

2018 年度质量诚信报告



浙江方圆木业有限公司

2019 年 10 月 15 日

关于本报告

1、报告范围

本报告以浙江方圆木业有限公司为主体，依据国家有关质量法律、法规、规章及相关行业质量标准、规范等进行撰写。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。

2、称谓说明

为表述方便，报告把“浙江方圆木业有限公司”简称为“方圆木业”、“公司”。

3、报告时间和频次

2018年1月1日至2018年12月31日，部分数据和内容超出上述范围。

本报告为年度报告。

4、报告发布形式

本报告以电子文档的形式发布，其中电子文档可在 <http://www.21fy.com> 网站下载阅读。

目 录

01、企业简介	03
一 企业质量诚信报告	05
1、企业宗旨、质量方针、原则和承诺	05
2、提高企业员工的质量意识	05
3、质量组织管理体系	06
4、内部质量管理	06
5、法规保证体系	07
6、设备保证体系	08
7、积极采用国际标准及国外先进标准	08
8、认证体系	08
9、质量控制体系	08
10、企业文化 注重质量理念	09
11、提升凝聚力 倡导团队精神	09
12、售后服务承诺	10
13、确立多种方式与相关方进行沟通	10
14、道德行为准则	10
15、建立完善的顾客满意测量系统	10
16、员工绩效管理系统	12
17、建立和谐员工人文环境	12
18、员工满意度的测评	12
三 结束语	13

01 企业简介

浙江方圆木业有限公司始创于上世纪九十年代中期，总部位于“中国实木之都”南浔。作为行业的龙头企业之一，在数十年的发展历程中形成了企业管理、产品研发、渠道建设、售后服务等规模化运作。迄今为止，拥有3大生产基地、1个科研合作中心、1个中国最好的木地板销售展厅、3大原材料基地，以及遍及东南亚、欧洲、南美、北美、非洲等区域的50多处原材料绿色采购通道，确保了企业可持续发展的竞争优势。方圆地板“国际视野·中国智趣”的品牌战略与全球化的经营模式，致力于打造国际一流地板品牌。

方圆地板是目前亚洲起步最早、最具规模实力、品类最齐全、国际化运作最成熟的木地板企业之一。形成了实木地板、实木复合地板、强化木地板、皇家印象纯手工系列地板、纳米拒水地板、新型指接地板、艺术拼花系列、仿古家具系列、实木楼梯系列等九大产品、四十个主流系列的千余款产品，能满足不同层次消费者、不同风格家装的需求。产品畅销国内外，在国外，主要出口美国、加拿大、英国、匈牙利、法国等二十多个国家与地区；在国内，建立起覆盖主要大中城市及三、四级市场的营销网络。

方圆地板“崇尚生命与自然的和谐”，与国内外各大林业科研机构、林业大学、众多家装设计专家建立了长期的战略合作关系，在地板工艺、潮流品位上独树一帜，使产品的研发与生产极具独创性和市场适应力，加之引自德国、意大利的先进设备、国际化的生产管控等，造就了产品的国际级品质。在行业内率先通过ISO9001、ISO14001等多项国际认证，产品的各项技术指标、经济指标、产品销量上一直居全国同行业前列。首次将绿色环保最前沿科技理念——“正生态”运用于产品研发中，取得了重大的品质突破，实现了地板的“主动环保”；成功推出“皇家·印象”纯手工系列地板，将一种流行欧美的生活方式引入国内；再破行业常规，首推“永久服务”，率先实现了对地板的节能减排，与之前首创实木地板3年质保（国家规定1年）、强化地板15年质保以及“皇家金牌八免”服务一起，形成更全面、更可靠的服务体系；自主研发出“新I代免钉铺装技术”，不仅有效克服地板起拱、变形等问题，而且易于更换修补、防止颗粒杂物渗入，使地板实现低消耗。凭借全面的低碳工艺表现，加之一贯的与国际同步的品质保证，方圆地板被中国建筑装饰协会授予“全国低碳·环保装饰建材示范企业”称号。

方圆地板始终秉持“中规中矩、逐成方圆”的企业核心价值观，作为浙江省地板协会会长单位，先后获得中国驰名商标、中国实木十大品牌、浙江省名牌产品、浙江省知名商号、科技创新一等奖、十大领袖品牌、“中国500最具价值品牌”等众多荣誉，参与起草《实木地板用材名称标识规范》和《木质地板铺装规程》等行业标准，是图解《木质地板铺装规范》

