

## 浙江制造《热升华转印原纸》质量诚信报告

### 目 录

一、前言.....	2
1、报告编制说明.....	2
2、报告内容客观性声明.....	2
3、总经理致辞.....	2
4、企业简介.....	3
二、报告正文.....	5
1、企业质量理念.....	5
2、企业质量管理.....	6
2.1 质量管理机构.....	6
2.2 质量管理体系.....	7
3、企业质量诚信.....	8
3.1 质量诚信管理.....	8
3.2 质量文化建设.....	9
4、企业质量基础.....	10
4.1 企业产品标准.....	10
4.2 企业计量水平.....	11
4.3 认证认可情况.....	11
4.4 特种设备安全管理情况.....	11
5、产品质量责任.....	12
5.1 产品质量承诺.....	12
5.2 产品召回情况.....	12
5.3“三包”责任.....	13
5.4 质量奖励.....	13
6、质量风险管理.....	13
6.1 质量投诉处理.....	13
6.2 质量风险监测.....	14
6.3 应急管理.....	15
7、报告结语.....	16

公司名称：仙鹤股份有限公司      邮 编：324022      电 话/Tel:0570-2831420      传 真/Fax:0570-2931631  
 公司网址：<http://www.xianhepaper.com/>      公司地址：中国浙江省衢州市沈家开发区通江路 81 号  
 No.81 Tongjiang Road, Shenjia Development Zone of Quzhou City, Zhejiang Province China      324022

## 浙江制造《热升华转印原纸》质量诚信报告

---

### 一、前言

#### 1、报告编制说明

仙鹤股份有限公司质量信用报告编制说明：

本公司质量信用报告结构上分为报告前言、报告正文和报告结语三部分。报告正文可包括（但不限于）公司质量理念、公司质量管理、质量诚信管理、质量管理基础、产品质量责任等方面内容。

#### 2、报告内容客观性声明

郑重声明：

本公司质量诚信管理体系，依据 GB/T29467-2012《企业质量诚信管理实施规范》建立，所出具的《质量诚信报告》是在综合汇总、整理公司自成立以来的质量信用工作相关数据，特别是近三年以来的数据和工作情况，是公司在严格遵守国家有关法律、法规及行业标准、规程，认真履行企业产品质量主体责任、建立质量诚信机制等工作中所取得的成果。

报告中相关数据、信息全部真实、可信，符合 GB/T 22120-2008《企业信用数据项规范》和 GB/T 22118-2008《企业信用信息采集、处理和提供规范》，本公司对报告内容的客观性负责并主动接受社会监督。

特此声明。

#### 3、总经理致辞

质量为基，诚信为本。仙鹤股份有限公司将一如既往努力践行质量第一、诚信经营的社会责任，向质量求效益，以质取胜。以质量求生存，以信誉促发展为方针，坚决落实公

---

公司名称：仙鹤股份有限公司      邮编：324022      电话/Tel:0570-2831420      传真/Fax:0570-2931631  
公司网址：<http://www.xianhepaper.com/>      公司地址：中国浙江省衢州市沈家开发区通江路 81 号  
No.81 Tongjiang Road, Shenjia Development Zone of Quzhou City, Zhejiang Province China      324022

## 浙江制造《热升华转印原纸》质量诚信报告

司质量主体责任，严格遵守质量相关的法律法规，始终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，切实履行公司质量主体责任，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，从考核手段上加以落实约束，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工作氛围和系统体系。

### 4、企业简介

仙鹤股份有限公司股改于 2015 年 12 月，前身为浙江仙鹤特种纸有限公司，始创于 1997 年，是目前中国规模最大、设备最先进的“高性能纸基功能型新材料”（特种纸）生产企业之一。公司座落于国家级历史文化名城浙江省衢州市，位于钱塘江上游，地处闽、浙、赣、皖四省交界的中心，交通便利，素有“四省通衢”之称。水资源总储量 18 亿立方米，水质为国家一级，全市森林覆盖率达 71%，是发展造纸生产的理想之地。公司注册资本 5.5 亿元，总资产 70 余亿元，占地面积 1100 余亩，仙鹤股份现有职工近 2000 余人，工程技术及科研人员占 30%。仙鹤集团职工总人数 4000 余人。

