

SOVOGUE

浙江上格时装股份有限公司
2020年“浙江制造”认证
质量诚信报告



二〇二〇年六月

目 录

第一部分：前言

1.1 编制说明	3
1.2 总经理致辞	4
1.3 企业简介	5

第二部分：报告正文

2.1 企业质量理念	6
2.2 企业质量管理	7
2.2.1 总则	7
2.2.2 质量管理机构	7
2.2.3 质量管理体系	9
2.2.4 质量安全风险管理	12
2.3 质量诚信管理	13
2.3.1 总则	13
2.3.2 质量承诺	13
2.3.3 运作管理	14
2.3.4 营销管理	16
2.4 质量管理基础	17
2.4.1 总则	17
2.4.2 标准管理	17

2.4.3 计量管理	17
2.4.4 认证管理	18
2.4.5 检验检测管理	18
2.5 产品质量责任	19
2.5.1 总则	19
2.5.2 产品质量水平	19
2.5.3 产品售后责任	19
2.5.4 企业社会责任	21
2.5.5 质量信用记录	27

第三部分：报告结语

3.1 未来展望	28
3.2 读者意见反馈	28

第一部分：前言

1.1 编制说明

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、规章及相关行业质量标准、规范等进行编制。报告中关于公司质量诚信和质量管理情况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。本报告内容真实可靠，不存在任何虚假记载及误导性陈述。

报告组织范围：浙江上格时装股份有限公司

报告时间范围：2020年1月1日至2020年12月31日

报告发布周期：年度报告

报告数据说明：本报告采用数据来自于浙江上格时装股份有限公司

报告获取形式：本报告以电子文档形式发布，电子文档将发布于公司网站

联系方式：浙江上格时装股份有限公司

地址：浙江省海宁市经济开发区双联路32号

电话：0573-87271272

网址：<http://www.sovogue.cn/>

1.2 总经理致辞

诚信是做企业的基本准则，浙江上格时装股份有限公司致力于为公司价值链上的所有参与者创造公平、透明、开放的环境和企业文化。

公司是一家专业从事中高档时尚服装设计研发、生产制造、品牌运营、售后服务为一体的综合性现代化企业。公司产品选用国际国内优质原料，启用国内外优秀设计团队，融合国际时尚流行元素，采用严格的品质管理体系，使每件产品都拥有完美的感观和优质的品质保证。

在现代经济社会中，诚信不仅是一种道德规范，也是能够为企业带来经济效益的重要资源，质量诚信更是赢取客户的核心要素，企业文化要求全体员工讲诚信，以诚立身，塑造诚信文化，提升企业核心竞争力，努力打造最受顾客欢迎的生产企业。

浙江上格时装股份有限公司

总经理（签名）：

1.3 公司简介

浙江上格时装股份有限公司成立于 2007 年，坐落于浙江省海宁市经济开发区双联路 32 号，是一家专业从事中高档时尚服装设计研发、生产制造、品牌运营、售后服务为一体的综合性现代化企业，公司拥有熟练技术员工 200 余人，年产各类时尚服装 10 余万件。公司产品选用国际国内优质原料，启用国内外优秀设计团队，融合国际时尚流行元素，采用严格的品质管理体系，使每件产品都拥有完美的感观和优质的品质保证。

公司自成立以来，本着“为更多的人创造自信与美丽”的使命，已和国内外众多知名品牌建立长期友好的 ODM 合作关系，并成为多个知名品牌公司和时尚集团的长期战略合作伙伴。公司旗下主打的自主时尚女装皮衣品牌“in see”和高档品牌“SOVOGUE”“Mansiaoni”销售网点已覆盖北京、上海、沈阳、哈尔滨、长沙、成都、重庆、昆明、贵阳、武汉等二十多个大中城市。

公司于 2011 年正式加入质量诚信联盟标准执行单位，目前是海宁皮革服装商会常务副会长单位、海宁市皮革行业协会常务理事单位、海宁皮革“浙江区域名牌”授权使用单位。嘉兴市“著名商标”、浙江省“名牌产品”，“国家高新技术企业”称号、并通过“浙江省安全生产标准化三级企业”、质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证。

我们一路走来，以“缔造时尚集团，使公司受人尊敬，令人向往；为客户提升价值，创造成功；让员工提高生活品质，实现自我价值”作为我们的目标，“为更多的人创造自信与美丽”作为我们的使命，立志为把“中国制造”改变成“中国创造”贡献我们的一份力量而不懈努力！

第二部分：报告正文

2.1 企业质量理念

公司自创立至今，便致力于产品质量的管控。始终秉持产品质量是企业生存和发展的基石，是占领市场和赢得顾客的先决条件，质量源自于我心，企业依存于顾客的质量理念，不断的完善和提升公司的质量管理水平。

公司自从通过质量管理体系认证公司始终坚持：“质量决定企业生存，品牌决定企业发展。”的质量方针，严格按法律法规要求、质量管理体系标准要求、管理手册要求、程序文件要求等执行，使企业的质量管理体系得到有效运行，使产品质量得到有力的保障和不断的提升，从而使企业各项质量目标基本得以达成。为从根本上加强和提升质量管理，提高公司经营质量，公司更以卓越绩效模式的导入为契机，推行全面质量管理，运用项目管理，通过内部审核、自我评价、第二方审核、第三方审核或评价、质量月等活动，不断寻找改进的机会改进质量管理，逐步实现卓越绩效。公司自建立以来，公司从未出现过重大质量投诉，在历年接受各级质量技术监督部门的抽检中，合格率均达 100%。企业使命：我们将通过团队建设与合作，集中和充分利用有限的资源对企业经营的各个方面持续改进，为客户创造价值。公司的核心价值观：健康、快乐、进取、奉献。

