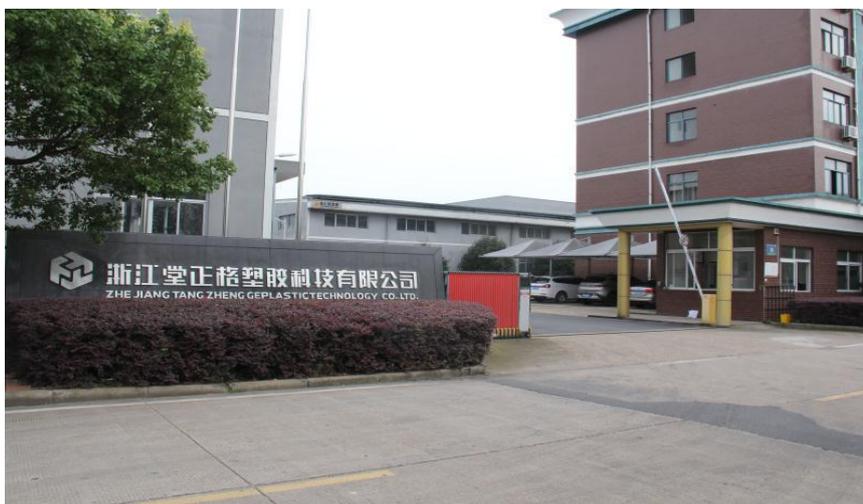




浙江堂正格塑胶科技有限公司

2020 年“浙江制造”认证

# 质量诚信报告



浙江堂正格塑胶科技有限公司

报告日期：2020 年 11 月 8 日

# 目 录

前言	1
一、公司简介	2
二、企业质量理念	3
三、企业质量管理	3
(一) 质量管理机构	3
(二) 质量管理体系	5
(三) 质量安全风险管理	6
四、质量诚信管理	7
(一) 质量承诺	7
1、诚信守法	7
2、满足客户需求	8
(二) 运作管理	8
1、产品设计诚信管理	8
2、原材料诚信管理	8
3、生产过程诚信管理	8
(三) 销售管理	9
五、质量管理基础	11
1、标准管理	11
2、计量管理	11
3、认证管理	11
4、检验检测管理	12
六、产品质量责任	12
1、产品质量水平	12
2、产品售后责任	12
3、企业社会责任	13
4、质量信用记录	13
5、质量风险监测	13
七、报告结语	13

## 前言

本报告为浙江堂正格塑胶科技有限公司（以下简称为“本公司”或“公司”）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 31870-2016《企业质量信用报告编写指南》的规定，结合本公司 2019-2020 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浙江堂正格塑胶科技有限公司。本报告描述了 2019 年 1 月 8 日至 2020 年 11 月 8 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：

本公司一至二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://www.TZGPVC.com>）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

浙江堂正格塑胶科技有限公司是在兰溪市堂正格塑胶制品厂（创立于1999年）基础上发展壮大起来的一家科技型企业。地处浙江省兰溪市兰江街道三鑫路21号，专业从事改性PVC颗粒、异型材生产的企业。公司注册资本1000万元，占地面积22000平方米，拥有SJZ55/110锥双挤出机、300/600高速搅拌机、切割机等80余台设备和一个实验室。年产塑料颗粒10000吨以上，塑料异型材制品1000吨以上，公司通过大专院校、科研院所技术合作，采用走出去请进来的办法，及时掌握塑料行业的新动态、新发展，每年都有几款新产品问世，产品受到用户的青睐，畅销全国，并远销欧美等国家。

