

质量诚信报告

意尔康股份有限公司

2018年5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、法规等进行撰写。报告中关于公司质量诚信是公司现状的真实反映，本公司对报告内容的客观性负责，对相关论述和结论真实性和科学性负责。

意尔康股份有限公司

组织范围： 意尔康股份有限公司

报告时间： 本报告涵盖的时间范围为2017年1月1日至 12月31日，本报告为意尔康股份有限公司第2份质量诚信报告。

发布周期： 一年

报告获取方式： 通过公司网站[http:// www.yearcon.cn](http://www.yearcon.cn)下载

董事长致词

尊敬的社会各界朋友、广大消费者：

欢迎走进意尔康股份有限公司！

创立于1995年的意尔康品牌，已经走过了二十多年的奋斗历程。多年来，意尔康人凭着勤奋敬业、专注执着的精神，实现了公司从小到大、从弱到强、从籍籍无名到享誉业界的转变，脚踏实地走出了一条民营企业跨越式发展的道路。

意尔康前进的每一步，都离不开社会各界人士和广大消费者的关注和厚爱。社会各界人士的关注，越发激励我们勤勉奋进；消费者的厚爱，更让我们深感任重道远。

过去，我们坚守着艰苦创业的农耕精神，在汹涌澎湃的商海奋勇搏击；未来，我们将继续秉承不骄不躁的作风，在瞬息万变的市场纵横驰骋。

感谢社会各界朋友和广大消费者长期以来对意尔康的关注与支持！

意尔康股份有限公司 单志敏

企业简介

意尔康股份有限公司位于中国石雕之乡——浙江青田，其前身始创于1995年。2011年12月份，意尔康完成股份制改制，由“意尔康鞋业集团有限公司”更名为“意尔康股份有限公司”。

意尔康始终坚持高品质路线，坚定不移地推进科技研发和自主创新，并将知识产权作为提升企业技术创新能力的核心力量，目前公司已拥有1个省级企业技术中心、70余项技术专利，年研发款式约30000款，年销售量达1600余万双。卓越的产品品质及市场竞争力使意尔康逐渐成长为中国鞋企的标杆性企业，意尔康品牌曾入围影响世界的中国力量品牌500强排行榜。

经过多年的努力发展，公司现已成长为集设计、生产、制作和销售中高档真皮皮鞋及皮具的高新技术企业。现总建筑面积约17万平方米，拥有近4000个销售网点，30多家省级代理，下辖温溪生产基地和福建意尔康体育用品有限公司、上海意尔康（鞋业）有限公司两家全资子公司。2009年，在巩固传统营销渠道的同时，公司登陆电子商务平台淘宝商城，网络营销的新模式不仅最大化地满足了消费者日趋多样的消费需求，更是开辟了意尔康营销网络的新蓝海。公司秉承探索、掂量、磨合、忠孝、科技的文化理念，以“秤”文化为企业的核心文化，积极挖掘企业文化内涵，提高品牌美誉度。先后荣获“浙江省质量奖”、“中国真皮领先鞋王”等几十项荣誉。

做好产品美化人们生活，办好企业福泽千家万户，是意尔康人坚持不懈的追求和矢志不渝的信念。

目录

第一章 质量理念	1
1.1 企业使命	1
1.2 公司愿景	1
1.3 企业价值观	1
1.4 质量方针	1
1.5 环境方针	1
1.6 职业健康方针	1
第二章 质量内部管理	2
2.1 质量管理机构	2
2.2 质量管理体系	4
第三章 质量诚信	5
3.1 质量诚信管理	5
3.2 质量文化建设	6
第四章 质量基础	8
4.1 产品标准和专利	8
4.2 计量水平	8
4.3 认证认可情况	8
4.4 特种设备安全管理	8
第五章 产品质量责任	10
5.1 质量检验情况	10
5.2 产品质量承诺	10
5.3 生产许可情况	11
第六章 质量风险管理	12
6.1 质量投诉	12
6.2 质量风险监测	12
6.3 应急管理	12
结束语	13

