

质量诚信报告



浙江金石包装有限公司

2022年1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、法规等进行撰写。报告中关于公司质量诚信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。

浙江金石包装有限公司

前言

本报告为浙江金石包装有限公司（以下简称为“本公司”、“公司”或“金石”）首次公开发布的《质量诚信报告》。本公司保证报告中所载资料不存在任何虚假记载、误导性陈述，并对其内容的真实性、准确性承担责任。

组织范围：浙江金石包装有限公司

报告时间：本报告涵盖的时间范围为 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日，本报告为浙江金石包装有限公司第一份质量诚信报告。

发布周期：一年

报告获取方式：通过公司网站“www.goldstonepack.com”下载

目录	
第一章 公司简介	5
第二章 质量理念	7
第三章 内部质量管理	8
3.1 质量管理机构	8
3.2 质量管理体系运行情况	9
第四章 质量诚信	14
4.1 质量承诺	14
4.2 运作管理	14
4.3 营销管理	16
第五章 质量管理基础	19
5.1 标准管理	19
5.2 产品监视和测量运行情况	19
5.3 监视和测量装置的检定校准控制情况	19
第六章 产品质量责任	20
6.1 质量承诺	20
6.2 生产许可情况	20
第七章 质量风险管理	21
7.1 质量投诉处理	21
7.2 质量风险监测	22
7.3 应急管理	22
结束语	24

第一章 公司简介

金石包装成立于 1995 年，致力于研发、生产和销售软包装与容器包装等产品，下辖温州、嘉兴、天津五个工厂和销售总公司，拥有领先水平的吹膜、印刷、复合、涂布、分切、制袋等生产设备和符合 GMP 标准的 D 级净化车间，通过了中国环境标志产品认证、ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系、ISO45001 职业健康安全管理体系、食品安全体系、测量管理体系、标准化认证等。公司产品通过全国工业生产许可证，药品包装材料注册证，保证产品满足食品、药品要求。

2021 年温州工厂年销售额 2.6 亿元，公司在包装行业具有较高的认同度和社会声誉，连续多年获得“中国包装百强企业”、2021 年通过“国家高新技术企业”复评、荣获国家工信部第一批“小巨人”企业，国家工信部第一批“重点小巨人”企业；公司荣获浙江省“隐形冠军”企业、“浙江省成长型文化企业”、“浙江省绿色企业”、“温州市重点文化企业”、“乐清市重点文化企业”、“乐清市领军企业”、“乐清市文明单位”、“乐清市市长质量奖”等诸多荣誉。

公司和国家纳米科学中心合作成立“（金石）纳米材料合作实验室”，被认定为“国家高新技术企业”、“省级企业研究院”、“省级高新技术企业研究开发中心”、“省级企业技术中心”等；拥有逾 80 项专利技术，其中发明专利 20 项，计算机软件著作权 4 项，40 多项新产品通过省级鉴定；JSET 型易揭膜产品被国家科技部列为“星火计划”，诸多新产品填补国内空白，自主研发的高阻隔高稳定激光防伪铝箔复合膜产品荣获科技创新二等奖；JSFF-02 型激光防伪复合膜、高强度高阻隔度铝复合膜荣获科技创新三等奖；“高阻隔易撕软包装功能性复合膜的研发及产业化”荣获包装行业科学技术奖一等奖；“高阻隔易撕罐装软包装功能性复合膜关键技术研究及产业化”获得 2021 年市重大科技创新攻关项目。我们始终视科技为第一生产力，高度重视技术创新和新产品研发，成果丰硕。

金石包装建立了完善的国内销售网络，以上海为销售总公司，在北京、上海、武汉、成都、哈尔滨、深圳、杭州设有代表处，并设有国外市场部。回顾 20 多年发展历程，由于我们不断的科技创新、注重技术、注重品质、注重成本、注重诚信、注重服务，为我们赢得了广泛的市场和良好的信誉，拥有了一大批国内外著名合作客户，如联合利华、欧莱雅、郁美净、汉高、

达能、诺华、拜耳、光明、伊利、蒙牛、三元、同仁堂、浙江亚峰、云南白药、养生堂、上海家化等。

金石包装以“为客户创造价值，服务社会”为己任，秉承“精诚所至，金石为开”的企业理念，携手国内外众多知名合作客户，朝着“立足中国，面向世界，创一流包装企业”的发展目标迈进！

