

2020 年

质量诚信报告

二零二零年七月

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及相关行业标准进行编写。报告中关于企业质量诚信内容、管理情况等是公司现状的真实反映。本公司对报告内容的真实性及相关论证的科学性负责。

宁波霖华塑胶有限公司

组织范围：宁波霖华塑胶有限公司

报告时间：2020年7月

发布周期：一年

报告获取方式：宁波霖华塑胶有限公司公司官方网站

企业简介

宁波霖华塑胶有限公司创始于 2004 年，位于宁波奉化西坞工业园区，是一家集工贸于一体的塑料包装制品龙头企业。主营产品高阻隔覆膜盘，阻隔保鲜等各项性能高于国内外同类产品，产品多达 200 多款。包含气调阻隔盘系列、贴体包装盘系列、卷边盘系列、锁水盘系列、CPET 系列、PLA 可堆肥降解系列、TFPP 环保材料系列等品种。

公司现有 30000 平方米全封闭式厂房和清洁生产车间，引进有数条国外顶级生产流水线设备：有德国的 iLLIG、日本的 ASANA、美国的 WEX 等世界先进设备，年产能达到 9000 吨以上。2019 年销售收入达到 2 亿元。

公司拥有行业顶尖的中澳产品研发团队，有毕业于同济大学等高等知名院校的工程师队伍。并与浙江大学理工学院、浙江科技学院建立由长期的产学研合作。公司还致力于产品自主创新技术的研发，重视创新技术成果的保护，其中 2019 年研发投入达到 800 多万元。截至 2019 年 7 月，公司共计拥有有效专利 50 余项。其中发明专利 2 项，实用新型和外观性专利各 20 余项，未来，公司也会在知识产权保护及技术研发创新的道路上越走越远。

公司于 2019 年先后获得：高新技术企业、宁波技术研发工程中心、宁波名牌产品、单项冠军培育企业、2018 年奉化区纳税百强企业、2018 年奉化经济风云榜获奖企业、中国肉类协会包装分会副会长单位、中华环保基金菜鸟绿色物流研发资助计划首批获奖企业等荣誉。

未来，公司将创立霖华冷链包装材料科技产业园，从冷链包装的生产、加工、储藏、运输、销售及包装材料、包装容器、包装辅料、包装防护技法等方面形成产业化、规模化的科技型一体化企业。

目 录

第一章 质量理念.....	5
1.1 公司愿景.....	5
1.2 企业使命.....	5
1.3 企业核心价值观.....	5
1.4 质量方针.....	5
第二章 企业质量管理.....	6
2.1 质量管理机构.....	6
2.2 质量管理体系.....	7
第三章 质量诚信管理.....	7
3.1 质量诚信管理.....	7
3.2 质量文化建设.....	8
3.3 营造诚信守法环境.....	9
第四章 质量基础.....	9
4.1 产品标准.....	9
4.2 计量水平.....	10
4.3 认证认可情况.....	10
4.4 检验检测水平.....	11
第五章 产品质量责任.....	11
5.1 产品质量承诺.....	11
5.2 产品售后责任.....	11
第六章 质量风险管理.....	12
6.1 质量投诉.....	12
6.2 质量风险监测.....	13
结 语.....	14

