

郑州市双凤鞋业有限公司有限公司

企业质量信用报告

二零二五年五月

前 言

郑州市双凤鞋业有限公司质量信用报告编制说明：

- 1、郑州市双凤鞋业有限公司公布的质量信用报告本着客观、公正的态度进行编写，报告内容真实、有效，符合企业实际情况，报告内容包括了提高企业员工的质量意识、质量组织管理体系、质量理念等。
- 2、报告发布周期 2023 年 5 月至 2024 年 5 月，报告内的数据真实、准确。

董事长周国荣致辞：

郑州市双凤鞋业有限公司衷心感谢社会各界、广大用户的厚爱、支持与合作！

四十多年来双凤人永不满足、开拓进取，致力于皮鞋的研发与生产，不断推陈出新，取得了令人瞩目的成绩，“双凤商标”被认定为中国驰名商标，双凤皮鞋被评为河南省名牌产品。

在以后的生产经营中，我们将继续弘扬“诚信、务实、创新和快”的双凤精神，围绕质量加快技术创新，提升品牌形象。应用新技术、新工艺、新材料，研发具有核心竞争力、自主知识产权和高附加值的新产品，树立“质量第一”的品牌形象和质量信誉，真正做到创新提升质量，名牌引领发展。

加强过程质量管理，提升质量安全水平。建立、健全从产品研发、设计、采购、生产、服务全过程的质量管理，确保质量安全。

加强卓越绩效实施，提升企业整体素质。坚持卓越绩效核心价值观，通过战略规划、持续改进、社会责任和全过程的质量管理等先进手段和方法，建立质量管理长效机制，不断提升企业综合素质和竞争力。服务是质量的延伸。在售后服务上公司提出了“宁让企业吃亏，也要让消费者满意”的服务理念，做好售后服务，让消费者满意。

总之，双凤人会牢记社会责任，坚持质量第一，追求卓越绩效、崇尚自主创新，恪守诚信经营，立足以质取胜，推动中原崛起做出新贡献。

企业简介

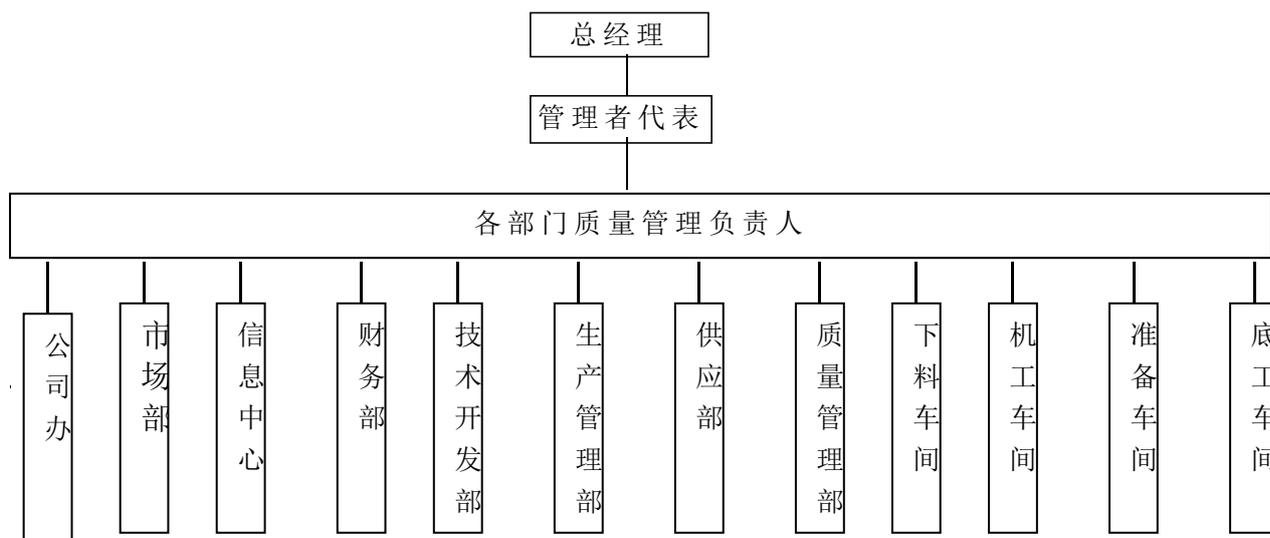
郑州市双凤鞋业有限公司创建于 1984 年，位于郑州经济技术开发区经北五路 72 号，公司占地面积 50 亩，净资产 1.2 亿元，年生产能力达 150 万双，是河南省皮鞋制造业的重点企业，是河南省最大的真皮皮鞋生产制造企业，河南省市场占有率自 2002 年以来，连续 10 年保持行业第一，市场占有率高达 12.3% 以上，年销售额突破 3 亿元。公司通过了 ISO9001:2015 质量体系认证、计量检测体系确认、AAA 级标准化良好行为企业、安全生产标准化三级企业。公司建有试验检验中心，是全省唯一一家具备皮鞋出厂“强检项目”全部检验的企业。

