



浙江美大实业股份有限公司

(002677)

2015 年度企业质量信用 报告

2016 年 4 月

目录

第一部分 前言	1
1. 报告编制规范	1
2. 公司总经理致辞	1
3. 企业简介	2
第二部分 企业质量信用报告	3
1. 企业质量理念	3
2. 企业质量管理	3
2.1 质量管理机构	3
2.2 质量管理体系	4
2.3 质量安全风险管理	4
3. 企业质量诚信	5
3.1 质量诚信管理	5
3.2 质量承诺	5
3.3 运作管理	6
3.4 营销管理	7
4. 企业质量基础	7
4.1 企业产品标准	7
4.2 企业计量水平	8
4.3 认证认可情况	8
4.4 企业检验水平	8
5. 产品质量责任	9
5.1 产品售后责任	9
5.2 企业社会责任	10
5.3 质量信用记录	11
第三部分 报告结语	12

前 言

一、 报告编制规范

《浙江美大实业股份有限公司公布的质量信用报告》回顾了浙江美大实业股份有限公司在质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的理念、制度、措施以及取得的成效。关于本报告的披露内容，说明如下：

（一）报告范围

报告的组织范围：浙江美大实业股份有限公司

报告的时间范围：2015年1月至2015年12月

报告的发布周期：本报告为年度报告

（二）报告内容客观性声明

本报告完全依托公司生产经营实际情况而编写，内容客观公正，绝无虚假信息，愿对本报告内容的真实性负责。

（三）报告数据说明

本报告所有内容均来自公司实际真实情况或数据。

（四）报告发布形式

本报告以书面版和电子版形式发布，欲获取报告电子版，请登陆 www.meida.com 网站。

二、 公司总经理致辞

尊敬的政府质监部门、各界朋友及同仁：

浙江美大实业股份有限公司衷心感谢社会各界广大用户的厚爱、支持与合作！

我公司拥有先进的产品技术、生产工艺和高端的设备，建立了严格的质量控制体系和完善的售后服务体系，是集成灶行业的开创者和领军者，致力于发展成为中国厨电行业的创新者和引领者。

我们将继续弘扬“诚信务实、开拓进取、不断创新、服务社会”的美大精神，坚持“没有最好，只有更好”的质量理念，以高水平的管理手段、高素质的人才队伍、先进的生产设备、雄厚的资金实力，以通过对技术、生产和服务要素的有效配置，提供符合市场和客户需要的产品或服务。

浙江美大的发展与社会各界的关爱和帮助，上、下游同行们的支持是分不开的，因此我们愿与业界同仁共同努力、共同提高、共同为社会提供高品质、安全、先进的集成灶产品，为广大消费者提供节能、环保、低碳的整体厨房和绿色健康生活。

欢迎政府质量部门及社会各界监督指导。

三、 企业简介

浙江美大实业股份有限公司坐落于世界观潮圣地-海宁，创建于 2001 年，是中国集成灶行业的开创者和领导者，公司注册资本 4 亿元，公司以科技和市场为导向，于 2003 年自主研发出我国首台下吸式集成灶，填补国内空白，开创集成灶新兴行业。在 2012 年 5 月成功登陆中国 A 股市场（股票简称：浙江美大；股票代码：002677），是中国集成灶行业唯一上市企业。

公司主导的产品是集成灶，集成灶产品颠覆传统产品设计思路，首创下排油烟系统和集成化设计，集灶具、吸油烟、消毒柜、电烤箱等多功能于一身，油烟吸除率达 99.6%以上，有效解决厨房油烟污染和人体健康问题，同时节能减排，节约空间，改善人们的居室环境，实现了节能、环保和低碳生活的需求。产品拥有专利 141 项；其中发明专利 15 项，实用新型专利 61 项，PCT 专利 9 项，列入国家火炬计划项目、省市级科技计划项目、省级科技成果推广项目等。

