

温州凯文文体用品制造有限公司

2022 年度质量诚信报告



二零二三年一月

目 录

<u>前言</u>	2
<u>报告正文</u>	3
<u>一、公司简介</u>	3
<u>二、企业质量理念</u>	4
<u>三、企业质量管理</u>	6
<u>四、质量诚信管理</u>	11
<u>五、质量管理基础</u>	15
<u>六、产品质量责任</u>	18
<u>报告结语</u>	25

前 言

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。

报告范围：

本报告的组织范围为温州凯文文体用品制造有限公司。本报告描述了2022年1月1日至2022年12月31日期间，公司在质量管理、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。

报告发布形式：

本公司每年定期发布一次质量信用报告，本报告以 PDF 电子文档形式在本公司网站向社会公布，欢迎下载阅读并提出宝贵意见。

报告正文

一、公司简介

温州凯文文体用品制造有限公司系中国制笔协会副理事长单位。创建于 2001 年，是一家集生产，销售，科研为一体，内外贸相结合，拥有自营进出口权的现代化股份制企业。公司位于国家级高新技术产业园区，拥有现代化办公场所，设备及规范化的标准厂房，占地面积 13200 多平方米，建筑面积 32000 多平方米。通过了 ISO9001 国际质量管理体系和 ISO14001 国际环境管理体系认证。计量检测管理体系及标准化管理体系及 ISO45001 体系认证。

公司致力于水彩笔，荧光笔，记号笔，白板笔，签字笔、水性蜡笔和套装等七大类产品的生产和开发。公司历来秉持以质为纲、以诚为本的经营方针，产品远销美洲，欧洲，中东，东南亚及港台地区。近年来不断拓展国内外销售渠道，大力推广公司自主品牌，产能逐年增长，2020 年产品出口美金超 3000 万元，2021 年年产近 6 亿支水彩笔，产值超过 3500 万美金，连续 10 年出口名列前茅。

产品开发以精益求精的理念致力于其安全性、功能性和环保性，产品书写流畅、手感好，塑件全部选用医药级 PP，色彩纯正、鲜艳、绚丽、不迁移、不褪色；不含重金属、无毒。墨水无毒无味、鲜艳、绚丽、柔和，且覆盖力强、采用进口食用色素调配而成，不含重金属，安全可靠。可在皮肤及衣服等其他纺织品上书写，均可清洗干净。绘画时不会渗透纸张。采用国内外知名笔头供应商，笔头耐折度、滑缩力、书写性能都能满足国内外产品要求及标准。笔棉张力强、容量大、

塑件气密性配合好，能在注压 2-3Kpa 不漏气，有超长的书写长度，有超强的保质期（3-5 年）。

产品过 PAH 测试，产品化学性能均通过了最新欧盟标准 EN71-3-9 和美国 ASTM D4236、USP61-62 及 ASTM F963 标准测试。公司通过了 BSCI 沃尔玛等客户验厂。产品物理性能通过了最新欧盟 BS7272-1-2 及国内 GB21027-2007 安全测试要求。

立足现在，着眼未来，公司将以品牌为旗帜，人才为动力，不断开发新产品，开拓新市场，追求可持续发展。

二、企业质量理念

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，这也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始终坚持制造优质产品，提供优质服务，创造优质品牌，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、质量月等活动，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%。

公司的使命：

——让全球客户满意，成为高档笔系列行业领先者。

公司的愿景：

——努力打造中国乃至世界文体行业的明星企业。

核心价值观：

——实干、创新、团队、责任、追求。企业文化践行

①让全球客户满意，成为高档笔系列行业领先者。

及时全方位的关注客户的每一个服务需求，并通过提供广泛、全面和快捷的服务，使客户体验到无处不在的满意和可信赖的贴心感受。持续加强技术核心优势致力于成为高档笔系列行业领先者。

②努力打造中国乃至世界文体行业的明星企业。

立足现在，着眼未来，公司将以品牌为旗帜，人才为动力，不断开发新产品，开拓新市场，追求可持续发展。企业以团结、敬业、诚信、创新为精神；本着注重细节、关注生态、倡导环保、创优品牌、领先市场，全方位满足客户需求的总方针；努力打造中国乃至世界文体行业的明星企业。

