



浙江金彩新材料有限公司

2021年“浙江制造”认证

质量诚信报告



二〇二一年八月

目 录

第一部分：前言

1.1 编制说明	3
1.2 总经理致辞	4
1.3 企业简介	5

第二部分：报告正文

2.1 企业质量理念	6
2.2 企业质量管理	7
2.2.1 总则	7
2.2.2 质量管理机构	7
2.2.3 质量管理体系	9
2.2.4 质量安全风险管理	12
2.3 质量诚信管理	13
2.3.1 总则	13
2.3.2 质量承诺	13
2.3.3 运作管理	14
2.3.4 营销管理	16
2.4 质量管理基础	17
2.4.1 总则	17
2.4.2 标准管理	17

2.4.3 计量管理	18
2.4.4 认证管理	18
2.4.5 检验检测管理	19
2.5 产品质量责任	19
2.5.1 总则	19
2.5.2 产品质量水平	20
2.5.3 产品售后责任	20
2.5.4 企业社会责任	22
2.5.5 质量信用记录	30

第三部分：报告结语

3.1 未来展望	30
3.2 读者意见反馈	30

第一部分：前言

1.1 编制说明

本公司出具的质量诚信报告，是依据国家有关质量法律法规、规章及相关行业质量标准、规范等进行编制。报告中关于公司质量诚信和质量
管理情况是公司现状的真实反映，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。本报告内容真实可靠，不存在任何
虚假记载及误导性陈述。

报告组织范围：浙江金彩新材料有限公司

报告时间范围：2020年1月1日至2020年12月31日

报告发布周期：年度报告

报告数据说明：本报告采用数据来自于浙江金彩新材料有限公司

报告获取形式：本报告以电子文档形式发布，电子文档将发布于公司
网站

联系方式：浙江金彩新材料有限公司

地址：浙江省海宁市袁花镇濮桥村北塘路68号

电话：0573-87656555

网址 <http://www.goldcolormb.com/>

1.2 总经理致辞

诚信是做企业的基本准则，浙江金彩新材料有限公司致力于为公司价值链上的所有参与者创造公平、透明、开放的环境和企业文化。

公司产品广泛应用于军工、纺织面料、无纺布、功能面料、功能塑料、注塑产品等领域。公司凭借本地产业优势、地域优势、人才优势、政治优势、政策优势和服务优势，以“高起点、高效率、高标准、高科技”建设原则，立足杭州湾、接轨大上海，公司一直致力于高、精、尖、新、特色母粒的研发和生产，与国防科技研究单位及高等院校保持长期稳定的合作。

在现代经济社会中，诚信不仅是一种道德规范，也是能够为企业带来经济效益的重要资源，质量诚信更是赢取客户的核心要素，企业文化要求全体员工讲诚信，以诚立身，塑造诚信文化，提升企业核心竞争力，努力打造最受顾客欢迎的生产企业。

浙江金彩新材料有限公司

总经理（签名）：

1.3 公司简介

浙江金彩新材料有限公司成立于 2009 年，注册资本 5766 万元，公司占地面积 63 亩，厂房面积 45000 平方米。公司主营业务为色母粒的生产和销售，拥有四十条先进生产线，年产能力达 3 万吨。

公司产品广泛应用于军工、纺织面料、无纺布、功能面料、功能塑料、注塑产品等领域。公司凭借本地产业优势、地域优势、人才优势、政治优势、政策优势和服务优势，以“高起点、高效率、高标准、高科技”建设原则，立足杭州湾、接轨大上海，公司一直致力于高、精、尖、新、特色母粒的研发和生产，与国防科技研究单位及高等院校保持长期稳定的合作。

公司先后通过质量、环境、职业健康、卓越绩效、信息化和工业化两化融合等管理体系认证，知识产权贯标认证。同时公司是国家级高新技术企业，建设有嘉兴市级高新技术企业研究开发中心，金彩功能母粒材料省级高新技术企业研究开发中心，浙江省金彩功能母粒材料研究院。

公司按“中国制造 2025”，其主线就是信息技术与制造技术的深度融合。公司 2020 年度投资 3000 万元开展生产智能化的升级改造，将人和机器连接起来，结合软件和大数据分析，使公司效率和效能得到很大提升，实现量和质的突破。

2021 年公司继续以“不断成长，成为中国色母粒行业的佼佼者”为愿景；以“为客户、为社会、为员工创造最大的价值”为使命；以“真诚做人，认真做事”为价值观，实现经济效益和社会效益双丰收。