公司已建立 3000 多家营销网点，产品畅销全国 31 个省市自治区，并出口新加坡、马来西亚等国际市场，全国集成灶行业销量第一位。荣获影响中国集成灶行业领导品牌、中国集成灶行业泰斗人物奖、中国集成灶行业特别贡献奖、中国厨房电器艾普兰奖、国家精瑞科学技术奖、上市公司诚信品牌、浙江名牌、浙江省工业大奖银奖等，获得了极高的品牌知名度和市场影响力；公司被认定为国家高新技术企业，国家首部《集成灶》行业标准的主要起草单位，国家《住宅整体厨房》标准化示范基地，《家用燃气灶具能效限定值及能效等级》标准起草单位，上市公司诚信 50 强，国家安全生产标准化二级企业、浙江省最具成长力企业、浙江省优秀民营企业、浙江省诚信民营企业、浙江省专利示范企业、浙江省标准创新型企业、浙江省绿色企业、浙江省吸油烟机行业优秀企业、浙江省机器换人示范企业、浙江省吸油烟机行业优秀企业等殊荣，公司已在中国厨电领域异军突起，成为厨电行业中的知名企业。

企业质量信用报告

一、 企业质量理念

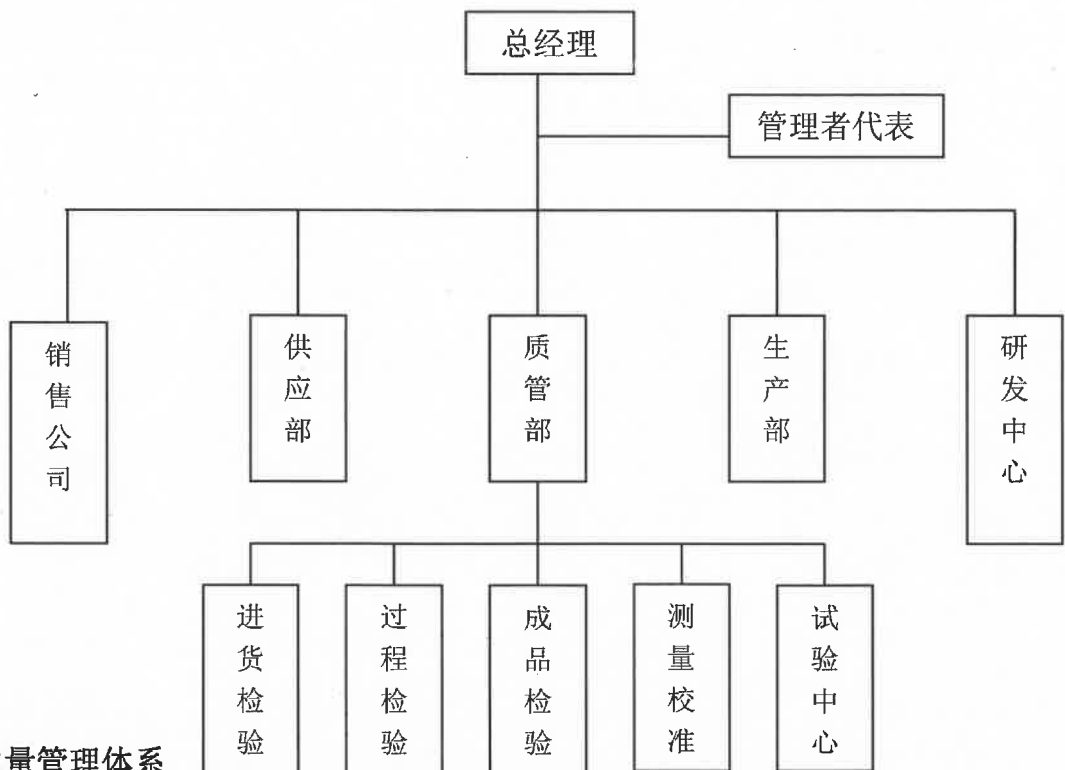
公司的质量理念是“没有最好，只有更好”。品质是公司的创业之本、兴企之基。强化品质意识、落实品质责任是贯彻品质理念的首要工作。谁生产谁负责，谁受益谁担责是作为基本观念要在全公司广泛展开宣贯，得到全面实施。特别是经营者和管理者，要主动树立品质意识、主动承担品质责任。