公司自成立以来遵纪守法、诚信经营。坚持科技兴业，创新发展，在推进科学技术产业化、打造“堂正格”品牌上取得了长足的发展。2007年通过质量管理体系认证；2008年获得年首次上规模企业；2010年兰溪市专利示范企业；2011年十佳管理示范企业；2012年金华市著名商标，2015年认定为浙江省中小型科技型企业。2017年获得金华市专利示范企业、市级研发中心认定、2017年被认定为国家高新技术企业、2018年通过环境管理体系、职业健康安全管理体系认证、2018年以来取得专利证书30余项；其中发明专利3项，注册商标10个，2019年通过知识产权管理规范认证。省工商企业信用AA级‘守信用重合同’单位；2020年被认定为省级信用单位；是浙江省塑料协会理事单位；兰溪市塑料协会常务副会长单位。

公司发展不忘回馈社会，堂正格塑胶自成立以来，一直以客户为中心，主动承担社会责任，积极维护员工的合法权益，诚信、公平地对待所有供应商、客户和消费者；抱感恩之心反哺社会，在环境保护、职业健康安全、公益事业、文化教育等方面努力奉献，实现公司与社会、自然的和谐共生共长。

回顾过去，展望未来，任重道远，公司愿与各位同仁志士携起手来，共创美好的明天！

## 二、企业质量理念

公司发布的质量方针,是公司质量管理工作的指南,是制定公司质量目标的

基础,是公司各部门和全体员工在生产、工作和经营活动中必须遵循的准则. 本公司的质量方针是:提高客户满意度, 提供高质量和高附加值的产品和服务, 达到供货和服务的高标准, 满足客户未来的需要。

质量方针内涵:

通过建立与客户间互相了解的紧密的伙伴关系, 达到共识的品质, 成本, 和交货期, **来提高客户满意度;**

通过持续增进我们的工艺和方法以及我们在资源优势 and 特长, **来提供高质量和高附加值的产品和服务;**

通过与供应商建立持续互信的协作关系**来达到供货和服务的高标准;**

以战略的眼光**来满足客户未来的需要。**

### 三、企业质量管理

百年大计, 质量第一, 堂正格始终贯彻全面质量管理模式。在配方设计、生产、销售、售后等各环节力求做到全过程的质量管理; 全员参与的质量管理; 全面综合的质量管理。一切为用户, 一切以预防为主, 一切依据事实与数据, 一切按规范办事。

#### (一) 质量管理机构

堂正格设立有由总经理直接负责的、独立的质量管理部门, 对质量策划、质量控制、质量保证和改进等各方面进行领导、协调、组织、管理和监督, 贯彻堂正格最高层面的质量决策。公司在总经理的领导下, 设立了办公室、生技部、质检部、供销部、实验室. 质检部主责质量管理, 并在全公司范围内明确各岗位员工的质量职责和权限, 明确了产品各环节的质量标准、坚持不懈提高产品质量, 持续不断强化质量意识, 并通过合理化建议、设有生产合理化建议“堂正格”脚步奖, 建立全员参与质量创新的奖励制度激励全体员工致力于质量建设和改进。

#### 各部门职责与权利

##### 1 总经理

1.1 执行相关质量的法律法规, 制定质量管理方针, 提出管理目标和承诺, 对体系进行策划, 采取措施确保各级人员理解质量体系管理方针并坚持贯彻执行。

1.2 为质量管理体系的有效运行和保持提供充分的人力资源、基础设施、

工作环境和相关信息资源.

- 1.3 批准〈管理手册〉,并对其实施质量负责.
- 1.4 定期组织对管理体系的评审,并不断地改进和完善.
- 1.5 主持公司质量工作会议,任命管理者代表.
- 1.6 确定公司的组织架构和各部门职责.

## **2 供销部（采购）**

2.1 严格按照原材料及物资采购程序组织安排采购活动.选择评价环保产品厂家,控制杜绝非环保产品进厂.对相关方进行施加影响。

2.3 负责制定正确且完整的采购相关文件并负责与供方沟通协调。

2.4 负责供方评定工作并与供方进行联络,建立和保存供方档案以及相关记录。

2.5 负责对不合格原材料的处理。

2.6 负责供应商的评审和管理工作。

## **3 供销部（销售）**

3.1 负责与顾客进行沟通、信息采集,做好产品销售及售后服务工作,以更好的满足顾客需求和新产品开发.

