



质量诚信报告

杭州塑料工业有限公司

二〇二三年七月



目录

第一部分 前言	3
1.1 编制说明	3
1.2 企业简介	4
第二部分 报告正文	5
第一章 质量理念	5
第二章 质量管理	6
第三章 质量诚信管理	14
第四章 质量管理基础	18
第五章 产品质量责任	20
第六章 产品质量承诺	25
第三部分 结语	27



第一部分 前言

1.1 编制说明

本公司出具的质量诚信报告，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负责，现将有关情况说明如下：

(1) 报告范围：杭州塑料工业有限公司

(2) 报告时间：2022年1月至2022年12月，部分数据超出以上时间以实际为准。

(3) 报告发布周期：一年

(4) 指代说明：为便于表述，报告中“公司”、“我们”、“杭州塑料”“杭塑”均指代“杭州塑料工业有限公司”

(5) 报告获取方式：公司网站：<http://www.hs-zj.com/>。



1.2 企业简介

杭州塑料工业有限公司地处美丽的西子湖畔，始建于1958年，前身是杭州塑料厂，是国家归口的重点骨干企业，是中国第一代聚氯乙烯制品的专业生产企业。经过60年的艰苦创业，全体员工的不断进取、奋力拼搏，取得了可喜的成绩。1996年被授予全国轻工业系统先进集体；1997年底通过ISO9002质量体系认证；2003年初通过ISO9001：2000版的质量体系认证；2004年通过ISO14001：1996环境体系认证。1999年被推荐为全国包装行业龙头企业；2003年被评为杭州市名牌产品；2006年被评为中国包装龙头企业、中国包装名牌产品；2016年6月通过ISO22000:2005食品安全管理体系；2016年7月通过SA8000社会责任体系；2017年6月取得了ISO15378:2011药用包装GMP证书。

2000年为适应社会主义市场经济需要，加快国企改革步伐，改制为杭州塑料工业有限公司，现有职工总数约400人，其中管理人员约100人，固定资产24000万，公司占地面积71亩，建筑面积50000平方米，企业技术力量雄厚，设备先进，公司拥有从德国、美国、日本、奥地利和意大利引进具有新技术的自动化生产线和质量检测设备。主要生产PVC/PE复合硬片、PVC/PVDC复合硬片、PVC/PE/PVDC复合硬片、PVC药用片和PVC粒料等产品。三种复合片（PVC/PE、PVC/PVDC、PVC/PE/PVDC）填补国内药包材的空白，并获得浙江省科学技术进步奖、市二轻科技进步二等奖；PVC/PVDC复合硬片获全国轻工业部优秀产品奖、省优秀产品二等奖；PVC/PE/PVDC复合硬片获得全国轻工业部新产品奖、水晶商标的产品受到了国内以及香港、日本、东南亚众所客户的肯定和青睐。

公司注重科技投入和企业的发展，本着“以人为本、科学管理”的精神，广纳贤才，为他们提供良好的创业空间，对有突出贡献的科技人员进行重奖。为顺应世界科技发展潮流，不惜重金聘请洋专家来企业帮助指导攻克技术难题，使企业的技术发展紧跟世界先进水平。2010年公司投资6000万元按GMP标准兴建了温度自动控制、洁净级别为D级净化面积5000平方米的药品包装生产厂区，成为国内一流的现代化生产企业。



第二部分 报告正文

第一章 质量理念

1.1 企业使命

致力于提供设计、制作、服务于一体的高档包装材料及包装解决方案；通过包装改变人们的生活。

1.2 公司愿景

成为居包材全球领先水平并可持续发展的企业！

1.3 核心价值观

物竞天择，适者生存；开放创新，追求卓越。

1.4 公司文化

- 责任：对产品负责、对消费者负责、对客户负责是我们义不容辞与始终如一的责任。
- 关爱：热爱生活，关爱社会，关爱每一个人。

1.5 质量方针

一流的质量、一流的服务、永恒的追求。

1.6 诚信方针

诚信经营、精选供方、精心生产、持续改进。

1.7 质量目标

力争国际水平、保持国内领先、满足顾客要求。

- a) 产品质量达到或超过国内同类产品先进水平；
- b) 产品出厂合格率为 100%；
- c) 顾客满意率达 95%。



第二章 质量管理

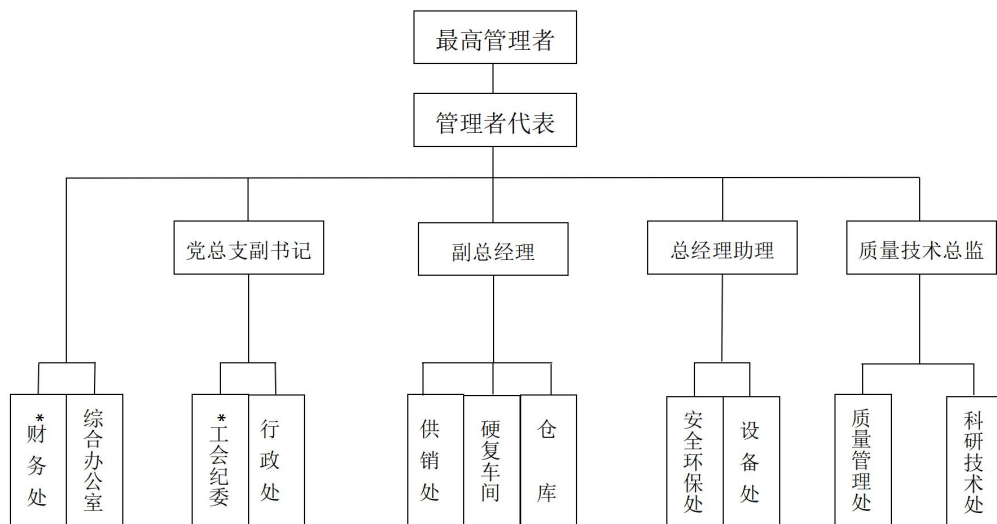
2.1 前言

公司重视质量管理工作，根据 ISO9002:1994 标准要求建立的质量保证体系于 1997 年底通过浙江省体系审核中心认证，2003 年根据 ISO9001:2000 标准要求建立了完善的质量体系，并通过了质量体系认证。多年来公司坚持做到“统一体系，有章可循、有据可查、自我完善”，产品质量与运行体系质量有很大程度提高。目前，结合企业质量管理具体实践和 GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015 和 ISO15378:2017 标准要求而编写的质量手册，是本公司质量体系的纲领性文件，是向顾客提供质量所具备的技术和管理能力的依据。它阐明了对质量管理体系的控制程序，从而达到持续改进，保证产品质量，满足顾客期望！

