

质量信用报告

(2022 年度)

嘉兴捷顺旅游制品有限公司

地址：中国浙江省嘉兴市秀洲区高照街道加创路 229 号

Tel:+86- 573- 82796025

Fax:+86- 573- 82795082-8202 (分机)



目 录

第一部分 报告前言	3
一、报告编制说明	3
二、高管致辞	4
三、企业简介	5
第二部分 报告正文	6
一、企业质量理念	6
二、企业质量管理	7
三、质量诚信管理	12
四、质量管理基础	13
五、产品质量责任	16
六、结束语	20

第一部分 报告前言

一、报告编制说明

本报告是嘉兴捷顺旅游制品有限公司发布的企业质量信用报告，展示了公司在不断发展过程中，秉承“让清洁更轻松，让生活更美好”的企业使命，在质量管理方面的理念、实践和绩效，披露了2022年公司的质量理念、质量管理机构、质量管理体系、质量风险管理、质量诚信管理、质量管理基础、产品质量责任的信息，部分内容和信息，追溯到以往年份。

本报告依据《企业质量信用报告编写指南》(GB/T31870-2015)标准编写，报告所有数据，均出自嘉兴捷顺旅游制品有限公司现行有效文件和统计记录或报告，通过公司的审核和批准。

本报告为电子版，也可以通过公司网站，进行获取。

时间范围：2022年1月1日至12月31日。

发布周期：本报告为年度报告。

报告范围：本报告所披露的信息与内容，覆盖了嘉兴捷顺旅游制品有限公司所有质量业务。

本报告的内容如有疑问或建议，欢迎来电或来函询问。

联系电话：0573- 82790736

传真：0573- 82795082

邮箱：jsgs@jesun.com.cn

网站：<http://www.jesun.com.cn>

二、高管致辞

嘉兴捷顺旅游制品有限公司是全球最大的家居清洁用具生产制造企业。捷顺是中国引领家用清洁用品市场的制造商，过去 20 多年源源不断给客户提供专业并且优质的产品。

捷顺成立于 2001，起家于箱包拉杆，2004 年开始清洁用品的生产。到目前为止，捷顺拥有超过 1000 个产品，客户领域也布满全球，主要是各类经销商和进口商。一直以来，公司坚持以“品质第一、精益求精、诚信为本、顾客至上”的质量方针，切实推进公司质量管理工作。

企业严格遵守国家的相关质量法律法规，始终以高于国家标准、行业标准的内控标准来严格要求自己，健全产品质量、服务追溯体系，切实履行企业质量主体责任。为确保质量诚信，从制度上加以规范，从考核手段上加以落实约束，从质量文化上加以引导，从努力改进和积极实施名牌战略上加以提高和升华，大力营造和创建质量诚信的工作氛围，不断提升公司产品的使用性能，切实服务客户。

在过去的一年，企业牢固树立“质量第一、诚信为本”的质量诚信理念，并在此基础上牢固树立为客户和消费者服务的观念，诚信经营，诚信立业，真正做到不坑害、不欺骗客户和消费者，为客户和消费者提供优质产品与服务。公司积极引导员工努力践行企业理念，通过经常性地教育和不断灌输、典型引导、环境熏陶，辅之以完善的企业管理制度，强化了员工与市场需要相适应的诚信观念。在捷顺，从领导到员工，大家都能将“质量第一、诚信为本”的质量诚信理念贯彻落实到生产经营的每个方面，从而实现企业的价值，提升了企业的品牌形象。

捷顺公司将一如既往努力践行“质量第一、诚信为本”的质量诚信理念，继续打造家居清洁用具精品，向质量求效益，以质取胜。

三、公司简介

嘉兴捷顺旅游制品有限公司



嘉兴捷顺旅游制品有限公司成立于 2001 年 12 月，注册资本 901 万美元，是一家专业从事清洁用品、箱包拉杆、塑料制品研发、生产和销售为一体的国家高新技术企业，坐落于浙江省嘉兴市秀洲区高照街道加创路 229 号。

公司主要产品有清洁拖把、擦窗器、扫把、家用梯子、毛掸等。产品远销美国、俄罗斯、日本、韩国、加拿大、德国等 30 多个国家和地区，是 Rubbermaid、3M、妙洁等世界知名清洁产品品牌的主要供货商。