一、以人为本的质量管理理念

双凤人认为，在一切资源中，人力资源是最为宝贵的。高质量的产品是具有高度质量意识的企业员工，灵活运用质量管理基本原理和方法，将高超的技术、技艺与管理技术相结合开展生产实践活动的产物。因此，在双凤鞋业“追求卓越，永不停步”已成为企业文化的核心，产品质量已升华到一个全新的高度，即产品就是人品，质量就是信誉，诚信就是品牌。去年至今，公司共举办各种培训班 36 多次，培训达 1000 多人次，如 ISO9001 标准培训、ISO14001 标准培训、质量活动培训、计量体系培训、产品知识培训、计量内审员培训、服务标准培训等。

二、完善的内部质量管理体系

(1) 质量管理体系控制结构图



(2) 质量体系建设

双凤人认为，产品质量是通过设计、采购、制造和售后服务等一系列的环节实现的，无论哪个环节出现问题都可能影响产品质量，因此，我们严格按照 ISO9001 国际标准要求，建立了从产品设计开发到售后服务全过程运行有效的质量保证体系，实施对产品生产的全员、全过程的严格监控。编写质量手册 1 个，程序文件 15 个，管理性文件 23 个，外来文件 39 个，质量记录 120 个，技术标准 140 个。并通过了 ISO9001 质量管理体系认证审核和计量检测体系确认。为确保所建立体系的有效运行，公司成立了专门的审核组，按体系要求对质量体系覆盖的全过程进行考核。正是有了这种对产品质量的超严管理和近乎苛刻的要求，才保证了质量体系健康有效的运行，才保证了双凤品牌在竞争日益激烈的今天独立潮头而长盛不衰。

① 有力的内部质量体系审核

公司按 ISO9001 标准建立起来的质量体系，在运行过程中难免会

遇到各种各样的问题，往往一些问题又是相互牵连的，平时的监督抽查只能暂时解决局部的问题，不能真正从根本上解决问题。要想从根本上解决问题、从整体上把握质量管理体系运行情况，就要不定期地进行集中式的全面审核。为了达到审核的效果，对每次审核都进行了精心策划，提前一周下发审核计划。为了使各部门更系统地了解审核情况，尽早了解质量体系在本部门运行中存在的不足，及时编制下发质量体系审核报告和不符合报告，对发现的每个不符合项都由责任部门逐一进行原因分析，制定纠正措施，并对纠正措施的实施效果逐一进行跟踪验证，使整个审核工作形成了一个闭环，有效促进了公司质量管理水平的提高。

②有效的管理评审

为了解决质量管理体系运行过程中存在的带有普遍性的、比较难解决的问题，若这些问题长久得不到解决，就会严重影响质量管理体系的运行效果。公司根据实际情况由总经理组织开展管理评审，每次管理评审各部门均要提出提案，对提出的每项提案总经理都进行了一一答复，对管理评审形成的决议，逐项制定纠正措施计划，并对纠正措施计划的可行性严格把关，对措施计划的完成情况逐项跟踪验证，对措施计划的完成效果进行考核，对不能达到预期效果的措施计划，由责任部门重新制定，并给予责任人一定的处罚，作为年终考核的依据。

③严格的日常监督抽查

为保证质量管理体系的正常运行，仅靠集中式的全面内部审核是不够的，还需平时不断的进行监督抽查，以便及时发现质量体系在运行过

程中存在的问题，及早采取纠正预防措施，把问题消灭在萌芽状态。在产品制造过程中，各环节始终坚持“上工序服务下工序，下工序监督上工序，不合格产品不准流入下道工序”，并在每个工序中实行了四级检验制度，即操作工自检、质检员专检、车间主任巡检、专职质检员抽检等方式进行质量监控。

