



2016 年度企业质量信用报告

山东福达木业有限公司

二〇一七年五月

第一部分 报告前言

一、报告编写规范

本公司保证报告所公布的质量诚信体系建设情况不存在任何误导性陈述及虚假情况，并对其内容的客观性、真实性负责。

报告组织范围：山东福达木业有限公司。

报告时间范围：2016年5月-2017年5月。

报告发布周期：1次/年。

报告数据说明：报告内所涉及数据来源于公司，数据真实、有效。

二、企业高层致辞

诚信为本，公平竞争，不贬低对手，读好书干实事，遵法纪顾大局是福达人的道德规范。福达人将秉承“学一流、争一流、创一流”的企业精神，胸怀大志，开拓创新，稳步迈进，实现一流的现代板材企业奋斗。

我们要感谢公司全体员工和领导团队，我们风雨并肩，同舟共济。我们艰辛而坚定、沉稳而执着的脚步就不曾停歇，不断的从一个胜利走向另一个胜利！如果一定要给成功做出解释的话，我们具备的是实力、智慧、坚定与真诚。诚信如树，早在我的心里扎根，诚信如书，最深邃的哲理总是在浅显的描述中得出：恪守诚信，有时会让人痛苦，因为它是眼前利益的一种割舍；诚信让人在割舍中收获，它实际又是对人格、对长期利益的一种积蓄。

我们坚信：只要我们所有福达人兢兢业业地工作，孜孜不倦地学习，不拘一格地思考，呕心沥血地创造，面对挑战，勇敢拼搏，就一定能把福达公司建设成为世界一流的板材企业。正因为如此，我们同您一样对未来充满希望和信心。

山东福达提出了“壮志凌云，福达万家”的原则，从产品设计之初开始，采购、生产、营销、服务处处强调质量安全，始终一切以顾客为关注焦点，从产品的生产过程及生命周期全方位为顾客着想，持续满足顾客要求。我们只有心系客户、心存感恩，才能以高品质的产品和服务，赢得客户的尊重、信赖，赢得竞争对手的尊重，赢得社会的认可。

对顾客的诚信，是“不拿消费者做试验品”，以高品质的产品、服务奉献给全球客户；对经销商、供应商的诚信，是结成战略伙伴关系，实现多方共赢的局面；对股东的诚信，就是慎重决策竭力所为，为股东创造最大价值；对相关方诚信，是坚守信用和道义，依法纳税，构建和谐社会，主动承担企业公民责任，为国家、社会做出应有贡献。

站在21世纪的起跑线上，福达人将以新的朝气，新的面孔在新世纪的伟大创业中，立足国际、升值品牌、锻就硬功，打造一个年轻富有的中国企业，做一个年轻富有的中国人！

让我们帮您架起通向财富的天梯，用我们的精诚与智慧为您绘制最美的蓝图，用我们的智慧和真诚，让客户优先选择我们的产品与服务！



图 1 山东福达集团董事长 凌思法

三、企业简介

山东福达木业有限公司是一家以建筑装饰材料为主业，集科研开发、加工制造、国际国内贸易于一体的生产经营企业。公司始建于 1996 年，坐落于中国优质板材生产基地——临沂市兰山区义堂镇，距临沂市区 10 公里，南沿 327 国道，东临京沪高速公路，距连云港 120 公里，青岛港 300 公里。交通条件便利、产业环境良好。

自公司创建以来以市场为导向，以质量求生存，以服务赢客户，以信誉促发展，踏踏实实的做好产品和服务，先后被临沂市委、市政府评为“富民强区先进企业”、“文明诚信民营企业”、“全国工商联系统优秀会员企业”、“守合同重信用企业”、“临沂市争创全国优质板材生产基地优秀示范企业”、“十佳纳税大户”、“光彩之星”、“生产经营先进单位”、“消费者放心满意品牌”等荣誉称号。公司旗下“欢乐熊”商标于 2012 年 8 月被山东省工商局评为“山东省著名商标”。

经过十几年创业，福达木业在各级领导的关心支持下，经过全体员工的努力拼搏，现公司下设三个生产厂和一个进出口公司，总占地面积 130000 平方米，现有员工 1000 余人，其中专业技术人员 160 人，资产过亿元。拥有 13 条先进的板材加工生产线，主要生产家具专用胶合板、贴面装饰板、生态环保装饰板三大系列 150 多个花色品种的各类板材，年产家

