

浙江乔顿服饰股份有限公司

质量诚信报告

二零二二年十二月

郑重声明

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。

浙江乔顿服饰股份有限公司

组织范围：

浙江乔顿服饰股份有限公司

报告时间：

2022年1月至2022年12月

发布周期：

一年

董事长致辞

从发展之初，乔顿就一直牢固树立“守法诚信”的经营理念，立志创建诚信企业，为建设社会信用体系做出了积极贡献。企业自觉遵守法律法规，依法纳税，倡导公平竞争，坚持守合同、重信用，从未发生过损害社会主义市场经济和消费者利益的行为，树立了良好的诚信商务形象，被浙江省工商局评为“AAA级守合同重信用单位”，同时被评为“浙江省信用示范企业”、“浙江省诚信民营企业”等，被评为AAA级信用单位。

企业讲诚信是企业管理工作的重要环节，我本人就极为重视，并牵头成立了信用管理领导小组，下设办公室负责监管、协调工作。并聘请法律顾问负责公司的诚信日常工作，形成了从上到下、横向到纵向的网络，落实了人员。为严格认真、诚实信用的经营管理，公司建立并完善了合同管理的一系列制度，主要包括《合同签订程序及审批制度》、《合同档案制度》等，并加强合同管理制度三落实，促进合同诚信履约管理，所有合同无一因我方违约而变更，也无一引起诉讼。

质量是企业的生命，乔顿从其诞生之日起，一直把产品质量列为公司工作的重中之重。公司建立健全了“各部门质量责任制”和“各级人员质量责任制”，明确规定了各部门的职能、职责、权限和相互关系，责任落实到部门、岗位和人员，并以层层监督、考核的方式，加强了对从产品设计、采购到生产制造、服务等全过程的管理，确保质量管理全过程的各个环节在一个统一系统内协调运作，严格按照计划→实施→检查→改善的循环周而复始地进行，使产品质量不断得以提高。

服装是一个很人性化的商品，作为中国男装的优秀企业，乔顿公司对于自己所肩负的社会责任有着深刻的认识。企业是投资者的也是社会的，但终究是社会的。作为社会的细胞，公司应保持诚信，创造利润，回报所有者，应顾及利益相关者，增进社会福利。

负责人(签名):

浙江乔顿服饰股份有限公司董事长

企业简介

浙江乔顿服饰股份有限公司隶属乔顿集团，是一家生产、销售高档商务男装品牌的服务商，公司立足为中国企业家及商务精英提供整体着装解决方案。乔顿服饰初创于1996年，现有员工1800多人，在全国有400多家专卖店，有二十多个职业装办事处。近几年来，公司稳健发展，每年保持两位数的增长。2021年销售额约8.9亿元，纳税6000余万元。

一、强化企业管理，全力打造数字化车间。

企业的第一使命便是为客户提供优质的产品和服务，为股东创造利润，为员工创造美好生活，让企业变得更好。近两年来，公司始终以“转型升级”为目标，不断强化企业管理，促进企业稳步健康发展。

着力体系建设，强化产品品质。近两年先后导入了环境标志新产品、绿色认证、社会责任体系、知识产权管理体系等体系来促进公司管理，不断优化内部管理流程，整合管理方法，有效提升了管理效率，在疫情反复不断的艰难情况下，2021年主营业务取得了39%的增长，2022年依然保持良好的发展潜力。公司今年继续被评为温州市领军企业，且先后荣获中国服装百强企业、中国职业装50强企业、中国职业装十大新锐企业、中国西服（含衬衫）十强企业等荣誉。

注重信息发展，创新商业模式。公司以服务为宗旨，建立了智慧营销系统，关注用户购买、使用全流程，全力构建数字化经营的管理体系和IT系统。公司新厂房的建设也即将竣工，打造数字化车间也已经进入实施阶段，公司将加快新的大数据产业园建设，形成企业产、供、销链大数据产业生态系统。

二、加强技术创新，促进企业高质量发展。

企业的发展，离不开技术创新，近年来，乔顿不断在技术上创新，增强企业

产品的核心竞争力。

加强新产品开发。制定年度专利目标，将产品创新当作头等大事。2021年，公司研发了一种弹力冰霸里面布的西服、一种可以折叠隐藏胸标臂章的夹克、一种透气散热方便运动的夹克、一种吸湿排气的户外冲锋衣等专利产品，让乔顿产品在销售市场赢得先机。

加强着装宣传与引导。为了倡导乔顿穿衣合心、合体、合场三原则，乔顿联合中国服装协会、中国商务男装研究中心，发布了商务男装着装大数据和白皮书，2022年，举办了第二届中国（温州）绅装文化节，并编撰了《绅装》一书，努力引导中国人民树立文化自信，将绅装穿进日常。

积极参与标准制定。作为《西服、大衣》国家标准的起草人，公司近年来积极参与多项服装团体标准的制订与修订。2020年起草了浙江制造团体标准《男毛呢大衣》、中国服装协会团体标准《服装外观质量检测方法》、《服饰标签通用规范》等，2021年参与起草了中国服装协会团体标准《服装定制通用技术规范 连衣裙》、《服装用人体尺寸远程测量 基本要求》等。

