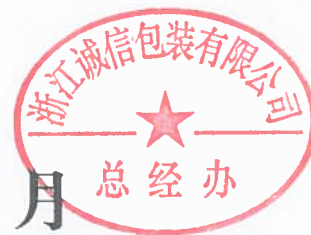


浙江诚信包装有限公司

质量诚信报告

报告日期：2024年03月



目录

一、 前言	1
(一) 编制说明	1
(二) 总经理致辞	1
(三) 公司简介	2
二、 企业质量管理	3
(一) 企业质量理念	3
(二) 质量管理机构	3
(三) 质量管理体系	4
(四) 质量诚信管理	8
(五) 企业文化建设	14
(六) 企业技术水平	14
(七) 企业计量水平	15
(八) 认证认可情况	16
(九) 产品质量承诺	16
(十) 质量投诉处理	16
(十一) 质量风险监测	17
三、 展望	17

一、前言

（一）编制说明

本报告为浙江诚信包装有限公司（以下简称“诚信包装”）公开发布的《质量诚信报告》，系根据中华人民共和国国家标准 GB/T 29467-2012《企业质量诚信管理实施规范》和 GB/T 31870-2015《企业质量信用 报告编写指南》的规定，结合本公司 2023 年质量诚信体系建设情况编制而成。

本公司保证本报告中所载资料在质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的理念、制度、采取的措施和取得的绩效等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。

报告组织范围：浙江诚信包装有限公司

报告发布时间：2023 年 01 月 01 日至 2023 年 12 月 31 日

报告发布周期：1 次/年

报告数据说明：报告内所涉数据来源于诚信包装内部，数据真实有效

报告获取方式：<https://cn.chancingpack.com/>

（二）总经理致辞

尊敬的政府市场监管部门、各界朋友及同仁：

浙江诚信包装有限公司衷心感谢社会各界广大用户的厚爱、支持与合作！

诚信包装拥有先进的生产工艺和设备，建立了严格的质量控

制体系，致力于做一个有道德有责任的企业。公司始终本着“诚实待人、信誉至上”的经营理念，坚持“实干、创新、效率、团队、专业”的企业核心价值观，不断为用户提供安全、环保、丰富、可靠的优质产品。

诚信包装自创立以来，得到了各级领导和社会各界朋友的关心和帮助，得到了各位合作伙伴的可贵支持。在此，我谨代表公司全体员工向关心和支持诚信包装发展的各位领导、各界朋友和全体新老客户表示最诚挚的谢意！

（三）公司简介

浙江诚信包装有限公司成立于 2018 年，是由浙江诚信包装材料有限公司全资控股的一家集印刷、复合、制袋、制膜、机械设计与制造于一体的综合型国家级高新技术企业，同时也是中国包装联合会会员企业，浙江省包装联合会副会长企业，浙江省包装工业 50 强企业。诚信包装一贯奉行“诚实待人、信誉至上”的宗旨，多年被评为“重合同、守信用”企业，2023 被评为“新兴海工程”重点科技型企业。

诚信包装占地面积 250 亩，建筑面积 12.3 万平方米，现有自动化包装生产线 6 条，拥有年产 13 亿多平方米的生产能力。目前已经形成了标签、收缩膜、液体膜、复合膜等四大类，二十多个小类的产品结构。同时还拥有强大的薄膜生产能力，具有国际先进生产水平的聚乙烯生产线 4 条，聚烯烃生产线 4 条，热收缩聚酯生产线 1 条，可年产环保型薄膜达到 2 万吨。

二、企业质量管理

（一）企业质量理念

诚信包装成立之初，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，先后导入了 ISO9001、ISO14001、ISO45001、FSSC22000 管理体系的认证，产品质量达到国内领先水平。

诚信包装的质量理念是“科学生产，提高顾客满意；规范操作，减少环境污染；关爱生命，预防安全事故；遵纪守法，追求不断改进。”通过线上线下会议、宣传栏、企业网站对企业文化、质量理念进行宣传。