③实干、创新、团队、责任、追求。

实干——坚持务实、拼搏、专业、专注；

创新——技术创新，时刻保持差异化，领先于国际标准；

团队——以人为本，合作、共享；

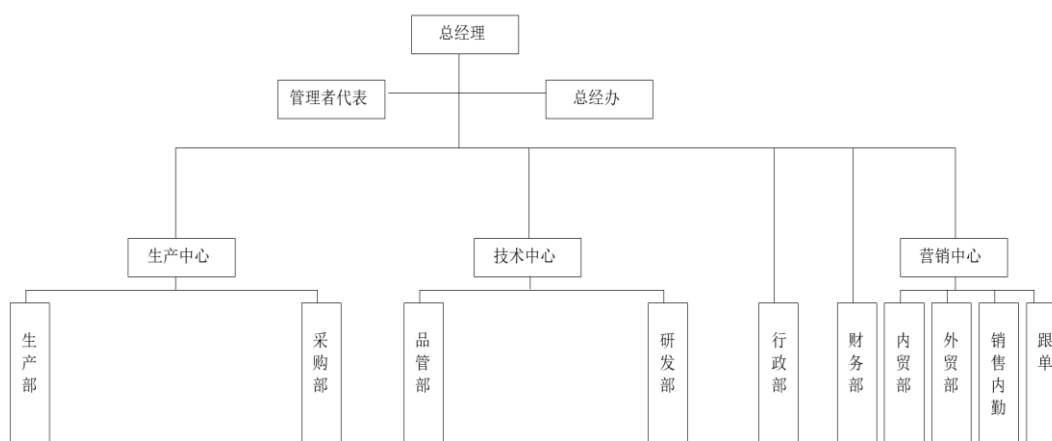
责任——勇于担当，热心公益、承诺奉献；

追求——水彩笔领域的领导者，树立全球品牌。

三、企业质量管理

（一）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。



因对产品和服务质量安全的重视，明确规定了技术质量相关岗位人员职责、权限和相互关系。

公司总经理履行了如下的职责：

- 负责质量/环境/职业健康安全体系的策划，负责公开的环境和安全生产承诺，遵守环境保护和安全生产的法律法规，制定质量、环境和职业健康安全方针，并签署批准、颁布质量、环境、职业健康安全方针；负责质量/环境/职业健康安全体系的管理评审工作；
- 任命管理者代表，负责确定公司的组织结构及各部门负责人的职责；

- c) 负责批准《管理手册》、“环境/职业健康安全目标、指标和管理方案”和“培训计划”；
- d) 确保提供建立、实施并保持质量环境和职业健康安全管理体系所必要的资源；
- e) 负责特殊合同的批准和签订，批准分/承包方的定点、扩点、撤点和恢复，批准《合格供应商名录》；
- f) 对公司产品质量全面负责，对重大的批不合格品做出处置。

公司研发部负责人履行了如下的职责：

- a) 切实贯彻、履行公司的管理方针和管理目标，订立本部门管理目标，服从主管领导的指挥和调配。
- b) 根据市场动态和销售计划，按年度制订新产品开发计划并分解，负责新产品研发前期策划，对其市场适应性、生产工艺性、质量保证能力及环境、安全因素等作出必要的论证，对确定开发的项目，应就论证中提及的问题仔细研讨，按管理目标要求开发新产品。
- c) 为新产品推向市场提供产品可靠性保障，为其适用性、功能可靠性、品质保证等方面作出评价，对产品质量、功能等是否适合推向市场进行确认。组织实施产品设计要求的评审，同时对产品批量投产前的产品质量及技术要求达成能力进行评审。
- d) 负责新产品投产前的试制、准备及质量标准的制订工作，进行产品小样生产、批量生产的跟踪，验证、确定产品生产过程中的质量要求和新工艺要求实现能力。

