

soton® 双童

吸管行业领导者

“浙江制造”认证

2020 年质量诚信报告



义乌市双童日用品有限公司

二零二〇年一月五日

## 报告编制说明

本报告编制依据《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《标准化法》、《计量法》等相关要求，落实国务院《质量发展纲要（2011-2020年）》、《国务院办公厅关于贯彻实施质量发展纲要 2013 年行动计划》和《质检总局关于进一步加快质量成型体系建设指导意见》的要求，并参照公司质量体系的相关规定进行编制，实施有效的企业质量诚信管理体系，实现本公司的质量诚信方针和目标，使顾客满意。

本质量信用报告遵循客观性、时效性、简便性和可验证性为原则，声明公布在本报告内的关于企业质量诚信管理及相关数据真实客观，本公司对报告内容的客观性负责，对相关论述和结论真实性和科学性负责。

本报告涉及的组织范围为：义乌市双童日用品有限公司为独立法人公司的全部内容。

本报告时间范围和发布周期为：2020 年 1 月份至 2021 年 1 月份，本报告依据年度为周期。

本报告定期发布在义乌市双童日用品有限公司企业门户网站，各消费者、供应商、经销商和监管部门可通过公司网站 <http://www.china-straws.com/> 自行下载查阅。

## 高层致辞

当今，我们的经营环境正面临着各种接踵而来的变化。为了更好地适应这些变化，将在不断提高经营效率的同时，全面发挥双童所拥有的技术力量、产品开发能力、生产能力和质量保证能力，通过积极向前的大胆经营，进一步加强双童的盈利创收能力和企业的社会责任。

为了实现这一目标，除了需要进一步加强作为创收支柱的常规吸管业务发展，同时积极促进企业在创新吸管所拥有的各种技术力量和知识产权之间的融合，发挥协同效应，通过创造新的价值、开拓新市场，力争实现能够带来事业规模扩大的“创造性发展”。同时，为了确保这一成长目标能够实现，我们将针对所有业务领域积极提高产品质量，力争提高企业的质量水平。

实现“创造性发展”的原动力就是各种各样的人才。随着双童企业经营的不断深入，我们正积极将多元化的价值观融入我们的企业经营。值此之际，我希望在今后的双童中，能够真正形成尊重每一个员工的劳动成果，创造企业员工有尊严的劳动，为解决问题而放开思路开展深入探讨的企业文化。同时，如果每一名员工都能够积极提高自身的综合素养并各尽所长创造出更丰硕的成果，那么这些不懈的努力将为双童发展成为一家真正的全球饮用吸管供应商打下坚实的基础。

当然，以质量、安全、诚信为最重要准则，积极履行企业产品质量责任和质量诚信体系建设。我们将积极开展质量诚信建设工作，为实现企业价值的最大化而全力以赴，积极成为全球性饮用吸管信任和信赖的品牌。

今后，我将带领全企业 400 名双童员工各尽所能，为实现双童的“创造性成长”而不懈努力。

义乌市双童日用品有限公司

总经理：李二桥

## 企业简介

创建于1994年的义乌市双童日用品有限公司是一家专业从事塑料饮用吸管等产品研发、生产和销售的有限责任公司，公司占地15000平方米，建有40000多平方米的“GMP”食品标准全封闭清洁厂房，拥有各类塑料吸管生产流水线200多条，企业员工400余人，年生产各类塑料吸管近万吨（200多亿支），产品主要供应国内外流通领域的商场和超市，部分直供国内外连锁餐饮机构的配套使用，是目前全球塑料饮用吸管行业质量好、品种全、高端创新产品多、市场覆盖面广的生产企业，是当之无愧的“全球吸管行业领导者”。

二十多年以来，公司先后主导承担了五件国家级产品标准的起草和编制任务（《聚乳酸冷饮吸管》中国轻工行业标准、《聚丙烯饮用吸管》中国国家标准、《电子商务交易产品信息描述/食品接触塑料制品》中国国家标准、《聚丙烯饮用吸管》浙江制造团体标准、《聚丙烯饮用吸管规范》ISO国际标准）。全球塑料吸管行业国际标准的相关组织要求、生产过程、规则验收、依据评判等几乎所有的细则条文均来源于“双童”提供的实践和验证支持，为中国塑料饮用吸管行业在全球市场的长远发展争取到了规则主动权和行业话语权。

双童：使命、愿景、价值观

使命：让一次性产品告别白色污染。

愿景：追求吸管行业主导地位，做一家有利用社会的好企业。

核心价值观：致力成长、协同共生。

# 目 录

	报告前言	1
	0.1 报告编制说明	2
	0.2 高层致辞	3
	0.3 企业简介	4
第一章	1.1 企业使命	7
	1.2 企业愿景	7
	1.3 核心价值观	7
	1.4 质量方针	7
	1.5 品质承诺	7
	1.6 企业质量理念	7
第二章	2.1 内部质量管理	9
	2.2 质量管理机构	9
	2.3 质量管理体系	10
第三章	3.1 质量诚信	14
	3.2 质量文化建设	15
	3.3 诚信自律	15
	3.4 遵纪守法	15
第四章	4.1 企业产品标准	16
	4.2 企业计量水平	16
	4.3 认证认可情况	16
	4.4 特种设备安全管理情况	16
第五章	5.1 产品质量承诺	18
	5.2 产品质量管理情况	18
	5.3 产品召回情况	19
	5.4 质量奖励	19
第六章	6.1 质量投诉处理	21
	6.2 质量风险监测	21
	6.3 应急管理	21
	报告结语	22

