

# 浙江道尔顿地毯有限公司 质量诚信报告



**浙江道尔顿地毯有限公司**

ZHEJIANG DALTON CARPET CO., LTD.

2024年4月

# 目 录

## 第一部分 前言

1 报告编制规范	1
2 总经理致辞	2
3 企业简介	3

## 第二部分 质量诚信报告

1 企业质量理念	5
2 企业内部质量管理	
2.1 质量管理机构	5
2.2 质量管理体系	6
3 企业质量诚信	
3.1 质量诚信管理	7
3.2 质量文化建设	8
4 企业质量基础	
4.1 企业产品标准	8
4.2 企业计量水平	9
4.3 认证认可情况	10
4.4 特种设备管理情况	10
5 产品质量责任	
5.1 产品质量承诺	11
5.2 “三包”责任	11
5.3 质量奖励	12
6 质量风险管理	
6.1 质量投诉处理	13
6.2 质量风险监测	14
6.3 应急管理	16
第三部分 报告结束语	17

# 第一部分 前言

## 1 报告编制规范

《浙江道尔顿地毯有限公司质量诚信报告》回顾了浙江道尔顿地毯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：浙江道尔顿地毯有限公司

报告的时间范围：2022年7月至2024年4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，愿对本报告内容真实性负责。

### （三）报告数据说明

本报告所有的内容均来自公司实际真实情况或数据。

### （四）报告发布形式

本报告以网络版形式发布。可在本公司网站。  
<http://www.dowflor.com.cn/>查阅。

## 2 总经理致辞

浙江道尔顿地毯有限公司，始终肩负着“致力于拼块地毯最权威的专家，打造全球最有价值的知名品牌，成就每个人伟大的梦想”的历史使命。“品质至上，追求卓越”的企业理念，毫不动摇的落实企业质量主体责任，严格遵守相关质量法律法规，以高于国家标准的内控标准来严格要求自己，健全产品质量、服务追溯体系，切实履行企业质量主体责任，依法承担质量损害赔偿。

为确保质量诚信体系的有效运行，从制度上加以规范，从考核手段上加以约束，从质量文化上加以引导，从努力改进和积极实施名牌战略上加以提高和升华，大力营造和创建质量诚信的工作氛围和体系，不断提升产品的使用性能，切实服务客户。

质量为基，诚信为本。浙江道尔顿地毯有限公司将秉承“始于顾客需求、终于顾客满意”的经营理念，以“优质、高效、求实、创新”的企业精神，严格执行“以质量创品牌、以品牌占市场”的战略方针，引进先进管理模式和经验，加强产品质量控制，为广大顾客提供优质产品与服务。

## 3 企业简介

浙江道尔顿地毯有限公司创建于2008年，是魏塘街道招商办引进的商务地毯特色实体企业。公司一期投资2800万元建设方块地毯生产制造基地，配置有前纺、簇绒、预涂、覆底和样本制作等部门，拥有高度一体化的地毯设备和生产线。年产PVC方块地毯180万m<sup>2</sup>，沥青拼块地毯120万m<sup>2</sup>，拼块地

毯出口占销售的一半以上，2015 年完成销售额 10835 万元，拼块地毯簇绒产能居国内领先地位，产品多样，品质优良，同类产品性价比高。公司设有独立的地毯研发中心，负责国内外地毯行业情报信息的搜集整理，跟踪地毯行业发展前沿和新产品研发的工艺技术，公司集研制、开发、生产、销售为一体的现代化企业格局。公司从投产至今，始终坚持以创新理念推动公司进步。在当今地毯市场发展无序并仍不稳定的环境下，道尔顿仍然能保持在国内拼块毯市场领先地位，经济效益和社会效益逐年递增，与坚持创新，全员创新密不可分。公司是嘉兴市 2015 年第一批省科技型企业、浙江省科技型中小企业、创新型示范中小企业、嘉兴市专利示范企业、浙江省专利示范企业等。