的唯一起草单位。

面对天时、地利、人和的大好局面，面对新的历史浪潮的翻涌，必须不断发展，不断调整，多元化发展才能带方圆驶向更广阔无垠的领域。自 2010 年始，购地 120 亩创建了方圆子属品牌“FITWELL”木结构房屋有限公司，是一家与加拿大顶级设计制造专家合作，斥巨资打造的国内一流，专业生产木质住宅、度假别墅、休闲农庄生态园、休闲会所、园林木质景观工程、室内外实木环保装饰灯规划、设计、生产及施工为一体的木制建筑产品企业。

FITWELL 公司拥有精良的加工设备和技术，原材料均来自俄罗斯、加拿大、德国、美国等，公司遵循“成就理想生态家园”的理念，恪守“和谐天然，天人合一”的设计理念，集世界木结构建筑技术成果于一体，为国内外客户打造健康、舒适、节能、环保、生态的高品质木结构建筑。高效、专业的团队，全心全力创造百年木建筑！

企业质量诚信报告

1、企业宗旨、管理方针目标、管理承诺

1.1 企业宗旨：质量立企、品牌制胜。

1.2 管理方针：

1.2.1、质量方针：

科学管理，优质品牌；诚信服务，持续改进。

1.2.2、环境方针：

遵守法规，合规排放；节能降耗，绿色环保。

1.2.3、职业健康安全方针：

以人为本，安全第一；立足预防，注重改进。

1.3 管理目标：

1.3.1 质量目标：

1) 成品一次检验批次合格率 $\geq 95\%$ ；

2) 顾客调查满意率 $\geq 90\%$ 。

1.3.2 环境目标：

1) 废气粉尘处理 100%并排放达标

2) 厂界噪声排放达标率 100%；

3) 固体废物分类处理率 100%。

4) 火灾、环境污染事故 0 起。

1.3.3 职业健康安全目标：

1) 职工职业病发生 0 起；

2) 机械伤害、烫伤、触电等安全生产重大事故 0 起；

3) 一般意外伤害事故 ≤ 3 起/年；

4) 火灾爆炸事故 0 起。

1.4 管理承诺：

动员全体员工从全面质量管理入手，牢固树立质量第一的生产经营理念，狠抓生产现场关键工序的质量控制，保证产品质量符合国家标准和客户的要求。

持续保持质量管理体系良好运营, 采取有效措施不断改进, 对任何偏离管理方针和管理原

则的行为予以纠正和完善。

全体员工遵循本公司的管理方针、管理目标和管理承诺，以一流的工作质量和一流的管理，生产优质的产品，用满意的服务不断地提供绿色、环保、健康的产品，满足消费者的需求。

2、提高企业员工的质量意识

众所周知，产品质量是影响企业生存和发展的重要因素之一，然而影响产品质量的重要因素就是员工的质量意识。人的意识决定行为，人的行为决定工作质量，也就决定了产品质量。员工的知识层次、认识深度、日常习惯等参差不齐，质量意识也相差甚远。那么要提高员工质量意识就是要加深他们的认识深度，改变他们的不良习惯，做好以下几点：

(1) 把好入门关，提高员工素质

知识的重要性是不可替代的。重要岗位(直接影响产品质量的岗位)的人员在文化层次上要有一定的要求，具备一定的知识，其理解能力和接受能力相对就要强一些，这对于提高他们的质量意识相对也要容易些。

(2) 加强员工培训，走好“三大步”

a. 做好新员工培训，奠定良好基础

最近几年，车间员工的流动性逐步增加，每年也在不断引进新员工，他们当中大部分人员是刚毕业的学生，没有实践经验。面对这些新员工，培训是至关重要的。有句话总结得很好：培养一种良好的习惯比纠正一种坏习惯要轻松得多。新员工培训也应该做好以下“三个阶段”：首先，在新员工上岗之前进行意识和专业知识的培训。新员工没有从事过相关工作，对空调加工的认知度较低，上岗前就要为他们进行相关知识的培训，如：家用空调的基本知识，质量的重要性、产品的相关标准、相关法律法规等。