# 第一章质量理念

## 1.1. 企业使命

让一次性产品告别白色污染。

## 1.2. 企业愿景

追求吸管行业主导地位，打造全球吸管行业的第一品牌。

## 1.3. 核心价值观

致力成长、协同共生。

## 1.4. 质量方针

支支见品，杯杯显质；打造“双童”品牌；提升顾客满意。

## 1.5. 品质承诺

在正常的储运、贮存、使用条件下，如产品在保质期内出现因材料或制造工艺而造成的缺陷，生产企业提供免费更换。

发生用户因产品质量进行投诉时，应在 24 小时内做出处理响应，及时为用户提供合理范围内的服务和解决方案。

## 1.6. 企业质量理念

公司长期坚持专业化经营，以致力于“以小博大（以小产品博大世界、以小投入博大产出、以大胸怀博小事情）”为企业宗旨，公司高层领导从核心价值观出发，通过科学化、民主化程序，基于事实进行决策，确立了正确、清晰的发展方向：在原有各类直吸管、可弯吸管产品基础上，充分发挥公司自主研发及生物降解材料的优势，增加如艺术吸管、纸质吸管、PLA 聚乳酸冷饮吸管、爱心吸管、风车吸管及百味哈哈吸管等高附加值产品的研发生产，把双童建成效益高、贡献大、福利多、环境美，国际一流的饮用吸管生产企业。

公司致力于质量诚信体系建设，起草并实施了义乌市双童日用品有限公司质量诚信手册，用于向顾客、相关方和第三方证实本公司具备提供质量诚信产品和服务的质量诚信经营保证能力，做到诚信研发、诚信生产、诚信宣传、诚信服务、诚信文化、环境安全、社会诚信责任和信守承诺，也是公司全体员工开展质量诚信活动的准则。

公司高层领导紧紧围绕质量是企业的生命的发展要求，全面平衡所有相关方的需求，确定了公司的绩效期望，即：实现吸管产量、销售收入、利润、员工收入的协调快速增长，不断增强企业核心竞争力——掌握核心技术、拓展市场、赢得更高利润；

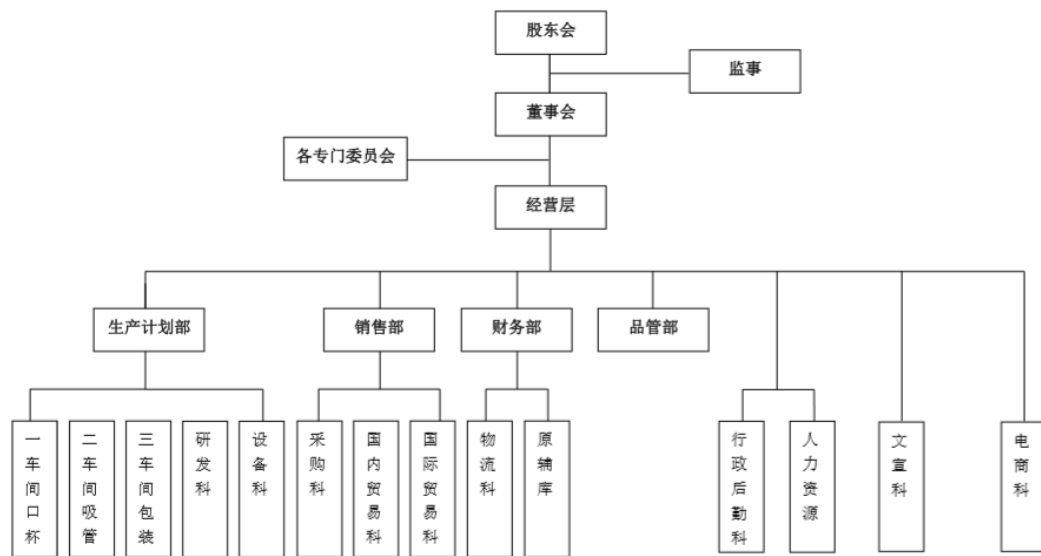
满足用户当前和将来的需求；随着企业发展，不断增加缴纳税金的总额，为国家多做贡献；走节能环保型道路，把双童建成绿色生态企业。

## 第二章内部质量管理

### 2.1. 内部质量管理

公司以扁平化组织形式为主，在总经理的领导下，公司下设生产计划部、销售部、财务部、品管部和技术研发科，品管部全面负责质量管理工作，详见组织架构图。

公司组织框架图



注：1、经营层由总经理及各副总经理组成。  
2、各副总经理分管人事后勤科、生产计划部、销售部工作。  
3、文宣科、电商科由总经理直辖管理。

### 2.2. 质量管理机构

品管部在总经理的直接领导下开展工作，各项质量工作直接向总经理负责和汇报，品管部现有11名品管人员，全部为双童工作了五年以上的员工担任，有着丰富的工作经验和对吸管的专业判断，从事原材料、生产过程、成品出厂质量管理，全方位保障产品质量验证于管理工作的无缝衔接。