第一章 质量理念

1.1 企业使命

为员工、代理商和合作伙伴提供一个成就自己的舞台，协同共创，将意尔康打造成为能够代表中国鞋文化、为社会大众服务的国民鞋履品牌。

1.2 公司愿景

为每一个人做好鞋

1.3 企业价值观

乐业、专业、进业

1.4 质量方针

崇尚一流 追求卓越 质量第一 顾客至上

1.5 环境方针

预防污染 节约资源 清洁生产 持续改进

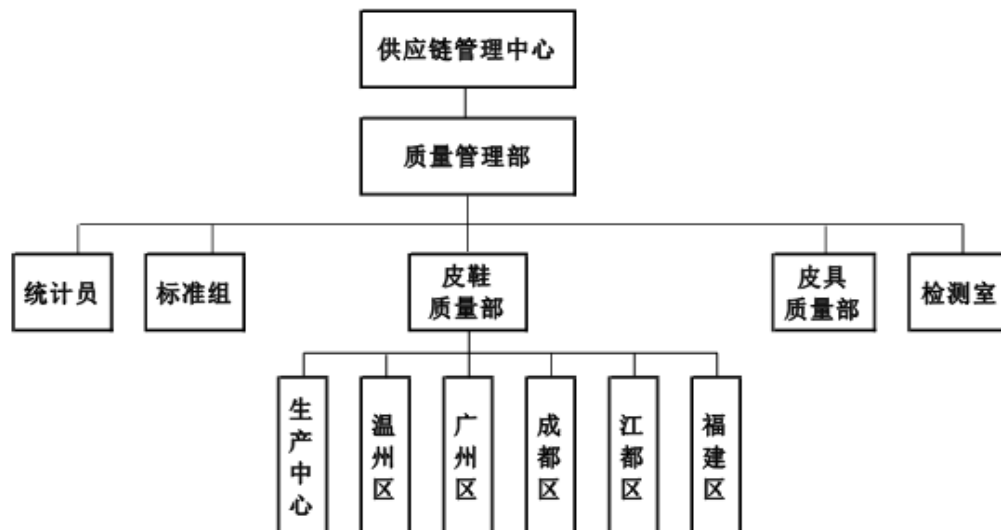
1.6 职业健康方针

- a) 遵守法律法规，安全第一，预防为主；
- b) 改善员工健康安全条件，降低员工职业健康安全风险。

第二章 质量内部管理

2.1 质量管理机构

2.1.1 质量管理部组织架构图



2.1.2 管理者代表

经公司最高管理者任命、并授权其在质量管理体系方面指挥和控制系统。负责推动公司质量方针、目标、战略的具体实施、评价和改进。具体职责包括：

--按照ISO 9001:2015《质量管理体系要求》标准，建设和完善公司质量管理体系，提升质量管理水平；

--根据公司发展的战略需要，组织更改、修订和完善《质量手册》和相关文件；

--宣传、贯彻公司质量方针，并对各单位质量管理体系运行情况进行监督、考核；

--督促业务部门质量改进计划实施和质量意识的提升，改善质量管理体系运行效果；

--代表公司就质量管理的有关事宜与外部联络和沟通；

--向公司汇报质量管理体系的业绩，包括改进的要求。

2.1.3 质量管理部

--贯彻执行本公司质量/环境/职业健康安全方针、目标，按质量/环境/职业健康安全管理体系文件所规定的职责和权限做好工作，以保持质量/环境/职业健康安全管理体系有效运行；在公司总工程师的直接领导下履行好质量管理和质量检测的工作职能，并具有质量检验工作的独立性，以保证检验结果的科学性和公正性；

--负责质量管理体系的建立、贯彻实施、持续改进工作，定期形成报告报管理者代表；

--配合行政部编写或修订质量/环境/职业健康安全手册，负责编写或修订程序文件的相关内容；

--配合内部审核组做好审核工作，对出现不合格项采取纠正措施/预防措施的实施和评价；

--负责原材料、成品的质量检验和产品生产过程中控制，做出是否合格的判定，制订检验规范，并组织实施检查；

--负责不合格品的管理，并对不合格品的最终处置结果审批；

--负责本部门检验和测量设备的正确使用及日常维护和保养；

--负责参与供方的评审工作；参与有特殊要求的生产计划单评审；

--负责产品纠正措施和预防措施的控制，做好纠正措施和预防措施的实施控制；

--负责与产品质量有关的法律、法规与其他要求的获取与识别；

--负责与部门职责有关的环境因素、危险源的识别、更新、评价与日常控制；

- 负责顾客满意分析，做好客户信息反馈工作；
- 协助产品标识和可追溯性的控制，并督促实行；
- 负责做好本部门资料记录的归档和保存。

2.2 质量管理体系

意尔康视质量为发展之本，竞争之源，长期坚持质量管理体系建设，致力于满足市场需求的研发项目，积极吸纳先进管理方法。公司于2004年通过质量管理体系认证。长期以来，有效贯彻并整合ISO9001、ISO14001、OHSAS18001等管理体系，持续提升质量管理水平和用户满意度。

