

NEWSTAR 新星

2023年度质量诚信报告



杭州特种纸业有限公司

二〇二三年十一月十日

目 录

前 言	3
总经理声明	4
一、公司简介	5
二、质量理念	6
三、企业质量管理	8
(一) 质量管理机构	8
(二) 质量管理体系	9
(三) 质量安全风险管理	11
四、质量诚信管理	13
(一) 质量承诺	13
(二) 运作管理	13
(三) 营销管理	16
五、质量管理基础	17
(一) 标准管理	17
(二) 计量管理	18
(三) 认证管理	18
(四) 检验检测管理	19
六、产品质量责任	19
(一) 产品质量水平	19
(二) 产品售后责任	21
(三) 企业社会责任	23
(四) 质量信用记录	28
报告结语	27

前 言

本报告为杭州特种纸业有限公司（以下简称为“杭州特种纸业”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杭州特种纸业有限公司。本报告描述了2020年10月至2023年9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向社会公布，欢迎下载阅读并提出宝贵意见。

总经理声明

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，恪守诚信道德准则，严把质量安全底线，对本企业质量工作认真履职，严格把关，为保障质量安全，提升企业质量水平努力工作，为实现质量强企，建设质量强国贡献力量。本公司将坚持科学、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《管理手册》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。

一、公司简介

杭州特种纸业有限公司，于 1990 年成立，是一家专门从事特种纸系列产品研发与生产的国家高新技术企业。公司位于杭州市富阳区鹿山街道上里工业区，现注册资金 3500 万元，总资产 2.5 亿元，占地 65 亩，以滤纸为主导产品，主要有定性滤纸、定量滤纸、汽车滤纸【空气滤纸、机油滤纸、柴油滤纸、机空滤纸、旁通滤纸、高精度燃油滤纸】、滤油纸、pH 试纸、擦镜纸、绢花纸、种子发芽纸、钢纸、钢纸原纸等多种特种纸系列产品，产品出口到波兰、伊朗、法国、荷兰、土耳其、阿根廷、巴西、古巴、美国等十多个国家，年销售收入 2.5 亿元，在全国特种滤纸行业中名列前茅，发展潜力较大。

企业已通过 ISO9001 质量管理体系认证、ISO45001 职业健康管理体系、ISO14001 环境管理体系认证。近年来，公司获得了国家高新技术企业，国家火炬计划重点高新技术企业，国家知识产权优势企业，中国特种纸贡献奖，中国特种纸产业创新企业，浙江省专利示范企业，浙江省科技型中小企业，浙江省企业研究开发中心，浙江省企业研究院，浙江省企业博士后工作站，浙江省最具成长性中型企业 100 佳，浙江省标准创新型企业，浙江省企业技术标准创新基地，浙江省能源计量示范单位，浙江名牌产品等荣誉称号。

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，严格按国际质量管理体系标准执行，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、QC 小组活动，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。

表 1 公司的企业文化及质量文化

项目	内容诠释
企业使命	让科技和创新更好地服务于美好生活

企业愿景	做行业最高附加值产品，成为行业进口替代企业
-------------	-----------------------

项目	内容诠释
核心价值观	发展价值观、人文价值观、精神价值观、工作价值观、创新价值观
质量方针	滤纸系列，国标产品；新星品牌，争创第一

表 2 公司的质量目标

序号	管理项目				职能部门	统计频次
	过程名称	过程绩效指标	计算公式	过程绩效指标值		
顾客相关过程 (COP)						
1	C1: 产品与服务要求	1: 订单交付及时率	(定单按时交付/订单总量)	100%	营销部	月
2	C2: 设计开发过程	2: 项目成功率	(研发成功项目/总研发项目)	100%	研发部	月
	C3: 生产和服务提供	1、生产计划完成率	按时完成数量/计划完成数量	100%	事业部	月
		2、重大安全事故次数		0		半年
		3: 过程纠正改善完成率	已完成个数/总改善个数	≥98%	质管部	月
4	C4: 售后服务	1、客户投诉次数 (邮件投诉)	投诉次数/计划次数	小于 3 次	营销部	月
		2: 顾客满意度达成	调查客户平均得分	90%		年
支持过程 (SP)						
1	S1: 文件管理	1: 现场受控技术文件	现场已发的文件/所有分发文件	≥95%	质管部	年
		2: 记录受控率	已受控的记录数/总受控的记录数量	≥90%		
2	S2: 设备模具管理	1: 设备稼动率	实际运行/设备总运行时间*100%	>80%	设备动力部	月
		2: 设备故障率	设备故障数量/设备总数 100%	≤5%		