2.2 企业质量管理

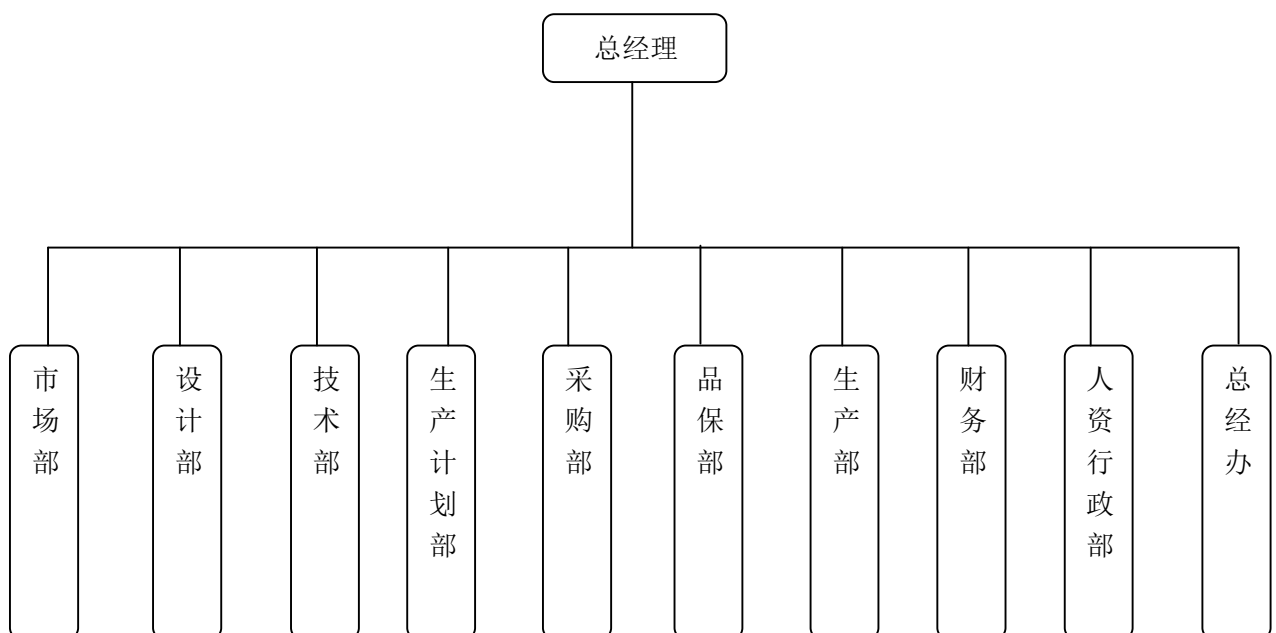
2.2.1 总则

公司规定了一体化管理体系要求，组建质量管理班子，确保质量管理层层落实到位。向顾客、相关方和第三方证实本公司具备提供质量诚信产品和服务的质量诚信经营保证能力，做到诚信研发、诚信生产、诚信宣传、诚信服务、诚信文化、环境安全社会诚信责任和信守承诺，这也是本公司全体员工开展诚信活动的准则。

2.2.2 质量管理机构

产品是过程的输出或结果。产品的质量是由过程质量决定的，过程的质量是由系统的质量决定的。为确保系统、过程、产品的质量，公司依据质量管理体系标准要求，运用管理的系统方法、过程方法，识别了所需的过程及其接口关系，建立了公司的质量管理架构。

浙江上格时装股份有限公司组织机构图



公司成立以总经理为首的质量管理组织。质量管理机构设专职人员负责。

公司的质量管理工作。各部门设立相应的质量管理组织，负责本部门的质量管理工作。质检部门人员深入到生产各方面，分别负责原材料、半成品、成品质量的检验、控制、监督和管理工作。

同时，为进一步提升企业的质量水平，公司与多个检测机构建立了长期的合作，进行检测数据的比对。

1、质量管理组织的职责

- (1) 编制适合本企业的质量管理体系文件；
- (2) 组织制定企业的质量方针和质量目标；
- (3) 负责和监督企业质量管理体系的有效运行；
- (4) 制定质量奖惩制度，负责协调各部门的质量责任，并考核工作质量；
- (5) 组织企业内部质量审核；
- (6) 负责重大质量事故的分析处理；
- (7) 监督企业质量基金的使用与管理；
- (8) 组织开展群众性质量活动。

2、各职能部门的职责

- (1) 保证质量管理体系在本单位得到有效运行；
- (2) 组织开展质量管理活动；
- (3) 严格执行质量管理组织和化验室的质量指令；
- (4) 完成本单位涉及的质量指标或质量目标。

3、质检部门的职责和权限

(1) 质量检验

按照有关标准和规定，对原材料、半成品、成品进行检验。按规定做好质量记录和标识，及时提供准确可靠的检验数据，掌握质量动态，保证产品检验的可追溯性。

(2) 质量控制

根据产品质量要求,制定原材料、半成品和成品的企业内控质量指标,组织实施过程质量控制,运用数理统计方法掌握质量波动规律,不断提高预见性与预防能力,并及时采取纠正措施、预防措施,使生产全过程处于受控状态。

(3) 出厂检测

严格按照产品标准进行检测,保证产品出厂合格率达到 100%。

(4) 质量统计和分析

利用数理统计方法,及时进行质量统计,做好分析和改进工作。

2.2.3 质量管理体系

1、质量管理体系方针与目标

公司建立并实施的质量管理体系,制定了“质量决定企业生存,品牌决定企业发展。”的质量方针。为持续改善公司质量管理体系,公司每年均制定计划,实施质量管理体系每步审核。通过内部审核,寻找改善的机会。同时,公司也会充分利用二方审核、三方审核的机会,改进质量管理体系的有效性。