地 址：浙江省海宁市袁花镇濮桥村北塘路 68 号

电 话：0573-87656555

邮 编：314416

网 址：<http://www.goldcolormb.com/>

第二部分：报告正文

2.1 企业质量理念

公司自创立至今，便致力于产品质量的管控。始终秉持产品质量是企业生存和发展的基石，是占领市场和赢得顾客的先决条件，质量源自于我心，企业依存于顾客的质量理念，不断的完善和提升公司的质量管理水平。

公司自从通过质量管理体系认证公司始终坚持：“质量第一、信誉至上、顾客满意、持续改进。”的质量方针，严格按法律法规要求、质量管理体系标准要求、管理手册要求、程序文件要求等执行，使企业的质量管理体系得到有效运行，使产品质量得到有力的保障和不断的提升，从而使企业各项质量目标基本得以达成。为从根本上加强和提升质量管理，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，运用项目管理，通过内部审核、自我评价、第三方审核、第三方审核或评价、质量月等活动，不断寻找改进的机会改进质量管理，逐步实现卓越绩效。公司自建立以来，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%。我们将通过团队建设与合作，集中和充分利用有限的资源对企业经营的各个方面持续改进，为客户创造价值。公司的核心价值观：真诚做人、认真做事。

2.2 企业质量管理

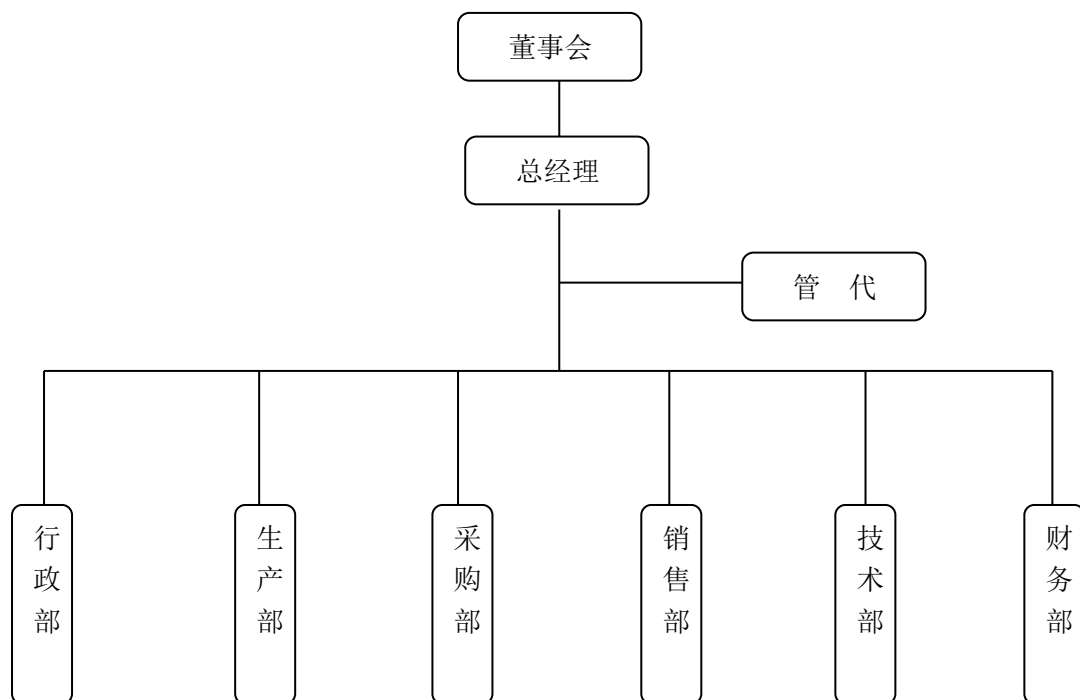
2.2.1 总则

公司规定了一体化管理体系要求，组建质量管理班子，确保质量管理层层落实到位。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，这也是本公司全体员工开展诚信活动的准则。

2.2.2 质量管理机构

产品是过程的输出或结果。产品的质量是由过程质量决定的，过程的质量是由系统的质量决定的。为确保系统、过程、产品的质量，公司依据质量管理体系标准要求，运用管理的系统方法、过程方法，识别了所需的过程及其接口关系，建立了公司的质量管理架构。

浙江金彩新材料有限公司组织机构图



公司成立以总经理为首的质量管理组织。质量管理机构设专职人员负责。

公司的质量管理工作。各部门设立相应的质量管理组织，负责本部门的质量管理工作。质检部门人员深入到生产各方面，分别负责原材料、半成品、成品质量的检验、控制、监督和管理。