		3: 设备模具与保养计划完成率	实际检修/计划检修 100%	98%		
3	S3: 监视与测量资源	1: 校准计划完成率	已校准项/计划校准项*100%	100%	质管部	月
4	S4: 人力资源	1: 年度培训计划达成率	已完成/计划总数*100%	100%	总经办	年
		2: 员工满意度调查得分	调查实际得分/调查总人数*100%	≥80分		年
5	S5: 外部提供	1: 供应商交货及时率	实际物料到位数/应到位数*100%	99.5%	供应部	月
		2: 供应商交货批次合格率	检验合格批/交付总批数*100%	98.0%		
6	S6: 产品和服务放行	1: 产品审核 QKZ 指数	100-缺陷数量/样品数量	98.0%	质管部	年
		2: 顾客 PPM	外部退货/实际交付*100万	≤2000PPM		月
		3: 良品目标达成率	实际达成/良品目标	≥98%		月
7	S7: 不合格品控制	1: 不合格品及时处理率	不合格处理批次/不合格批次总数	100%		月
8	S8: 仓储管理	1: 库存数量准确率	实际库存量/记录库存量*100%	≥98%	仓储部	月
管理过程 (MP)						
1	M1: 企业战略	1. 年度回款额完成率	实际完成/计划回款目标*100%	≥90%	营销部	年
		2. 不良成本率	(内部+外部)不良/产品总成本/*100%	≤3%	财务部	年
2	M2: 管理评审	1: 持续改善项目完成率	已完成数量/改善总数量	≥90%	精益生产部	年
3	M3: 内部质量审核	1、不符合项改善完成率	改善完成数/不符合项总数*100	大于≥80%	质管部	年
		2、过程审核得分 EP	$\frac{E_z + E_{PG} + E_K}{3} \times 100\%$	≥90%		
4	M4: 改进	1: KPI 指标统计及时率	及时统计数/应统计数*100%	100.0%	精益生产部	年

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，制定了各原料、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。

办公室——负责公司的经营战略规划和全面运营管理，负责公司的外联行政事务；对单位内的行政后勤工作的保障，主要负责公司后勤保障、车队管理、会议保障的实施机构。负责建立、监控和完善公司内部综合管理体系，制定公司人力资源战略规划并组织实施，负责网络信息管理、人事管理、行政管理、后勤管理等工作开展，不断提升公司整体质量经营管理水平；

生产制造部——负责产品实现过程的策划、生产计划的制订与执行监督，负责生产的全面运行管理，以及对生产交期、成本、质量、技术、安全等进行全面管控；负责公司设备管理、技术改造、生产性固定资产管理工作，生产工艺、过程质量、节能减排、能源环保与管理工作。

供应部——负责公司物料采购的价格审定，以及供应商开发、评定与管理；负责公司所需物料、设备的采购管理和物料收、发、存的运行管理，确保外购和外协件源头产品质量；

质管部——负责产品技术研发和技术应用，负责新产品开发统筹（包括从产品可行性分析开始直至成功量产后的技术转交与支持），负责项目小组的日常管理；负责新料件、新产品检测，内部委托测试。

负责技术质量、产品质量和服务质量等的研究、管理、监督、检查、检验、分析、鉴定。负责公司质量战略的推进实施，质量计划的编制，提升产品质量和过程质量指标，同时实施质量改进工作。

营销部——负责制定销售计划和策略，销售任务的跟进与改善，销售团队管理，收集市场信息和客户与工厂之间的沟通、协调；负责制定产品市场计划和策略，产品市场拓展的跟进与改善，产品市场团队管理，新产品前期设计、开发和调研，新产品导入；参与项目投标；实施售后服务等；

财务部——负责公司的财务管理工作，参与公司的战略规划、投融资作业内控体系建设等；

质管部——公司质管部直接受总经理领导，因对产品和服务质量安全的重视，公司总经理履行了如下的职责：

- 1) 参与品质战略的制订、评审确定品质战略；

- 2) 参与每月质量例会；
- 3) 参与重大产品质量评审和质量改进活动；
- 4) 参与质量表彰活动，为 QC 活动颁奖；
- 5) 参与质量月活动，普及质量安全教育；
- 6) 建立明确的质量事故问责制、质量安全追溯制度。