三、以旅游为依托，打造旅游购物示范基地。

近年来，随着人们生活水平与消费层次的提高，旅游已成为人民美好生活的“新刚需”，高质量旅游体验是游客更加向往的“新期待”。工业旅游是全域旅游的重要组成部分，也是文旅发展新业态。2022年，温州市开展了文化和旅游消费试点城市建设，公司积极参与其中，以“观光工厂”建设等为载体，打造旅游购物示范基地，公司先后荣获温州特色文旅消费示范点、温州工业旅游经典十景光荣称号，极大地促进了公司的销售业绩。

目 录

第一章 质量理念.....	6
1.1 公司愿景.....	6
1.2 企业使命.....	6
1.3 企业价值观.....	6
1.4 企业精神.....	6
1.5 市场理念.....	6
1.6 质量方针.....	6
1.7 质量理念.....	6
1.8 质量方针的说明.....	6
第二章 质量内部管理.....	8
2.1 质量管理机构.....	8
2.2 质量管理体系.....	14
第三章 质量诚信.....	16
3.1 质量诚信管理.....	16
3.2 质量文化建设.....	16
3.3 营造诚信守法环境.....	17
第四章 质量基础.....	19
4.1 产品标准.....	19
4.2 计量水平.....	19
4.3 认证认可情况.....	20
4.4 特种设备安全管理.....	23
第五章 产品质量责任.....	24
5.1 产品质量承诺.....	24
5.2 生产许可情况.....	24
第六章 质量风险管理.....	25
6.1 质量投诉.....	25
6.2 质量风险监测.....	25
6.3 应急管理.....	25
结 语.....	27

第一章 质量理念

1.1 公司愿景

为用户提供合心、合体、合场的着装方案。

1.2 企业使命

创造高品质生活。

1.3 企业价值观

诚致担当 合和日新

1.4 企业精神

同心同向，自律守则，和谐创新，同创共享。

——同心同向：你我同心、上下同向

——自律守则：严于律己、尊重规则

——和谐创新：无缝沟通、开拓创新

——同创共享：同创价值、共享成果

1.5 市场理念

讲诚信、守规则、求合赢！

1.6 质量方针

高品成衣，以顾客为尊。

1.7 质量理念

做世界最好的高档西服成衣专业制造商之一。

1.8 质量方针的说明

公司质量方针由总经理依据公司经营宗旨制定并批准发布，方针适用于公司活动、产品、服务的性质、规模、包括对满足和遵守相关法律法规和其他要求的承诺、持续

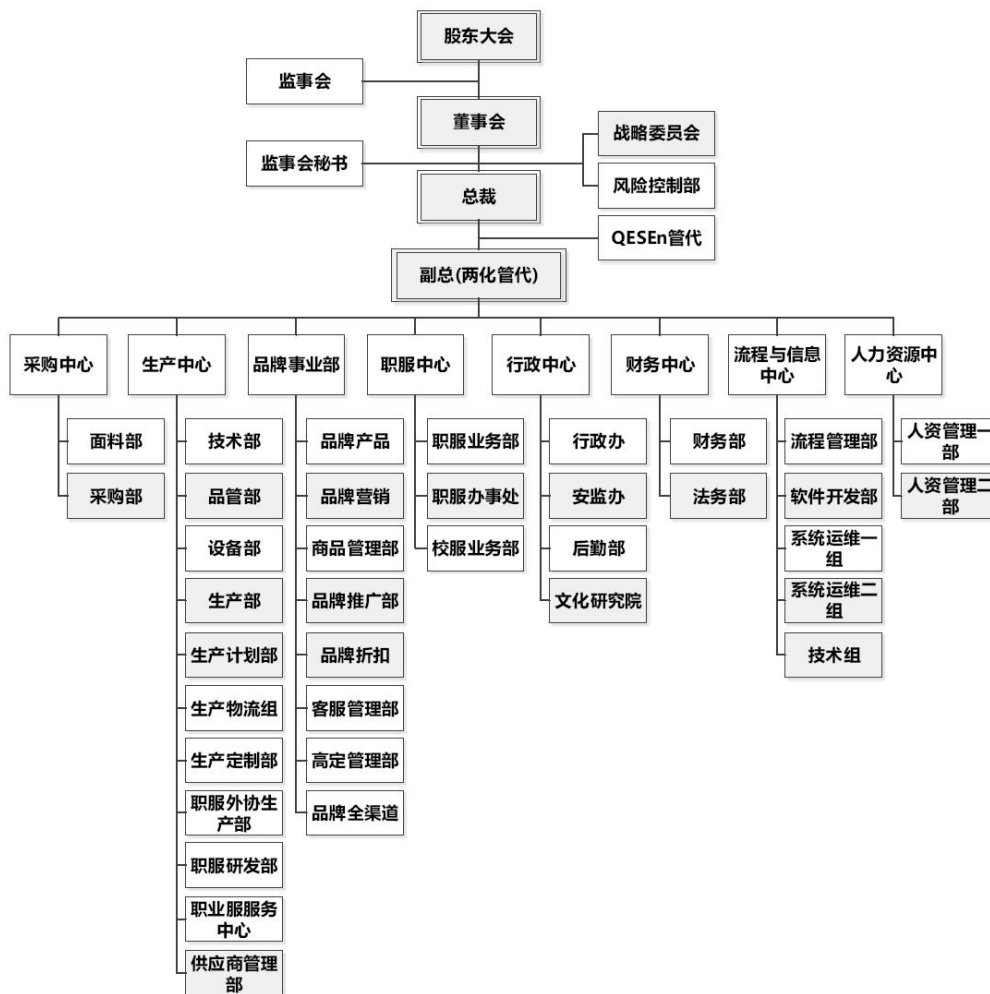
改进质量管理体系有效性的承诺。质量方针体现以顾客为中心，兼顾员工、供方和社会等相关方利益。质量方针通过张贴现场、班前班后会、公司与部门例会进行经常性的宣贯，使公司各个层次的人员理解并贯彻于具体的作业和活动中。

