



# 质量诚信报告

浙江邦达安泰实业有限公司

2024年03月

# 目 录

前 言.....	3
总经办声明.....	4
一、公司简介.....	5
二、质量理念.....	6
三、企业质量管理.....	9
（一）质量管理机构.....	9
（二）质量管理体系.....	14
（三）质量安全风险管理.....	16
四、质量诚信管理.....	19
（二）运作管理.....	20
（三）营销管理.....	22
五、质量管理基础.....	24
（一）标准管理.....	24
（二）计量管理.....	24
（三）认证管理.....	24
（四）检验检测管理.....	25
六、产品质量责任.....	26
（一）产品质量水平.....	26
（二）产品售后责任.....	26
（三）企业社会责任.....	31
（四）质量信用记录.....	35
报告结语.....	36

# 前 言

本报告为浙江邦达安泰实业有限公司（以下简称为“邦达”、“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邦达安泰实业有限公司。本报告描述了2022年1月至2022年12月期间，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://www.chinabangda.com>）或公众号向社会公布，欢迎下载阅读并提出宝贵意见。

## 总经办声明

为保证对顾客负责以及检验检测的科学、公正、有效，以真实可靠的检测数据独立客观的评价检测质量，本公司负责人声明如下：

(1) 严格遵守国家有关质量的法律和法规政策，坚持科学、公正的立场，严格执行标准，对出具的数据负法律责任。

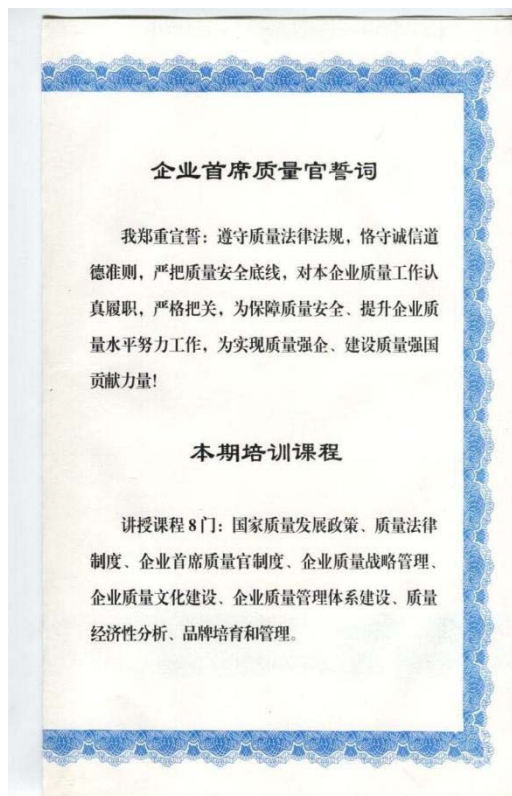
(2) 公司按照 GB/T19001-2016/ISO9001:2015 质量管理体系建立实施了质量体系。在各项质量活动中严格按照《质量手册》规定的程序和方法进行，对检测工作质量实施全过程全要素控制，能够确保检测结果的准确可靠。

(3) 独立开展检测工作，拥有高素质的检测人员和其他硬件资源，能够提供“科学、公正、准确、高效”的检测技术。在检测工作中不受行政、商业活动、财务等任何干预。不受经济利益的支配，确保任何时候都保持检测的独立性与诚实性。

(4) 严格遵守保密原则及相关规定，对检验数据的真实性负责。

(5) 严格为顾客负责，严格执行内部各项标准，确保产品质量。

### 首席质量官证书及誓词



## 一、公司简介

浙江邦达安泰实业有限公司创立于 2003 年，是一家集设计、研发、制造、营销、服务、品牌运营、销售于一体的专业型不锈钢真空保温器皿的生产企业，年生产能力达 2000 万只以上，主要生产各类高真空不锈钢保温杯、保温壶、咖啡壶、气压壶、运动壶、保温饭盒等系列产品，产品打入了欧美、中东、印度、俄罗斯、东南亚等 30 多个国家和地区。

21 世纪，机遇与挑战同在。公司一贯奉行“质量第一，顾客至上”的经营方针，我们愿真诚结交国内外各界朋友，成为您可信赖的合作伙伴，携手共创未来。

公司坐落于美丽的永康市经济开发区,占地面积 30000 平方米,建筑面积 60000 多平方米,拥有员工 1000 多名。公司拥有各类先进设备,配备多条自动生产流水线,配有精密检测仪器,拥有众多的技术精英与强实的管理队伍。。

在“求精、创新、拓展、诚信”这-企业宗旨的指导下，公司率先通过 ISO9001:2008 质量管理体系认证,导入精益生产管理方式，推行 5S 现场管理等科学管理方法,不仅让我们拥有稳定的质量和高效的服务，更让我们拥有持续的发展源动力。公司先后被评为“浙江五金名品”、“浙江省工商企业信用 AA 级守合同重信用单位”、“永康市纳税百强企业”、“金华市知名商号”，时间证明了本公司的产品在国际国内市场.上是最具有竞争力的产品。公司以现代化的设备和完善的质量管理及不断创新的技术,始终确保为用户提供高质量的产品及完善的售后服务。21 世纪,机遇与挑战同在。公司一贯奉行“质量第一顾客至上”的经营方针,我们愿真诚结交国内外各界朋友，成为您可信赖的合作伙伴,携手共创未来。

## 二、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 管理体系的认证和 TLC 各类产品认证，以及安全生产标准化、服务认证等，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，运用各类质量统计工具，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，迈向卓越的绩效。公司自成立以来，从未出现过重大质量投诉，在历年接受各级质监部门的抽检中，合格率均达 100%。

**表 1 公司的企业文化及质量文化**

<b>企业使命</b>	乐业安邦，有梦必达，为构建伟大的中国梦添砖加瓦
<b>企业愿景</b>	做中国的邦达，做世界的 BANGDA
<b>核心价值观</b>	求精、创新、拓展、诚信
<b>质量方针</b>	<p>用户是我 一丝不苟 遵守法规 持续改进 节能降耗 减污增效 保障健康 安全第一 保护环境 规避风险</p> <p>一体化管理方针与公司的经营管理方针相适应，体现公司的质量、环境、职业健康安全宗旨和方向，包括：遵守国家法律法规，满足合同约定的质量、环境、职业健康安全要求；认真服务于顾客和社会，增强其满意度，树立公司在市场中的良好形象；追求管理体系改进，提升体系管理水平；公司最高管理者应对一体化管理方针进行定期评审并作必要的修订。</p>

**表 2 公司的质量目标**

过程		质量目标	目标值	计算方法	统计周期
COP1	接单与评审	订单评审及时率	100%	订单评审及时性	月+年
COP2	项目管理	产品设计开发按期完成率	95%	计划按期完成任务数/总任务数*100%	年度
COP3	产品制造	生产计划完成率	90%	实际生产合格品数/计划生产数*100%	月+年
		不良率	8.0%	不良品/产品总数*100%	月+年
		报废率	3.0%	报废数量/总数量*100%	月+年
		出货计划达成率	90%	实际出货数/计划出货数*100%	月+年
COP4	产品交付	准时交付率	100%	按期交付次数/总次数*100%	月+年
COP5	顾客反馈	顾客投诉次数	2次/月	月度总和	月+年
SP1		员工满意度	85%	员工满意调查评分法	半年