#### 主要产品及业务

仙鹤致力于提供高品质的特种纸产品有：烟草行业用纸、家居装饰用纸、商务交流用纸及防伪用纸、食品与医疗包装用纸、标签离型用纸、电器及工业用纸、热转印用纸、低定量出版印刷用纸八大系列及其它产品，年产特种纸及纸制品达 70 余万吨规模。产品立足“替代进口、填补国内空白”，销售着眼“立足国内、参与全球竞争”，“仙鹤”品牌走出国门、进军世界，并实现了装备与管理同时转型升级，企业走上可持续发展之路。

#### 管理出成果，荣誉书写成绩

探索创新、卓越管理、精益求精是仙鹤人亘古不变的追求。公司已步履上市企业轨迹，接轨国际化，并进智能化，先后通过 ISO9001、ISO14001、18001、FCS 森林、QS、测

---

公司名称：仙鹤股份有限公司 邮编：324022 电话/Tel:0570-2831420 传真/Fax:0570-2931631  
公司网址：<http://www.xianhepaper.com/> 公司地址：中国浙江省衢州市沈家开发区通江路 81 号  
No.81 Tongjiang Road, Shenjia Development Zone of Quzhou City, Zhejiang Province China 324022

## 浙江制造《热升华转印原纸》质量诚信报告

量、能源、知识产权、两化融合等体系贯标认证。一直以来推行 6S、卓越绩效、浙江制造等一流企业做标准的精细化、科学性、先进性、创新型的现代化管理理念和手段，逐步启动和运用 ERP、六个西格玛、MES、QFD 等制造企业生产过程执行系统，为企业打造一个扎实、可靠、全面、可行的制造协同管理平台。为打造“浙江制造”，迈进“中国制造”（2025）在转型升级的发展过程中奠定良好的基础。公司在逐步发展壮大过程中，首当其冲考虑的是对环境保护的投入和管理，目前公司建有污水处理站四套，日处理能力为 35000 立方，所有污水做到达标排放及白水回收使用。

经过近二十年的艰苦努力，企业发展突飞猛进，经济效益连年增长。2017 年，公司生产产值 21 万余吨，完成销售收入 20 余亿元，贡献税金近余亿元；旗下中德合资子公司——浙江夏王纸业有限公司生产产值 19 万余吨，完成销售收入 20 余亿元，贡献税金亿余元；仙鹤全资子公司——河南仙鹤特种浆纸有限公司完成产值近 7 余亿元，贡献税金近亿元。

仙鹤执着果敢拼搏，成果转化殊荣双赢。公司先后获得“中国造纸学会优秀会员单位”、“中国特种纸产业发展贡献一等奖”、“国家高新技术企业”、“浙江省企业技术中心”、“浙江省标准化生产企业”、“浙江省名牌产品”、“浙江省著名商标”、“浙江省科技型中小企”、“浙江省企业研究院”、“浙江省三名培育试点企业”、“浙江省专利示范企业”、“浙江省企业技术创新研发中心”、浙江省优秀工业新产品奖“、“浙江省企业并购重组一等奖”、“浙江省集体劳动模范奖”、“浙江省上云标杆示范企业”、“浙江省商标品牌示范企业”、“浙江省出口名牌产品”、衢州市政府质量奖”、“衢州市专家工作站”、“衢州市博士工作站”、连年“衢州市制造业 30 强”、“衢州市纳税 30 强”等多项荣誉。标准、专利、商标、新产品等成果转化连年递增，目前已达百余项，达到了经营管理、成果丰收的双赢目标。

公司名称：仙鹤股份有限公司 邮编：324022 电话/Tel:0570-2831420 传真/Fax:0570-2931631  
公司网址：<http://www.xianhepaper.com/> 公司地址：中国浙江省衢州市沈家开发区通江路 81 号  
No.81 Tongjiang Road, Shenjia Development Zone of Quzhou City, Zhejiang Province China 324022

## 浙江制造《热升华转印原纸》质量诚信报告

公司董事长王敏良也先后获得“世界浙商大会创业创新奖”、“中国造纸学会特种纸专业委员会会员”、“中国特色产业建设杰出人物”、“全国商务系统劳动模范”、“浙江省经济创新能手”、“浙江省优秀企业家”、“浙江省创新创业优秀人才”、“特种纸基地拔尖人才终身荣誉”、“衢江工商联主席”、“衢江企业家协会会长”等荣誉及称号。