公司先后被评为：国家重点领域高新技术企业、中国进出口质量诚信企业、浙江省专利示范企业、浙江省科技型中小企业、省级高新技术企业研究开发中心、浙江名牌产品、浙江省著名商标、浙江出口名牌、浙江省十佳工业设计企业、浙江省知名商号、全国工商联上规模民营企业、中国外贸出口先导指数样本企业、浙江省服务型制造示范企业、秀洲区区长质量奖、省级绿色工厂。

公司通过了 ISO9001:2015 质量管理体系认证、ISO14001:2015 环境管理体系认证、ISO18001:2007 (GB/T 28001-2011) 职业健康安全管理体系认证、GB/T 29490-2013 知识产权管理体系认证、GB/T 23001-2017 两化融合管理体系认证。

第二部分 报告正文

一、企业质量理念

公司以经济效益为中心，以过程质量控制为重点，围绕生产经营目标，通过不断创新，逐步树立“质量第一、诚信为本”的质量诚信理念、“成品装配一次合格率 $\geq 98.5\%$ ，顾客满意度 $\geq 90\%$ ”的质量目标，将质量管理诚信理念、质量方针、质量目标融入到企业管理经营整个过程，质量意识深入每一位员工心中，并在实际工作中稳步实施。

近年来，公司注重强化品质管理的核心地位，不断提升品质部的综合管控水平，将“质量就是企业生命”“下道工序就是上道工序的客户”等质量责任感和使命感贯穿于整个生产控制中，落实在各个岗位工序上，切实营造了良好的齐管共抓、常抓不懈的全员质量管理氛围，通过努力打造和树立质量诚信意识，全面提升产品质量，在顾客和市场的需求、期望方面高度关注，始终以顾客为关注焦点，建立“诚信合作，共利双赢”的战略合作伙伴，并以此调整和改进生产措施、管理手段，确保赢得市场和顾客信赖。

二、企业质量管理

1. 质量管理机构

品质经理对公司的质量管理和产品质量负全责。负责建立品质部组织架构（见图1），确定职能部门及各级管理者的职责、权限；建立考核激励机制等质量保障措施；组织制定企业质量发展战略、年度质量工作计划和质量目标；建立并实施科学的质量管理体系和先进的管理方法；组织实施质量改进、质量攻关等群众性质量活动；实施质量成本管理，加强质量统计分析；主持年度质量管理评审，确定质量改进项目；开展质量教育培训；建设企业质量文化等。

品质部是公司质量管理的专门机构，在总经理领导下独立行使职权，具体负责公司质量管理，全面贯彻实施 ISO 9001 质量管理体系，按照质量管理体系标准要求，策划、建立、完善公司的质量管理体系，协调、指导、监督、检查、考核、实施质量体系各部门的质量管理、质量计划、质量目标及各项质量改进措施的实施和实现。

品质部下设进料检验组、过程检验组、成品检验组，是具体负责产品质量的专职人员，在总经理和品质经理领导下独立行使职权，专门负责采购品（含原辅

材料、零配件、标准件和外协产品)的入厂检验、验收;产品的过程检验、试验(含各生产加工工序及半成品检验)和成品入出库检验,并保存质量检验记录,编制产品质量报告,从原辅材料入厂到生产过程检验、半成品及成品入库检验,对产品质量负直接责任。

