

绍兴旭源新材料科技有限公司

质量诚信报告

报告日期：2024年11月

目 录

一、前 言	(1)
(一) 编制说明	(1)
(二) 总裁致辞	(1)
(三) 企业简介	(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	(6)
(五) 企业文化建设	(10)
(六) 企业产品标准	(12)
(七) 企业计量水平	(15)
(八) 认证认可情况	(15)
(九) 产品质量承诺	(15)
(十) 质量投诉处理	(16)
(十一) 质量风险监测	(16)
三、展望	(17)

一、前 言

（一）编制说明

本报告为绍兴旭源新材料科技有限公司（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 2023 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：绍兴旭源新材料科技有限公司

报告发布时间：2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日期间。

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公司，数据真实有效。

报告获取方式：公司网站（<http://www.xuyuanfilm.cn/>）

（二）总经理致辞

尊敬的政府质监部门、各界朋友及同仁：

绍兴旭源新材料科技有限公司衷心感谢社会各界广大用户的厚爱、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，是国家级重点高新技术企业，拥有 2 万平方米先进的标准化无尘生产车间。自成立至今，秉持“品质为本，科技为先”的经营理念，致力于成为薄膜行业的领军者。

旭源科技专业生产各种硬化膜、保护膜、离型膜、防爆膜、烫金膜、镭射膜、功能胶带等功能薄膜材料。产品广泛应用于 LCD、智能手机、电脑触摸屏、车载中控屏的保护。。

公司自创立以来，得到了各级领导和社会各界朋友的关心和帮助，得到了各位经销代理商和供应商朋友的可贵支持，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！

（三）公司简介

绍兴旭源新材料科技有限公司成立于 2007 年 10 月，总部位于浙江绍兴，是国家级重点高新技术企业，拥有 2 万平方米先进的标准化无尘生产车间。自成立以来，秉持“品质为本，科技为先”的经营理念，致力于成为薄膜行业的领军者。旭源科技专业生产各种硬化膜、保护膜、离型膜、防爆膜、烫金膜、镭射膜、功能胶带等功能薄膜材料。产品广泛应用于 LCD、智能手机、电脑触摸屏、车载中控屏的保护。

旭源科技拥有国内领先的、高水准的薄膜产品研发经验和专业技术，采用先进的涂布专用设备，生产车间采用千级管控封闭式无尘处理，检验、实验仪器设备齐全，拥有一支经验丰富，高素质，高效率的研发、生产、营销及质量服务团队。已通过 ISO9001 质量体系、QC080000 体系、ISO14000 体系、OHSAS18001 体系等相关行业标准的认证，产品符合 RoHS2.0、REACH 等环保法规要求。

公司现已成为 vivo、荣耀等知名手机品牌及配套模切厂的长期合作供应商。未来，旭源科技将立足薄膜产业平台，坚持以科技求创新，以品质求发展，为社会和客户 提供顶流的技术和高质量的服务，成为薄膜行业技术的革新者和践行者。

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，公司通过了 ISO9001 管理体系和 IATF:16949 汽车质量管理体系的认证，产品实物质量达到国际领先水平。旭源科技的专业、热情、与高效、散发闪亮光芒、服务之星、让您更闪亮。旭源科技不但在意产品的质量、更会在意产品的服务。客户的需求，竭尽满足、客户的意见，耐心聆听，孜孜不倦地为客户提供贴身服务。严格按该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，通过内部审核、自我评价、第三方审核或评价、不断寻找改进机会和持续改进的方式，迈向卓越的绩效。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%。

公司通过会议、宣传栏、企业网站、微信公众号对企业文化、质量理念进行宣传。

（二）质量管理机构

公司遵循质量管理“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，公司建立质量负责人制度，制定了各料件、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。