本公司坚持走“研发为先导、管理出效益、质量为生命、服务为市场”的发展理念和“始于顾客需求、终于顾客满意”的经营理念，以“优质、高效、求实、创新”的企业精神，严格执行“以质量创品牌、以品牌占市场”的战略方针，引进先进管理模式和经验，加强产品质量控制，为广大顾客提供优质产品与服务。

公司在快速发展的同时十分重视环保工作，坚持把环境保护放在重要位置。企业领导考虑到污染预防，综合利用等诸多因素，决定通过贯彻实施环境管理体系，通过废水入网处理，采用生态两段污水处理手段，对废水、废汽进行综合治理，使水质及总量达到国家地方排放标准。机械噪音合理控制，符合国家法律法规要求。

公司积极推行清洁生产，管理水平和环境质量绩效，使“保护人类生态环境，保护我们共同生活的家园”的环境目标成为员工自觉提高素质的标杆，在实现品质控制、制造绿色产品的过程中，“道尔顿”愿与国内外同行保持友

好合作和高水平竞争，为我国的环境保护事业共同做出努力，为创建节约型环保社会贡献自己的一份力量！

今年 1 月份公司办公室组织相关人员，根据 GB/T19001-2016 和 GB/T14001-2016、GB/T45001-2020 标准在结合本公司 B/2 版《质量手册》、程序文件基础上编制了 B/0 版的质量环境体系文件，目的是希望透过制定管理体系文件、QEMS 目标指标及管理方案，控制或改进在公司日常活动、服务及产品形成过程中的与质量有关的要素与重要环境因素。

## 第二部分 质量诚信报告

### 1 企业质量理念

“**创世界名牌**”是浙江道尔顿有限公司质量品牌发展的目标。“品质至上，追求卓越”是道尔顿对产品品质内在的诉求和品牌核心。道尔顿视品质为生命，用心做好每一件产品，严格把控产品质量关，从原料挑选到生产的全过程严格把控，每个环节都一丝不苟，不在质量上投机取巧，生产高品质产品是浙江道尔顿地毯有限公司的一贯追求。从不放弃对社会责任的执守和追求，浙江道尔顿地毯有限公司坚信只有真正为消费者提供高品质产品，企业品牌的美誉度才会不断得到提升，企业也因此才能立于不败之地。

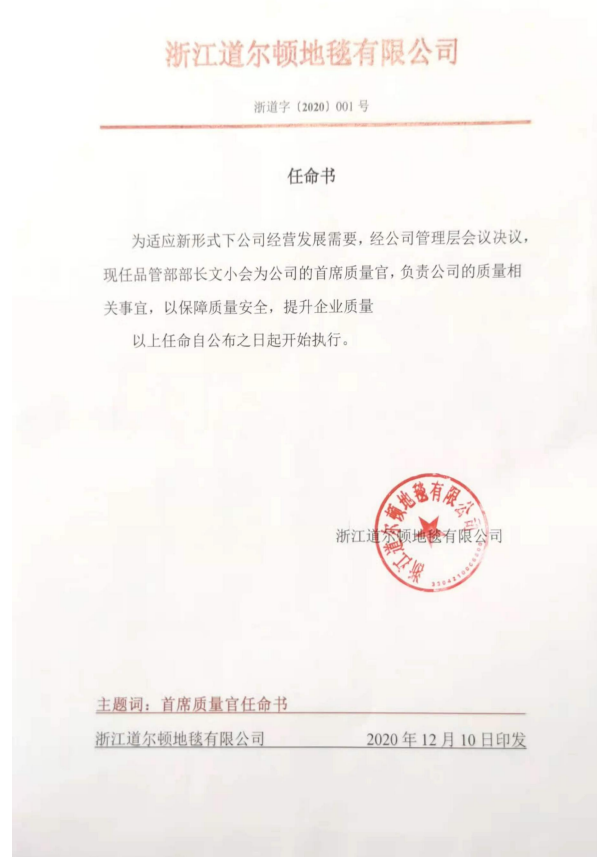
### 2 内部质量管理

#### 2.1 质量管理机构

公司的质量管理由总经理亲自挂帅，品管部部长任公司的首席质量官。总经理和首席质量官对本公司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、质量攻关等群众性质量活动；实

