



宁波百飞特厨具有限公司
Ningbo Beefit Kitchenware CO.,Ltd

2017 年质量诚信报告

二零一八年十月

郑重声明:

本公司出具的质量诚信报告,是依据国家有关质量法律法规及相关行业标准进行编写。报告中关于企业质量诚信内容、管理情况等是公司现状的真实反映。本公司对报告内容的真实性及相关论证的科学性负责。

宁波百飞特厨具有限公司

组织范围: 宁波百飞特厨具有限公司

报告时间: 2018 年 10 月

发布周期: 一年

报告获取方式: 宁波百飞特厨具有限公司官方网站发布

总经理致辞

又是一年美好的时光，我们欢聚一堂，我向在座的各位表示真诚的感谢：谢谢大家一年来为百飞特辛勤的付出，大家辛苦了。

回首百飞特的发展历程，我们已经走过了四年多的时间，从租赁场地到拥有自己的厂房从不足百人到现在近 500 员工，从产值 3000 多万到 3 亿，从无到有，我们一步一步的走过来了。2017 年，我们完成厂房的搬迁，立足新起点，开创新局面，公司正朝着正确、健康的方向稳步前进。

百飞特有今天这样的发展和进步，离不开各位辛勤的付出，是你们的智慧和汗水铸就百飞特的成功，在这里，我衷心感谢在座的百飞特精英，感谢为百飞特一直默默无闻付出的全体员工，谢谢你们。

每年的年底，是我们一起总结过去，展望未来的时候，也是我们收获喜悦，共同把酒言欢的时刻。

现在，我们有着新的工作环境，新的目标，让我们一起，发挥各自的才能，大家团结一致，全力配合，我有理由相信，在 2018 年，百飞特一定会又上一个新的台阶，到明年的这个时候，让我们再一次高举手中的酒杯，来盘点共同努力的硕果，来庆祝百飞特的再一次的辉煌！

企业负责人(签名):

For and on behalf of
NINGBO BEEFIT KITCHENWARE CO.,LTD.

.....
Authorized Signature(s)

企业简介

宁波百飞特厨具有限公司注册成立于 2013 年 5 月，经过几个月的紧张筹备，于 2013 年 8 月进行试生产，当年就取得 3000 万产值，创造了同行业的一个奇迹。

在当地政府的支持下，在公司全体同仁的努力下，百飞特实现持续发展，取得了可喜的成绩，2014 年产值 9000 万，2015 年产值 1.3 亿，2016 年产值 1.8 亿，2017 年产值 3.1 亿。相继荣获“慈溪百强企业”、“慈溪出口百强企业”、“宁波名牌”、“慈溪名牌”等称号，2017 年入围中国不粘锅行业出口排名前十名。

公司现拥有固定资产 7000 多万，占地面积近 38000 平方米，建筑面积 30000 平方米，拥有员工近 500 名，自动喷涂线 8 条，大型机械设备 6 台套，年产中高档不粘锅达 900 万只，每年固定产值将达 3 亿元人民币以上。公司拥有专业的研发及开拓团队，技术和研发实力雄厚，每年研发投入资金两百多万，并被政府认定为“高新技术企业”。

经过近几年的探索，百飞特取得快速稳定的发展，形成了以陶瓷、仿压铸、无孔复底等中高端铝制不粘锅为主导的生产商及销售商。产品通过了 FDA/LFGB/LGA/TUV 认证，产品远销欧洲，美州，非洲、中东，东南亚、澳大利亚等在内的 30 多个国家和地区，公司拥有“DuPont”贴牌生产许可，并在迪拜设立了国际贸易公司，主销自有品牌“BEEFIT”，公司产品赢得了客户的一致好评。

百飞特成立至今，我们历经重重艰辛，从无到有，迎难而上。中国改革的经验告诉我们：发展是硬道理。所以百飞特在深思熟虑之下，毅然投资近亿元人民币，打造我们新的新厂区，努力把百飞特建设成为不粘锅行业知名企业。

放眼全球，百飞特正快速发展，百飞特全体同仁会继续新技术的探索，诚信经营，并继续致力于为全球消费者提供高品质产品而努力。

目 录

1	质量理念.....	1
1.1	公司愿景.....	1
1.2	企业使命.....	1
1.3	企业价值观.....	1
1.4	企业精神.....	1
1.5	管理理念.....	1
1.6	质量方针.....	1
1.7	品质承诺.....	1
1.8	品质方针的说明.....	1
2	企业质量管理.....	2
2.1	质量管理机构.....	2
2.2	质量管理体系.....	4
2.3	质量风险管理.....	4
2.3.1	质量投诉.....	4
2.3.2	质量风险监测.....	5
2.3.3	应急管理.....	6
3	质量诚信.....	6
3.1	质量诚信管理.....	6
3.2	质量文化建设.....	7
3.3	营造诚信守法环境.....	7
4	质量基础.....	8
4.1	产品标准.....	8
4.2	计量水平.....	8
4.3	认证认可情况.....	8
4.4	检验检测水平.....	9
5	产品质量责任.....	10
5.1	产品质量承诺.....	10
5.2	产品售后责任.....	10
	结 语.....	11