品质部还下设了品质工程,具体负责公司体系工作、售后服务等各项工作。

品质部以产品执行标准和顾客满意为事实依据,严格执行产品质量追究和质量考核制度,严格实施企业岗位质量规范、质量标准管理,确保出厂产品全部合格。

嘉兴捷顺旅游制品有限公司

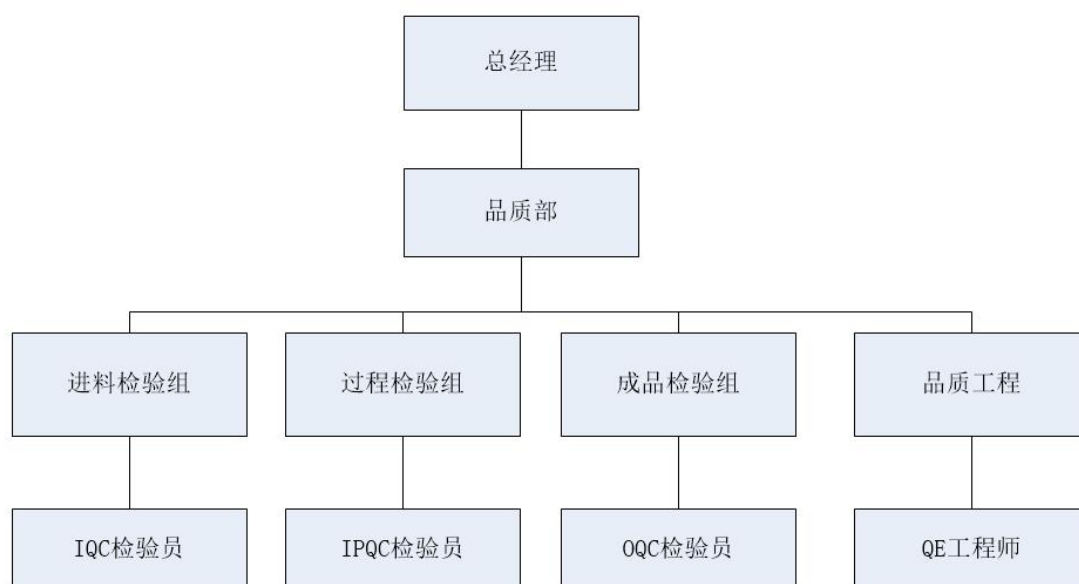


图 1 品质部组织架构图

2. 质量管理体系

2.1 质量方针

公司建立了“品质第一、精益求精、诚信为本、顾客至上”的质量方针。在质量方针的指导下,建立了公司部门负责人绩效管理,每年根据经营战略管理目标和部门的职能,将公司战略逐步向下分解,并形成员工层级的绩效目标,从而保持员工个人目标与公司整体目标的一致性。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、整理各单位及所有层次、过程的绩效数据

和信息。公司采用了基于 PDCA 循环的系统、全面的改进方法来管理改进过程。公司倡导并采用了多种工具来改进公司各部门、各层次的绩效，并根据测评结果采用学习和创新方式，不断修正战略目标和计划，坚持改进和调整，确保公司长、短期战略目标地实现。

2.2 质量管理体系

质量是企业的生命，质量管理是企业方针和质量目标得以实现的保证。公司坚持以质量管理保障产品质量，以质量信誉赢得市场份额。公司产品于 2013 年通过 ISO 9001 质量体系认证，并且每年按规定顺利通过了监督审核。

公司领导在高层领导会议上，通过宣传公司质量方针和目标，反复强调产品质量满足顾客要求与法律法规的重要性，倡导以顾客为中心，并将质量目标层层分解，落实到各部门，明确各岗位人员职责、权限，保证人员、设备、材料等方面的及时供应，确保了生产连续，质量满足标准要求。

公司为满足顾客需求，合理组织生产，拓宽市场，不断引进人才、购买设备，确保各种资源满足生产需要。对员工定期进行了培训，以便其能力能胜任所承担的工作；对厂房、设施、设备、检验设备、仪器严格规程管理，确保其良好运行，保证产品质量。

公司建立了质量控制、质量检验、生产操作标准，以加强对于生产过程中的工艺参数、人员、设备、环境等影响产品质量的所有因素加以控制，保证产品质量符合标准。

公司在日常工作中，对体系不断进行完善、更新和改进，通过每年的外部监督审核、公司内部的内审、管理评审对体系实施持续改进，保证公司质量管理体系运行的充分性和有效性，很好地保证了产品质量安全。

2.3 质量管理制度

在总经理领导下，企业将《质量管理手册》作为本公司实施质量管理、开展质量策划、质量控制、质量保证和质量改进的纲领性文件，同时也作为对顾客的承诺；将《程序文件》作为公司现行管理标准（见表 1），按照质量管理手册和程序文件的规定要求实施质量管理。开展质量管理教育培训，分别对管理、技术、生产工艺、质检、计量、生产及质量安全，按年度培训计划和月度实施计划进行全员培训，并强化对《产品质量法》、《标准化法》等法律法规的宣传教育。

为确保体系运行的有效性和持续改进，根据体系审核规定，公司每年开展覆盖全公司范围的体系内审，对于审核发现的不符合项，公司组织各责任部门进行分析原因，制定纠正措施与预防控制措施，责任部门根据纠正预防措施落实整改，并评价整改效果，各问题整改验证合格后关闭。最终形成内部审核报告，对体系的整改及不合格项的预防提出建议，并作为管理评审的一个重要输入，报告管理者。

公司制定了《不合格品控制程序》，对不合格品进行了严厉管控。公司所有的产品必须通过检验人员、品质部 QC 检验合格后方能流入下道工序或出厂。任何不合格产品均有明确标识、记录、评价、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。