施质量成本管理，加强质量统计分析；开展质量教育培训；建设企业质量文化等。

质量管理部为公司质量管理和质量检验的专门机构。实施部门经理负责制，下设高素质、专业的品管员队伍。负责从原辅料入厂、生产过程监控、最终产品检验全过程的质量监控和检验。同时公司建立质量安全关键岗位责任制，明确企业主要负责人对质量安全负首要责任、企业质量主管人员对质量安全直接负责。严格实施企业岗位质量规范与质量考核制度，实行质量安全“一票否决”，坚持做到出厂产品批次合格率达 100%。



## 首席质量官任命书

### 2.2 质量管理体系

质量是企业的生命，公司高管层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。“以质量创品牌、以品牌占市场”的质量方针，充分体现了公司一以贯之的高质量产品、优质周到的服务、性价比高的经营理念，以此来提升公司的核

心竞争力。通过几年的努力，企业通过了 ISO9001 质量管理体系，导入了卓越绩效管理。在日常实际工作中，对体系不断地进行完善、更新和改进，认真组织部署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，能很好的保证产品质量。

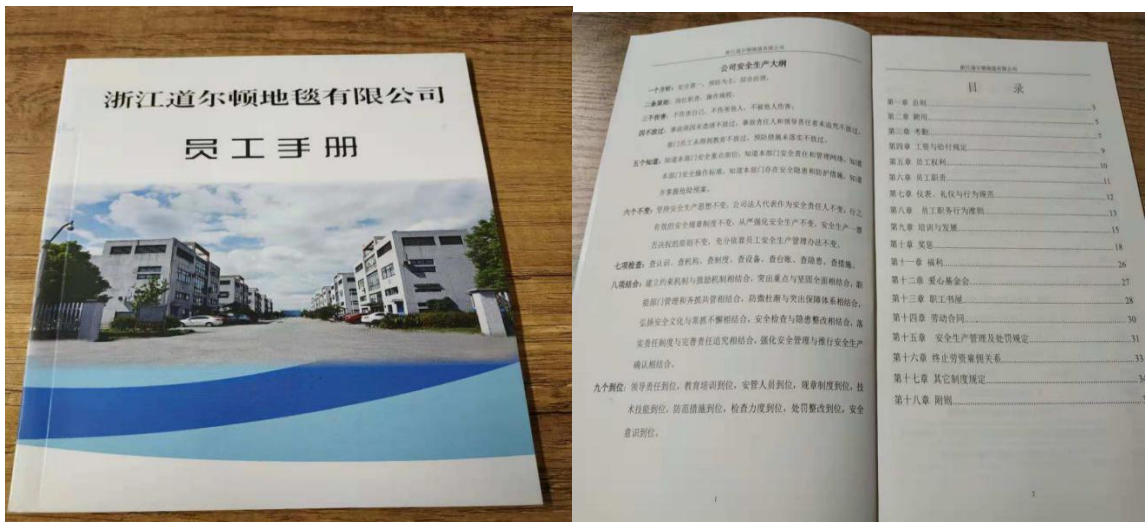
### 3 企业质量诚信

#### 3.1 质量诚信管理

作为浙江省拼块地毯的龙头企业，公司持续健康发展的前提是守法经营、诚实守信。道尔顿地毯之所以有良好的口碑，经得起时间的考量，取决于我公司“研发为先导、管理出效益、质量为生命、服务为市场”的发展理念和“始于顾客需求、终于顾客满意”的经营理念。多年来，公司一直本着对客户、对员工的高度责任感进行生产经营。从高管到一线员工，始终视质量为企业的生命，从原材料采购、生产过程控制、产品检测、售后服务等方面严格按国家标准及相关法律法规要求执行，实现从采购—生产—售后，全过程的跟踪监测及管理，以便为客户提供品质卓越、安全可靠的产品。