公司质量目标为：

- 1) 一次开箱合格率99.8%
- 2) 顾客满意度 $\geq 90\%$
- 3) 顾客投诉处理反馈率100%

公司领导清楚的认识到目前市场竞争归根结底是人才的竞争，公司持续不断加大对职工进行产品质量教育和业务能力培训的力度。采取请进来、走出去等多种方式来完善员工教育培训体系，坚持培训与考核相结合，从公司发展和员工需要两方面，精心合理地安排培训内容，开展多层次、多形式、多渠道、差异化的培训，充实员工在内部管理、业务能力、综合素质等方面的知识。通过完善的培训体系，不仅提高了员工的业务能力，而且大大提升了员工的主人翁意识和对企业质量文化的理解。

第三章 质量诚信

3.1 质量诚信管理

3.1.1 完善质量体系，加强质量管理

多年来，公司始终坚持以顾客为关注焦点，持续改进质量管理工作，不断完善质量管理体系，通过消化国家标准、浙江制造标准，优化生产流程与工作流程，建立起了比较完善质量管理网络。质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、测量管理体系等多体系在企业内部的高效运行，同时，导入卓越绩效管理模式，这一切，在很大程度上促进了工作质量和产品质量的提高。

3.1.2 严密节点控制，重视过程管理

公司按照皮鞋标准设立有质量关键点，实现检测项目全覆盖，生产过程层层把关。采取定岗定责、过程检查、质量考核、责任追究、质量追溯、数据统计分析等一系列行之有效的方法，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，执行责任管理

公司制定质量管理考评管理制度，对生产中心进行定期监督检查，鼓励责任部门和管理人员对体系运作、监督、客诉出现的问题进行快速反应、积极整改，彻底有效地执行纠正措施，避免出现质量、客诉问题后不纠正不改进的现象。

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提案、日常质量改善、QC小组、技术革新等措施，使广大员工充分

参与到质量改善的每一个环节，提升产品质量、分享改善成果。

3.1.5 升级信息传递，强化指标监控

公司在质量方针要求的前提下，每年度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职能部门，各部门对受控目标任务进行分解、统计、分析、改进，以确保公司总目标的实现。为提高质量信息传递的准确性和及时性，公司升级了质量信息化系统。通过ERP系统，实现了信息的实时传递以及快速准确统计。

3.2 质量文化建设

3.2.1 诚信教育

公司通过《人力资源控制程序》和《培训管理规定》，对质量诚信教育制定培训方案，通过培训评价对培训效果进行验证，在全公司范围内推广和宣传质量诚信的精神。对包括企业产品研发、生产、采购、销售、服务等所有产品领域的质量控制、企业诚信文化的建设、宣传及活动组织、环境与职业安全健康等方面进行系统培训。

3.2.2 诚信自律

公司先后获得“浙江名牌产品”、“浙江省著名商标”、“中国驰名商标”、“中国著名品牌”、“中国真皮领先鞋王”、“中国著名品牌”、“十大男鞋品牌”、“十大女鞋品牌”等荣誉，在品牌知名度不断提升的同时，公司始终将企业质量诚信建设视为重要的一环，先后获得“全国质量诚信标杆典型企业”、“全国质量诚信优秀企业”、“浙江省诚信民营企业”等荣誉，公司树立先进的企业价值观和正确的经营理念，守法经营，自觉接受有关部门的监督管理。

3.2.3 企业文化

公司注重利用企业文化建设，引导员工热爱鞋子、专注鞋子，并将这种挚爱与执着投射到对每一个顾客的需求洞察，并转换为一双双舒适而时尚的鞋子；这种挚爱与执着使公司传承经典，海纳百川开创当代中国全新鞋文化。

公司通过提高广大员工诚实守信的道德素质，建设了一支讲诚信、业务精、作风硬的高素质员工队伍。公司始终以遵章守法为前提，以消费者需求为中心，以优质服务的手段开展生产经营活动，使诚实守信渗透到企业经营的各个环节。

第四章 质量基础

4.1 产品标准和专利

公司重视始终贯彻标准化管理，具体由质里管理部负责产品标准化工作。公司积极参与各种标准制订，共承担了国家标准、浙江制造标准制订各1项；获授权专利68项。

4.2 计量水平

公司按国家法律和法规建立了有效的计量保证体系，由质量管理部负责公司计量器具的管理工作为保证计量器具的准确性和可靠性，公司现有量具均采购自国内外知名品牌，并在检定校准时积极与法定计量机构进行合作。通过有效的计量体系得出准确可靠的测量数据来控制生产、指导生产，取得了良好的经济效益和社会效益。