过程		质量目标	目标值	计算方法	统计周期
	人力资源管理	员工流失率	5.0%	当月员工离职人数/(当月初员工人数+当月月末员工人数)/2	月+年
SP2	基础设施	特种设备年检完成率	100%	实际检定数量/计划检定数量*100%	年
SP3	过程运行环境	过程环境检查同类问题重复发生次数	≤1次	/	月+年
SP4	测量设备管理	校准检定计划完成率	100%	实际检定校准件数/计划件数*100%	年度
SP5	试验室管理	试验完成率	100%	实际完成数量/计划完成数量*100%	月+年
SP6	知识管理	知识提报计划完成率	90.0%	实际提报知识数/计划数	半年
SP7	能力与意识	培训计划完成率	100%	实际培训次数/计划培训次数*100%	月+年
SP8	文件化信息	文件发放回收率	100%	收回的文件数/发放出去的文件数*100%	月+年
SP9	供应商管理	供应商业绩评价得分 A 级占比	80%	业绩评价 A 级供应商数/总供应商数	月+年
SP10	采购管理	供方交付准时率	100%	按期交付次数/总次数*100%	月+年
		供方批次合格率	97%	合格批次数/采购总批次*100%	月+年
		供方到货率	95%	实际到货数量/计划到货数量	月+年
SP11	设备管理	设备保养计划完成率	100%	实际保养数量/计划保养数量*100%	月+年
		OEE（设备综合效率）	80%	时间稼动率×性能稼动率×良品率	
SP12	工装模具管理	模具故障率	5%	实际模具故障数/模具总数*100%	月+年
SP13	检具管理	检具校准计划完成率	95%	实际校准数量/计划校准数量*100%	年
SP14	标识和可追溯性	产品标识抽查达标率	95%	抽查正确数/抽查检验工序总数×100%	季度
SP15	外部财产	外部财产损失率	5%	损失数/顾客财产总数	季度
SP16	防护管理	库存周转率	15%	销售额/库存产品及材料价值*100%	月+年
		仓库账务准确率	100%	/	季度
SP17	变更管理	变更风险发生次数	1次/月	实际风险发生次数	月+年
SP18	产品和服务放行	成品抽检合格率	98%	抽检合格数/抽检产品总数*100%	月+年
		出厂检验漏检次数	≤2次	出厂检验漏检次数	月+年

过程		质量目标	目标值	计算方法	统计周期
SP19	不合格控制	综合成品率	97%	成品数量/投料数量*100%	月+年
SP20	顾客满意度测量	顾客满意度总分	90%	调查表、交付业绩综合评价法	年度
SP21	不符合纠正措施	重复问题发生次数	≤2 次	重复问题发生次数	季度
MP1	组织环境及相关方需求	相关方顾客风险发生次数	≤3 次	相关方顾客实际风险发生次数	年度
MP2	风险与预防管理	重大风险发生次数	≤1 次	重大风险发生次数	年度
MP3	绩效分析和评价	不达标目标重复发生的次数	≤1 次	不达标目标重复发生的次数	月+年
MP4	内部审核	内审计划完成及时率	100%	审核完成时间/计划完成时间*100%	年
MP5	管理评审	管理评审准时率	100%	实际/计划	年度
MP6	质量成本	不良质量成本率	1.9%	(内部损失+外部损失)/销售额	月+年
MP7	持续改进	持续改进目标达成率	95%	改进实施完成项目数/年计划改进项目数×100%	季度



## 三、企业质量管理

### （一）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，制定了各料件、部件、产品的检验标准，各部门各司其职、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。

#### 质量/环境/职业健康安全一体化管理方针：

a、公司制订质量/环境/职业健康安全一体化管理方针，方针确保与组织的宗旨相适应；

b、包括对满足顾客和法规的要求和持续改进质量管理体系有效性的承诺；

c、提供制定和评审质量/环境/职业健康安全一体化管理目标的框架；

d、最高管理者必须通过培训、宣贯等方式在组织内加以传达、沟通并使理解和执行，以达到质量/环境/职业健康安全一体化管理方针的最终实现；

e、公司通过管理评审对质量/环境/职业健康安全一体化管理方针的持续适宜性进行评审和修订，以适应内外环境的变化；

f、质量/环境/职业健康安全一体化管理方针必须形成文件，经总经理批准发布执行；

#### 组织的角色、职责和权限

最高管理者确定公司的组织机构，明确职责和权限，并在内部实施沟通。

#### 职责和权限

1) 公司规定各职能部门的职责和权限及其相互关系并予以沟通，指导和控制公司组织内与质量/环境/职业健康安全有关活动的协调，以促进公司有效的质量/环境/职业健康安全一体化管理；

2) 公司三合体系管理机构、职责和权限及相互关系见组织机构图

3) 各部门人员岗位职责和权限及相互关系见《部门岗位（职责）说明书》、《个人岗位工作职责》；公司通过《管理手册》和《个人岗位工作职责》文件的发布达到沟通，使全体员工明确职责，全员参与，有效地开展各项活动。

#### 总经理

1) 根据国家政策、法律法规、市场发展趋势，全面规划公司及产品发展方向；

2) 制订公司质量/环境/职业健康安全一体化管理方针、目标，以增强顾客满意为目标，确保关注顾客要求，为公司发展明确方向；

3) 采用“过程方法”策划、建立和实施质量/环境/职业健康安全一体化管理体系，并持续改进其有效性，满足目标的要求；

- 4) 确定公司的组织机构，明确各部门的职责和权限，确保内部沟通；
- 5) 确保提供建立、实施和改进三合一管理体系有关的必要资源，创造使全体员工能够充分参与实现质量/环境/职业健康安全一体化管理目标的工作环境，充分发挥员工积极性和才干为公司带来最大的效益；
- 6) 任命管理者代表，确定其职责和权限，为确保三合一管理体系过程的建立、实施和保持提供支持；
- 7) 关注顾客满意度，检验质量管理体系绩效，主持管理评审，对质量管理体系的适宜性、充分性、有效性进行评审并持续改进，以实现公司制订的奋斗目标；
- 8) 对公司产品质量负全责。

### **管理者代表**

- 1) 根据公司质量/环境/职业健康安全一体化管理方针、目标的要求，配合总经理进行三合一管理体系策划，确保三合一管理体系的过程能得到建立、实施和保持；
- 2) 向总经理报告质量/环境/职业健康安全一体化管理体系方面所取得的业绩，提出有关质量/环境/职业健康安全一体化管理体系需改进的需求，为体系过程改进作贡献；
- 3) 在全公司范围内使全体员工认识到公司依存于顾客，满足顾客要求对公司命运是至关重要的质量意识。
- 4) 负责公司质量/环境/职业健康安全一体化管理体系有关的包括顾客在内的外部各方面的联络和沟通；
- 5) 负责组织管理手册、程序文件的编制工作；制订管理评审计划，组织管理评审，负责评审决议的监督实施以及跟踪验证和报告工作；负责审核《管理手册》和批准程序文件。

### **各部门负责人共有职责**

- 1) 贯彻公司质量/环境/职业健康安全一体化管理方针，实现本部门质量/环境/职业健康安全一体化管理目标，为公司质量/环境/职业健康安全一体化管理目标的实现做贡献；
- 2) 执行总经理、主管负责人和管理评审会议有关质量/环境/职业健康安全工作的决议/指示，主持本部门各项质量/环境/职业健康安全一体化管理工作；
- 3) 确定建立各部门岗位机构职责，落实完善部门岗位责任制确保本部门工作有条不紊进行；
- 4) 制订《\_\_\_\_部门岗位（职务）说明书》和《\_\_\_\_部门个人岗位工作职责》，确定部门各岗位上岗能力需求，对岗位人员进行测评考核，辅以培训，确保岗位人员有持续的胜任能力；
- 5) 收集、分析与本部门相关的信息/数据，评价改进需求，实施持续改进；
- 6) 参加相关的质量/环境/职业健康安全一体化管理分析会议；

