

宁波金雨科技实业有限公司

质量诚信报告

报告日期：2024 年 2 月

目 录

一、前 言	(1)
(一) 编制说明	(1)
(二) 总经理致辞	(2)
(三) 企业简介	(3)
二、企业质量管理	(4)
(一) 企业质量理念	(4)
(二) 质量管理机构	(4)
(三) 质量管理体系	(6)
(四) 质量诚信管理	(8)
(五) 企业文化建设	(10)
(六) 企业产品标准	(13)
(七) 企业计量水平	(13)
(八) 认证认可情况	(14)
(九) 产品质量承诺	(14)
(十) 质量投诉处理	(14)
(十一) 质量风险监测	(15)
三、展望	(15)

一、前 言

（一）编制说明

本报告为宁波金雨科技实业有限公司（以下简称为“本公司”或“公司”）首次公开发布的《企业质量诚信报告》，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 2021 年度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。

报告范围：

本报告的组织范围为宁波金雨科技实业有限公司。本报告描述了 2022 年 1 月 1 日至 2023 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（<http://china.chinaspray.com/>）向社会公布，欢迎下载阅读并提出宝贵意见。

（二）总经理致辞

尊敬的政府质监部门、各界朋友及同仁：

宁波金雨科技实业有限公司衷心感谢社会各界和广大用户的厚爱、支持与合作！

我公司拥有先进的生产工艺和设备，建立了严格的质量控制体系，始终致力于成为化妆品包材行业卓越智造服务商。

公司始终本着“合作重于竞争”的经营理念，坚持“付出不亚于任何人的努力，包容、创新、实干、共享”企业核心价值，秉承“追求全体员工对美好生活的向往，为全天下爱美人士奉献无上享受”的使命，不断为广大用户提供安全、环保、丰富、可靠的优质产品。

公司自创立以来，得到了各级领导、社会各界朋友的关心和帮助，得到了各位经销代理商和供应商朋友的大力支持，在此，我谨代表公司全体员工向关心和支持过我们公司发展的各位领导、各界朋友和全体新老客户表示最诚挚的谢意！

签名：杭建平

（三）公司简介

宁波金雨科技实业有限公司创建于2010年3月，企业注册资本为人民币2000万元。公司是一家在ISO9001（质量）、ISO14001（环境）、ISO45001（安全）三体系的有效运行下，以化妆品包装容器为主导产品的高新技术企业。

宁波金雨自创办以来，共计投资已超4亿人民币，公司在原有的技术积累上，积极创新开发，以“机器换人”、“绿色生产”为目标，大力发展和改进化妆品包装的生产工艺。至此，公司拥有化妆品包装的相关知识产权（注：目前，公司拥有的国家专利340项；其中发明专利61项；实用新型专利135项；外观专利137项；2023年向国内外申请专利较多、其中发明专利16项、实用新型25项；外观专利：15项）。

宁波金雨科技的化妆品包装产品主要为雅芳、欧莱雅等国际品牌配套生产，广泛应用于化妆品领域，其应用范围随着人们生活质量的改善而呈现出日益增长态势。

宁波金雨生产的化妆品包装产品具有美观、适用、优质等特性；产品的综合性能高于同行制造的产品。

未来，公司不仅要保证质量的力度，而且将与国内知名高校开展产学研和校企合作，并加大产品产业链的开发，由“中端”向“终端”发展，提高企业的自身“价值”和社会“价值”，并最终成为一个三方满意的企业。

二、企业质量管理

（一）企业质量理念

公司成立之初，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，公司先后通过了 ISO9001、ISO14001 和 ISO45001 管理体系的认证，严格按国际质量管理体系执行，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，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 FMEA、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 品管圈活动，不断寻找改进机会和持续改进的方式，迈向卓越。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%。

表 1：公司的企业文化及质量文化

项目	内容
企业愿景	成为化妆品包材行业卓越智造服务商
企业使命	追求全体员工对美好生活的向往，为全天下爱美人士奉献无上享受
核心价值观	付出不亚于任何人的努力，包容、创新、实干、共享

（二）质量管理机构

本着对产品质量的高度重视，公司建立质量负责人制度，制定了各原材料、部件、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，加强产品质量把控。