4.3 认证认可情况

公司于2004 年通过质量管理体系认证。

4.4 特种设备安全管理

我公司按照国家有关法律、法规、规章、标准等的要求，建立和完善了安全生产管理制度和安全操作规程，并悬挂上墙。加强对职工的宣传教育，狠抓制度的落实工作，确保了各项制度的贯彻落实，有效杜绝了“三违”现象发生。

为了有效防范重、特大事故的发生，公司加强了对特种设备和特种作业人员的安全管理，完善了特种设备和特种作业人员的安全管理制度，对特种设备定期进行保养和检测，及时整改存在的问题，确保设备保持良好

的运行状态。

公司的特种作业人员，经过上级主管部门培训并考试合格后，持证上岗，规范操作，确保了作业安全。

第五章 产品质量责任

5.1 质量检验情况

1、原料检验：

2017年，公司共检验原料15196批，合格12789批，合格率为84.2%，其中主要原料皮料检验3005批，合格2667批，合格率为88.9%。

2、成品批次检验合格率：2017年，公司共检验产品74953批，其中合格67827批，成品一次检验合格率为90.5%，其中男鞋检验48869批，合格率88.2%，女鞋检验26084批，合格率94.7%。

5.2 产品质量承诺

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

2. 公司依法实施三包。“三包”期限为天然皮革三个月；非天然皮革两个月；以出售鞋子购物凭证日期起计算。“三包”有效期内消费者凭有效购物凭证，予以退货、更换或修理。

“三包”内容为

A. 包退：

1) 凡未经穿过新鞋不成对，鞋子大小不一，七日内可退换。

2) 凡属于包换的质量问题而因故无法调换者。

B. 包换：

1) 出售后第一周内发现帮底严重开胶，鞋面严重掉浆、泛硝之一者。

2) 出售后三十日内出现断底、断跟、断帮脚质量问题之一者

3) 凡属“保修”的质量问题，在第一个月内同一部位两次修理无效者予以调换。

C. 包修：

1) 出售三个月内出现断底、断跟、断面、断帮脚、帮底断线、钉脚不

平、跟面脱落、开线、断橡筋、拉链坏、帮底结合处脱落或弹开长度2.0cm、深度0.5cm以下者。

2) 出售一个月内装饰物脱落的。

3. 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，完善各项记录和台账。

4. 在产品研发及加工过程决不剽窃他人技术、专利、工艺等知识产权，绝不使用剽窃他人技术的原材料。

5. 本企业周围环境、生产现场符合国家法规的要求。

6. 本企业严格执行原辅材料检验制度，所用的原辅材料及包装材料符合相应的国家标准、行业标准及其相关规定。

7. 不允许假冒伪劣原材料进厂，不使用检验不合格原材料进行生产。

8. 保证不生产加工假冒伪劣产品，承诺产品出厂产品批批检测，未经检验的产品绝不出厂。

9. 检验不合格的产品绝不出厂，决不以不合格品冒充合格品出厂。

10. 所采用的仪器设备严格按照国家法定要求进行检定，检定不合格的仪器设备绝不用于产品检测。

11. 保证所生产的批批产品都能进行追溯，如生产日期、班次，生产原料、生产过程、检验人员等等。

5.3 生产许可情况

本公司生产加工场所、生产设备、设施、检测仪器、管理人员、技术人员等在同行业中处于先进水平，符合相关国家法律、法规要求，营业执照在有效期内。

第六章 质量风险管理

6.1 质量投诉

公司始终关注顾客要求，贯彻“突破传统，价值导向，紧贴顾客”的市场理念，将顾客满意视为我们永远追求的目标，并把顾客满意度列入公司质量目标。为方便顾客投诉，公司在客服管理部设立成立了由专人负责投诉接待电话：4001-05-8899、0578-6858315，也可以通过公司官方网站、邮箱、腾讯通、微信等网络平台的留言及信件诉求。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。

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《质量管理流程》和《质量管理制度》。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、薄弱环节存在的风险处于控制中。

6.2.2 质量监督审核

公司设置质里管理部，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检查。依据《质量管理制度》，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。

6.3 应急管理

为了提高本公司对突发事故和险情的应急能力，保证在发生重大、特重大事故时，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、环境和国家财产安全，把事故损失降到最低点，依据国家《安全生产法》、《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

定生产安全事故应急预案。生产安全事故应急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问题的地方进行改进完善，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。

结 束 语

2014年以来，浙江省以标准和认证为手段，以高标准引领打造“浙江制造”品牌，强调不断完善质量诚信标准体系、加快质量信用信息信息化建设。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。

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，必须建立长效机制，科学实施，常抓不懈。公司坚持持续改进质量管理体系，不断提升质量诚信水平，为每个人在人生的每一步拥有一双更佳品质的皮鞋而努力！