导入卓越绩效管理模式,推行全面质量管理,使公司质量管理体系从持续改进,向追求卓越看齐,建立了以公司战略为核心,以 GB/T19580 卓越绩效模式为框架的整合型全面质量管理体系。满足顾客、员工、供应商、社会和合作伙伴五大利益相关方的要求,在公司各层次建立了相应的战略规划、质量目标。以公司绩效考核体系为依托,设立了质量考核 KPI 和质量问责制。

2、质量教育

在体系运行过程中,公司基于 PDCA 的系统方法,运用各种科学、有效的工具,测量、分析、改进质量管理体系的有效性及各部門、各层次的

绩效，并采用标杆对比和学习的方式，不断修正个人工作思想和意识，确保实现个人和公司整体目标。公司内部建立培训制度，根据公司的具体情况，开展各项教育培训工作；对外，积极与顾客和政府职能部门及各类培训机构外部进行沟通交流，适时邀请专家对公司员工进行专项培训。公司定期结合体系运行情况和质量实际表现情况，对各级员工开展有针对性的质量教育，对质量控制点进行专项管理，确保制造过程产品质量的一致性。

为牢固树立全体员工的诚信意识，公司每年年初制定本年度的质量诚信教育培训计划。实行三级质量诚信教育培训。由公司组织一级教育工作。各部门负责人根据公司要求，编制教育培训计划和内容，认真组织实施下属的教育培训。各班组长负责员工的诚信宣传教育工作。公司通过网站、企业微信群进行传达，利用多种方式对企业员工实施质量诚信教育。公司对在质量诚信教育培训中成绩优异的人员给予一定的奖励，通过培训后在工作岗位上起着模范带头或成绩突出的员工也给予一定奖励，同时在员工中宣传和推广经验。对不按时参加质量诚信教育培训或未通过培训考核的员工，给予一定的处罚。

3、质量法规及责任制度

公司通过收集法律法规及其它标准、要求，制定内部相关标准，使产品达到国家法律法规和国家、行业标准的要求（部分产品指标高于行业标准要求），从产品技术上践行社会责任。同时，公司对产品质量问题进行责罚，遵循对质量事故不放过原则。

图表 1 公司所遵守的质量标准和其他相关法律

类别	内容
员工权益 社会责任	《劳动法》、《工会法》、《消费者权益保护法》、《环境保护法》、《安全生产法》、《职业病防治法》、质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系等。
产品标准执行	执行浙江制造团体标准 T/ZZB 1269—2019《毛革服装》

公司制定了《内部审核控制程序》、《管理评审控制程序》、《改进控制程序》，为确保体系运行的有效性和持续改进，安排内审、过程审核和产品审核，对于审核中发现的不符合项，由责任部门分析原因，制定纠正或预防措施，落实整改，并验证整改效果，最终形成内部审核报告，对体系的整改及不符合项的预防提出建议，并作为管理评审的一个重要输入，报告最高管理者。

公司制定了《不合格品输出控制程序》对不合格品进行了严格管控。公司制定了产品检验规程，产品都经过自检、互检、在线检查、专检，合格后方可流入下道工序或出厂。任何不合格产品均有明确的标识、记录、隔离和处理等要求，各种不合格产品返工、返修后必须经过重新检验合格后才能进入下道工序。

同时，对于所有出现的不合格，均有详细记录，并由专人进行统计分析后，由责任单位依据《改进控制程序》制定纠正措施并进行整改，评估纠正措施有效之后方能关闭问题项。

此外，公司对出现的质量问题进行问责和教育，并在日常开发、生产作业中，强调标准化，通过持续改善等活动及质量功能展开，充分应用 PDCA

循环，持续改善，追求卓越。

2.2.4 质量安全风险管理

公司所有产品和过程，均按项目管理方式或流程实施设计和开发，对产品特性和过程特性实施潜在失效模式及后果分析，对风险顺序数高的环节，采取必要的措施，降低风险。依据编制控制计划、作业指导书等文件，对每项产品要求和过程环节进行风险分析。做到每一个环节严格控制，严格把关，确保每个零件的生产都符合相关要求，确保最终产品质量的合格。

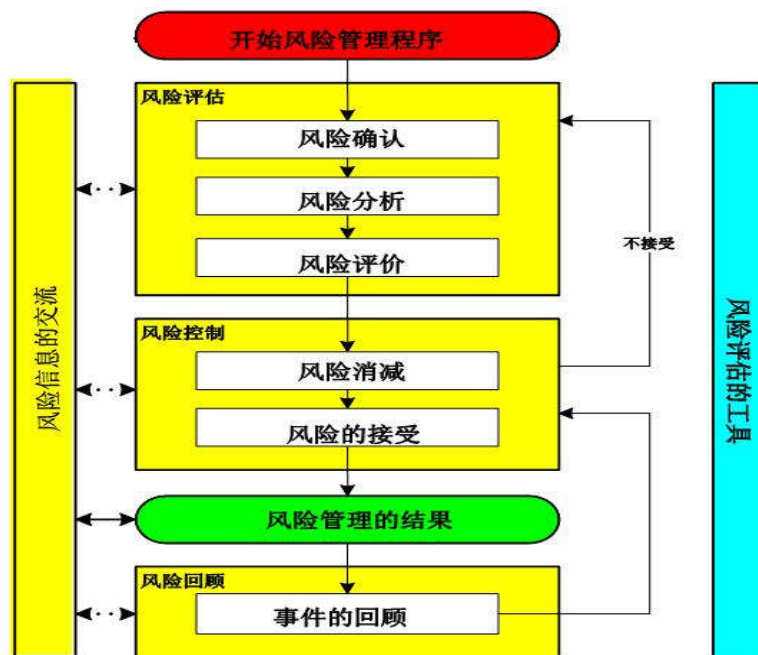
对烫衬特殊工序实施控制。

在工序，实施三检制，即自检、互检、专检，对产品质量进行严格把控。在整个流程中，如进货检验、过程检验、最终检验，进行层层把关。并根据需要，开展质量管理体系审核、过程审核、产品审核等工作。