二、 企业质量管理

2.1 质量管理机构

公司总经理亲自主持以质量为核心的经营战略的调查、研讨和制订。公司副总及品质管理部对本公司的产品质量安全工作全面负责，组织制定企业质量发展战略、年度质量工作计划和质量安全保障措施；建立并实施先进质量管理体系和管理方法；组织实施质量改进、质量攻关等质量活动；配备相应人员并规定其职责、权限和相互关系，确保质量管理体系得到建立和保持，并推动持续改进。

质量管理组织机构图如下：



2.2 质量管理体系

质量是企业的生命，公司总经理把产品质量当作第一件大事来抓。在质量管

理工作中，高瞻远瞩，制定出切合企业实际发展的质量方针和质量目标。“持续改进，满足顾客需求；争做没有最好，只有更好，以细致出精品、以专业铸品质，永远追求以更好的质量赢得客户的超值满意。公司相继通过了 ISO9001 质量管理体系、CCC 产品等诸多认证。公司最高领导关注顾客、重视产品质量和体系的保持、完善，员工的质量意识普遍较高。公司领导关注基础设施的建设，逐年投入资金购置生产和检测设备及对相关设施进行改造；同时招聘充足的专业技术人员，增强了科研生产的保证能力，资源配置满足当前科研生产的需求。在日常的实际工作中，对体系不断地进行完善、更新和改进，认真组织和部署好体系每年的内审和管理评审工作，通过每年的内审、管理评审以及外部监督审核对体系实施持续改进，保证我公司质量管理体系运行的充分性和有效性，很好的保证了产品的质量。同时导入和实施了国际先进的卓越绩效管理体系，从领导、战略、顾客与市场、资源、过程管理、测量分析与改进、经营结果等七大方面进行质量管控，大幅提升了企业质量管理水平，保障产品品质。

2.3 质量安全风险管理

2.3.1 质量风险监测

公司建立了收集产品质量安全风险监测信息，及时发现产品质量安全潜在问题，把“事后监督”向“事前预防”转变，从而避免产品质量安全事故的发生。产品质量安全风险监测信息主要由公司质管部负责收集、整理，但企业全体员工均有收集风险监测信息的责任和义务。为保证能够及时准确到我公司产品相关的产品质量安全风险监测信息，公司时刻注重保持与国际国内同行的技术交流合作关系，如与北京航空航天大学、上海同济大学等建立了长期的信息交流、技术合作的战略伙伴关系，在产品的质量安全指标的控制和防护方面都做到预先防御。

2.3.2 应急管理

为了认真贯彻执行“安全第一，预防为主，综合治理”的安全生产方针，确保在生产安全事故发生后能及时予以控制，防止事故蔓延，有序、有效的组织抢险和救助，保障职工人身安全及公司财产安全。依据《生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则》及本公司实际情况，本着“预防为主，救援为主、统一指挥、分工负责”的原则，公司制定了生产安全事故应急救援预案。生产安全事故应急救援预案分综合应急预案和专项应急预案两个级别，综合应急预案是公司组

织管理、指挥、协调相关应急资源和应急行动的整体计划和程序规范，专项应急预案是总体预案的组成部分，是针对不同的突发事故的行动方案和保障方案，为了达到应急救援能够准确及时响应，公司定期组织员工进行应急演练，并对演练过程中存在的问题进行改进完善，以确保突发事件发生时，能够启动应急预案，规避风险减少危害。