具级胶合板 10 万立方米，家装级胶合板 5 万立方米，贴面板、生态环保装饰板 5 万立方米。产品畅销国内各地，并出口美国、欧洲、韩国、北非、中东等国家和地区。产销量在山东和全国同行业中均位居前列。

企业有与生产相适应的实验室，具备对原材料、半成品、成品的化验和检测的能力。公司以及所生产的“欢乐熊”品牌系列健康板材全国首批获得了 QS 生产许可，现已先后通过 ISO9001 质量管理体系认证、十环环境标志认证、美国加州 CARB 认证等权威机构认证。近两年公司不断加大新型功能产品的开发力度，与多家科研机构展开科研合作，现无醛生物胶胶合板、难燃胶合板、无醛难燃胶合板三类功能型板材已完成开发，适时推向市场。

公司成立十几年来，认真贯彻国家法律法规，严格执行国家的各相关标准，树立“诚信、创新、务实、奉献”的企业精神，倡导绿色、环保、健康的产品理念，服务社会，贡献精品。努力打造“欢乐熊”品牌在行业 and 全国市场上的知名度和美誉度，依靠强大的研发和品质管理团队，不断提高产品的技术含量，为广大消费者提供更安全、环保、健康的板材产品，为不断优化人们的生活环境做出积极的贡献。

第二部分 报告正文

山东福达木业 20 多年专注于板材行业，始终坚信质量是企业的生命。经过 20 多年的发展，公司拥有先进的生产设施和完善的质量管理体系。2010 年，公司通过了 ISO9001 质量管理体系认证。

一、企业质量理念

凌思法董事长率领山东福达全体员工奋力拼搏、与时俱进，以“壮志凌云，福达万家”为使命；致力于打造“成为板材行业领先企业”的愿景，确立了“效率至上、科技领先”的核心价值观。在质量方面，山东福达将要达到“顾客和竞争对手将山东福达视为市场上提供产品和服务的当之无愧的佼佼者”。

通过 20 余年的企业文化的积淀，公司形成了山东福达特色的质量理念：

质量方针：可靠 高效 行业典范；品质 价值 客户首选

质量定位：领先一步

顾客理念：以顾客要求为出发点，以顾客满意为落脚点

全面质量理念：全员，全面，全过程

制造质量理念：减肥纠偏，提高过程能力

预防理念：质量策划防患未然，质量控制防微杜渐

执行理念：第一次就做对，第一次就做好

诚信理念：不制造、不传递、不接收、不隐瞒质量缺陷

改善理念：事事有改善的余地，人人有改善的能力

二、企业质量管理

（一）质量管理机构

为全面贯彻“效率至上、科技领先”的核心价值观，强化公司质量管理工作，进一步提升产品性能和可靠性，完善质量管理体系，切实做好各项质量管控工作，增强公司核心竞争力，公司设有质量管理工作的最高决策和协调机构——质量管理委员会，由公司的董事长任主任，总经理任副主任，管理者代表，技术中心、采购部、企管部及生产事业部各部门负责人任委员。

质量管理委员会主要职责：

- （1）贯彻落实国家有关质量的法律、法规、方针、政策和相关标准；
- （2）决策审批公司质量发展规划、质量方针目标和年度质量工作计划；
- （3）持续改进质量管理体系，通过体系有效运作确保产品质量稳定；
- （4）对公司质量运营中出现的重大质量事故和问题进行调研、分析，审批处理、整改方案和责任追究考核意见；
- （5）安排部署公司专项质量攻关和改进项目，必要时以扩大会议的形式把黄金供应商纳入进来；
- （6）监督、检查质量问题、改进项目的处理落实情况。

基层质量管理领导小组主要职责：

- （1）执行和完成公司质量管理委员会下达的各项指令及质量工作；
- （2）具体组织本单位或黄金供应商针对公司质量管理委员会下达的质量规划及计划、方针目标等进行分解并落实到人，有针对性的制定实施措施，组织实施，并不断总结改进；
- （3）负责组织本单位或黄金供应商开展质量管理、产品过程控制、专项质量活动，定期召开质量分析会议，及时进行质量纠正和持续改进。