其次，进行规范的操作培训，这是关键的一步。我们目前的操作培训都是“师傅带徒弟”的模式，那么师傅的重要性是不言而喻的，他直接影响到学徒的学习质量和学习进度。所以师傅就要选用岗位上操作技能最强、操作最规范的员工来担任，让新员工从开始就养成良好的习惯，然后再慢慢地影响另外一些老员工。

最后是加深和巩固阶段。当新员工实习了一段时间后，对空调加工有一定的认知度时，再结合生产实际进行理论培训，这样可以让新员工更容易理解。

b. 抓好质量培训考核，提高员工重视程度

以前，员工的培训也不少，但往往培训效果不好，对员工的触动较小，究其原因，主要是部分员工不重视学习，学习流于形式。学习时聊天、睡觉现象时有发生。我们可以通过培训考

核，促使员工集中精力，认真听课，做好笔记。然后对考核不合格的员工进行再培训，不合格者进行换岗。通过这种方式，提高员工对待培训的重视程度，加强培训效果。

c. 班前班后进行质量意识灌输是一项长期的培训方式

班组长是生产车间最基层的管理人员，大部分时间是在生产第一线，他们可以发现很多不规范行为。在班前或班后进行通报，让员工理解此行为的危害性，防止类似行为再次发生。对于产品质量状况，也要及时告知员工，当发生不合格时，或许员工会提出许多管理人员不知晓的现象或好的建议，这有助于分析问题和采取相应的措施，同时也会增强员工参与质量管理的积极性。

(3) 管理者加强质量意识是关键

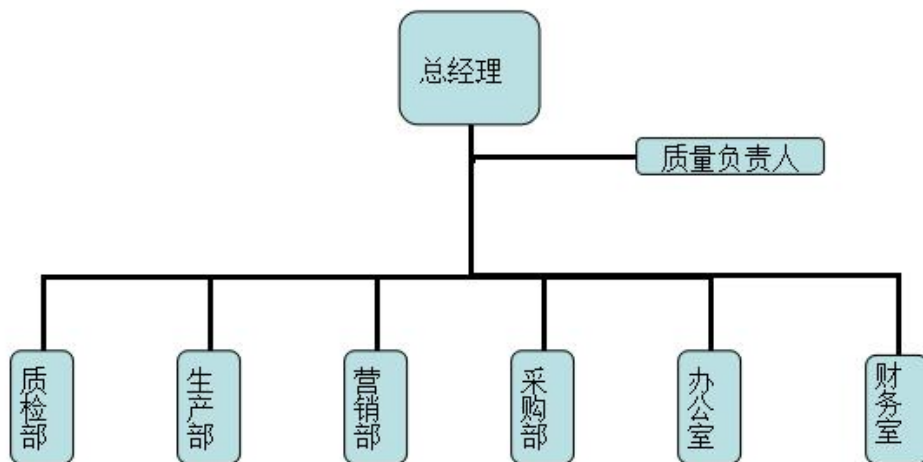
“没有不合格的员工，只有不合格的管理者。”这句话说明了管理者意识的重要性。基层管理人员就是生产队伍的指路人，员工就按照管理人员指明的方向前进。如果我们对一些违规现象视而不见，不制止、不纠正，员工就会逐步淡化质量意识，违规现象就会不断增加。通常人们都知道，一只狮子率领一群绵羊可以打败一只绵羊率领的群狮。这个比喻很有意思，在体力上后者要强过前者百倍不止，但我们不要忘记的是占据前者思想的是狮子勇往直前、所向披靡的王者气概，而后者其实早已退化成一群披着狮皮的“绵羊”。由此看出领导的作用是强大的，质量意识的加强应是自上而下的。管理者的意识和行为对员工会起到潜移默化的作用。我们应该把确保产品质量当成一种责任和使命，而不仅仅是为了完成考核指标。

(4) 加大质量考核力度，建立质量激励机制

质量的重要性靠什么来体现?在市场经济时期，也许经济杠杆的作用更具有优势。加大质量考核力度，加大奖罚额度。对于工作质量好的员工，就应该大张旗鼓地奖励;对于工作质量差的员工，理所当然应受到惩罚。如果说，干好干坏没什么差别，或者差距太小，就不能体现质量的重要性，就不能增强员工的重视度。好的意见或建议，都应该给予物质激励和精神激励，这样才能充分调动员工的积极性，真正做到全员参与质量管理，从而进一步提高质量意识。