- e) 负责新产品和顾客提供样品的工艺设计，编制生产工艺规程。
- f) 组织并整理设计评审和开发输入、输出的技术要求和资料，保证产品符合有关法律、法规和安全性能等方面的要求，协助相关部门开发新材料、新技术、新工艺的应用。
- g) 负责完善公司产品包装、标牌、条形码、产品样本等配套设计，对新产品及有关新型设计方案作必要的专利申请和相关的知识产权保护、认证资料筹划等工作。
- h) 负责顾客指定的产品在实施前的技术要求确认和协助实施过程的策划，并提供相关过程的技术（质量）指导性文件，以供生产、品管等部门作实施策划的依据。负责本部门环境因素和危险源的识别和评价，进行必要的更新。负责部门应急准备和响应计划落实及应急情况的善后处理，包括本部门应急准备的物资管理。
- i) 负责制定产品单件材料消耗定额，负责产品材料清单 BOM 表的编制。
- j) 在设计中贯彻环保、安全标准，在设计中充分考虑所设计的产品对环境、人身安全等的影响，设计需要变更时也必须充分考虑到环境因素、职业健康安全风险的控制。
- k) 配合销售部，收集综合有关顾客对产品方面的意见和要求，并为顾客满意寻求最佳设计方案。配合处理产品售后服务中出现的技术问题。
- l) 按月度对本部门管理目标完成情况进行分析评定，改进和提

高，确保年度目标达成。

公司品管部负责人履行了如下的职责：

- a) 贯彻执行国家有关质量法律法规以及上级有关的质量标准，贯彻公司质量环境和职业健康安全方针，参与产品、环境和职业健康安全进行合规性评价；
- b) 负责公司产品质量的检验控制及出货成品的售后质量跟踪；
- c) 负责产品检验规范、品质管理文件等的编制，申报责任部门发放，并培训部门内部及相关岗位遵守品质文件要求；
- d) 负责组织公司及各生产单位的产品质量目标的分解、监测和验证；
- e) 负责统计技术的选用，统计技术的使用培训，对其实施效果进行监督、检查；
- f) 负责产品实现过程品质控制，编制检验指导书，做好进料、过程、成品的检验和验证并保持记录；
- g) 负责监视和测量设备的管理，编制年度校准计划并执行校准或检定，负责对偏离校准状态时的追踪处理；
- h) 负责不合格品判定，组织相应部门进行处置，当产品出现质量问题时，组织对其进行追溯，参与制订相应纠正预防和改进措施，并进行跟踪和验证；
- i) 负责本部门的环境因素识别，完成本部门目标、指标和环境管理；

j) 负责对本部门的危险源辨识、风险评价和控制措施的确定，拟制本部门的目標和管理方案并实施。

k) 按规定对本部门的管理目标完成进行分析评价，改进和提高，确保年度目标达成。

（二）质量管理体系

1、质量管理体系方针与目标

“质量就是生命” 是公司对待产品质量的“根本法则”。体现了公司对顾客、对社会的郑重承诺，也体现了公司一贯重视质量管理，视质量为企业的生命。并以下方指标做为公司管理指标：

1. 成品一次抽检批合格率 $\geq 96\%$ ；
2. 顾客满意度达 $\geq 95\%$ 。

为持续改善公司质量管理体系，公司每年均制定计划，实施质量管理体系审核。通过内部审核，寻找改善的机会。同时，公司也会充分利用二方审核、三方审核的机会，改进质量管理体系的有效性。

导入卓越绩效管理模模式，推行全面质量管理，使公司质量管理体系从持续改进，向追求卓越看齐，建立了以公司战略为核心，以卓越绩效模模式为框架的整合型全面质量管理体系。满足顾客、员工、供应商、社会和合作伙伴五大利益相关方的要求，在公司各层次建立了相应的战略规划、质量目标。以公司绩效考核体系为依托，设立了质量考核 KPI 和质量问责制。

2、质量教育

在体系运行过程中，公司基于 PDCA 的系统方法，运用各种科学、

有效的工具，测量、分析、改进质量管理体系的有效性及各部門、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想和意识，确保实现个人和公司整体目标。公司内部建立培训师制度，根据公司的具体情况，开展各项教育培训工作；对外，积极与顾客和政府职能部门及各类培训机构外部进行沟通交流，适时邀请专家对公司员工进行专项培训。公司定期结合体系运行情况和质量实际表现情况，对各级员工开展有针对性的质量教育，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。

为牢固树立全体员工的诚信意识，公司每年都会制定本年度的质量诚信教育培训计划。实行三级质量诚信教育培训。由公司组织一级教育工作。行政部以及各部門负责人根据公司要求，编制教育培训计划和内容，认真组织实施下属的教育培训。各班组长负责员工的诚信宣传教育工作。公司通过网站、企业微信群进行传达，利用早会等多种方式对企业员工实施质量诚信教育。公司对在质量诚信教育培训中成绩优异的人员给予一定的奖励，通过培训后在工作岗位上起着模范带头或成绩突出的员工也给予一定奖励，同时在员工中宣传和推广经验。对不按时参加质量诚信教育培训或未通过培训考核的员工，给予一定的处罚。