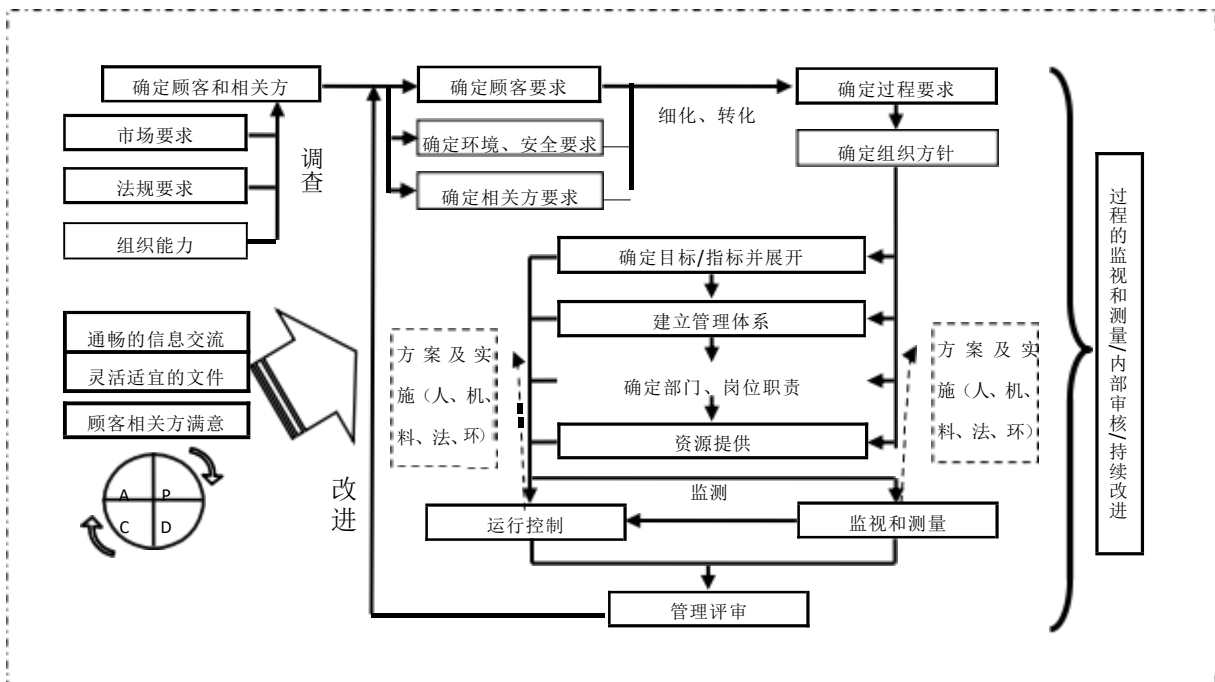
(二) 质量管理体系

公司引入质量管理体系以来，以“以科技为先导 以质量求生存 树杭州特种纸业形象 创一流品牌”为质量方针，围绕休闲椅系列产品的设计、开发生产和销售过程，按质量管理体系标准要求建立质量管理体系，形成了管理手册、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、 体系方针与目标

公司的质量方针为：以科技为先导 以质量求生存 树杭州特种纸业形象 创一流品牌。

图 1 公司管理体系运作过程示意图



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，公司制定了质量奖惩制度、风险管理程序等，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	《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、ISO45001 标准
产品标准的执行与制定/市场准入	T/ZZB 2318—2021《燃油滤清器用高效复合滤纸》、TZZB 2406—2021《研磨钢纸》 GB/T 10342—2002 纸张的包装和标志 GB/T 451.2 纸和纸板定量的测定 GB/T 461.3 纸和纸板 吸收性的测定（浸水法） GB/T 462 纸、纸板和纸浆 分析试样水分的测定
内外部审计机制	公司设有监事会、内审部等机构，并和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》、《管理评审管理程序》，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》、《纠正措施管理程序》及各检验规范，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《绩效监视和测量程序》，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《管理手册》、《外部供方管理程序》、《人力资源管理程序》等管理文件和相关制度，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。

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：

- ④ 质管部等对新产品进行 FEMA 分析和防差错设计；
- ④ 质管部、质管部建立质量预防、质量改进管理体系，在过程管理中严格实施自检、首检、巡检、终检、监检“五检”制度；
- ④ 生产制造部、质管部、质管部每月对关键过程进行工艺检查；
- ④ 生产制造部门对生产过程进行全程跟踪监督；
- ④ 基于智能数据平台上的设计先期策划、智能化数据可追溯系统和生产数据信息化系统策划，确保质量预防和质量保证。