公司坚持对全体员工教育培训、发放《员工手册》和《企业文化手册》等形式，向全体员工宣传公司的诚信经营理念。开放式宣传公司诚信经营理念，对所有前来公司调研或参观的各级领导，向其展现解释产品工艺流程和技术标准，有利于客人能更加切身感受到我公司产品卓越的特性。公司每年都举行经销商大会，请经销商来公司参观产品生产现场，向其讲解产品主要生产技术及工艺，传播我公司产品、诚信经营、和公司的业绩。





道尔顿员工手册

### 3.2 质量文化建设

质量文化是企业文化的重要组成部分，是企业的质量方面追求的宗旨、也是企业观念和道德准则的综合体现。现代企业的核心竞争力不仅仅是产品和服务，更多的则是优秀的企业文化。

我公司在质量文化的建设上，除了做好质量安全体系建设、增强自身技术实力、提高核心竞争力外，还非常重视员工的教育培训工作。分岗位对员工技术培训，提高员工的技术素质，为提升品质打下坚实基础。同时加强对员工法律法规知识及诚信意识的培训。特别是定期组织员工学习《产品质量法》、《计量法》、《企业质量诚信管理实施规范》等相关法律法规及标准。提高员工的整体法律意识和诚信意识，真正做到公司上下懂法、知法、守法，并在实际生产过程中，严格贯彻落实相关法律法规及标准要求。

## 4 企业质量基础

### 4.1 企业产品标准

公司是“浙江制造”标准 T/ZZB 0667—2018《拼块地毯》的起草单位。该标准实施后，对地毯行业浙江制造推动起到了巨大的作用，我们相信对全国地毯行业的发展也一定会起到积极的作用。

通过参与标准制修订，使我们能够及时准确的了解行业最前沿信息，增

加在行业中的话语权，提高了我公司的技术水平和科研能力，为浙江道尔顿地毯有限公司继续沿着健康持续发展提供了强有力的技术保障。

## 4.2 企业计量水平

公司共拥有先进的计量检测设备20多台，专兼职计量人员2人，可以确保企业计量检测、监控结果的有效性和可靠性。

道尔顿检测中心主要设备清单

序号	名称	数量	用途
1.	电子单纱强力仪	1	测量纱线强度
2.	微型打印机	1	强力仪配套设备
3.	绒头拔出力仪	1	检测成品地毯绒头拔出力
4.	YG026H-500 型织物强力仪	1	检测沥青地毯无纺布材料的抗拉强度和伸长率
5.	YG141D 织物厚度测试仪	1	检测无纺布的厚度和厚度不匀度
6.	YB331C 纱线捻度仪	1	检测纱线捻向捻度及捻度不匀度
7.	宽座角尺	1	测量直角度
8.	FSY-150 型水泥细度负压筛析仪	1	检测钙粉粗细
9.	缕纱测长仪	1	计算纱线密度，测量纱线强度
10.	六光源箱	1	检测不同光源下色差情况
11.	染色摩擦色牢度仪	1	对纱线脱毛量进行测试
12.	手摇捻度仪	1	测量纱线的捻度
13.	游标卡尺 1 米	2	测量尺寸
14.	HD101A-1 电热鼓风干燥箱	1	烘焙、干燥
15.	六足掌试验仪	1	耐磨度测试
16.	分析电子天平	1	称重

17.	电子天秤	1	称重
18.	液体比重天平	1	测量液体重量
19.	折射仪	1	测量折射率
20.	摆臂裁断机	1	裁切方形
21.	电脑	2	设备连接打印存档
22.	快速水分测定仪	1	检测原材料中水分含量
23.	智能白度测定仪	1	检测原材料的白度