2.2 质量管理机构

2.2.1 管理组织架构图

公司组织机构图



注：*为质量体系不覆盖部门

注：*为质量体系不覆盖部门。

图 2.1.1 杭州塑料工业有限公司组织架构图

公司的质量管理由总经理和管理者代表共同负责，质量管理体系的策划和建立由



总经理授权管理者代表主持。总经理负责组织制定公司质量发展战略、质量目标、年度质量工作计划和质量保证措施。为达到已确定的质量目标，管理者代表经总经理授权、主持对质量管理体系进行全面的策划、修订或变更，形成质量管理的框架。

2.2.2 最高管理者

- a) 执行国家有关的法令、法规，加强对产品质量的管理工作，对本公司产品质量及质量体系负责。
- b) 制订公司的质量方针和质量目标并以文件正式批准颁布，向顾客做出质量承诺，采取各级分解的方式保证公司各级人员都能理解质量方针并坚持贯彻执行。
- c) 建立和调整与质量体系及业务工作相适应的组织机构，并明确职责、权限和相互关系。
- d) 任命管理者代表，并为其有效展开工作提供必要的条件。
- e) 定期对质量体系进行评审，以保证持续有效地满足所选用的标准及公司质量方针和目标的要求。
- f) 为公司各项过程的运行提供有力的资源保障。

2.2.3 管理者代表

- a) 贯彻公司质量方针，确保按照所选用的标准建立、实施和保持质量体系。
- b) 向最高管理者报告质量体系运行情况，以供管理评审和作为质量体系改进的基础。
- c) 就质量体系有关事宜，与外界各方联络。
- d) 保持质量体系运行持续有效，负责定期开展内部质量审核。

2.2.4 质量管理处（简称为质管处）

- a) 协助管理者代表不断完善质量体系，负责组织质量手册和程序文件的修改或换版，确保质量管理体系正常、有效运行。
- b) 负责内部质量审核工作，协助做好管理评审工作，不断完善质量体系。
- c) 负责归口管理《不合格品控制程序》与《纠正和预防措施控制程序》，组织开展质量分析，进行质量改进并监督其实施。
- d) 负责归口管理《质量记录控制程序》。
- e) 负责归口管理《产品的监视和测量控制程序》。
- f) 按产品标准或签订合同的技术要求，对产品及产品包装实施检验监督职能，负责原辅材料、半成品、成品的质量监督检验和放行。



- g) 负责向最高管理者、管理者代表和上级机关报告产品质量情况，发生重大质量事故必须及时上报。
- h) 负责外部质量意识的内部溯源，配合处理质量纠纷和质量事故，做好信息反馈，促进产品质量的提高。
- i) 负责组织贯彻上级主管部门和最高管理者有关的指示，制订和完善质量检验制度，并全面监督其实施。
- j) 完善质管处内部管理，对质检人员进行培训教育，提高质检人员业务能力。

2.2.5 技术处

- a) 负责归口管理《生产过程控制程序》。
- b) 负责技术文件的管理和归档工作。
- c) 根据质量要求组织制订质量标准和工艺规程并组织实施。定期检查工艺执行情况，总结经验，不断改进工艺。
- d) 制订各产品工艺标准，进行工序分析实行工序质量控制，使质量稳定受控。
- e) 及时处理生产现场问题，组织对重大问题的攻关，不断改进和提高产品质量。
- f) 保证配方设计和技术文件的正确、完整、统一。对技术文件的可操作性和有效性负责。

2.2.6 劳资培训处

- a) 负责归口管理《人力资源控制程序》。
- b) 负责制订职工教育培训计划并组织实施，确保不断提高劳动者技能和管理人员的业务水平。
- c) 合理安排好劳动力，确保培训合格后上岗。对从事特殊工作的人员应按培训要求资格考核持证上岗，确保管理、执行和验证工作人员的培训达到规定要求，并做好教育培训记录存档工作。

2.2.7 设备处

- a) 负责归口管理《设备控制程序》。
- b) 根据产品质量要求，组织设备选择评价、合理使用、维护保养、改善设备能力以及工艺装备的精度，以确保其满足制造质量的要求。
- c) 组织设备维护保养活动，确保设备的正常运行，对设备满足工艺质量要求负责。
- d) 对由于设备管理不善、保养不好、修理质量低劣或未按期完成检修，从而严重影响



响产品加工质量或造成重大设备事故负责。

- e) 负责归口管理《监视和测量装置的控制程序》。
- f) 组织贯彻执行国家和上级计量法令、政策及有关规定。
- g) 统管公司计量器具的申购审批、入库检定、发放首检、周检及修理、领用、禁用、封存、报废、更新全过程管理，建立完整的计量器具技术档案。
- h) 负责在用计量器具年周检计划和抽检计划的制订并实施，确保量值传递准确。

2.2.8 供应处

- a) 负责归口管理《采购控制程序》。保证采购的原辅材料、包装材料的质量符合标准要求。
- b) 负责原辅材料的质量保证，组织审核供方的质量保证能力，建立分供方档案。
- c) 按质、按量、按时供应生产所需的一切原辅材料，对不合格和重量不足的原辅材料负责退货和交涉。