### 经营理念及未来发展

公司经营理念和战略目标：以“家文化”建设为引领，和谐发展；以 ISO9001 质量管理体系为抓手，精准管控；以 ERP 信息化管理为工具，高效快捷；以科技和人才为支撑，创新驱动；以绩效考核为手段，追求卓越；以“浙江制造”为标准，迈向“中国制造”（2025）。2018 年末，集团在原有的 30 条余条纸机生产线的基础上，将增加到 40 余条纸机生产线；到“十三五”末，集团形成双百目标（100 万吨高档特种纸、100 亿产值）；到“十四五”末，集团形成两个双百目标（200 万吨高档特种纸、200 亿产值）。打造成为“国内一流，国际领先”的高性能纸基功能型新材料领军企业。

不断为客户创造价值，为员工创造福祉，为社会创造效益，为股东创造回报。为供应商提供平等竞争平台。以诚信经营至上，合作共赢为本，做大做强做百年仙鹤。

## 二、报告正文

### 1、企业质量理念

从公司最高管理者的角度，披露公司在开展质量管理、履行产品质量责任以及实施质量诚信管理等方面建立的理念，包括公司的愿景，对顾客及相关方的关注，质量文化建设等内容。质量诚信文化是一种崇尚质量、追求卓越、注重管理和为消费者负责的现代公司意识。卓越的质量诚信文化能增强公司的凝聚力和活力，进而不断提升公司的创造力。仙鹤股份有限公司经过 20 余年的发展，依托先进的管理理念，逐步形成了包括公司使命、愿景、价值观和质量方针在内的独具特色的质量诚信文化体系。

---

公司名称：仙鹤股份有限公司      邮编：324022      电话/Tel:0570-2831420      传真/Fax:0570-2931631  
公司网址：<http://www.xianhepaper.com/>      公司地址：中国浙江省衢州市沈家开发区通江路 81 号  
No.81 Tongjiang Road, Shenjia Development Zone of Quzhou City, Zhejiang Province China      324022

## 浙江制造《热升华转印原纸》质量诚信报告

名称	释义
使命	振兴中华纸业，让“仙鹤”品牌走向国门、进军世界，做全球特种纸领跑者
愿景	百年树人，百年仙鹤。
核心价值观	以“人”为本，以“家”为根，以“和”为贵，以“德”为先。
企业精神	诚信为本、质量为根、追求卓越、持续创新。
质量文化	顾客满意就是我们的追求
质量是非观	1、质量问题不是能力高低的问题，而是态度大小的问题； 2、质量问题不是质量部门的问题，是全员参与的问题
质量方针	以科学管理为抓手，以科技和人才为支撑，以信息技术为工具，以顾客满意为目标，持续改进创新，追求尽善尽美，打造成为“国内一流，国际先进”的高性能纸基功能型新材料的领军企业。

## 2、企业质量管理

### 2.1 质量管理机构

从公司组织架构和职责权限等方面披露公司内部最高层面的质量决策、领导和推进机构，包括公司高层管理者、中层管理者和员工等的质量职责和权限、激励措施等。

公司的质量诚信管理实行总经理负责制，负责质量战略制定及领导和推进工作。公司技术中心主任（分管质量副总）、总经办及质检部对本公司的产品质量安全工作全面负责，组织制定公司年度质量工作计划和质量安全保障措施；实施先进质量管理体系和管理

公司名称：仙鹤股份有限公司 邮编：324022 电话/Tel:0570-2831420 传真/Fax:0570-2931631  
 公司网址：<http://www.xianhepaper.com/> 公司地址：中国浙江省衢州市沈家开发区通江路 81 号  
 No.81 Tongjiang Road, Shenjia Development Zone of Quzhou City, Zhejiang Province China 324022



## 浙江制造《热升华转印原纸》质量诚信报告

---

方法；组织实施质量改进、质量攻关等群众性质量活动；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。

### 2.2 质量管理体系

从公司质量管理体系建立和运行方面披露公司质量管理实施情况，包括质量方针和质量目标，质量教育、质量法规、质量责任等制度，以及保持质量管理体系运行有效性和持续改进的制度等。