公司制定了质量安全应急预案，成立了以总经理为组长，管理者代表为副组长，质管部、供应部、营销部、财务部、生产制造部、质管部等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		质管部人员、生产制造部人员负责生产过程中产品质量问题的检测和汇报工作；供应部人员负责原材料采购和装卸流通过程中产品质量事件的检测和汇报；
预警系统		质管部、生产制造部、供应部等部门按照各自职责要求，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	<p>(1) 质管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；</p> <p>(3) 办公室负责对应急措施的执行情况进行检查。</p>
	较大	<p>(1) 较大质量事件发生后，质管部负责迅速通知相关人员对问题产品进行控制，生产制造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。</p> <p>(2) 质管部组织相关部门对原因进行分析，质管部提供相应的技术支持，并给出处理意见；</p> <p>(3) 办公室、营销部负责对措施的执行效果进行验证。</p>
	一般	<p>(1) 办公室、营销部负责及时将问题通报质管部；</p> <p>(2) 质管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；</p> <p>(3) 办公室、营销部根据相应的情况对整改效果进行验证。</p>
	潜在	<p>(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，必须及时通知质管部、质管部，由质管部、质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；</p> <p>(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；</p> <p>(3) 办公室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。</p>
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，由营销部负责将其召回，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。

产品必须执行国家标准：

T/ZZB 2318—2021《燃油滤清器用高效复合滤纸》、TZZB 2406—2021《研磨钢纸》
GB/T 10342—2002 纸张的包装和标志、GB/T 451.2 纸和纸板定量的测定。

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。

3、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
			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、使用国家新发布的标准	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《设计和开发管理程序》，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

企业根据物料对最终产品的性能影响，将物料分为 A、B 两类。供应部负责组织对

采购物资的供方进行评价，供应部根据采购物资技术标准、公司生产需要实际情况，对物料供应商进行资质审核及现场审核（必要时）后，如符合要求同意购进的物料供应商应当建立质量档案。对采购的原材料根据检验规范进行检验，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

公司生产制造部、质管部具体负责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。

对生产所需的原辅料进行投料前复核，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。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。

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，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，快速适应市场节奏，在降低库存基础上满足客户需求，满足了客户对休闲椅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、重点顾客、潜在顾客三类。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

细分方法	顾客类别	细分理由
按顾客资信及业务量	直接顾客、重点顾客、潜在顾客	业务潜力、供货份额
按顾客性质	内燃机配套商、经销商、售后服务店铺	顾客需求特点
业务种类	汽车配件、工程机械、农业机械、售后市场	产品类别

表 6B 识别顾客需求与期望实施差异化营销策略

面向不同的顾客群		公司的主要举措	实施策略
直接顾客 重点顾客 潜在顾客	大客户、忠诚用户、直接顾客	用户座谈会	不定期就用户关注的问题进行沟通交流
		顾客联谊会	节假日时邀请用户进行共同联欢
	大客户	走访顾客	定期走访
	直接顾客	培训学习	提供培训学习的机会，促进成长
	公司重点顾客	参与公司活动	在公司大型活动，如年会等，邀请重点客户参与，提高客户的信心和忠诚度
	战略合作伙伴、直接顾客	高层领导走访	了解与公司合作中存在的问题，并坚定合作关系
	重点顾客、潜在顾客	走进公司动	邀请顾客走进公司，实地感受公司的企业文化与现场管理，提高认知和忠诚度

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。

公司倡导“诚信、创新、责任”的企业精神，以技术开发为后盾，以最佳服务求发

展，我们服务的优劣、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。因此公司树立“以顾客需求为导向”的服务理念，要求业务人员对于任何一位客户，都要做到热情、周到，都要尽量满足客户的所有合理需求，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。

五、质量管理基础

（一）标准管理

公司执行的产品标准和标准水平，采用国际和国内先进标准，并参与国家和国际标准制修订情况，以及加强公司标准化管理方面，披露公司产品标准管理情况。

公司积极推行公司标准体系建设和行业标准化建设，建立了以产品标准为核心，公司标准和国标、行标为主体，包括管理标准和工作标准的公司标准体系。公司主草 T/ZZB 2318—2021《燃油滤清器用高效复合滤纸》、TZZB 2406—2021《研磨钢纸》。