公司在质量管理和控制上，建立了评审放行制度，防范质量安全风险。公司制定了质量安全应急预案，成立了以总经理为组长，技术中心、生产中心为副组长，采购中心、企管中心、营销中心为组员的应急领导小组。并明确了应急领导小组及各相关部门职责。

公司加强防范和降低质量安全风险，建立并保持《质量诚信控制程序》、《质量失信事件应急预案》，以针对潜在的质量失信事件或紧急、突发事件，做出快速及时的响应。避免、减少、控制对组织品牌效应产生的负面影响。

图表 2 风险管理流程图



2.3 质量诚信管理

2.3.1 总则

1、质量诚信方针：以质量求生存，以科技求发展，以管理求效益，以诚信求市场。

2、企业质量诚信经营方针以质量诚信经营来满足顾客需求和社会责任为关注焦点，充分体现对顾客需求在承诺；对质量诚信管理体系的有效性进行持续改进。管理评审对质量诚信方针适宜性、持续性做出评价并进行相应的修改，使其持续地适合本公司发展的宗旨，质量诚信经营和满足顾客要求。

2.3.2 质量承诺

1) 诚信守法

高层领导遵循“依法经营、诚信经营”的管理理念，严格遵循《公司法》、《经济法》、《合同法》、《产品质量法》、《安全生产法》、《劳

动法》以及机械行业的相关法律法规，并建立实施了质量、环境、职业健康安全管理体系，并都通过了认证。实施了员工法律法规知识培训，配合政府部门开展普法教育活动，鼓励表彰员工的“正能量”，使诚信守法的作风深入公司全体员工的意识和行为。

公司合同主动违约率为零，从不拖欠银行贷款，逾期应收账款降至合理范围，公司高层、中层领导都没有违法乱纪纪录，员工违法次数为零，在顾客、供方、员工、社会中树立了良好的信用道德形象。

2) 满足客户需求

公司高度重视技术研发，通过自主研发产品，提升产品质量，以较高的性价比为客户提供高水平的产品。公司加强研发力量的投入，以客户需求为中心，积极听取客户关于功能、质量、成本等方面的意见和建议，开展产品改进和创新活动，满足客户对产品和交期的需求。在产品质量方面，公司严格执行质量管理体系，通过开展技术攻关、质量改进等活动，保障产品质量安全。

多年来，公司在整个经营活动中，严格遵守与各有关方签订的保密协议，获得了顾客的高度评价，并经常被顾客约请参与顾客新项目的开发工作。

2.3.3 运作管理

1) 产品设计诚信管理

公司产品设计与研发是从研发立项、过程各类活动记录、研发过程总结控制研发相关的整个过程。尊重他人知识和参与践行保护知识产权是公司设计开发工作的重要内容之一。

2) 原材料采购诚信管理

公司根据原材料对产品质量构成的风险程度，将原材料分类管理。对原材料供应商，除了必须符合法定的资质外，还要定期进行现场查验。对重要原材料进行风险分析，视供应商提供原材料的质量情况决定是否需进行现场审查。并对原材料供应商应当建立质量档案。对采购的原材料批次进行检验，凡未达到规定标准的原材料一律不得入库使用。

在原材料采购方面，对供应商的相关资质进行严格审查，确保原材料符合质量要求。

3) 生产过程诚信管理

公司生产部具体负责产品生产管理和现场流程管理工作。制定并逐步完善了生产管理制度、工作标准、岗位操作规程和工艺规程、管理规程、标准操作规程。采用车间集中培训和班前、班后会对各岗位操作人员进行全面的岗位技能培训，持证上岗，并采用多种方式进行督查、考核，增强员工质量意识，提高操作水平，在生产过程中，各级管理人员严格履行管理职责，及时检查，及时纠正差错，保证生产秩序的稳定。

对生产所需的原料、辅料、包装材料进行投料前复核，把好中间产品、成品的质量，严格执行“不生产不合格品，不接收不合格品，不流转不合格品”的“三不原则”，督促员工做好自检、互检，执行监控核查规程，严格记录的管理，做到领用、发放和核对相统一。对每一生产步骤进行原材料平衡，保证原材料的投入和产品的产出数量与工艺要求相一致，确认无潜在质量隐患，符合账、物、卡一致的要求。

员工操作必须按要求及时填写生产记录，做到字迹清晰、内容真实、

数据完整，操作人及复核人签名确认。生产结束后，记录汇总、复核，及时上交，记录由专人管理。

公司根据行业特点及实际情况，加强生产过程的信息化建设水平，在应用 ERP 系统对整个生产过程进行数据采集和监控，对公司整个生产过程实行系统化管理。同时，挖掘内部潜力，发挥技术骨干人员的力量，开展对现有设备进行持续性改造或科技创新工作，成立技术攻关小组，对薄弱环节进行技术攻关。生产操作工上岗前要经过培训及考核，建立全员培训档案，通过集中培训、班前会培训、“传、帮、带”、目视化等多种方式进行培训，强化其工作技能和质量意识。生产员工严格遵守车间纪律。

2.3.4 营销管理

公司根据战略要求，对市场进行细分，以提高资源和运作的有效性针对性。公司将顾客分为不同类型。针对不同类型顾客确定顾客的需求与期望，针对其需求与期望来确定适当的方法，建立相应的体系与团队，建立各种渠道和方法，针对性的进行顾客需求与期望的了解。