公司依据GB/T19001-2015《质量管理体系要求》、GB/T24001-2015《环境管理体系要求及使用指南》、GB/T28001-2011《职业健康安全管理体系 要求》，遵循运用共同的方法和基于风险的思维，结合公司（资质、许可范围内的）产品设计开发和生产所涉及的质量、环境、职业健康安全、出口免验管理的要求，融合一起建立一体化管理体系文件。其一体化管理体系文件的详略和复杂程度将取决于组织所处的质量、环境、职业健康安全管理体系、进出口商品免验办法、上市内控的范围、其合规义务，以及其活动、产品和服务的性质，包括其环境因素和相关方的环境影响。推动组织持续提供符合顾客要求以及相关法律法规要求的产品和服务的能力，积极应对组织与其质量、环境、职业健康安全相关的风险与机遇，不断满足相关方的需求和期望，组织能够实现其设定的质量、环境、职业健康安全管理体系的预期结果，并持续推动组织绩效和改进。

最高管理者通过以下方面证实其领导力和对质量管理体系承诺，确保质量、环境、职业健康安全管理体系方针和质量、环境、职业健康安全管理体系目标得到建立，并与组织的战略方向和组织情境保持一致。

最高管理者建立、实施和保持质量、环境、职业健康安全管理体系方针。与组织的宗旨和环境相适应，包括其活动、产品和服务的性质、规模和环境、职业健康安全影响，并支持其战略方向；质量、环境、职业健康安全管理体系方针作为本公司经营总方针的重要组成部分，

---

公司名称：仙鹤股份有限公司      邮编：324022      电话/Tel:0570-2831420      传真/Fax:0570-2931631  
公司网址：<http://www.xianhepaper.com/>      公司地址：中国浙江省衢州市沈家开发区通江路 81 号  
No.81 Tongjiang Road, Shenjia Development Zone of Quzhou City, Zhejiang Province China      324022

## 浙江制造《热升华转印原纸》质量诚信报告

---

与公司的总体经营方针和未来发展相一致，体现了本公司对满足顾客和相关法律法规要求、环境、职业健康及持续改进一体化管理体系有效性的承诺。最高管理者公司依据一体化管理思想，制定质量方针和质量目标，收集与分析国家法律法规，内部建立《质量方针与目标控制程序》、《产品被预警召回索赔退货和投诉处理程序》等有关质量方面的程序文件。管理者代表依据策划有序开展内审、管理评审，持续进行体系监督外审等，有效保证质量管理体系的适宜性、充分性、有效性。

### 3、企业质量诚信

#### 3.1 质量诚信管理

公司从识别、分析与确认质量承诺入手，披露公司围绕产品生命周期全过程，建立和实施保障质量承诺兑现的质量诚信管理制度情况，包括运作管理和营销管理等过程的质量诚信管理情况。

仙鹤股份 20 年来，始终对质量安全管理进行严格的控制。多年来市场抽查、国家监督检查合格率均为 100%。公司为确保产品和服务的质量安全，主要从以下几点进行控制：

(1) 产品开发控制：产品开发立项前，就明确产品需符合国标或行标的要求，明确产品的材质需达到的品质标准。产品开发立项后，在过程中对产品的用材、结构及性能进行严格把控，对相应的部件及成品送实验室或外检单位进行检测，只有通过检测并达到检测要求，才能上市。产品开发完成后，根据公司制定的《产品上市规范》，进行产品上市前检查，没有满足上市条件的坚决不允许上市，确保产品上市后无问题，提高销售、客户的满意度，从而快速打开市场、占领市场。

(2) 采购控制：采购部根据研发部确认的产品品质要求，选择有资质、符合国家标准供应商及原材料。与供应商签订采购协议前，除了要求供应商提供资质文件外，还会要求供应商提供材料的相关检测报告。所有采购的材料，研发、采购、品质都会进行封样，

---

公司名称：仙鹤股份有限公司      邮编：324022      电话/Tel:0570-2831420      传真/Fax:0570-2931631  
公司网址：<http://www.xianhepaper.com/>      公司地址：中国浙江省衢州市沈家开发区通江路 81 号  
No.81 Tongjiang Road, Shenjia Development Zone of Quzhou City, Zhejiang Province China      324022