7) 参加管理评审, 报告本部门质量/环境/职业健康安全一体化管理体系运行的业绩和改进建议, 为体系改进出谋划策;

### **技术部经理**

1) 负责产品实现策划, 编制特殊产品、项目、合同的质量计划, 对特殊产品、项目、合同的产品质量负责;

2) 负责设计开发的归口管理, 对设计开发的质量(符合卫生、安全法规、满足顾客需求达标)负责;

3) 负责设计开发输出图纸及文件的控制和归口管理, 对发放图纸和文件的充分适宜性及有效性负责;

4) 负责新材料、新技术的应用研究并采用, 提升公司技术水平和产品质量水平;

5) 对顾客提供的图纸和/或样品进行管理, 保护好顾客财产;

6) 配合生产部解决重大技术质量问题;

7) 负责对质量/环境/职业健康安全一体化管理体系所要求的管理体系文件的控制和记录的控制;

8) 负责产品状态标识的实施控制管理;

9) 负责监测和测量设备的控制管理;

10) 配合高层策划公司所需的测量分析和改进过程;

11) 对过程进行监视和测量, 提出过程能力提升的改进措施并落实跟踪其有效性;

12) 负责产品进货、产品实现(含试制、投产)、成品全过程检验规范编制和产品的监视和测量工作, 确保转序、放行、出厂产品的符合性;

13) 负责不合格品的识别和评审, 监督跟踪不合格品的处理, 负责返工返修品的重检和质量指标的统计;

14) 负责确定、收集、分析来自监视和测量的数据, 评价改进需求, 组织采取纠正/预防/改进措施, 跟踪验证有效性, 对持续改进有效性负责;

### **生产部经理**

1) 分管物料仓库和成品仓库物料及成品的管理工作;

2) 负责销售合同中产品交货期评审, 编制生产计划、物料采购计划, 保证生产和物流畅通, 对生产计划按时完成和按期交付负责;

3) 对物料/成品仓库储存物资的安全负责, 做好储存物资的标识和防护工作;

4) 负责编制仓库内部相关管理制度;

5) 定期盘点库存物资, 确保仓库物品的帐、物、卡一致;

6) 按客户要求对产品装车、发运工作, 并负责与顾客联络对顾客的满意情况进行监视和测量。

7) 负责公司原材料、配套件的采购和外协件的外协过程的归口管理, 做好供方评定

和再评定工作，对原材料、配套件、外协件的进货质量和及时性负责；

8) 贯彻“与供方互利的关系”质量/环境/职业健康安全一体化管理原则积极收集采购外协物资的市场信息、调查研究新供方、开发最佳性价比的供方，力争降低产品质量成本；

### **管理部经理**

1) 负责公司人力资源的归口管理，对人力资源提供的充分性、适宜性和其上岗胜任能力负责；

2) 配合最高管理层策划组织机构和职责分配，编制公司组织架构图和《公司岗位（职务）说明书》，组织各部门编制《部门职责、个人岗位工作职责》作为上岗人员考核评定和招聘人员的依据；

3) 根据部门人员需求情况，提出部门人员调配方案（包括人事任免），干部和技术人才的梯队建设，实现人员的优化配置；

4) 根据公司的情况，组织制订公司招聘管理制度、员工手册、年度培训计划、培训制度、部门职能及职务说明书等规章制度，并组织实施。

5) 负责全员培训的策划和组织实施，对培训有效性负责，对招聘工作有效性负责；

6) 制定招聘计划和程序，开发、引进外部人才，组织实施招聘工作，并参与对应聘人员的面谈筛选；

7) 建立公司内部沟通机制，及时了解员工的思想动态，控制人员流失率；协调/解决劳资关系纠纷。

8) 根据公司发展战略，拟定科学、可行的部门工作计划并实施。

9) 投资文件起草、工程项目的立项、施工、报批；

10) 统筹公司车辆、保卫、后勤、食堂管理，组织制定出科学、合理的管理制度并实施；

11) 统筹公司安全和消防工作、员工社保、工伤处理工作；

12) 负责厂房、仓库和相关设施的配置、维护和管理；

13) 负责通讯和信息系统的配置、维护和管理；

14) 负责公司三合一管理体系审核工作；

15) 负责公司其他办公事务管理。

### **各车间主任**

1) 负责车间人、机、料、法、环和生产运作的归口管理，实现车间的质量/环境/职业健康安全一体化管理目标；

2) 执行生管经理生产指令，组织做好本车间的生产，努力完成生产计划，确保产品质量和交付进度；

3) 协调好本车间各工序间产品的流程，努力达到各工序生产均衡，做好车间内的生

产调度工作；

- 4) 督促操作工做好设备、工装模具的日常维护、保养工作；
- 5) 负责车间工作环境的控制管理，确保文明安全生产；
- 6) 指导操作工严格按标准/图纸/工艺/作业指导书操作，并做好相应记录，以确保产品质量符合性；
- 7) 负责车间加工产品的标识和可追溯性标识，保护好检验状态标识，保护好车间内顾客提供的财产；
- 8) 按规定进行产品搬运、包装和标识的防护；
- 9) 指导员工正确使用监视和测量设备，确保其准确、有效；
- 10) 督促操作工做好工序自检工作，配合检验员做好检验工作；
- 11) 做好不合格品的隔离、返工、返修、报废等异常处置工作；
- 12) 负责车间相关数据的收集、统计分析、评价改进需求，实施改进；

### **内审员**

- 1) 严格按照有关法规、标准及质量文件，根据公司安排并结合公司实情进行质量/环境/职业健康安全一体化管理体系审核工作；
- 2) 收集并分析有关文件资料、编制审核检查表，做好审核准备，实施现场审核；在审核过程中排除干扰，全力以赴，忠实于审核目的；
- 3) 处理好审核组内外关系，以取得最佳审核效果；
- 4) 尊重客观事实，保证审核工作的公正性，在审核过程中如实记录被审核部门的现状，编写不合格报告；
- 5) 以客观证据为基础，编写客观公正符合事实的审核报告，提出纠正措施的需求，并验证其实施效果；

### **检验员**

- 1) 贯彻执行公司质量/环境/职业健康安全一体化管理方针、尽职尽责完成管理手册及程序文件规定的各种检验职责；
- 2) 严格按照有关验收标准、检验规范及图纸的要求，独立行使检验职权，鉴别和记录产品质量，把好质量关；
- 3) 做好产品检验状态的标识和不合格的隔离记录工作；
- 4) 认真填写质量记录，整理、分析、反馈质量信息；
- 5) 负责不合格品的返工、报废初评和处置；
- 6) 接受培训，不断提高业务能力；