3.2 负责组织顾客满意度调查和分析.对相关方进行施加影响及审核。

3.3 负责调查研究市场动态和行业有关信息,做好市场预测、分析顾客的需求和期望。

3.4 及时在公司内部传递信息,不断提高对市场需求预测的准确性。

3.5 负责公司与产品要求有关的评审和管理工作,包括合同评审

## **4 生技部（生产）**

4.1 负责生产安排,协调有关部门,按时、按量、按质完成各项生产任务。

4.2 负责组织实施安全生产、文明生产现场环境运行控制工作。

4.3 负责对生产车间的基础设施、机器设备和工作环境的维护保养检修工作。

## **5 生技部（技术）**

5.1 对产品配方设计及工艺和标准化的工作进行管理,负责技术工艺文件和相关标准的发布及管理工作。

## **6 质检部**

6.1 负责组织实施原材料的进厂品质检验。

6.2 负责产品的制程和出货品质保证。

6.3 负责生产过程的巡检工作,对生产过程中不符合质量环境标准、工艺技术标准的过程和活动进行及时反馈纠正和得到控制。

6.4 负责对不合格品的控制和纠正预防改善工作的开展。

6.5 监督生产车间对不合格品的隔离,控制和采取相关措施。

6.6 实施统计过程控制,对公司的监视和测量设备、设备实施控制。

## **7 仓库**

7.1 负责公司原材料的存放和保存,并对物料的进出进行记录和测量。

7.2 建立物资收、发、存的台帐,严格审核各类物资出入库手续,做好账务的管理工作。

7.3 定期组织盘点工作,做好库存盘点表。

7.4 安排和指导仓管员做好日常的仓储管理工作,做好仓储消防工作落实情况。

7.5 根据各类物资的价值、性质,确定合适的存在地点、位置、和摆放规则,确保充分利用物控库容。

## **(二) 质量管理体系**

根据用户现在和将来的期望,不断提升公司产品质量及新品开发,增强公司的竞争力,并全心全意为顾客服好务,解除顾客的后顾之忧,做到顾客投诉处理及时率 100%,顾客满意率大于 90%,同时不断加强员工质量意识的教育培训,不断提高员工的思想素质和技术素质,加强责任心。实现产品指标达到顾客要求,产品一次交验合格率达到 99% 以上,不断提高公司的业绩和市场竞争能力。

公司践行对污染预防、安全风险控制,持续改进,遵守法律法规和其他要求的承诺。

### 主要相关法律法规和认证

分类	主要法律法规和认证
安全环保	《安全生产法》、《环境保护法》、《浙江省安全生产条例》、《水污染防治法》、《固体废弃物污染环境防治法》、《消防法》等
产品认证	---
标准采用	T/ZZB1065-2019《改性环保PVC木塑复合颗粒料》
管理体系	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、GB/T29490企业知识产权管理规范、GB/T19580《卓越绩效评价准则》等