三、质量诚信建设

(1) 质量诚信管理

公司在产品的研发、生产、销售、售后服务等全过程中，重视诚信管理，2011年5月，“双凤”商标被国家工商行政管理总局商标局认定为中国驰名商标、“双凤皮鞋”多次被中国皮革协会授予“中国真皮鞋王”称号；双凤公司为GB/T22756-2017《皮凉鞋》的起草单位、2015年4月，双凤公司荣获“河南省标准化良好行为企业”、2015年12月，双凤皮鞋被河南省皮革行业协会授予“河南领先名鞋”、2012年12月，双凤公司荣获“郑州市市长质量奖”。

公司保证按照QB/T1002-2015《皮鞋》、GB/T22756-2017《皮凉鞋》标准及合同要求及时向顾客提供满意的产品和服务，对产品的质量问题的要求按高于“河南省皮鞋三包”规定的要求，限时做出处理，最大限度地使顾客满意。

双凤鞋业向所有顾客承诺，产品保修期限为购买之日起12个月（以发票日期为准）。开通了服务热线：0371-66783168，接到顾客投诉第一时间给予满意的答复。

高层领导通过建立动态的沟通管理机制，对内拓宽自上而下与

自下而上的沟通渠道，对外加强与顾客、供应商、合作伙伴及公众间的多向沟通，建立多渠道、全方位的沟通方式，大力宣传双凤鞋业的使命、愿景、核心价值观、发展方向和绩效目标。

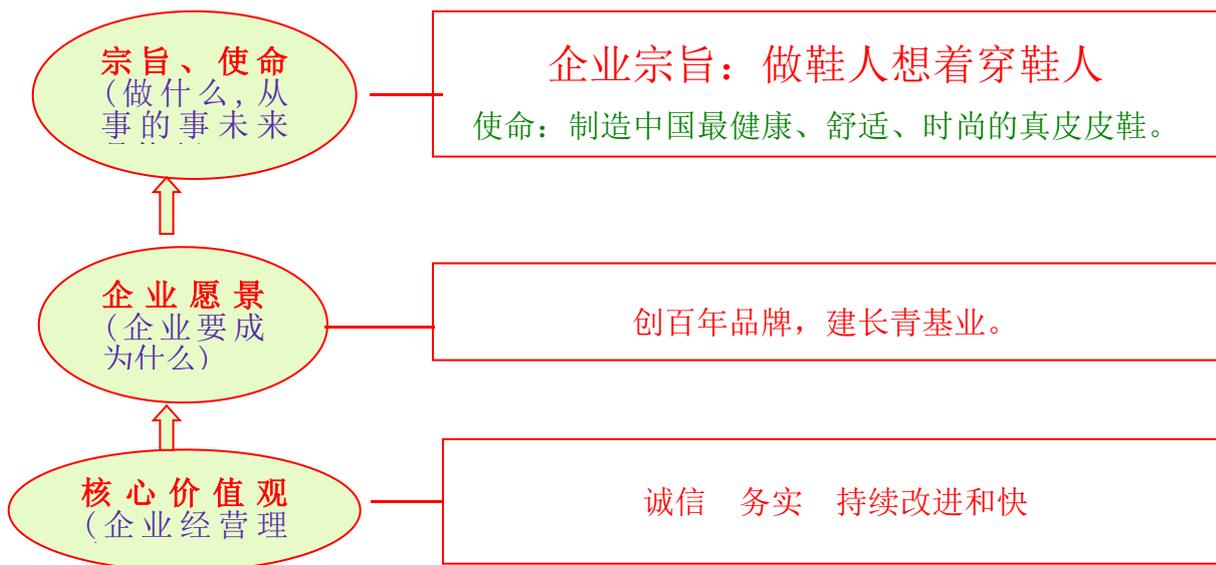
高层领导通过自上而下的沟通，向全体员工广泛宣传质量诚信建设、以及公司发展方向等。具体方式有：召开总结动员大会、举行目标责任书签订仪式、开展全面质量提升活动、发布文件，通过“质量能手”、“技术标兵”、“三八红旗手”、“先进工作者”的评选、双凤鞋业网站、公司板报等，进行交流。