- 总经理及高管团队——负责全面质量管理资源配置、全员意识提升，向全体员工宣贯质量理念的遵旨；

- 战略委员会——负责公司的经营战略规划和全面运营管理,负责公司的外联行政事务;

- 人事行政中心——负责制定公司人力资源战略规划并组织实施,负责人事管理;负责公司内部行政管理、后勤管理等开展工作;

- 生产部——负责产品实现过程的策划、生产计划的制订与监督,负责生产的全面运行管理,以及对生产交期、成本、质量、技术、工程设备等进行全面管控;

- 采购部——负责公司所需物料、设备的采购管理和物料收、发、存的运行管理,确保外购和外协件源头产品质量,负责公司物料采购的审定价与产品销售的定价,以及供应商开发、评定与管理;

- 技术研发中心——负责产品技术研发和技术应用,负责新产品开发统筹(包括从产品可行性开始直至成功量产后的技术转交与支持),负责项目小组的日常管理;

- 品质中心——负责公司质量战略的推进实施,质量计划的编制,提升产品质量和过程质量指标,同时实施质量改进工作,并负责新产品委托测试;

- 营销中心——负责制定销售计划和策略,销售任务的跟进与改善,销售团队管理,收集市场信息和客户与工厂之间的沟通、协调;

- 财务中心——负责公司的财务管理工作,参与公司的战略规划、投融资作业内控体系建设等;

- 人事行政中心——负责公司信息化建设、指导实施等工作,负责信息化系统运行的维护、保养和故障维修。

公司同时设立了质量保证工程师,确定质量保证工程师的职责和权限,对质量实行一票否决制,全面建立公司质量文化。

因对产品和服务质量安全的重视,公司总经理履行了如下的职责:

- 1) 参与质量战略的制订、评审确定质量战略;
- 2) 参与每月质量例会;
- 3) 参与重大产品质量评审和质量改进活动;
- 4) 参与质量表彰活动,为QC小组活动颁奖;
- 5) 参与质量月活动,普及质量安全教育;
- 6) 建立质量保证工程师制度,明确质量保证工程师的职权;
- 7) 建立明确的质量事故问责制、质量安全追溯制度。

(三) 质量管理体系

公司自引入 ISO9001 质量管理体系以来，以“以质取胜、科学管理、诚信合作、开拓创新”为质量方针，围绕塑料真空瓶产品的开发生产和销售过程，按 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、质量管理体系方针与目标

从导入 ISO 9001 质量管理体系，坚持产品质量的“安全环保，持续改进”，到导入卓越绩效管理模式，推行全面质量管理，坚持“精诚服务，顾客至上”，公司建立了以战略为核心，以 GB/T19580 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、股东、员工、供应商、社会和合作伙伴六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，并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。

为牢固树立全体员工的诚信意识，公司每年年初制定本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，认真组织下属的教育培训。各车间主任负责班组长及员工的诚信宣传教育工作。公司通过专题培训、书面文字进行张贴或传达、利用图片展示等多种方式对企业员工实施质量诚信教育。

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（部分指标超过外部要求），从产品技术上践行社会责任。同时，公司制定了《质量控制系统责任人职责》，对产品质量控制明确责任，遵循对质量事故不放过原则。

表 2：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》、《工会法》、《消费者权益保护法》、《环境保护法》、《安全生产法》、《职业病防治法》、ISO9001:2015、ISO14001: 2015 标准、ISO45001:2018 标准等
产品标准 执行与制 定	GB/T-2828.1-2012 计数抽样检验程序 第1 部分：按接收质量限（AQL）检索的逐批检验抽样计划。 QB/T 1685-2006 化妆品产品包装外观要求。 GB/T4857.7-2005包装 运输包装件基本试验 第7部分正弦定频振动试验方法 QB/T 1684-2015 化妆品检验规则。 GB/T 14449-93 气雾剂产品测试方法。 GB/T 9286-2021 色漆和清漆 划格试验 GB/T 191-2000 包装储运图示标志。 T/ZZB 1056-2019 化妆品包装 塑料真空瓶 GB/T 6739-2022 色漆和清漆 铅笔法测定漆膜硬度