在职能部门方面，公司设有企业管理部，从组织结构设置保证了质量管理体系运行的充分性、适宜性、有效性。

山东福达通过建立质量方针和质量目标，并进行系统策划，通过实施了质量管理体系审核、产品实现策划以及过程运行等活动，定期实施质量管理体系内部、外部审核、管理评审等一系列活动建立以公司质量管理部、事业部质保部等质量运营管理部门的质量控制和质量保证系统，实施质量控制和质量保证、质量改进活动保证质量目标的实现和持续改进。

（二）质量管理体系

山东福达木业经过多年坚持不懈的努力，拥有了先进的生产设施和完善的管理体系。2012 年，公司开始贯标、进行 ISO9001 认证活动。通过质量体系认证，促进公司内部管理的规范化、科学化，提高产品质量水平。在贯标、认证活动中，公司成立专门的组织领导机构，董事长负总责，管理者代表具体负责推进实施。

公司为保证质量工作的正常开展及持续改进，从质量意识教育、质量知识培训、技能培训三方面对包括高层领导到一线员工全员进行质量培训和教育，并且外延至经销商以及供应商人员，在公司的培训管理体系架构下开展质量培训工作。

通过近几年持续在质量培训和教育方面的投入，效果明显，员工流失率持续降低，经销商和代理商与山东福达达成战略合作伙伴，产品质量持续上升并保持行业领先地位，为质量管理工作提供了坚实的基础平台。

为加快质量改进进度，公司建立了质量索赔制度，制定完善实施了《质量索赔管理办法》、《外反馈索赔实施细则》、《内部损失核定标准》，针对保修期内出现故障、公司内部在进货检验、装配、调试过程中发现的不合格，对责任供应商、公司事业部、员工实施索赔。通过实施质量索赔等为公司质量提升起到了极大的推动作用。

为明确各类人员在企业生产经营活动过程中对保证产品质量所担负的责任，按照责、权、利相结合和奖优罚劣的原则，公司先后制定实施了《质量责任管理标准》规定了公司范围内质量责任的落实。对各岗位人员出现质量责任违规进行管理和（负）激励。

（三）质量风险管理

1. 质量投诉处理

公司建立了 400 服务热线、网站/微信平台等渠道并确保畅通，保持与顾客持续接触，制定了《顾客投诉处理流程》，建立了顾客投诉处理升级机制。营销公司是国内顾客投诉的信息收集和处理部门，1 小时内对顾客投诉信息进行整理并传达到相关责任人，要求责任人在 2 小时内或在顾客要求的时间内给予回复，需要现场处理的，调度经销商或服务经理现场处理。进出口公司是国外顾客投诉的信息收集和处理部门，即时收集、整理顾客投诉信息并在 24 小时内给予回复，需要现场处理的，调度经销商或服务经理现场处理；确保顾客投诉能够得到有效、及时地解决，达到顾客满意。公司对顾客投诉信息的收集、传递、处理和回访都严格按照《服务信息管理》的相关规定执行，最终实现闭环管理。

2. 质量风险监测

为有效控制风险，规范管理、促进发展、维护正常的生产、经营、管理秩序，落实各级各岗位风险责任制，公司制定了《风险责任奖惩条例》。

对于公司收集到的国内法律法规和输出国或市场有关的法律要求，审计部负责组织各相关单位识别其与公司产品的关联性，有关联的法律法规纳入公司法律法规体系总库。具体识别方法按照《法律法规和其他要求识别、获取与合规性评价程序》执行。

对于客户方提出的产品安全性、质量方面的特殊要求时，业务部门将相关要求作为订单评审的重要输入内容。技术、工艺、质控等相关部门将其作为制定产品设计方案、工艺流程、检验及实验方法时的重要风险评估依据。

3. 应急管理

公司建立了企业重大质量安全事故的应急预案，成立了以董事长为组长的质量安全事故应急处理小组，应急处理小组包括公司设计研发、质量、售后服务、市场等部门成员。

公司建立了快速报告、紧急处理、快速处置的重大质量安全事故应急处置方针，确立了重大质量安全事故 24 小时响应处理机制。

三、质量诚信管理

（一）质量诚信管理

诚信是山东福达木业的经营理念：对顾客的诚信，是“不拿消费者做试验品”，以高品质的产品、服务奉献给全国客户；对经销商、供应商的诚信，是结成战略伙伴关系，实现多方共赢的局面；对股东的诚信，就是慎重决策竭力所为，为股东创造最大价值；对相关方诚信，是坚守信用和道义，依法纳税，构建和谐社会，主动承担企业公民责任，为国家、社会做出应有贡献。