2.2.9 销售处

- a) 负责归口管理《顾客要求识别控制程序》以及《服务和顾客满意度测评控制程序》。
- b) 做好市场调查、分析、预测和质量信息的收集工作。
- c) 负责售后服务（技术服务）工作，确保产品的使用效果，使顾客满意。
- d) 负责编制产品销售计划与顾客签订好合同并负责组织合同评审，对执行合同要求负责。

2.2.10 仓库

- a) 负责归口管理《产品的防护程序》，负责搬运、贮存、包装、防护和交付。
- b) 对进公司的原辅材料，除入库重量验收外，应及时标识填写请验单交化验室化验，凭化验合格单方能发放，并仔细核对车间领用的货名、规格、批号，对发放的质量负责。
- c) 对入库的成品实行轻装、轻卸，避免装运损坏并按规定堆放贮存，对运输、贮存质量负责。
- d) 负责对有贮存期的原辅材料及产品，必须做到先进先出，凡对到期的原辅材料及产品应提前一周报告有关部门并再次请验。对延误或不报告而影响质量造成损失负责。



2.2.11 生产车间

- a) 贯彻执行公司质量方针和质量目标，确保完成本车间生产任务和质量指标负责。
- b) 认真组织实施现场质量保证体系，搞好均衡生产和文明生产。
- c) 贯彻执行工艺纪律和操作规程，确保各道工序的产品质量。
- d) 组织好车间检验和班组检验，支持班组检验员严格把好质量关。
- e) 建立对班组的质量考核制度。
- f) 对完不成质量计划和造成质量事故负责。

2.2 质量管理体系

2.2.1、公司以 ISO 9001:2015 质量管理体系和 ISO 15378:2017 药品原始包装材料生产规范要求为基础，结合卓越绩效模式和客户的相关要求，形成了完整的质量管理标准体系。并通过内审、外审和管理评审，推进质量管理体系的不断完善，持续改进其有效性。为此应做到下列要求：

- 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加工过程加以识别，并实施控制。
- g) 最高管理者组织确定在组织的相关职能和各层次上的质量目标和衡量方法，公司的质量目标和衡量方法包含在经营计划中。质量目标必须是可达成、可测量的，且与质量方针保持一致。