公司通过展览会、行业会议、公共媒体、互联网、外部机构等渠道，以问卷调查、面对面或电话访谈、观察查询、外部委托等方法，了解客户的需求和期望。

公司各部门定期搜集顾客信息，解析后确定的顾客需求信息按照不同细分市场进行分类梳理总结，形成不同顾客群的需求与期望数据库，并从中归纳出针对不同细分市场顾客群需求特点的汇总资料，供产品规划、产品开发设计、过程控制等决策时参考。

公司树立“以客户需求为导向”的服务理念，要求业务人员对于任何

一位客户，不论他下单与否，都要做到热情、周到，都要尽量满足他们所有合理需求。制订了顾客投诉处理流程，从各方面增加业务人员的技能和素质，提升了顾客满意率。

公司及时了解顾客需求和满意情况，以提升顾客满意度。

2.4 质量管理基础

2.4.1 总则

产品质量是企业的生命线，是开展经营活动的基础。在多年的经营过程中，企业按照现代化和精细化管理流程，严格制定质量标准化、计量化、将认证体系落实到实处、并通过检验检测管理等方面，产出标准化、高效率的产品。

2.4.2 标准管理

公司将企业标准化贯穿于生产全过程，从原辅材料、包装材料的采购、半成品、成品检验等各个环节，均制定了相关标准。从而使产品从原辅材料进厂到成品出厂的整个生产过程都处于标准化规范管理之中，对稳定产品质量、提高企业管理水平奠定了良好的基础。

2.4.3 计量管理

公司严格执行《监视和测量资源控制程序》等文件规定，从原材料采购、过程管理、生产设备、检验设备、工序检验、成品检验等环节建立了一整套管理文件和控制方法。设有专兼职计量人员负责公司的在用计量设备管理、配备和定期校检工作，注重对计量管理人员的专业培训，为公司的计量管理的规范化提供了有力的保障。

为确保产品质量，在产品生产工艺中严格过程控制，对生产工艺过程中的原辅材料等加强计量管理，确保计量设备的正常运行和计量的准确性。

对计量器具从采购、入库出库严格按照审批计划和管理程序执行，仓库有专人保管计量器具，建立台帐和登记手续，计量器具的领用出库必须通过检定，有检定合格证方可投入使用；对在用的计量器具严格按周期检定，强化现场检查和监管，掌握其使用情况，发现问题及时处理；对存在问题部门提出整改意见，采取积极有效措施进行整改，为生产优质产品奠定了坚实的的计量基础。

在设计和开发阶段，就对关键特性实施测量系统分析，确保了测量结果的有效性。每种新的测量系统，都是在系统分析并满足要求后，方可投入使用。

2.4.4 认证管理

公司已通过质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证，并开展“浙江制造”品牌认证流程，公司严格按“浙江制造”团体标准运行改进体系，使企业产品的质量得到有力的保障，从而使企业以优质产品赢得客户信赖，以贴心服务满足客户需求，以创新科技保证企业发展，以良好信誉开拓全球市场”的质量方针得以顺利推行。公司建立以来，公司从未出现过重大质量投诉，在历年接受各级质量技术监督部门的抽检中，合格率均达 100%。

2.4.5 检验检测管理

公司通过对进货的检验与试验，以保证提供的原材料及零部件符合浙江制造团体标准 T/ZZB 1269—2019《毛革服装》规定的要求。品保部负责编制原材料检验规程，负责进货的抽检，负责不合格原材料处理；仓库负责点收原材料的进货数量、名称及账务等。

为保证所有产品在生产过程中都通过规定的检验后才能进入下一道工序，公司开展严格的产品过程检验。品保部负责制订过程检验流程、成品

检验流程和检验规程，设立最终检验的检验点，并负责组织检验工作；质检员负责检验点的检查、半成品、成品的检验；各生产操作工负责自检、互检工作。公司配备了先进的检测设备，见下表：

图表 3 先进测量设备举例

序号	检测设备名称	检验项目名称	技术水平
1	验布机 CW-50B	面料进料检测	优于同行
2	手动摩擦色牢度仪 ZQ-0006	检测原材料色牢度	优于同行

2.5 产品质量责任

2.5.1 总则

公司坚持“健康、快乐、进取、奉献”的核心价值观，始终如一地追求以质取胜，视产品质量为企业的生命，按国家标准、浙江制造标准、企业标准严格生产，为客户提供一流的产品和服务，从而更好地实现企业效益。