## 2、公司质量目标

2.1 产品一次交验合格率达到 99%以上

2.2 客户满意度大于 90 分以上

质量目标的含义：

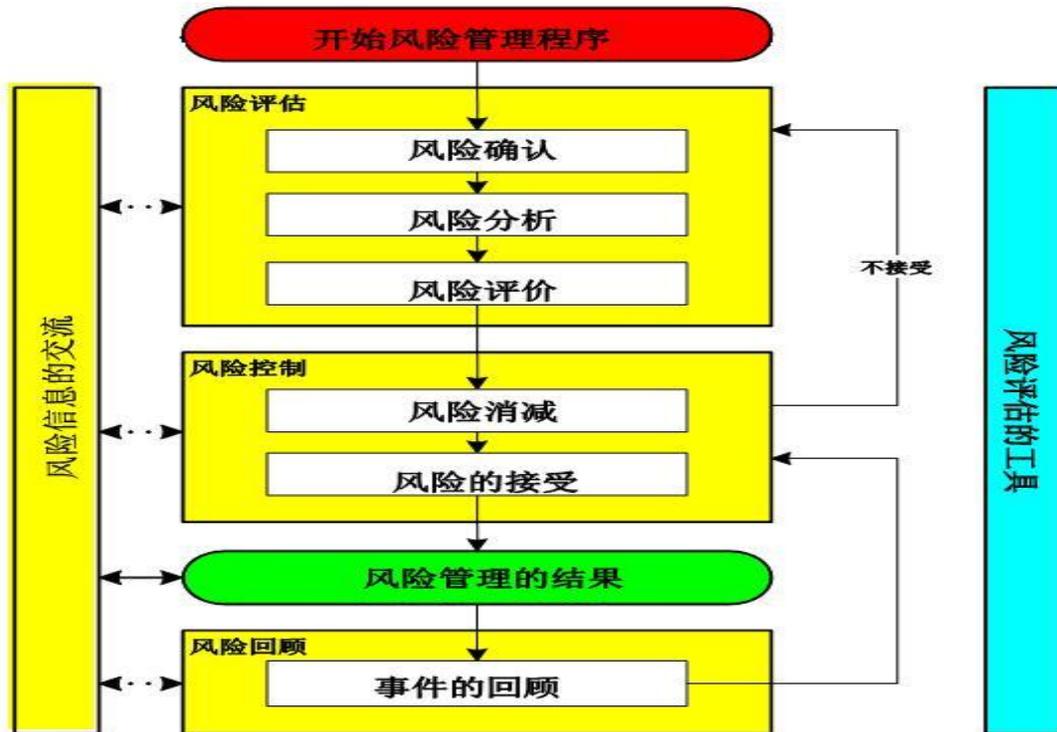
根据用户现在和将来的期望,不断提升公司产品质量,增强公司的竞争力,并全心全意为顾客服务好,解除顾客的后顾之忧,做到顾客投诉处理及时率 100%,客户满意率达 90 分,同时不断提高员工的技术素质,加强责任心,实现产品出厂合格率 100%,提高公司的业绩和市场竞争能力。

### (三) 质量安全风险管理

顾客满意是我们唯一的质量观,顾客的满意是我们前进的动力,顾客的不满是我们改进的基础,积极主动地为顾客提供各类沟通渠道,解决其在产品购买前后的各种顾虑及障碍,产品使用中的各类疑难,保证产品使用中的可靠性、安全性,公司始终把倾听、满足、解决顾客诉求,超越期望值以提高其对公司的信任度,提升堂正格的社会认知度以及良好口碑,自始至终从影响甚至决定公司长远发展的战略高度去思考与管理。

为了及时、有效地为顾客解决各类问题咨询、投诉,保证持续、高水平的顾客满意度,建立稳固的顾客关系,促进堂正格品牌美誉度的长期提升,公司制定了《客户投诉的解决流程及要点》按标准的操作流程,管控有力、快速有效地应对各种风险。明确每个销售员都是客服人员一分子,履行好应尽的职责,建立与顾客对接的友好关系,实时

为顾客解决各类服务问题。



#### 四、质量诚信管理

堂正格坚持不懈的把质量诚信建设摆在首要位置，坚持“堂堂正正做人，实实在在做事，绝不为了短期利益出卖未来”的经营价值观，全力推进堂正格质量诚信体系建设。不断完善质量诚信标准体系；建立健全的企业内部质量信用奖惩机制；加强质量诚信文化建设，制定了《质量诚信管理手册》

##### (一)质量承诺

##### 1、诚信守法

诚信守法是堂正格走向成功的基础，也是持续经营之本。堂正格的“堂堂正正做人，实实在在做事，绝不为了短期利益出卖未来……”的价值观就是诚信守法的最好诠释。

宗旨是：绝不为了短期利益出卖未来……，公司才从小到大、由弱变强，虽然在前进的道路上碰到一些困难，，但依然坚守，大胆探索，采用先进的生产模式，来达到与客户同发展，与市场共繁荣的企业愿景。