第二章质量内部管理

2.1 质量管理机构

2.1.1 组织架构图

附件 A 管理体系组织结构图



2.1.2 总经理

(1) 贯彻执行国家相关法律、法规，向公司各部门、各级人员传达满足顾客和法律、法规要求的重要性，树立以“满足顾客要求，增强顾客满意”为旨的质量意识，确保公司按照质量手册的要求执行；

(2) 任命管理者代表，提供保证质量管理体系正常运行和改进的必要资源，配全合理的组织机构；

(3) 负责主持管理评审、负责批准管理评审计划、管理评审报告；

(4) 负责主持制定、批准公司质量方针、质量目标，以及质量手册的批准发布；

(5) 负责行政性文件的审批；

(6) 负责新产品总体方案设计与设计任务书的批准；

(7) 负责任命质量责任工程师、检验员、内审员等工种人员，确保质保部独立行使公司质量管理职权；

(8) 负责培训计划的批准。

(9) 对最终产品质量和质量管理负责。

(10) 确保顾客能够及时获得产品质量问题的信息。

2.1.3 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。具体职责包括：

(1) 负责按 ISO9001:2008/GJB9001B-2009《质量管理体系要求》实施和保持质量管理体系和负责体系运行；

(2) 及时向总经理汇报质量体系的运行情况；

(3) 就质量体系有关事宜负责与外部各方（质量技术监督局、认证机构、行业协会等）的联络；

-
- (4) 负责管理评审计划的制订，并组织管理评审、审核管理评审输入和输出信息；
 - (5) 负责管理评审决议事项的监督实施与结果验证，并向总经理汇报；
 - (6) 负责组织内审、批准内审计划和内审报告，任命内审组长；
 - (7) 负责编制质量体系年度改进计划；
 - (8) 负责组织质量体系文件的组织编写、审核、更改控制及程序文件、支持性文件的批准；
 - (9) 负责纠正和预防措施计划的批准，并监督实施；
 - (10) 负责内审计划的制订，并组织实施；
 - (11) 贯彻顾客至上，确保全员满足顾客要求的意识。
 - (12) 管理者代表应是能参加质量管理体系决策的最高管理层的成员，并具备履行以上职责所需的技术和行政管理能力。

2.1.5 生产总经理

- (1) 主持生产系统工作；
- (2) 负责批准确认合格的供方；
- (3) 负责设备采购与报废的批准；
- (4) 负责审批采购计划和合格供方名单；
- (5) 负责批准生产计划。

2.1.6 质管部

- (1) 负责质量体系运行管理, 总经理授权部门独立行使职权。
- (2) 负责公司体系认证、产品认证、质量审核及相关管理工作；
- (3) 组织管理、策划和编制质量计划（研究所委托质保部编制）；
- (4) 负责合同评审中质量保证能力方面的评审；
- (5) 组织相关部门进行不合格品的审理；