3、质量组织管理体系

3.1 公司组织机构图如下所示:



在这个体系中每个人的思想素质与技术素质都是至关重要的。为了提高检验人员的素质，我们采取了思想素质与技术素质一起抓，各级人员培训一起抓的方针。

3.2 质量理念

企业的质量理念是：以质量求生存 以质量求发展 向质量要效益。加强质量文化建设的根本观念和执着追求，“不合格的产品就是废品”放在“仓库里”没人要的产品是没有质量的，即使它已经符合了企业内部的各项要求。加强企业员工质量理念势在必行。

4、内部质量管理

4.1 质量管理体系建立

公司通过 GB/T19001-2016 质量管理体系认证，建立了一套科学、完整、严格的质量管理和质量保障的规章制度和质量保障体系文件，文件涵盖了产品开发、生产管理、设备管理、人员管理、仓库管理、质量管理、生产工艺管理、销售管理、市场信息反馈各环节，实现了“全面、全员、全过程的”质量管理，做到用数据说话，有章可循，真正体现了质量管理的科学化、系统化、规范化，保障企业的产品质量和质量管理能力有质的提高和持续的稳定性。

为监视和测量质量体系的有效运行，管理者代表每年制定内审计划，每年组织一次内部审核和一次管理评审，对审核中发现的问题及时制定纠正措施加予落实、改进，2018 年度内审中没有发现严重不符合项，在年度体系审核中也未出现严重不符合项，各项管理均处于受控状态。

质量意识与经营思想决定企业文化的走向与发展。在激烈的市场竞争中，产品质量是企业赢得市场的关键，优质的产品能为企业取得良好的市场信誉，进而博得用户的亲睐。公司要求员工在生产的每一道工序中，时刻警示自己，你的每一步操作都直接影响到产品的质量，影响到产品的市场信誉。严把质量关，上道工序为下道工序负责，不合格的产品不流入下一道工序等已成为员工生产过程中的自觉意识。

4.2 试验、计量工作管理

为加强计量管理，从采购、过程管理、生产设备、检验设备、工序检验、成品检验等进行检验，建立了一整套管理文件和控制方法，购置了大批检测设备，大幅提高了产品的检验能力。

4.3 定期召开质量例会，加快质量问题解决速度

公司每月召开质量会议，深入开展质量振兴活动，发现质量问题时，积极受理并加快办事效率。企业牢固树立“质量第一”的观念，把质量作为企业和产品的生命，用以质取胜的发展战略落实到车间的生产经营活动的全过程，鼓励技术创新，加强技术改造，不断提高产品的质量和档次，使企业在竞争中立于不败之地。

5、企业宗旨、管理方针、原则和承诺

（1）管理方针：

以人为本，和谐有序，诚信守法。

保护环境，保障安全，铸造品牌。

明确责权，持续改进，追求卓越。

（2）管理原则：

一、系统原则

企业是一个由人、财、物和信息等要素组成的有机系统。企业领导者在组织企业生产经营活动时，必须从整体效益出发，在系统、要素、环境的有机联系和相互作用中，揭示系统性质和运动规律，从而获得整体的、全面的最佳效果。

二、能级原则

企业管理系统中的组织机构、管理人员具有不同的能量。对他们按能量大小排列、即建立一个管理的管理能级，形成一种良好的管理秩序，使管理得以有规律的运动，以获得最佳率。

三、弹性原则

为了及时适应各种可能发生的变化，企业管理必须要有很强的适应性和灵活性，有效的实行动态管理，弹性管理分为整体弹性和局部弹性是指在管理环节上所具有的弹性。

四、动力原则

管理动力分为物质动力和精神动力两类。物质动力就是以工资、奖金、股息、红利及生活福利等物质刺激来调动员工的积极性。精神动力是通过信仰、荣誉、企业精神、民主管理、思想政治工作等来提高员工的自豪感、成就感，培养员工的主人翁精神，满足员工的精神需要。

五、效益原则

管理活动能否取得效益，取决两个因素，即目标和效率。目标决定效率的性质（正负）和大小；效率是决定效益的大小。目标正确，效率越高，效益越好；如果目标错误，效率越高，负效益就越大。

（3）管理承诺：

动员全体员工以中规中矩逐成方圆的经营理念，从全面从质量入手，牢固树立质量第一的生产经营指导思想，狠抓生产现场关键工序的质量控制，保证产品质量符合国家标准和客户的要求。