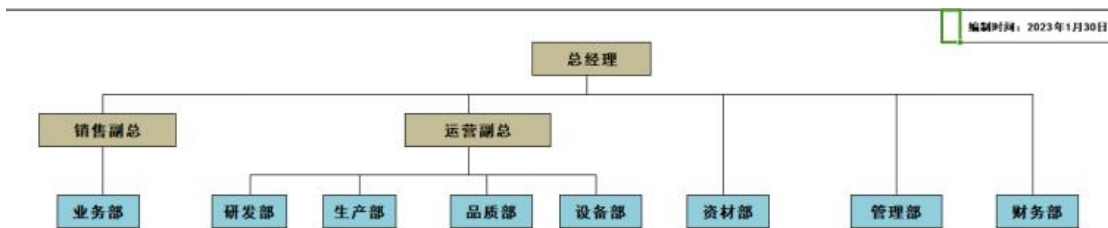


图 1：组织架构图

（三）质量管理体系

公司自引入 ISO9001 质量管理体系和 IATF:16949 汽车质量管理体系以来，“以人为本，以质为先；务实守信，客户至上”为质量方针，设计、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，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 目标和质量问责制。

1.1 质量方针：

“以人为本，以质为先；务实守信，客户至上”为质量方针，在市场经济日益发达的今天，质量对于一个企业的重要性越来越强，产品质量的高低是企业有

没有核心竞争力的体现之一，提高产品质量是保证企业占有市场，从而能够持续经营的重要手段，一个企业想做大做强，在增强创新能力的基础上，努力提高产品和服务的质量水平。

据统计，一个企业的平均寿命只有 7 年，那些被市场无情淘汰的企业可能存在于各种各样的内部管理以及外部市场环境恶化的问题，但毋庸置疑，许多企业是栽在了不注重产品质量这个环节。质量在今天之所以变得比过去更加重要，是因为市场环境同商品紧缺时代相比，已经发生了根本性的变化，只要能生产出来就能卖出去的年代已经一去不复返了。成功的企业无一例外的重视产品和服务的质量。质量改进是当今关系企业生存的重要问题，企业产品质量的重要性愈加突出。

1.2 质量方针理解：

- a) 强调对产品的质量要求必须以顾客和法律法规的要求为依据。
- b) 强调产品质量是通过对顾客要求和法律法规要求的深入分析之后，设计（包括产品设计和工艺设计）并制造出来的，而不是检验出来的。
- c) 强调系统管理的思想，通过对过程因素的识别和控制，来保证产品的质量。
- d) 对过程的结果进行记录和分析，找出改进方向，落实改进措施，不断改进过程业绩。

1.3 质量诚信方针：

创新设计、精细制造、一流服务、誓做百年品牌企业。

本公司实施质量诚信经营方针是提高和达到顾客满意的根本途径和方向，并通过具体的质量诚信目标和实施质量诚信管理体系加以贯彻。体现了质量诚信经营法律法规相关原则，与本公司发展宗旨相适应，也为本公司及各部门质量诚信目标的制定、评审、验证等提供了框架。以质量诚信经营来满足顾客需求和社会责任为关注焦点，充分体现对顾客需求的承诺。

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，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。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、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。

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《年度质量、环境、职业健康安全目标》，对产品质量控制明确责任，遵循对质量事故不放过原则。

公司编制《合规义务识别及评价控制程序》，积极识别收集法律、法规、行业与产品标准、定期对期合规性进行评价，以满足法律、法规以及客户的要求与期望。

表 1：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、ISO 45001 标准等
产品标准 执行与制定	执行 T/ZZB 2281--2021《曲面有机发光二极管(OLED) 屏幕用防指纹光学保护膜》。

公司制定了《内部审核程序》、《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《不合格输出控制程序》、《不符合纠正及持续改进控制程序》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《产品和服务要求的确定与评审程序》、《产品和服务监视测量控制程序》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《不符合纠正及持续改进控制程序》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《管理手册》、《外部提供的产品和服务控制程序》、《人力资源控制程序》、《能力意识和培训管理程序》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，通过品管圈、持续改善等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》以及机械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、QC 小组等活动，保障产品质量安全。

2、质量管理

—产品检测

（1）产品质量的跟踪

- ① 设计、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检验；
- ⑤ 在顾客满意度调查问卷中进行产品质量调查。

(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。

—质量分析

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。

3、运作管理

a) 产品设计诚信管理

公司产品设计与研发严格从研发立项、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计。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计。对 C 类物料的供应商，一般只考虑审计其资质。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。对采购的原材料批批全检，凡未达到规定标准的原材料一律不得入库是使用。