第一章 质量理念

1.1 公司愿景

以通过符合道德标准的可持续发展行为，实现企业稳步增长。

1.2 企业使命

为实现快乐的员工，满意的客户而奋斗。

1.3 企业核心价值观

道德操守，开拓求新，卓越理念，学习精神。

1.4 质量方针

以人为本，以质为先，以客为尊，持续改进。

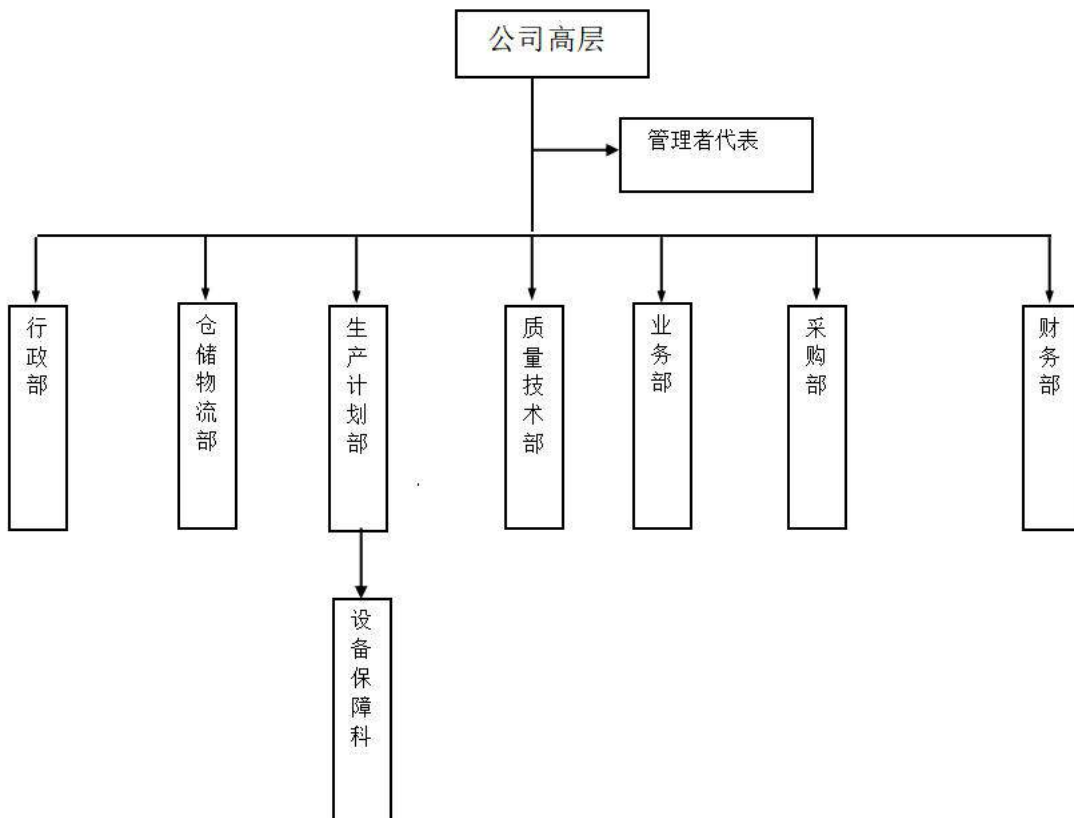
第二章 企业质量管理

2.1 质量管理机构

公司设置组织机构，规定各机构的职责和相互关系，建立了详细的工作标准，总经理负责制定质量、环境、职业健康安全方针，批准质量、环境、职业健康安全目标，并任命管理者代表。管理者代表受总经理委托，对管理体系所需过程的建立、实施和保持负责，公司设行政部、质量技术部、业务部、采购部、生产计划部等职能部门，各部门各司其职、相互沟通配合，实现流畅、高效的运作。

质量技术部是具体负责产品质量的专门机构，在管理者代表领导下独立行使职权，实行经理负责制，下设高素质专业化的管理员队伍，包括质量控制员、质量检验员和测试员，负责采购品（含原辅材料、零配件、标准件和外协产品）的进货检验、验收；产品的过程检验、试验（含各生产加工工序车间巡检）和成品检验，负责质量控制、质量改进、质量统计分析、质量教育培训、建设企业质量文化等。以产品执行标准和顾客满意为依据，严格执行产品质量追究和质量考核制度，严格实施企业质量标准管理，确保出厂产品全部合格。

组织机构图：



2.2 质量管理体系

2.2.1 公司按照 ISO9001:2015 规范要求建立质量管理体系并形成文件,加以实施和持续改进其有效性。为此应做到下述要求:

a) 确定质量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,并根据分析对过程采取必要的措施,以实现持续的改进;

f) 本公司确保对任何影响产品符合要求的外包过程加以识别,并实施控制。经识别,本公司无外包过程。

2.2.2 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,公司的质量目标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:

a) 成品一次检验合格率 $\geq 95\%$;

b) 生产计划按时完成率达到 95%;

c) 顾客满意度 95%。

以上项目在每年年度计划时定出实际目标值。

2.2.3 公司先后通过 ISO9001:2015 质量管理体系、ISO14001:2015 环境管理体系、ISO45001:2018 职业健康安全管理体系等认证,并有效导入到各部门,提升各部门的管理水平。

第三章 质量诚信管理

3.1 质量诚信管理

3.1.1 完善质量管理体系。公司一直坚持以顾客关注为焦点,持续改进质量管理工作,不断完善质量管理体系。质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系等多体系在企业内部有效运行,同时导入卓越绩效管理模式,从而促进了产品质量和工作质量的提

高。

3.1.2 重视过程管理。为满足客户及其它相关方要求、实现公司战略目标，公司从设计开发、采购、生产和服务等管理过程，融入质量诚信管理要求，持续改进和完善产品生产全过程的管理措施，确保生产的全过程管理能够满足质量承诺要求的产品或服务。公司对产品实现所要求的过程及子过程的顺序和相互关系进行策划，按《与顾客有关的过程控制程序》要求，与顾客进行充分沟通，对顾客沟通的信息收集、整理、分析、改进、评价、汇总，确定顾客明示的要求并识别潜在的要求。按《设计和开发控制程序》对设计开发过程进行有效控制，以确保后续的产品和服务的提供得到有效控制；按《采购和外部提供控制程序》对外部供方的管理要求进行管理，并对其施加影响，确保外部提供的过程、产品和服务不会对公司稳定地向顾客交付合格产品和服务的能力产生不利影响。按《生产实现过程控制程序》等相关文件中的要求，确保产品和服务合格，对生产和服务过程进行控制；采取定岗定责、过程工艺参数验证、过程巡检、成品最终检验、质量考核、责任追究、质量追溯、数据统计分析等一系列行之有效的办法，做到关键工序重点控制、普通工序规范操作，通过对生产过程的全面控制和对关键节点的有效监督，提高了工作质量，保证了产品质量。

