

质量诚信报告

浙江松乐机电有限公司

2022年12月

前 言

本报告为浙江松乐机电有限公司（以下简称为“松乐”或“公司”）2022年公开发布的《质量诚信报告》。本报告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，并结合本公司2022年度质量诚信体系建设情况编制而成。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。

报告组织范围：浙江松乐机电有限公司

报告时间范围：2022年1月—2022年12月

报告发布周期：1次/年

报告获取方式：本报告以PDF子文档形式在本公司网站(www.cnsongle.com/)向社会公布。

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。

企业简介

浙江松乐机电有限公司位于美丽的东海之滨，千年曙光首照地——中国浙江温岭，主要从事国粹麻将和自动麻将机的研制和销售，现有员工近 500 人。“产业报国，娱乐民生”之理念和健康娱乐发扬中华国粹的轻松快乐之思想铸就了深厚独特的松乐企业文化。

松乐公司是目前国内知名的全自动麻将机生产企业，拥有科技先进的技术和设备。松乐秉持“标准化生产、明细化分工、信息化反馈、制度化监管的管理准则，引进行业中创新技术和设备，严格按照 ISO9001 质量管理体系运作，年生产能力 20 万台。松乐公司先后被评为“高新技术企业”、“守合同重信用 AAA 级单位”、“浙江省知名商号”、“浙江省著名商标”等称号，并荣获“浙江省优秀民营企业”等荣誉。2014 年 11 月 1 日在上海股权交易中心成功挂牌，代码为 202182，开创了麻将机同行中国内挂牌上市的先河，开启了市场资本运作契机，实现了新的跨越，领跑行业！2015 年 4 月在杭州麻将机行业成就展颁奖仪式上，松乐公司又凭借着强大的实力和影响力，荣获“行业影响力品牌”、“消费者满意品牌”两项荣誉。

2011 年 1 月 1 日，松乐公司在麻将机行业向全国广大消费者做出庄严承诺：松乐产品，免费保修三年，开创了麻将机行业服务新标准。目前，三年保修已经成为消费者购买麻将机的一个新标准，松乐引领了行业的健康发展。

松乐公司推出电商平台销售，开启了线上线下，同款同价。线上下单，线下服务，有利于广大消费者的轻松购物，增加了消费者享受体验快乐。松乐公司的营销网络已覆盖全国，据 2016 年统计，松乐公司在全国共有 1668 家专卖店，且不断地增长和扩大升级。松乐专卖店已遍布全国各地，松乐麻将机还销往中国香港地区、澳门地区、台湾地区，以及远销新加坡、韩国、美国等国家，全体松乐人为实现“品牌松乐、全球共享”的宏伟目标而努力！

松乐公司始终坚持“客户、团队、规则、感恩、责任、标准”的核心价值观，全心全意做客户满意的服务，致力于打造为行业第一品牌为目标。松乐公司将遵从于对客户负责，对公司负责，对自己负责的使命，引领麻将机行业健康发展，实现“做品牌影响力强音和受尊敬企业”的夙愿，使企业基业长青。更好地服务社会，改善民生，把快乐带入到千家万户。

第一章 企业质量理念

公司自成立之初，便致力于打造高质量产品，将产品质量视为企业生存和发展的重要基石。

公司自从通过质量管理体系认证，始终坚持“质量为本，顾客满意，科学管理，持续改进”的质量方针，严格按相关法律法规要求、质量管理体系标准要求、质量手册要求、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产品质量投诉，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%。