同时，为进一步提升企业的质量水平，公司与多个检测机构建立了长期的合作，进行检测数据的比对。

1、质量管理组织的职责

- (1) 编制适合本企业的质量管理体系文件；
- (2) 组织制定企业的质量方针和质量目标；
- (3) 负责和监督企业质量管理体系的有效运行；
- (4) 制定质量奖惩制度，负责协调各部门的质量责任，并考核工作质量；
- (5) 组织企业内部质量审核；
- (6) 负责重大质量事故的分析处理；
- (7) 监督企业质量基金的使用与管理；
- (8) 组织开展群众性质量活动。

2、各职能部门的职责

- (1) 保证质量管理体系在本单位得到有效运行；
- (2) 组织开展质量管理活动；
- (3) 严格执行质量管理组织和化验室的质量指令；
- (4) 完成本单位涉及的质量指标或质量目标。

3、质检部门的职责和权限

(1) 质量检验

按照有关标准和规定，对原材料、半成品、成品进行检验。按规定做好质量记录和标识，及时提供准确可靠的检验数据，掌握质量动态，保证产品检验的可追溯性。

(2) 质量控制

根据产品质量要求，制定原材料、半成品和成品的企业内控质量指标，组织实施过程质量控制，运用数理统计方法掌握质量波动规律，不断提高预见性与预防能力，并及时采取纠正措施、预防措施，使生产全过程处于受控状态。

(3) 出厂检测

严格按照产品标准进行检测，保证产品出厂合格率达到 100%。

(4) 质量统计和分析

利用数理统计方法，及时进行质量统计，做好分析和改进工作。

2.2.3 质量管理体系

1、质量管理体系方针与目标

公司建立并实施的质量管理体系，制定了“质量第一、信誉至上、顾客满意、持续改进。”的质量方针。为持续改善公司质量管理体系，公司每年均制定计划，实施质量管理体系每步审核。通过内部审核，寻找改善的机会。同时，公司也会充分利用二方审核、三方审核的机会，改进质量管理体系的有效性。

导入卓越绩效管理模式，推行全面质量管理，使公司质量管理体系从持续改进，向追求卓越看齐，建立了以公司战略为核心，以 GB/T19580 卓越绩效模式为框架的整合型全面质量管理体系。满足顾客、员工、供应商、社会和合作伙伴五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。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，公司基于 PDCA 的系统方法，运用各种科学、

有效的工具，测量、分析、改进质量管理体系的有效性及各部門、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想和意识，确保实现个人和公司整体目标。公司内部建立培训制度，根据公司的具体情况，开展各项教育培训工作；对外，积极与顾客和政府职能部门及各类培训机构外部进行沟通交流，适时邀请专家对公司员工进行专项培训。公司定期结合体系运行情况和质量实际表现情况，对各级员工开展有针对性的质量教育，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。实行三级质量诚信教育培训。由公司组织一级教育工作。各部門负责人根据公司要求，编制教育培训计划和内容，认真组织实施下属的教育培训。各班组长负责员工的诚信宣传教育工作。公司通过网站、企业微信群进行传达，利用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，通过培训后在工作岗位上起着模范带头或成绩突出的员工也给予一定奖励，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（部分产品指标高于行业标准要求），从产品技术上践行社会责任。同时，公司对产品质量问题进行责罚，遵循对质量事故不放过原则。

图表 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》、质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系等。
产品 标准执行	执行浙江制造团体标准 T/ZZB 1565—2020 《纺织纤维用聚对苯二甲酸乙二醇酯（PET）银系抗菌色母粒》

公司制定了《内部审核控制程序》、《管理评审控制程序》、《纠正预防措施控制程序》，为确保体系运行的有效性和持续改进，安排内审、过程审核和产品审核，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》对不合格品进行了严格管控。公司制定了产品检验规程，产品都经过自检、互检、在线检查、专检，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，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《纠正预防措施控制程序》制定纠正措施并进行整改，评估纠正措施有效之后方能关闭问题项。

此外，公司对出现的质量问题进行问责和教育，并在日常开发、

生产作业中，强调标准化，通过持续改善等活动及质量功能展开，充分应用 PDCA 循环，持续改善，追求卓越。

2.2.4 质量安全风险管理

公司所有产品和过程，均按项目管理方式或流程实施设计和开发，对产品特性和过程特性实施潜在失效模式及后果分析，对风险顺序数高的环节，采取必要的措施，降低风险。依据编制控制计划、作业指导书等文件，对每项产品要求和过程环节进行风险分析。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。