采购过程中，建立了供应商全生命周期的管控流程。制定了供应商引进的标准和资质要求，福达供应商必须通过质量管理体系认证，必须满足 **Q** 质量、**D** 交付、**C** 成本的指标；供应商选择时，开展以质量保证为主要内容的现场考察；供应商引进过程中原材料进厂检验工作，开展先期的质量策划和保证计划；供应商合作过程中，建立了以质量为主要内容的考核评价机制，按照 **SQDP**（供应商质量发展）流程对供应商质量表现进行分级管理，开展实施质量改进和审核活动；严格按照供应商淘汰流程，对不满足公司质量要求的供应商及时进行淘汰和更换。

在精益生产制造过程中，按照工艺设计、生产过程、质量控制三大环节对制造过程进行监控，并引入精益生产模式，对全过程进行管理。执行工艺设计与管理程序、生产控制程序、生产设备控制程序、工艺装备控制程序、标识和可追溯性控制程序、产品防护控制程序、监视和测量设备控制程序、产品的监视和测量控制程序、不合格品控制程序，对产品从生产准备和原材料投入到成品产出整个生产过程进行有效控制，确保产品实物质量全面符合图纸、工艺、标准和合同要求。

售后服务方面，建立了服务商的考核制度，收集客户反馈，改进建议；建立公司季度质量调度会、基层质量管理小组月度质量例会、质量专题会等三级质量会议制度，对客户反馈的问题进行及时分析和解决。

经过持续开展质量提升和质量诚信活动，公司逐步在行业内确立了自己的品牌地位和优势。2010 年获全区工商联系统“优秀民营企业”，在临沂市打造义堂板材产业基地的龙头企业，在临沂市板材行业也同样发挥着龙头带动作用 and 示范作用。



图2 优秀民营企业称号

（二）质量文化建设

欲强大一个组织，必先强大一个组织的心智与精神。

我们深知，企业根深叶茂源于思想和文化传承。山东福达在长期的风雨历程中，以德立人，务实兴业，留下了一个又一个闪光的足迹。传承与创新，积淀了许多优秀的文化基因。

在理念层面，“以顾客要求为出发点，以顾客满意为落脚点”、“第一次就做对，第一次就做好”、“质量策划防患未然，质量控制防微杜渐”、“事事有改善的余地，人人有改善的能力”的质量意识已深入每个福达人的脑海中。

公司从质量管理体系进行梳理、监控和考核的职能出发，通过质量目标激励、质量索赔、质量责任落实、日常质量岗位激励等措施，深入推进质量责任落实。

质量是品牌的基石。离开高品质的产品和服务质量，企业的品牌就成为无源之水、无本之木。

我们每个人的工作，所提供的产品和服务，都深刻地烙印着我们的意识、精神状态和价值观，反映着我们对待工作、对待客户的态度。

所有的尊重都是相互的。我们只有心系客户、心存感恩，才能以高品质的产品和服务，赢得客户的尊重、信赖，赢得竞争对手的尊重，赢得社会的认可。这就是公司对质量观“产品代表人品 品质赢得尊重”的诠释。

四、企业质量基础

（一）企业产品标准

公司积极采用国际标准、国外先进标准，制定、实施严于国家标准、行业标准的企业产品标准和企业内控标准。目前拥有国家标准、行业标准、企业标准、国际标准和国外先进标准 10 多项。

序号	标准编号	标准名称
1	GB/T 5849-2006	细木工板
2	GB/T 15104-2006	装饰单板贴面人造板
3	GB 18580-2001	室内装饰装修材料 人造板及其制品中甲醛释放限量
4	GB/T 9846-2015	普通胶合板
5	GB/T 19001-2008	质量管理体系 要求

图 3 产品执行部分国家标准

（二）企业计量水平

公司建立专业计量管理队伍，对公司内部测量设备、测量过程进行统一管理。根据生产经营中量值溯源要求，公司建立并通过了五项计量标准。

公司依据 JJF1112-2003 《计量检测体系确认规范》和 GB/T190022-2003 / ISO10012: 2003 《测量管理体系 测量过程和测量设备的要求》建立了计量管理体系，完善各种计量管理制度，加强对测量过程的控制管理，保证测量数据输出的可靠性，实现计量管理体系的持续改进。