表 1 公司程序文件清单

序号	文件名称	文件编号	版本	归口部门
1	文件控制程序	Q/JS-QB01-2019	C/0	管理部
2	策划和绩效管理程序	Q/JS-QB02-2019	C/0	管理部
3	环境因素识别与评价程序	Q/JS-QB03-2019	C/0	管理部
4	危险源辨识与评价程序	Q/JS-QB04-2019	C/0	管理部
5	合规义务管理与合规性评价程序	Q/JS-QB05-2019	C/0	管理部
6	人力资源管理程序	Q/JS-QB06-2019	C/0	管理部
7	设备/设施管理程序	Q/JS-QB07-2019	C/0	设备科
8	监视和测量设备管理程序	Q/JS-QB08-2019	C/0	品质部
9	信息沟通和知识管理程序	Q/JS-QB09-2019	C/0	管理部
10	顾客有关过程控制程序	Q/JS-QB10-2019	C/0	业务部
11	产品设计和开发控制程序	Q/JS-QB11-2019	C/0	研发中心
12	采购控制程序	Q/JS-QB12-2019	C/0	采购部
13	生产控制程序	Q/JS-QB13-2019	C/0	生产部/工厂
14	产品标识和可追溯性管理程序	Q/JS-QB14-2019	C/0	工厂
15	产品防护管理程序	Q/JS-QB15-2019	C/0	工厂/仓库
16	产品监视和测量控制程序	Q/JS-QB16-2019	C/0	品质部
17	不合格品控制程序	Q/JS-QB17-2019	C/0	品质部
18	环境运行控制程序	Q/JS-QB18-2019	C/0	管理部
19	职业健康安全运行控制程序	Q/JS-QB19-2019	C/0	管理部
20	外部相关方环境/职业健康安全控制程序	Q/JS-QB20-2019	C/0	管理部/采购部
21	应急准备和响应管理程序	Q/JS-QB21-2019	C/0	管理部/生产部
22	环境/职业健康安全监测控制程序	Q/JS-QB22-2019	C/0	管理部

23	内部审核控制程序	Q/JS-QB23-2019	C/0	管理部
24	管理评审程序	Q/JS-QB24-2019	C/0	总经理/管代
25	环境/职业健康安全管理不符合控制程序	Q/JS-QB25-2019	C/0	管理部
26	改进控制程序	Q/JS-QB26-2019	C/0	管理部/品质部

3. 质量风险管理

3.1 质量投诉管理

1) 建立规范的的客户投诉管理程序

公司为客户建立了多种投诉咨询平台，主要方式如下：

- ◆ 直接向业务专员联系
- ◆ 公司设立投诉电话，有专门服务人员接听受理
- ◆ 在公司网站上建立客诉平台
- ◆ 官方邮件
- ◆ 业务部负责信息处理闭环，负责协调、沟通

为保证每起投诉都能及时进行处理，规定了处理环节的时间要求：及时、有效，认真、对待；严格按顾客抱怨和投诉处理流程执行（见图2）。

2) 注重收集、整合、分析投诉信息

公司对投诉管理系统内收集的信息进行系统性的整合与分析，由各相关部门进行落实与改进。根据收到的投诉及反馈记录，公司安排专人进行分析及采取改善措施，并定期与公司高层汇报。