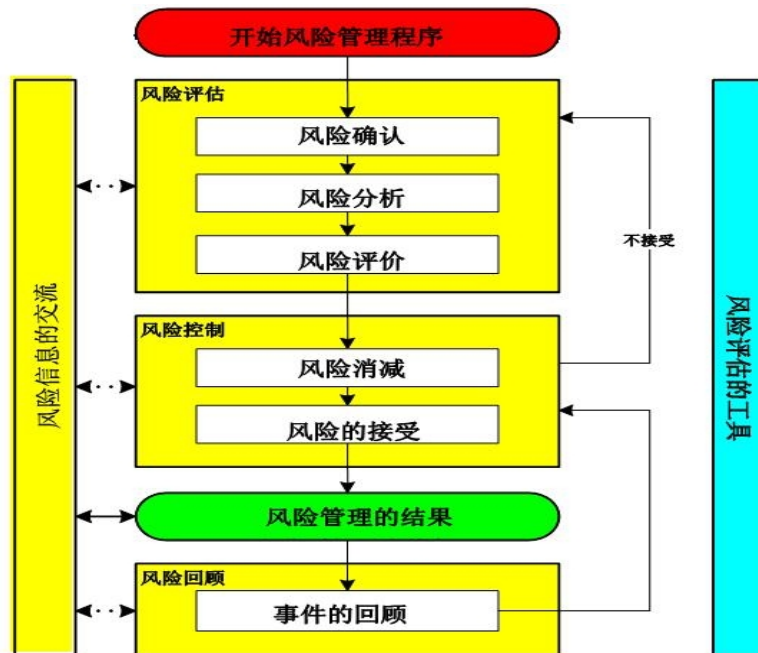
对挤出成型特殊工序实施控制。

在工序，实施三检制，即自检、互检、专检，对产品质量进行严格把控。在整个流程中，如进货检验、过程检验、最终检验，进行层层把关。并根据需要，开展质量管理体系审核、过程审核、产品审核等工作。

公司在质量管理和控制上，建立了评审放行制度，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，技术部、生产部为副组长，采购部、行政部、销售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。

公司加强防范和降低质量安全风险，建立并保持《质量诚信控制程序》、《质量失信事件应急预案》，以针对潜在的质量失信事件或紧急、突发事件，做出快速及时的响应。避免、减少、控制对组织品牌效应产生的负面影响。

图表 2 风险管理流程图



2.3 质量诚信管理

2.3.1 总则

1、质量诚信方针：以质量求生存，以科技求发展，以管理求效益，以诚信求市场。

2、企业质量诚信经营方针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在承诺；对质量诚信管理体系的有效性进行持续改进。管理评审对质量诚信方针适宜性、持续性做出评价并进行相应的修改，使其持续地适合本公司发展的宗旨，质量诚信经营和满足顾客要求。

2.3.2 质量承诺

1) 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》、《劳动法》以及行业的相关法律法规，并建立实施了质量、环境、职业健康安全管理体系，并都通过了认证。实施了员工法律法规知识培训，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、供方、员工、社会中树立了良好的信用道德形象。

2) 满足客户需求

公司高度重视技术研发，通过自主研发产品，提升产品质量，以较高的性价比为客户提供高水平的产品。公司加强研发力量的投入，以客户需求为中心，积极听取客户关于功能、质量、成本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、质量改进等活动，保障产品质量安全。

多年来，公司在整个经营活动中，严格遵守与各有关方签订的保密协议，获得了顾客的高度评价，并经常被顾客约请参与顾客新项目的开发工作。

2.3.3 运作管理

1) 产品设计诚信管理

公司产品设计与研发是从研发立项、过程各类活动记录、研发过程总结控制研发相关的整个过程。尊重他人知识和参与践行保护知识产权是公司设计开发工作的重要内容之一。

2) 原材料采购诚信管理

公司采购部采购各类产品生产用原辅料，供应链建设成为公司战略推进的重要工作内容，采购过程的高效性和有效性直接影响到公司价值创造能力和满足市场及顾客变动需求的应变能力。公司依托于多年建立的采购网络，与供应商建立稳固的合作关系及时稳定的为产品制造和市场营销服务过程提供了优质、优价原辅料。

公司根据原材料对产品质量构成的风险程度，将原材料分类管理。对原材料供应商，除了必须符合法定的资质外，还要定期进行现场查验。对重要原材料进行风险分析，视供应商提供原材料的质量情况决定是否需进行现场审查。并对原材料供应商应当建立质量档案。对采购的原材料批次进行检验，凡未达到规定标准的原材料一律不得入库使用。