## 浙江制造《热升华转印原纸》质量诚信报告

---

后续品质也根据封样信息对材料进行检测，确认采购的材料符合公司要求。

(3) 生产过程控制：生产过程中，品质保证部根据产品技术标准及品质要求，对相关工序进行检查，是否根据图纸及要求生产。产品入库前进行抽查，发现问题及时返工解决，确保产品的质量。主要管理人员进行品质责任宣誓活动，与公司签订品质承诺书，以身作则践行全面品质管理，对品质改善结果实施绩效激励。

(4) 产品培训：加强产品培训，特别是产品的生产、安装、销售培训。生产方面：上市前研发与技术部制作生产工序作业指导书、模板，并组织对生产人员进行培训，使其掌握生产工艺、技术要点。安装方面：上市前研发人员制作产品安装作业说明书，并准备产品实样，组织对安装人员进行安装培训。销售方面，上市前产品管理科组织对销售人员进行产品知识培训，从产品设计理念、特色卖点、产品配置等方面进行讲解。

(5) 上市后的跟踪管理：设定专人对产品上市后各种问题进行收集、整理、跟进，产品上市后问题建立管理台账。每月汇总一次，并根据收集到的问题组织相关人员讨论、确认解决对策，制定计划进行解决。通过建立问题点反馈渠道及解决平台，确保产品上市后问题能及时反馈与解决。

(6) 完善的售后服务体系：公司本着对产品负责的态度，制定了完善的售后服务制度及体系，定期组织人员前往客户现场调查，了解客户实际使用情况，及时解决客户反馈的问题。

### 3.2 质量文化建设

公司领导始终把品牌建设放到非常重要的位置，特别注重实施品牌战略。2015年“仙鹤”牌商标被浙江省工商行政管理局再次复审认定为“浙江省著名商标”，2017年被国家工商行政管理局认定为“中国驰名商标”。

公司专门建立了品牌管理及维护部门，进行品牌的推广及保护工作。近年来，公司对

---

公司名称：仙鹤股份有限公司      邮编：324022      电话/Tel:0570-2831420      传真/Fax:0570-2931631  
公司网址：<http://www.xianhepaper.com/>      公司地址：中国浙江省衢州市沈家开发区通江路81号  
No.81 Tongjiang Road, Shenjia Development Zone of Quzhou City, Zhejiang Province China      324022

## 浙江制造《热升华转印原纸》质量诚信报告

“仙鹤”牌品牌进行 LOGO 升级和创新，全新 LOGO 造型设计稳重而生动，内涵丰富，引人深思，让人产生无尽的美好遐想，易于与品牌消费者达成品牌认知共鸣。在全国逐步推进仙鹤 VI 规范。各地报纸广告以及微信、微博等新媒体，品牌形象得到大幅度提升。

我们坚持选择低耗能、低排放的板材、进口木浆、辅材等环保基材；潜心研究可循环的生产方式和工艺技术，开拓循环经济新思路；与有森林生态基地长期合作，还木于林，坚持科学发展，实现企业与自然的和谐共处，高品质的原材料和零排放的加工过程，为我们赢得了客户青睐，也成就了一项项国标、行标、国际通用等认证。

多年的开拓与努力，只为实现“客户在哪里，仙鹤就在哪里”的目标。仙鹤不仅作为国内行业领先地位和知名品牌，而且“仙鹤”商标也在国外美国、伊朗等多个国家和地区成功注册。

### 4、企业质量基础

#### 4.1 企业产品标准

公司执行的产品标准和标准水平，采用国际和国内先进标准情况，参与国家和国际标准制修订情况，以及加强公司标准化管理等方面，披露公司产品标准管理情况。公司积极推行标准体系建设和行业标准化建设，建立了以产品标准为核心，公司标准和国标、行标为主体，包括管理标准和工作标准的公司标准体系。企业通过多年的快速发展，企业规模、研发实力和市场占有率等方面都排名国内行业首位，成为中国特种纸行业的龙头企业，为了使得公司的产品在同行业持续保持领先地位，公司不断推陈出新，研究产品标准，推动产品设计和制造方面的更新。公司参与制定了国标字典纸、无碳复写纸，行标热升华转移印花纸、真空镀铝原纸等 6 项标准的制修订，推动了仙鹤在特种纸行业不断向前发展。知识产权是公司核心竞争力，公司依据“自主研发，广泛合作，掌握核心技术”的研发战略，通过了《知识产权贯标认证》系统管理体系，对知识产权进行统一规划、管理、实施，不