品管部的主体职责在于负责对品质质量的策划和监控，确保品质系统的正常运行；监督检验和生产过程，形成原材料检验、过程检验及成品检验的报告和记录，为质量控制提供依据。处理与跟踪品质不能满足客户的异常情况，组织处理质量投诉。同时对过程中品质不良的产品做原因分析和报告，并实施全程追溯和控制。参与负责公司品



质数据的收集、统计与分析，并对重大质量事故作改进与跟踪处理，为质量品质提供真实可靠材料。

公司建立有卫生管理保障体系、《质量通用考核条例》和相关的质量奖惩制度，从基本的员工卫生要求到设备的清洁、从新员工的质量培训到每季度的定期质量宣导，从质量的控制点到整个成品，都实施的必要的激励措施，做到人人参与质量，人人重视质量和人人得益于质量良性循环。

### 2.3. 质量管理体系

公司 2006 年通过了 ISO90001 质量管理体系认证，并完全按照体系要求建立质量预防、质量控制、质量纠正和改进等全方位的质量体系管理；质量体系运行的有效性与员工的质量意识和能力密不可分，提升质量意识加强质量管理水平，关键在于质量管理培训。质量管理培训内容由质量意识、质量知识和质量技能培训组成，一个要求不断提高的纵向过程；对培训对象而言，一个从高层领导到质量管理人员，再到一线操作人员的全员培训，这是一个横向过程。质量教育培训贯穿于公司全面质量管理的所有人员和所有与质量相关的过程。针对所有从事与质量有关的工作的员工进行不同层次的培训。领导外派培训质量法律法规、经营理念、决策方法等着重于质量管理理论和方法以及质量管理的技术内容和人文因素，对基层员工培训则应以本岗位质量控制和质量保证所需知识为主。同时抓好技能培训，学习新方法，掌握新技术。将质量教育覆盖全员，全员有意识，全员参与质量；

公司在 2007 年通过了符合中华人民共和国《食品用塑料包装、容器、工具等制品生产许可审查细则》要求的食品安全认证。从硬件投入到规章制度的建立于健全是保障高标准质量的最低起点。

公司实施以“支支见品、杯杯显质，打造双童品牌，提升顾客满意”的质量方针，并在每年度设立明确的各部门质量目标并有考核措施，实行质量责任制和一票否决制；针对各岗位，公司于 2003 年起建立了《岗位考核大纲》，而且每年度根据当年度的实际情况，予以修改更新，细致详实的规范各岗位的质量要求和质量责任，确保质量工作有章可循。

公司建立健全质量管理体系运行有效性和持续改进的机制，以年度公司的质量管理体系内部审核和年度的外部复查为基础，日常过程遇到的实际情况和问题为出发点，对需要更新和修改的程序，专题讨论和评审，持续策划-行动-检查-改进循环，在不断改进去提升和进步。

# 第三章质量诚信

## 3.1. 企业质量诚信

根据公司长期坚持专业化经营，以致力于“以小博大”为企业宗旨，精心培育“做精做强”的核心价值观，公司以质量为本，用品质创造价值，视品牌为生命，全力打造行业的一流企业，不断与国际世界接轨，创造属于中国自己的知名品牌，综合考虑客户及相关方的需求，将产品设计开发、原材料采购、生产过程管理和市场营销及售后服务四个过程确立为公司创造价值的过程。

产品质量的优劣和产品成本的高低在很大程度上取决于设计质量的好坏，为了提高策划质量，公司重视技术人才的培养和引进，重视新技术、先进检测试验设备的开发和引进，并在激励政策和管理方向上，予以倾斜，从人才、技术、设备、管理上保证了产品质量先期策划高质量的完成。

产品设计开发过程实施控制一览表

过程内容	实施要求	控制管理方法	信息记录
顾客需求分析	明确顾客要求	书面传递	顾客图纸、顾客标准要求、与顾客交流记录、顾客特殊要求
产品转化设计	设计编制产品图纸,编制特性一览表、模具设计、包装设计	设计评审、设计验证	产品图纸、包装文件、图纸、设计信息检查清单
工艺过程设计	制定过程流程图、工艺卡、编制作业指导书、设计、制定计划	过程检查、过程设计验证	过程流程图及检查单、工艺单、作业指导书、图纸.
样品试制	编制样品控制计划、试制跟踪、研究、分析	跟踪检查 统计分析法	试生产计划进程表、试生产记录、研究、分析报告
过程内容	实施要求	控制管理方法	信息记录
样品实验验证	性能检验	试验方法	检测报告
提交及批准	样品及文件准备和提交,顾客对样品进行确认	反馈	确认
批量生产	制定批量生产控制计划,过程审核,持续改进	内部评审、过程审核、统计分析法、防错法应用	批量生产控制计划 内部审核报告

产品的款式和功能设计和不断创新在一定程度上决定着一个企业的发展，除高水平的生产质量外，时尚的款式、前卫的设计、崭新的功能是获取产品价值的重要来源。产品创新是公司的基本战略之一，也是企业的灵魂，更是企业可持续健康发展的原动力，