(6) 收集汇总质量信息，分析提出纠正或预防措施需求，并对结果进行验证；

(7) 负责本部门文件资料、质量记录的统一管理；

(8) 负责质量管理知识的培训；

(9) 负责组织进货检验、过程检验、最终检验和试验等，协调安排及计量检测器具和理化分析仪器的控制和统一管理；

(10) 负责内部质量审核的具体实施工作，并向管理者代表汇报内审结果；

(11) 负责数据分析的运用与管理。

2.1.7 营销部

(1) 负责产品的营销和售后服务工作；

(2) 负责本部门工作安排及与相关部门的协调工作；

(3) 负责接收合同信息并组织合同评审；

(4) 负责销售预测计划、合同任务的制定与下达；

(5) 负责与顾客的联络并协调合同事宜与出口报关工作；

(6) 负责组织国内外市场需求信息调研，为新产品开发提供依据；

(7) 负责服务质量的统一管理，对内、外传递质量信息；

(8) 负责本部门文件资料、质量记录的统一管理。

2.1.8 生产部

(1) 在保证质量的前提下，领导各车间按时完成营销部下发的合同任务；

(2) 负责本部门工作安排及相关部门的协调工作；

(3) 负责生产计划的编制与生产过程控制的统一管理；

(4) 负责合同评审中生产能力满足要求方面的评审；

(5) 负责落实工装、模具的内部制造；

(6) 负责设备的使用、维修和报废的管理；

(7) 负责对特殊过程的确认；

(8) 负责生产过程中搬运、储存、包装、预防和交付的统一指导管理；

(9) 协助新产品的开发、试制并提供生产支持

(10) 协助质量管理人员进行质量管理及本部门人员实施质量方针与质量体系的工作指导；

(11) 负责本部门文件资料、质量记录的统一管理；

(12) 负责编制工艺、工装设计及工艺验证工作；

(13) 负责对特殊过程的确认。

2.1.9 采购部

(1) 负责物资采购、外协加工以及与相关部门的协调工作；

(2) 负责本部门工作安排及相关部门的协调工作；

(3) 采购前对供方进行调查、组织评价及监督管理；

(4) 负责合同评审中物资供应能力是否能满足合同要求；

(5) 负责采购计划的制定；

(6) 负责进货物资的报验；

(7) 负责本部门文件资料、质量记录的统一管理；

(8) 负责公司各库房的管理工作；

(9) 负责库房所存物品的保管维护工作；

(10) 负责库房所存物品登记建账工作，做到账、卡、物相符，标识清楚。

2.1.10 财务部

(1) 贯彻执行国家财政、税务政策和法律、法规；

(2) 负责本部门工作安排及与相关部门的协调工作；

(3) 负责公司日常财会工作和员工工资发放；

(4) 负责产品成本核算工作。

2.1.11 开发部

(1) 负责本部门工作安排及相关部门的协调工作；

(2) 负责组织公司生产、采购、质量管理所需技术文件与资料的编制、审核、更改控制和提供；

(3) 负责外来技术文件的控制，对本公司产品的技术质量负责；

(4) 负责组织产品实现的策划、新产品设计开发任务的实施和控制；

(5) 合同评审中负责技术保证能力的评审；

(6) 领导技术档案室，负责公司技术文件资料的统一管理及档案管理；

(7) 负责设计过程的监视和测量；

(8) 负责专业技术与统计技术应用的培训；

(9) 负责标准化工作、标准化体系的建立；

(10) 负责本部门文件资料、质量记录的统一管理。

2.1.12 办公室

(1) 负责本部门工作安排及相关部门的协调工作；

(2) 负责组织打字、复印工作，遵守保密规定；

(3) 负责行政性文件的管理及其发放、回收与存档；

(4) 负责公司广告策划和企业形象宣传工作；

(5) 负责日常行政性的接待和公司后勤工作；

(6) 负责员工的管理及员工培训计划的制定并组织实施；

(7) 负责本部门文件资料、质量记录的统一管理；

(8) 副主任协助主任工作，当主任外出时，代行主任职责。

(9) 负责人力资源的管理，组织制定人力资源需求计划；

(10) 负责人员招聘与解聘，评价员工岗位能力；

(11) 识别培训需求，制定培训计划，并对培训有效性评价。

2.2 质量管理体系

2.2.1 公司按照 ISO9001: 2015 技术规范要求建立品质管理体系，将其形成文件，加以保持和实施，并持续改进其有效性。为此应做到下述要求：

a) 确定品质管理体系所需要的过程及其在整个组织中的应用，并根据这些过程对产品品质的影响大小及复杂程度进行相应的控制；

b) 确定过程之间的内在联系、顺序和相互作用；

c) 确定所需的准则和方法，以确保这些过程的运行和控制有效；

d) 确保可以获得必要的资源和信息，以支持对这些过程的运行和监视；

e) 监视、测量（适用时）和分析这些过程，以了解过程运行的趋势及实现策划结果的程度，并根据分析过程采取必要的措施，以实现持续的改进；

最高管理者必须确定在组织的相关职能和各层次上的质量目标和衡量方法，公司的质量目标和衡量方法必须包含在经营计划中。质量目标必须是可达成、可测量的，且与质量方针保持一致。

质量目标必须包括满足产品要求所需的内容，并且落实顾客期望；目前公司质量目标项目为：

- 1) 产品出厂检验合格率 100%；
- 2) 合同计划完成率 \geq 100%；
- 3) 交付产品质量问题反馈率 \leq 0.5 %；
- 4) 产品一次交验合格率 \geq 98%；
- 5) 顾客满意度 \geq 88%；

以上项目在每年年度计划时定出实际目标值。

2.2.2 公司先后通过了 ISO19001-2015 质量管理体系认证，ISO14001 环境管理体系和 OHSAS18001 职业健康安全管理体系，并有效导入到各岗位，提升各单位的管理水平。

第三章质量诚信

3.1 质量诚信管理

3.1.1 公司建立了质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系，每年通过管理评审和体系内审发掘自身的管理不足并予提升，通过树立和学习标杆企业，识别价值创造过程和关键支持过程，消化吸收优秀的管理思维和流程，不断提高体系运营水平。

3.1.2 坚持以顾客为关注焦点，兼顾相关方利益，持续提升自主创新能力，每年研发投入占总销售额 3%以上，促进产品更新换代，提升产品核心竞争力。

3.1.3 推行作业标准、定员定岗，加强过程检查，实施质量奖罚；建立司内外质量问题管理台账，责任到人，实时展开闭环管理；建立完善的售后服务体系，增加快速反应能力，积极响应顾客关切。

3.1.4 以“重细节，求高效，铸品质，创未来”为企业行动纲领鼓励全员参与，倡导工匠精神，鼓励员工提出合理化建议，奖励员工自主改善。

3.1.5 强化指标监控

公司在质量方针要求的前提下，每年度对下一年度的质量目标进行策划，并将总目标层层分解到职能部门及生产工段，作为其绩效考核 KPI。

3.2 质量文化建设

3.2.1 诚信教育

公司在发展过程中坚持和倡导诚信，强调诚信经营、诚信品质、诚信纳税、诚信守法，切实履行法律法规和道德规范。公司对顾客诚信，以顾客为导向，注重做好产品销售与售后服务，赢得了顾客的信任、支持和肯定；公司对员工诚信，在工作、生

活等方面身体力行关爱员工，提高员工满意度。公司合同履约率 100%，确保与合作伙伴建立健康、规范的良好合作关系，打造信用企业。

3.2.2 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。

3.2.3 企业文化

公司注重利用企业文化建设，提高广大员工诚实守信的道德素质，建设了一支讲诚信、业务精的高素质员工队伍。公司始终以遵章守法为前提，以消费者需求为中心，以优质服务的手段开展生产经营活动，使诚实守信渗透到企业经营的各个环节。