### **测试员**

- 1) 负责对原材料、外协零配件、过程加工产品及成品产品进行功能测试工作；
- 2) 负责对外协、原材料新样、及新产品进行综合性功能测试评估；

- 3) 出具测试报告，对数据正确性负责；
- 4) 负责测试试验仪器的周检工作，保证其准确度；
- 5) 接受国家相关法规和专业知识的培训，提高自身素质。

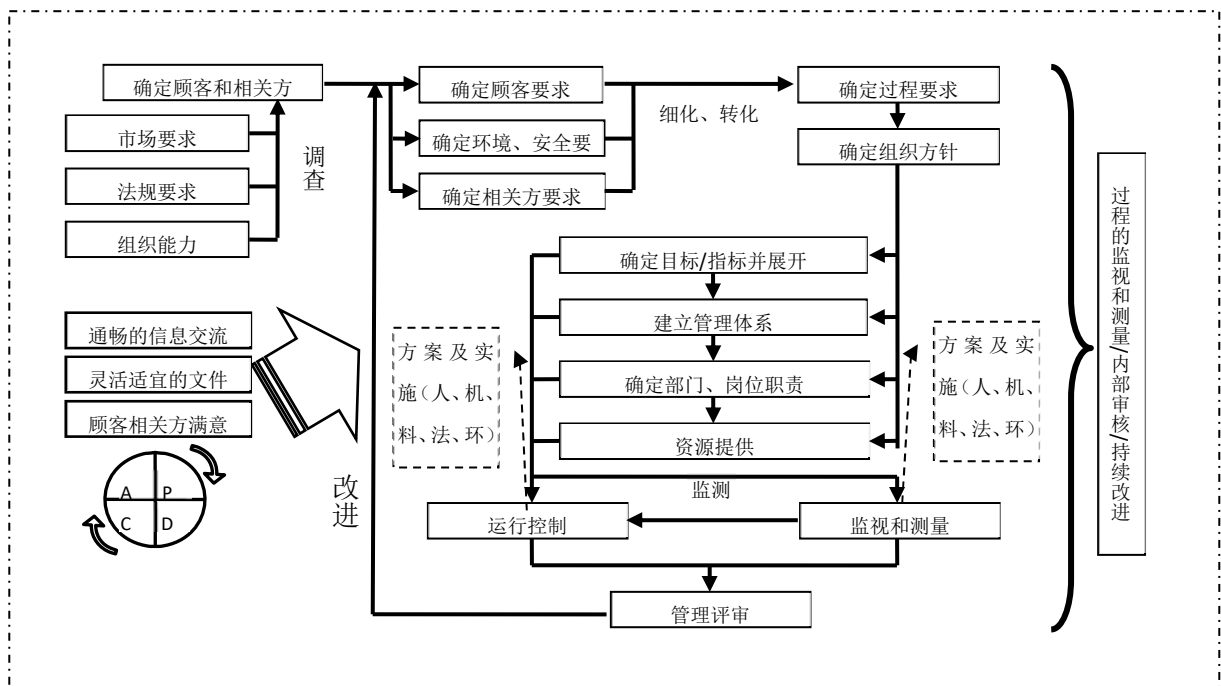
## (二) 质量管理体系

公司自引入质量管理体系以来，以“用户是我 一丝不苟 遵守法规 持续改进 节能降耗 减污增效 保障健康 安全第一 保护环境 规避风险”的公司质量/环境/职业健康安全一体化管理方针，围绕不锈钢保温杯的设计、开发生生产和销售过程，按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

公司的质量方针为：用户是我 一丝不苟 遵守法规 持续改进 节能降耗 减污增效 保障健康 安全第一 保护环境 规避风险”

图 1 公司管理体系运作过程示意图



公司质量目标：

- ① 客户验货合格率达 91%以上；
- ② 产品交付及时率达 95%以上；
- ③ 客户满意率达 98%以上。

公司环境和职业健康安全目标：

- ① 噪声达标排放；
- ② 生产、生活废弃物分类收集处理率 100%；

- ③ 职业病发生率为零；
- ④ 杜绝工伤及火灾事故。

为实现公司质量安全责任目标，公司建立健全质量安全领导机构，成立了由总经理任主任的产品质量安全领导委员会，各中心、职能部门设立分委员会，负责产品质量安全工作的监督考核。

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质量诚信教育培训计划，实行了三级质量诚信教育培训。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、利用早会或班前会、利用图片展示等多种方式对企业员工实施质量诚信教育。公司对在质量诚信教育培训中成绩优异的人员给予一定的奖励，同时在员工中宣传和推广经验。对不按时参加质量诚信教育培训或未通过培训考核的员工，给予一定的处罚。

## 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（部分产品指标超过外部要求），从产品技术上践行社会责任。同时，公司制定了《质量奖罚管理标准》、《质量考核管理办法》等，对产品质量问题进行责罚，遵循对质量事故不放过原则。

**表 3 公司所遵守的质量标准和其他相关法律**

类别	内容
公司规范治理	照《公司法》、《证券法》、《新会计准则》、《财务通则》、《合同法》、《产品质量法》、《企业所得税法》、《商标法》等
保障员工权益与社会责任	《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、ISO14000 标准、OHSMS18000 标准

类别	内容
产品标准的执行与制定/市场准入	GB/T 29606-2013《不锈钢真空杯》 GB/T 9684-1988《不锈钢食具容器卫生标准》 GB/T 11681-1989《不锈钢食具容器卫生标准的分析方法》 GB/T 11416-2002《日用保温容器》 QB/T 2332-1997《不锈钢真空保温容器》等
内外部审计机制	公司设有监事会、内审部等机构，并和温岭中和联合会计师事务所签订长期审计协议，完善了独立的内外部审计机制

公司制定了《内部审核管理程序》、《管理评审控制程序》，并培养内审员团队，为确保体系运行的有效性和持续改进，安排了体系内审、过程审核、产品审核和质量稽查。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》、《纠正或预防措施管理程序》、《物流抽检管理规范》，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《产品监视和测量控制程序》，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《纠正或预防措施管理程序》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《质量手册》、《供方控制程序》、《员工培训管理办法》等制度，对出现的质量问题进行问责，对员工进行教育，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。

### （三）质量安全风险管理

为实现公司质量安全责任目标，公司建立健全质量安全领导机构，成立了由董事长任主任的产品质量安全领导委员会，负责产品质量安全工作的监督考核。2013 年建立了“首席质量官（CQO）”制度，明确了 CQO 的职责和权利，充分行使质量安全“一票否决权”。质量部跟各分厂、部门签订《产品质量安全责任书》，再分层落实到每个岗位，并实施考核。

通过每年九月的“质量月”活动宣贯质量安全知识，强化员工质量安全意识。通过质量、环境、职业健康安全三体系审核，及时发现与消除质量安全隐患。



在设计、生产、装配等过程中，主要采取以下措施确保质量安全：

- 设计部门对新产品进行 FEMA 分析和防差错设计；
- 质量部门严格实施首检、巡检、终检、监检“四检”制度；
- 工艺部门每月对关键过程进行工艺纪律检查；
- 生产制造部门实施经理负责制，对生产过程进行全程跟踪监督；
- 建立“质量是生产出来的”理念，员工对自己所生产出来的产品，按照图纸要求自行进行检验，并作出是否合格的判定且在《自检单》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。

公司制定了质量安全应急预案，成立了以总经理为组长，质量授权人、常务副总为副组长，管理部、采购部、技术部、销售部、财务部为组员的应急领导小组。并明确了应急领导小组及各相关部门职责。