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，公司制定了

《质量考核管理办法》等，对产品质量问题进行责罚，遵循对质量事故不放过原则。

公司所遵守的质量标准和其他相关法律

类别	内容
员工权益 社会责任	《劳动法》、《民法典》、《工会法》、《环境保护法》、《安全生产法》、《职业病防治法》、《妇女权益保护法》、《工伤保险条例》、ISO9001 标准、ISO14001 标准、ISO45001 标准等。
产品标准执行 与制定	T/ZZB 2879—2022 、 GB21027—2020 、 GB/T 22048—2015 、 QB/T2777—2015 、 QB/T 2992.5—2008 、 SN/T1877.2—2007 、 SN/T 1877.6—2017 、 BS 7272-2-2008+A1:2014 、 EN 71-3-2019+A1:2021、EN 71-9-2005+A1:2007、美国药典第 42 卷 (NF 37) 第 61 章和第 62 章

公司培养了一批内审员团队，为确保体系运行的有效性和持续改进，安排内审、过程审核和产品审核，对于审核中发现的不符合项，由责任部门分析原因，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。

公司对不合格品进行了严格管控。公司制定了检验标准，产品经过自检、互检、在线检查、专检，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

合格产必须经过重新检验合格后才能进入下道工序。同时，对于所有出现的不合格，均有详细记录，并由专人进行统计分析后，由责任单位依据相关程序制定纠正措施并进行整改，评估纠正措施有效之后方能关闭问题项。

此外，公司对出现的质量问题进行问责和教育，并在日常开发、生产作业中，强调标准化，通过品管圈、持续改善等活动及质量功能展开，充分应用 PDCA 循环，持续改善，追求卓越。

（三）质量安全风险管理

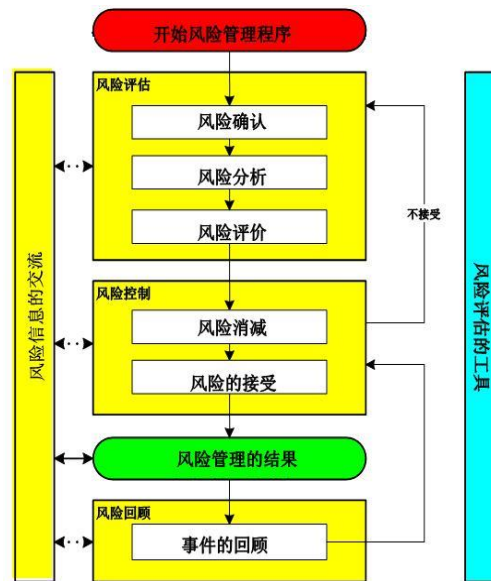
公司所有产品和过程，均实施了风险评估，对产品特性和过程特性实施潜在失效模式及后果分析，对风险顺序数高的环节，采取必要的措施，降低风险。依据作业指导书等文件，对每项产品要求和过程环节进行风险分析。做到每一个环节严格控制，严格把关，确保每个零件的生产都符合相关要求，确保最终产品质量的合格。

公司还对特殊工序实施控制。在工序，实施三检制，即自检、互检、专检，对产品质量进行严格把控。在整个流程中，如进货检验、过程检验、最终检验，进行层层把关，根据需要开展质量管理体系审核、过程审核、产品审核等工作。

公司在质量管理和控制上，建立了评审放行制度，防范质量安全风险。公司制定了质量安全应急预案，成立了各部门领导人构成的应急领导小组，并明确了应急领导小组及各相关部门的职责。

公司为快速反应，有效的降低风险，还建立了《生产过程质量异常反馈处理流程》等有关制度，防范和降低质量安全风险。

下图为风险管理流程图。



四、质量诚信管理

(一) 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》、《民法典》、《产品质量法》、《安全生产法》、《环保法》、《劳动法》以及相关的法律法规，并建立实施了质量、环境、职业健康安全管理体系。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 0%，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 0，在顾客、供方、员工、社会中皆树立了良好的信用道德形象。