保持管理体系,采取有效措施持续改进,对任何偏离管理方针和管理原则的行为予以纠正和预防。

全体员工遵循本公司的管理方针、管理原则和承诺，以一流的管理,优质的产品,满意的服务不断地提供健康温馨的地板产品，建立幸福家。

6、法规保证体系

公司质量管理法规保证系统主要包括：

（1）国家、部、省级条例、标准（GB）及规定。如：《产品质量法》、《计量法》、《实木地板》、《实木复合地板》等；

（2）国外标准；

（3）公司内部的标准、检验工艺、技术规程及各项责任制定等；

这些法律法规及其他要求作为对全厂产品质量控制和确保检验质量的依据，每年定期由行政管理部收集，并由各部门分解执行。

7、设备保证体系

设备是生产产品的必备工具，良好的设备状态是保证产品质量的前提条件，其完好率和

精度是保证产品质量的关键。公司具体做法是：

- (1) 对影响产品质量的关键设备进行技术改造；
- (2) 建立设备维护保养制度，定人、定责、定期进行维护；
- (3) 引进先进检验设备，完善各项检测手段；
- (4) 对检测仪器、仪表进行定期第三方计量检定，确保仪器、仪表处于完好状态等等。

8、积极采用国际标准及国外先进标准

面对国内外市场的激烈竞争，我公司积极采用国际标准及国外标准，即采用国际标准化组织（ISO）以及经国际标准化组织确认并公布的其他国际组织所制定的先进标准。企业依据法律法规及其他要求制定的标准进行严格生产，采用严于标准的内控标准来控制产品参数生产，大大提高了产品的质量，促进了公司国内外市场的发展。

9、产品认证认可体系

公司获得了质量管理体系认证证书、环境管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书。公司凭借 20 多年来安全、稳定、高效的产品赢得了广大客户的信任，现已发展成为业内唯一一家集设计研发、生产制造、售后服务于一体，以木地板为主发展成为整木家装、楼梯、木屋于一体的多元化生产企业

10、质量控制体系

- (1) 定期召开质量例会，收集近期质量信息，及时整改确保质量体系得到有效运行；
- (2) 从原辅材料进厂开始，对来料进行检测检验，确保检验规范和采购管理制度的落实；
- (3) 在全厂特殊过程设立质量控制点，及时掌握各工序产品质量信息，将不合格品消除在萌芽状态；
- (4) 建立产品质量综合性能台帐，进行质量统计、质量分析，对影响质量的因素及时整改，及时调整生产工艺。

11、企业文化 注重质量理念

企业文化是企业个性化的根本体现，它是企业生存、竞争、发展的灵魂。如果一个企业要追求效益，没有积极向上的精神和良好的文化氛围，那么这个企业就不能健康发展，当然决不能成为一流企业。

公司领导意识到制度和收入调节虽然是主要的管理手段，但仅仅靠这些硬管理是远远不够的。员工的积极性与创造力关系到企业的未来。作为组成企业的每个人，他在企业中形成的质量观、道德观直接影响着日常工作的态度。因此，企业要树立良好的文化内涵，就要注重员工精神方面的培养。

公司历来重视厂内的工作环境。许多职工开始不理解，认为只要搞好质量产量就可以了，但他们看到了厂区宽敞整洁，年年有新的变化，环境好带来心情好，工作效率相应提高了。

公司每年要制定详细的职工培训计划，中途如果部门根据需要提出培训申请也尽量安排。如果员工自己外出充电（如员工参加学历教育），公司领导都是非常鼓励的，尽量提供工作和学习上的方便。这样保证每个有需要的员工都能得到提高自身素质的机会。

12、团队稳定 择优凝聚人心

企业凝聚力、团队精神与质量保证能力关系密切，凝聚力越强，企业部门及成员之间的关系越融洽，企业的整体目标和质量目标越容易实现。要加强企业凝聚力，必须注重企业成员之间的相互沟通。通过沟通，可以促进信息在成员之间的流动，使成员之间加强了解，促进成员之间的相互接纳，提高企业成员之间的团队合作精神。