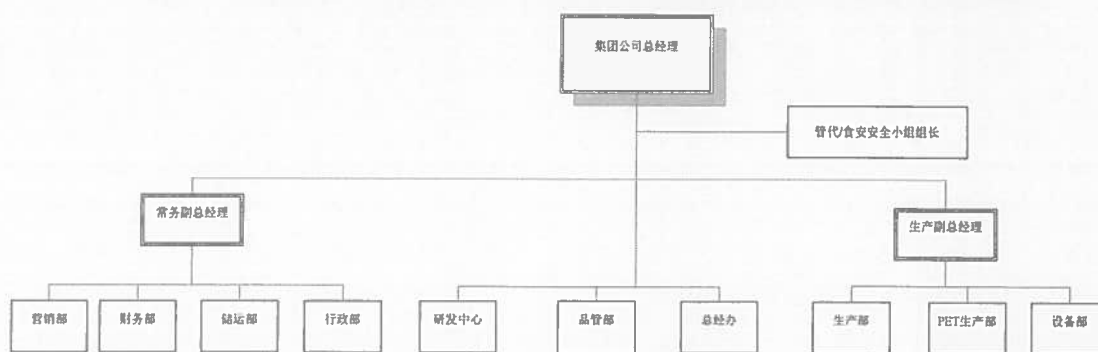
诚信包装严格按照质量管理体系执行，使企业产品的质量得到有力的保障，从而使企业的质量方针得以顺利推行。为从根本上加强质量管理，提高公司经营质量，更以卓越绩效模式的导入为契机，推行全面质量管理，运用 SPC 等质量统计工具，通过内部审核、自我评价、第三方审核或评价、QCC 品质圈活动等不断寻找改进机会和持续改进的方式，迈向卓越的绩效。企业自成立以来，从未出现过重大质量投诉，在接受市级、省级、国家级质量技术监督部门的检查中，全部合格。

（二）质量管理机构

诚信包装遵循质量管理“三不原则”：不接受不合格品、不制造不合格品、不流出不合格品。本着对产品质量的高度重视，建立了质量负责人制度，制定了各部件、各过程、各产品的检验

标准，并各司其职、相互沟通配合，从研发、采购、生产等各过程，加强品质把控。

图 1：质量、环境、职业健康安全管理体系组织架构图



（三）质量管理体系

诚信包装自引入 ISO9001 质量管理体系以来，“第一次就做好，好了更好”为质量方针，围绕包装材料的设计、开发生产和销售过程，按照 GB/T 19001-2016《质量管理体系要求》建立质量管理体系，形成了质量手册、程序文件和其他质量文件等，加以实施和保持，并持续改进有效性。

1 质量管理体系方针和目标

从导入 ISO9001 质量管理体系，坚持产品质量的“安全可靠、持续改进”，到导入卓越绩效管理模式，推行全面质量管理，以 GB/T 19580 卓越绩效模式为框架的整合型全面质量管理体系，满足了顾客、员工、供应商、社会和合作伙伴等利益相关方的要求，在公司各层次建立了相应的战略规划、质量目标，并以绩效考核体系为依托，设立了质量考核目标和质量问责制。

1.1 质量方针：第一次就做好，好了更好

内涵：“第一次就做好”体现了公司员工以认真负责的态度，在做每项工作之前，先掌握工作的要求、标准和方法，确保第一次就把工作做到符合标准要求，避免重复返工；“好了更好”体现了公司通过各种方式不断地改进公司质量保证的能力，不断增加满足顾客要求的能力。

1.2 环境方针：遵守环境法规、履行预防污染、实现持续发展

内涵：“遵守环境法规，履行预防污染，实现持续发展”体现了公司在环境管理方面遵守相关的法律法规，通过各种活动识别和控制重要环境因素，预防环境污染，同时对工艺、设备、产品、材料等进行不断的改进，不断降低能源和材料消耗，减少环境污染，实现公司持续发展。

2 质量教育

在体系运行过程中，诚信包装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。运用多种工具，持续改进各部门、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得以实现。

诚信包装积极与外部进行沟通交流，2023 年邀请产品质量专家对公司员工进行有关新政策的宣讲。2023 年由品管部组织，总经办协办对关键员工进行能力评价，并且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，诚信包装每年年底制定下一年度的教育培训计划。各部门负责人根据公司要求，编制教育培训计划和内容，认真组织本部门的教育培训。各车间主任负责班组长员工的诚信宣传教育工作。通过专题培训、书面文字进行张贴或传达、质量诚信先进员工经验交流、利用图片展示等多种方式对企业员工实施质量诚信教育。2023年诚信包装培训工作计划完成率100%，顺利的完成了年初时所制定的培训目标。