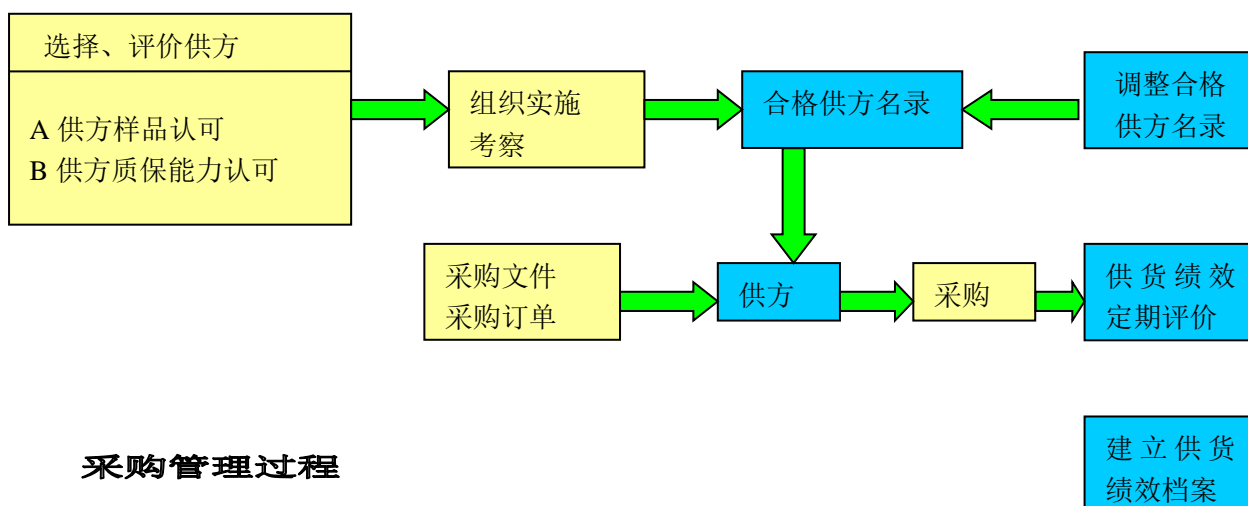
因此公司把研发和创新作为关键的价值创造过程，以此来培养技术先导型企业。

公司设计制订了《供应商的选择、评估和重新评估的程序》、《采购控制程序》等采购管理及相关材料的采购文件，以满足采购过程的相关要求，并确保采购过程的有效性。

采购过程的设计：稳定、可靠的原材料、外购件是保证生产正常进行的前提。公司的采购资主要包括：原料、生产物资及包装材料。为满足采购过程的主要需求，制定了《供应商的选择、评估和重新评估的程序》、《采购控制程序》，明确了采购物资的类别，并适时根据内外部环境的变化进行改进。采用“比较管理”，等方式对采购成本进行控制。本着与供方互利的经营理念和为供方创造价值的原则，积极开展供方的辅导、培养和扶持工作。同时，供方管理水平的提升也促进了公司采购绩效的改善。

为确保公司整体生产绩效，获得与供方的“双赢”，实行一系列的控制管理方法：

采购管理过程：

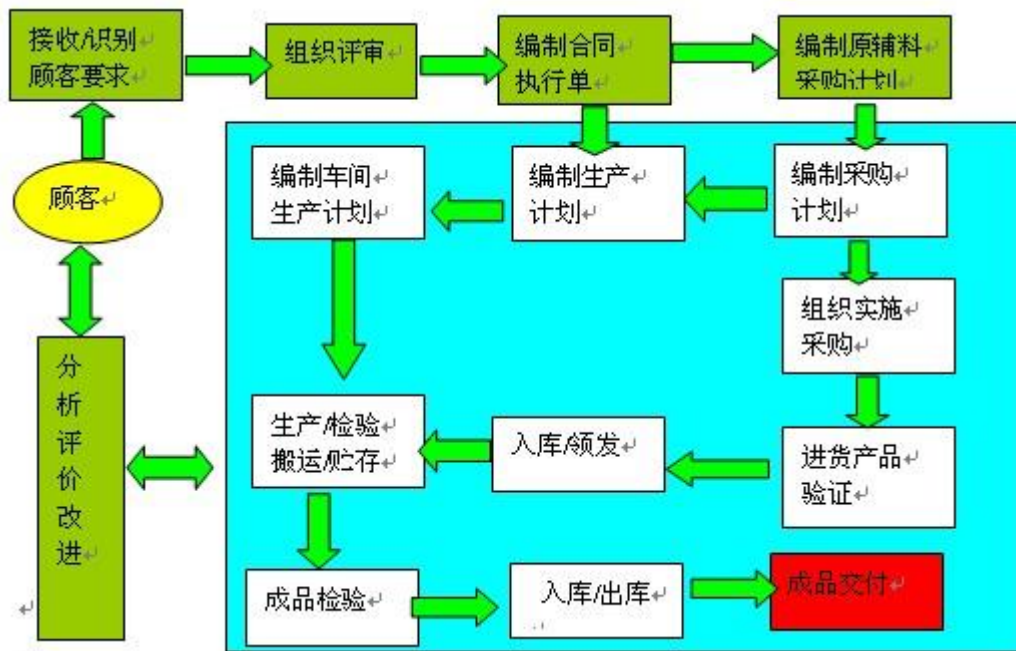


### 采购管理过程

采购过程的改进，供方处于物流的前端，供方提供了合格的原辅材料、备品、备件，有效支持了产品制作与生产组织。当供方出现异常，按照《纠正和预防措施控制程序》规定，对供方下发“纠正和预防措施”处理单，并限期改进，如连续出现三次异常将取消暂时供货资格，并由品管部会同供销部深入供方协助查找原因，寻求改进的机会。