使命：产业报国、娱乐民生

愿景：成长麻将机行业的领头羊

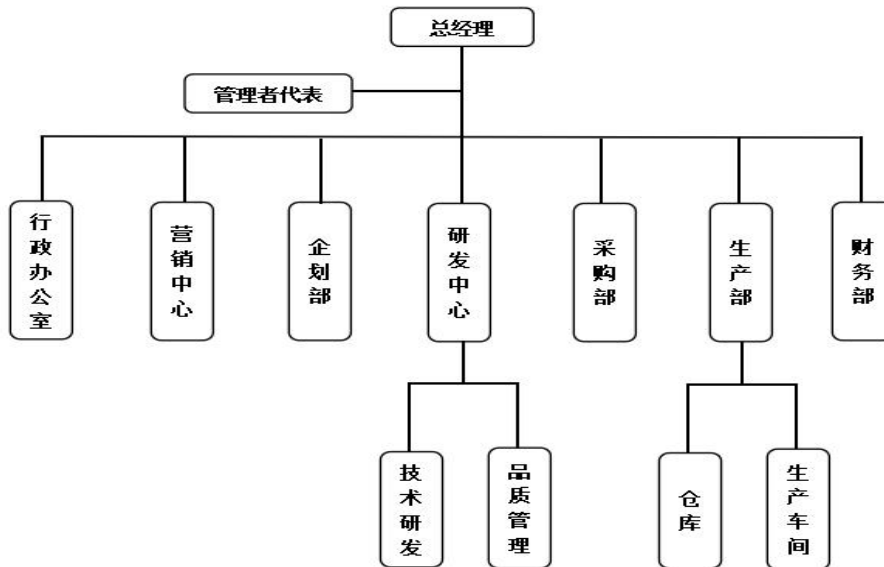
核心价值观：客户、团队、规则、感恩、责任、标准

质量方针：质量为本，顾客满意，科学管理，持续改进

第二章 质量管理

一、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。



公司的质量管理由最高领导者亲自挂帅，副总经理作为管代对本公司产品质量工作全面负责，组织制定公司质量发展战略、质量目标、年度质量工作计划和质量保证措施。制订了各级人员的质量职责，组织一年一度的管理评审，实施质量改善、质量攻关等活动。品质管理部是公司质量管理的独立部门，实行质量安全“一票否决制”，确保出厂合格率。

公司的质量管理部门对质量策划、质量控制、质量保证和改进等各方面进行领导、协调、组织、管理和监督，贯穿松乐最高层面的质量决策。公司在总经理的领导下，整体划分为营销线、制造线、职能线，在全公司范围内明确各级管理者及各岗位员工的质量职责和权限，明确了产品各环节的质量标准、质量控制和质量改进，坚持不懈提高产品质量，持续不断强化质量意识，并通过合理化建议、建立全员参与的奖励制度激励全体员工致力于质量建设和改进。

公司设立管理者代表，经公司最高管理者任命、并授权其在质量管理体系方面指挥和控制系统。负责推动公司质量方针、目标、战略的具体实施、评价和改

进。并设立品质管理部全面开展质量工作，具体职责包括：

1、管理者代表

1) 按照 ISO9001: 2015 标准，建设和完善公司质量管理体系，提升质量管理水平；

2) 根据公司发展的战略需要，组织更改、修订和完善《管理手册》和相关文件；

3) 宣传、贯彻公司质量方针，并对各部门质量管理体系运行情况进行监督、考核；

4) 督促销售部门质量改进计划实施和质量意识的提升，改善质量管理体系运行效果；

5) 公司就质量管理的有关事宜与外部联络和通；

6) 向公司汇报质量管理体系的业绩，包括改进的要求。

2、品质管理部

1) 贯彻执行本公司质量、环境、职业健康安全方针、目标，按质量、环境、职业健康安全管理体系文件所规定的职责和权限做好工作，以保持质量、环境、职业健康安全管理体系有效运行；在公司经理的直接领导下履行好质量管理和质量检测的工作职能，并具有质量检验工作的独立性，以保证检验结果的科学性和公正性；

2) 负责质量管理体系的建立、贯彻实施、持续改进工作，定期形成报告报管理者代表；

3) 编写或修订质量、环境、职业健康安全手册，负责编写或修订程序文件的相关内容；

4) 配合内部审核组做好审核工作，对出现不合格项采取纠正措施/预防措施的实施和评价；

5) 负责供应商的调查和评定工作；负责原材料、成品的质量检验和产品生产过程中控制，做出是否合格的判定，制订检验规范，并组织实施检查；

6) 负责不合格品的管理，并对不合格品的最终处置结果审批；

7) 负责本部门检验和测量设备的正确使用及日常维护和保养；

8) 负责参与供方的评审工作，参与有特殊要求的生产计划单评审；

9) 负责产品纠正措施和预防措施的控制，做好纠正措施和预防措施的实施控制；

10) 负责与产品质量有关的法律、法规与其他要求的获取与识别；

12) 负责与部门职责有关的环境因素、危险源的识别、更新、评价与日常控制；

11) 负责顾客满意分析，做好客户信息反馈工作；

13) 协助产品标识和可追溯性的控制，并督促实行；

14) 负责做好本部门资料记录的归档和保存；

二、质量管理体系

1、质量管理体系方针与目标

本司建立并实施的质量管理体系，制定了“质量为本，顾客满意，科学管理，持续改进”的质量方针，并以：

1) 产品一次性出厂合格率 98%；2) 顾客满意度 95%以上为质量目标。

为持续改善公司质量管理体系，公司每年均制定计划，实施质量管理体系同步审核。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门、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。公司内部建立培训师制度，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，利用早会等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，公司制定了相关质量奖罚制度，对产品质量问题进行责罚，对质量事故不放过。