3 质量法规及责任制度

诚信包装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（部分指标已超过国家或行业标准要求），从产品技术上践行社会责任。同时，诚信包装制定了《年度管理目标》，对产品质量控制明确责任，遵循对质量事故不放过原则。

诚信包装编制《法律、法规获取、识别和评价程序》，积极识别收集法律、法规、行业与产品标准、定期对其合规性进行评价，以满足法律、法规以及客户的要求与期望。

表 1：所遵守的法律法规

类别	内容
一般类	如《公司法》、《合同法》、《税法》、《会计法》、《安全生产法》、《会计准则》《中华人民共和国计量法》《知识产权》、《专利法》、《统计法》等
质量类	如《产品质量法》、《工业产品质量责任条例》、《产品质量认证管理条例》、《工业产品生产许可证管理条例》、《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国食品卫生法》等

表 1 (续)

环境类	如《环境保护法》、《节约能源法》、《中华人民共和国大气污染防治法》、《中华人民共和国环境噪声污染防治法》、《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《中华人民共和国环境保护税法》、《中华人民共和国环境保护税法实施条例》等
食品安全类	如《中华人民共和国食品卫生法》、《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国食品安全法实施条例》、《中华人民共和国食品包装法》、《中华人民共和国工业产品生产许可证管理条例》等
标准化类	如《中华人民共和国商标法》、《商标印制管理办法》、《商品条码管理办法》、《化学危险物品安全管理条例》、《嘉兴市食品生产加工企业不安全食品召回办法》、《进出口食品包装容器、包装材料检验监管工作规范》等
计量管理类	如《中华人民共和国计量法》、《中华人民共和国强制检定的工作计量器具检定管理办法》、《计量违法行为处罚细则》、《浙江省计量监督管理条例》、《定量包装商品计量监督管理办法》等
职业健康管理类	如《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国未成年人保护法》、《工伤保险条例》、《中华人民共和国职业病防治法》、《劳动防护用品管理规定》等
能源管理类	如《中华人民共和国节约能源法》、《中华人民共和国节约能源法》、《浙江省能源利用检测管理办法》等
安全管理类	如《安全生产许可证条例》、《企业事业单位内部治安保卫条例》、《中华人民共和国特种设备安全法》、《危险化学品安全管理条例》、《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国消防法》等

诚信包装制定了《内部审核控制程序》、《管理评审控制程序》，并培养内审员团队，为确保体系运行的有效性和持续改进，安排了内审、质量稽查。对于审核中发现的不符合项，由责任单位分析原因，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。

诚信包装制定了《不符合控制程序》，对不合格品进行了严格管控。所生产的所有产品都经过在线检查，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、隔离和处理等要求，各种不合格产品返工、返修后必须经过重新检验合格后才能进入下道工序。

此外，诚信包装还制定了《管理手册》、《相关方需求和期望控制程序》、《人力资源控制程序》等制度，对出现的质量问题进行问责和教育，并在日常研发、生产作业中，强调系统化，通过品质圈、持续改善等活动及质量工具的展开，充分应用 PDCA 理念，持续改善，追求卓越。

（四）质量诚信管理

1 质量承诺

1.1 诚信守法

高层领导遵循“诚实待人、信誉至上”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，加强员工法律知识培训，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。

诚信包装合同主动违约率为零，无拖欠银行贷款，逾期应收账款也是控制在合理区间，公司高层、中层领导都没有违法乱纪记录，员工违法次数为零，在顾客、用户、公众、社会中树立了

良好的信用道德形象。

1.2 满足客户需求

诚信包装高度重视技术研发，加强了研发力量的投入，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，严格执行 ISO9001 质量管理体系，通过开展质量改进、QCC 小组等活动，保障产品质量安全。

2 质量管理

2.1 产品检测

产品质量的跟踪设计、生产中均进行评估，改进存在的风险和缺陷；出厂前进行全项目检测，记录测试结果；交付后跟踪客户对产品质量的反馈信息；定期对产品送至权威的第三方检测机构进行全项目检验；在顾客满意度调查问卷中进行产品质量调查。