（三）认证认可情况

山东福达主导产品为胶合板，国内无强制性认证要求。但公司十分注重认证工作的开展与申报，2012 年申请并获取了中国环境标志产品认证和 ISO9001 质量管理体系认证并持续保持。



图 4 部分认证证书

(四) 质量检验情况

公司根据顾客的需要，本着追求卓越品质的高要求，积极采用国际标准、国家标准，同时制定了严于国家标准、行业标准的企业标准，建立了比国家标准、行业标准更为严格的质量检验标准和控制手段。

公司胶合板产品从进货检验、过程检验以及最终检验都具有产品质量检验能力，能够满足胶合板出厂的要求。

进货检验方面，从抽样检验、原材料审核等关键工序监控等方面进行管控，保证满足质量要求；过程检验方面，通过对加工工序的提升，实施有效监控，有效保证过程的稳定，同时通过过程审核、日常工艺纪律监督检查等，有效保证了过程能力。

五、企业社会责任

公司自创建以来，一直秉承企业经济效益与社会效益双丰收的发展理念，在社会责任感方面非常重视，在企业规模快速发展的过程中，除了直接向社会捐赠外，在员工福利、环境保护、职业健康卫生与安全方面投入了大量的人力、物力与财力，取得了良好的社会效益。

在员工招聘过程中，严格按照相关法规，不招收童工。在适应的位置上，尽量安排残疾人员就业。另外，公司员工有言论自由和权利，可随时提出自己的意见和建议。公司员工有劳动的权利和自由，公司不允许强迫劳动。所有员工同工同酬，男女平等，不存在歧视

现象。所有员工正式录用后全部购买保险，员工在生病、工伤、婚假、女职工产假及法定节假日，公司会安排员工休息，在保证工资收入的情况下，报销部分费用。

公司对环境保护十分重视。公司制定了严格的节能降耗管理制度，并落实执行。在当地最早安装了锅炉冷凝水回收装置，第一批上马了导热油节能锅炉供热、第一批实现了滚筒式热气芯板烘干线定制，自节能降耗管理制度严格执行以来，公司在生产生活用电、生活用水、办公用品损耗、运输车辆油耗、锅炉燃煤的节约方面取得了很大成绩。经统计我公司单位成本耗电量减少了 1.6 千瓦/时，办公用品损耗降低了 30%，运输车辆用油单位成本耗油率减少了 0.37 升/吨，供热燃料节约 15%以上，节能降耗不但为公司创造了更清洁舒适的工作环境，也为公司带来了可观的经济效益和社会效益。

在生产过程中产生的环境影响，公司也进行了严格控制。为了控制生产设备运行过程中摩擦产生的噪声，公司对设备进行了严格的管理，强制执行设备的三级管理制度，加强对设备的润滑、维护，为了减少设备振动面产生的噪声，公司在设备基脚安装了减振垫，有效地控制了噪声的产生。在工厂不同功能区域边界和工厂外边界广造绿化隔音带，避免噪音外传。

在生产生活过程中产生的固体废弃物，公司进行了严格的定理。固体废弃物按可回收和不可回收进行分类处理。对于废机油、废胶渣硒鼓、墨盒、日光灯管、电池等危险废弃物，公司指定了专门的公司进行回收处理。最大限度地防止了环境污染的产生。

在职业健康卫生与安全方面，公司的投入也不断加大。公司每年为员工进行一次免费的体检。在生产过程中可能对员工产生伤害的设备、设施、工序都进行了识别和严格控制。设备的链条、皮带等传动部位和危险部位都进行了防护，除常规的劳保用品外，公司还为电工等特殊工种提供了绝缘手套、绝缘鞋等劳保用品，为车间生产员工提供必要的防护工业设施，很好地保障人员的职业健康卫生与安全。

第三部分 报告结语

从过去到现在，山东福达心无旁骛，始终专注于胶合板领域，实施卓越绩效管理，在一些方面得以凝聚力量、小有所成，这是极其宝贵的经验。然而，我们也深知，成就卓越企业不是朝夕之功，需要付出长期的努力，可能要十几年，甚至几十年，成就卓越只有进行时，没有完成时。

从现在到未来，山东福达将继续以“壮志凌云，福达万家”为鞭策，博采众长，厚加积累，发展自我，超越自我，战胜自我，为成为中国领先的板材企业而奋勇前进！