**表 4 质量安全应急预案**

项目		内容
检测系统		管理部人员、生产部人员以及备料人员负责生产过程中产品质量问题的检测和汇报工作；采购部人员负责成品存储和装卸流通过程中产品质量事件的检测和汇报；
预警系统		管理部、生产部、采购部按照各自职责要求，加强对质量事件的检测和分析，提高质量意识和隐患意识，及时分析产品使用的可行程度，出现问题的趋势，及时作出预警，并保障生产系统的有效运行。
应急响应	重大	(1) 管理部组织相关部门对问题的原因进行分析，并根据事件的影响程度制定出响应的应急措施，内容包括：产品的处理、消除影响、降低损失等方面的内容； (2) 各部门负责按照应急措施的要求迅速组织相关工作； (3) 管理部负责对应急措施的执行情况进行检查。
	较大	(1) 较大质量事件发生后，管理部负责迅速通知相关人员对问题产品进行控制，采购部负责将同批次问题产品或可能存在问题的产品，进行隔离并标识，防止继续流通或出货。 (2) 管理部组织相关部门对原因进行分析，技术部提供相应的技术支持，并给出处理意见； (3) 营运中心负责对措施的执行效果进行验证。
	一般	(1) 营运中心负责及时将问题通报生产部； (2) 生产部对问题的原因进行分析，制定相应的改进措施，并具体执行； (3) 企管部/销售部根据相应的情况对整改效果进行验证。
	潜在	(1) 本着预防为主的原则，对于潜在的质量事件必须高度重视，潜在事件一旦发生，必须及时通知管理部、企管部，由管理部、企管部组织相关部门人员对潜在质量问题的影响程度、危害程度进行评估； (2) 根据结果，制定相应的补救措施、预防措施，避免质量事故发生，降低损失； (3) 管理部负责对预防措施效果的验证，必要时，产品需要定点供应，一旦有问题，以便及时有效的控制扩散。

项目	内容
紧急处置	产品处理由问题所在部门负责，问题出现后，迅速对产品进行隔离，并正确标识，产品最终处理下达之前，任何人不得对产品进行随意处置；对于需要召回的产品，由管理部负责将其召回，召回后及时隔离并标识。

## 四、质量诚信管理

### （一）质量承诺

#### 1、与企业或产品相关的法律法规及标准明确规定企业需遵守的各项要求

公司在运营过程中，应依据《公司法》、《会计法》、《合同法》、《产品质量法》、《会计准则》、《企业所得税法》等依法运营实施规范治理，并且依据《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》、ISO14001 标准等保障员工权益与社会责任。

产品必须执行按：

GB/T 29606-2013《不锈钢真空杯》；

GB/T 9684-1988《不锈钢食具容器卫生标准》；

GB/T 11681-1989《不锈钢食具容器卫生标准的分析方法》；

GB/T 11416-2002《日用保温容器》；

QB/T 2332-1997《不锈钢真空保温容器》等。

#### 2、诚信守法

高层领导遵循“依法经营、诚信经营”的管理理念，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。

图 2 企业对外发布声明的各项明示承诺



## 2、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。

### (二) 运作管理

公司对管理的全过程进行诚信因素识别，建立评价表，并制定控制措施。

表 5 诚信因素分析及控制措施表

序号	过程名称	因素类别	诚信因素分析	失信表现	失信结果	控制措施	失信风险评价分析		是否为重大失信因素
							可能性	一般性	
1	设计和开发策划（立项评审、编制项目计划、设计和开发输入）	人员结构	从业人员需要保守机密	泄露配方等核心机密	公司机密外泄	从业人员签署保密协议	极少	一般	否
			从业人员需要诚信守信	隐瞒个人及工作情况	人员诚信度不够	从业人员签署协议	极少	一般	否
			是否具有市场调研能力	调研信息失真	设计策划不正确	培训	极少	一般	否
			确定的项目负责人业务素质不强	研发开展不顺利	项目进度慢、质量差	培训、考核	极少	一般	否
		环境设施	是否具备各项专业设备	不明确是否具有各项专业设备（项目开始公司可能会决定用不是很匹配的设备投入项目试验）	产品研发无法顺利开展	建立设备管理档案	极少	一般	否

序号	过程名称	因素类别	诚信因素分析	失信表现	失信结果	控制措施	失信风险评价分析		是否为重大失信因素
							可能性	一般性	
			公司缺少诚信氛围	工作情况反映不真实	从业人员诚信度差	建设诚信企业文化	极少	一般	否
		制度履行	对国家发布的相关标准是否及时吸收	未及时了解、使用国家新分布的标准	使用违规原料、或添加量不符合要求，产品不合格	及时获取、更新相关法律法规及国家标准	不可能	严重	否
			选用原料是否符合国家各项法规标准	不符合国家各项法规标准	使用违规原料	及时获取、更新相关法律法规及国家标准	不可能	严重	否
			产品开发的有关规定	不按规定进行工作	项目不能如期保质保量完成	培训、考核	极少	一般	否

### 1、产品设计诚信管理

公司产品设计与研发严格依照《设计和开发控制程序》，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。

### 2、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和使用。

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。

### 3、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，执行监控核查规程，严格批号记录的管理规程，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计划要求相一致，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，加强生产过程的信息化建设水平，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，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，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，满足了客户对气制动系统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。

### （三）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。

表 6 识别顾客需求与期望实施差异化营销策略

产品类别	顾客类型	需求特点	营销策略
不锈钢保温杯	国际/合资/国内知名品牌商	按品牌商验厂要求通过其潜在供应商评审；设计开发能力；准时交付；高品质；海外仓库、窗口时间	按验厂要求持续提升企业内部管理水平；按要求适时建立研发专项小

产品类别	顾客类型	需求特点	营销策略
			组、生产专线等
	国际/国内品牌商 配套商	按一级配套商验厂要求通过评审； 品质高；性价比高；准时交付	按验厂要求提升管理， 跨职能小组定期商务沟通， 确保及时获取客户信息
	售后市场	品种齐全；售后周期长	有一定的备库

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。

公司树立“专业、热情、周到、及时”的服务宗旨，公司通过宣传、培训使各阶层人员都理解服务宗旨并坚持贯彻执行。

公司倡导“挑战未来，追求超越”的企业精神，以技术开发为后盾，以最佳服务求发展。我们以“专业、热情、周到、及时”为技术支持和服务的宗旨，“用户至上、服务第一、服务优质、响应及时”是我们服务的原则。我们服务服务的优劣、服务效率的及时性，关系到公司在客户心中的良好形象，关系到公司的发展前途。因此我们提出为客户提供超值产品和超值服务的目标，从而增强客户对公司的认可度，提高公司在客户心中的知名度和美誉度。

公司依据《商品售后服务评价体系》GB/T 27922-2011 导入服务管理体系，建立《服务体系手册》、《服务程序文件》、《服务管理文件》，从售后服务基本工作规范、售后服务管理制度、与客户接触人员工作要求、售后服务考核管理制度到用户投诉分类细化指标、服务提供规范等全方位对服务进行的标准化管理。

## 五、质量管理基础

### （一）标准管理

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。

图 3 质量管理体系文件策划表(详见管理手册)

图 4 接单及评审过程（产品和服务的要求）（详见管理手册）

图 5 供应商管理与采购管理过程（外部提供过程、产品和服务的控制）（详见管理手册）

### （二）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。

公司对计量器具从采购、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 and 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。

### （三）认证管理

目前公司已通过 ISO9001 质量认证及相关各类产品认证，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“用户是我 一丝不苟 遵守法规 持续改进 节能降耗 减污增效 保障健康



安全第一 保护环境 规避风险”的质量方针得以顺利推行。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%。

#### （四）检验检测管理

公司购进了大批用于试验测试用的各种先进设备。能量色散 x 荧光光谱仪、光谱仪 ROHS 软件、光谱仪厚度分析软件、微机控制电子万能试验机等。

公司通过对进货的检验与试验，以保证供应商提供的物资符合规定的要求。管理部负责编制进货检验与试验规程，负责物资进货的抽检；采购部负责不合格物资，材料仓负责点收物资的进货数量、名称和重量等。