在原材料采购方面，对供应商的相关资质进行严格审查，确保原材料符合质量要求。

3) 生产过程诚信管理

公司生产部具体负责产品生产管理和现场流程管理工作。制定并逐步完善了生产管理制度、工作标准、岗位操作规程和工艺规程、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“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”，督促员工做好自检、互检，执行监控核查规程，严格记录的管理，做到领用、发放和核对相统一。对每一生产步骤进行原材料平衡，保证原材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，符合账、物、卡一致的要求。

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。生产结束后，记录汇总、复核，及时上交，记录由专人管理。

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，在应用 ERP 系统对整个生产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。同时，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。生产操作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。

2.3.4 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。公司将顾客分为不同类型。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、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“以客户需求为导向”的服务理念，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。制订了顾客投诉处理流程，从各方面增加业务人员的技能和素质，提升了顾客满意率。

公司及时了解顾客需求和满意情况，以提升顾客满意度。

2.4 质量管理基础

2.4.1 总则

产品质量是企业的生命线，是开展经营活动的基础。在多年的经营过程中，企业按照现代化和精细化管理流程，严格制定质量标准化、计量化、将认证体系落实到实处、并通过检验检测管理等方面，产出标准化、高效率的产品。

2.4.2 标准管理

公司将企业标准化贯穿于生产全过程，从原辅材料的检验、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。

2.4.3 计量管理

公司严格执行《检验测量和试验设备控制程序》等文件规定，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 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。

在设计和开发阶段，就对关键特性实施测量系统分析，确保了测量结果的有效性。每种新的测量系统，都是在系统分析并满足要求后，方可投入使用。

2.4.4 认证管理

公司已通过质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证，并开展“浙江制造”品牌认证流程，公司严格按“浙江制造”团体标准运行改进体系，使企业产品的质量得到有力的

保障，从而使企业以优质产品赢得客户信赖，以贴心服务满足客户需求，以创新科技保证企业发展，以良好信誉开拓全球市场”的质量方针得以顺利推行。公司建立以来，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的抽检中，合格率均达 100%。

2.4.5 检验检测管理

公司通过对进货的检验与试验，以保证提供的原材料及零部件符合浙江制造团体标准 T/ZZB 1565—2020 《纺织纤维用聚对苯二甲酸乙二醇酯（PET）银系抗菌色母粒》规定的要求。技术部负责编制原材料检验规程，负责进货的抽检，负责不合格原材料处理；仓库负责点收原材料的进货数量、名称及账务等。

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，公司开展严格的产品过程检验。技术部负责制订过程检验流程、成品检验流程和检验规程，设立最终检验的检验点，并负责组织检验工作；质检员负责检验点的检查、半成品、成品的检验；各生产操作工负责自检、互检工作。公司配备了先进的检测设备，见下表

图表 3 先进测量设备举例

序号	检测设备名称	用途	技术水平
1	日晒气候试验机	日晒牢度	国内领先
2	熔体流动速率仪	熔体流动性	国内领先
3	DF 测试仪	DF 值	国内领先

2.5 产品质量责任

2.5.1 总则

公司坚持 “真诚做人、认真做事。” 的核心价值观，始终如一

地追求以质取胜，视产品质量为企业的生命，按国家标准、浙江制造标准、企业标准严格生产，为客户提供一流的产品和服务，从而更好地实现企业效益。

2.5.2 产品质量水平

本公司不断壮大“精干、专业、创新、高效”的设计开发团队，持续改善产品技术水平和质量性能，目前已被国内行业的认可。

2.5.3 产品售后责任

1) 建立与顾客接触的主要渠道

公司提供不同的沟通平台，方便顾客查询信息、交易和投诉，见图表 4，要求销售人员对顾客要求及时进行分析，针对存在问题，积极改进。

图表 4 关键顾客的主要接触方式及要求

类别	接触方式	关键顾客需求	顾客要求的落实
查询	电话/传真	工作时间有人接听、态度好、能迅速有效处理问题，1个工作日内回复	落实业务员综合考评管理工作标准
	公司网站	网页加载快速、信息查询方便、资料详实、更新及时、中英双语	对网站设计，维护定岗定人，并定期更新和维护
	产品宣传册	内容丰富、指标全面，应用工艺介绍全面	定期更新，内容详实，美观大方，销售员直接送达或邮寄到顾客手中
	市场信息刊物	信息准确及时、没有遗漏	专职信息人员每周编发、送达或邮寄、邮件给顾客
	行业展会	展台醒目，人员专业热情、讲解正确清楚，开办技术讲座	委托户外资料网进行会前宣传和发放邀请函
	邮件	24小时内接收并及时有效回复	公司管理规定