公司领导遵循“依法经营、诚信经营”的管理理念，严格遵循《公司法》、《劳动合

同法》、《合同法》、《产品质量法》、《安全生产法》、《环保法》、《劳动法》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。公司合同违约率为零，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。

## **2、满足客户需求**

近年来，面对行业同质化、价格战的竞争，原材料价格的不稳定和国内外经济普遍不景气的影响，给企业带来了不少困难，但公司始终坚持以持续创新、勤奋、坚持来应对瞬息万变的形势，公司以前瞻战略眼光和敏锐的市场洞察力，把创新作为企业发展的源动力。采用新、奇、特量身定制的生产模式。加大研发力度，不断加强实验室装备能力，引进研发人材，提高研发水平。去年投入了 300 多万元实验场地、添加购买实验仪器设备，其中有德国原装进口的 HAAKE(哈克)熔体流动塑率仪、最新国产的开练机、电子万能试验机、哑铃制样机、落锤冲击试验机、配色光源仪等国内外一流先进设备，成立了金华市级高新技术研发中心。可实现快速产品接单打样配方优化，更加提高了挤出产品精准度，减少浪费。从而提高企业的技术优势和竞争力。企业还与浙江工业大学等院校联合，加大了对高性能、定制化的塑料改性配方的研发、异型材生产的力度，能充分满足市场不同客户的需求。

## **(二) 运作管理**

### **1、产品设计诚信管理**

公司产品研发设计严格按照《科技项目管理制度》，《研发经费核算管理制度》从研发立项到开发验收整个过程制度化、标准化。

### **2、原材料采购诚信管理**

企业根据物料对产品质量的风险程度，将物料分为主、辅、二类。对主材料、辅类材料的供应商，除了必须符合法定的资质外，还要定期进行评审。采购原则是：相对价格较低，而质量最好。符合要求建立质量档案，在新设备和零部件采购方面也同样要求。

### **3、生产过程诚信管理**

公司生技部制定生产管理制度、岗位说明书和安全操作规程。质检部负责各种检验作业指导书的编制。生技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，指导员工做好自检、互检，终检、抽检，做到领用、发放和核对数量相符。

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，对应用ERP系统的生产管理模块对整个过程进行数据采集和监控。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，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“传、帮、带”结对子的方式培养新人，承前启后保证质量的稳定性，品牌来自于稳定的质量预期。

### （三）销售管理

#### 1. 合同管理

一、)首先使用《客户调查表》，调查内容：企业类型、客户名称、法人姓名、客户资产、客户前景、采购量、客户困难、客户期望、客户对我司的评价及建议进行摸底工作，建立客户档案

二、)制定《客户分类定级标准（风险控制）》

目的是为了加强对公司客户管理，追求企业收益的最大化，对不同类别的客户，采取不同的管理办法，并建立科学动态的分类管理机制，进而采取有效管理，进行分险控制和防范。

三、)编制《赊销告知函》

目的是为了企业能稳健的发展，双方能更好的合作双赢，同时能为贵公司提供“堂正格”公司的优质服务政策。

四、)编制《签订合同（协议）审批表》

目的是加强和统一公司经济合同的管理，规范合同的签订、履行和收付款程序，并最大限度的避免风险，制定审批流程；

## 五、) 签订《采购合同》/《销售合同》

在签订销售合同过程中要着重关注知识产权条款：

甲方保证所供货物符合国家知识产权及有关规定。产品质量按出厂标准或客户首件确认相同，

解决合同纠纷方式：因本合同发生的争议，由起诉方所在地法院管辖。

在签订采购合同过程中要着重关注：

无利益冲突声明：严禁需方雇员、需方雇员亲属（包括但不限于需方雇员的子女、双亲、配偶等）在此业务活动中拥有任何形式的财务利益（包括但不限于佣金、回扣、馈赠等），凡违反本声明的需方雇员将立即开除或解除劳动合同，若供方发现需方任何雇员有违背以上声明的行为，可直接向需方投诉，投诉电话：0579-88236669.