2.5.2 产品质量水平

本公司不断壮大“精干、专业、创新、高效”的设计开发团队，持续改善产品技术水平和质量性能，目前已被国内行业的认可。

2.5.3 产品售后责任

1) 建立与顾客接触的主要渠道

公司提供不同的沟通平台，方便顾客查询信息、交易和投诉，见图表 4，要求销售人员对顾客要求及时进行分析，针对存在问题，积极改进。

图表 4 关键顾客的主要接触方式及要求

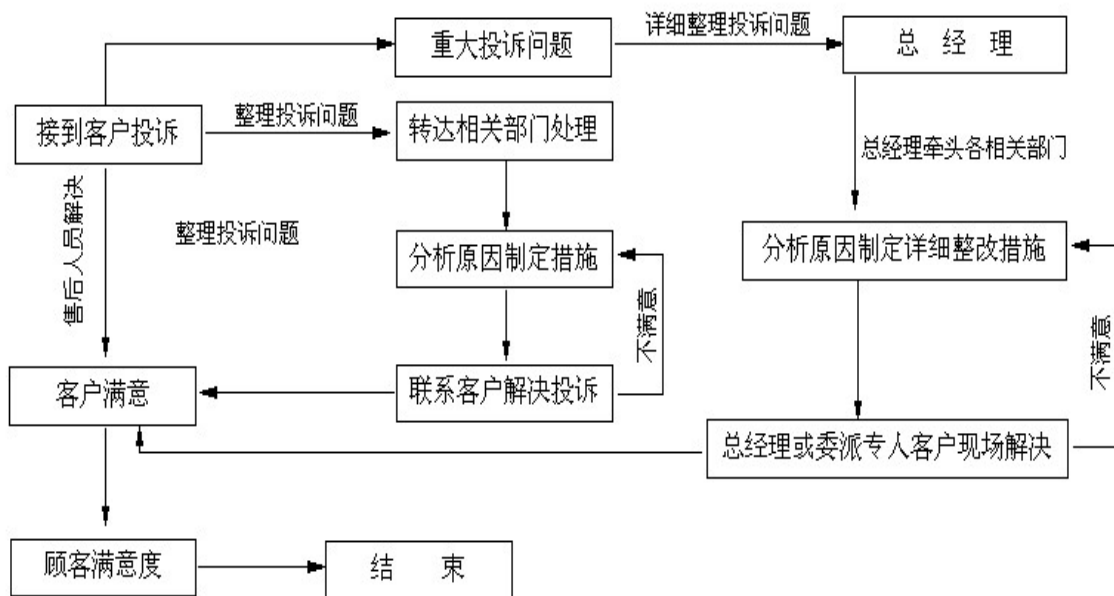
类别	接触方式	关键顾客需求	顾客要求的落实
查询	电话/传真	工作时间有人接听、态度好、能迅速有效处理问题，1个工作日内回复	公司的规定
	公司网站	网页加载快速、信息查询方便、资料详实、更新及时、中英双语	对网站设计，维护定岗定人，并定期更新和维护
	产品宣传册	内容丰富、指标全面，应用工艺介绍全面	定期更新，内容详实，美观大方，销售员直接送达或邮寄到顾客手中
	市场信息刊物	信息准确及时、没有遗漏	专职信息人员每周编发、送达或邮寄、邮件给顾客
	行业展会	展台醒目，人员专业热情、讲解正确清楚，开办技术讲座	委托户外资料网进行会前宣传和发放邀请函
	邮件	24小时内接收并及时有效回复	公司管理规定
交易	顾客来访	专人接待、领导重视，服务好，速度快	专车接送，专人接待，各部门通力协作，特事特办，定制生产和服务
	订货/交货/付款	通过签订合同或年度供货协议的方式确定	形成文件明细，传达相关部门员工
	电话回访	语言表达清晰、准确，快速领会顾客表述，问题解答清楚	由区域经理、客户经理或经验丰富的营销人员与顾客互动沟通，必要时主管领导负责沟通
	调查问卷	重视意见和建议，及时改进	定期测评，设立专人负责，回收及时、全面，书面汇总分析，提交报告，制定整改计划，相关单位落实改进结果，将改进结果尽快反馈给顾客
投诉	电话/传真	24小时有人接听/接收	做好记录
	邮件/来函/网页留言	安全，传达及时，处理迅速	由专人负责信函和传真的收取、传递、督办和备案，回复时间不得超过24小时
	顾客来访	专职人员负责接待并确认结果	以制度形式规定
	实地处理	处理人员迅速到位，业务能力强，处理结果满意	及时办理退、换货。

2) 明确组织投诉管理过程

公司建立顾客投诉处理流程，规范投诉流程，以提高处理顾客反馈信息的效率，将其视为自身改进的机会，见图表 5。

对于顾客的投诉，由市场部组织处理，在对投诉的问题进行调查分析后，一方面制订对顾客的解决方案，包括制订整改方案、理赔方案等，并经顾客确认方案后组织实施，直至顾客满意。另一方面组织公司内部制订对该问题的整改方案，并组织实施，对内部整改计划及实施结果，还要根据顾客的需要向顾客反馈，获得顾客的确认。内部整改的组织即包括公司内部整改的组织，也包括对相关方整改的组织、验证；对相关方的整改要求，由采购部门向供应商提出交涉，整改效果须经生产部组织验证。

图表 5 顾客投诉处理流程



3) 使建立顾客关系的方法适合组织发展方向及业务需要

公司定期对建立顾客关系的方法进行评价，以适合于公司的战略规划和发展方向。

(1)根据顾客档案管理系统信息，定期分析主要顾客流失信息，对建立顾客关系的方法进行评价和改进。

(2)公司对重要合作伙伴，定期进行评价、改进、沟通和维护，遇到市

场波动、供求变化等不确定因素时，处理与顾客关系的方法也将随之作出相应的调整。

(3)根据公司的战略的要求，不断改进建立顾客关系的方法。公司通过建立战略合作伙伴关系、不断改进与顾客的关系。

(4)根据顾客的意见，随时改进顾客关系的方法。通过电话、市场走访等形式，了解顾客对公司战略定位、产品质量、售后服务等方面的意见和建议，不断完善建立顾客关系的方法，并从顾客处收集标杆、竞争对手的相关信息用以学习改进。

3) 公司产品的质量承诺：1. 做好售前、售中、售后服务工作，对于顾客提出的问题 24 小时内响应；2. 对于个人消费者，在不影响商品二次销售的情况下，消费者自购买或收货之日七天内，可无条件退换货；3. 在正常条件或环境下使用商品，消费者自购买之日起 1 年内出现皮板脱落、缝合开线等质量问题时，由企业（制造商）免费进行修理；售后质量问题详见浙江制造团体标准 T/ZZB 1269—2019《皮革服装》附录 A；4. 如发现商品以假充真，经有关机构鉴定后，按商品成交价格的十倍金额赔偿；5. 若因使用不当或其它非质量问题导致产品无法正常使用，制造商应向客户提供售后服务。