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、技术部具体负责各品种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、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，把好中间产品、成品的质量，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，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。

生产记录由制造部负责审核、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，及时上交制造部，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，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。

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，满足了客户对电扶

梯产品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。

4、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。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“本分、创新、止于至善。”为核心价值观，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，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、订购时间等相关信息，在顾客购买一段时间后（通常是一年内）进行电话回访，提升顾客满意度。

公司针对“品”字标产品，遵循以下质量承诺：

（1）质保期

自产品生产之日算起，产品质保期为6个月《客户贮存和使用不当造成的损坏不在质保范围内》

（2）响应机制

产品在质保期内，对于客户反映的问题，应在24小时内响应，因产品质量缺陷导致客户不能正常使用，由制造单位负责免费退货或更换。

(3) 追溯性要求

产品从原材料到产成品至客户端可根据批次号追溯到生产人员、机台的相关信息。

(五) 企业文化建设

1、愿景、使命、价值观

高层领导十分重视企业文化建设，董事长首先提出了“品质为本，科技为先”的理念，多次主持、组织公司管理团队召开研讨会议，并利用报刊杂志、网络吸收广大员工的建议，采用头脑风暴等方法总结、提炼出以“本分、创新、止于至善。”价值观为核心的具有旭源科技特色的完整的企业文化体系。实施企业文化管理办法，将旭源科技核心价值观展开到各个部门、各个层次，通过培训和企业文化认知度的测量来确定展开的效果。核心价值观随着企业的创业、壮大、快速发展、跨越式发展等不同阶段而逐步深化。

表 2：公司的质量理念

项目	内容
使命	弘扬大国匠心精神，打造卓越民族品牌。
愿景	致力于成为功能膜行业百年引领者。
核心价值观	本分、创新、止于至善。
经营理念	品质为本，科技为先

站在管理者的角度，希望自己的员工能为企业带来好的效益。企业如何做能够让员工创造为其创造价值。职业能够带来自豪感、得到公平的对待、拥有自己的个人时间、不希望太大的压力、企业能有好的发展，这些都是员工希望企业能够带来的，当然，员工也在为企业创造价值。员工也希望自己的企业是最好的，所以他们会企业的带领下击败竞争者，成为胜利的一员。

企业为社会创造价值是一个双赢的过程。企业如果不承担社会责任，只一味追求经济利益，就很有可能造成在实现自身经济利益的同时，冲击或破坏了社会利益，对于社会来说，企业就没有存在的价值和必要了。企业为社会创造价值，同时也能成全自己，为企业的发展奠定基础。

2、品牌建设情况

绍兴旭源新材料科技有限公司以产品质量赢得市场口碑，在行业内品牌形象上佳，产品知名度在业界具有很高知名度，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，包括顾客满意表明旭源科技稳定处于在较高的水平。

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，近三年来产品多次获得客户和同行认可。

表 3：质量管理水平相关绩效结果

指标项	单位	2021年	2022年	2023年
客户满意度	%	97	98	98.66

（六）企业技术水平

1、专利情况

公司拥有与认证范围产品质量、安全、节能环保相关的设计或制造的自主知识产权或技术成果，对涉及研发、生产所有产品的新技术、新工艺等进行专利申请保护，形成了自主的知识产权，至今授权及申请受理发明、实用新型、外观专利 49 项，其中发明专利 3 项。

表 4：专利情况（部分）

序号	公开(公告)号	申请号	名称	申请日	公开(公告)日	授权日	专利类型
1	CN211587265U	CN201920778 230.9	一种用于涂布机压辊的清洗装置	2019 0528	2020-09-29	2020 0929	实用新型
2	CN210819811U	CN201920747 724.0	一种注塑冲孔定位装置	2019 0523	2020-06-23	2020 0623	实用新型
3	CN207875019U	CN201820025 064.0	一种适合高水滴角手机玻璃屏幕防护用的曲面保护贴	2018 0108	2018-09-18	2018 0918	实用新型