图 2.2.1-1 ISO9001 质量管理体系证书

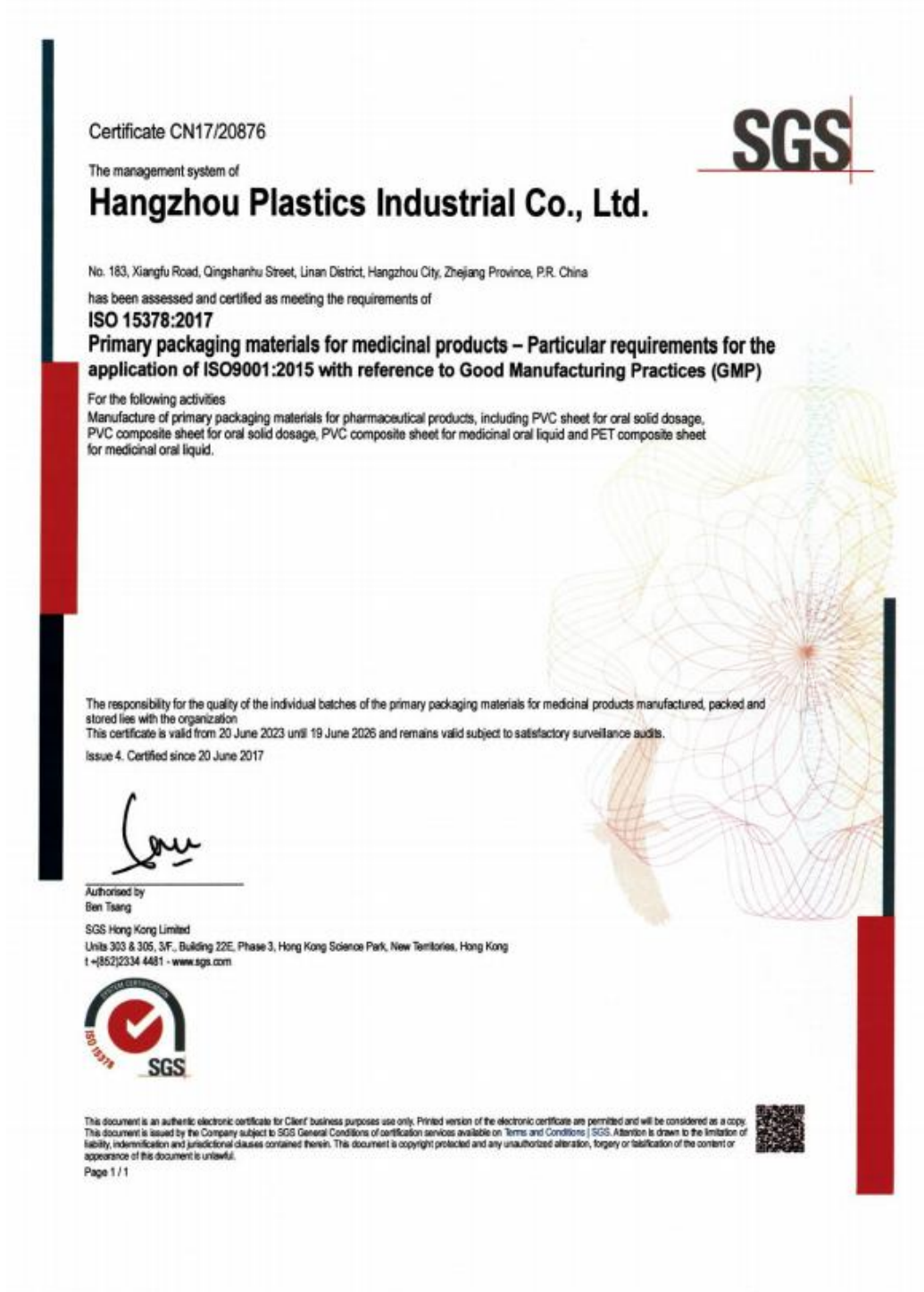


图 2.2.2-2 ISO 15378:2017 证书

2.2.2、质量目标包括满足产品要求所需的内容，并且落实顾客期望。公司制定的质量目标项目为：

力争国际水平、保持国内领先、满足顾客要求。

d) 产品质量达到或超过国内同类产品先进水平；



- e) 产品出厂合格率为 100%;
- f) 顾客满意率达 95%。

2.3 质量安全风险管理与控制

质量安全与风险监控方面。根据相关质量法规要求，建立了《生产过程程序控制》、《采购控制程序》、《产品的监视和测量控制程序》、《产品标识和可追溯性程序》、《质量检验放行制度》、《原辅材料验收制度》等相关的程序和管理制度，管理与控制产品质量关键特性。通过设立质量控制点对质量控制点的人员能力、设备、作业指导书、环境等策划，使得产品质量关键特性、重点特性存在的风险处于控制中。

型式试验方面，公司质量管理严格遵守国家法规和药包材标准，实施并通过 GB/T 19001 质量管理体系和 ISO 15378:2017 药品原始包装材料生产规范认证，不断完善质量管理过程，通过技能比赛、推荐考核等程序，进行内部检验团队专业技术培训与提升。同时，把质检人员分配到车间各工序，实行定人定岗定责，并将质量考核作为车间和车间员工月绩效考核评比的重要内容。

应急管理方面，为预防突发事件的发生及发生突发性事件后的有序应对，公司成立了安委会和应急小组，制订了相应的应急预案，对火灾、断电和可能造成质量事故的事项有相应的应急预案，每年定期举行消防演练和各种灾害应急演练，确保突发事件发生后，各级部门都能有效应对处置。



第三章 质量诚信管理

公司的质量诚信贯穿产品设计与生产、售后服务的全过程，建立了相关制度，加强员工的质量责任感和质量诚信教育，开展质量承诺活动。建立了质量事故报告制度和全流程可追溯制度，保障产品的质量安全。

3.1、产品全生命周期质量诚信管理

3.1.1 产品设计诚信管理

根据公司的整体战略规划，制订了《研发项目管理制度》、《对外技术合作制度》、《创新创业平台管理制度》等制度，通过并运行了 GB/T 29490 知识产权管理体系，规范设计开发，尊重并规范知识产权管理。



图 3.2 知识产权管理体系证书



在设计工作过程中充分考虑每个过程的内外环境，认真识别过程的输入与输出要求，设立相适应的职能部门，确立部门的内外职责和相互协作关系，设定并控制过程的结果。为确保满足关键要求，对承担过程管理的相关部门设立了考核指标，对各岗位人员进行考核，以保证过程的长期有效性。公司在设计工作过程时充分考虑了新方法、新技术、新知识的应用以及灵活性，并对过程中的时间周期、生产效率以及成本控制等要求予以设计控制。

在科技成果方面，公司目前已获得了以下科技成果：

——有权专利：有权专利共 52 项，其中 3 项发明、49 项实用新型；另有 4 项发明专利申请中；

——有权商标：共 7 项；

——标准：主导 1 项浙江制造团体标准、参与 1 项团体标准。

3.1.2 原材料或零部件采购诚信管理

公司规范采购制度，完善管理体系。根据采购管理中的成本效益、质量优先、进度配合、公平竞争、“同等质量比价格、同等价格质量比服务、同等服务比实力”等原则，制定了《顾客要求识别控制程序》、《采购控制程序》、《原辅材料验收制度》、《包装材料质量验收规定》等相关程序文件，对采购相关工作进行制度规范。

实施供方绩效评价体系，按照供应商提供材料的重要性和质量要求将供应商进行分类管理。同时，根据供应商管理相关制度对供应商的交付、质量、服务、过程审核等项目按月进行考核评分，考核的结果与供应商的配套比例和货款的支付挂钩。根据供应商的意愿，强化供方的帮扶力度，通过对供方质量管理及检验人员进行培训等方式，为供应商提供协助，提升供应商质量管理水平，确保来料质量的持续稳定。

3.1.3 生产过程诚信管理

公司结合战略目标进行过程设计，通过导入卓越绩效管理、加强自动化投入和信息化建设，提升产线的系统效率与稳定性，并制定了《生产过程控制程序》、《产品的监视和测量控制程序》、《产品的防护程序》、《产品标识和可追溯性程序》、《不合格品控制程序》、《合格证管理规定》、《复合片生产线工艺规程》、《生产线聚氯乙烯药用硬片工艺规程》等程序文件和管理制度进行系统管控，规范生产过程，对影响产品质量的相关要素进行控制，使生产过程按确定的程序在受控状态下进行，确保产品质量符合要求。



人员管理：劳资培训处制定了《人力资源控制程序》，合理安排好劳动力，确保培训合格后上岗。对从事特殊工作的人员应按培训要求资格考核持证上岗，确保管理、执行和验证工作人员的培训达到规定要求，并做好教育培训记录存档工作。

设备管理：设备处建立了《监视和测量装置的控制程序》，每年制订设备的维护保养计划并按计划执行，每天对设备进行点检，涉及安全性能的设备每天按规定进行确认，确保设备的正常运行。

材料管理：仓库建立了《原材料储存条件、有效期规定》、《洁净区管理制度》、《仓库管理制度》等规章制度，严格进行材料标识管理，通过系统管控、员工自查、巡检督查方式进行控制。质管处对不合格的物料进行锁定和标识、隔离，未经解绑，发不出锁定的物料。