3.1.3 建立监督机制，有效执行质量管理考核制度。对工艺参数、过程质量进行检验验证，监督过程加工产品质量，对组装工序进行每天终检，汇总形成统计报表，与目标进行相比，考核各车间、各工序达标情况。对各有关部门进行定期监督检查，检查结果列入部门年度绩效考核。

3.1.4 鼓励全员参与，实现质量改善。公司重视质量文化建设，引导全员参与质量管理，通过不断深入开展精益生产改善、合理化建议、日常质量改善等措施，使广大员工充分参与到质量改善的每一个环节，不断提升产品质量。

3.1.5 强化指标监控。公司在质量方针要求的前提下，每年年底对下一年度的质量目标进行策划，并将总目标层层分解至各有关职能部门。各部门对受控目标任务进行逐层分解并对相关数据加以统计、分析，同时进行持续改进确保公司总目标的实现。

3.2 质量文化建设

公司通过内培外引，不断强化质量队伍建设，开展班组长、检验人员、关键工序员工技能培训、质量激励、质量会议、合理化建议征集等一系列形式多样、内容丰富的群众性质量管理活动，激励全员积极参与质量活动，奠定诚信经营的质量文化基础。

公司采取培训、宣传和会议等方式向员工传达满足顾客要求及相关法律法规要求的重要性，鼓励积极参与质量管理的活动，增强竞争意识和责任感，牢牢树立爱岗敬业精神，追求满足客户的要求。在产品的设计开发、采购、生产、检验、售后服务等实施环节中，严把质量关，已成为员工的自觉意识。在体系运行过程中，公司运用多种工具和方法，改进各部门的绩效，并采用标杆对比和学习的方式，不断修正个人工作思路和方式，确保实现公司整体目标。

3.3 营造诚信守法环境

公司通过学习《公司法》、《产品质量法》、《标准化法》、《计量法》等法律法规及其它标准要求，制定内部相关标准，使产品符合国家法律法规和国家、行业标准的要求，从产品技术上践行社会责任。在与客户、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。有效运行 ISO14001 环境体系、ISO45001 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。

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。保质保量按期为客户提供产品，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。

第四章 质量基础

4.1 产品标准

公司拥有较完善的体系文件，按照 ISO9001：2015、ISO14001：2015、ISO45001:2018 标准的要求，结合公司的实际运营情况，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。

本公司产品执行 GB/T 32094 《塑料保鲜盒》、GB/T 18006.1 《塑料一次性餐饮具通用技术要求》，浙江制造产品执行 T/ZZB 1477—2019 《冷链用阻隔气调盘》标准。

4.2 计量水平

公司严格按照《测量管理体系—测量过程和测量设备的要求》标准要求开展测量体系的管理工作，推进测量管理体系有效运行和持续改进。

公司强化测量设备和测量过程管理，加强关键测量设备期间核查和测量过程监视，测量设备按要求定期进行检定/校准，确保测量设备及测量过程处于受控状态，公司测量设备计量确认率、强制检定测量设备送检率、关键测量过程受控率均达到 100%。

4.3 认证认可情况

公司顺利通过了 GB/T19001-2015/ISO9001：2015 质量管理体系认证、GB/T24001-2016（ISO14001:2015）环境管理体系、GB/T28001-2020/ISO45001:2018 职业健康安全管理体系正处于认证过程中。



4.4 检验检测水平

公司拥有氧气透过率测试仪、恒温冷库、拉力试验机、纸箱抗压试验机等检测设备，并建立了原材料进货、半成品过程、成品出厂方面的检测能力体系。对每批原材料进行进货验收，对过程进行工艺参数验证、过程巡检，对成品进行出厂检验。每年公司委托检测机构进行产品全项目检测，全面了解本企业的产品质量水平。

第五章 产品质量责任

5.1 产品质量承诺

5.1.1 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。

5.1.2 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、台账。

5.1.3 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。

5.1.4 本企业周围环境、生产现场符合国家标准规定的要求。

5.1.5 本企业严格执行原辅材料进货检验制度，所用的原辅材料及包装材料符合相应的国家标准、行业标准及有关特殊规定。

5.1.6 保证不生产加工假冒伪劣产品，不合格的产品保证不出厂。

5.2 产品售后责任

公司制订《客户投诉管理制度》，内容包括售前、售中、售后服务流程及管理内容，建立完善的快速处理机制，确保顾客需求投诉及时有效地得到解决，积累和分析顾客投诉，用于公司产品和服务质量的改进。