3.3 营造诚信守法环境

3.3.1 恪守诚信

公司以产业报国为己任，以恪守诚信为立企之本。保质保量按期为顾客提供产品，绝不拖欠供应商货款，绝不拖欠员工工资，用合同履约率、付款及时率、员工满意度等指标进行考核。公司制定《员工手册》，在评先创优、员工晋升中，将诚信列为第一要因，营造守法经营、诚信做事的氛围。

公司自成立以来，一直以“诚信”为基石，严格遵守社会及行业道德规范，维护市场竞争秩序，树立良好的商业道德信誉。同时尊重顾客、员工、供应商及社会各界合作伙伴，保护顾客的合法权益，与供应商诚信相处，互惠多赢，给提供员工提供良好的工作和生活环境。近几年公司多次年获得“浙江省工商企业信用 AAA 级守合同重信用单位”，“企业信用等级 AAA”等称号。

3.3.2 遵纪守法

高层领导带头遵守法律法规和规章制度。在与顾客、供方等合作伙伴签订合同中，将廉政建设协议作为合同的主要组成部分。公司严格按照《信息披露制度》履行信息

披露义务。多年来，公司依法纳税，上缴国家税金一直位居区工业企业前列。有效运行 ISO14001 环境体系、OHSAS18001 职业健康安全体系，持续关注员工职业安全与健康、节能降耗以及“三废”排放；2016 年度公司投资一百余万元对厂区内管网进行五水共治工程，改善了公司环境，维护了社会环境。

公司严格遵守国家各项法律法规，将守法、合法融入公司生产经营各维度，在运营的各个层面上保证领导和员工的行为符合职业操守和商业道德。

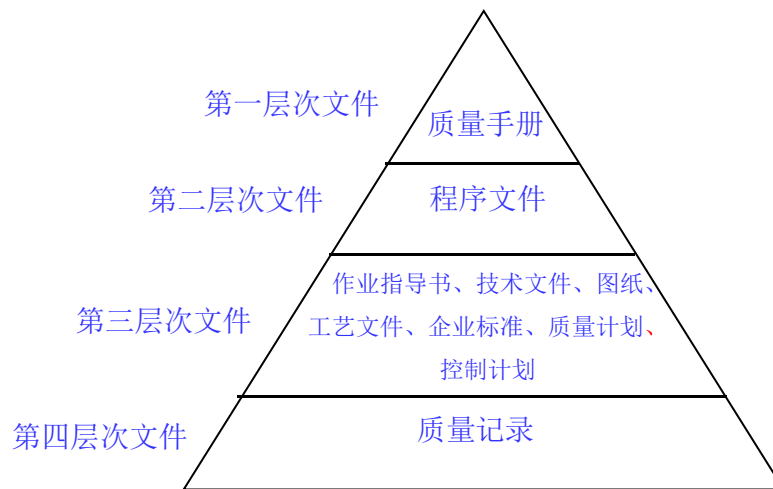
公司领导带头学习各类法律法规，严格遵守《公司法》、《产品质量法》等法律法规的有关规定，促进管理人员和员工更好地知法守法。公司制定了员工的职业道德规范，由公司办公室以及高层领导进行与相应职位有关的法律和职业道德培训和交流。公司设立部门专门负责在全公司范围内提供法律事务的咨询、培训和服务。

第四章质量基础

4.1 产品标准

公司具有完备的体系文件，按照 ISO9001：2015 技术规范的要求及公司的实际情况，确保与管理活动、资源提供、产品实现和测量有关的过程都进行了有效策划，编制了适宜的文件，以使质量管理体系有效运行。

公司质量管理体系文件结构



本公司产品主要执行企业标准、行业标准，包括国家标准、浙江制造标准。

4.2 计量水平

公司根据各工序工艺评估，配备较完善的计量器具，为保证计量器具的准确性和可靠性，公司现有量具均采购自国外内知名品牌，设置了专门的计量管理员，定期组织校准与检定活动。同时与社会上专业机构展开合作，为公司新材料、新工艺评定及日常生产活动提供准确可靠的数据。

4.3 认证认可情况

公司顺利通过了 ISO19001-2015 质量管理体系认证，ISO14001 环境管理体系和 OHSAS18001 职业健康安全管理体系。并取得了中国环境标志产品认证、全国商标售后服务达标认证（五星级）、CTEAS 售后服务体系完善程度认证（七星级）、中国绿色产品认证等。



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证书





[证书版本:2020]

证书号: CAS20211203QDFSROL-5

获证组织统一社会信用代码: 913303005669547353

NECAS 全国商品售后服务达标认证证书

兹证明

浙江乔顿服饰股份有限公司

注册地址: 温州高新技术产业开发区科技园兰江路126号 邮编: 325011

审核现场地址: 温州高新技术产业开发区科技园兰江路126号

按照下列标准综合评价

全国商品售后服务达标认证实施方案 NECAS01-2012

商品售后服务评价体系 GB/T27922-2011

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 中国国家标准化管理委员会
全国商品售后服务评价达标认证评审委员会 北京五洲天宇认证中心 颁布