为保证所有产品在生产过程中都通过规定的检验后才能进入下一道工序，公司制定《不合格品控制程序》、《出货检验控制程序》、《最终检验控制程序》开展严格的过程检验和试验。管理部负责制订过程及最终检验和试验规程，设立最终检验的检验点，并负责组织过程检验工作；质检员负责检验点的检查、半成品、成品的检验；各生产车间操作工负责自检工作。

表 7 公司采用的检测设备

序号	设备名称
1	微机控制电子万能试验机
2	能量色散 x 荧光光谱仪
3	光谱仪 ROHS 软件
4	光谱仪厚度分析软件

## 六、产品质量责任

### (一) 产品质量水平

#### 1、质量水平

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 8-1 质量管理水平相关绩效结果

服务绩效指标	2021 年	2022 年	2022 年
一次交验合格率 (%)	95.87	96.34	96.67
退货率 (%)	2.4	2.2	2.1
客户定制达成率 (%)	100.0	100.0	100.0
合同履约率 (%)	100.0	100.0	100.0
客户投诉处理率 (%)	100.0	100.0	100.0
客户投诉处理满意度 (%)	96.0	98.0	98.2

#### 2、产品和服务创新

就当前保温杯市场现状来看，国内市场对不同档次的保温杯产品需求量不断增大，国外著名品牌对国内高端产品市场的渗透，全行业竞争加剧，品牌意识越来越强。我国现有不锈钢保温杯生产企主要集中在浙江的永康、武义和广东的潮安、揭阳、新会等地。中国已成为全球不锈钢保温杯主要生产大国和出口大国，也是全世界不锈钢保温杯消费水平最高的市场。

2016 年品牌升级，提出了“活力邦达.保持热爱”全新理念诉求。邦达鼓励每一个都市人多出去旅行运动,活出活力,保持热爱美好事物的生活态度,力求让用户借由健康、创新的邦达产品,享受和体验美好的一天。。

表 13 公司专利（部分）

序号	申请(专利)号	申请日	授权公告日	产品型号/名称
1	2014303971075	2014-10-16	2015-3-4	保温壶 (H21)
2	2015305561205	2015-12-24	2016-5-11	保温器皿盖 (1)
3	2015305561192	2015-12-24	2016-6-1	杯盖 (2)
4	2015305561188	2015-12-24	2016-5-25	杯盖 (3)

5	2015305561135	2015-12-24	2016-4-27	杯盖 (4)
6	2015305561116	2015-12-24	2016-6-1	杯盖 (5)
7	201630011614X	2016-1-13	2016-5-18	保温饭盒 (FH16)
8	2016303802610	2016-8-10	2017-3-1	保温壶 (H23)
9	2016303865198	2016-8-12	2017-3-1	保温杯 (A121)
10	2016303866858	2016-8-12	2017-3-1	保温杯 (A122)
11	2017303758237	2017-8-10	2018	Y36 盖
12	2018304504586	2018-8-15	2019-8-2	保温杯 (H32)
13	201930185693X	2019-4-22	2019-9-27	保温瓶塞 (KLG37)
14	2019301852892	2019-4-22	2019-9-27	保温杯 (Q22)
15	2019301852924	2019-4-22	2019-9-27	保温瓶塞 (Y1G-6)
16	2019301856925	2019-4-22	2019-9-27	保温瓶塞 (KLG36)
17	2019301857839	2019-4-22	2019-9-27	保温瓶塞 (Y15G-6M)
18	2019302423606	2019-5-17	2019-11-8	保温杯 (A182)
19	2.0193E+12	2019-5-17	2019-12-13	保温壶 (H33)
20	2019302484493	2019-5-21	2019-11-8	保温壶 (KH23)
21	2019302403119	2019-5-17	2019-11-8	保温壶 (X20)
22	2019302403123	2019-5-17	2019-11-22	保温杯 (Z77)
23	2019305051959	2019-9-12	2020-2-18	保温杯 (Y59)
24	2019305046698	2019-9-12	2020-2-18	保温杯 (FH30)
25	2019305046683	2019-9-12	2020-2-18	保温杯 (Z79)

26	201930546851X	2019-10-9	2020-3-24	保温饭盒 (FH29)
27	2019305046700	2019-9-12	2020-2-18	保温杯 (Z81)
28	2019305847785	2019-10-25	2020-4-3	保温杯 (A190)
29	2020301975560	2020. 5. 6	2020. 9. 1	保温杯 (Z83)
30	2020301975630	2020. 5. 6	2020. 9. 1	保温杯 (Z82)
31	2020301981716	2020. 5. 6	2020. 9. 1	保温杯 (Q36)
32	2020207263244	2020. 5. 6	2020. 12. 29	一种真空保温餐格
33	2020300806724	2020. 3. 12	2020. 6. 26	盖子 (Y1G-8)
34	2020208586252	2020. 5. 20	2020. 12. 29	一种饭格用真空盖
35	2019209343113	2019-6-20	2020-3-24	一种防漏密封保温杯
36	2019209343325	2019-6-20	2020-3-24	一种圆管切割装置
37	2019209343626	2019-6-20	2020-3-24	一种保温杯杯底压接装置
38	2019209351637	2019-6-20	2020-3-24	一种可对液体进行搅动的保温杯
39	2019209351923	2019-6-20	2020-3-24	一种保温杯加工输送装置
40	2019209352042	2019-6-20	2020-3-24	一种杯子抛光机
41	2020303064586	2020-6-15	2020-10-16	保温杯 (A195)
42	2020303048051	2020-6-15	2020-10-20	饭盒 (FH35)
43	2020300806796	2020. 3. 12	2020. 6. 26	保温杯 (Y61)
44	2020303081632	2020. 6. 16	2020. 10. 27	饭盒 (FH36)
45	2020303089121	2020. 6. 16	2020. 10. 27	饭盒 (FH33)
46	202030319602X	2020. 6. 19	2020. 10. 27	真空杯 (A192)

47	2020303288125	2020. 6. 23	2020. 11. 10	真空杯 (Q29)
48	2020303277489	2020. 6. 23	2020. 11. 10	真空杯 (Q31)
49	2020303278091	2020. 6. 23	2020. 11. 10	真空杯 (Q32)
50	2018110178935	2018-9-3	2020-6-12	一种保温杯杯盖的焊接装置及保温杯自动化生产设备
51	2020303186348	2020. 6. 19	2020. 10. 27	真空杯 (KL22)
52	2020303186418	2020. 6. 19	2020. 10. 27	真空壶 (KH25)
53	2020305672035	2020-9-22	2021-3-26	保温杯 (H36)
54	2020305697189	2020-9-23	2021-3-2	水杯 (A201)
55	2020306434250	2020-10-27	2021-3-26	办公杯 (39)
56	2020306434369	2020-10-27	2021-3-26	汽车杯 (50)
57	2020306434388	2020-10-27	2021-3-26	汽车杯 (39)
58	2020229797785	2020. 12. 11	2021. 8. 4	一种可拆卸保温杯盖
59	2020306426305	2020-10-27	2021-3-26	饭盒 (50)
60	2021303154515	2021. 5. 25	2021. 9. 3	保温壶 (H37)
61	202130403478X		2021. 10. 29	保温饭盒 (FH57)
62	2021304031141		2021. 10. 29	保温壶 (H38)
63	2021304034667		2021. 10. 29	保温杯 (Z86)
64	2021213287880	2021-6-15	2021-11-30	一种高效能双层真空保温盒盖
65	2022300900725	2022. 2. 24	2022. 5. 13	保温杯 (H52)
66	2021227077572	2021. 11. 05	2022. 04. 08	一种水壶的全钢开关
67	2022204934212	2022. 3. 9	2022. 7. 5	一种便携式环保保温饭盒