2.2 服务质量的跟踪

登记顾客需求信息，服务后进行回访，跟踪服务有效性；收集分析服务质量信息，对服务质量进行改进；在顾客满意度调查问卷中进行服务质量调查。

2.3 质量追溯

诚信包装 2024 年 2 月组织进行全职能部门开展管理评审会议，评审质量、环境、职业健康等体系的适宜性、充分性和有效性，达到持续不断完善管理体系，确保体系方针和目标的实现，

满足相关方要求。

2.4 质量分析

诚信包装通过 SPC 统计工具、财务报表、专题会议等多种渠道全面收集、整理和测量产品质量的数据和信息，并对数据和信息进行分析，制定相应的改进措施。

3 运作管理

3.1 产品设计

产品设计与研发严格依照《设计开发控制程序》从研发立项、过程各类活动记录、研发过程总结、管理考评控制研发相关的整个过程。

3.2 原材料采购诚信管理

根据物料对产品质量的风险程度，将物料分为 A、B、C 三类。

——A 类物料：构成最终产品的主要组成部分或关键部分，直接影响最终产品使用或安全性，可能导致顾客严重投诉的物资。

——B 类物料：构成最终产品非关键部位的物资，它一般不影响最终产品的质量。

——C 类物料：非直接用于产品本身起辅助作用的物资，如一般包装材料等。

对 A 类物料供应商，除了必须符合法定的资质外，还要定期对供应商进行审核。对 B 类物料供应商，首先要对该物料进行风

险分析，视供应商提供物料的质量情况决定是否需进行审核。对C类物料供应商，一般只考虑核实其资质。

对物料供应商进行资质核实及审核后，如符合采购要求的供应商应建立采购档案，纳入在物料采购供方名册内，对采购的物料按进料检验标准进行检测，凡检测结果不合格的物料一律不得入库使用。

3.3 设备采购诚信管理

在采购之前对所适宜的供应商相关资质进行严格审查，在采购设备时，能够买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。

3.4 生产过程诚信管理

生产部、品管部具体负责各品类产品的生产管理与技术管理工作。制定并逐步完善了各种生产管理制度、工作标准、岗位操作规程和各类工艺规程。采用车间集中培训和班前、班后对各岗位操作人员进行全面的岗位技能培训，持证上岗，并采用多种方式进行督查、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。

对生产所需的原料、辅料、包装材料进行投料前核实，把好中间产品、成品的质量，严格执行对不合格品的“不生产、不接受、不流转”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、专检规程，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。

生产记录由生产部负责填写、审核，相关的生产记录均在ERP系统内填写保存，检验表单由品管部负责保管。员工操作必须按要求及时填写生产纪律，做到字迹清晰、内容真是、数据完整，操作人及复核人签名确认。存储在ERP系统内的信息按生产批次保存，相应的检验表单在生产结束之后，品管部按批号整理归档，由专人管理。

诚信包装根据行业特点及实际情况、加强生产过程的信息化建设水平，应用ERP系统的生产管理模块对整个过程进行数据采集和监控，对整个生产过程实行系统化管理，并挖掘内部潜力，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，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。2023年诚信包装举办的技能等级自主评定工作，联合人设中心，对26名员工开展评定，最终有20名员工取得了高级工技能等级证书。

诚信包装推行精细化生产组织模式以缩短生产和交货周期，快速适应市场订单品种和数量高低起伏的变化，在降低库存基础

上满足客户需求，满足了客户对包装产品性能的全面了解，对产品质量的进一步认可，在很大程度上解决了售后质量问题，减少了售后服务工作人员的工作量，使售后服务工作安排更加柔性化。

4 营销管理

诚信包装根据战略要求，对市场进行细分，以提高资源和运作的有效性、针对性。

将顾客分为现有客户、潜在客户两类。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。

通过展览会、行业会议、公共媒体、互联网、外部机构等渠道，以问卷调查、面对面或电话访谈、外部委托等方法，了解客户的需求和期望。

诚信包装以“实干、创新、效率、团队、专业”为核心价值观，要求业务人员对于任何异味客户，都要做到热情、周到，都要尽量满足他们所有合理需求。制订了《顾客满意度测量与分析》等管理文件，从各方面增加业务人员的技能和素质，提升了顾客成交率。