控制方法：遵循“不接收、不制造、不流转不合格品”的“三不”原则，由员工进行自检、互检。专职检验员严格执行首件检验、巡检及成品检验，切实保证终端产品质量。车间严格执行产前会议制度，产品上线前均组织生产、质量、技术等相关岗位人员明确产品要求及历史问题点，提前做好应对的准备和明确过程质量的控制重点，对于现场发现的可立即处理的质量问题，车间主任或检验员及时组织相关人员改进；对于由长期数据统计发现的质量问题，则通过召开周质量例会或组织质量攻关小组进行跟进直至完成闭环整改。

现场与安全管理：各车间建立了现场管理指标，并严格按照 5S 标准执行。每周组织巡厂和现场管理检查，对发现的问题及时进行通报并限期整改，并每月进行现场管理评比及奖励活动。安全管理方面，公司制订了有关安全管理制度及应急预案，落实三级安全教育制度，对员工进行安全知识及技能培训，定期组织安全消防演练等应急预案演练。

测量设备管理：设备处建立了《监视和测量装置的控制程序》，每年制订测量设备的周期检定计划并严格执行。对涉及安全性能检测的设备，利用检测设备（或好样\坏样）每天进行确认点检，确保测量设备的有效性。

3.1.4 产品售后质量诚信管理

销售处根据客户需求，制定了《服务和顾客满意度测评控制程序》、《客户投诉反馈处理规程》等程序和管理制度，展开售后服务：

- a) 对产品质量及时进行跟踪，销售处每年进行一次客户满意调查。与业界伙伴开放



合作，持续为客户和全社会创造价值。

- b) 在与市场业务员电话沟通时，询问公司产品质量情况，并及时将情况反馈给质管处。
- c) 质管处应定期拜访客户，其目的就是要了解客户对公司产品质量控制的评价，以便进一步改善我们的工作。
- d) 每次拜访客户，都应写出书面报告并存档，并派出专业技术人员予以支持，并给出最佳的解决方案。

公司建立并实施了相应的营销策略，本着诚实守信的原则，与客户建立长期良好的战略合作关系，按照公正公平、互惠互利的原则实现了共同发展；在顾客需求的识别上，公司尽最大可能了解顾客需求，重点确立顾客满意度指标并领先同行，增强顾客对购买公司产品的信心。

3.2 质量文化建设

3.2.1 员工教育

公司将员工学习和发展视为“投资”，把创建学习型组织，营造全员学习的氛围作为长期发展战略的重要组成部分。随着公司规模扩大和全球化发展战略的实施，公司将员工培训工作提到了议事日程，短期培训班已不适应公司发展的要求，公司急需对全体员工进行有计划、系统地进行培训，以提高员工的整体素质，公司建立并实施了《人力资源控制程序》。公司每年针对实际和市场形势，识别各部门的培训需求，制定员工培训规划和年度计划，开展职工教育培训，包括质量意识、质量知识、质量管理制度、专业知识等培训内容。公司每年制定并下发了《年度培训计划》等，对质量诚信教育进行了安排布置。

表 3.2-1 公司培训系统

培训级别	培训载体	典型代表	师资系统	教材系统
一级	各类院校、社会培训机构、国内外企事业单位、教学站等	行业协会、论坛、网络等	外部讲师	杂志、课件库、网络
二级	公司各职能部门	技术处、质管处等部门	公司讲师	自编教材、各类出版教材
三级	各部门内部、班组	各部门职能岗	公司讲师	自编教材、文件、资料、各类



				出版教材
--	--	--	--	------

根据公司教育培训方案对全体员工进行了质量诚信和质量管理意识方面的教育培训，做到有计划，有安排，有检查，有考核，有总结，确保了培训效果和质量。

3.2.2 诚信自律

公司在品牌知名度不断提升的同时，始终将企业质量诚信建设视为重要的一环。树立先进的企业价值观和正确的经营理念，守法经营，自觉接受有关部门的监督管理。真实、准确、及时、完整地在公司官网 (<http://www.hs-zj.com/>) 上披露信息，确保所有投资者都能够及时的获取公司发布的信息；同时，公司通过投资者互动平台、投资者热线、互动邮箱等多种方式与投资者进行沟通交流。

3.2.3 企业文化

高层领导为使员工和相关方了解组织价值观等企业文化，通过多种方式和途径（表 3.2.3-1），全方位、多角度的向员工、顾客、供应商、政府及社会组织进行沟通，实现评价，达到推介企业，促进企业文化不断繁荣、发展。

表3.2.3-1 企业文化的传播方式

对象		宣传渠道	宣传内容	效果	评价机制
内部	员工	通讯平台、微信公众平台年会、培训、优秀文化案例等	文化制度、活动展示、优秀文化案例、优秀员工事迹、高层讲文化与自身创业故事	提高员工企业文化认知度、认同度、满意度	员工满意度调查、标杆员工等
	顾客	信息窗、文化墙、文化案例传播、员工培训等	文化动态、优秀文化案例、文化讲解、成果展示	提高客户公司文化认同度	满意度调查、企业文化认同等
外部	供方	微信公众号、供应商会等	质量文化、效率文化	质量承诺书的签订	提高交付效率和质量、文化落地情况和效果
	社会	文化交流、企业文化交流等	社会贡献、企业使命、企业愿景、党建文化	文化之旅、党建文化访问、企业文化访问	提升社会知名度、交流接待数量

3.3 营造诚信守法环境

3.3.1 恪守诚信

公司恪守商业道德，坚持诚信经营和公平竞争原则。公司从多年的经营实践中总结提炼的企业文化就是“责任：对产品负责、对消费者负责、对客户负责是我们义不容辞与始终如一的责任。关爱：热爱生活，关爱社会，关爱每一个人”及“诚信经营、精选供方、