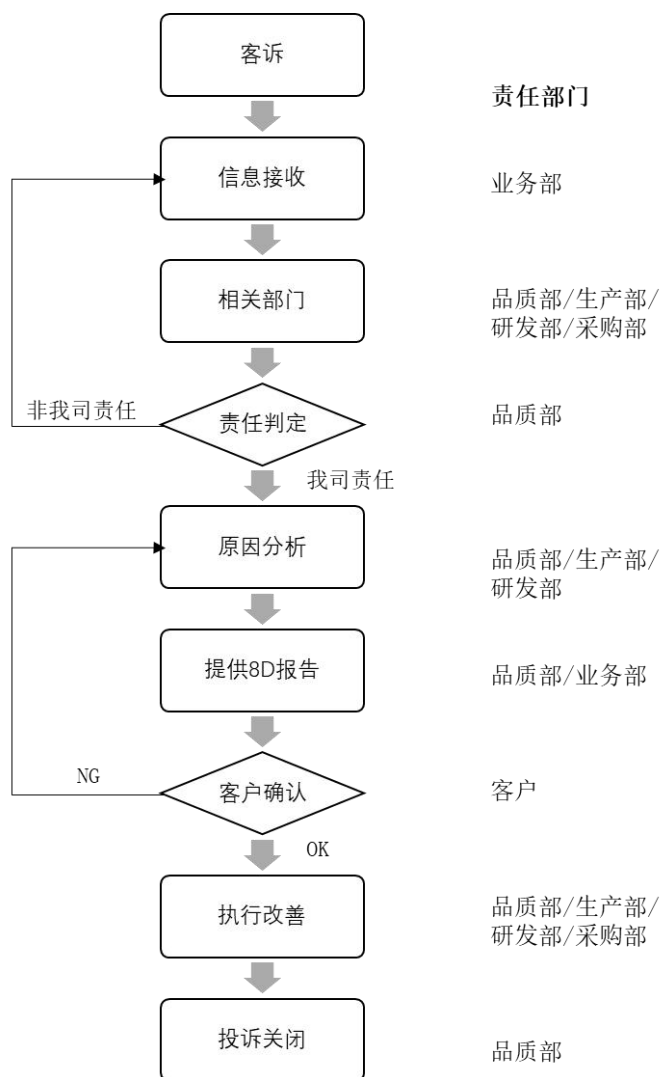


图 2 顾客抱怨和投诉处理流程图

3.2 质量风险监测

公司建立企业质量档案，不断完善和健全质量风险监测，定期总结、分析阶段性的质量状况，采取有针对性的解决方案，不断优化和改进质量管理的手段和关注点，开展质量安全风险监测和分析评估，为生产质优、价优、稳定的优质产品提供系统保障，全面降低了质量安全风险。

通过对产品生命周期中质量风险的评估、控制与审核操作行为，最大限度地降低了产品的质量风险。公司每年通过对产品进行质量审核，确认工艺的稳定可靠，以及原辅料、成品现行质量标准的适用性，以及时发现不良趋势，确定产品及工艺改进的方向，消除质量隐患，确保产品合格。

3.3 应急管理

1) 重大质量事故应急预案

根据有关规定，出厂产品重大质量事故必须按相关的产品标准严格检验和控制，公司按要求制定了相关检验制度，产品经检验合格后方可出厂。公司制定了高于国标、行标的企业标准，严把工序过程质量关，做到了事前有效控制，出厂产品严格按照产品标准执行，经检验不合格品坚决不予出厂。

围绕影响不合格品的因素我们进行层层控制，分别制定了操作规程，当出现不合格时，立刻停机查明不合格原因，待查明原因通过整改符合要求才能恢复生产。

2) 重大质量事故报告与处理

重大质量问题发生后，应立即向公司总经理及品质经理汇报，并有效组织有关人员事故进行认真分析，找出原因，积极采取补救及预防措施，并进行责任追究和处理，杜绝事故再次发生。

三、质量诚信管理

1. 质量承诺

公司严格遵守《产品质量法》等法律法规，严格执行产品标准，满足顾客要求，杜绝虚假宣传，坚决抵制失信违法行为，不侵害其它企业的合法权益，遵循公平、公开、公正的竞争原则，遵守市场规则，开展有序竞争，构建诚信经营、公平竞争的市场环境。

公司从高管到一线员工，每个人都本着对产品质量负责的高度责任感进行生产经营，从原材料采购、产品生产销售到售后服务；从新员工入职培训，到高层领导专项培训；从企业经营、环境保护到社会责任，公司始终把质量诚信工作放在首位。

2. 运作管理

公司依据以“以市场为导向不断满足客户需求”的原则进行产品研发过程的设计和管理。在产品的设计开发过程中，根据对市场技术发展的跟踪分析、客户的需求反映，来进行技术创新，并保持技术的核心优势。在进行产品设计时就考虑了工艺的合理性、如何提高自动化水平、如何降低成本、如何保证质量可靠，从而设计出具有竞争力的产品。

在生产过程中，进行有序的计划安排，保证接单生产发货。制定了完善的检验要求与标准，对每道工序实行流程化管理，各班组检验员做好品质首检、巡检、

终检的检验及异常记录，利用检具对生产过程中的产品质量稳定性进行验证，对异常品质问题果决采取措施或停线处理。

公司成立了由车间品质和品质部双重绩效管理的品质团队，对转工序的产品进行抽检，不合格退货责任单位。成品检验导入“条形码管理系统”、“自动测试系统”等信息化管理设备，在包装之前按产品检验规范的要求进行成品验收包装和品质部组织按照不低于 10%抽样比例进行成品抽检，对照标准要求对所列出的检验项目进行检查，合格方可出厂。公司实行产品两年全保的三包政策。