第二章 质量理念

公司自创立至今，便致力于产品质量的管控。始终秉持产品质量是企业生存和发展的基石，是占领市场和赢得顾客的先决条件，质量源自于我心，企业依存于顾客的质量理念，不断的完善和提升公司的质量管理水平。公司自从通过质量管理体系认证公司始终坚持“遵纪守法，精益制造，出绿色产品，确保人类健康”的方针，“品质是企业生存的基石”的企业质量诚信方针，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，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%。

表 1 公司核心理念

企业使命	提供优质产品，为客户创造价值。
企业愿景	立足国内，面向世界，创一流包装企业。
核心价值观	笃信务实、激励创新、倡导合作、服务社会、超越自我、追求卓越。
企业经营理念	精诚所至，金石为开。

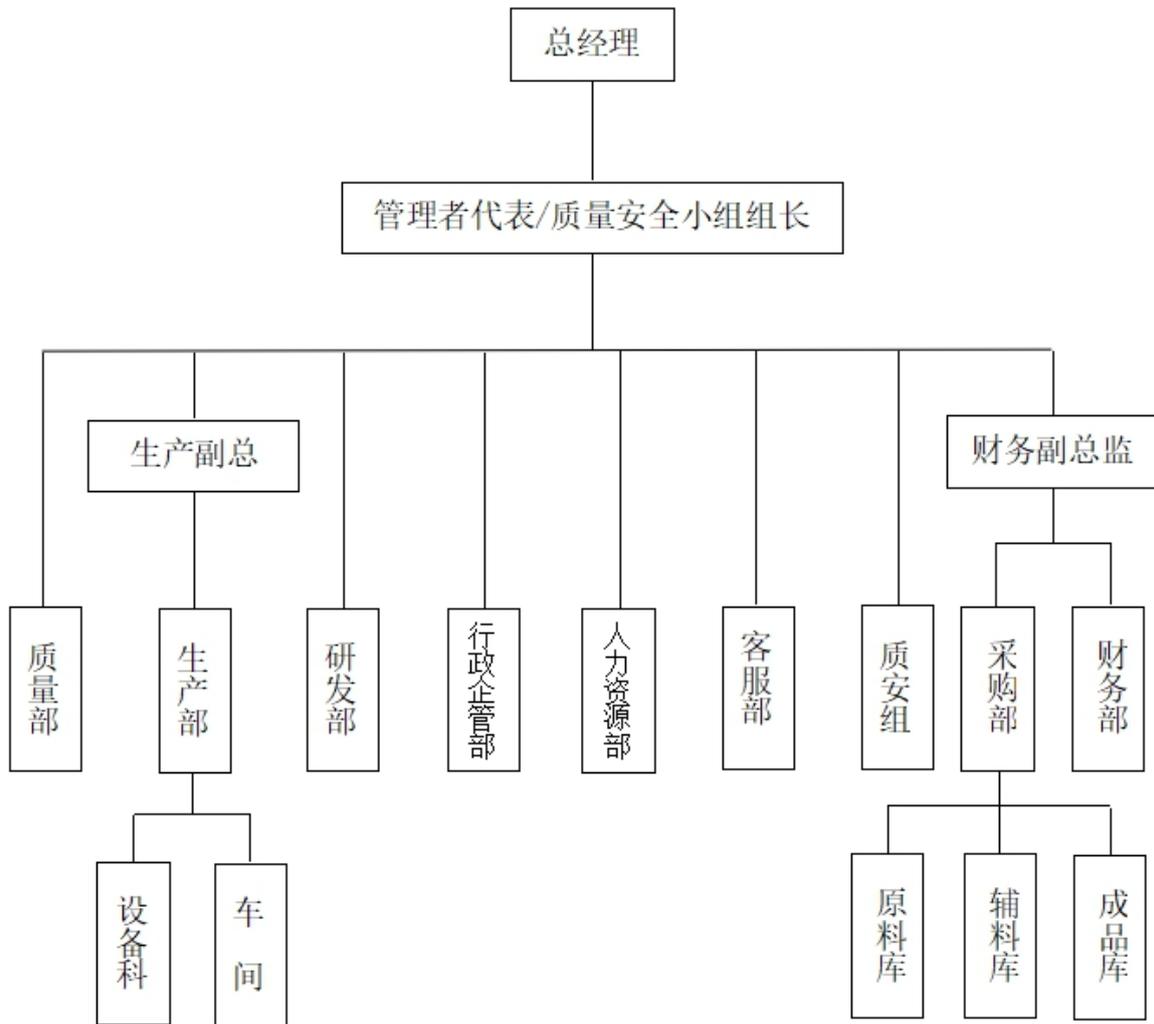
第三章 内部质量管理

3.1 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。

图 2 组织架构图

金石包装组织机构图



公司实行总经理负责制，设置行政企管部、财务部、采购部、客服部、生产部、研发部、质量部等部门。总经理确保对上述部门以及相关岗位的职责和权限得到规定，并在全公司得到沟通，充分利用人力资源配置、资金投入、基础设施、设备等确保管理体系有效运行。

3.2 质量管理体系运行情况

3.2.1 质量方针与目标

为提高产品质量，提升产品档次，公司的质量规划制定了“遵纪守法，精益制造，出绿色产品，确保人类健康”的方针，“品质是企业生存的基石”的企业质量诚信方针，通过实施 ISO9001: 2015 质量管理体系，以诚信为本、质量为首，确保以优质的产品和服务满足顾客要求，并以科学的管理，不断创新和改进，打造卓越的现代化企业。

3.2.2 员工的质量教育

在体系运行过程中，公司运用各种科学、有效的方法，测量、分析、改进，基于 PDCA 的系统方法，不断持续改善。公司运用多种工具，改进各部门、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路和方式，确保实现个人和公司整体目标。公司积极与外部进行沟通交流，适时邀请专家对公司员工进行专项培训。公司定期对各级员工开展质量教育，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。