三、 质量诚信管理

3.1 质量诚信管理

作为一个企业，持续健康发展的前提是守法经营、诚实守信。浙江美大产品之所以具有良好的口碑，经得起时间的考量，完全得力于我公司诚信经营。多年来，公司一直本着对消费者、对员工的高度责任感进行生产经营。从管理层到一线员工，始终坚持以产品质量为先，视质量为企业的生命，从设计开发、采购、生产过程控制、产品检测、售后服务等方面都严格按国家标准及相关法律法规要求执行，实现从设计开发-采购-生产-售后，全过程的跟踪监测及管理，以便为顾客提供满足需求与期望的产品。

公司通过教育培训等形式向全体员工宣传公司“诚信务实、开拓进取、不断创新、服务社会”的核心价值观。

3.2 产品质量承诺

公司产品均持证生产，拥有燃气灶具全国工业产品生产许可证，消毒产品卫生许可证，产品质量、售后服务质量水平都处于行业领先地位。

质量诚信承诺：

公司郑重向全社会承诺，并以此自律：

3.2.1 建立质量诚信教育和奖惩制度

组织员工按照制度要求学习质量诚信规范，提高质量诚信意识，并做好相关记录；结合员工的岗位职责落实质量诚信责任，形成质量诚信绩效评价和奖惩机制，推动员工积极参与企业质量诚信建设。

3.2.2 建立质量诚信检验制度

按照有关规定配备具有资格或相应能力的检验人员；对原材料和外购、外协件进行严格的检验或验证，并按规定保存相关的检验或验证记录；配备必需的出厂检验设备，按照标准要求对最终产品进行严格的质量检验，确保不合格产品不

出厂，并按规定保存产品出厂检验记录；对在用的检验检测设备定期进行验定或标准，确保检验检测设备符合要求。

3.2.3 建立售后服务制度

向顾客提供产品使用说明；建立顾客档案；建立售后服务网络，在承诺的时间内帮助顾客解决产品使用过程中遇到的问题，妥善处理顾客对产品质量的抱怨和投诉，努力使顾客满意；开展顾客满意度调查，了解顾客需求，持续改进质量。

3.2.4 本企业涉及人体健康和人身、财产安全的产品，建立有效的召回和追溯制度。

对发现存在缺陷的产品，能够及时召回，及时妥善处理，并追究相关责任人的责任。

3.2.5 开展用标识明示质量等形式的质量诚信自律活动

对产品使用的原材料、质量性能或质量等级反映产品质量状况的特性进行明示或作出公开承诺。

3.3 运作管理

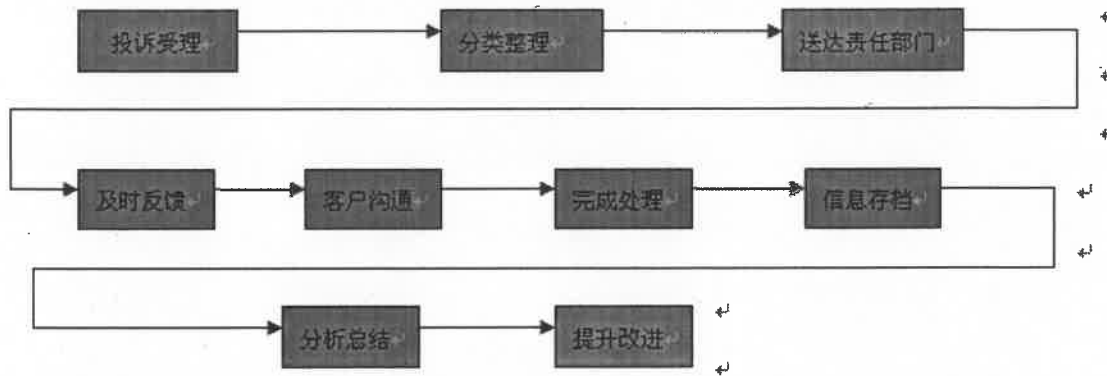
公司在企业内形成了人人关心质量，创品牌人人有责的良好氛围。公司还通过了广泛开展生动活泼的质量意识活动，加速转变全体员工的陈旧质量观念，增强员工的竞争意识和责任感，在员工中牢牢树立爱岗敬业精神，追求满足客户的要求。员工在自己的岗位上，时刻警示自己，产品实现的整个环节设计开发、采购、生产、检验、售后服务，你的每一步操作和决定都直接影响到产品的质量，影响到产品的市场信誉，所以，严把质量关，已成为员工的自觉意识。质量意识的提高，使全员参与质量管理热情高涨，公司根据各岗位中员工需求，每年要制定详细的员工培训计划并组织实施，中途如果部门根据需要提出培训申请也尽量安排。培训的方式也是多种多样，聘请公司内外工程师授课，不断更新知识与技能，使其跟上不断发展变化的社会与市场，同时对培训效果进行评估。