公司在质量管理方面具有前瞻性，前移管理关口，加强对原辅料质量的控制和供应商的管理。建立了严格科学的供应商质量管理审核、评价制度，对供应商的资质、生产过程、产品品质、财务状况、技术水平、供应能力、风险管理能力等各方面进行综合考察，并做出是否合作的结论，只有合格的方可列入《合格供应商名录》。并定期对其供货质量进行考核评价，确保用于产品生产的原辅料和包材均来源于优质供应商的高品质产品，从源头上保证了产品质量。

3、营销管理

公司根据地理区域及织带需求、市场容量，来细分市场，由业务部拓展组织专业队伍进行考察开发，由每年国内外市场的业务员负责搜集专业市场信息，从而制定公司的市场开发战略。通过不定期对客户的走访和根据客户的投诉情况，使公司及时发现产品与服务的失误，及时采取措施修正或改进，从而提高企业产品与服务的质量，提高客户的满意度。同时使企业从客户投诉中发现产品创新的机会，以及通过对客户投诉处理的及时性，获得客户的更进一步的信赖。

公司时刻遵循 PDCA 循环改进模式加强营销管理的改进，加强了顾客关系管理，采用多种信息渠道与客户进行密切沟通，了解顾客所需求的信息。同时每年度实施顾客满意度调查，对于调查结果进行统计分析，并用于改进。

公司深化“用心服务”理念，真正把客户当作自己的亲人看待，全面提高售前、售中、售后服务水平。进一步梳理内部管理框架，充分体现以用户为中心的核心意识，以销售服务部牵头，实行一站式服务，融合内部所有与用户直接相关的服务链。

四、质量管理基础

1、产品标准

公司本着追求卓越品质的高要求，结合客户需求及市场动态，及时发布标准需求并定期维护更新，确保标准符合性和版本最新状态，不断提高企业技术标准要求，以保证企业标准的先进性。制定了严于国际标准、国家标准、行业标准的企业内部控制标准（见表 2），建立远比国标、行标更为严格的质量可靠性控制手段。与此同时，公司积极参与中国日用杂品工业协会质量标准委员会牵头的行业标准的制定，将公司的企业标准推广到国家行业标准。

在标准化管理方面，通过认真组织学习标准化法规和标准化管理基础知识，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。从而使原辅材料进厂到成品包装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 2 2021 年—2022 年起草标准明细表

项目	标准名称	标准类型	参入度	状态
1	Q/JJS-18 2021	企业标准	主导	已发布，已实施
2	Q/JJS-19 2021	企业标准	主导	已发布，已实施
3	Q/JJS-20 2021	企业标准	主导	已发布，已实施
4	Q/JJS-21 2021	企业标准	主导	已发布，已实施
5	Q/JJS-22 2021	企业标准	主导	已发布，已实施
6	Q/JJS-23 2021	企业标准	主导	已发布，已实施
7	Q/JJS-24 2021	企业标准	主导	已发布，已实施
8	Q/JJS-25 2021	企业标准	主导	已发布，已实施
9	Q/JJS-26 2021	企业标准	主导	已发布，已实施
10	Q/JJS-27 2021	企业标准	主导	已发布，已实施
11	Q/JJS-28 2021	企业标准	主导	已发布，已实施
12	Q/JJS-29 2021	企业标准	主导	已发布，已实施
13	Q/JJS-30 2021	企业标准	主导	已发布，已实施
14	Q/JJS-31 2021	企业标准	主导	已发布，已实施
15	Q/JJS-32 2021	企业标准	主导	已发布，已实施
16	Q/JJS-33 2021	企业标准	主导	已发布，已实施
17	Q/JJS-34 2022	企业标准	主导	已发布，已实施

2、计量水平

为确保产品质量，在产品生产工艺中严格过程控制，按照《监视和测量设备

控制程序》，公司定期每年对要求强检的计量仪器和检验仪器送至嘉兴市方圆检测有限公司和苏州方圆仪器设备校准检验测试服务有限公司进行检定和校验，确保计量设备的正常运行和计量的准确性。

3、认证认可情况

公司与 BV、SGS、Intertek、TUV 等多家国际知名测试认证机构建立有长期合作协议，定期对公司产品进行委托测试检验并发证。

4、质量检验情况

公司建立了 200 平方米的测试中心，测试中心能对产品原材料及成品依据相关国家标准和企业标准双重标准进行测试验证，主要检测设备清单见表 3。测试通过后批准采购和批准量产。除了测试中心，公司在各生产线也设立了产品功能测试站。