公司建立了符合自我发展的培训管理体系，健全了相关管理制度，确保了训需求、制定培训计划、实施培训、培训效果评价四个环节的有效实施，结合“重点培养管理、技术、营销、工程服务和一线技能员工”，针对不同岗位、不同层次的员工，基于对其现有能力进行评价并进行培训，通过推行多元化的人才培养

方式和员工职业发展通道设计，为员工的能力提升与职业发展创造了平台，保障公司发展战略目标的实现。

金石 2021 年投入培训经费 4.47 万元，公司导入三体系后，始终保持和改进原建立的卓越绩效管理培训，各部门参与开展了体系文件编写和完善，组织对知识产权知识要点学习、形势任务教育骨干培训，每次培训都有培训课件、培训签到及培训后的效果评价。各专业也组织了公司内及参加公司外的各项外培，包括安全员培训、消防培训、质量体系、计量专业、班组长培训等培训。

为了满足“浙江制造”的特殊要求，以及实现自身和员工个人的发展目标，金石形成完善的培训管理体系，建立在岗培训（新员工培训、岗位技能培训、工艺技术培训、品质提升培训、继续教育培训和企业认证相关知识全员的培训）、脱产培训等全方位、多层次培训开发系统，结合外部人才开发方式，完善公司内的培训；组建内部培训讲师团，充分利用内部资源，挖掘人才潜能；同时还利用高校师资，培育企业人才，为人才的培养提供了平台，使员工与企业共成长。

3.2.3 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、顾客的要求（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，公司通过建立产品检验标准考虑抽样方法、技术要求等均合理考虑产品质量法和国家、行业标准、顾客的要求，及建立《不合格品控制程序》，并严格执行，实施，确保符合 GB/T19001 标准要求 8.6、8.7 条款要求，不合格品不流入市场和客户。另由公司行政企管部牵头，研发部等技术部门积极配合下，及时收集相关法律法规、标准的获取、收集、汇总、评价。目前，公司通过杂志、报纸、书本信息的搜集、通过与市安全监督管理局、环境

保护局、公司行政企管部对环境和职业健康安全部门定期进行交流、通过主管机关来函及举办的法规宣贯、通过网站查询和下载、通过职业健康安全、环境管理评价报告及与第三机构，如环评公司等交流，动态对法律法规、标准进行查新、汇总、适用性辨识。结合具体的生产经营活动，公司每年度对已建立的现有的职业健康安全、环境管理标准，已识别、获取的适合公司实际的职业健康安全、环境管理相关的法律法规、标准和其他要求进行评审，评审后增添或更新标准体系明细表。如下表所示，分别为法律法规识别清单及法规更新后公司管理标准有效性评审（案例）。