公司制定了《内部审核控制程序》、《管理评审控制程序》，并培养了内审员团队。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《不符合控制程序》、《改进措施控制程序》，对不合格品进行了严格管控。公司制定了检验标准，产品经过自检、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、记录和处理等要求，各种不合格产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《改进措施控制程序》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，通过品管圈、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。

三、质量安全风险管理

公司制定品生产运行控制流程,做到每一个环节严格控制,严格把关,确保最终产品质量的合格。公司还运用三检制,即自检、互检、抽检。对产品质量进行严格把控。在整个流程中,设置检验站,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。

第三章 企业质量诚信管理

公司的质量诚信贯穿产品设计与生产、售后服务的全过程，建立了相关制度，加强员工的质量责任感和质量诚信教育，开展质量承诺活动。建立了质量事故报告制度和全流程可追溯制度，保障产品的质量安全。

一、产品全生命周期质量诚信管理

1、产品设计诚信管理

公司规范设计开发，尊重知识产权。根据公司的整体战略规划，制订新产品的开发计划。在设计工作过程中充分考虑每个过程的内外外部环境，认真识别过程的输入与输出要求，设立相适应的职能部门，确立部门的内外职责和相互协作关系，设定并控制过程的结果。为确保满足关键要求，对承担过程管理的相关部门设立了考核指标，对各岗位人员进行考核，以保证过程的长期有效性。公司在设计工作过程时充分考虑了新方法、新技术、新知识的应用以及灵活性，并对过程中的时间周期、生产效率以及成本控制等要求予以设计控制。在科技成果方面，公司目前已获得了多项专利。

2、原材料或零部件采购诚信管理

公司规范采购制度，完善管理体系。根据《生产过程、产品监测和不合格品控制程序》、《采购控制程序》等相关程序文件，对采购相关工作进行制度规范。

实施供方绩效评价体系，按照供应商提供材料的重要性和质量要求将供应商进行分类管理。同时，根据供应商管理相关制度对供应商的交付、质量、服务、过程审核等项目按月进行考核评分，考核的结果与供应商的配套比例和货款的支付挂钩。根据供应商的意愿，强化供方的帮扶力度，通过派驻人员指导、对供方质量管理及检验人员进行培训等方式，为供应商提供协助，提升供应商质量管理水平，确保来料质量的持续稳定。

3、生产过程诚信管理

公司结合战略目标进行过程设计，通过导入精益生产、加强自动化投入和信息化建设，提升产线的系统效率与稳定性，并制定了《生产过程、产品监测和不合格品控制程序》及《纠正及预防措施控制程序》等程序文件进行系统管控，规范生产过程，对影响产品质量的相关要素进行控制，使生产过程按确定的程序在受控状态下进行，确保产品质量符合要求。

人员管理：人员上岗前均进行岗前培训，关键岗位人员通过考试取得操作证后才能上岗，人员换岗应经培训合格后经品质管理部确认。车间管理人员或者质量经理定期对员工进行质量改进等相关培训，提高操作员工的质量意识，要求车间工人严格按照规定进行生产操作。

设备管理：每年制订设备的维护保养计划并按计划执行，每天对设备进行点检，涉及安全性能的设备每天按规定进行确认，确保设备的正常运行。

材料管理：严格进行材料标识管理，通过系统管控、员工自查、巡检督查方式进行控制。品质管理部对不合格的物料进行锁定和标识、隔离，未经解绑，系统发不出锁定的物料。

控制方法：专职检验员严格执行首件检验、巡检及整机出厂检验，切实保证终端产品质量。车间严格执行产前会议制度，产品上线前均组织生产、质量、工程等相关岗位人员明确产品要求及历史问题点，提前做好应对的准备和明确过程质量的控制重点，对于现场发现的可立即处理的质量问题，车间主任或检验员及时组织相关人员改进；对于由长期数据统计发现的质量问题，则通过召开周质量例会或组织质量攻关小组进行跟进直至完成闭环整改。

现场与安全管理：公司建立了现场管理指标，并严格按照 5S 标准执行。每周组织巡厂和现场管理检查，对发现的问题及时进行通报并限期整改，并每月进行现场管理评比及奖励活动。安全管理方面，公司制订了有关安全管理制度及应急预案，落实三级安全教育制度，对员工进行安全知识及技能培训，定期组织安全消防演练等应急预案演练。

测量设备管理：每年制订测量设备的周期检定计划并严格执行，确保测量设备的有效性。

4、产品售后质量诚信管理

公司根据客户需求，展开售后服务责任。对产品质量及时进行跟踪，每年进行一次客户满意调查。与业界伙伴开放合作，持续为客户和全社会创造价值。定期拜访客户，了解客户对公司产品质量控制的评价，以便进一步改善我们的工作。