4	CN211567311U	CN201920747 184.6	一种油墨可调节的料槽	2019 0523	2020-09-25	2020 0925	实用 新型
5	CN208604059U	CN201821202 871.1	一种高透光性屏幕保护膜	2018 0727	2019-03-15	2019 0315	实用 新型
6	CN206913859U	CN201720486 484.4	一种抗静电保护膜	2017 0504	2018-01-23	2018 0123	实用 新型
7	CN209435277U	CN201920118 255.6	一种手机外壳	2019 0124	2019-09-24	2019 0924	实用 新型
8	CN213232097U	CN202021470 800.7	一种半固化型屏幕保护膜	2020 0723	2021-05-18	2021 0518	实用 新型
9	CN210823473U	CN201920747 179.5	一种油墨储存设备	2019 0523	2020-06-23	2020 0623	实用 新型
10	CN210816589U	CN201920747 309.5	一种油墨清理装置	2019 0523	2020-06-23	2020 0623	实用 新型
11	CN210819730U	CN201920778 229.6	一种油墨涂布裁剪装置	2019 0528	2020-06-23	2020 0623	实用 新型
12	CN206170803U	CN201621010 034.X	一种石墨压研用的离型膜	2016 0831	2017-05-17	2017 0517	实用 新型
13	CN206824118U	CN201720610 630.X	设散热机构的涂布机用UV固化装置	2017 0527	2018-01-02	2018 0102	实用 新型
14	CN206799514U	CN201720487 046.X	一种高粘热弯保护膜	2017 0504	2017-12-26	2017 1226	实用 新型
15	CN205128362U	CN201520691 159.2	一种用于UV固化装置的液氮保护装置	2015 0908	2016-04-06	2016 0406	实用 新型
16	CN209683484U	CN201920118 086.6	一种充电桩	2019 0124	2019-11-26	2019 1126	实用 新型

17	CN206242599U	CN201621024 998. X	一种防静电离型膜	2016 0831	2017-06-13	2017 0613	实用 新型
18	CN206799101U	CN201720486 481. 0	一种用于保护膜装卸的支撑装置	2017 0504	2017-12-26	2017 1226	实用 新型
19	CN206868547U	CN201720610 744. 4	紫外线照射区域可调的涂布机用UV固化装置	2017 0527	2018-01-12	2018 0112	实用 新型
20	CN211587266U	CN201920778 231. 3	一种涂布机的布料校准装置	2019 0528	2020-09-29	2020 0929	实用 新型
21	CN211587331U	CN201920778 241. 7	一种涂布机的涂料系统	2019 0528	2020-09-29	2020 0929	实用 新型
22	CN210815068U	CN201920747 183. 1	一种油墨加料装置	2019 0523	2020-06-23	2020 0623	实用 新型
23	CN210816404U	CN201920778 228. 1	一种转印冲洗装置	2019 0528	2020-06-23	2020 0623	实用 新型
24	CN205075417U	CN201520690 552. X	一种高清钻石保护膜	2015 0908	2016-03-09	2016 0309	实用 新型
25	CN112645066B	CN202110043 321. X	一种高清钢化膜制备工艺	2021 0113	2022-06-07	2022 0607	授权 发明

2、产品检验标准与水平

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。

表 5：质量管理水平相关绩效结果

指标项	单位	2021年	2022年	2023年
原料进厂检验合格率	%	92.3	94.3	95.2

车间一次报检合格率（均值）	%	93.2	94.3	94.9
交期达成率	%	94.7	95.3	96.3
客诉投诉率	%	2.7	2.3	1.9

3、产品质量水平

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%。

（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。

表 7：公司采用的检测设备

序号	设备编号	设备名称	设备型号
1	XY-YQ-001	数显式测厚仪/数显式厚度表	543-390BS
2	XY-YQ-002	数显式测厚仪/数显式厚度表	543-390BS
3	XY-YQ-003	科健拉力试验机	1065A/5kg
4	XY-YQ-004	科健拉力试验机	1065A/5kg
5	XY-YQ-005	科健拉力试验机	1065A/5kg