知识产权是公司核心竞争力，公司依据“自主研发，广泛合作，掌握核心技术”的研发战略，颁布《知识产权管理办法》等一系列规定办法，对知识产权进行统一规划、管理、实施，不断提升公司的整体质量水平。

公司将企业标准化贯穿于生产全过程，从原辅材料采购、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。

（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。

（三）认证管理

目前公司已通过 ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001环境管理体系、ISO45001 职业健康管理体系认证，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“以科技为先导 以质量求生存 树杭州特种纸业形象 创一流品牌”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质管部门的抽检中，合格率均达 100%。

（四）检验检测管理

公司通过进货检验与试验，以保证供应商提供的物资符合规定的要求。质管部负责编制进货检验卡片，编制试验计划，负责物资进货的抽检；供应部负责对不合格物料办理退货手续；仓库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通过规定的检验后才能进入下一道工序，公司制定了《不合格品控制程序》、《绩效监视和测量程序》，开展严格的过程检验和试验。质管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。

公司注重创新发展，力求转型升级，配备了纸张吸水率测定仪、纸与纸板厚度测定仪、湿耐破度测试仪、纸张耐破度测定仪、过滤速度测定仪、纤维筛分仪、电动拉力机、显微镜等检验设备，能够开展水分、挥发分、定量、厚度、耐破度、纵向挺度、透气度、孔径等项目的检测能力，整体试验设备配备情况已经处于国内同行业领先水平。公司是高新技术企业、AAA 守合同重信用企业、浙江省企业研究院、省级企业技术中心、省级高新技术企业研究开发中心、杭州市科技成果转化十佳企业、浙江省专利示范企业、CNAS 实验室认证。

表 7 公司采用的检测设备（部分）



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。

公司研发具有自主知识产权的先进技术，以使命和愿景为已任，以省级企业研究院为科技创新主体，不断提高技术创新能力。公司是高新技术企业、中国特种纸贡献奖、浙江省名牌产品、浙江省专利示范企业，建有浙江省企业研究院、省级高新技术企业研究开发中心。截止 2023 年11月，公司拥有有效专利 140 项，其中发明专利 58 项，实用新型 61 项，外观设计专利21项。同时公司也通过国际采标、参与国家、行业标准、团体标准88项的制修订活动，不断提高公司的标准化水平。

表 8 省级研发平台



表 9 产品质量领先荣誉

序号	获奖名称
1	国家高新技术企业
2	国家火炬计划重点高新技术企业
3	国家知识产权优势企业
4	国家知识产权示范企业
5	中国特种纸贡献奖
6	中国特种纸产业创新企业
7	中国特种纸产业技术创新引领型企业
8	中国发明创新成果奖二等奖
9	中国产学研合作创新成果奖二等奖
10	浙江省“专精特新”中小企业
11	“浙江制造精品”企业
12	浙江省节水型企业
13	浙江省节水标杆企业
14	浙江省科技型中小企业
15	浙江省创新型中小企业
16	浙江省企业研究开发中心
17	浙江省企业研究院
18	浙江省企业博士后工作站
19	浙江省企业技术中心
20	浙江省科技进步奖三等奖

表 10 质量管理水平相关绩效结果

序号	技术指标	国外先进同行技术要求（德国 DYNOS）	QB/T 2199-1996 标准 B/C 类 GB/T26572-2011 标准	“浙江制造”标准	评价
1	吸水率	未规定	B/C 类未规定	0.5-0.9mm ≤ 65% 1.0-2.0mm ≤ 60%	规定吸水率指标，确保产品使用环境的适用性，产品吸潮低，加工成钢纸砂盘形稳定性好，抛光打磨效果好。
2	厚度偏差	未规定	厚度偏差 ±10%	0.5-0.9mm ± 5% 1.0-2.0mm ± 8%	厚度偏差小，更加适用自动化设备加工，提高使用效率

3	层间剥离强度	0.5 ~ 0.9mm 为例, $\geq 900\text{mN/mm}$ (相当于 200 N/m)	0.5 ~ 0.9mm, 不作要求; 1.0 ~ 2.0mm, $\geq 200\text{ N/m}$	0.5 ~ 0.9mm 为例, $\geq 200\text{ N/m}$	指标提升, 提升钢纸砂盘磨削效率, 安全性更高。达到国际先进同行的水平。
---	--------	--	---	---------------------------------------	--------------------------------------