高层领导通过设立总经理信箱、工厂目视看板、ERP系统、合理化建议和讨论园地等自下而上的沟通渠道，了解员工的思想动态，收集合理化建议，不断改进公司质量管理水平。

在与外部沟通方面，公司高层领导通过走访主要客户和供应商、举办联谊座谈会、参加行业展会、定期送阅内部信息等形式，与供应商、客户、合作伙伴以及公众进行交流与沟通，将公司的质量信息、质量意识、发展目标及绩效期望及时传递。

（2）质量文化建设

双凤鞋业的质量文化是公司的灵魂，是双凤人的行为准则。高层领导在经营发展过程中，结合公司的行业特点、发展历程、内外部环境，遵循科学发展、关注未来、以人为本的原则，不断提炼、总结，形成具有双凤鞋业特色的质量文化。



四、企业质量基础

(1) 产品质量标准

双凤鞋业重视标准化管理工作, 培训高端标准化管理人员, 其中总经理是标委会委员, 公司拥有专业的标准化工程师, 公司引用了 30 多个国家标准, 行业标准覆盖率达 95% 以上。公司制定了 326 个企业标准, 涉及到设计、计量、安全、生产、检验、服务等等各个方面。公司 2015 年 7 月被河南省质量技术监督局评定为 AAA 级标准化行为良好企业。

(2) 企业计量水平

“质量是企业发展的核心, 计量是质量的保证”, 计量工作是企业综合性最重要的技术基础工作, 无论从原材料进厂、过程检验还是产品出厂检验等每个环节都离不开计量工作。企业完善计量检测体系使计量工作真正进入了法制化、规范化、科学化的科学管理轨道, 是

企业管理现代化，科学化的重要标志。

随着公司的发展，管理的完善，作为质量保证的计量检测体系也走出了自我建立、自我完善、自我巩固、自我控制、自我提高、自我发展的道路，不断把计量工作引向深入。公司通过了郑州市质量技术监督局计量检测体系确认，我公司计量检测体系工作一直处于有效运行状态。

通过加强对检测数据的管理，为企业产品质量统计、分析提出了可靠依据，对企业查找质量问题，采取纠正预防措施，为产品质量充分不断提高发挥了重要作用。几年来，双凤鞋业公司在测量装备的建设方面投资很大，公司成立了计量室，培训了专兼职计量员，从而大大提高了测量设备地准确率和完好率。

（3）企业检验能力

公司试验检测中心始建于2006年5月，建筑面积50平方米，现有检人员4人（公司检验员共22人，其中检验中心4人），各种仪器设备11台（套），是河南省第一家有皮鞋全项检测能力的企业。主要承担企业所购原材料检验和产成品的出厂检验工作。试验检验中心的设施及设备保障了产品质量的安全稳定，确保出厂产品合格率为100%。

郑州市双凤鞋业试验检验中心



(4) 质量认证认可情况

公司重视管理体系建设，先后通过 ISO9001 质量体系、计量检测体系的认证和确认，并每年按要求进行内审、管理评审和外审，确保体系的正常有效运行。

五、产品质量责任

公司编制了《实物质量考核制度》和《体系运行考核制度》，明确责任，确保质量问题的预防和处理。

(1) 产品质量承诺

为履行企业责任，推动质量兴市战略的实施，郑州市双凤鞋业有限公司向社会郑重承诺：

围绕质量加快技术创新，提升品牌形象。应用新技术、新工艺、新材料，研发具有核心竞争力、自主知识产权和高附加值的新产品，树立“质量第一”的品牌形象和质量信誉，真正做到创新提升质量，名牌引领发展。

加强过程质量管理，提升质量安全水平。建立、健全从产品研发、设计、采购、生产、服务全过程的质量管理，确保质量安全。加强卓越绩效实施，提升企业整体素质。坚持卓越绩效核心价值观，通过战略规划、持续改进、社会责任和全过程的质量管理等先进手段和方法，建立质量管理长效机制，不断提升企业综合素质和竞争力。服务是质量的延伸。在售后服务上公司提出了“宁让企业吃亏，也要让消费者满意”的服务理念，做好售后服务，让消费者满意。在售后服务的内容和有些条款上高于《河南省皮鞋三包暂行规定》的要求，