公司制定了《内部审核控制程序》、《管理评审程序》，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、过程审核和质量稽查。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。

公司制定了《不合格品控制程序》、《进料检验控制程序》、《制程检验控制程序》、《成品出库检验控制程序》对不合格品进行了严格管控。公司所有的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。

同时，根据《生产管理控制程序》、《不合格品控制程序》、《进料检验控制程序》、《制程检验控制程序》、《成品出库检验控制程序》等，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《纠正和改进控制程序》制定纠正预防措施并进行整改，评估纠正预防措施有效之后方能关闭问题项。

此外，公司还制定了四合一《管理手册》、《人力资源控制程序》、《培训管理制度》、《质量考核办法》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，通过持续改善活动及质量工具的展开，充分应用 PDCA 循环，持续改善，追求卓越。

(四) 质量诚信管理

1、质量承诺

a) 诚信守法

高层领导遵循“合作重于竞争”的经营理念，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》以及电器和卫生洁具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。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、用户、公众、社会中树立了良好的信用道德形象。

b) 满足客户需求

公司高度重视技术研发，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，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、QCC 小组等活动，保障产品质量安全。

2、运作管理

a) 产品开发诚信管理

公司产品开发与研发严格依照《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。

b) 原材料或零部件采购诚信管理

企业根据物料对产品质量的风险程度，将物料分为 A、B、C 三类。对 A 类物料供应商，除了必须符合法定的资质外，还要定期进行现场审核。对 B 类物料的供应商，企业首先要对该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核。对 C 类物料的供应商，一般只考虑审核其资质。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。对采购的原材料进行检验控制，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。

c) 生产过程诚信管理

公司生产部具体负责各品种生产管理和技术管理工作。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、管理规程、标准操作规程。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，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复核，把好中间半成品、成品的质量关，严格执行对不合格品的“不生产、不接收、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，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。每批生产结束后，车间统计员把记录汇总、复核，及时上交生产部，经审核无误后，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，加强生产过程信息化建设水平，应用 ERP 系统的生产管理模块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，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和操作规程。

公司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，满足了客户对塑料真空瓶性能的全面了解和产品质量的进一步认可，订货率也随之提高，并且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。

3、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。公司将顾客分为直接顾客、间接顾客两类。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。

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、产品开发开发、过程控制等决策时参考。

公司以“服务，成就之源”为四大基石之一，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《与顾客有关的过程控制程序》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。

公司建立顾客回访制度，采取顾客自愿形式，记录顾客联系电话、婴儿推车和学步车型号、订购时间等相关信息，在顾客购买一段时间后（通常是6个月内）进行电话回访，并适时推介新款，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，投诉/应急处理的响应时间一般不超过24小时，48小时内为客户提出解决方案，对不可预测的变化，及时采取应对措施。

（五）企业文化建设

1、质量情况

—管理体系

通过 ISO9001、ISO14001 和 ISO45001:2018 三体系认证，达到业内先进水平。

—产品检测

（1）产品质量的跟踪

- ① 开发、生产中均进行评估，改进存在的风险和缺陷；
- ② 交付前进行测试，记录测试结果；
- ③ 交付后跟踪客户对产品质量的反馈信息；

④ 定期对产品开展全项目型式检验；

(2) 服务质量的跟踪

① 登记顾客需求信息，服务后进行回访，跟踪服务有效性；

② 收集分析服务质量信息，对服务质量进行改进；

③ 在顾客满意度调查问卷中进行服务质量调查。

—质量追溯

公司每年组织进行管理评审会议，评审质量、环境、职业健康安全等管理体系的适宜性、充分性和有效性，达到持续不断完善管理体系，确保公司体系方针和目标的实现，满足相关方要求。

2017 年开始；金雨先后上线 ERP、在 2020 年建立了 PLM、HR、OA 等数字化管理软件；2021 年开始 MES、QMS 陆续上线；使信息的追溯性、准确性和及时性得到了进一步提高。特别上了使用 QMS 之后；品质相关的工作一定程度上得以改善；公司一直还在持续优化中 2022-2023 年又将所有系统整合打通；目前都在金雨大脑里进行管理；并进行数据共享分析；经过数字化的管理对品质管理方面公司大概有以下几点重大改善：