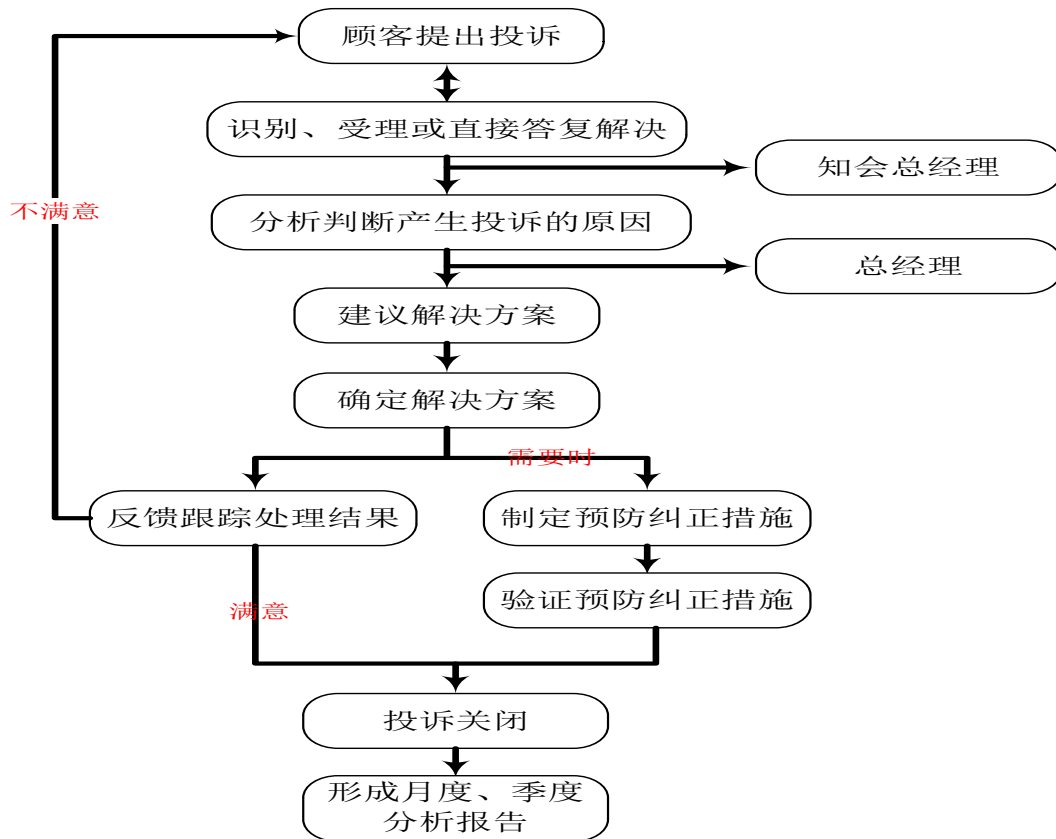
类别	接触方式	关键顾客需求	顾客要求的落实
交易	顾客来访	专人接待、领导重视，服务好，速度快	专车接送，专人接待，各部门通力协作，特事特办，定制生产和服务
	订货/交货/付款	通过签订合同或年度供货协议的方式确定	形成文件明细，传达相关部门员工
	电话回访	语言表达清晰、准确，快速领会顾客表述，问题解答清楚	由区域经理、客户经理或经验丰富的营销人员与顾客互动沟通，必要时主管领导负责沟通
	调查问卷	重视意见和建议，及时改进	定期测评，设立专人负责，回收及时、全面，书面汇总分析，提交报告，制定整改计划，相关单位落实改进结果，将改进结果尽快反馈给顾客
投诉	电话/传真	24 小时有人接听/接收	做好记录
	邮件/来函/网页留言	安全，传达及时，处理迅速	由专人负责信函和传真的收取、传递、督办和备案，回复时间不得超过 24 小时
	顾客来访	专职人员负责接待并确认结果	以制度形式规定
	实地处理	处理人员迅速到位，业务能力强，处理结果满意	派出研销专员，省内 2 天、省外 5 天、重点顾客在 24 小时内前往处理，及时办理退、换货