以实现顾客满意为宗旨。

总之，双凤人会牢记社会责任，坚持质量第一，追求卓越绩效、崇尚自主创新，恪守诚信经营，立足以质取胜，推动中原崛起做出新贡献。

六、产品召回情况

公司在《缺陷产品召回制度》中，明确规定了已提供给顾客缺陷产品的控制办法，即：

- 1.该制度所述的缺陷产品是指：某产品在市场上售出后出现同一质量问题的数量，已达售出数的 10%，（或已能明显判断出该类缺陷产品售出后会造不良影响）。
- 2.考核第一条的时间期限为该产品上市后的 3 个月。
- 3.质量管理部应召集生产管理和技术开发部门对缺陷进行评审，找出产生缺陷的原因，并提出意见，属个人原因造成的，依照“目标责任考核办法”的有关规定处理。
- 4.市场部在接到通知书之日起 2 个工作日内将暂未售出的鞋全部收回退回公司成品库。
- 5.对已售出的鞋，凡在“三包”期间内出现质量问题的按下列两种办法处理。
 - a 全额退款给顾客，收回缺陷产品。
 - b 顾客愿意换其他产品的，可实行多退少补的原则不实行折旧，缺陷产品的价格以发票价为准。

(3) 三包责任

公司对产品的质量问题按高于“河南省皮鞋三包”规定的要求，限时做出处理，最大限度地使顾客满意。

1.皮鞋自销售之日起，凭发票保质期为三个月，半年内出现开胶、开线可免费维修。

2.皮鞋自销售之日起七日内出现质量问题，可以退货。退货时，应当按发票价格一次退清鞋款。

3.在三包有效期限内，出现以下质量问题，应免费给予调换，但必须持有本次购鞋发票：

因皮鞋质量问题造成断底、断帮、断面。

鞋内钉头漏出及泛硝、开胶、脱皮、掉色、开线及其它因质量原因造成损坏问题之一者。

大小不配对，颜色不一致。

4.在三包有效期内，连续维修两次，仍出现质量问题，顾客凭发票和修理记录，可以给予调换。

5.在三包期限内，符合换货条件，但公司没有相同型号的产品，顾客不愿调换其它鞋款而要求退货的，应给予退货。有相同型号的产品，顾客不愿调换而要求退货的，应当给予退货。

6.属下列情况之一者，不实行三包，但可以实行收费修理：

a 在购买时已经注明为处理品的。

b 因穿着、维护、保管、保养不当等人为因素造成损坏的。

c 无三包凭证或购物发票的。

d 顾客自行修理或拆动的。

(4) 质量奖励

公司重视质量管理，已成为行业标杆和地方典范，企业和产品先后荣获“国家免检产品”、“中国驰名商标”、“中国真皮鞋王”、“河南省企业技术中心”、“河南省名牌产品”“河南省著名商标”、“河南省 AAA 级标准化良好行为企业”、“河南省安全生产标准化企业”、“河南省诚信民营企业”、“河南省信用建设示范单位”、“河南省科技创新型企业”、“郑州市市长质量奖”等多项荣誉。

六、质量风险管理

(1) 质量投诉管理

公司编制了《产品质量投诉管理办法》，对客户、市场业务人员对产品质量的投诉的处理流程进行规划，明确责任人根据投诉内容进行调查落实、追责、改进。以确保产品质量投诉及时妥善处理，提升公司产品质量和顾客满意程度。

(2) 质量风险监测和应急管理

公司编制了《产品质量预警管理程序》，对采购的原材料、公司在制品、市场产品的质量预警和应急进行处置。相关部门根据产品异常质量信息，对产品质量进行预警，预测该种产品是否存在质量隐患以及可能对产品质量造成的影响，尽早将质量隐患消灭在公司内部，防止有隐患的产品流入市场。

七、结束语

郑州市双凤鞋业有限公司作为中小企业，取得目前骄人的成绩，

与推行诚信管理，勇于承担诚信责任是分不开的，在以后的公司运营中，双凤鞋业公司全体员工将一如既往的打造诚信管理体系，围绕产品质量、品牌提升、社会责任做出努力，为河南中原经济区的发展、提升河南形象做出应有的贡献。