6	XY-YQ-006	科健拉力试验机	1065A/5kg
7	XY-YQ-007	静电电压计	520 型
8	XY-YQ-008	尘埃粒子计数器	Y09-310
9	XY-YQ-009	电热恒温干燥箱	101-2BA
10	XY-YQ-010	电热恒温干燥箱	101-2BA
11	XY-YQ-011	电热恒温干燥箱	101-2BA
12	XY-YQ-012	电热恒温干燥箱	101-2BA
13	XY-YQ-013	快速剥离拉力机	YL-H03A
14	XY-YQ-014	透光率/雾度测定仪	SGW-820
15	XY-YQ-015	透光率/雾度测定仪	NDH8000
16	XY-YQ-016	电动铅笔硬度仪	AG-3086L
17	XY-YQ-017	电动铅笔硬度仪	AG-3086L
18	XY-YQ-018	耐磨测试机	YL-339
19	XY-YQ-019	耐磨测试机	YL-339
20	XY-YQ-020	耐磨测试机	YL-339
21	XY-YQ-021	水滴角测试仪	CA07R
22	XY-YQ-022	水滴角测试仪	CA07R
23	XY-YQ-023	紫外线加速耐候试验机	LX-QUV
24	XY-YQ-024	恒温恒湿试验箱	GT-TH-S-80Z
25	XY-YQ-025	恒温恒湿试验箱	GT-TH-S-80Z
26	XY-YQ-026	卡尔费休库伦法水分仪	BYES-2000
27	XY-YQ-027	旋转黏度计	NDJ-5SE
28	XY-YQ-028	表面电阻测试仪/表面阻抗测试仪	MODEL800
29	XY-YQ-029	摩擦系数仪	MXD-02
30	XY-YQ-030	冷热冲击试验机	MIT-6080
31	XY-YQ-032	数显恒温水浴锅	SN-HWS-6F
32	XY-YQ-033	数显恒温水浴锅	HS-501A

33	XY-YQ-034	数显恒温水浴锅	LC-WB-4
34	XY-YQ-035	反射率仪/色差计	MC-3600A
37	XY-YQ-038	荧光光谱仪	EDX1800B
38	XY-YQ-039	光照度计	AS813
39	XY-YQ-040	数显温湿度计	HTC-1S
40	XY-YQ-041	指针温湿度计	TH-602F
41	XY-YQ-042	电子天平	JJ223BC
42	XY-YQ-043	高温高湿弯折机	B-TH-1000C-BXDZ
43	XY-YQ-044	涂层测厚仪	SP-2
44	XY-YQ-045	智能型手持式气体检测仪	SKS-SA-VOC
45	XY-YQ-046	百格刀	2mm11
46	XY-YQ-047	电子显微镜	
47	XY-YQ-048	电子显微镜	DM705
48	XY-YQ-049	电动碾压滚轮操作指导书	KJ-6021B
49	XY-YQ-050	氙气照射机	
62	XY-YQ-063	电热恒温干燥箱	101-2BA

八) 认证认可情况

目前公司已通过 ISO9001 质量认证企业验收, 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“以人为本, 以质为先; 务实守信, 客户至上”的质量方针得以顺利推行。

一管理体系

通过 ISO900 体系认证, 产品达到业内先进水平。

(九) 产品质量承诺

公司提供售后服务, 保障顾客的利益。公司建立了《顾客投诉处理程序》设立了 24 小时投诉电话, 全天候接听并处理顾客投诉。销售部负责牵头处理顾客投诉, 报修投诉 2 小时内必须响应; 如果不能在现场处理的, 向顾客说明情况, 回公司召集相关技术人员分析原因, 制定解决方案, 力争在 3 天内解决问题; 若

仍不能解决，作为重点特例，由公司组织专门力量进行攻关，确保让顾客满意。对于重大投诉，组织公司质检、技术、制造、质保及营销中心共同讨论解决方案和改进措施，一般均能在一周内解决问题。

（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，公司品质部门对客诉信息定期监测，设立售后服务部，对市场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。单元化模块化的生产模式，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，明确了质量控制体系结构及各相关部门职责。

三、展望

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，



致力于打造“功能膜行业百年引领者”的宏伟蓝图。