1. 督促公司内部的相关部门重新梳理所有产品及零件的检验标准；标准规范化；QMS 系统的标准要先生效才可以录入数据；避免了标准变更时员工不清楚；录入数据后系统自动判定；改变了以前依赖于人工判断，容易错判或误判的现象；

2. 录入数据直接使用系统；电子记录能随时调出；改变了纸质记录效率低，准确性较差；数据统计困难；难以进行系统的、深入的数据分析；无法快速锁定焦点等问题

3. 通过一定的数据积累便于快速的发现问题所在；也为研发提供数据支持；助于进行有效的产品改善和后续的开发新产品提供参考经验；

4. 改变了以往不合格品处理等任务无有效追踪；系统的记录所有产品发生的品质问题；有利于检验员和管理人员查看；并可以选出典型案例进行相关培训；

—质量分析

5. 结合 MES 等生产系统；特别是注塑车间的效益改善：在日均能耗(kw. h)有下降；月均产量明显增加；换模时间缩短一半；设备稼动率提高 10%；成品率提高 5%；成本下降约 3%

6. 供应商管理平台增减对采购效益改善也比较明显；采购成本降低率 15%；进料

不合格率下降 2%;A 级供应商比率增加 10%; 对产品质量有控制有明显帮助。

公司通过统计口径、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。

2、品牌情况

公司在行业内品牌形象上佳，产品和服务得到用户认可，近三年来，顾客满意度一直处于上升趋势。公司在顾客与市场方面的绩效结果，包括顾客满意和忠诚都表明公司正处于稳步上升期。

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

近几年公司获得荣誉

序号	荣誉/称号	获得时间	颁发单位
1	浙江省重合同守信用单位	2013	浙江省工商行政管理局
2	余姚市先进集体	2013	余姚市人民政府
3	宁波名牌产品	2014	宁波市名牌产品认定会
4	宁波市著名商标	2014	宁波市工商行政管理局
5	浙江省著名商标	2015	浙江省工商行政管理局
6	2016 年度优势企业奖	2016	余姚市人民政府
7	宁波市高新技术企业	2018	宁波市科技局
8	喷雾泵常务副会长单位	2019	中国日用杂品工业协会
9	宁波金雨日化包装工程（技术）中心	2019	宁波市科技局
10	浙江制造认证企业	2020	浙江制造认证联盟
11	信息化和工业化体系认证	2021	工业和信息化部
12	企业管理创新提升星级评定	2022	企业管理创新提升星级评定
13	浙江省博士后工作站	2022	宁波市科技局
14	宁波市数字化车间	2022	宁波市科技局
15	浙江省高新技术企业研究开发中心	2022	浙江省科技局
16	浙江省企业工业设计中心	2022	浙江省科技局
17	宁波市“专精特新”中小企业	2023	宁波市科技局
18	宁波市星级绿色工厂	2022	宁波市科技局

序号	荣誉/称号	获得时间	颁发单位
19	宁波市制造业单项冠军潜力型培育企业	2023	宁波市科技局
20	浙江省数字化车间/智能工厂	2023	浙江省科技局
21	2023 年度余姚市银鼎企业奖	2024	余姚市人民政府

表 3：质量管理水平相关绩效结果

关键绩效指标	单位	2021	2022	2023
过程检验正确率	%	100	100	100
漏检率	次	0	0	0
成品出厂检验正确率	%	100	100	100
检验项目覆盖标准率	次	100	100	100
客诉回复及时率	%	100	100	100
监视和测量装置控制有效率	%	100	100	100

近三年主要参与《化妆品包装 塑料真空瓶》T/ZZB1056-2019 浙江制造团体标准的编制工作。



化妆品包装 塑料真空瓶
Plastic vacuum bottle for cosmetic packaging

2019-03-27 发布 2019-04-30 实施

浙江省品牌建设联合会 发布

(六) 企业产品标准

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。

（七）企业计量水平

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、在制品、成品等控制环节运用计量设备使用，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。

