

# 西铁城集团品质行动宪章

## 1. 西铁城集团的经营管理层, 以实现此宪章为己任, 建立健全公司内部体制。

- ①以维持并加强产品质量的可靠性及安全性作为企业理念“为市民所喜爱, 为市民做贡献”的核心, 在生产各个环节都遵守相关的法律法规, 合同及社会规范。
- ②为遵守相关的法律法规, 合同及社会规范, 在进行必要投资的同时, 对董事、职工进行教育及培训。

## 2. 我们将在生产的各个环节坚持维护并完善有效的产品质量保证体系。

- ①定期掌握并应对从规划、开发到售后服务的各个环节以及间接部门在内的所有部门面对的质量风险及课题。
- ②对于公司内部难以解决的问题, 应寻求公司外部有识之士及专家的帮助。

## 3. 我们在明确各部门工作权限、业务分工的同时, 确保部门的独立性、中立性以求彻底实施产品质量保证活动。

- ①制定公司内部规定, 明确工作权限、业务分工, 并根据实际运作情况定期修订。
- ②产品质量保证部门以独立、中立的立场从事产品质量保证业务, 并纠正产品质量相关问题。

## 4. 除集团内部及公司内部信息共享外, 我们还加强与客户及交易方(包括供应商、业务委托方及销售商等)之间的信息共享, 并及时掌握产品质量相关的法律信息。

- ①构建跨集团、跨部门的信息协作系统, 不仅共享知识经验以提高产品质量, 也共享课题, 防止问题的发生, 力争尽早发现并纠正问题。
- ②与客户及交易方有效沟通, 努力维护、发展良好的关系。
- ③恰当掌握各国法律法规的最新信息, 真诚地面对社会的要求。

## 5. 我们明确并遵守产品质量相关的法律法规及合同。

- ①根据法律法规、与客户签订的合同及社会规范制定并遵守产品质量要求。
- ②努力赢得交易方对西铁城集团品质行动宪章及产品质量方针的理解及支持。

## 6. 我们认真倾听市场及客户对产品的意见, 构建防止产品质量问题再次发生及早期发现、及时应对的系统。

- ①在对投诉、问题相关的信息彻底管理的同时, 与相关部门合作, 分析根本原因并解决问题。
- ②如产品出现严重问题, 及时应对, 尽量减少对客户及社会的影响, 并及时披露必要信息。