---

公司名称：仙鹤股份有限公司      邮 编：324022      电 话/Tel:0570-2831420      传 真/Fax:0570-2931631  
公司网址：<http://www.xianhepaper.com/>      公司地址：中国浙江省衢州市沈家开发区通江路 81 号  
No.81 Tongjiang Road, Shenjia Development Zone of Quzhou City, Zhejiang Province China      324022

## 浙江制造《热升华转印原纸》质量诚信报告

---

断提升公司的整体质量水平。公司是国家高新技术公司、省专利示范公司，获得授权发明专利 7 项、实用新型专利 13 项。

### 4.2 企业计量水平

公司重视计量溯源体系建立完善和测量管理体系认证，披露公司具有的计量管理能力和水平。公司所使用的计量设备均由正规公司生产并进行严格管理，拉力仪等器具均全面造册并定期检查和校对。从原材料采购、过程管理、检验设备、工序检验、成品检验等进行鉴定、校验、使用监督、流转管理，建立了一整套管理文件和控制方法。

### 4.3 认证认可情况

公司积极落实公司质量安全主体责任，增强质量法制观念，健全出口产品质量安全风险监管体系，不断完善出口产品质量安全监管工作长效机制，健全质量安全保证体系，公司已步履上市企业轨迹，接轨国际化，并进智能化，先后通过 ISO9001、ISO14001、18001、FCS 森林、QS、测量、能源、知识产权、两化融合等体系贯标认证。一直以来推行 6S、卓越绩效、浙江制造等一流企业做标准的精细化、科学性、先进性、创新型的现代化管理理念和手段，逐步启动和运用 ERP、六个西格玛、MES、QFD 等制造企业生产过程执行系统，从产品质量检验检测规范建立和实施方面披露公司具有的产品质量检验检测管理能力和水平为企业打造一个扎实、可靠、全面、可行的制造协同管理平台。

### 4.4 特种设备安全管理情况

为了加强公司现有特种设备的安全生产监督管理，防止和减少事故的发生，保障作业人员在生产经营活动中不受伤害，特制定《特种设备安全管理措施》，特种设备操作人员对特种设备日常检查、维护保养，并做好特种设备运行，维护等运行记录。截止目前为止，特种设备尚未出现安全事故。

---

公司名称：仙鹤股份有限公司 邮编：324022 电话/Tel:0570-2831420 传真/Fax:0570-2931631  
公司网址：<http://www.xianhepaper.com/> 公司地址：中国浙江省衢州市沈家开发区通江路 81 号  
No.81 Tongjiang Road, Shenjia Development Zone of Quzhou City, Zhejiang Province China 324022

## 浙江制造《热升华转印原纸》质量诚信报告

---

### 5、产品质量责任

#### 5.1 产品质量承诺

公司从安全管理、环境保护、资源节约、消费者权益保护、公益支持等方面披露与公司质量诚信管理相关的社会责任情况。作为行业内的龙头企业，公司一直坚持承担应有的社会责任，并以良好的行为保持对社会的积极影响，充当一个正面的角色。公司在履行公共责任、公民义务和恪守道德规范方面主要是从自身生产经营活动出发，分析相关活动对社会产生的影响，结合社会实际情况和要求，主动承担相应责任和义务。

公司在质量安全、环保、节能、资源综合利用、公共卫生等方面都严格遵循环保安全标准，通过了 ISO9001、ISO14001、OHSAS18001 体系认证，深化对作业场所的过程设计，规范操作规程，风险识别与测量控制。公司通过电视广告、网站、微信、会议、培训、产品宣传页、企业宣传栏等多种途径进行质量诚信宣传，强化员工的质量诚信意识。定期对噪音、粉尘、废水、废气排放情况进行检测，目前均做到达标排放。严格按照《安全生产法》中规定，确保安全设施、设备资金的投入。每年举办安全消防演习活动，对安全保障的消防器材定期检查。企业积极开展职业健康安全管理工作，通过了职业健康安全认证。严格按照规定提供劳动保护用品，工作期间要求员工必须佩戴到位，定期安全员工体检，防止出现危险时对员工造成伤害和职业病的发生。公司一直致力改善与外部环境的关系，在新上项目、扩建项目、改造项目之前进行环境因素评价，征询当地社区居民的意见和建议。在施工建设期间，遵循“三同时”制度，防止环境污染。投产后，根据产品的生产特点和交付使用的特性，通过环境评价、安全评价、环境因素识别、危险源识别、方案论证等方法来预测公众对当前和未来产品服务和运营等方面的隐忧。