公司除了外聘或引进一些人才外，更注重从内部发现和培养人才，敢于从一线员工发现和提拔技术和管理人才，即看文凭，又看水平，并注意新老结合，以老带新，保持队伍的活力和连续性。通过多年的培养和调整，公司现有的管理和技术人才分明，关键岗位形成了良好的梯队，奠定了质量管理良性发展的人员基础。

3.4 营销管理

为了能及时接受和处理顾客投诉、提高客户满意度，公司制订了《投诉管理程序》，建立了完善的顾客投诉机制。顾客抱怨和投诉处理流程见下图：

顾客抱怨和投诉处理流程图



投诉事件解决之后，由销售部服务人员 对投诉顾客进行回访，了解其对处理方式的满意程度。销售部人员每月会将产品及服务的投诉情况整理成汇报文件，每半年召开一次质量分析会议，由质管部、技术研部、生产部、设备科、销售部、供应部其他相关部门以及公司高层参加，对相关问题采取措施，杜绝问题的再次发生，提升顾客满意度。

四、 企业质量基础

4.1 企业产品标准

我公司遵照顾客要求，设计和生产制造过程中积极采用国家标准、行业标准及企业标准，大大提高了产品的质量，促进了公司市场的稳定和快速发展。公司作为参与起草单位编制了 JG/T194-2006《住宅厨房、卫生间排气道》、CJ/T386-2012《集成灶》、SB/T10727-2012《环保型建材及装饰材料技术要求》、GB 30720-2014《家用燃气灶具能效限定值及能效等级》、JB/T 11720-2013《一体式电磁加热控制器》等国家和行业标准。2015 年公司作为集成灶行业的牵头企业起草了代表国际先进、国内领先的浙江制造标准 ZB 032-2015《集成灶》。公司在质量技术监督局备案产品标准的企业标准：《Q/MSY 07-2015 侧吸式集成灶》、《Q/MSY 09—2015 环吸式集成灶》、《Q/MSY 10-2015 嵌装式集成灶》等共计 10 多个标准。

4.2 企业计量水平

所有监视测量设备均经过有资质的计量检定单位检定和校准,可有效测量和试验结果的准确性。

4.3 认证认可情况

公司先后通过了 ISO 9001 质量管理体系, ISO 14001 环境管理体系, ISO 18001 职业健康管理体系、计量检测体系, 国家强制性 CCC 认证等, 取得了全国工业产品生产许可证、国家安全生产标准化二级企业证书、企业信誉报告(AAA)等资格证书, 2016 年初, 美大侧吸式集成灶产品率先通过了浙江制造产品认证。