2) 满足客户需求

公司高度重视技术研发，通过自主研发产品，提升产品质量，以

较高的性价比为客户提供高水平的产品。公司加强研发力量的投入，以客户需求为中心，积极听取客户关于功能、质量、成本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。

多年来，公司在整个经营活动中，严格遵守与各有关方签订的保密协议，获得了顾客的高度评价，并经常被顾客约请参与顾客新项目的开发工作。

（二）运作管理

1) 产品设计诚信管理

公司产品设计与研发严格依照《设计和开发控制程序》，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。尊重他人知识和参与践行保护知识产权是我司设计开发工作的重要内容之一。

2) 原材料或零部件采购诚信管理

公司采购流程严格依照《采购控制程序》实施。根据物料对产品质量构成的风险程度，将物料分类管理，除了必须符合法定的资质外，还要定期进行现场查验。并对特种物料进行风险分析，视供应商提供物料的质量情况决定是否需进行现场审查。并对物料供应商应当建立质量档案。对采购的原材料批批进行检验，凡未达到规定标准的原材料一律不得入库使用。

3) 生产过程诚信管理

公司生产部具体负责各种生产管理和现场流程管理工作。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、管理规程、标准操作规程。公司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复核，把好中间产品、成品的质量，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，严格记录的管理，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，符合账、物、卡一致的要求。

生产记录由生产部负责审核、印制和保管。员工操作必须按要求及时填写生产记录，做到字迹清晰、内容真实、数据完整，操作人及复核人签名确认。生产结束后，组长把记录汇总、复核，及时上交生产部，经生产部审核无误后，按批号整理归档，由专人管理。

公司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，在应用 ERP 系统对整个生产过程进行数据采集和监控，对公司整个生产过程实行系统化管理。同时，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，完成了多项技术攻关工作和防错设计及自动化设计制作。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、以老带新、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。

（三）营销管理

公司根据战略要求，对市场进行细分，以提高资源和运作的有效性针对性。公司将顾客分为战略客户、重点客户、一般客户，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。

公司通过展览会、行业会议、行业标委会、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、观察查询、外部委托等方法，了解客户的需求和期望。

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，供产品规划、产品开发设计、过程控制等决策时参考。

公司以客户需求为导向，要求业务人员对于任何一位客户，都要做到热情、周到，都要尽量满足客户的所有合理需求。制订了《顾客满意度测量控制程序》等相关流程，从各方面增加业务人员的技能和素质，提升了顾客成交率。

公司建立顾客走访制度，及时了解顾客需求和满意情况，以提升顾客满意度。

公司建立及时反馈处理用户投诉意见的快速反应机制解决问题的规定。对顾客的投诉意见，及时做出响应和回馈，制定并实施临时措施，最后再完成永久措施并实施。

五、质量管理基础

（一）标准管理

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。

（二）计量管理

公司严格执行《中华人民共和国计量法》等文件法规，从原材料采购、过程管理、生产设备、检验设备、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。设有专兼职计量人员负责公司的在用计量设备管理、配备和定期校检工作，注重对计量管理人员的专业培训，为公司的计量管理的规范化提供了有力的保障。

为确保产品质量，在产品生产工艺中严格过程控制，对生产工艺过程中的原辅材料等加强计量管理，确保计量设备的正常运行和计量的准确性。

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，仓库有专人保管计量器具，建立台帐和登记手续，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，强化现场检查和监管，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的计量基础。

在设计和开发阶段，就对关键特性实施测量系统分析，确保了测量结果的有效性。每种新的测量系统，都是在系统分析并满足要求后，方可投入使用。

（三）认证管理

目前公司已通过 ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、ISO45001 职业健康安全管理体系认证，公司严格按国际标准运行改进体系，使企业产品的质量得到有力的保障，从而使企业“顾客至上、优质高效、全员环保、污染预防、节能降耗、保障健康安全、减少风险、遵规守法、持续改进”的管理方针得以顺利推行。自建厂以来，公司从未出现过重大质量投诉，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%。

（四）检验检测管理

公司通过对进货的检验，以保证采购部提供的原辅材料符合规定的要求。品管部负责编制进货检验规程，负责原辅材料进货的检验；生产部负责不合格原辅材料的处理；仓库负责点收原辅材料的进货数量、名称等。