精心生产、持续改进”的诚信方针，并以此为准绳奉行不止，高层领导带头学习《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国合伙企业法》、《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国民法典》等法律法规培养对客户讲诚信，重合同，守信用；对社会讲诚信，守公德，行公益的行为准则。针对销售业务，公司从不违约，也从不因为价格、质量、交货期、收付款等问题与客商发生过纠纷，深受国内外客户的信赖。

3.3.2 遵纪守法

公司高管带头认真学习《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国环境保护法》等有关法律，在国家规定的法令、规章、制度范围内进行生产经营活动，遵守企业的章程、决议、制度，并通过签订保密协议、竞业协议、授权代理职务协议等方式，坚持合法经营，依法纳税，诚信为本，一切活动遵守中国的法律、法令和有关条例规定。

公司认真贯彻执行《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国民法典》等国家相关法律法规，依法与所有员工签订劳动合同，成立了完善的工会组织，积极保障员工权益，并将涉及员工利益的薪酬、劳动安全、社会保险与福利、职业培训等内容进行具体规定，定期组织体检及健康培训，有效维护了员工的合法权益。公司导入职业安全健康体系认证，通过对公司的生产和管理活动进行有效控制，针对人的不安全行为和物的不安全状态及企业管理的缺陷等进行全员、全过程的安全管理，并积极组织开展“6S”管理、安全操作培训等一系列活动，此外积极进行生产区域产线改造，不断改善员工的生活和工作环境。

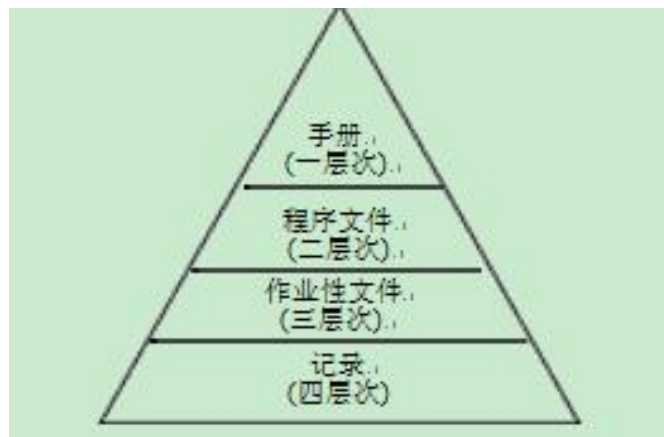


第四章 质量管理基础

4.1 标准管理

公司注重标准化体系建设，将标准化工作作为企业的一项主要工作。建立了较为完备的企业标准化体系。质量管理标准方面，以 ISO 9001:2015 质量管理体系和 ISO 15378:2017 药品原始包装材料生产规范要求为基础，结合公司的实际情况，形成了质量管理体系文件。

公司质量管理体系文件结构：



公司建立了以技术标准为主体，层次分明、机构合理、覆盖各专业的标准体系。

4.2 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，从进货检验、过程检验、成品检验的检测设备；生产过程的计量检测设备建立了系统的体系和控制方法。设有专职人员负责设备的选型、委外校准/检定、和确认。和在用检测设备的定期委外校准或检定工作，并增加内部定期核查的方法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，在生产工艺中严格过程控制，对操作工使用的检测工具、计量器具进行管理，按要求定时进行校准，确保计量设备计量的准确性。

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，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或校准并经过计量确认方可投入使用；对在用的计量器具严格按周期检定/校准和确认，强化现场检查 and 监管，掌握其



使用情况，发现问题及时处理。

4.3 认证管理

为全面提升产品质量，确保各项生产经营活动规范及标准，公司先后通过 GB/T 19001 质量管理体系和 GB/T 24001 环境管理体系、GB/T 45001 职业健康和安全管理体系、GB/T 29490 知识产权管理体系、GB/T 23331 能源管理体系、ISO22000:2018 食品安全管理体系、SA8000:2014 社会责任体系和 ISO 15378:2017 药品原始包装材料生产规范。

公司坚持“认知环保责任，争创绿色工厂”的环境方针和“以人为本、关爱健康；综合治理、保障安全”的职业健康安全方针，通过加强对生产全过程的污染控制，能源、资源的合理使用，不断降低能耗，节约成本，减少污染，以及倡导健康生活方式，关注员工职业健康，努力改善工作环境。为确保体系的高效运行、持续改进，采用内审加外审的体系运行模式，针对存在的问题和不足进行改进和完善，结合管理提升活动，对管理文件、记录进行梳理，真正实现闭环式管理和文件的标准化管理模式，确保公司体系运行的规范、科学、高效。

4.4 特种设备安全管理

我公司按照国家有关法律、法规、规章、标准等的要求，建立和完善了监视和测量装置的控制程序、风险管理控制程序等。加强对职工的宣传教育，狠抓制度的落实工作，确保了各项制度的贯彻落实，有效杜绝了“三违”现象发生。

为了有效防范重、特大事故的发生，公司加强了对特种设备和特种作业人员的安全管理，完善了特种设备和特种作业人员的安全管理制度，对特种设备定期进行保养和检测，及时整改存在的问题，确保设备保持良好的运行状态。公司的特种作业人员，经过上级主管部门培训并考试合格后，持证上岗，规范操作，确保了作业安全。