达到

五星级

且配置有相应要求的售后服务管理师

售后服务管理师按国家标准要求配置,证书经培训考试合格由中国商业联合会颁发,获证人员列表见本证书附件。
资质人数可能因获证方管理需要、规模变化、证书星级提升等因素增减,适用时本证书将增加或更换附件页。

通过的认证范围如下

服装、服饰的订单设计、技术支持、投诉处理及其相应体系,并配置资质合格的售后服务管理师。

初次颁证日期: 2021年12月17日 审核组长: 刘文硕
本次颁证日期: 2021年12月17日
本证书有效期自 2021年12月17日(年度监督评审合格)至 2024年12月16日



中心主任: 谭兴政 管理者代表: 杨谨蛩



商务部办公厅关于推荐全国商品售后服务达标认证机构的函
国家商务部文件号商办建函[2007]28号

在全国开展商品售后服务达标认证工作,并成立独立的认证机构,根据《中华人民共和国认证认可条例》,经研究,我部同意推荐“北京五洲天宇认证中心”承担相关认证工作。



地址: 北京西城区复兴门内大街45号 电话: 010-66094432 66094412 66094452 网址: www.necas.org.cn www.bscc.org.cn
证书有效性和监督合格信息请向全国商品售后服务评价达标认证评审委员会和北京五洲天宇认证中心查询

全国商品售后服务达标认证工作按照国家标准化管理委员会《2006/6152号》《商办建函[2007]28号》相关文件开展,组建全国商品售后服务评价达标认证评审委员会,北京五洲天宇认证中心承办认证相关工作。
NECAS是全国商品售后服务评价达标认证的英文简称,发证机构依法保留包括而不限于名称、标识和相关标准文件的知识产权。

(副本)
本证书共两页,同时使用有效
(此为第一页)

[证书编号: 2019]
证书号: CT20181201QDF5R1L-7

BSCC

CTEAS售后服务体系完善程度认证证书

浙江乔顿服饰股份有限公司

注册地址: 温州高新技术产业开发区科技园兰江路126号 邮编: 000000
审核现场地址: 温州高新技术产业开发区科技园兰江路126号
统一社会信用代码: 91330300669547353

符合下列标准要求
CTEAS1001-2017《CTEAS售后服务体系完善程度认证评价规范》
具有完善的售后服务体系
经综合评价达到
★★★★★
七星级(卓越)
通过的认证范围如下
服装、服饰的售后服务,并配置资质合格的售后服务管理员。

初次发证日期: 2018年12月24日 审核组长: 刘文娟
本次发证日期: 2021年12月17日
本证书有效期自 2021年12月17日 (年度监督评审合格) 至 2024年10月16日

全国质量服务标准化技术委员会、北京五洲认证中心、中国合格评定国家认可委员会(CNCA)认可、(《规范编号》2007/1101)号“符合性认证”全国合格评定机构。本证书系按照《合格评定管理条例》(国务院令第668号)及《合格评定管理条例》(CNAS-01:2011)和《合格评定管理条例》(CNAS-02:2011)的要求,经本中心审核合格,符合相关要求,符合《中华人民共和国认证认可条例》及《合格评定管理条例》(国务院令第668号)的规定,本证书的有效性依赖于获证企业持续符合认证标准的要求,并接受本中心的定期监督评审。

《合格评定管理条例》(国务院令第668号)第十四条规定:“认证机构应当建立认证实施规则,明确认证程序、认证标准、认证费用、认证标志、认证证书、认证合同、认证协议、认证申请书、认证受理、认证评审、认证决定、认证公告、认证标志使用、认证证书发放、认证合同管理、认证档案管理、认证争议处理、认证投诉处理、认证申诉处理、认证撤销、认证撤回、认证暂停、认证恢复、认证变更、认证注销、认证终止等认证实施规则。”

《合格评定管理条例》(CNAS-01:2011)第4.1条规定:“认证机构应当建立认证实施规则,明确认证程序、认证标准、认证费用、认证标志、认证证书、认证合同、认证协议、认证申请书、认证受理、认证评审、认证决定、认证公告、认证标志使用、认证证书发放、认证合同管理、认证档案管理、认证争议处理、认证投诉处理、认证申诉处理、认证撤销、认证撤回、认证暂停、认证恢复、认证变更、认证注销、认证终止等认证实施规则。”

《合格评定管理条例》(CNAS-02:2011)第4.1条规定:“认证机构应当建立认证实施规则,明确认证程序、认证标准、认证费用、认证标志、认证证书、认证合同、认证协议、认证申请书、认证受理、认证评审、认证决定、认证公告、认证标志使用、认证证书发放、认证合同管理、认证档案管理、认证争议处理、认证投诉处理、认证申诉处理、认证撤销、认证撤回、认证暂停、认证恢复、认证变更、认证注销、认证终止等认证实施规则。”

浙江乔顿服饰股份有限公司
负责人: 沈海峰
公司服务咨询热线: 400968777

认证有效性监督电话: 010-6094412 010-6094412

认证标志: 

中心地址: 北京西城区复兴门内大街45号 电话: 010-6094412 010-6094422 010-6094432
证书有效性监督信息备案网址: www.ccas.org.cn

(副本)
本证书共两页,同时使用有效
(此为第二页)