表 3 遵循的法律法规与标准

类别	内容
一般类	《公司法》、《会计法》、《会计准则》、《公司登记条例》等
质量类	《产品质量法》、《标准化法》、《计量法》、《消费者权益保护法》等
产品标准	浙江制造产品标准 T/ZZB 1821—2020《耐冲压耐蒸煮铝箔复合硬片》 GB/T 1037 塑料薄膜和片材透水蒸气性试验方法 杯式法 GB/T 1038 塑料薄膜和薄片气体透过性试验方法 压差法 GB/T 2918 塑料 试样状态调节和试验的标准环境 GB/T 5009.60 食品包装用聚乙烯、聚苯乙烯、聚丙烯成型品卫生标准的分析方法 GB/T 5009.119 复合食品包装袋中二氨基甲苯的测定 GB 5009.156 食品安全国家标准 食品接触材料及制品迁移试验预处理方法通则 GB/T 6672 塑料薄膜和薄片 厚度的测定 机械测量法 GB/T 6673 塑料薄膜和片材长度和宽度的测定 GB/T 7707 凹版装潢印刷品 GB/T 8808—1988 软质复合塑料材料剥离试验方法 GB 9683 复合食品包装袋卫生标准 GB 9685 食品安全国家标准 食品接触材料及制品用添加剂使用标准 GB/T 10004—2008 包装用塑料复合膜、袋 干法复合、挤出复合 GB/T 22649—2019 铝及铝合金容器箔 GB/T 26253 塑料薄膜和薄片水蒸气透过率的测定 红外检测器法

	GB/T 27740—2011 流延聚丙烯（CPP）薄膜 GB/T 28118—2011 食品包装用塑料与铝箔复合膜、袋 GB 31603 食品安全国家标准 食品接触材料及制品生产通用卫生规范 GB 31604.1 食品安全国家标准 食品接触材料及制品迁移试验通则 GB 31604.8 食品安全国家标准 食品接触材料及制品 总迁移量的测定 GB/T 33320—2016 食品包装材料和容器用胶粘剂 QB/T 2358 塑料薄膜包装袋 热合强度试验方法 等
行业与标准 认证类	GB/T 19001-2016 《质量管理体系 要求》 GB/T 24001-2016 《环境管理体系 要求及使用指南》 GB/T 45001-2020 《职业健康安全管理体系》 DB33/T 944.1—2014 《“品字标”品牌管理与评价规范》 DB33/T 944.2—2017 《“浙江制造”评价规范》
员工权益保障 与社会责任类	《环境保护法》、《节约能源法》、《工会法》、《劳动合同法》、《安全生产法》、《职业病防治法》等

公司建立了《不合格品控制程序》对原辅材料、过程输出物、成品检验发现的不合格品进行管理。公司制定了《内部审核控制程序》，通过内部审核，查找体系运行的相关问题，并采取纠正和预防措施。《管理评审控制程序》，为评价公司管理体系运行的适宜性、充分性和有效性。公司根据《管理评审控制程序》等制度规定，通过专项检查、专题汇报、会议研讨、现场检查等方式，对各层级改进与创新活动的实施进行跟踪和监测，对改进与创新项目的完成质量、进度、资源配置等情况进行全面监控。

3.2.4 质量安全风险管理

首先，公司规定凡属产品质量问题，应派人员对投诉信息调查、核实，在 24 小时内填写《质量投诉处理单》，启动调查处理程序，一般在 48 小时内给予客户答复或提出初步处理意见，14 个工作日内处理完毕（国外客户视情况延长）。

为了防止类似质量问题的再发生，彻底解决问题发生的根源，公司要对纠正措施的实施情况进行跟踪，对纠正措施的有效性进行评价。

在质量风险监测方面，公司严格质量检验，执行《产品的监视和测量控制程序》及《标识和可追溯性控制程序》，对原材料、半成品及产品出厂质量进行全过程控制及可追溯性管理，及时发现产品安全潜在问题，把事后型的“亡羊补牢”变为“事前预防”，从而避免产品质量事故的发生。