### 部分检测工具检定报告

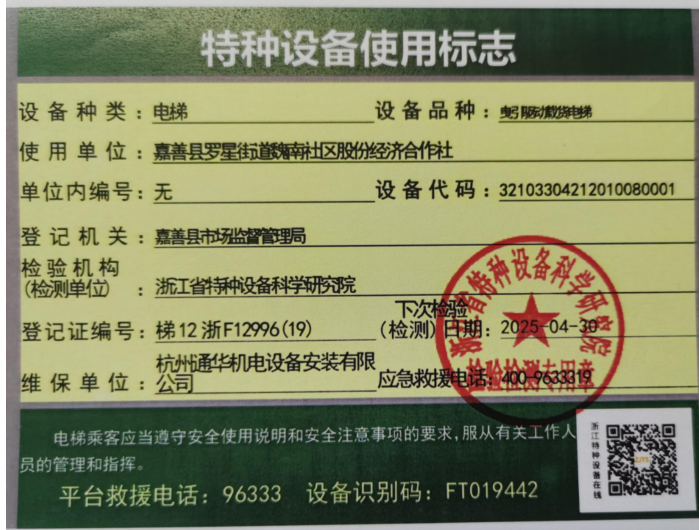
#### 4.3 认证认可情况

公司自2012年起就先后通过了ISO9001质量管理体系、ISO14001环境管理、ISO45001职业健康安全体系等认证。

#### 4.4 特种设备安全管理情况（特种设备年检报告）

公司在特种设备管理方面建立了完善的管理制度，包括：《特种设备设施安全管理制度》、《特种设备安全监察条例》等。公司机电工程部设专职人员

负责特种设备管理和巡查工作。现在使用的特种设备有叉车、货运电梯等，按国家特种设备使用要求，请特种设备检测机构定期对叉车和安全阀等特种设备进行检测。机电工程部安全管理员随时检查特种设备的使用情况，发现隐患及时排除，做好维护保养记录。作业人员全部持证上岗，各自负责自己所使用设备的维护保养。



## 5 产品质量责任

### 5.1 产品质量承诺（相关法律法规）

公司承诺严格遵守《质量法》等一系列与地毯生产有关的法律法规，依法取得生产许可证，并全面履行企业法人是产品质量第一责任人的责任。

### 5.2 “三包”责任

公司郑重承诺，如果公司产品出现因制造质量问题，经过公司与有关部门共同调查取证后，证实是公司的责任时，公司将严格按《产品质量法》、《消费者权益保护法》等相应的法律法规执行，并在法律框架内按照消费者的意愿，对公司的产品实行包退、包换，并对消费者致以诚挚的歉意。

### 5.3 质量奖励

荣誉成就列表

获奖名称	颁奖单位	获奖时间
“电磁屏蔽功能地毯”-省级新产品	浙江省科技厅	2016年4月
“多色渐变地毯”-省级新产品	浙江省科技厅	2017年4月
“新型艺术地毯”-省级新产品	浙江省科技厅	2017年4月
“提花圈割绒地毯”-省级新产品	浙江省科技厅	2017年4月
“雕花方块毯”-省级工业新产品	浙江省经济和信息化委员会	2017年5月
“符合压皮地毯”-省级工业新产品	浙江省经济和信息化委员会	2017年5月
“魔方地毯”-省级工业新产品	浙江省经济和信息化委员会	2017年5月
嘉兴名牌	嘉兴名牌产品认定委员会	2015年
浙江省科技型中小企业	浙江省科学技术厅	2015年
十大“品字标浙江制造”质量标杆企业	嘉善县市场监督管理局	2020年9月

## 6 质量风险管理

### 6.1 质量投诉处理

公司建立了客户投诉流程和顾客投诉管理办法，关注客户的各项要求，把客户满意度列入公司质量目标。为方便客户投诉，公司成立了由专人负责投诉接待电话：0573-84803382。遇有投诉，接待人员严格按照投诉处理流程，热情接待、及时处理、并做好记录、及时反馈。