[证书编号: 2019]
证书号: CT20181201QDF5R1L-7

BSCC

CTEAS售后服务体系完善程度认证证书

CTEAS售后服务体系完善程度符合性说明

我公司长期致力于贯彻企业内外部的服务体系,推行服务承诺,建立长效机制,扩大服务网络,执行服务承诺,以客户为中心,以提升客户满意度为目标,通过完善售后服务体系,提高客户满意度,实现客户满意。我们严格按照《合格评定管理条例》(国务院令第668号)及《合格评定管理条例》(CNAS-01:2011)和《合格评定管理条例》(CNAS-02:2011)的要求,经本中心审核合格,符合相关要求,符合《中华人民共和国认证认可条例》及《合格评定管理条例》(国务院令第668号)的规定,本证书的有效性依赖于获证企业持续符合认证标准的要求,并接受本中心的定期监督评审。

《合格评定管理条例》(国务院令第668号)第十四条规定:“认证机构应当建立认证实施规则,明确认证程序、认证标准、认证费用、认证标志、认证证书、认证合同、认证协议、认证申请书、认证受理、认证评审、认证决定、认证公告、认证标志使用、认证证书发放、认证合同管理、认证档案管理、认证争议处理、认证投诉处理、认证申诉处理、认证撤销、认证撤回、认证暂停、认证恢复、认证变更、认证注销、认证终止等认证实施规则。”

《合格评定管理条例》(CNAS-01:2011)第4.1条规定:“认证机构应当建立认证实施规则,明确认证程序、认证标准、认证费用、认证标志、认证证书、认证合同、认证协议、认证申请书、认证受理、认证评审、认证决定、认证公告、认证标志使用、认证证书发放、认证合同管理、认证档案管理、认证争议处理、认证投诉处理、认证申诉处理、认证撤销、认证撤回、认证暂停、认证恢复、认证变更、认证注销、认证终止等认证实施规则。”

《合格评定管理条例》(CNAS-02:2011)第4.1条规定:“认证机构应当建立认证实施规则,明确认证程序、认证标准、认证费用、认证标志、认证证书、认证合同、认证协议、认证申请书、认证受理、认证评审、认证决定、认证公告、认证标志使用、认证证书发放、认证合同管理、认证档案管理、认证争议处理、认证投诉处理、认证申诉处理、认证撤销、认证撤回、认证暂停、认证恢复、认证变更、认证注销、认证终止等认证实施规则。”

浙江乔顿服饰股份有限公司
负责人: 沈海峰
公司服务咨询热线: 400968777

认证有效性监督电话: 010-6094412 010-6094412

认证标志: 

中心地址: 北京西城区复兴门内大街45号 电话: 010-6094412 010-6094422 010-6094432
证书有效性监督信息备案网址: www.ccas.org.cn

CHINA GREEN PRODUCT



中国绿色产品

WIT

WIT ASSOCIATION

萬泰認證

中国绿色产品认证证书

证书编号: CGP2021000203ROL

认证委托人名称: 浙江乔顿服饰股份有限公司
认证委托人地址: 浙江省温州高新技术产业开发区科技园兰江路126号
制造商名称: 浙江乔顿服饰股份有限公司
制造商地址: 浙江省温州高新技术产业开发区科技园兰江路126号
生产企业名称: 浙江乔顿服饰股份有限公司
生产企业地址: 浙江省温州高新技术产业开发区科技园兰江路126号
认证单元: 直接接触皮肤纺织产品
产品名称: 衬衫
产品型号/规格: 衬衫 35cm-44cm

认证依据: GB/T 35611-2017《绿色产品评价 纺织产品》
CNCA-CGP-10:2020《绿色产品认证实施规则 纺织产品》
认证模式: 初始检查+产品抽样检验+获证后监督

上述产品符合CNCA-CGP-10:2020《绿色产品认证实施规则 纺织产品》的要求。
本次发证日期: 2021年06月02日 有效期至: 2026年06月01日
本证书信息可在国家认证认可监督管理委员会网站 (www.cnca.gov.cn) 上查询。

第一次监督	第二次监督	第三次监督	第四次监督
-------	-------	-------	-------

签发人: 汪晓中

发证机构: 杭州万泰认证有限公司 网址: <http://wit-int.com>
发证标志必须按照《合格评定管理条例》(国务院令第668号)及《合格评定管理条例》(CNAS-01:2011)和《合格评定管理条例》(CNAS-02:2011)的要求,经本中心审核合格,符合相关要求,符合《中华人民共和国认证认可条例》及《合格评定管理条例》(国务院令第668号)的规定,本证书的有效性依赖于获证企业持续符合认证标准的要求,并接受本中心的定期监督评审。

CHINA GREEN PRODUCT



中国绿色产品

WIT

WIT ASSOCIATION

萬泰認證

中国绿色产品认证证书

证书编号: CGP2021000204ROL

认证委托人名称: 浙江乔顿服饰股份有限公司
认证委托人地址: 浙江省温州高新技术产业开发区科技园兰江路126号
制造商名称: 浙江乔顿服饰股份有限公司
制造商地址: 浙江省温州高新技术产业开发区科技园兰江路126号
生产企业名称: 浙江乔顿服饰股份有限公司
生产企业地址: 浙江省温州高新技术产业开发区科技园兰江路126号
认证单元: 非直接接触皮肤纺织产品
产品名称: 茄克
产品型号/规格: 茄克 44cm-56cm

认证依据: GB/T 35611-2017《绿色产品评价 纺织产品》
CNCA-CGP-10:2020《绿色产品认证实施规则 纺织产品》
认证模式: 初始检查+产品抽样检验+获证后监督