公司建立很好的售后服务团队，由客户服务部部长任团队组长，服务的主要内容有如下：

1) 每年由董事长带团队到澳洲、美国等国家拜访主要客户，与客户面对面进行交

流产品销售状况、产品质量问题及技术问题，获得客户好评。

2) 配备有专业的售后保障队伍，由产品设计部与技术部核心人员组建客户服务部门，定期回访、摸底国内外客户的反馈意见，做好反馈记录，为设计部提供参考与改进意见，从中突破原有的固定思维，不断超越原有设计。

3) 公司对产品因质量原因受到客户投诉，制定及时的相应机制：国内 12 小时内给出解决方案，国外 48 小时内给出解决方案。

4) 客户服务部每月总结书面的《顾客质量信息反馈单》转到公司质量技术部，质量技术部进行原因分析及提出纠正预防措施。将客户反馈的技术质量问题点列入“客户产品历史病历”中，以防止再发类似的技术质量问题。

公司郑重承诺，如果公司产品出现质量问题，在经过公司与有关部门共同调查以后证实确实是公司责任时，公司将严格按《产品质量法》等相应的法律法规执行。

第六章 质量风险管理

6.1 质量投诉

公司建立了顾客信息查询、反馈和投诉的沟通渠道，明确顾客“对接”方式的要求，并确定相关人员制定方法和措施，确保顾客满意并超出“期望”。公司制订了《客户投诉管理制度》，明确产品质量、客户服务、营销管理等各方面投诉的处理过程及公司领导对投诉的督办处理过程。由质量技术部门组织对“顾客的各类投诉”信息进行调查、分析、处理，及时向顾客反馈信息。同时召集相关人员落实改进方案和具体措施，明确责任部门和责任人。

售后服务组负责客户投诉建议接收工作，填写《顾客质量信息反馈单》将问题反馈给质量技术部，质量技术部组织生产部对客户投诉内容进行追溯，查明投诉产品的型号、批号、生产日期，找出产品出货前相关品质检验记录，分析问题产生原因，找出解决问题的方案和预防措施，确定责任部门和人员，并落实执行此项工作。

质量技术部每月根据客户投诉具体情况进行分析，形成《客户投诉分析报告》。如果经过判定此类客户投诉属于易发生的投诉，则应该编写制定改进措施，进行通报，以防止类似的投诉再次发生。同时为了减少客户投诉和抱怨，公司对服务人员不定期进行专业知识培训，加强服务人员的服务意识和专业素养，提高服务质量，帮助他们高效解

决顾客投诉和抱怨问题，提高顾客的满意度。

6.2 质量风险监测

6.2.1 质量控制点的管控。

公司对产品质量关键过程存在的风险进行重点控制并采取措施和方法，实行全过程质量管理，将质量风险控制在工序之前，确保不合格品不出厂。通过对质量关键控制点的人员、设备、物料、环境、测试、作业指导等进行有效的策划使得产品质量关键控制点处于有效的可控范围之内。

6.2.2 建立有效的质量管控机制。

在设计开发阶段，考虑失效所带来的潜在后果，采用先进的试样手段，对样品进行新品成品评价试验和验证；在产品生产阶段，生产关键过程采用半自动或自动化设备加工、装配，公司制定各工序作业指导书，原（辅）材料、外购外协件、在制品和成品检验标准，实施标准化作业；对相关的生产过程、工艺纪律执行情况进行监督检查，并对关键控制点发现的问题及时进行整改并持续改进。

6.2.3 应急管理

公司制定了《不合格品控制程序》、《纠正措施控制程序》，对生产制造过程中出现不合格品、原辅材料质量事故、过程质量事故、市场投诉质量事故等情况的处理流程和要求进行了明确规定，确保异常信息传递及时、准确、快捷，及时对事故进行认真分析，找出原因，积极采取补救及纠正措施，并进行责任追究和处理，杜绝事故再次发生。

结 语

质量是企业的生命，信用是经营的基准，公司坚持高标准履行质量主体责任，认真践行企业的核心价值观，使企业保持卓越经营和可持续发展。

公司坚持全面质量管理，利用过程管理手段，稳步落实质量管理工作，使产品质量水平得到显著提高。

公司持续改进质量管理体系，提高员工质量意识，深化质量控制手段，落实解决每个环节中存在的质量问题，持续提高产品质量水平、顾客满意率，推动企业品牌建设。本公司承诺生产的产品符合法规、国家标准、行业标准，并不断地满足顾客需求，实现高品质的发展。

宁波霖华塑胶有限公司

2020年07月18日