公司专业生产各类吸管、一次性塑料杯等，在实现产品项目增值中，生产制造过程是员工创造价值最具体、最直接的一个过程。产品服务过程是一个产品的后续增值过程，是提升企业形象的重要呈现。因此，生产过程管理最能直接反映出企业的综合实力。

生产管理流程图



公司所从事的吸管行业是一个微利行业：一根吸管平均售价在8厘左右，其中原料成本占50%，劳动力成本占20%，设备折旧等费用占15%以上，纯利润仅为10%左右。也就是说，一根吸管的毛利仅有8毛钱左右。而同时，生产过程中需要使用大量工业冷却水和用电，年耗电量在700万度以上，年用水量达10万吨，年度的水电费支出在600多万元左右，占企业总成本支出的10%左右。因此如何坚持科学发展观、通过发展循环经济节能降耗，走新型工业化道路，是摆在众多义乌乃至浙江企业面前的新课题。在这方面，公司进行了有益的探索并取得了良好的经济和社会收益，用实践诠释了科学发展观的重要意义。

2003年，公司开始了新厂房的建设，基于当时客观上存在的资源瓶颈，双童公司把“改善生产环境、提高产品质量、创建生态工厂、倡导绿色增长”作为公司发展新起点，在资源和能源利用上，坚持走循环经济发展之路，提高土地利用率和单位面积产出率。并在新厂房建设之前就设计融入“工厂生态环保和节能降耗”等建筑功能，使工厂建成使用后在改善工厂生态环境，提高企业生态景观的同时，大幅降低了企业的建筑能耗，直接降低了企业的整体运行成本，提高企业的整体竞争力。从2004年9月公司新厂房投入使用到2007年行政综合楼完成所有基建项目，双童公司目前已经在生态节能和资源循环利用等方面投入了建设资金200多万元，建成了包括雨水收集、中水回用、余热收集、地热空调、屋顶绿化等功能为一体的节能降耗设施：

早在企业建设之初，公司高层就开始着手思虑讨论并动手搭置企业的“节水工程”。

在厂区道路、屋顶、绿化地等区域可以收集雨水的地方设计建造了200多个集水坑，并用管道进行连接统一汇集到厂区西侧建设的500多平方米，总装水容量1200吨的池塘，主要用于厂区的绿化用水、道路清洗和部分工业冷却用水，按每年收集50%的降雨量计算，每年收集到雨水总量达5万吨，直接产生经济效益近15万元。

在生产方面，公司改变过去一次性排放的用水方式，新建了装水容量为1500吨的生产用水循环水池，用于所有车间生产设备的循环冷却用水，每年为企业节省用水5万多吨，为企业节约用水能耗支出20多万元。

吸管这个产品，对现场作业环境要求较高。在生产车间，要求常年温度在25—28度。同时，公司20000多平方米生产车间都是全封闭清洁无尘车间，要求所有的窗户和通道随时处于关闭状态。公司采用自行创新设计安装的地热循环空气调节系统则较好地解决了这个问题，建设了占地100多平方米的兼有空气过滤和水冷降温为一体的“土空调”，利用地下200米深井水进行循环冷却和空气过滤，然后送入车间达到降温作用。如此，不仅保证了车间内空气的洁净，降低了高温季节车间内环境温度，并节省了大量的设备投入，极大地降低了企业的电耗支出。据统计，“土空调”的投入使用，使设备能耗降低到30kw，设备投入降低70%，仅企业的电耗支出一项，每年即可为企业节省电费支出30多万元。

在生产过程中，以产品制造为主线，技术质量提供支撑，实施“单位原料能耗”、“成本管理”、“差异化管理”、“目标管理”、“成本控制”、“流程整合”等举措。按产品类别进行专业生产，保证顾客需要的产品保质保量，准时的产出，达到用最少的投入实现最大的产出，最大限度地满足顾客需求的目的。例如：设置了车间评价指标（产量、质量、劳动生产率、单位原料能耗），每月评价一次，并把评价指标与生产车间及个人绩效考核挂钩；

为满足产品实现过程的主要需求，制定了《生产和服务提供控制程序》明确了生产管理流程，编制了合同执行单和生产计划，规定了产品和过程质量要求，确保均衡生产。生产计划部根据对过程的评价，发现改进空间，不断采用新技术和新管理方法改进生产过程，每年根据指标的完成情况，结合目标要求，不断优化成本、生产、周期、消耗等指标。