上述产品符合CNCA-CGP-10:2020《绿色产品认证实施规则 纺织产品》的要求。
本次发证日期: 2021年06月02日 有效期至: 2026年06月01日
本证书信息可在国家认证认可监督管理委员会网站 (www.cnca.gov.cn) 上查询。

第一次监督	第二次监督	第三次监督	第四次监督
-------	-------	-------	-------

签发人: 汪晓中

发证机构: 杭州万泰认证有限公司 网址: <http://wit-int.com>
发证标志必须按照《合格评定管理条例》(国务院令第668号)及《合格评定管理条例》(CNAS-01:2011)和《合格评定管理条例》(CNAS-02:2011)的要求,经本中心审核合格,符合相关要求,符合《中华人民共和国认证认可条例》及《合格评定管理条例》(国务院令第668号)的规定,本证书的有效性依赖于获证企业持续符合认证标准的要求,并接受本中心的定期监督评审。



4.4 特种设备安全管理

我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、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

5.1 产品质量承诺

1、本企业严格遵守《中华人民共和国产品质量法》等相关法律法规，依法诚信经营。

2、本企业依法管理和生产，落实质量安全主体责任。建立健全各项管理制度，完善各项记录和台账。

3、本企业保持资质的有效性，生产的产品取得了相应的工业产品生产许可证，并在有效期内。

4、本企业周围环境、生产现场符合国家标准规定的要求。

5、本企业严格执行原辅材料检验制度，所用的原辅材料及包装材料符合相应的国家标准、行业标准及其相关规定。

6、保证不生产加工假冒伪劣产品，不合规格产品不出厂。

5.2 产品荣誉情况

本公司生产加工场所、生产设备、设施、检测仪器、管理人员、技术人员等在同行业中处于先进水平，符合相关国家法律、法规要求，产品满足顾客安全使用需求，获得了中国驰名商标、国家免检产品、国家标准优等品、中国服装质量卓越企业、中国服装年度大奖——品质大奖、中国服装企业双百强、浙江名牌产品、浙江省知名商号、浙江省诚信企业、浙江省信用管理示范企业、浙江省转型升级引领示范企业、温州市市长质量奖等荣誉和证书。

第六章质量风险管理

6.1 质量投诉

公司制定了《与顾客有关的过程控制程序》，明确了各部门职责，规定了顾客要求、期望和投诉的处理流程，同时对顾客满意度进行测量自评业绩体系。

收集到顾客投诉的方式有：顾客主动致电营销及服务人员、市场调研及走访、定期顾客满意度调查等其他与顾客的交流沟通活动。顾客的意见将转化为“顾客质量问题反馈处理单”、“产品售后服务记录表”及“顾客满意度调查表”等这些意见与投诉信息将实时转化为对应职能部门的处置单，有责任职能部门进行原因分析、制定改善方案，重要的问题立即召开专题会议处置。所有的问题的闭环情况将在公司例会上予通报和督办。

对于具体的市场产品质量问题，公司营销部售后服务组建立了专门台账管理，由质保部监督相关责任部门进行闭环管理。

6.2 质量风险监测

6.2.1 公司制定了零部件制造工艺卡、装配作业标准，对产品及其制造过程的控制点明确。公司制定了《进货检验规程》、《过程检验规程》和《最终检验和交付检验规程》。各工序检验根据制度及技术工艺对各过程控制点的进行有效的监控。

6.2.2 公司对每一台整机均经过装配、压力试验检验、调试，入库检验和出厂最终检验。保证交付给顾客产品实施零缺陷管理。

6.2.3 质保部对日常监控发现的异常形成流水记录，定期统计评价各工段质量波动，并组织对异常进行处置，包括现场、质量奖罚、纠正措施闭环管理等。

6.3 应急管理

为了提高本公司对突发事故和险情的应急能力，保证在发生重大、特大事故时，指挥调度畅通，人员、设备、物资能及时到位，确保本公司在发生事故时能够及时有效地控制，保护员工的生命、环境和国家财产安全，把事故损失降到最低点，依据《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国突发事件应对法》、《生产安全事故应急预案管理办法》等有关规定，结合我公司实际情况制定生产安全事故应急预案。生产安全事故应急预案分综合应急预案和专项应急预案两个级别，综合应急预案是公司组织管理、指挥、协调相关应急资源和应急行动的整体计划和程序规范，专项应急预案是总体预案的组成部分，是针对不同的突发事故的行动方案和保障方案。为了达到应急救援能够准确及时响应，公司定期组织员工进行应急演练，并对演练过程中存在问题的地方进行改进完善，以确保突发事件发生时，能够启动应急预案，规避风险减少危害。

结 语

浙江省以标准和认证为手段，以高标准引领打造“浙江制造”品牌，强调不断完善质量诚信标准体系、加快质量信用信息建设。乔顿服饰严格依据“浙江制造”品牌要求，健全公司诚信制度，完善诚信体系。公司相继完善了相关制度，认真贯彻落实，并自觉接受有关部门的监督管理。

质量诚信体系建设是一项长期的、系统的工作任务，要完善质量诚信体系建设的规章制度，巩固和深化企业质量诚信建设所取得的成效，必须建立长效机制，科学实施，常抓不懈。公司坚持持续改进质量管理体系，不断提高生产率，制造出顾客满意、符合法规、满足行业标准的产品，迈向国际化，让产品成为一流品牌，创造更美好的未来，为志高所追求的目标。

浙江乔顿服饰股份有限公司

2022. 12. 2