质量管理不是一个部门的事，需要所有涉及的部门通力合作。质量信息的反馈与传递尤为重要，公司实施了从原材料进厂到成品出厂整个流程的内部管理，通过信息反馈、内部电话、例会、专题会等方式，让所有相关部门都能了解到产品各个过程的质量信息，保证了部门之间的有效沟通。

员工的待遇是关系到团队稳定的关键问题，公司根据岗位的重要性的和每个员工的具体表现，根据绩效工资等使关键岗位、表现优异者获得更高的报酬，保证了关键岗位、表现优异者的积极性，而低收入者向他们看齐，形成一种奋发向上的局面。

公司除了外聘或引进一些人才外，更注重从内部发现和培养人才，敢于从一线员工发现和提拔技术和管理人才，既看文凭，又看水平；并注意新老结合，以老带新，保持队伍的活力和连续性。通过多年的培养和调整，公司现有的管理和技术人才分明，关键岗位形成了良好的梯队，奠定了质量管理良性发展的人员基础。

13、售后服务承诺

采用 72 小时售后响应机制，建立了金牌八免售后服务，由全国各经销商组成建立了系列高效流程，全面、快速、有效的售后服务团队（设有免费服务热线）。

公司提供 7*24 小时，全年悉心售后服务，以实际行动做到：客户至上，客户导向，服务市场，全信息反馈，将售后服务作为工程产品的完美结束，客户信息反馈的完美开始，将市场使用情况及时反馈到大区经理，以最快速度完善地板各系列产品，适应急速变化的动态市场。

14、确立多种方式与相关方进行沟通

（1）与员工沟通：通过工会组织、职工大会、调查问卷、例会等方式使员工了解企业文化、制度、目标、措施、动态等。

（2）与供应商和客户沟通。通过经销商会议、培训会议，拜访、宣传资料、现场指导等方式与供应商和客户保持沟通。

（3）与政府沟通。定期上报统计报告、数据，参与政府各项会议及座谈会。

（4）与公众沟通。通过标牌、电视、网络、杂志等媒体广泛宣传。通过员工穿着配戴，参与相关社会活动等形式，让社会了解。

15、道德行为

（1）公司把“中规中矩逐成方圆”作为企业的基本准则，把“诚实守信、踏实做人”也作为每个员工必须遵守的处事原则。

（2）多年来，公司恪守诚信经营道德，在与顾客和供应商等往来中建立了诚信合作、互惠互利的伙伴合作关系，实行共赢。

（3）公司追求薪酬系统的简明化和科学化，在制订及管理薪酬系统的过程中始终贯彻公平公正、竞争性、激励性、公司经济效益相结合、合法性。

（4）公司每年通过各种评比优秀员工等形式对员工进行奖励，使员工从工作中不仅得到薪资，还有荣誉、自信、尊严、自身价值等。

16、建立完善的顾客满意测量系统

公司通过多种渠道及方式实施顾客满意度调查，如下表：

顾客群	调查方法	频率	负责部门
战略顾客	问卷调查	一年1次	销售部
	面对面调查	不定期	销售部、高层领导
重点顾客	问卷调查	一年1次	销售部
	面对面调查	不定期	销售部、高层领导
一般顾客	问卷调查	一年1次	销售部

公司及时跟踪产品和服务质量，获得及时、有效的反馈信息并将其用于改进与创新活动，如下表：

顾客类别	跟踪方法	跟踪内容
战略顾客	售后跟踪	业务人员根据合同的发货安装情况电话回访，向顾客了解最近的产品质量情况。销售部总监根据部门人员或者客户的轻重问题选择性的电话回访，对于战略顾客产生的价格、货期、服务、质量等问题进行不定期的电话回访或上门回访。
		新顾客、原有投诉过的顾客每年回访一次。
	现场跟踪	业务员随时沟通协调，及时反馈质量、服务等问题。
	销售跟踪	区域销售经理不定期的出差拜访顾客，在与顾客交流沟通时了解顾客的产品和价格，服务需求以及公司存在的服务问题，顾客现场提出的问题可让营销经理现场解答，不能马上解决的，回公司后向相关部门了解情况，在最快的时间内给予答复或给顾客解决的时间和方案。
重点顾客	售后跟踪	业务人员根据合同的发货情况电话回访，向顾客了解最近质量情况。销售部经理根据部门人员或者客户的轻重问题选择性的电话回访，对于重点顾客产生的价格、货期、服务、质量等问题进行不定期的电话回访或上门回访。
		新顾客、原有投诉过的顾客每年回访一次。
	现场跟踪	业务员建立沟通协调，及时反馈质量、服务等问题。
一般顾客	销售跟踪	区域销售经理不定期的出差拜访顾客，在与顾客交流沟通时了解顾客的产品和价格，服务需求以及公司存在的服务问题，顾客现场提出的问题可让销售经理现场解答，不能马上解决的，回公司后向相关部门了解情况，在最快的时间内给予答复或给顾客解决的时间和方案。

