警示,稳定产品质量,控制各类质量损失。

6.2.3 产品质量风险市场管理

富瑞森通过售前、售中和售后三个阶段为用户提供全程的服务,并适时监测和分析质量风险。

在售前阶段,通过分析用户的现场条件、工作班次、作业强度等情况,提供合适产品选型建议书;在售中阶段,确保产品合格,出厂前做好各项指标检测;在售中阶段,通过公司的服务体系,监测各类质量风险。

对于各类营销、服务人员,通过产品知识、服务技能等内容的培训,提高质量风险意识,正确识别日常工作中的质量安全风险点。



第三部分 报告结语

一、未来展望

2023年，公司将继续推进落实质量诚信，本着求真务实的经营理念，通过质量提升，力求以优质的产品和一流的服务回报社会；在促进公司自身发展的同时，积极承担质量诚信和社会责任、关注环境，努力推动地方经济建设。

我们以持续提升产品质量为宗旨，最大限度地满足用户要求，同时也是维护相关方利益的保证，更是公司质量诚信和履行社会责任的体现。

浙江富瑞森水刺无纺布股份有限公司

二〇二三年一月