2) 明确组织投诉管理过程

公司建立《顾客投诉的管理制度》，规范投诉流程，以提高处理顾客反馈信息的效率，将其视为自身改进的机会，见图表 5。

对于顾客的投诉，由销售部组织处理，在对投诉的问题进行调查分析后，一方面制订对顾客的解决方案，包括制订整改方案、理赔方案等，并经顾客确认方案后组织实施，直至顾客满意。另一方面组织公司内部制订对该问题的整改方案，并组织实施，对内部整改计划及实施结果，还要根据顾客的需要向顾客反馈，获得顾客的确认。内部整改的组织即包括公司内部整改的组织，也包括对相关方整改的组织、验证；对相关方的整改要求，行政部下达书面整改通知，整改效果进行组织验证。

图表 5 顾客投诉处理流程



公司的《纺织纤维用聚对苯二甲酸乙二醇酯（PET）银系抗菌色母粒》的质量承诺 自生产日期起，在正确运输、贮存和使用的情况下，产品质保期为 24 个月，如因制造问题出现产品质量问题，制造商应无偿为用户更换或承担相应责任，合同有特别注明的除外，对离保质期将近产品在销售时，应告知客户，并在销售合同上注明，如双方同意可以免责。

2.5.4 企业社会责任

公司在致力于自身发展的同时，通过建立内部管理制度，确定社会责任管理绩效指标来积极主动的承担社会责任、遵守道德规范和开展公益支持。

2.5.4.1 公共责任

1) 有效控制，持续改进

公司成立以来，一直高度重视环境保护和节能减排工作，将其作

为一项重要工作来抓，注重环境保护建设，严格执行环保制度，致力于持续改善废水、废气、噪声及固体废弃物的产生和处理，控制和消除生产过程中对环境的影响。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。

公司通过了 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系、ISO45001 职业健康安全。每年会对存在的环境因素和职业健康风险源进行识别，确定重大环境因素及重要控制风险，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。

在环境保护、节能降耗、安全生产、产品安全等方面的控制/改进措施见下表。

图表 6 公共责任方面的控制和改进措施

关键过程	重要因素	主要控制/改进措施
环境保护	废气	1.严格执行法律法规要求，控制各项指标在法律法规允许的范围之内； 2.定期进行检测； 3. 废气：配置先进、新型的环保设备，采用等离子+光解处理设施； 4. 颗粒物：采用布袋除尘处理； 5.选用低噪声型号设备，加强机械设备的保养与维护，对产噪设备进行合理布局，将高噪声源风机等布置在远离厂界一侧，并做好基础减振工作，同时加强管理，降低人为噪声，建立设备定期维护、保养的管理制度，以防止设备故障形成的非生产噪声； 6.固废定期回收； 7.生活污水经地理式污水处理装置处理后纳入污水管网。
	厂界噪声	
	生活污水	
	固废	
节能降耗	能耗	1.通过设备改造、工艺改进等措施严格控制能耗。
产品安全	产品合格率	1、每批产品必须进行出厂检验，不合格产品决不出厂；

关键过程	重要因素	主要控制/改进措施
		2、建立完善的售后服务体系，追踪产品安全性。
安全 生产	工伤和火灾事故	1、建立安全标准化体系，并有效开展； 2、加强安全教育培训和职业技能培训； 3、加大安全检查和隐患排查整改力度。

2) 预见隐忧，主动应对

政府、民众和相关方对产品安全、环境保护、安全生产的关注度日益提高，为消除外界对公司这方面的隐忧，公司积极做好应对准备。

图表 7 隐忧预见与应对

隐忧类别	公众隐忧	应对措施
环境保护	废气、废水 噪声	1、严格执行法律法规要求，控制各项指标在法律法规允许的范围之内； 2、定期进行检测； 3、生活污水纳入城市管网。
产品安全	产品使用安全	1、每批产品必须进行出厂检验，确保不合格产品决不出厂； 2、建立完善的售后服务体系，追踪产品安全性。

2.5.4.2 道德行为

1) 严格遵守诚信准则，构建组织信用体系

(1) 依法纳税、诚信至上

在公司发展壮大的过程中，公司的高层领导深刻地认识到税收乃国之血脉，经济为税收源泉。公司深入开展依法诚信纳税的宣传，企业依法诚信纳税的意识不断增强。

(2) 学法普法、健全机制

高层领导十分重视法律法规的学习和员工法制宣传教育，带头学习相关法律法规，并把法制建设纳入企业监管内容，企业内部工作制度不断完善，企业法律监督机制不断建立健全，确保合同权益不受损