质量风险应急管理方面，公司制定了《不合格品控制程序》，明确不合格分类方法，将不合格的来源分采购产品不合格品、在制品不合格品、最终产品不合格品。采购产品涉及产品安全卫生指标的均为严重不合格，其他为一般不合格。在制品、最终产品的不合格品分 A、B、C、D 类不合格品。A 类不合格指试机正常浪费产生的不合格品，A 类不合格由车间直接报废，记录于生产日报表；B 类不合格品指超过公司规定的报废指标的，C 类不合格指生产准备有关的工作失误（如产品策划、合同评审、版辊错误），B、C 类不合格品，由检验员填写《不合格品处置（申请）表》报主管评审处理；D 类不合格品指产品误判出厂，引起的退货的不合格品，D 类不合格品由客服部填写《退、换、补货及折价申请单》，并提交质量部组织评审，经总经理批准后，方可实施。对于退回的 D 类不合格产品，由客服部填写《退货处理单》，提交质量部组织评审。对采购产品应退回供方，对已销售产品应撤回。

对消费者人身财产安全可能造成危害的商品或服务，对已售出的商品采取召回措施。规定了质量事故报告应包括事故的经过、经济损失、事故性质、事故原因、事故责任、处理意见、防范措施等内容报告总经理，根据需要组织讨论、评价，并组织响应处理，必要时上门处理。

第四章 质量诚信

4.1 质量承诺

1) 诚信守法

高层领导遵循“依法经营、诚信经营”的管理理念，严格遵循《公司法》、《经济法》、《合同法》、《产品质量法》、《安全生产法》、《环保法》、《劳动法》以及包装行业的相关法律法规，并建立实施了质量、环境、职业健康安全管理体系，并都通过了认证。实施了员工法律知识培训，配合政府部门开展普法教育活动，鼓励表彰员工的“正能量”，使诚信守法的作风深入公司全体员工的意识和行为。

公司合同主动违约率为零，从不拖欠银行贷款，逾期应收账款降至合理范围，公司高层、中层领导都没有违法乱纪纪录，员工违法次数为零，在顾客、供方、员工、社会中树立了良好的信用道德形象。

2) 满足客户需求

公司着力于产品的持续技术创新，以客户需求为中心，积极听取客户关于功能、质量、配置等方面的意见和建议，开展产品改进和创新活动，满足客户对产品和交期的需求。在产品质量方面，公司严格执行 ISO9001 质量管理体系，通过开展技术攻关、质量改进、QC 小组等活动，保障产品质量安全。

4.2 运作管理

1) 产品设计诚信管理

公司产品设计与开发严格依照《设计和开发控制程序》，从开发立项、过程各类活动记录、开发过程总结、管理考评控制开发相关的整个过程。

2) 原材料或零部件采购诚信管理

企业根据采购产品的作用，按最终产品的影响程序，对其分为主要原材料、辅助材料、包装材料、零星物料四类。主要原材料和辅助材料类供方：提供的产品对构成公司最终产品起重要关键作用，直接影响成品性能和安全性的供方。包装材料、零星物料供方：提供的产品对构成工公司最终产品质量影响不显著的供方，通常为提供标准件、通用件包装、辅料的供方。

对主要原材料、辅助材料供方：实行严格控制、检验，原则上应对主要原材料和辅助材料类供方进行质量管理体系评审及现场考察；对包装材料、零星物料类供方：加强检验及质量方面的联系，要求提供合格证明。企业对物料供应商进行资质审核及现场审核后，如符合要求同意购进的物料供应商应当建立质量档案。对采购的原材料批批全检，凡未达到规定标准的原材料一律不得入库使用。

在设备和零部件采购方面，对供应商的相关资质进行严格审查。在采购设备和零部件时，能够使用标准件的一律采购和使用标准件；需特殊加工的，需对使用效果进行充分验证，确保达到我公司要求。所有设备在使用前必须经过设备验证，确保符合产品工艺要求。

3) 生产过程诚信管理

公司制定并逐步完善各种生产管理制度、岗位说明书和安全操作工程。质量部负责各种检验作业指导书的编制。制造部具体负责各品种技术管理工作，制定并逐步完善了各种岗位操作规程和各类工艺规程。采用车间集中培训和班前、班后会对各岗位操作人员进行全面的岗位技能培训，并采用多种方式进行稽查、考核，增强员工质量意识，提高操作水平，在生产过程中，各级管理人员严格履行管理职责，及时检查，及时纠正差错，保证生产秩序的稳定。

对生产所需的主要原材料、辅助材料、包装材料、零星物料进行投料前复核，把好过程产品、成品的质量关，严格执行“不生产不合格品，不接收不合格品，不流转不合格品”的“三不原则”，关键工序设质量控制点，督促员工做好自检、互检，执行监控核查规程，严格批记录的管理规程，做到领用、发放和核对相统一。对每一生产步骤进行物料平衡，保证物料的投入和产品的产出数量与工艺要求相一致，确认无潜在质量隐患，符合注册要求。