知识产权及有关规定 甲方应保证乙方在使用本公司采购合同项下的货物或其任何一部分时免受第三方提出侵犯其知识产权、商标权或工业设计权的起诉。如果发生此类问题，甲方应负责交涉并承担一切费用和责任。

甲方应保证所供货物符合国家的有关规定。甲方保证，甲方依据本公司采购合同提供货物及相关的软件和技术资料，其知识产权属均为甲方所有，甲方有必要提供获得的合法授权知识产权权属证明。

## 六、) 编制了《对帐单》

目的是来往货物清楚。

## 七、) 编制了《客户投诉的解决流程及要点》及《客户投诉记录表》

目的是客户至上，使客户满意

## 八、) 制定《客户分类定级标准（风险控制）》及《客户投诉记录表》

目的是为了加强对公司客户管理，追求企业收益的最大化，对不同类别的客户，采取不同的管理办法，并建立科学动态的分类管理机制，进而采取有效管理，进行分险控制和防范。

## 九、) 制定了《堂正格塑胶结款方式通知函》

目的是互相信任，诚信合作是建立在互惠互利的前提下，无视诚信的企业必将走向死亡。

## 十、) 与员工签《保密协议》

目的是保护客户秘密，包括甲方机构及其工作人员在为客户服务过程中形成或拥有的客户信息，一旦泄露会对客户或甲方产生声誉、财产损失及一切竞业的信

息。

## 五、质量管理基础

公司始终如一地坚持以质取胜的理念，一直以来视产品质量为企业的生命，实行质量诚信报告总经理负责制。公司建立了全面的生产过程监控、外购原材料验证、产品出厂检验、售后服务，以及定期将产品送国家权威机构检验的质量管控机制，并于 2019 年开始，完善了质量检验实验室，添置了先进的仪器设备，对原材料、半成品、成品实行严格的质量检测。2007年公司在行业中率先通过了ISO9001质量管理体系认证；公司从标准管理、计量管理、认证管理、检验检测管理等方面全面对质量基础进行管理。公司还积极参与国家标准修订二项且发布。

### 1、标准管理

企业产品执行《T/ZZB1065-2019》标准，并在政府质监部门进行标准备案。公司生产技术水平处于行业领先地位，产品性能指标均达到国际先进水平。

公司通过ISO9001质量管理体系认证、ISO14001环境管理体系认证、ISO45001职业健康管理体系认证、GB/T29490企业知识产权管理规范认证，荣获“重合同、守信用AA企业；省级信用管理示范管理企业，生产现场率先导入“6S”管理模式，2019年开始导入并坚持推行卓越绩效管理，通过对这些体系的内审、管评及外审，确保体系运行的符合性和有效性，为公司的产品、环境、职业安全、知识产权保护提供了坚实的保障作用。

### 2、计量管理

根据公司产品的特点和顾客要求，公司配置了满足产品质量检验和生产控制要求的仪器设备。设备的管理和使用我们做到“三好”（管好、用好、完好）、“四定”（定人保管、定人养护、定点存放、定期校验），保证仪器设备性能安全可靠。并对每台仪器设备建立了设备档案，包括设备名称、规格型号、编号、生产厂家、出厂日期、合格证、使用说明书及使用规程中维修、检定（校准）等记录和检定证书、设备的维护保养计划等内容。设置了专门的人员对仪器设备进行管理，并建立仪器设备自校规程和自校记录，做好自校记录。

### 3、认证管理

堂正格通过 ISO 9001质量管理体系认证、ISO14001环境管理体系认证、ISO45001职业健康管理体系认证、GB/T29490企业知识产权管理规范，且每年实施监督审查，持续改进完善，提升核心技术，促进技术创新，保护知识产权，引领行业进步。