害，树立了守法、诚信的良好形象。

(3) 稽审结合、有效预防

为了更好地维护诚信经营环境，公司通过运营审计、经营稽查，内外结合的审计监督，对经营过程进行严格监控，逐步建立惩防体系，将一切非诚信因素扼杀在摇篮之中。

(4) 影响相关方

建立严格的供应商准入评估制度，尤其是原材料的供应商，对其资质、诚信记录等都要进行严格审查。通过供应商审计，将公司诚信经营的理念传导给供应商，与其共同创建并维护诚信经营环境，提供更加优质稳定的产品和服务，对出现诚信问题的供应商给予淘汰的严格处罚。

2) 道德规范相关绩效指标

重合同、守信用、讲道德、守法纪，为消费者提供高品质产品和服务是衡量企业道德水准的基本尺度。对高层领导，每年进行一次民主测评，主要针对政治思想、领导艺术、业务等方面的评价；对中层领导，进行德、能、勤、绩、廉的 360 度考核，制定领导干部廉洁从业若干规定，以提高中层领导的道德管理水平。对公司员工，制定制度约束性规范。公司确保道德行为的主要过程、测量方法见图表 8。

图表 8 公司道德行为的主要过程测量方法和指标

监督对象	监测过程	监督部门	测量方法	测量指标
高层领导	治理结构	股东会、董事会、监事会	会议、检查考核、民主调查、投诉举报	违纪违规事件为 0
	生产经营活动的规范性	税务部门	税务检查及评价	依法纳税

监督对象	监测过程	监督部门	测量方法	测量指标
		银行	银行信用评价	按时还贷
		有关主管部门	财务检查	财务报表 100%客观真实
		媒体、监察部门	媒体曝光、违纪处理	杜绝不文明行为
		合作伙伴	合同履行情况检查	合同兑现率 100%
中层干部 职能部门	管理行为的公正性	高层、党委	检查考核，民主调查、 投诉举报	违纪违规事件为 0
		行政部	监督、通报	劳动权益履行率 100%
一般员工	日常行为	顾客和供应商 媒体、监察部门	1.合同兑现； 2.媒体曝光、违纪处理。	1.合同兑现率 100%； 2.违法违纪事件数 0。

2.5.4.3 公益支持

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。

图表 9 近三年公司公益捐款情况

支持领域名称	支持内容	金额 (万元)
慈善捐款	海宁市慈善总会	2
福利捐款	湖北团凤福利院	1.23
扶贫捐款	黑水捐款	0.6

图表 10 公益活动列表

时间	活动内容
2018.1	慰问谈桥村、濮桥村 80 岁以上老人
2019.1	慰问谈桥村、濮桥村 80 岁以上老人
2020.1	慰问谈桥村、濮桥村 80 岁以上老人
2020.9	慰问谈桥中心小学全体教师



图表 11 环境管理体系证书



图表 12 职业健康安全管理体系证书

2.5.5 质量信用记录

在报告期内,公司无质量信用不良记录 and 良好记录情况。

第三部分：报告结语

3.1 未来展望

质量管理是企业的软实力,信用是企业的根本。公司一直以品质而自豪,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,稳固维系企业信用。以卓越的产品质量占领市场,以良好的信誉留住客户,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、

公司落实在过程质量监管上,不断提高工作责任心和管控力度,为广大客户提供优质产品和服务,坚决履行企业的质量主体责任,以质量为基、信用为本,向质量要效益、促发展,真正达到诚信经营、以质取胜。

3.2 读者意见反馈

尊敬的读者:

感谢您阅读本报告,为了持续改进公司质量诚信问题,提高质量服务水平,我们真诚的希望您能对本报告给予评价,并提出您的宝贵意见,我们对此非常感谢!

您可以选择以下方式提出您的意见或建议:

联系方式:浙江金彩新材料有限公司

地址:浙江省海宁市袁花镇濮桥村北塘路 68 号

电话:0573-87656555

网址:<http://www.goldcolormb.com/>

《浙江金彩新材料有限公司 2020 年度质量诚信报告》读者意见反馈表

姓名：

工作单位：

联系电话：

电子邮箱：

调查内容：

1. 您是否在本报告中获得了您所要了解的信息？ 是 否

2. 您认为本报告是否全面反映了本公司质量诚信状况？ 是 否

3. 您认为本报告是否全面反映了本公司质量管理状况？ 是 否

4. 您认为本报告是否全面反映了本公司相关方质量诚信状况？ 是 否

5. 上述内容如选择“否”请说明具体内容，同时欢迎提出相应意见和建议。