4.4 企业检验水平

公司于 2015 年成立了浙江美大实业股份有限公司检测中心, 检测中心拥有 7000 多平方米面积, 建立环境实验、材料实验室、电磁兼容实验室、机械性能、热工实验室、电气安全性能实验室、空气性能实验室等 20 多个行业一流的专业试验室, 涵盖了国家标准 GB16410-2007《家用燃气灶具》标准所有项目的检测能力, 2016 年 10 月份已申报了 CNAS 认证。该检测中心人员配备专业, 试验手段完善, 该中心拥有 200 多台国套内一流和国际先进的专业检测和分析设备。

公司质量体系完善, 质量保证全面, 于 2003 年通过 ISO9001 质量管理体系认证, 2004 年取得卫生许可证, 2006 年取得全国工业产品生产许可证, 2008 年获得计量检测体系合格证书、2015 年获得职业健康管理体系认证, 2016 年, 产品通过了“浙江制造”认证。

公司质管部负责检验和试验工作, 现有的检验、试验能严格执行法规及相关规范标准, 已具备从原材料进厂、工序控制、装配全过程的检验和试验的相关资源, 相应的试验室、设备、人员机构、环境管理、职业健康安全均严格遵循 (ISO 9001:2000、ISO 14001:2004、GB/T 28001:2001、GB、JB、ASME 等) 相关法规、标准条例实施规范性管理。能开展集成灶和燃气灶具各项检验和试验项目。

五、 产品质量责任

5.1 产品售后责任

公司制订了一整套严密成熟的售后服务制度, 当出厂产品存在质量、安全等隐患时, 能够有效迅速地追溯、修理、更换、召回等, 确保相关的隐患产品顺利准确召回且得到有效处理。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。公司从未因产品质量安全事故而发生实际召回。

5.2 企业社会责任

5.2.1 安全管理

为保证本公司安全生产投入的有效实施，公司成立安全生产领导小组，实行分层负责分层管理的安全生产管理岗位责任制度，签署安全生产责任书、组织安全培训、配备消防安全设备、定期进行全公司安全大检查、制定应急预案、执行安全“三同时”等。

公司建立各职能部门的安全职责，建立各级各类人员的安全职责。公司还制定以下规章制度：（1）安全生产检查制度；（2）安全生产教育培训制度；（3）安全生产考核、奖惩制度；（4）工伤事故管理制度；（5）设备设施安全管理制度；（6）现场安全管理制度；（7）电气安全管理制度；（8）劳动防护用品管理制度；（9）安全投入保障制度；（10）安全例会制度；（11）消防安全管理制度。

同时，公司设立安全生产专项费用台帐，做到专款专用。依法参加工伤保险，为从业人员交纳工伤保险费，为从业人员提供符合国家标准或行业标准的劳动防护用品。对新职工入厂进行三级安全教育、特种作业人员培训教育。工伤事故统计报告工伤事故应按“四不放过”的原则进行处理。公司建立健全了岗位安全操作规程，对操作人员培训了本岗位的安全操作规程。

公司本着“持续改进、确保员工安全、健康”的职业健康安全管理方针，充分依靠科学管理，坚持以安全第一，预防为主，不断改进管理体系的有效性，最大限度的消除各种危险源和隐患，避免和减少员工及所有进入工作场所人员健康安全及公司财产的损害，努力提高公司管理水平。

5.2.2 环境保护

公司在日常管理中识别了适用的环境法律法规，并严格贯彻执行国家、省、市的环保相关法律法规。主要污染物为生活污水，公司每年委托上虞区环境监测站对公司产生的污水、厂界噪声及无组织排放进行检查，检测结果均符合相关标准，无超标排放现象。公司生产过程中产生的固废，均委托有资质的企业进行回收处置，无污染环境事件发生。公司积极响应国家号召，节约资源，推行清洁生