公司本着诚实守信的原则，与客户建立长期良好的战略合作关系，客按照公正公平、互惠互利的原则实现了共同发展：在顾客需求的识别上，公司尽最大可能了解顾客需求，建立并实施了《与顾客有关的过程控制程序》；重点确立顾客满意

度指标并领先同行,增强了顾客对购买公司产品的信心。

二、质量文化建设

1、员工教育

公司将员工学习和发展视为“投资”，把创建学习型组织，营造全员学习的氛围作为长期发展战略的重要组成部分。公司成立了“员工培训中心”，同时还与咨询公司建立合作，派出班组长、工程、质量、采购和人力资源等骨干人员参加培训。公司每年针对实际和市场形势，识别各部门的培训需求，制定员工培训规划和年度计划，开展职工教育培训，包括质量意识、质量知识、质量管理体系、专业知识等培训内容。公司每年制定并下发了《年度职工培训计划》等，对质量诚信教育进行了安排布置。

根据公司教育培训方案对全体员工进行了质量诚信和质量意识方面的教育培训，做到有计划，有安排，有检查，有考核，有总结，确保了培训效果和质量。

2、诚信自律

公司在品牌知名度不断提升的同时，始终将企业质量诚信建设视为重要的一环。树立先进的企业价值观和正确的经营理念，守法经营，自觉接受有关部门的监督管理。真实、准确、及时、完整地在网上披露信息，确保所有投资者都能够及时的获取公司发布的信息；同时，公司通过投资者互动平台、投资者热线、互动邮箱等多种方式与投资者进行沟通交流。

3、企业文化

高层领导为使员工和相关方了解组织价值观等企业文化，通过多种方式和途径（通讯平台、年会、培训、信息窗、文化墙等）全方位、多角度的向员工、顾客、供应商、政府及社会组织进行沟通，实现评价，达到推介企业，促进企业文化不断繁荣、发展。

三、营造诚信守法环境

1、恪守诚信

公司恪守商业道德，坚持诚信经营和公平竞争原则。高层领导带头学习《公司法》、《产品质量法》、《环境保护法》、《劳动法》等法律法规培养对客户讲诚信，重合同，守信用；对社会讲诚信，守公德，行公益的行为准则。针对内外贸易，公司从不违约，也从不因为价格、质量、交货期、收付款等问题与客商发生过纠纷，深受国内外客户的信赖。

2、遵纪守法

公司在国家规定的法令、规章、制度范围内进行生产经营活动，遵守企业的章程、决议、制度，并通过签订保密协议、竞业协议、授权代理职务协议等方式，

坚持合法经营，依法纳税，诚信为本，一切活动遵守中国的法律、法令和有关条例规定。公司认真贯彻执行《劳动法》等国家相关法律法规，依法与所有员工签订劳动合同，成立了完善的工会组织，积极保障员工权益，并将涉及员工利益的薪酬、劳动安全、社会保险与福利、职业培训等内容进行具体规定，定期组织体检及健康培训，有效维护了员工的合法权益。公司导入职业安全健康体系认证，通过对公司的生产和管理活动进行有效控制，针对人的不安全行为和物的不安全状态及企业管理的缺陷等进行全员、全过程的安全管理，并积极组织开展“5S”管理、安全操作培训等一系列活动，此外积极进行生产区域内通风改造等，不断改善员工的生活和工作环境。

第四章 质量管理基础

一、标准管理

企业产品执行国家标准,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。

二、计量管理

公司严格执行《中华人民共和国计量法》等文件法规,从进货检验、工序检验、成品检验、检测中心的检测设备;生产过程的计量检测设备建立了系统的体系和控制方法。设有专职计量人员负责设备的选型、委外校准/检定、和确认。和在用检测设备的定期委外校准或检定工作,并增加内部定期核查的方法为公司的计量管理的规范化提供了有力的保障。

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或校准并经过计量确认方可投入使用;对在用的计量器具严格按周期检定/校准和确认,强化现场检查 and 监管,掌握其使用情况,发现问题及时处理。

三、认证管理

为全面提升产品质量,确保各项生产经营活动规范及标准,公司先后通过质量管理体系认证、建立环境管理体系、职业健康安全管理体系、浙江制造“品字标”认证公司严格按国际标准运行改进体系,使企业产品的质量得到有力的保障,从而使企业“质量为本,顾客满意,科学管理,持续改进”的质量方针得以顺利推行。自建厂以来,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%。