获取竞争对手和行业标杆的顾客满意信息的主要途径见下表：

顾客群	方法	方法展开	负责部门
战略顾客	通过联系顾客咨询	通过相关顾客的会议交流	销售部
	问卷调查	电话	销售部
	行业信息	行业报刊杂志或网站上获取标杆和竞争对手的销售数据趋势	销售部
重点顾客	问卷调查	电话	销售部

顾客群	方法	方法展开	负责部门
一般顾客	行业信息	行业报刊杂志或网站上获取标杆和竞争对手的销售数据趋势	销售部

17、员工绩效管理

俗话说：没有规矩，不成方圆，企业管理同样如此。公司制定了相关绩效考核办法，对工作量、准确性、及时性、出勤及工作方法的创新等方面制定量化标准。一切以数据综合评定为准，避免偏袒任何人，并在岗位工资的基础上以考核结果发放效益工资，不仅体现多劳多得，更重要的是引导员工开动脑筋，努力创新并调动大家的积极性。通过科学的绩效考核对每个员工工作绩效和能力做出恰如其分的评价和测量，挖掘员工的绩效潜力，为员工的奖惩、能力开发、教育培训、合理配置及培养使用提供客观依据，确保了战略目标的实现。

18、建立和谐员工文化环境

企业唯一的真正的资源是人，员工是企业的血液，以人为本是公司经营理念之一，合理使用人才，充分挖掘每个员工的潜能，且提供成长和发展的机会，提倡团队精神，增强公司凝聚与向心力，为促进公司可持续发展奠定坚实基础。

(1) 公司十分注重培训工作，根据各岗位中员工需求，拟定《年度培训计划》并组织实施，不断更新知识与技能，使其跟上不断发展与变化的社会与市场，同时对培训效果进行评估。

(2) 公司合理科学使用人才，实行激励机制、用人机制、分配机制，能者上，平者让、庸者下的公平竞争机制，使员工居安思危与思进，确保人才脱颖而出，与奖罚分明的激励，使人才流动秩序健康规范。

(3) 为员工提供健康、安全、舒适的办公、生产的工作环境。确立职业健康卫生安全的方针与目标，严格按照相关职业健康安全管理办法执行。

(4) 公司对新的每位员工岗前安全培训，组织特种作业人员进行安全培训，特殊工种按国家规定定期复审，设备定期检测。同时每两年为每位员工进行免费职业健康体检，和生产区域环境检测，确保员工身心健康。

(5) 公司对安全问题时刻不松懈。公司制定事故等紧急救援预案，对现场邀请专家、安监部门来公司进指导，每年举办与举行消防安全知识培训和消防演习。

19、员工满意度的测评

(1) 通过员工满意度调查收集员工对公司相关方面的意见和建议，综合分析、归纳整理汇总，从而了解员工的满意度的关键因素。

(2) 根据员工互动系统、员工满意度的调查，能直接真实地测评到员工对公司的满意状况，了解员工所想和最需要的问题。针对性对问题进行改进和完善，并制定整改措施，使企业各部门更具有团队作风、凝聚力和战斗力，员工的满意度亦提升。

结 束 语

浙江方圆木业有限公司以科技创新推动技术发展，以实施精益化生产确保产品优质高效，以先进的检测系统为品质保障，从而建立一个高效的质量管理系统，树立全员质量观念。在品质管理过程中，严格把控质量关口，推进质量管理建设，做好质量宣传工作，提高员工品质意识，坚持“不接收不良品、不制造不良品、不流出不良品”的原则。为了能更进一步的提升企业核心竞争力和管理水平，学习国际先进企业的管理模式，优化内部管理流程、整合管理方法，提升管理效率、完善绩效评价，实现公司与世界一流企业管理模式的迅速接轨。同时，为“浙江制造”国内领先、国际一流的目标持续努力。

2019年10月