## （二）产品售后责任

### 1、多元渠道加强客户关系管理

公司通过多元渠道加强客户关系管理，并加强售后管理：

(1)通过建立广泛的顾客关系，多渠道、全方位提供反馈途径，快捷处理顾客信息，持续改进服务质量。维护顾客关系不仅仅是售后服务部的工作，而是全员参与的过程。公司坚持“第一时间反馈”的服务理念进行服务，通过各个渠道综合服务来确保客户满意度。

(2)客户一旦与公司建立合作意向，公司就会从产品研发、实现、监控及服务等方面与之保持沟通，建立全方位的协作关系，所有资源都可以调动起来为顾客提供服务。近年来公司致力于从传统制造生产企业转变成提供综合性服务的企业，以市场和客户为导向，不断满足客户需求。

(3)销售部根据客户的订单及时向客户反馈相关信息，客户中途有变化的将及时作出调整以满足客户需求。

(4)公司为顾客建立信息的传递渠道，主要有以下几种：

专业客服人员通过电话、传真、电子邮件、QQ、微信的收集信息；

委托第三方调查，反馈信息；

设立微信公众平台传递信息；

各种查询和反馈信息途径，获取意见、建议和投诉。

(5)通过各种渠道获得顾客信息到销售部汇总后，迅速在公司内传递，所有顾客信息均作为重要的资料备案，针对反映的问题和缺陷，及时传递给各部门促使改进。业务人员和服务人员作为顾客在公司的代言人，负责监督各部门处理投诉的完成情况，并考核到相关部门的负责人。

(6)公司以搭建线上工具平台+线下体验+会员制的销售模式，使经销商不垫资金、不做库存、不用仓库，从经销商转变为服务商，实现工厂、采购商、用户的无缝链接，让门店成为服务商，让消费者成为消费商，统一管理，统一运营降低成本，保证产品品质。联百家优品工厂，合万家诚信店家，创工具一流品牌，建全球专销渠道，搭线上线平台，助会员分销盈利。

### 2、投诉处理

售后服务部负责客户的投诉对接管理，接到客人投诉后，2个小时内对投诉问题进行识别核查。一方面，制定问题处理方案（包括退货、补缺等），经顾客确认后，24小时内组织实施。另一方面，组织内部相关人员制定该问题的整改方案，并组织实施，对

内部整改计划和实施结果，根据顾客需要向顾客反馈，获得顾客的确认。

其中，内部整改既包括公司内部整改，也包括相关方的整改、验证。对相关方的整改要求，管理部下发《纠正预防措施》，由采购部传递至各相关方并监督实施，整改效果最终由管理部组织验证。

同时，公司为确保客户投诉及反馈信息的有效利用，每月都会对顾客的投诉进行汇总分析，形成《顾客回馈处理统计表》，由管理部牵头，组织各部门对存在的共性问题进行分析，制定《纠正预防措施》进行改进，整改效果由管理部组织验证，并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，公司售后服务部、管理部对客诉信息定期监测，设立质量监测站，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。

### （三）企业社会责任

公司作为全球不锈钢保温杯企业，为社会创新价值的同时，积极履行社会责任，全力支持公益事业。在履行公共责任、公民义务、恪守道德规范和保护公众健康、安全、环境等方面，公司从自身生产经营活动出发，分析相关活动对社会产生的影响，积极主动承担责任和义务，并在行业中率先向社会定期发布社会责任报告。

#### 1、公共责任

公司在生产过程中对社会带来的影响因素有粉尘、废气、废水排放等，给环境带来污染，噪声可能会给公众身体带来危害等。

为此，公司贯彻国家《环境保护法》、《大气污染防治法》、《水污染防治法》、《安全生产法》、《消防法》相关法律法规，确立减少污染、排放治理的工作目标，按照“全面规划、合理布局、综合利用、化害为利、依靠群众、大家动手、保护环境、造福人民”的环保方针为指导，设置专门机构负责环境管理。以 PDCA 循环为手段，建立环境管理体系，通过实施对环境的危害分析、风险评价，落实环境因素识别与评价管理程序、环境监测与测量控制程序、环境条件及设施管理制度、基础设施和工作环境控制程序、环境管理手册。

按照公司制订的安全生产标准化，严格落实安全预防“三同时”、安全事故“不放过”的目标，与各车间主管签订安全生产责任协议，建立安全事故应急小组，定期开展

消防演练活动，实现安全生产目标。

根据上述措施，公司确定环境保护、能源利用、安全生产、公共卫生四个方面，确定相关影响指标、风险识别，根据国家相关标准确立测量方法。

表 14 公共责任控制方法

控制类别	影响指标 风险评估	国家/ 行业标准	内控 指标	测量 方法	过程控制及方法	
质量安全	产品安全	GB/T 29606-2013 《不锈钢真空杯》； GB/T 9684-1988 《不锈钢食具容器 卫生标准》等。	质量安全 事故发生： 0 起	外部 检测 内部 测试 检验	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶进行设计 FEMA 分析</li> <li>▶加强工艺纪律检查</li> <li>▶严格“四检”制度</li> <li>▶加强安装技术指导和监督跟踪</li> <li>▶提供操作培训</li> </ul>	
生产安全	有害物质	《职业病防治》	职业病零	月度 统计	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶定期将员工及时调换至其他岗位</li> <li>▶利用先进设备超声波进行自动化清洗</li> </ul>	
	机械损伤：导致人员伤亡	《安全生产法》、 《浙江省安全生产 管理条例》	重大伤亡： 0；轻伤： <10 次		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶员工定期进行安全教育</li> <li>▶特种设备定期检验</li> <li>▶工厂现场佩戴安全帽</li> <li>▶定期开展安全检查</li> </ul>	
	火灾：导致财产损失及人员伤亡	《消防法》、《机 关、团体、企业、 事业单位消防安全 管理规定（公安部 61 号令）》	无火灾事 故发生		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶员工定期进行消防安全知识教育</li> <li>▶定期进行消防演练</li> <li>▶开展安全检查，消除火灾隐患</li> </ul>	
环保	运营	三废	《大气污染物综合 排放标准》、《污 水综合排放标准》	排放达标	公司 内部 检测、 环境 部门 检测	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶加大了产品结构调整力度，投入资金 500 多万元增加环保设备，改善环保问题</li> </ul>
	运营	噪音：导致环境污染	《工业企业厂界环 境噪声排放标准》 等	3 类 ≤ 65dB (A)		
节能	运营	节能	《节约能源法》	万元能耗	年度 统计	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶提倡节约用电</li> <li>▶通过更新设备，推广利用新技术、新工艺等方法降低能耗</li> </ul>
	产品			单台降耗 (kW)	单台 统计	采用稳定高效的高频电源，有效降低能源消耗
资源综合利用	运营	资源利用	《循环经济法》	材料利用 率	年度 统计	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶提倡废品回收利用</li> <li>▶通过更新设备，推广利用新技术、新工艺，提高资源利用率</li> </ul>