### 客户投诉赔偿汇总

序号	投诉日期	业务员	产品名称	批次	生产日期	投诉问题	数量m <sup>2</sup>	责任部门
1	2023/3/3	马艳鹏	丹宁-1	22DP02-A	22/9/24 22/3/30	色差、拼缝、毛边	166	PVC
2	2023/4/12	李亮	Tulip-4	LL22DL01X	2022/2/22	毯面花型错误	1094.25	簇绒
3	2023/4/19	高志鹏	山水-2	22DP02-A	2022/5/25	气味	395.0	PVC
4	2023/4/28	杨春雨	风车-101-303	23DP03-A	2023/4/14 2023/3/22	抛纱	340.0	簇绒
5	2023/3/16	涂芳健	利诺-2	22DP02-A		两块拼接处颜色明显偏深	12	PVC
6	2023/10/30	涂芳健	利诺-1	22DP02-A	2023/3/11	气味	250	PVC

客户投诉处理单					
产品名称	风车-101-303	批次	23DP01-A	日期	4.28
数量	170+170 m <sup>2</sup>	问题数量	10 m <sup>2</sup>	是否附照片或实样	是
投诉主要内容及意见	投诉主要内容：风车-101-303 色号产品抛纱，起毛边，现场确认过确实有问题，客户沟通赔偿 10 平方风车地毯加 300 元人工费，客户去和甲方进行更换服务。  业务员：杨春雨				
品管部初审意见	检查库存，不存在批量抛纱问题，核实客户反馈照片，存在不同程度的抛纱、修补痕问题，个别拼接面有毛边，建议客户对轻微抛纱进行修剪使用，严重的挑出进行更换。  签字：李全 23.5.15				
相关部门会审意见	生产技术部		总经理		
生产部门填写	原因分析： 1. 该订单是老 1/10 簇绒机生产，由于设备原因导致毯面有间断性跳针、抛纱问题。 2. 客户反馈的图片上大多是一针或两针这样的抛纱问题，生产时工人没有仔细修剪干净漏检。  整改措施： 1. 簇绒车间加强抛纱管控措施，尽量从源头杜绝产生抛纱，班组生产时发现批量持续性或间断性抛纱问题，及时反馈给大班班长安排调试设备。 2. 生产过程中多检查，针对抛纱多的毯面制定复检措施，避免出现漏检的情况。  签字：杨春雨 23.5.15				
处理结果/不良质量成本分析	赔偿了 10 平方风车地毯，300 元人工费。				
跟踪验证	纠正措施已实施				

### 部分投诉记录及售后记录清单

## 6.2 质量风险监测

### 6.2.1 质量控制点

公司对产品质量关键特性、关键部位、薄弱环节存在的风险进行重点控制，

并采取适宜的管理措施和方法，制订了《质量控制点管理规定》。通过对质量控制点的人员能力策划、设备策划、物料策划、作业指导书策划、环境策划、评比策划，使得产品质量关键特性、关键部位、薄弱环节所存在的风险都处在可控之中。具体实施如下：

目的：规范进料及制程的检验，防止不合格原材料非预期的进入下工序。

范围：品管、采购、仓储

职责：采购员负责原材料的采购和检测中心不能检测的原材料的合格证的索取。

仓库负责原材料的收货，通知检测中心对原料进行检测，检测中心负责原料检验和检验结果的反馈。

流程

1. 在原料到厂后，由仓库收货员通知检测中心对原料进行检测并质量判定；
2. 检测中心接到原料检测任务后，对所进的原料进行取样，样本数量为每批次取一个样本进行检测，采用随机抽样的方法；
3. 检测内容根据国标和我公司自行制定的原料检测内容及质量标准；
4. 按仪器的操作规程检测操作；
5. 原料检测确认合格后，方可由收货员入库使用。原料若检测不合格不得入库使用，检测中心将检验的结果反馈给采购部门。