公司挖掘内部潜力，发挥技术骨干人员的力量，开展对现有设备进行持续性改造或科技创新工作，成立技术攻关小组，对薄弱环节进行技术攻关；生产员工上岗前要经过培训及考核，建立全员培训档案，通过集中培训、班前会培训、“传、帮、带”、目视化等多种方式进行培训，强化其工作技能和质量意识。生产员工严格遵守车间纪律。

4.3 营销管理

公司主营公司主要生产软包装与容器包装。产品主要销往国内各地及产品出口中国及亚洲、澳洲、欧洲、非洲等地区。

金石包装根据不同的行业需求，提供各类软包装与容器包装，并应用涵盖乳品、医药、日化、食品四大板块多个规格尺寸的产品。公司产品通过全国工业生产许可证，药品包装材料注册证，保证产品满足食品、药品要求。金石包装以“为客户创造价值，服务社会”为己任，秉承“精诚所至，金石为开”的企业理念，携手国内外众多知名合作客户，朝着“立足中国，面向世界，创一流包装企业”的发展目标迈进！

根据公司产品的特色，主要销售宣传渠道建立有：

公司网站：<http://www.goldstonepack.com/>

参加国内外展会：如广交会、药用辅料展会、乳制品包装展会等。

未来三年，公司将根据战略发展方向，通过提升产品质量、新产品开发、扩大市场占有率、提高客户满意度等手段着力提升企业品牌形象，目前公司“金石”品牌在国内具有较高知名度、美誉度。同时，公司将加强销售队伍建设，加强营销人员在产品、技术、沟通等专业知识方面的培训，进一步完善订单管理、质量跟踪、客户满意度调查等售前、售后服务体系，向客户提供专业化和标准化的服务，提高客户的忠诚度。公司经过几十年发展，已经成长为国内行业的优势企业，并持续进行了新客户尤其是国内客户及新型国际市场的开拓工作，初步实现了客户结构的多元化。

金石根据战略要求，对市场进行细分，以提高资源和运作的有效性针对性。公司将顾客分为进行识别和细分。针对不同类型顾客确定顾客的需求与期望，针对其需求与期望来确定适当的方法，建立相应的体系与团队，建立各种渠道和方法，针对性的进行顾客需求与期望的了解。

公司各部门定期搜集顾客信息，解析后确定的顾客需求信息按照不同细分市场进行分类梳理总结，形成不同顾客群的需求与期望数据库，并从中归纳出针对不同细分市场顾客群总体需求特点的汇总资料，以供产品经营规划、产品开发设计、过程控制等决策时参考。

公司树立“以客户需求为导向”的服务理念，要求业务人员对于任何一位客户，不论他下单与否，都要做到热情、周到，都要尽量满足他们的所有合理需求。制订了《合同评审控制程序》、《服务控制程序》等，从各方面增加业务人员的技能和素质，提升了顾客成交率。

公司对耐冲压耐蒸煮铝箔复合硬片等相关产品提供以下质量承诺

(1) 制造商应保证所提供的产品是全新的、未使用的并应符合合同规定的规格、性能和质量要求。

(2) 复合硬片等相关产品自发货日期起的 12 个月内在产品说明书规定的正常操作条件下,因材料缺陷、制造质量、设计等原因造成的损坏制造单位负责免费退换。

第五章 质量管理基础

5.1 标准管理

公司严格按照 ISO 9001 质量管理体系要求进行品质管理、生产过程控制与出厂品质控制。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。同时，以项目管理方式进行产品开发，提高了产品开发效率，确保产品质量。

5.2 产品监视和测量运行情况

质量部根据《产品的监视和测量控制程序》规定的要求，对产品、原料、半成品等按抽样方法标准进行抽检，确保检验的准确率。

5.3 监视和测量装置的检定校准控制情况

公司严格执行《中华人民共和国计量法》等文件法规，定期开展监视、测量设备的检定、校准（验证）工作，强制检定计量器具和标准计量器具周期确认率 100%。

第六章 产品质量责任

6.1 质量承诺

- 1、本企业严格遵守《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国专利法》等相关法律法规，依法诚信经营。
- 2、在产品开发及加工过程决不剽窃他人技术、专利、工艺等知识产权，绝不使用剽窃他人技术的原材料。
- 3、本企业周围环境、生产现场符合国家法规的要求。
- 4、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。
- 5、不允许假冒伪劣原材料进厂，不使用检验不合格原材料进行生产。
- 6、保证不生产加工假冒伪劣产品，承诺产品出厂产品批批检测，未经检验的产品绝不出厂。
- 7、检验不合格的产品绝不出厂，决不以不合格品冒充合格品出厂。
- 8、所采用的仪器设备严格按照国家法定要求进行检定，检定不合格的仪器设备绝不用于产品检测活动。
- 9、保证所生产的批产品都能进行追溯，如生产日期、班次或生产批号，生产原料、生产过程、检验人员等等。