第五章 产品质量责任

5.1 产品质量水平

公司是中国第一代聚氯乙烯制品的专业生产企业，主要生产 PVC/PE 复合硬片、PVC/PVDC 复合硬片、PVC/PE/PVDC 复合硬片、PVC 药用片和 PVC 粒料等产品。三种复合片（PVC/PE、PVC/PVDC、PVC/PE/PVDC）填补国内药包材的空白，并获得浙江省科学技术进步奖、市二轻科技进步二等奖；PVC/PVDC 复合硬片获全国轻工业部优秀产品奖、省优秀产品二等奖；PVC/PE/PVDC 复合硬片获得全国轻工业部新产品奖、水晶商标的产品受到了国内以及香港、日本、东南亚众所客户的肯定和青睐。主要产品 PVC/PVDC 复合硬片产品达到“浙江制造”标准的水平，高于国家药包材标准（YBB00222005-2015），对比情况见表 5.1。

表 5.1 PVC/PVDC 复合硬片产品关键指标对比表

序号	质量特性	关键技术指标	国家药包材标准 (YBB00222005-2015)	高端客户技术协议(阿斯利康)	高端客户技术协议(北京以岭)	我司水平&“浙江制造”标准	
1	防护性能	PVDC 涂布量偏差	≤±7%	≤±5%	≤±7%	≤±5%	
2		水蒸气透过量 g/(m ² .24h)	PVDC 涂布量 40g/m ²	≤0.8	≤0.65	≤0.8	≤0.6
3			PVDC 涂布量 60g/m ²	≤0.6	≤0.5	≤0.6	≤0.4
4			PVDC 涂布量 90g/m ²	≤0.4	—	—	≤0.3
5		氧气透过量 (cm ³ /(m ² .24h 0.1MPa))	≤3.0	≤3.0	≤3.0	≤2.0	
6	二次加工性能	加热伸缩率	纵向	-6%以内	-5%以内	-6%以内	-5%以内
7			横向	+6%以内	+5%以内	+6%以内	+3%以内
8	安全性能	偏二氯乙烯单体含量/ppm	≤3	≤3	≤3	<1	
9		需氧菌总数 (cfu/100 cm ²)	≤1000	≤1000	≤800	≤100	
10		霉菌和酵母菌数 (cfu/100 cm ²)	≤100	≤100	≤20	≤10	
11		不挥发物/mg	水供试液	≤30	≤15	≤15	≤15



12			65%乙醇	≤30	≤15	≤15	≤15
13			正己烷供试液	≤30	≤15	≤15	≤15



5.2 产品售后责任

公司根据客户需求，展开售后服务责任。

a) 销售处对顾客满意度的问卷调查，一般安排在每年内部审核前进行，主要是对本公司所有顾客的中长期合作单位（6个月内至少有以下三次订单的客户）进行调查，调查结果记录于《顾客满意度调查表》。《顾客满意度调查表》的回收应争取达到发放数量的60%以上。

b) 销售处负责对被调查顾客进行跟踪，要求顾客按调查表的内容详细填写且回传，并会同质管处对顾客满意度问卷调查结果进行统计，组织相关部门针对顾客提出的不满之事项采取相应的纠正、改善措施。

c) 质管处负责对《顾客满意度调查表》的结果按《顾客满意度计算公式》要求逐一客户进行统计分析，确定顾客的需求和期望，及公司需改进的地方，当数据接近或低于控制下限时，应采用因果图或排列图寻找主要原因，并发出《纠正措施和预防措施处理单》，要求责任部门采取相应的纠正、预防措施，并监督其实施效果。

4.3 销售处、质管处应对相关部门的改善措施进行跟进，并将顾客投诉热线、反馈的信息、与顾客沟通的情况、顾客以面谈、信函、电话、传真等方式进行的咨询、建议和意见、邀请顾客座谈会、对顾客的上门拜访、顾客满意度的问卷调查的经过情况和结果、存在问题的分析、改善措施的跟进、以及工作改进的有效性等，提交管理评审以作检讨。。

公司本着诚实守信的原则，与客户建立长期良好的战略合作关系，客按照公正公平、互惠互利的原则实现了共同发展；在顾客需求的识别上，公司尽最大可能了解顾客需求，建立并实施了《事件（事故）报告、调查与处理程序》，重点确立顾客满意度指标并领先同行，增强了顾客对购买公司产品的信心。

5.3 企业社会责任

公司在专注于经营发展的同时，也不遗余力地参与到慈善事业中，承担起自己的各项社会责任，并于2016年7月通过SA8000社会责任体系认证。公司具体在社会责任的作为，详见《社会责任报告》。



图 5.3 SA8000 社会责任管理体系证书



第六章 产品质量承诺

6.1 质量投诉处理

销售处通过设立顾客投诉热线，对顾客投诉、反馈的信息进行搜集和测量，并通过与顾客沟通，收集有关工作改进的信息。投诉的处理流程见图 6.1 投诉管理流程。

销售处、质管处应对相关部门的改善措施进行跟进，并将顾客投诉热线、反馈的信息、与顾客沟通的情况、顾客以面谈、信函、电话、传真等方式进行的咨询、建议和意见、邀请顾客座谈会、对顾客的上门拜访、顾客满意度的问卷调查的经过情况和结果、存在问题的分析、改善措施的跟进、以及工作改进的有效性等，提交管理评审以作检讨。