表 3 主要检测设备清单

序号	装置名称	计量编号	型号	制造厂
1	瓶盖扭矩测试仪	JS-CS-001	HB-200	HANDPI
2	推拉力计	JS-CS-009	DS2-1000N	YISIDA
3	电热恒温干燥箱	JS-CS-014	202-00A	沪凯土工仪器厂
4	恒温干燥箱	JS-CS-015	101-1	上海双彪仪表仪器有限公司
5	盐水喷雾测试仪	JS-CS-016	CZ-90A	东莞众志检测仪器
6	洛氏硬度计	JS-CS-017	HMRV-45A1	上海集敏
7	邵尔橡胶硬度计	JS-CS-021	LX-A	上海六菱仪器厂
8	邵尔橡胶硬度计	JS-CS-022	LX-C	上海六菱仪器厂
9	膜厚仪	JS-CS-025	——	德国
10	紫外光试验机	JS-CS-026	UVA-265	苏州晨光
11	标准光源对色箱	JS-CS-027	T60	深圳市天友利标准光源有限公司
12	电子拉力试验机	JS-CS-029	LDS-2A	无锡杜蒙仪器制造
13	智能型压缩强度试验机	JS-CS-030	ST-8503	昆山鹭工
14	数显推拉力计	JS-CS-031	DS2-1000N	东莞市智取精密仪器
15	纸箱抗压机	JS-CS-032	ST-800	昆山鹭工
16	全自动耐破强度试验机	JS-CS-033	ST-8502	昆山鹭工

五、产品质量责任

1、产品质量水平

公司通过体系建设和持续改善，综合利用 QC 工具、质量改进小组等各项活

动来提升质量管理水平。近几年均实现“成品装配一次合格率 $\geq 98.5\%$ ，顾客满意度 $\geq 90\%$ ”的质量目标。产品实施过程受控，质量稳定，满足适用法律法规、产品标准要求，顾客对产品质量和服务满意。

公司每年对顾客的满意度进行测量，明确顾客的需求及潜在期望，对顾客满意与不满意趋势进行分析，把顾客满意与不满意的趋势与业务计划中的目标进行比较，并形成书面文件，每年将顾客满意度调查情况递交管理评审会议。

公司针对国内、外不同客户设定相适宜的客户满意调查方法（见表4），调查主要采用问卷法，问卷内容涉及对公司的总体评价，产品品质，产品价格，产品交期，客户服务以及产品的技术革新等；还针对不同顾客类型的特点，公司采用不同的满意度调查方法开展实施。

表4 有针对性的顾客满意度调查方法

范围	顾客类别	主要方法
国内	经销商客户	问卷调查抽样 投诉跟踪 展会
	终端客户	电话回访 网络调查
国外	战略顾客	问卷调查抽样 高层互访 展会上交流 派技术人员到现场解决客户投诉
	重要顾客	问卷调查抽样 拜访客户 展会
	一般顾客	日常走访

公司通过问卷调查分析，年会、培训会分析和走访分析的三种方式，对顾客满意度进行分析与改进，近三年来顾客的满意度水平平均保持在90%以上，表明公司对顾客综合服务水平的成熟和稳健。

2、产品售后责任

售后服务是产品销售的工作延伸，用户的满意是我们前进的动力，为了加大客户服务力度，采取不定期的产品和服务质量跟踪调查，包括回访、市场调研等，

根据调查反馈进行分析评价，寻找改进机会。

随着国内清洁用品行业的发展，已经在国内形成可观的客户群和用户量，因自主品牌专注于线上电子商务平台，我们除了 400-887-2922 人工客服专线外，线上客服沉浸于相应平台自带的体系。比如：淘宝平台，淘宝官方自带的旺旺在线客服功能基本可解决消费者的问题。若产生纠纷，平台后台即可申请 7 天无理由退货；若未解决，消费者可投诉淘宝官方专属客服，甚至后台开通线上投诉渠道。注册的每一家线上店铺，我们都上交了一定额度的保证金，可最大权益的保障好消费者的权益。

3、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，公司把环境保护作为工作中的重点，为企业发展创造效益；在道德行为方面，公司积极开展企业自身公民实践，并重点兼顾顾客、公司员工、政府等利益相关方；在公益支持方面高层领导起了很好的带头示范作用，员工积极参加，不断回报社会。

3.1 能源消耗方面

公司符合国家、地方的产业政策，与区域总体规划、土地利用规划及产业布局相符的。公司采用国内先进的生产设备，工艺处于国际先进水平，工艺设备符合国家有关先进、节能的标准，符合节能、降耗、创新的要求。能源利用效率能够达到国内同行的先进水平。公司主要能耗是水、电、天然气，针对这 3 项能耗均采取了有针对性的管控措施，具体见表 5。