为保证所有产品在生产过程中都通过规定的检验后才能进入下一道工序，公司制定《产品监视和测量控制程序》、《不合格品控制

程序》开展严格的过程检验。品管部负责制订过程及最终检验和试验规程，设立最终检验的检验点，并负责组织过程检验工作；质检员负责检验点的检查、半成品、成品的检验；各生产操作工负责自检、互检工作。

六、产品质量责任

（一）产品质量水平

本公司不断壮大“精干、专业、创新、高效”的设计开发团队，持续改善产品技术水平和质量性能，目前已被全球顾客和行业的认可。

（二）产品售后责任

公司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。客户投诉由专职人员处理，每次投诉，均严密监控，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复发生。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，公司品质等相关部门对客诉信息定期监测，对市场重复发生及影响客户满意度和产品调试的问题进行集中收集，并加以分析，形成报告。定期组织内部各部门召开产品质量会议，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。

（三）企业社会责任

公司在企业不断发展的同时积极履行公共责任、公民义务及恪守道德规范。在公共责任方面，公司把环境保护和员工职业健康安全及

减少能源消耗作为工作中的重点，积极创新，持续改进，取得了显著成果；在品德行为方面，公司提出了“培养和成长”的人才观，并兼顾顾客方、公司员工、政府等相关方的利益；在公益支持方面，高层领导率先垂范，员工积极参加，积极回报社会。

1) 公共责任

公司谋求企业与环境的和谐发展，在取得合理利润与经济效益之下，积极投入先进设备技术。通过对公司在企业运营中可能给社会造成的危害影响进行风险识别，并严格遵照各种相关的法律和法规，采取各种有效的治理措施，使之达到法律法规要求，维护社会公共利益。

公司产品及生产、运营过程对环境污染、社会风险不良影响较小，但公司仍非常重视环境影响控制，严格贯彻国家相关法律法规，建立和实施了环境管理体系和职业健康安全管理体系，制定并实施了《应急预案》等制度和管理办法，每年组织签订安全管理目标责任书；建立安全预警机制和安全事故应急处理机制；每年定期开展消防演练、紧急集合演练活动，实现环境和安卫目标；同时公司制定了节能管理制度，制定资源回收利用制度，对可利用资源进行回收利用。公司环境、安全、能源消耗等测量指标、方法、控制过程见下表。

公共责任指标测量与控制方法

公共责任	控制项目	控制方法
安全生产	管理机构； 资源配置； 任职资格； 风险识别； 管理方案； 应急响应；	设置专门管理机构，并保证资源持续有效配置； 按规定对安全费用进行预算，建立费用台账，定期统计汇总，保证经费足额投入； 安全生产负责人、管理人员参加安全培训，持证上岗； 特种作业岗位 100%持证上岗； 组织事故隐患排查，制订整改措施并有效整改；

公共责任	控制项目	控制方法
	事故处理。	建立健全安全生产制度和操作规程，并持续评估和修订； 制订《年度安全目标指标管理方案》，每季度进行控，内审、外审、管理评审； 识别岗位培训需求，定期开展培训； 每年签订安全生产责任书，落实职责； 定期开展生产作业现场安全巡视，排查事故隐患； 按规定制订安全事故应急响应预案，并有效演练。 建立内部事故调查处理制度和台帐，定期分析，按四不放过原则进行处理。
环境保护	管理机构； 资源配置； 任职资格； 风险识别； 管理方案； 应急响应； 事故处理。	设置专门管理机构，并保证资源持续有效配置； 按规定对环保费用进行预算，建立费用台账，定期计汇总，保证经费足额投入； 定期修订环保管理文件，保证环保设施有效运行； 特种作业岗位 100%持证上岗； 每年对环境因素进行识别和判定，并制订有效管理措施； 制订《年度环境目标指标管理方案》，每季度进行监控，内审、外审、管理评审； 制订环境事故应急响应预案，并针对重点作业岗位制定应急处置方案或措施； 定期委托第三方对环境影响因素进行检测，改进管理绩效； 建立内部事故调查处理制度和台帐，定期分析，按四不放过原则进行处理。
公共卫生	管理机构； 资源配置； 任职资格； 风险识别； 管理方案； 应急响应； 事故处理。	设置专门管理机构，并保证资源持续有效配置； 按规定对环保费用进行预算，建立费用台账，定期统计汇总，保证经费足额投入； 定期修订管理文件，改善作业环境； 劳保用品足额发放，规范使用； 每年对职业危害因素进行申报。对工作过程中可能产生的职业危害及其后果和防护措施如实告知从业人员，并在劳动合同中写明。对员工进行上岗前、岗中、离岗前的职业健康进行监护。 聘请专业第三方对职业健康进行检测和评价。
节能降耗	设备改造； 能耗监测。	制定节能降耗计划，并按计划推进实施，定期进行评估。 每月汇总能资源使用情况，每季度对能资源使用状况进行综合分析并形成报告，针对指标异常现象，督促相关单位制定整改措施，并监督落实实施。