表 11 质量管理水平相关绩效结果

服务绩效指标	2021 年	2022 年	2023 年
成品合格率 (%)	99.8	99.8	99.9
不良率 (%)	0.2	0.2	0.1
送样产品一次成功率 (%)	100	100	100
合同履约率 (%)	100.0	100.0	100.0
客户投诉处理率 (%)	100.0	100.0	100.0
顾客满意率 (%)	94.5	95.5	96.8
顾客增加数 (个)	2	3	5

2、产品和服务创新

公司依托技术、质量、营销等综合优势, 致力打造的杭州特种纸业品牌荣获了多项国家、省、市级荣誉, 公司在积极引进、消化吸收国内外先进技术的同时, 注重自我创新, 成功研制多项具有国内或国际先进水平的高科技产品。公司每年投入销售额的 4% 左右作为研发费用, 用于技术开发、研制新产品。目前, 公司的技术设计、开发能力处于国内同行前列。

公司在加大新产品开发力度, 进一步扩大产品储备的同时, 亦不断优化产品结构, 加大了技术含量和附加值高的产品的开发力度, 使公司进一步巩固行业领先地位。

技术创新上, 企业一直在坚持不懈地努力, 拥有国家专利35项, 持续走在技术创新的前沿, 杭州特种纸业工业是杭州市高新技术企业研究开发中心, 为行业起到很好的带头示范作用。我们的产品质量通过客户的反馈之后, 整个配方的稳定性比较好, 包括产品的售后服务频率也比较少。

表 12 2023 年公司新增专利 (部分)

序号	发明专利名称	专利类型	专利号	授权日期
1	一种厚钢纸复合工艺	发明专利	202210593282	2023.11
2	一种钢纸生产废水处理回用方法	发明专利	202210587212.9	2023.09

3	一种钢纸生产脱盐装置	发明专利	20221053396.0	2023.02
4	一种钢纸开卷的自动纠偏装置	发明专利	202210455835.0	2023.08
5	一种纳米空气滤纸及其制备方法	发明专利	202010763517.1	2023.11

(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)营销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。同时根据区域营销与售后服务人员对客户的需求进行及时沟通与解决。

(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营销部汇总后，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。

2、投诉处理

公司明确投诉处理过程及相关职责，建立快速反应机制，通过服务热线、传真、电子邮件、网站、信函等多种渠道，及时受理顾客投诉，对与顾客直接接触的营销、服务人员充分授权，确保投诉得到有效、快速地解决，最大限度减少顾客不满和业务流失。

制定了《顾客投诉处理管理办法》，要求投诉的责任部门，在接到顾客投诉后，能现场给予解决的，必须立即解决，不能立即解决的，必须现场给予答复，并承诺24小时内给予解决，通过设立的服务网络及专业化的服务队伍，有效保障顾客投诉问题的及时解决。

投诉管理机制：在规定的包装运输贮存条件下，保质期为 24 个月。在保质期内，因产品质量问题，提供免费更换货服务。客户有需求时，应在 12 h 内作出响应，24 h 内提供解决方案。

营销部、质管部每月对顾客投诉进行分析评价，形成《顾客投诉月度分析报告》组织整改，并由质管部组织验证，及时将投诉信息和改进措施传达到公司相关部门：技术、生产、采购、销售与服务部门等，和相关方、办事处等优化现有的作业标准和流程。

对于一般投诉，由售后服务人员通过电话或传真指导顾客解决问题，同时做好记录、分类建档，在一周内由专人跟踪问题解决效果。对于重大投诉，售后服务中心在第一时间报告公司领导，组织跨职能部门会议，进行原因分析并提出处理方案，同时相关部门立即做出整改措施，杜绝类似事件再发生。

为了提高顾客的满意度，公司通过《售前售后服务工作细则》建立了完善的售后服务体系，高效解决顾客投诉。公司在官网设立了顾客投诉信箱，方便顾客便捷投诉；对于特殊情况发生的质量问题、批量问题或者重大问题，建立了一条与总部跨部门的快速处理流程，及时与各部门沟通研究解决方案，从而提高对顾客服务的时效性。

（三）企业社会责任

公司为社会创造价值的同时，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“保障安全，预防污染”的环保方针为指导，设置专人负责环境管理。以 PDCA 循环为手段，建立环境管理体系，通过实施环境因素识别与分析、风险评价，落实环境因素管理程序、绩效监视和测量程序、纠正措施管理程序、基础设施和运行环境管理程序、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 13 公共责任控制方法