6.2 生产许可情况

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，并在营业执照范围内和有效期内。

第七章 质量风险管理

7.1 质量投诉处理

公司始终坚持将用户满意作为企业一切工作的出发点和落脚点，以精益求精的质量、尽善尽美的服务作为公司永远追求的目标。真正做到想用户所想、急用户所急、全心全意为用户服务。

为统一客诉信息分类，规范和加快客诉信息的处理，明确客诉信息的处理部门及责任人以期及时接收和处理顾客投诉，提高顾客满意度，公司制订了《服务控制程序》，建立了比较完善的顾客投诉处理机制。

表4 各部门关于客户投诉的职责列表

部门	客服部	质量部	质量部	责任部门	售后服务
职责	区域经理负责顾客抱怨信息的受理、传递、沟通及向顾客反馈改善结果、督促内部对于抱怨问题的最终解决。	配合区域经理工作、审核回复客户的纠正/预防措施报告内容。协助责任部门对报怨产生的原因进行调查及分析，督促及协助责任部门改善对策的执行。	顾客抱怨技术问题的协助解决。	负责对顾客抱怨进行原因分析，提出改善对策并执行，更改执行纠正/预防措施引起的文件更改。	确认抱怨单的开口，核准顾客抱怨的关闭。

同时，公司为确保顾客投诉及反馈信息有效利用，每周都会对顾客的投诉进行汇总分析，形成《质量投诉处理单》，召开品质会议，对各系列产品的质量问题进行系统分析，制定《纠正预防措施》进行改进，整改效果由质量部组织验证。

客户投诉处理

出现客诉时，由客诉接洽者第一时间接受客户的投诉意见，并及时收集相关信息，需要到现场确认的，应及时确认客诉原因。具体操作执行《服务控制程序》

表5 近三年的顾客满意度调查结果

指标项	2019 年	2020 年	2021 年
顾客满意度 (%)	93.37	94.9	97.26

7.2 质量风险监测

公司严格执行质量监督检验及标识标注管理制度，对原材料、半成品及产品出厂质量进行全过程控制及可追溯性管理，及时发现产品安全潜在问题，把事后型的"亡羊补牢"变为"事前预防"，从而避免产品质量事故的发生。

7.3 应急管理

公司制定了《不合格品控制程序》，明确不合格分类方法，将不合格的严重程度分：采购产品涉及产品安全卫生指标的均为严重不合格；最终产品的不合格品分 A、B、C、D 类不合格品，D 类或关键不合格品、C 类不合格品、B 类不合格品和 A 类不合格品。A 类不合格指试机正常浪费产生的不合格品，A 类不合格由车间直接报废，记录于生产日报表；B 类不合格品指超过公司规定的报废指标的，C 类不合格指生产准备有关的工作失误（如产品策划、合同评审、版辊错误），B、C 类不合格品，由检验员填写《不合格品处置（申请）表》报主管评审处理；D 类不合格品指产品误判出厂，引起的退货的不合格品，D 类不合格品由客服部填写《退、换、补货及折价申请单》，并提交质量部组织评审，经总经理批准后，方可实施。对于退回的 D 类不合格产品，由客服部填写《退货处理单》，提交质量部组织评审。对采购产品应退回供方，对已销售产品应撤回。建立快速反应

机制，对存在严重缺陷、对消费者人身财产安全可能造成危害的商品或服务，对已售出的商品采取召回措施。规定了质量事故报告应包括事故的经过、经济损失、事故性质、事故原因、事故责任、处理意见、防范措施等内容。

结 束 语

公司自成立以来，不断完善企业对质量的管理控制，并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。依据要求，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。公司承诺坚持持续改进质量管理体系，不断提升质量诚信水平，完成“打造一流企业”的崇高使命而努力！