不合格原料的处理方式有：

- a：退货，不合格原料的使用会带来客户的抱怨，采取全部退货处理。
- b：有条件接收：原料的不合格不会导致产品的不合格，可以使用，也不会引起客户的抱怨。
- c：不合格品的处置由品管部长决定。

## 质量控制点

生产工艺流程	质量控制	控制措施	相关资料
原辅材料	原材料检验	品管对进厂原辅材料进行检验	原辅料检验报告单
网络、加捻、倒筒、整经	抽检	品管对加工纱线进行抽检	检验报告单
簇绒	首检、巡检	车间大班长对产品进行首检, 定时巡检	一米确认表、机台巡检表
预涂	抽检	预涂后工序对产品进行抽检	预涂数据记录表
覆底	首检、全检	前工序对产品、设备进行首检, 品管对成品进行首检, 检毯工序检验成品, 挑出不合格品。	上机温度、速度确认表、拼块地毯质量检查报告单、运行记录
成品	抽检	品管对成品进行抽检	成品抽检记录

### 6.2.2 质量监督审核

公司设置有质量管理部, 通过对各生产现场进行监督, 对生产过程、工艺纪律执行情况进行监督检查。依据《质量奖惩制度》、《质量异常报告制度》等对质量监督检查所发现问题点的整改情况进行督促, 确保其及时有效的整改。

### 6.2.3 可靠性验证试验

为试验批量产品可靠性指标量值是否达到规定指标, 公司建立了可靠性试验系统。每批新产品批量投产前, 都会分批取样做簇绒拔出试验, 手工拉毛和六足滚筒破坏性摩擦拉毛试验, 干湿色牢度和日照色牢度试验, 阻燃和抗静电试验, 在模拟客户环境条件下, 对取样地毯的产品使用寿命进行整体评估, 对产品质量可靠性进行有效监测。对试验过程暴露出设计和制造中的薄弱环节, 提出改善方案。

## 6.3 应急管理

为提高本公司对突发事件和险情的应急能力, 保证在发生重大、特大事



故时，指挥调度畅通，人员、设备、物资能及时到位，确保本公司在发生事故时能够及时有效地控制，保护员工的生命、环境和财产安全，把事故损失降到最低点。依据《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国突发事件应对法》、《生产安全事故应急预案管理办法》等有关规定，结合我公司实际情况制定《安全生产应急预案管理规定》、《防汛抗台应急预案》等规定。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问题的地方进行改进完善，以确保当突发事件发生时，能够启动应急预案，规避风险减少危害。

为进一步提高公司全体员工的安全意识、消防意识，掌握必备技能，提高公司抗御火灾能力，浙江道尔顿地毯有限公司邀请蓝天救援队于2024年3月25日在公司内举行了消防演习。公司领导高度重视本次演习活动，全程参与跟踪。在公司培训中心，蓝天救援队的黄教官对全体员工进行了消防安全理论知识的系统培训。培训课上，播放了消防视频短片，并根据实际，介绍了火灾逃生自救的方法，详细介绍了消防器材的使用方法，并且在现场做了多种演示。黄教官还就消防器材的维护保养，如何扑灭初期火灾等几个关键方面的问题，通过近几年发生的重大火灾案例一一讲解，进一步加深了员工对火灾危害的认知。



消防演练

### 第三部分 报告结束语

2016年，浙江省以标准认证为抓手，以高标准引领打造“浙江制造”品牌，不断完善质量诚信标准体系、加快质量信用信息建设。依据要求，公司相继完善了相关制度，认真贯彻落实，并自觉接受有关部门的监督管理。

公司的质量诚信体系建设是一项长期的、系统的工作任务，要不断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，建立长效机制，科学实施，常抓不懈。持续改进质量管理体系，不断提升质量诚信水平，源源不断为消费者提供品标地毯产品。