2.5.4 企业社会责任

公司在致力于自身发展的同时，通过建立内部管理制度，确定社会责任管理绩效指标等方式积极主动地承担社会责任、遵守道德规范和开展公益支持，实现企业愿景，塑造良好企业公民形象。

2.5.4.1 公共责任

1) 有效控制，持续改进

公司始终坚持全面落实科学发展观和环境保护，积极实施可持续发展战略。积极配合上级领导安排及社会环境需要，及时成立检查小组，配合上级检查及自查自纠工作。

公司成立的检查小组，由公司总经理任组长，分管厂区环保工作，各车间兼职任组员，负责车间环保日常工作。人资行政部负责环保管理、三

废治理环保的监督检查，制定了废气、废水和固体废弃物管理程序的控制程序，建立了完善的环保档案。

每年召开管理评审会，进行生产加工过程的环境因素、关键控制点和影响员工职业健康的因素的识别，设立目标指标和实施方案并分解至各部门，每月跟进方案的进展，并在管理评审会报告年度目标、管理方案的达成状况，制定控制和改进措施，见图表 6。

图表 6 公共责任方面的控制和改进措施

关键过程	重大环境因素/危险源	主要控制/改进措施
产品安全	重要原材料安全控制 关键工序控制	1.加强原材料采购控制； 2.加强过程关键工序控制。
环境保护	生活污水	通过污水化粪池处理后纳入城政污水管网。
	食堂油烟气	通过油烟净化器处理后排放。
	噪声	1.在车间生产设备部署时，将主要噪声源设备集中布置，并布置在厂区中间位置； 2.设备选型时，选购性能优良的低噪声设备； 3.经过厂房墙壁、围墙及厂区绿化带等阻挡削减，降低厂界噪声。
	固废处理	1.生活垃圾签订协议由专人统一收集集中处理； 2.边角料由需要的单位回收利用。
	火灾（潜在）	不定期或定期检查灭火器及消防栓，及时排除厂区内火灾隐患。
安全生产	杜绝安全事故 预防职业病发生	1.制定安全用电管理； 2.制定机械伤害安全管理制度； 3.制定预防高温中暑管理制度。

2) 预见隐忧，主动应对

公司关注自身产品、服务及运营方面对未来环境、能源消耗、资源综合利用、安全生产等方面可能存在的公众隐忧，积极研究对策并预先做出应对准备，如图表 7 所示。

图表 7 隐忧预见与应对

控制项目	隐忧	措施
安全管理	可能存在的火灾、事故隐患	1. 每年与各车间签订安全生产管理目标责任书，有效控制工伤事故的发生； 2. 加强公司关于职业病防范措施、防范效果和职业病理养措施等公司制度的对外宣传； 3. 定期进行安全操作培训，每年进行消防演练。
产品安全	重要原材料安全控制 关键工序控制	1. 加强原材料采购控制； 2. 加强过程关键工序控制。
环境保护	生活污水、食堂油烟气、噪声可能会影响员工、周边环境	1. 通过污水化粪池处理后纳入城政污水管网； 2. 食堂油烟气通过油烟净化器处后排放； 3. 在车间生产设备部署时，将主要噪声源设备集中布置，并布置在厂区中间位置； 4. 设备选型时，选购性能优良的低噪声设备； 5. 经过厂房墙壁、围墙及厂区绿化带等阻挡削减，降低厂界噪声。

3) 在应对产品、服务和运营的相关风险方面的关键过程

----环境保护

公司采取了三方面的措施来提升环境保护能力。

首先，加强整个公司的环境保护加强环保。

其次，通过不断的创新研发，从工艺上进行改革，减少排放量。

再者，公司坚持一手抓生产经营，一手抓环境治理，推行和建立了 ISO14001 环境管理体系。公司采用先进的无废工艺和节能技术，提高管理水平和员工的操作技能。

----安全生产

人资行政部负责公司安全工作，建立起了公司、车间、班组三级安全管理网络。公司定期对基础管理、机械设备、电气设施、消防器材、作业环境、制度建设以及职业健康等实施监督，并组织安全生产教育，人资行政部和生产车间定期进行生产现场安全检查。

——应急事件

为了应对突发性事件，公司制定突发环境事件应急预案，科学规范的应急事件处理流程，从工作流程上保障应急事件的及时有效处理。

图表 8 环保控制指标及对策

控制项目	影响因素	公司要求	法律法规要求	关键过程及指标
环境保护	生活污水 食堂油烟气 噪声排放	废水、废气、噪声等污染的排放检测达标率为 100%；全年无重大环境事故	1.《GB18918-2002 污水综合排放标准》； 《2.GB18483-2001 饮食业油烟排放标准》。	委托有资质的公司出具检测报告
节能及资源利用	水、电的综合利用	节能降耗	职业健康安全、环境管理相关法律法规要求	按月、季度和年度分别统计
安全生产	火灾风险、劳保用品穿戴	1.全年不出安全用电事故 2. 全年不出粉尘、噪声危害员工健康事故。	《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国职业病防治法》、《工作场所有害因素职业接触限值》等	1.检查用电设备，保证不出安全事故； 2.定期体检，防止职业病。

公司定期组织训练并组织灭火演习，重点做好火灾等事故的预防工作，同时与当地消防部门密切沟通和协作，以保证消防安全。

2.5.4.2 道德行为

1) 严格遵守诚信准则，构建组织信用体系

（1）依法纳税、诚信至上

在公司发展壮大过程中，公司的高层领导深刻地认识到税收乃国之血脉，经济为税收源泉。公司深入开展依法诚信纳税的宣传，企业依法诚信纳税的意识不断增强。

（2）学法普法、健全机制

高层领导十分重视法律法规的学习和员工法制宣传教育，带头学习相关法律法规，并把法制建设纳入企业监管内容，企业内部工作制度不断完善，企业法律监督机制不断建立健全，确保合同权益不受损害，树立了守法、诚信的良好形象。