#### 5.2 产品召回情况

公司建立严格的质量管理体系，目前尚无产品召回情况。

---

公司名称：仙鹤股份有限公司      邮编：324022      电话/Tel:0570-2831420      传真/Fax:0570-2931631  
公司网址：<http://www.xianhepaper.com/>      公司地址：中国浙江省衢州市沈家开发区通江路 81 号  
No.81 Tongjiang Road, Shenjia Development Zone of Quzhou City, Zhejiang Province China      324022

## 浙江制造《热升华转印原纸》质量诚信报告

---

### 5.3 “三包” 责任

公司建立更换、退货、赔偿产品质量担保责任制度、召回管理制度、投诉处理等制度，

### 5.4 质量奖励

公司在报告期内无质量信用不良记录情况。

注 1：质量信用不良记录包括违法违规记录，监督检查不合格记录，质量安全事故记录，其他不良记录等。

注 2：质量信用良好记录包括政府质量奖，名牌产品，标准创新贡献奖，计量保证能力“C”标志，地理标志产品信息，其他良好记录等。

公司于 2012 年荣获“衢江区政府质量奖”，2014 年荣获“衢州市政府质量奖”。

## 6、质量风险管理

### 6.1 质量投诉处理

仙鹤股份有限公司通过持续改进产品质量，最大程度满足客户需求。同时快速、准确的为顾客提供最好的产品以及与之匹配的快速响应服务来赢得顾客，满足和超越顾客需求，获得客户的认同和支持。我们的产品是通过了 ISO9001、ISO14001、GB/28001、FSC、测量等认证的，所以在产品的售后服务和产品的可追溯性上是完全有保证的。

产品上有产品型号和出厂编号，可以查询到生产日期和批量号，当顾客有投诉时，可以迅速追溯。

公司销售部及生技部全程保障客户服务需求能得到及时满足。一旦出现客户投诉时，我们与之对应的客诉处理流程会快速、准确解决客户的投诉。并针对客户投诉的分类和处理流程进行规范化，制定了《客诉处理流程管理》。

对于有客户投诉（无论是来电、来函、来访或是退货方式）情况发生时，销售部及生技部联合启动与之对应的《客诉处理流程》调动公司服务资源，全力解决客户投诉问题。

---

公司名称：仙鹤股份有限公司      邮 编：324022      电 话/Tel:0570-2831420      传 真/Fax:0570-2931631  
公司网址：<http://www.xianhepaper.com/>      公司地址：中国浙江省衢州市沈家开发区通江路 81 号  
No.81 Tongjiang Road, Shenjia Development Zone of Quzhou City, Zhejiang Province China      324022



## 浙江制造《热升华转印原纸》质量诚信报告

---

如果投诉问题不清楚或资料不足时，马上与客户或当地的服务人员联系，弄清其投诉的真正内容，并反馈到销售综合部。

销售综合部对客户的投诉进行分析，判断客户投诉的真实性与合理性。如客户投诉属实，立即处理，提出解决方案，取得客户满意。如不是公司责任，应马上同客户联系，说明有关情况，与客户取得一致意见。

通过内部成本的改善，在材料大幅涨价，退税率下降以及人民币汇率上升的情况下，我们的产品价格不涨，又可以保证利润。

公司每年召开营销大会，从销售业绩、品牌维护等不同角度进行测评，对杰出贡献的经销商与合作商、直营网点进行奖励。

对关键客户会定期与不定期地进行访问，并明确客户不断变化的要求，对于顾客提出的要求均有书面记录（例如回访报告、销售人员的出差报告等），然后通过组织会议讨论分析，并将整改结果链接到相关标准中，进行教育和宣导。