第一章 质量理念

1.1 公司愿景

建设成高效、低能耗、全球知名的一流不粘锅企业。

1.2 企业使命

提供更好品质、更优价格、引领市场的全系铝制不粘锅。

1.3 企业核心价值观

客户满意，诚信品质，持续创新，人企共体。

1.4 企业精神

质量赢得市场，诚信铸就品质

1.5 质量方针

遵纪守法，预防为先；

精细管理，节能降耗；

绿色制造，持续改进；

和谐创新，顾客满意。

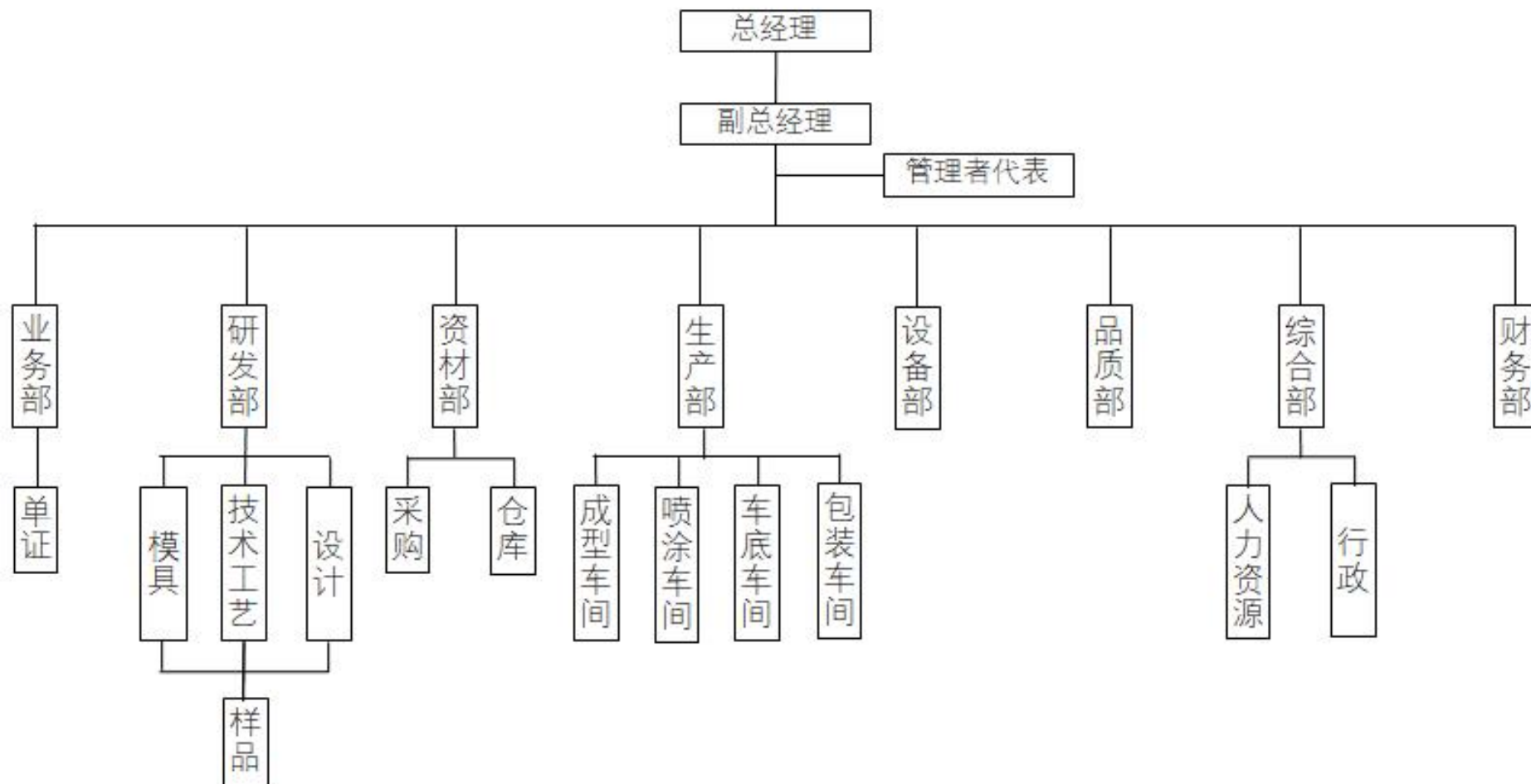
第二章 企业质量管理

2.1 质量管理机构

公司设置组织机构，规定各机构的职责和相互关系，建立了详细的工作标准，总经理负责制定质量、环境、职业健康安全方针，批准质量、环境、职业健康安全目标，并任命管理者代表。管理者代表受总经理委托，对管理体系所需过程的建立、实施和保持负责，公司设业务部、研发部、资材部、生产部、设备部、品质部、综合部、财务部等职能部门，各部门各司其职、相互沟通配合，实现流畅、高效的运作。

品质部是具体负责产品质量的专门机构，在总经理和管理者代表领导下独立行使职权，实行经理负责制，下设高素质专业化的管理员队伍，包括原辅材料检验员、中检员和完检人员，负责采购品（含原辅材料及零部件）的进货检验、验收；产品的过程检验、试验（含工序首件确认、各生产加工工序车间线检、巡检）和成品检验。以产品执行标准和顾客满意为依据，严格执行公司产品的监视和测量控制程序，确保出厂产品全部合格。

组织架构图



2.2 质量管理体系

2.2.1 公司按照 ISO9001: 2015 规范要求建立质量管理体系并形成文件, 加以实施和持续改进其有效性。为此应做到下述要求:

a) 确定质量管理体系所需要的过程及其在整个组织中的应用, 并根据这些过程对产品品质的影响大小及复杂程度进行相应的控制;

b) 确定过程之间的内在联系、顺序和相互作用;

c) 确定所需的准则和方法, 以确保这些过程的运行和控制有效;

d) 确保可以获得必要的资源和信息, 以支持对这些过程的运行和监视;

e) 监视、测量 (适用时) 和分析这些过程, 以了解过程运行的趋势及实现策划结果的程度, 并根据分析对过程采取必要的措施, 以实现持续的改进;