表 4：公司采用的检测设备

序号	设备名称	设备型号	数量	先进水平
1	影像测试仪	EV-2515	2	行业先进
2	紫外线加速耐候试验机	HYU-UV-226	1	行业先进
3	高低温试验箱	HYU-TH-800H	2	行业先进
4	真空型气密检测仪	IK-MF-2011S	2	行业先进
5	扭力传感器	MTT-50	2	行业先进
6	电子数显弹簧拉压试验机	SD-200B	2	行业先进
7	恒温干燥箱	BAO-80A	2	行业先进

（八）认证认可情况

目前公司已通过 ISO9001、ISO14001 和 ISO45001:2018 三体系认证，并准备开展“浙江制造”品牌认证，公司将严格按国际质量管理体系执行，使企业产品的质量得到有力的保障，从而使企业“以质取胜、科学管理、诚信合作、开拓创新”的质量方针得以顺利推行。

（九）产品质量承诺

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%。

（十）质量投诉处理

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，公司品质部部门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体验的问题进行集中收集，并加以分析，形成报告。定期组织公司内部各部门召开产品质量会议。组建品管圈、跨部门产品质量改善团队、同时联动上游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

公司制定常规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。公司还运用三检制，即自检、互检、专检，对产品质量进行严格把控。其中自检包括了产品生产全过程，员工对自己所生产出来的产品，按照图纸或要求自行进行检验，并作出是否合格的判定且在检验记录上做好相关的自检记录。单元化的生产模式，使产品关键质量环节得以暴露和控制，进而保证产品质量安全，防范质量安全风险。

公司制定了质量控制体系，成立了以总经理为最高领导人，技术研发中心和品质部部门主管为质量保证工程师，产品开发控制系统、作业（工艺）控制系统、材料、零部件控制系统、生产过程控制系统、检验与试验控制系统、生产设备控制系统、信息服务控制系统为组员的质量控制体系结构。并明确了质量控制体系结构及各相关部门职责。

三、展望

作为一家塑料真空瓶制造企业，公司在创立初期，就明确了“成为化妆品包材行业卓越智造服务商”的愿景和“追求全体员工对美好生活的向往，为全天下爱美人士奉献无上享受”的使命，在 10 多年的发展过程中，公司高层领导结合塑料真空瓶行业产品的特殊性和公司发展的不同历史阶段，多次组织员工总结创业历程，并不断拓展和升华，重点探索出了企业的“核心价值观”和“经营理念”，形成了具有公司特色的独特企业文化。

表 7：企业文化体系

企业愿景	成为化妆品包材行业卓越智造服务商
企业使命	追求全体员工对美好生活的向往，为全天下爱美人士奉献无上享受
核心价值观	付出不亚于任何人的努力，包容、创新、实干、共享
经营理念	合作重于竞争

①**愿景：**成为化妆品包材行业卓越智造服务商。公司始终奉行贯彻“安全”准则。对质量安全负责，对生命安全负责，向所有用户提供更安全、更可靠的产品。

②**使命：**追求全体员工对美好生活的向往，为全天下爱美人士奉献无上享受。公司立足国内，面向世界，通过给客户id提供高质量的产品，贴心的塑料真空瓶服务，以及对客户需求的快速响应，全面提升品牌形象，广泛树立口碑。公司发展迅速，我们立志通过专业服务来赢得客户对“金雨”品牌的信任和更大程度的认同，成为全国塑料真空瓶行业著名品牌，反映行业地位的市场占有率、品牌美誉度等要达到全国塑料真空瓶品牌前三位。

③**核心价值观：**付出不亚于任何人的努力，包容、创新、实干、共享。

包容：宽容大度、兼容并蓄

创新：以创新为核心、以品质求发展

实干：实实在在做人、踏踏实实做事

共享：与客户共享优良品质的产品，与相关方和员工分享工作成果

④**合作重于竞争：**是公司的核心理念与经营智慧。多年来，我们坚定不移地走合作

共赢的发展道路，与众多优秀合作伙伴开展全方位、多形式的合资与合作，在合作中学习，在合作中提高，追求长期发展和互利共赢。我们相信，通过智慧的联合，团队的协作，将帮助我们实现优势互补，开创公司更宏伟蓝图。