建立顾客回访制度，记录顾客在使用产品后的相应反应及在使用过程中的问题或其他的改进意见建议，制订了《沟通控制程序》等管理文件，提升顾客满意度。

建立及时反馈处理客户投诉意见的快速反应机制，投诉/应急处理的响应时间原则上不超过 24 小时，对不可预测的变化，及时采取应对措施。

（五）企业文化建设

1 愿景、使命、价值观

公司的使命：倡导绿色包装，推进科技创新。

公司的愿景：打造具有高新技术的包装企业，成为包装领域的创新者和领导者。

核心价值观：实干、创新、效率、团队、专业。

2 品牌建设情况

诚信包装以产品质量赢得市场口碑，在行业内“诚信®”品牌形象上佳，并依托网络品牌宣传和推广，在业界具有很高的知名度，产品和服务得到客户信任，近几年来，顾客满意度一直保持稳定的趋势。在顾客与市场方面的绩效结果，包括顾客满意度表明诚信包装的产品和服务质量稳定且处于在较高的水平。

诚信包装不断壮大“精、专、新”的研发队伍，持续改善产品技术水平和质量性能，产品多次获得客户和同行认可。

表 2：质量管理水平相关绩效结果

指标项	2022 年	2023 年
客户满意度 > 90 人	94.8 分	94.1 分

（六）企业技术水平

1 专利情况

近年来，诚信包装积极开展自主创新工作，加大研发投入力度，现有专利总量 11 个（其中发明专利 8 个，实用专利 3 个），2023 年新增 1 个发明专利。

2 产品检验标准与水平

诚信包装将企业标准化贯穿于生产全过程，从原辅材料和包装材料的采购、半成品、成品检验等各个环节，均制订了相关标准。从而使产品从原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。

近年来，诚信包装从未出现过重大质量投诉，在接受各级市场监督的检验中，所抽查的产品质量全部符合标准指标。

（七）企业计量水平

诚信包装严格执行《中华人民共和国计量法》等法律法规，从原料采购、过程管理、生产设备、工序检验、成品检验等环节建立了一整套管理文件和控制方法。设有专职计量人员负责所有的计量设备管理、配备和定期校验工作，注重对计量管理人员的专业培训，为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，设备部有专人保管计量器具，建立台账和登记手续，计量器具的领用出库必须通过检定，有检定合格证方可投入使用；对在用的计量器具严格按周期检定，强化现场检查 and 监管，掌握其使用情况，发现问题及时处理；对存在问题部门提出整改意见，

采取积极有效措施进行整改，为生产优质产品奠定了坚实的计量基础。

（八）认证认可情况

诚信包装已通过 ISO9001、ISO14001、ISO45001、FSSC22000 管理体系认证，以及“浙江制造”品牌认证，将严格按各管理体系执行，使企业产品的质量得到有力的保障，从而使企业“第一次就做好，好了更好”的质量方针得以顺利推行。

（九）产品质量承诺

产品从出厂交付日期起，在符合本标准规定的贮存条件下，产品在两年内品质不下降。

产品质量有异议时，应在 24 小时内做出处理相应，及时为客户提供服务和解决方案。

（十）质量投诉处理

诚信包装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。客户投诉由专职专业人员处理，每张投诉单，均应严密监控，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负发生。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，销售部对客诉信息定期监测，对市场中重复发生及影响客户满意度和产品质量问题进行集中收集，反馈至品管部和技术部门，由专门部门加以分析，形成报告，定期组织内部各部门

召开产品质量会议。组建 QCC 品质圈、跨部门产品质量改善团队，同时联动供应商及相关合作伙伴，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。

（十一）质量风险监测

诚信包装制定产品生产运行控制流程，做到每一个环节严格控制，严格把关，确保每一个产品的生产都符合相关要求，确保最终产品质量的合格。

诚信包装编制客户关系管理制度规定了在业务过程中的冲突和风险得到有效预防好处理的要求。当发生与顾客关系重大问题时，规定了制定应急措施进行处理。

三、展望

多年来，诚信包装坚定不移地走合作共赢的发展道路，与众多优秀合作伙伴开展全方位、多形式的合作，在合作中学习、在合作中提高，追求长期发展和互利共赢。通过智慧的联合，团队的协作，最终将实现优势互补，共赢共利。