（3）稽审结合、有效预防

为了更好地维护诚信经营环境，公司通过运营审计、经营稽查，内外结合的审计监督，对经营过程进行严格监控，逐步建立惩防体系，将一切非诚信因素扼杀在摇篮之中。

（4）影响相关方

建立严格的供应商准入评估制度，尤其是原材料的供应商，对其资质、诚信记录等都要进行严格审查。通过供应商审计，将公司诚信经营的理念传导给供应商，与其共同创建并维护诚信经营环境，提供更加优质稳定的产品和服务，对出现诚信问题的供应商给予淘汰的严格处罚。

2) 道德规范相关绩效指标

重合同、守信用、讲道德、守法纪，为消费者提供高品质产品和服务是衡量企业道德水准的基本尺度。对高层领导，每年进行一次民主测评，主要针对政治思想、领导艺术、业务等方面的评价；对中层领导，进行德、能、勤、绩、廉的 360 度考核，制定领导干部廉洁从业若干规定，以提高中层领导的道德管理水平。对公司员工，制定制度约束性规范。公司确保道德行为的主要过程、测量方法见图表 9。

图表 9 公司道德行为的主要过程测量方法和指标

监督对象	监测过程	监督部门	测量方法	测量指标
高层领导	治理结构	股东会、董事会、监事会	会议、检查考核、民主调查、投诉举报	违纪违规事件为 0
	生产经营活动的规范性	税务部门	税务检查及评价	依法纳税
		银行	银行信用评价	按时还贷
		有关主管部门	财务检查	财务报表 100%客观真实
		媒体、监察部门	媒体曝光、违纪处理	杜绝不文明行为
		合作伙伴	合同履行情况检查	合同兑现率 100%
中层干部职能部门	管理行为的公正性	高层、党委	检查考核，民主调查、投诉举报	违纪违规事件为 0
		人资行政部	监督、通报	劳动权益履行率 100%
一般员工	日常行为	顾客和供应商 媒体、监察部门	1.合同兑现； 2.媒体曝光、违纪处理。	1.合同兑现率 100%； 2.违法违纪事件数 0。

2.5.4.3 公益支持

1) 重点支持教育事业，大力发展慈善活动

公司在企业不断发展的同时积极回报社会，积极关爱员工，并履行社会责任。公司领导十分重视公益支持，积极主动履行公共责任，回报社会，支持公益事业。

2) 高层领导示范，员工积极参与慈善事业

领导及员工积极为社会公益事业做出很大的贡献，高层领导起了很好带头示范作用。“内聚人气、外树形象”，公司高层非常重视企业承担的社会公益责任，积极支持所在地区的经济、教育、医疗、基础设施建设等事业，实现企业与地区、社会的协调、和谐发展。

公司作为皮革服装行业制造企业，积极反哺社会。公司制定企业社会责任(CSR)战略规划，确定慈善活动等作为公司的重点公益支持领域，并制定年度实施计划。公司从 2012 年至 2016，每一年都是海宁义工协会的“爱心支持单位”，2017 年，海宁义工协会授予公司“特别贡献奖”荣誉称号，2017 年，公司荣获海宁经济开发区商会颁发的“2016 年度慈善爱心

奖”称号，2018年，公司董事长骆国青荣获政府颁发的海宁第三届慈善之星称号。

图表 10 近三年公司公益捐款情况

支持领域名称	支持内容	金额（万元）
海宁慈善总会捐款	捐助大学生学费生活费捐助/慈善总会捐赠	18.79

图表 11 公益活动列表

时间	活动内容
2017.3	定向捐赠
2017.10	海宁慈善总会捐款
2017.12	海宁慈善总会捐款
2019.8	定向捐赠
2019.10	黑水捐赠
2019.11	海宁慈善总会捐款

2.5.5 质量信用记录

在报告期内，公司无质量信用不良记录 and 良好记录情况。

第三部分：报告结语

3.1 未来展望

质量管理是企业的软实力，信用是企业的根本。公司一直以品质而自豪，只有持续改进的质量管理系统，良好的信用需要卓越的质量支撑，需要优秀的服务维系，未来公司将以强烈的责任感和高度的使命感来扎实推进质量管理，稳固维系企业信用。以卓越的产品质量占领市场，以良好的

信誉留住客户，推进质量管理体系的持续改进和高效运行，全面强化全员维护名牌形象、

公司落实在过程质量监管上，不断提高工作责任心和管控力度，为广大客户提供优质产品和服务，坚决履行企业的质量主体责任，以质量为基础、信用为本，向质量要效益、促发展，真正达到诚信经营、以质取胜。

3.2 读者意见反馈

尊敬的读者：

感谢您阅读本报告，为了持续改进公司质量诚信问题，提高质量服务水平，我们真诚的希望您能对本报告给予评价，并提出您的宝贵意见，我们对此非常感谢！

您可以选择以下方式提出您的意见或建议：

联系方式：浙江上格时装股份有限公司

地址：浙江省海宁市经济开发区双联路 32 号

电话：0573-87271272

网址：<http://www.sovogue.cn/>

《浙江上格时装股份有限公司 2020 年度质量诚信报告》读者意见反馈表

姓名：

工作单位：

联系电话：

电子邮箱：

调查内容：

1. 您是否在本报告中获得了您所要了解的信息？ 是 否
2. 您认为本报告是否全面反映了本公司质量诚信状况？ 是 否
3. 您认为本报告是否全面反映了本公司质量管理状况？ 是 否
4. 您认为本报告是否全面反映了本公司相关方质量诚信状况？
是 否

5. 上述内容如选择“否”请说明具体内容，同时欢迎提出相应意见和建议。