2.2.2 最高管理者必须确定在组织的相关职能和各层次上的质量目标, 公司的质量目标必须包含在经营计划中。质量目标必须是可达成、可测量的, 且与质量方针保持一致。

质量目标必须包括满足产品要求所需的内容, 并且落实顾客期望;

目前公司质量目标项目为:

a) 顾客满意率 $\geq 94\%$, 并持续提高;

b) 客户验货合格率 $\geq 90\%$ 。

以上项目在每年年度计划时定出实际目标值。

2.2.3 公司先后通过 ISO9001:2015 质量管理体系、ISO14001: 2015 环境管理体系、OHSAS18001:2007 职业健康安全管理体系及 FDA、LFGB、LGA、TUV 等认证, 并有效导入到各部门, 提升各部门的管理水平。

2.3 质量风险管理

2.3.1 质量投诉

公司建立了顾客信息查询、反馈和投诉的沟通渠道, 通过分析确定顾客对产品和服务的要求, 评审本公司满足顾客要求的能力, 确保履行

产品和服务要求，收集顾客反馈，处理顾客投诉，以达到顾客的满意。公司制订了《与顾客有关过程控制程序》和《产品召回管理制度》，明确产品质量、客户服务、营销管理、配件供应等各方面投诉的处理过程及公司领导对投诉的督办处理过程。由品质部对顾客投诉进行原因分析，明确投诉处理的责任部门，提出应急处理措施。同时召集责任部门针对投诉提出纠正、整改措施，评审批准后实施。

顾客投诉发生后，业务部根据收到的客诉信息填写《顾客意见处理单》，并根据投诉的部门或个人或事件分配到具体负责人员和协助人员。并保证任何客户投诉与《顾客意见处理单》相对应，并且投诉信息能够即时传递，没有延误。品质部在接到《顾客意见处理单》后，应立即了解客户投诉的具体原因，制定应急处理措施。相关责任部门着手处理客户投诉，执行相应的解决措施。业务部在三个工作日内与客户进行有效地沟通，对客户的投诉进行答复，落实处理措施，负责对客户进行回访，了解客户对投诉处理的结果是否满意。

当交付后的产品可能有批量的严重的环保不合格（包括存在安全隐患）或不符合国际相关的法律法规及产品本身的质量缺陷，能及时将此类信息通知相关方，并实施产品召回，并迅速完全地使此类产品得到控制，避免或降低客户及公司的损失。