根据现代营销管理学的主要观点以及公司的实际情况，公司设计包含了“销售”与“顾客管理”的营销管理过程。“销售”活动的主要工作是调查顾客需求、开拓新市场、发现潜在客户、提高市场占有率；而“顾客管理”活动的主要工作有调查顾客满意度，收集市场反馈信息，并处理顾客投诉。

为加强公司对客户的各项服务，使客户在接受本公司产品和服务，对其所提出的各种投诉均能有效迅速地获得解决，公司建立有《与客户交流与客户意见/投诉处理》程序，

及时有效的处理和跟踪客户所反馈的各类问题，采取积极的售后服务措施，提升客户对本公司的满意度。

### 3.2. 质量文化建设

对员工进行诚信教育。公司将员工学习和发展视为“投资”，把创建学习型组织，营造全员学习的氛围作为公司长期发展战略的重要组成部分。随着公司规模扩大和全球化发展战略的实施，公司将员工培训工作提到了议事日程，短期培训班已不适应公司发展的要求，公司急需对全体员工进行有计划、系统地进行培训，以提高员工的整体素质。

公司每年针对实际和市场形势，识别各部门的培训需求，制定员工培训规划和年度计划，开展职工教育培训，包括质量意识、质量知识、管理制度、专业知识等培训内容。公司每年制定并下发了《年度培训计划》等，对质量诚信教育进行了安排布置。

根据公司教育培训方案对全体员工进行了质量诚信和质量意识方面的教育培训，做到有计划，有安排，有检查，有考核，有总结，确保了培训效果和质量。

### 3.3. 诚信自律

公司在品牌知名度不断提升的同时，始终将企业质量诚信建设视为重要的一环。树立先进的企业价值观和正确的经营理念，守法经营，自觉接受有关部门的监督管理。公司严格按照有关法律法规的规定，真实、准确、及时、完整地披露信息，并指定公司官方网站<http://www.china-straws.com>为公司信息披露的报刊和网站，确保所有相关方都能够及时的获取公司发布的信息；同时，公司通过邮箱等多种方式与相关方进行沟通交流。

### 3.4. 遵纪守法

公司高管带头认真学习《公司法》、《合同法》、《产品质量法》、《安全生产法》等有关法律，在国家规定的法令、规章、制度范围内进行生产经营活动，遵守企业的章程、决议、制度。《公司章程》对董事、总经理层贯彻执行法律、行政法规，履行诚信和勤勉的义务等方面做了明确的规定，并通过签订保密协议、竞业协议、授权代理职务协议等方式，坚持合法经营，依法纳税，诚信为本，一切活动遵守中国的法律、法令和有关条例规定。

公司认真贯彻执行《劳动法》等国家相关法律法规，依法与所有员工签订劳动合同，成立了完善的工会组织，积极保障员工权益，并将涉及员工利益的薪酬、劳动安全、社会保险与福利、职业培训等内容进行具体规定，定期组织体检及健康培训，有效维护了员工的合法权益。公司在2015年起开始导入OHSAS18001职业安全健康体系，通过对公司的生产和管理活动进行有效控制，针对人的不安全行为和物的不安全状态及企业管理的缺陷等进行全员、全过程的安全管理，并积极组织开展“5S”管理、安全操作培训等一系列活动，不断改善员工的生活和工作环境。

## 第四章质量基础

### 4.1. 企业产品标准

公司先后主导 ISO《聚丙烯饮用吸管规范》国际标准,《聚丙烯饮用吸管》、《电子商务交易产品信息描述规范 食品接触塑料制品》国家标准,《聚乳酸冷饮吸管》行业标准、浙江制造团体标准《聚丙烯饮用吸管》、《聚乳酸可降解冷饮吸管》的编制工作,有力地提升了公司在行业的话语权。完全打破了西方国家对产品标准制订的垄断地位,同时也创造了单一企业连续起草行业标准、国家标准和国际标准的浙江省记录,是目前浙江省中小企业参与起草国家相关标准最多的企业。

双童吸管的产品分俩大块,一块出口国外市场,一块内销;内销部分产品执行的是公司组织起草的《聚丙烯饮用吸管》国家标准,国外部分在法律法规上,是参照进口国的食品接触材料的规定执行。

为加强企业的标准化管理,公司在 2007 年成立公司标准化管理委员会,下设标准化办公室,专门负责组织规划和领导公司的标准化管理,从技术标准,工作标准到管理标准形成系统性的标准化管理。在 2008 年,经浙江省标准化协会确认,我公司的标准化体系,工作标准和管理管理体系达到国家 3A 级标准要求。

### 4.2. 企业计量水平

公司建立健全计量检测体系和质量管理体系中关于过程测量和监控的要求,公司建立有内部实验室,计量器具配备齐全,从事公司产品的出厂检验和产品的理化卫生指标的检验,每年度更新《计量器具管理台账》,各计量器具的校准工作划分为内部校准和外部检定;公司内部计量检测项目制订有严格检测规范,《监控设备内校验收准则》,为计量监控设备的内部校准和计量设备的验收提供标准依据;检测结果按规定要求和规范有记录和档案,法定计量器具,按照国家计量法的相关规定,实施年度送检和外部人员到厂校准,实现计量机器年度校准检定全覆盖,保障了计量保证能力有效实施和开展。