四、检验检测管理

公司建立了完善的外购原材料检测、产品出厂检验、以及定期将产品送国家权威机构检验的质量管控机制。公司通过对进货的检验,以保证采购的原辅材料符合规定要求。由品质管理部负责编制进货检验规程,负责原辅材料进货的检验;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;仓库负责点收原辅材料的进货数量、名称等。

五、特种设备安全管理

公司按照国家有关法律、法规、规章、标准等的要求，建立和完善了安全生产管理制度和安全操作规程，并悬挂上墙。加强对职工的宣传教育，狠抓制度的落实工作，确保了各项制度的贯彻落实，有效杜绝了“三违”现象发生。为了有效防范重、特大事故的发生，公司加强了对特种设备和特种作业人员的安全管理，完善了特种设备和特种作业人员的安全管理制度，对特种设备定期进行保养和检测，及时整改存在的问题，确保设备保持良好的运行状态。公司的特种作业人员，经过上级主管部门培训并考试合格后，持证上岗，规范操作，确保了作业安全。

第五章 产品质量责任

一、产品质量水平

本公司主要产品主要为家用理牌机，产品达到“浙江制造”认证标准的水平。产品的关键和重要特性必须经过 100% 工序检测合格才进行转序。

二、产品售后责任

公司建立并实施顾客投诉处理流程，确保及时有效地处理客户投诉。客户投诉由专职人员处理，每次投诉，均严密监控，根据客户投诉类型与程度的差异，以客户为中心并注重收集和解决客户的反馈，并采取必要的纠正/预防措施，以防止类似问题的重复发生。以电话回访的方式跟踪投诉处理过程，了解顾客的满意度。

同时，公司品质管理部对客诉信息定期监测，对市场重复发生及影响客户满意度和产品调试的问题进行集中收集，并加以分析，形成报告。定期组织内部各部门召开产品质量会议，对重大产品质量问题进行攻坚改善，消除质量风险，提升产品质量满意度。

三、企业社会责任

公司在企业不断发展的同时积极履行公共责任、公民义务及恪守道德规范。在公共责任方面，公司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。在道德责任方面，公司从各层面规范组织经营行为，坚持诚信务实、协作共赢的经营理念，诚信守法经营，兼顾客户、公司员工、供应商等相关方利益。在公益支持方面，高层领导率先垂范，以感恩之心带领员工积极参与公益慈善事业，积极回报社会。详见《社会责任报告》。

四、质量信用记录

自建厂以来，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%。

第六章 产品质量承诺

一、质量投诉处理

投诉的处理流程：

销售部门负责接收、收集顾客的抱怨/投诉，将顾客的意见记录，将相关信息传递到品质管理部，品质管理部接到顾客投诉反馈信息后，24小时内由相关部门进行顾客回访与处理。若分析确认的结果是本公司产品质量问题，品质管理部组织相关人员分析原因，以确定根本原因，提出纠正和预防措施并组织实施，适当采用与风险相适应的防错技术。品质管理部评价纠正和预防措施的有效性，防止问题的再次发生。

投诉信息的积累、分析。售后服务、品质管理部负责定期对顾客投诉情况进行统计。品质管理部负责对顾客反馈回的《售后服务记录单》、《更换单》等单据、无具体故障件退回的情报展开分析，制订解决的措施，跟踪解决措施的有效性直至问题关闭。

二、产品质量承诺

为构建诚信经营、公平竞争的市场环境，切实保证产品质量及服务质量，维护消费者合法权益，公司向社会作出郑重承诺：

1、自购买之日起 3 年内，对非人为因素而出现质量问题，经确认后免费保修或更换。质保期满后，根据用户需求长期提供解决方案。

2、产品具有唯一的可追溯性标识。

3、接收客户电话或传真信息，企业在 8h 内响应，24h 内提供解决方案。

结 语

自公司成立以来，公司严格遵守《公司法》《劳动法》《劳动合同法》《产品质量法》和《消费者权益保护法》等法律法规，自觉履行公司章程及公司制度，保障员工的合法权益，恪守产品质量。与此同时，学习世界级先进企业的管理模式，优化内部管理流程、整合管理方法，为实现“浙江制造”国内领先、国际一流的目标持续努力。

品质是每一个成功企业的永恒追求。随着行业的不断发展和消费者消费观念的成熟，对产品的质量要求将会不断提高。作为一个负责任的企业，松乐在质量诚信体系建设上的脚步将永不停歇。认真夯实质量管理基础，推动企业的精益化、信息化、自动化工作，持续完善管理体系，提升质量管理水平，努力夯实质量诚信基础，持续提升产品竞争力，为客户提供优质产品和优良服务！