2.3.2 质量风险监测

2.3.2.1 质量控制点的管控。

公司对产品质量关键过程存在的风险进行重点控制并采取措施和方法，实行全过程质量管理，将质量风险控制在工序之前，确保不合格品

不出厂。通过对质量关键控制点的人员、设备、物料、环境、测试、作业指导等进行有效的策划使得产品质量关键控制点处于有效的可控范围之内。

2.3.2.2 建立有效的质量管控机制。

在设计开发阶段，考虑失效所带来的潜在后果，采用先进的试样手段，对样品进行新品成品评价试验和验证；在产品生产阶段，公司制定各工序作业指导书，严格按工艺规程、作业指导书进行生产；生产过程中，各工序机器设备，操作方法、工艺参数、物料、人员状态等达到有效配合，予以适当控制；当过程中发生异常时，应予以及时调整或采取措施解决，使其恢复正常，满足产品合格要求。公司建立了产品测试中心，配备完整的检测设备，能对铝锅生产全过程进行质量管控。

公司制定了《不合格控制程序》，对生产制造过程中出现不合格品、原辅材料质量事故、过程质量事故、市场投诉质量事故等情况的处理流程和要求进行了明确规定，确保异常信息传递及时、准确、快捷，及时对事故进行认真分析，找出原因，积极采取补救及纠正措施，并进行责任追究和处理，杜绝事故再次发生。

2.3.2.3 应急管理

公司建立了完善的应急响应系统，制定《应急准备和响应控制程序》、《生产安全事故综合预案》和《突发环境事件应急预案》，系统的考虑了应急措施、处置过程、与外界联络求援之渠道等内容，并定期演练，不断完善应急响应系统等活动的实施和改进，以预防或减少由此造成的环境影响、可能引发的疾病和伤害，在确保安全、健康和环保的前提下，

确保公司运营的连续性。

第三章 质量诚信管理

3.1 质量诚信管理

3.1.1 完善质量管理体系。公司一直坚持以顾客关注为焦点，持续改进质量管理工作，不断完善质量管理体系。质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系等多体系在企业内部有效运行，同时导入卓越绩效管理模式，从而促进了产品质量和工作质量的提高。

3.1.2 重视过程管理。为满足客户及其它相关方要求、实现公司战略目标，公司从设计开发、采购、生产和服务等管理过程，融入质量诚信管理要求，持续改进和完善产品生产全过程的管理措施，确保生产的全过程管理能够满足质量承诺要求的产品或服务。公司对产品实现所要求的过程及子过程的顺序和相互关系进行策划，按《与顾客有关的过程控制程序》要求，与顾客进行充分沟通，通过分析确定顾客对产品和服务的要求，评审本公司满足顾客要求的能力，确保履行产品和服务要求，收集顾客反馈，处理顾客投诉，以达到顾客的满意。按《新产品开发控制程序》要求，对设计开发过程进行有效控制，以确保后续的产品和服务的提供得到有效控制。按《采购控制程序》、《供应商管理程序》、对外部供方的管理要求进行管理，并对其施加影响，确保外部提供的过程、产品和服务不会对公司稳定地向顾客交付合格产品和服务的能力产生不利影响。按《生产过程控制程序》、《产品的监视和测量控制程序》等相关文件中的要求，确保产品和服务合格，对生产和服务过程进行控制，确保其符合产品品质要求。做到关键工序重点控制、普通工序规范操作，通过对生产过程的全面控制和对关键节

点的有效监督,提高了工作质量,保证了产品质量。

3.1.3 建立监督机制,有效执行质量管理考核制度。对各车间、各工序执行情况每天巡检、线检,并制定《员工激励制度》,对各有关部门进行定期监督检查。执行《不合格控制程序》,促进责任部门和监督人员对体系运作、客户投诉等出现的问题进行快速反应并积极整改从而彻底有效地执行纠正措施。

3.1.4 鼓励全员参与,实现质量改善。公司重视质量文化建设,引导全员参与质量管理,通过不断深入开展合理化建议活动等措施,使广大员工充分参与到质量改善的每一个环节,不断提升产品质量。

3.1.5 强化指标监控。公司在质量方针要求的前提下,每年年底对下一年度的质量目标进行策划,并将总目标层层分解至各有关职能部门。各部门对受控目标任务进行逐层分解并对相关数据加以统计、分析,同时进行持续改进确保公司总目标的实现。

3.2 质量文化建设

公司通过内培外引,不断强化质量队伍建设,开展班组长、检验人员、关键工序员工技能培训、技能比武、优秀员工评选、优秀班组评选、合理化建议征集等一系列形式多样、内容丰富的群众性质量管理活动,激励全员积极参与质量活动,奠定诚信经营的质量文化基础。