### 4.3. 认证认可情况

公司通过了 ISO90001 质量管理体系和 ISO14001 环境管理体系认证,2007 年通过了符合中华人民共和国《食品用塑料包装、容器、工具等制品生产许可审查细则》要求的食品安全 QS 认证,2016 年通过了 ISO18000 职业健康安全管理体系和“浙江制造”认证标准。

### 4.4. 特种设备安全管理情况

按照义乌市安全标准化管理要求,公司于 2013 年 6 月份建立了安全管理标准体系,建立有安全生产检查制度,安全生产教育培训制度、安全生产惩奖考核制度,工伤事故管

理制度，特种作业人员管理制度，特种设备设施安全管理制度等安全管理制度，落实以企业法人为主体的各级岗位职责制，强化每级管理的主体责任，特种设备（空压机，电梯，变压器）实施专业操作人员持证上岗，专机专人负责。

为了有效防范重、特大事故的发生，公司加强了对特种设备和特种作业人员的安全管理，完善了特种设备和特种作业人员的安全管理制度，对特种设备定期进行保养和检测，及时整改存在的问题，确保设备保持良好的运行状态。公司的特种作业人员，经过上级主管部门培训并考试合格后，持证上岗，规范操作，确保了作业安全。



# 第五章产品质量责任

## 5.1. 产品质量承诺

- 1) 本企业严格遵守《中华人民共和国产品质量法》等相关法律法规，依法诚信经营。
- 2) 本企业依法管理和生产，落实质量安全主体责任。建立健全各项管理制度，完善各项记录和台账。
- 3) 本企业保持资质的有效性，生产的产品取得了相应的工业产品生产许可证，并在有效期内。
- 4) 本企业周围环境、生产现场符合国家标准规定的要求。
- 5) 本企业严格执行原辅材料检验制度，所用的原辅材料及包装材料符合相应的国家标准、行业标准及其相关规定。
- 6) 本企业以“零缺陷”为目标，确保不合规格产品不出厂。

## 5.2. 产品质量管理情况

产品质量控制，重点是工艺管理，工艺是产品品质管理过程中最活跃的因素，企业的操作规程管理、生产管理、材料管理、人力调配、生产环境等都要由操作规程提供基本依据（简称人、机、料、法、环）。产品质量的符合性主要是生产过程中实施的，加强产品过程中的质量管理，对过程进行严格的控制，提高产品质量的有效途径。

原材料控制，各原材料入库检验员，按照《检验规程》中的原辅材料的要求进行检验，同时写好材料，在此过程中，对合格，不合格的材料做好标识，不符合标准的材料，则应该填写《产品质量异常通知单》，及时反映不良情况，并且把不合格材料隔离堆放。

过程质量控制，工序产品在上线生产之前，先做首件产品签定，由车间操作人员，根据产品作业指导书，生产任务单，标准样进行首件产品的试制，完成后，交给各工序的巡检员进行首件检验，并且做好首件产品签核记录，以及确认标识卡。首件检验合格方允许进行批量生产。

各工序的巡检员根据首件签样及工艺文件，对产品进行巡检，并且做好巡检记录。在此操作过程中，对产品分别做好标识，即待检品，合格品，不合格品。

成品检验，成品入库前，由成品检验员根据《检验规程》中对成品检验的规定，对产品进行开箱验货，在此操作时，做好各种标识，合格品与不合格品，并且做好检验记录，如果不符合规定要求，开出品质异常单，通知生产部门返工并报告不良问题。

在生产过程中，根据品质部开出的《产品质量异常通知单》，召集相关部门的负责人，对相应的问题进行原因分析，并提出相应的纠正措施。生产过程的控制和把关是保障产品质量的基石，同时也是保证产品质量在可控的范围的有效手段。

产品质量水平：2018 年度产品最终检验合格率为 98%，国家对产品监督抽查和第三方监督抽查检测合格率 100%；产品的包装、标志、标识符合食品用塑料包装容器工具等制品生产许可审查规则。

### 5.3. 产品召回情况

公司建立《产品标识和可追溯程序》和《产品的召回管理程序》，通过建立从原材料投入到成品发货的全过程批号标识和记录，控制盒追踪产品质量，使其在生产过程中或发货后，完善便于追溯、查寻及召回，公司加强对生产的产品设计、原材料采购、生产、销售和产品标识及消费者投诉、产生伤害事故及纠纷等信息建立相关档案，一旦公司因设计、制造等方面因素而在某一批次、型号或类别的产品中普遍存在具有危及消费者人身安全或产品功能丧失等严重质量缺陷，或不符合国家标准、进口国的法律法规的要求情况，经调查确认产品存在缺陷的，将根据产品缺陷对消费者的健康和安全产生的损害的可能性、程度和范围等实施缺陷产品风险评估，并根据风险评估解决实施召回。相关风险评估的规则按照国家质检总局的有关食品安全风险评估要求规定执行。

为验证召回系统的可行性和防止缺陷产品和不合格产品的预期使用而导致产生的食品质量问题。公司在《产品的召回管理制度》的实施上，按照《产品标识和可追溯程序》每年度组织模拟召回，以保障和促进公司在召回过程中能够迅速准确的做出反应和执行实施。