产，减少污染物排放。公司已通过 ISO 14001 环境管理体系认证，并于 2015 年 2 月被评为“嘉兴市最具社会责任感环保企业”。

5.2.3 社会责任

(1) 公共责任方面

公司在追求经济效益、保护股东利益的同时，积极保护职工的合法权益，诚信对待供方、代理商和消费者，积极从事环境保护、社区建设等公益事业。此外，公司通过了按 ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、通过浙江省经贸委、浙江省环保局清洁生产审核，被评为“绿色企业”。在经营活动中，遵循自愿、公平、等价有偿、诚实信用的原则，遵守社会公德、商业道德，接受政府和社会公众的监督，处处体现美大“回报员工、奉献社会”的理念。

(2) 道德行为方面

公司核心价值观“诚信务实、开拓进取、不断创新、服务社会”，公司从企业文化高度对诚信道德规范提出的重点要求。同时，建立了以审计部为核心的企业内部监察体系。对于公司高层管理人员，由董事会、监事会、公司审计部对其经营活动进行监督，并以内部审计报告等形式反映公司生产经营情况。

对于中层管理干部，由高层领导、审计部、工会以及所有员工对其进行监督。审计部通过内部监察、审计的方式对其管理方式、重大经营决策进行监督；内部通过举报信箱、邮件、电话、网络论坛等方式对中层管理干部的行为进行监督；定期通过满意度调查的方式，测量内部员工、外部经销商、供应商对管理人员的满意度。通过以上做法，中层管理人员在经营活动中无重大违规现象。对于公司的各项生产、销售等经营活动，公司通过国家税务部门、银行以及合作伙伴监督其规范性。公司积极向国家缴纳税款，先后多次获得市纳税先进单位称号；公司与银行保持良好的合作关系，及时还贷，保证了银行信用评价的优良记录；对供方、代理商等外部合作伙伴，公司严格遵循合同条款约定，并严格按照财务操作规定进行财务工作，保证了财务报表的客观真实。

(3) 公益支持方面

多年来公司在做大、做强企业的同时，始终不忘自身的社会责任，热心公益事业。自成立以来，深入贯彻落实“三个代表”和科学发展观思想，落实《全民道德纲要》，公司围绕战略目标，根据行业特点、地域实际，确立捐资助学、

公益环保、扶贫济困作为公司重点支持领域。成立了由高层领导挂帅的公益计划实施组织体系，明确了工会等部门在公益支持领域的相关职责，把公益支持纳入年度全面预算，年底对执行情况进行检查。目前已累计向社会捐款捐物达 1000 多万元，用于抗震救灾、扶贫济困，支持教育、慈善、环保等事业。公司先后被浙江省慈善总会授予“慈善爱心奖”，被浙江省残疾人福利基金会授予“爱心助残”、浙江省残疾人联合会、浙江省残疾人福利基金会授予“助残之星”获得嘉兴市、海宁慈善奖金奖、慈善楷模、汶川“5·12 地震”赈灾捐赠慈善爱心奖等。

5.3 质量信用记录

公司于 2014 年获得海宁市“市长质量奖”，其“美大”商标先后被评为嘉兴市著名商标和浙江省著名商标，报告期内无质量信用不良记录。

报告结语

质量是品牌的基础，是公司生存与发展之本，公司始终坚持品牌发展的战略方针和经营宗旨，号召全体员工要把产品质量放在第一位，质量包含产品质量、人的质量、管理质量、工作质量、服务质量。

浙江美大实业股份有限公司经过多年来的卓绝努力和苦心经营，质量诚信已成为我公司的无形资产，我公司已将“诚信务实、开拓进取、不断创新、服务社会”的核心价值观转化为员工的行为准则，使产品质量继续保持着优势地位。

展望未来，在激烈的市场竞争中，浙江美大实业股份有限公司想要立于不败之地，在很大程度上取决于企业的产品质量，取决于企业核心技术和自主创新能力，取决于品牌的培育和发展。我们将牢固树立质量责任意识，并贯穿于日常生产经营的全过程，没有最好，只有更好，以细致出精品，以专业铸品质，永远追求以更好的质量赢得客户的超值满意。