公司通过每年的内部审核、二方审核、第三方监督审核等方式，

分析评价公司对质量管理、环境保护、能源消耗、资源综合利用、健康与安全等方面的问题，采取措施，实施改善。

2) 道德行为

公司的道德行为主要表现为：在企业内部主要对高层领导、中层领导及员工负责；在企业之间主要对供应商负责；在企业外部主要对客户、股东、政府和社会等负责。

企业内部：公司倡导诚信为本，积极开展从高层领导到普通员工的全覆盖诚信教育培训，在员工中开展普法教育、道德纪律、素质培训等多种形式的教育活动，倡导遵纪守法、诚信经营及担负社会责任，同时也将诚信的守则传播至相关方。

企业之间：对供应商，公司与之建有良好的合作伙伴关系，定期会晤交流。在日常的原辅材料采购环节，采购供应部严格按照《民法典》和《采购程序》操作实施，使合同违约率和索赔金额达到最低。

企业外部：对于顾客，确保质量、遵守合同。公司的产品在质量上主要执行三个标准，一个是相同于国家的质量法律法规，一个是行业内的质量标准，还有一个是企业自身的质量要求标准。就相对而言，因为公司在行业内的领军地位，使得自身的标准往往高于国家或行业标准，产品质量广受好评。同时在履行营销合同方面，公司一贯是按《民法典》操作，与广大客户无论大小均有良好合作。对于政府：依法纳税、廉洁自律。依法纳税是一个企业的基本道德底线，也是实现经济社会良性发展的重要保障。公司作为行业龙头企业，依法纳税是应尽的责任和义务。

3) 公益支持

公司强调企业的社会责任，真诚回报社会，公司十分重视公益支持事业，大力倡导并以身作则，公司领导也将随着企业的不断发展坚持不懈的把公益事业发展下去。公司配合企业的战略每年规划公益支持的费用和公益支持的方向。

近三年公司公益捐款情况

年份	公益活动名称	(金额元)
2020/2/5	温州市龙湾区慈善总会-捐赠	100000
2020/3/2	温州市外贸企业协会-捐赠	5000
2020/4/13	温州市乒乓球协会-赞助费	45502
2020/7/3	温州市乒乓球协会-第31届凯文杯比赛费用	60468.5
2020/12/23	温州市乒乓球协会-第三届女将比赛	38588
2021/6/2	温州市乒乓球协会-赞助费	100000
2021/6/28	温州市龙湾区慈善总会-捐款	50000
2021/7/9	浙江省乒乓球协会-赞助费	120000
2021/7/9	浙江省乒乓球协会-赞助费(黄总私人付)	30000
2021/11/8	温州市乒乓球协会-赞助费	200000
2021/11/17	温州市龙湾区慈善总会	30000
2021/11/22	易胜乐邦体育文化产业(浙江)有限公司-世乒赛广告费	300000
2021/12/21	温州市乒乓球协会-赞助费	300000
2022/7/25	温州市乒乓球协会-赞助费	200000
2022/8/25	温州市瓯海区人民教育基金会	100800

2022/9/23	温州市乒乓球协会-赞助 费	100000
-----------	------------------	--------

（四）质量信用记录

自建厂以来，公司从未出现过重大质量投诉，在历年接受各级质量技术部门的抽检中，合格率均达 100%。

报告结语

质量是企业生存之根本，企业质量管理水平和产品质量水平的高低是经营成熟度的体现。我们要把企业建设成为以人为本的、向质量要效益的、不仅提供高质量的产品，而且是高质量文化的团队。质量文化建设任重而道远！