公司采取培训、宣传和会议等方式向员工传达满足顾客要求及相关法律法规要求的重要性,鼓励积极参与质量管理的活动,增强竞争意识和责任感,牢牢树立爱岗敬业精神,追求满足客户的要求。在产品的设计开发、采购、生产、检验、售后服务等实施环节中,严把质量关,已成为员

工的自觉意识。在体系运行过程中，公司运用多种工具和方法，改进各部门的绩效，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，确保实现公司整体目标。

3.3 营造诚信守法环境

公司通过学习《公司法》、《产品质量法》、《标准化法》、《计量法》等法律法规及其它标准要求，制定内部相关标准，使产品符合国家法律法规和国家、行业标准的要求，从产品技术上践行社会责任。有效运行 ISO14001 环境体系、OHSAS18001 职业健康安全体系，持续关注员工职业安全与健康、节能降耗以及“三废”排放。

公司严格遵守国家各项法律法规，将“守法”、“合法”融入公司生产经营各维度，在运营的各个层面上保证领导和员工的行为符合职业操守和商业道德。保质保量按期为客户提供产品，绝不拖欠供应商货款，绝不拖欠员工工资，用合同履约率、付款及时率、员工满意度等指标进行考核。

第四章 质量基础

4.1 产品标准

公司拥有较完善的体系文件，按照 ISO9001: 2015、ISO14001: 2016 标准的要求，结合公司的实际运营情况，确保与管理活动、资源提供、产品实现和测量有关的过程都进行了有效策划，编制了适宜的文件，以使质量管理体系有效运行。

本公司所有产品执行 GB/T 32388-2015 标准。

4.2 计量水平

公司强化测量设备和测量过程管理，加强关键测量设备期间核查和

测量过程监视，测量设备按要求定期进行检定/校准，确保测量设备及测量过程处于受控状态，公司测量设备计量确认率、强制检定测量设备送检率、关键测量过程受控率均达到 100%。

4.3 认证认可情况

公司顺利通过了：

GB/T19001-2015/ISO9001：2015 质量管理体系认证、

GB/T24001-2016（ISO14001:2015）环境管理体系认证

GB/T28001-2011OHSAS18001:2007 职业健康安全管理体系认证。

证书图片：



4.4 检验检测水平

公司不断加强实验室建设，引进先进检测设备，通过开展内外部比对、人员技术监督、培训考核、日常检查等活动，强化内部质量监控，提高人员技能，最终提高实验室综合检测能力。公司拥有原材料铝片硬度测试，不粘锅内涂层硬度测试、耐磨测试、耐腐蚀性测试、内涂层层色变测试、手柄扭力、强度、疲劳测试等检测设备，具备铝锅原材料进货、半成品过程、成品出厂及型式试

验方面的检测能力。对每批原材料进行进货验收，对过程半成品进行巡检，对成品进行出厂检验。每年公司委托检测机构进行产品全项目检测，全面了解本企业的产品质量水平。

第五章 产品质量责任

5.1 产品质量承诺

5.1.1 本企业严格遵守《中华人民共和国产品质量法》等相关法律、法规，依法诚信经营。

5.1.2 本企业依法管理和生产，落实质量安全主体责任。建立健全各项管理制度，完善各项记录、台账。

5.1.3 本企业周围环境、生产现场符合国家标准规定的要求。

5.1.4 本企业严格执行原辅材料进货检验制度，所用的原辅材料及包装材料符合相应的国家标准、行业标准及有关特殊规定。

5.1.5 保证不生产加工假冒伪劣产品，不合格的产品保证不出厂。

5.2 产品售后责任

公司制订《顾客有关过程控制程序》、《产品召回管理规定》等规章制度，建立完善的快速处理机制，确保顾客投诉及时有效地得到解决。公司郑重承诺，如果公司产品出现质量问题，在经过公司与有关部门共同调查以后证实确实是公司责任时，公司将严格按《产品质量法》等相应的法律法规执行，并对客户致以诚挚的歉意。

结 语

2017年浙江省以高标准要求和认证为手段，引领打造“浙江制造”品牌。不断完善质量诚信标准体系，公司相继完善了相关制度并认真贯彻执行，同时自觉接受有关部门的监管。

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，必须建立有效机制，科学实施，常抓不懈。公司持续改进质量管理体系，利用过程管理手段，不断提高产品质量水平、顾客满意率。本公司承诺生产的产品符合法规、国家标准并不断地满足顾客需求，迈向国际化。

宁波百飞特厨具有限公司

2018年10月