控制类别		影响指标 风险评估	国家/ 行业标准	内控 指标	测量 方法	过程控制及方法
公共 卫生	运营	生活垃圾 生产废料 闲置物品 灰尘污渍	清洁卫生	厂区 5S 管 理	公 共 卫 生 检 查	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤严格执行公司管理手册</li> <li>➤例行检查</li> </ul>

公司高层运用战略环境分析中的外部审计方法，以及利用行业和网络等途径得出：产品安全、环境保护、能源消耗、安全生产、公共卫生对公司未来产品及运营将产生重大影响。

表 15 公共责任的预见和应对

公众隐忧	内容描述	应对措施
对公共卫 生的隐忧	公共卫 生事件 的发生	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü配备足够的防护用具</li> <li>ü对相关工作人员安体检和接种</li> <li>ü制定应急预案</li> <li>ü加强企业内部医务管理</li> </ul>
对安全 生产的 隐忧	安全事 故 职业健 康隐患	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü建立职业健康安全管理体 系</li> <li>ü制定应急预案</li> </ul>
对质量 安全的 隐忧	人体健 康与安 全	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü推行清洁生产</li> <li>ü应用新材料方面</li> </ul>
对公司 生产环 境保护 的隐 忧	排污、 噪声、 能耗	<ul style="list-style-type: none"> <li>ü采用绿色资源</li> <li>ü建立应急预案</li> </ul>

## 2、道德诚信

长期以来，公司的高层领导从企业的核心价值观出发，在实施企业文化建设的过程中十分重视企业道德文化的培育，努力营造以企业高层领导身体力行、全体员工积极参与的崇尚道德修养的良好氛围。公司依据《公司法》、《会计法》、《劳动法》等国家的法律法规，建立健全公司管理体系；公司高层管理者从严管理，以身作则，作为遵纪守法的示范者和标杆，在经营活动中坚持依法经营，从公司成立以来，公司高层管理者没有一位违法违规。

公司有专门的法务人员，并设立内审部，每季度开展审计和每月开展法律法规教育工作，对公司各部门的经营行为、业务往来进行规范、指导和监督把关，依法经营，提高职业守法观念。

遵守社会道德规范，诚信经营，遵纪守法。正确处理好与顾客、投资者、合作伙伴、银行、社会之间的关系，做到重信誉、重承诺、重合同、守信用，精诚合作、互惠双赢。

公司制定了严格的行为准则，针对如何在工作中以及与客户和其他团体的沟通中保持公司的价值观设定了标准。公司内审部，负责对违规、失误、失责行为，进行分析处理，或提出惩戒建议，由经营管理委员会做出相应处理。公司对商业腐败采取“零容忍”态度，注重发挥制度的导向功能、惩戒功能、规范功能，先后制订发布了《廉政建设实施细则》、《外协产品采购阳光协议》、《领导干部行为准则》、《招投标管理规定》等制度，要求员工和管理层人员在开展各项业务过程中遵循最高商业道德标准，遵守公司业务所在国家或地区的各项法律法规，以防范道德规范与合规方面的潜在风险，树立道德典范，推动合规经营的持续改进。

公司注重对反商业贿赂、反内部不正当交易的宣传教育工作，对员工从思想上加强道德操守教育，在员工的入职培训中，加入企业文化和道德操守，员工行为规范教育，通过正面引导与反面警示，营造公司内崇廉尚洁的氛围，使员工牢记廉政建设是企业生存的根本，廉洁办事是个人职业成长的保证。

公司建立了对道德行为实行监督的测量方法和指标。

**表 16 道德行为控制的测量方法和指标**

体系	对象	诚信准则 道德标准	监督部门	监控指标	保证措施
员工 诚信 道德 体系	中高层 领导	勤政、廉洁、高效	股东大会、董 事会、内审部	诚信记录、测评得 分、违法犯罪率	思想道德教育、廉政教育， 接受民主测评、定期审计、 监督检查
	普通 员工	诚信、守法、规范	党支部、办公 室	违规通报次数、违 法犯罪率	思想道德教育、内部纪律检 查
公司 诚信 道德 体系	员工	关爱、尊重	工会	员工满意度、关键 岗位员工流失率	营造尊重的人文环境，建 立创新的培养机制，完善 发展的激励制度
	供方	拓展供方、优化供 方、投资供方、发展 供方	供方	供应商满意度、付 款及时率	按时付款、友好合作
	顾客	品质赢得市场、服 务保障市场、科技 引领市场	顾客	合同履行率、顾客 满意度	提供高性价比产品、优质服 务
	社会	回报社会公众	政府、社区	信用等级、纳税及 时率、环保达标率、 公益投入	依法纳税、三废及噪音控 制、热衷公益事业
	股东	切实保护股东特别 是中小股东的利益	董事会	所有者权益	稳定分红、及时公开的信息 披露

### 3、公益支持

**支持公益事业、确定重点支持领域：**公司高层领导按照振兴地方经济、回报社会的责任意识，紧绕“求精、创新、拓展、诚信”的核心价值观，依据公司的发展方向和战略重点，把支持当地经济和行业发展、教育文化事业、公共设施建设、环境建设、慈善

事业等方面作为公益事业重点支持方向，积极有效的开展公益活动。

表 17 公司公益支持活动内容

捐赠名称	2021 年	2022 年	2023 年
贫困村结对帮扶款	5 万元	5.5 万元	6.5 万元
慈善总会/分会	10 万元	5 万元	8 万元
五水共治	-	-	-
绿化等城市建设	5 万元	8 万元	8 万元
员工帮扶	15 万元	12 万元	15 万元
献血及志愿者活动	72 人次	65 人次	85 人次

**公司领导身体力行，员工积极参与：**致富思源，回报社会。公司高层领导重视社会责任，以身作则，关注困难员工，成立“职工医疗互助”，开展暖心工程，带头捐款捐物，员工也踊跃参与，以实际行动回报国家和社会。我公司为解决职工医疗互助保障问题，现结合本公司实际情况，于每年年初建立职工医疗互助，达到病有保障的目的，使众多员工从中受惠。

#### （四）质量信用记录

公司自成立以来，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的抽检中，合格率均达 100%。并因为产品质量多次获得各级政府主管部门和行业协会的表彰和奖励：

“浙江五金名品”

“浙江省工商企业信用 AA 级守合同重信用单位”

“永康市纳税百强企业”

“金华市知名商号”

## 报告结语

### 展望

实施社会责任管理是邦达安泰适应全球企业发展潮流，提升企业竞争力和影响力的重要举措。作为不锈钢保温杯领域的领先企业，邦达安泰学习和借鉴国际一流企业的先进管理经验，把履行社会责任作为提升企业综合实力的重要途径，积极应对各种机遇和挑战，推进企业科学发展，为打造不锈钢保温杯领域具有特色和独特竞争力的企业，推动民族高科技产业高速发展和真正实现“中国创造”而不懈努力。

### 读者反馈

感谢您在百忙之中阅读浙江邦达安泰实业有限公司2021年企业质量诚信报告。

报告在编写过程中难免存在瑕疵和疏漏之处，我们十分愿意倾听您的意见和建议，帮助我们持续改进报告编制方式和社会责任工作表现。

### 联系我们

本报告为中文版。若需获取纸质报告，请联系：

浙江邦达安泰实业有限公司

电话：+86 579 87066999

传真：+86 579 87066886

E-Mail: bangda@chinabangda.com

同时，您可以在邦达安泰网站下载本报告的电子版文档，网址为：

[www.chinabangda.com](http://www.chinabangda.com)

浙江邦达安泰实业有限公司

报告编制日期：2024年03月