#### 4、检验检测管理

公司建立了完善的外购原材料检测/验证、过程检验、产品出厂检验、以及定期将产品送国家权威机构检验的质量管控机制。公司引进国内领先的生产设备，原材料采购选取国内大的制造商/供应商，从源头确保质量安全。2017年以来以金华市级企业研发中心为载体，建立完善了检测实验室，添置了先进的仪器设备，对配方优化设计、成品性能检测提供有利保障，大大提高了数据分析，材料的力学性能指标的检测能力。

### 六、产品质量责任

客户满意是我们唯一的质量观。公司坚持恪守“提高客户满意度，提供高质量和高附加值的产品和服务，达到供货和服务的高标准，满足客户未来的需要”的质量方针，持续改进，满足顾客对质量的更高要求

#### 1、产品质量水平

公司通过QMS建立和持续改进，运用QC小组活动、公司生产技术、生产工艺上水进一步提升，产品性能指标均达到国内领先、国际先进，近年来公司产品质量保持稳定，产品出厂合格率100%，客户满意率逐年提升。

#### 2、产品售后责任

顾客的满意是我们前进的动力，顾客的不满是我们改进的基础，积极主动地为顾客提供各类沟通渠道，解决其在产品购买前后的各种顾虑及障碍，产品使用中的各类疑难等，同时收集顾客在产品使用后的意见及建议，为此建立了自上而下，多渠道顾客关系网络，与各类顾客建立良好的顾客关系，公司始终把倾听、满足、解决顾客诉求，超越其期望值以提高对产品的信任度、忠诚度，提升公司的社会认知度以及良好口碑，放在影响甚至决定公司能否长远发展的战略高度去思考与管理。

为了及时、有效地为顾客解决各类问题咨询、投诉，保证持续、高水平的顾客满意度，建立稳固的顾客关系，促进公司品牌美誉度的长期提升，公司要求每个业务员都是客服员建立与顾客的关系，确保服务细节的完善，实时为顾客解决各类服务问题；同时，

同时为了快速、高效响应顾客投诉，公司特制定了《接到投诉的解决流程及要点》，明确规定对于顾客投诉的响应、跟进、处理、回复、改进的责任部门/人以及跟进流程，通过建立起了一套完善的投诉快速响应、处理及改进机制，保证顾客投诉渠道畅通的同时，更重要的是及时、专业地为其解决投诉等售后服务问题，收集顾客意见与建议，整理反馈至相关责任部门进行改进，以提升顾客满意度。

### 3、企业社会责任

近3年，公司生产经营活动符合国家和省有关环境保护、节能减排、安全生产等方面的法律法规、没有发生质量、安全、环保等重大事故，担当起社会应尽的责任。

### 4、质量信用记录

通过销售人员的问卷调查、日常回访报告、定期调查和专项调查进行顾客满意度的统计分析，近三年来终端顾客的满意度水平呈平稳上升的状态，表明公司对顾客综合服务水平的成熟和稳健。公司一直重视并致力于客户满意度的持续改进。

### 5、质量风险监测

公司制定了生产工艺流程图、操作指导书，对产品及其生产过程的控制严谨规范。明确。各工序控制点能进行有效的监管。

### 七、报告结语

公司坚持不懈的把质量诚信建设摆在首要位置，坚持“堂堂正正做人，实实在在做事，决不为眼前利益出卖未来”的公开原则，全力推进质量诚信体系建设。在未来的质量责任、诚信管理工作中，公司将不断完善质量诚信体系建设；逐步完善企业质量信用档案管理；不断改善公司内部质量信用奖惩机制；推进质量诚信文化建设；持续改进公司质量诚信自律完善机制。

质量诚信体系建设是一项长期的、系统的工作任务。公司将不断完善质量诚信体系建设的规章制度，巩固质量诚信建设所取得的成效，建立长效机制，科学实施，常抓不懈。总之一句话，人不可信，不知可否！

浙江堂正格塑胶科技有限公司

2020年11月8日

13