### 6.2 质量风险监测

公司通过建立全面风险管理组织体系，识别并规避风险措施，定期开展风险分析与评估，提升风险应对意识与能力，推动和确保公司持续经营，实现企业基业常青。

#### (1) 风险管理组织体系

公司建立了独立的内部法务部门，聘请常年法律顾问，通过明确管理职能、清晰管理流程，与各职能部门保持快速的信息沟通与反馈渠道，组成了公司整体的风险管理组织体系。

#### (2) 风险管理的内容与措施

公司通过对各类风险信息的识别与日常监控，通过内因预防, 强化素质教育，建立和完善预防制度及监督体系。同时，对各级管理采取专项培训、案例培训，以及各类风险管

---

公司名称：仙鹤股份有限公司      邮编：324022      电话/Tel:0570-2831420      传真/Fax:0570-2931631  
公司网址：<http://www.xianhepaper.com/>      公司地址：中国浙江省衢州市沈家开发区通江路 81 号  
No.81 Tongjiang Road, Shenjia Development Zone of Quzhou City, Zhejiang Province China      324022

## 浙江制造《热升华转印原纸》质量诚信报告

控研讨会议，提升各级管理人员的风险意识。

(3) 王敏良董事长亲自参与组织人才培养计划，唯才是举，将衢州学院搬进仙鹤企业园，公司管理层、技术人员均参与专业技术和高级管理培养，成为企业技术及管理精英，同时也将没有学历但能力、意愿双强的优秀员工成为企业的骨干人员。建立规范的干部管理标准，严格干部选拔程序，对所有助理级以上拟任干部进行重点培养对象，发掘具备领导潜质的人，通过发展机会和培训给予关注和提升。

### 6.3 应急管理

公司从环境保护、能源消耗、资源综合利用、安全生产、产品安全、公共卫生等方面充分考虑相关方的诉求，有效识别重点监测指标，并进行监测控制。主动调整生产技术，如热升华转印原纸的广泛运用、单面光接装纸原纸的推广使用等向客户优先推荐。响应国家节能减排政策，调节上下班时间、减少设备能耗、推进能耗管理办法和能耗改善课题，将每百万能耗占比纳入绩效考核范畴。公司已通过 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系、GB/T28001-2001 职业健康安全管理体系。专门设定安全生产委员会，企业法人亲自负责。制定《突发事件应急预案》，针对各种可能发生的突发事件进行分析和识别，针对不同程度的突发事件制定应急预案，并设定责任人，最大可能的保证。从战略、资金、人力资源、技术研发、后勤等职能部门进行支持、服务、管控。确保了经营决策、资源获取。

(1) 公司优化管理流程，提高工作效率。公司每月召开工作例会，及时总结当前工作，评估主要经营绩效目标进展情况，针对内外的变化提供决策支持。通过临时的专项会议，解决经营过程中出现的重大紧急问题。

(2) 建立专职信息服务人员，及时受理顾客投诉信息；售后服务人员及时跟进解决，加快投诉响应速度。

公司名称：仙鹤股份有限公司      邮编：324022      电话/Tel:0570-2831420      传真/Fax:0570-2931631  
 公司网址：<http://www.xianhepaper.com/>      公司地址：中国浙江省衢州市沈家开发区通江路 81 号  
 No.81 Tongjiang Road, Shenjia Development Zone of Quzhou City, Zhejiang Province China      324022

仙鹤股份有限公司



## 浙江制造《热升华转印原纸》质量诚信报告

---

(3) 每年组织开展应急演练，提高员工应对事故的素质和能力，实现对意外紧急情况快速处置。

### 7、报告结语

公司质量诚信管理情况将不断完善，包括但不限于公司对未来质量责任、质量诚信管理工作的展望，对报告的评价、报告参考及索引、读者意见反馈、专家评论等方面内容。质量强企是企业发展的强大推动力，是优化升级的根本途径。公司将一如既往地坚持以质取胜，走质量兴企之路。

---

公司名称：仙鹤股份有限公司      邮 编：324022      电 话/Tel:0570-2831420      传 真/Fax:0570-2931631  
公司网址：<http://www.xianhepaper.com/>      公司地址：中国浙江省衢州市沈家开发区通江路 81 号  
No.81 Tongjiang Road, Shenjia Development Zone of Quzhou City, Zhejiang Province China      324022