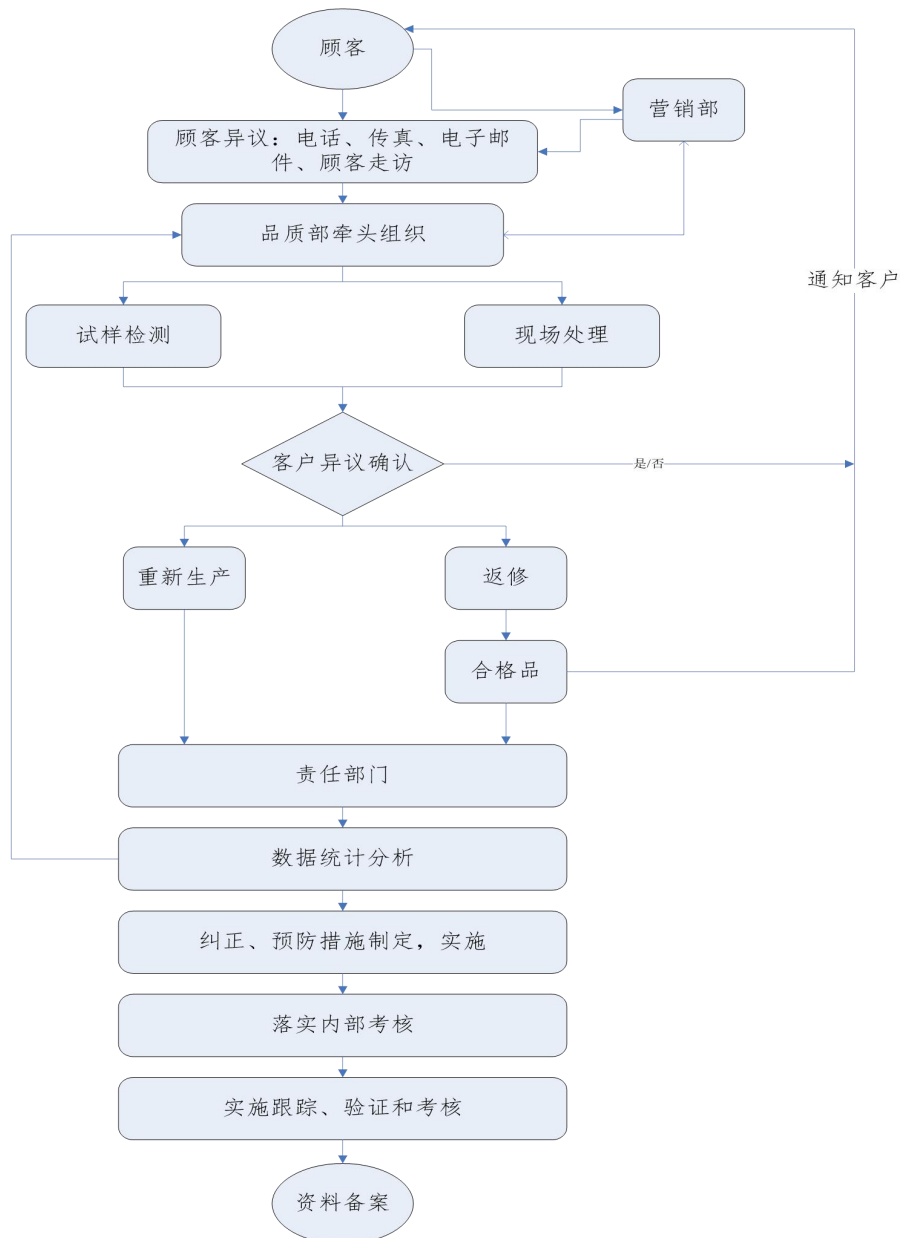




图 6.1 投诉管理流程

销售处负责接收、收集顾客的抱怨/投诉，对客户反馈的问题需要在 24 小时内给予响应。

若分析确认的结果是本公司的制造质量问题，质管处组织相关人员分析原因，以确定根本原因，提出纠正和预防措施并组织实施，适当采用与风险相适应的防错技术。质管处评价纠正和预防措施的有效性，防止问题的再次发生。

投诉信息的积累、分析。售后服务、质管处负责定期对顾客投诉情况进行统计。质管处负责对顾客反馈回的《信息反馈单》等单据和产品退回的情报展开分析，制订解决的措施，跟踪解决措施的有效性直至问题关闭。

6.2 产品质量承诺

为构建诚信经营、公平竞争的市场环境，切实保证产品质量及服务质量，维护消费者合法权益，公司向社会作出郑重承诺：

依法依规做精品

严格遵守《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、国家药包材标准和“浙江制造”团体标准 T/ZB 2806 等法规和标准，严格执行相关质量标准，不制假，不售假，杜绝虚假宣传，坚决抵制假冒伪劣，欺诈消费者等失信行为。落实企业的质量主体责任，自觉接受监督，以匠心制造精品，满足消费者对高质量产品的期待和要求，做感动人心的高端职业装定制。

快速响应做服务

推进售后服务体系建设，落实三包措施及公司的各项承诺，对消费者及客户的投诉做出快速响应。并承诺，对于顾客的投诉：客户正常接收产品后对产品质量有异议的，应在 24 小时内作出响应，及时为客户提供服务和解决方案。

迈向目标零缺陷

加强全员、全过程、全方位的质量管理，推行先进的质量管理方法，完善质量保证体系，加强原材料、生产过程和产品出厂等全过程质量控制，向质量“零缺陷”的目标不断迈进。



第三部分 结 语

自公司成立以来，公司严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规，自觉履行公司章程及公司制度，坚持“对产品负责、对消费者负责、对客户负责是我们义不容辞与始终如一的责任；热爱生活，关爱社会，关爱每一个人”的企业文化，保障员工的合法权益，恪守产品质量和“一流的质量、一流的服务、永恒的追求”的质量方针，共同努力打造我们自己的名牌产品。学习世界级先进企业的管理模式，优化内部管理流程、整合管理方法，为实现“浙江制造”国内领先、国际一流，力争成为居包材全球领先水平并可持续发展的企业的目标持续努力。

质量是每一个成功企业的永恒追求。随着行业的不断发展和消费者消费观念的成熟，对产品的质量要求将会不断提高。作为一个负责任的企业，我们在质量诚信体系建设上的脚步将永不停歇。我们将以浙江制造“品字标”认证为契机，认真夯实质量管理基础，推动企业的发展，持续完善管理体系，提升质量管理水平，努力夯实质量诚信基础，持续提升产质量竞争力，并向着“零缺陷”的目标不断迈进，为客户提供极具体验感的优质产品和优良服务！

杭州塑料工业有限公司

2023年07月