表 5 能源消耗方面的措施

能源	目标要求	测量方法	主要控制/改进措施
水	公司月度实际用水量不超报备用水计划	水流量计	安装用水表，每周抄表，核对用水量，发现异常及时排查和解决。宣传节约用水。
电	不发生超电力负荷	电能表	1、监督检查，禁止出现设备空转现象和违规用电现象 2、宣传员工节约用电。
天然气	不发生浪费现象	气体流量表	检查管线，杜绝“跑、冒、滴、漏”现象。

3.2 环境保护、职业健康安全

公司历年来三废达标排放，无社会投诉，企业环境和经济同步协调发展。报告期内，公司环保设施总体运行情况良好，“三废”达标排放并进行有效处理。2013年，公司还通过了ISO14001环境管理体系与OHSAS18001职业健康安全管理体系认证，对存在的环境因素、危险源进行识别，确定重大环境因素、重大危险源，设立目标指标和管理方案，并分解至各部门，每月跟进计划的进展，制定控制和改进措施。

公司严格执行国家的劳动、安全生产法律法规，不断采取治理措施和个人防护措施来改进职业健康与安全工作条件，并定期测量和控制关键工作场所的影响因素，积极为员工创建安全的工作环境；通过培训让员工了解安全常识和个人健康养护常识，增强个人保护能力。公司每年为员工提供免费体检的机会。

为确保公司生产安全和产品安全，减少生产作业的安全风险，公司尽最大努力避免和降低突发事件造成的损失，制定了应对各类突发事件的应急预案，如《应急响应预案》等自然灾害、火灾的应急管理、环境安全事故等各方面的应急管理。

同时，公司加强对全体员工的安全教育培训，每年不定期进行应急预案演习，并作演习效果评估，对演习中存在的问题进行改进，不断提高公司的应急能力及员工处理各种紧急情况的能力。

3.3 社会公益

3.3.1 公司内部公益

公司党政和工会组织积极为员工谋福利，成立了《爱心互助基金会》，针对员工本人大病及员工家庭意外致困等进行内部的救助，已累计发放各类补助7万多元；

- ◆ 自2014年开始动员工会员工加入市级《职工互助住院医疗保障基金》，并承担每人一半的费用；有效减轻了员工因病致贫。至今已累计为100多人次报销近16万元。
- ◆ 积极为员工申请各种救助；金秋、困难家庭、临时求助约计4万元。
- ◆ 每年春节对困难职工、伤病员工举行座谈和上门慰问，解困救急。
- ◆ 为全体员工购买嘉兴市大病无忧医疗补充保险，3年累计承担保费20余万元。

3.3.2 外部公益

公司高层领导认为公司的发展和财富的积累来源于社会，企业取得的每一项

进步和成效都得益于各级领导的呵护和关心，都离不开社会各界的厚爱和支持。遵循公司“奉献”的价值观以及公司使命，公司坚持回馈社会，认真履行企业的社会责任。近年来，公司积极参与脱贫攻坚建设，踊跃为生态环境、残疾人、爱心助学、慈善事业等捐款共计 100 多万元。

4、质量信用记录

凭着对卓越品质的孜孜追求，公司获得了“嘉兴市秀洲区区长质量奖”的荣誉，公司生产的“宝家洁”牌清洁用品先后被授予嘉兴名牌、浙江名牌、浙江著名商标、浙江出口名牌产品称号。

公司获得的这些荣誉，增加了公司的知名度和信誉度，树立了良好的企业形象。这些荣誉也是公司自我评价和持续追求的一个反映，更是迈向新征程的一个更高的起点。

公司发展至今，从未因产品质量问题而受过处罚和通报，也无其他不良信用。

六、结束语

质量管理是企业的生命，信用是企业的根本，也是制约企业发展的根本因素之一，没有一劳永逸的质量，只有持续改进的质量管理系统，良好的信用需要卓越的质量支撑，需要优秀的服务维系。

未来，公司将以强烈的责任感和高度的使命感来扎实推进质量管理，稳固维护企业信用。以卓越的产品质量占领市场，以良好的信誉留住顾客，推进质量管理体系的持续改进和高效运行，全面强化全员维护名牌形象、打造产品质量意识，将“品质第一、精益求精、诚信为本、顾客至上”的质量方针，付诸于行动，为用户提供优质产品和服务，坚决履行企业的质量主体责任，以质量、诚信为根本，向质量要效益、促发展，真正达到诚信经营、以质取胜。