### 5.4. 质量奖励

公司近三年获奖情况一览表

获奖名称	颁奖部门	获奖时间
十佳诚信企业	义乌市精神文明委员会	2016 年 12 月
浙江名牌产品	浙江省质量技术监督局	2016 年 12 月
职工书屋	浙江省总工会	2016 年 12 月
浙江省著名商标	浙江省工商行政管理局	2017 年 1 月
义乌市基层工会女职工组织示范单位	义乌市总工会	2017 年 1 月
高新技术企业	浙江省科学技术厅	2017 年 11 月
十九大精神学习二等奖	义乌市北苑街道	2018 年 2 月
义乌市中小学质量教育社会实践基地	义乌市市场监督局、义乌市教育局	2018 年 5 月
金华市优秀质量管理小组	金华市质量协会	2018 年 6 月

义乌市社会科学普及基地	中共义乌市市委宣传部	2018年5月
全国工贸行业标准化样板区建设示范企业	金华市应急管理局	2019年3月
绿色企业	工信部	2019.08月

# 第六章质量风险管理

## 6.1. 质量投诉处理

为加强公司与顾客的各项沟通，使顾客在接受公司产品时，能够对于其产品所提出的各种抱怨、投诉等事项能够有效迅速的得到处理和解决，公司建立有《与客户交流及客户意见/投诉处理》程序，经过 20 年的发展和销售运转，本公司基本稳定了固有的客户群体，并建立市级大区客户销售代理模式，针对市级大区销售代理所产生的直接投诉或质量事故，可直接致电本公司质量投诉电话：8008579577 进行投诉处理；供销部在接收到顾客的投诉反馈时，需填写《客户投诉反馈表》，针对客户所提出的问题进行分析，将《客户投诉反馈表》下发的责任部门处理，并要求对客户所提出的问题实施必要的纠正，并告知客户所产生的原因和下步我公司将采取哪些措施实施改进和预防，并将改进的验证结果实施通过客户并得到确认。

## 6.2. 质量风险监测

公司积极有效的实施产品质量的监控，根据现有的产品质量控制水平和检测水平，每年度对采购的聚丙烯颗粒原料和相关的颜色料送第三方检测机构实施检验，用于验证原材料的投入符合标准要求；针对过程检验，每批次产品实施出厂检验并建立产品出厂检验记录台账，每月度实施公司产品理化卫生质量指标的检测并建立检测记录，每季度将随机抽取产品送第三方检测机构实施全项目检测，每年度针对国外客户，送 SGS、TUV 知名第三方检测机构实施欧盟、美国、日本等相关进口国的法律法规的产品检测。对关键的质量安全控制点的理化卫生指标实施监测和控制，保证产品质量和关键质量控制点符合国家标准和进口国的法律法规的要求。

## 6.3. 应急管理。

根据《产品召回管理程序》，一旦接收了进口国及国内的产品预警、索赔、退货及顾客投诉信息，将立即开展调查工作，确认性质，一旦确认产品存在缺陷和不合格，将立即停止生产销售存在缺陷和不合格的产品，依法向社会公布有关产品缺陷和不合格的信息，通知销售代理商停止销售存在缺陷和不合格的产品，并在相关合适的媒体和渠道向销售商和消费者发布准确、清晰、完整的产品缺陷和不合格信息，并根据风险评估结果实施召回。

公司实施召回产品，及时将主动召回计划提交省级质量技术监督/出入境检验检疫部门备案，并将主动找回后完成时限十五日内，提交省级质量技术监督/出入境检验检疫部门主动召回总结报告；对存在的缺陷和不合格产品参照公司《不合格品控制程序》处理和内部组织人员进行原因分析，建立纠正预防措施，纠正预防措施有责任部门具体落实实施，公司管理者代表将根据纠正预防措施的实施有效性进行跟踪验证。

供销部及时将内部的原因分析、纠正预防措施实施情况、验证情况反馈给顾客，让顾客放心，提升顾客的满意。

公司每年举行消防演练和各种灾害应急演练。公司制订了《应急准备和响应控制程序》和7个应急预案等，对火灾、触电、食物中毒、设备故障、泄漏等均有相应的应急措施，并成立了应急指挥部和办公室。

### 报告结语

2018年，浙江省以提高标准要求和认证为手段，以高标准引领打造“浙江制造”品牌，强调不断完善质量诚信标准体系、加快质量信用信息信息化建设。依据要求，公司相继完善了相关制度，认真贯彻落实，并自觉接受有关部门的监督管理。

质量诚信体系建设是一项长期的、系统的工作任务，要完善质量诚信体系建设的规章制度，巩固和深化企业质量诚信建设所取得的成效，必须建立长效机制，科学实施，常抓不懈。公司将夯实质量诚信基础，走质量效益之路，为成为提供高效换热解决方案及相关产品的世界级优秀企业而努力。

义乌市双童日用品有限公司

二〇二〇年一月五日

编制	陈学森	审核	毛斌	批准	李二桥
日期	2020.01.04	日期	2020.01.04	日期	2020.01.05