涉及方面	识别方法	负责部门	不良影响事项	预防、控制和改进措施
产品质量安全	国标 行业标准 客户投诉等	质管部	对健康及财产的影响	通过产品的 ROHS 认证，控制材料和产品的质量，从原材料采购、生产工艺到品质控制都严格把关，在省级企业技术中心，对原材料及产品进行全面的检测，以确保产品稳定性及可靠性。
环境保护	与政府社区的交流 环境检测报告 周边单位和居民投诉	生产中心	噪声、固废造成的环境污染	公司通过建立、维护 IATF16949、ISO14001 体系论证来指导安全生产和环境保护，并积极提倡清洁生产，进一步从生产原料、生产工艺和生产流程等环节采取有效措施，以节约原材料，减少污染物的排放。
节约能源	能耗指标监控（万元产值综合能耗）	生产中心	高能耗占用社会公共资源	导入清洁生产项目和设置节电器、太阳能发电设施。

资源综合利用	废料回收、循环水利用	人力资源部	资源浪费	原纸回收、循环水利用、双面纸利用等。固废回收选用有资质的单位。
公共卫生	环境卫生 传染病的防治	人力资源部	对公众健康带来的隐患	1) 定期组织员工体检，厂区环境保持清洁，防蚊防鼠，预防传染病。 2) 根据公司《废水控制程序》、《噪声控制程序》和《固废管理程序》，集中分类管理固体废物，委托有资质的单位定期进行清理。 3) 成立了膳管会，对员工食堂进行严格管理。

公司高层运用战略环境分析方法，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 14 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	1) 配备足够的防护用具 2) 对相关工作人员体检 3) 制定应急预案 4) 加强企业内部医务管理
对安全生产的隐忧	安全事故 职业健康隐患	5) 建立职业健康安全管理体系 6) 制定应急预案
对质量安全的隐忧	人体健康与安全	7) 推行清洁生产 8) 应用新材料方面
对公司生产环境保护的隐忧	排污、噪声、能耗	9) 采用绿色资源 10) 建立应急预案

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。

公司高层领导以自身行动为表率，自觉纳税，遵纪守法，恪守经营道德，切实履行 法律法规和道德规范所赋予的各种义务，得到了社会的肯定，树立了良好的企业形象。

公司努力在企业内部建成诚信道德的环境，引导员工遵纪守法、诚实守信。

公司在与供应商、客户等的交易和来往中建立起了诚信合作、互惠互利的伙伴关系，为保障其利益，公司实现透明化管理。每年公开发布质量诚信报告。

公司建立了对道德行为实行监督的测量方法和指标。

表 15 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、审计部	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	党委、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	合同履约率、顾客 满意度	提供高性价比产品、优质 服务
	社会	发展杭州特种纸 业事业，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，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、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。全力打造社会、企业、员工的多赢局面，多年来为社会作出了应有的贡献。

表 16 公司公益支持活动内容

支持重点	支助对象	典型事例内容
助教	建立教育基金，帮助 贫困大学生等	2020年9月，公司出资100万元用于浙江科技学院教育基金，帮助困难学生就学；2023年11月向鹿山街道东吴教育基金会捐赠20万元

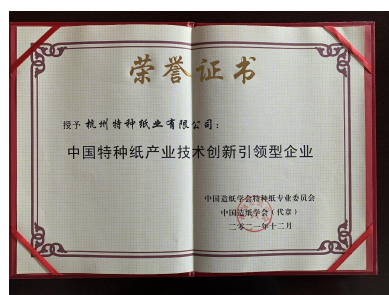
扶贫	困难户、困难职工	<p>1、自公司成立以来，每年出资 1-2 万元帮助公司不定数量的困难员工，改善生活条件；</p> <p>2、每年重阳节花费 10 余万元携带慰问品等看望敬老院、爱德老人乐园、新光村老人协会的 1200 余名老人；</p> <p>3、每年出资 3 万元，并携带帮助 10 户困难户改善生活；</p>
行业协会	各行业协会 各学术公议	<p>1、中国造纸协会、中国造纸学会、浙江省造纸协会、浙江省造纸协会、美国的协会、浙江省高新技术企业协会、杭州市中小企业协会等多家协会领头单位，积极组织行业交流，并出资出物出人支持协会活动，带领会员单位共同进步，2020 年~2023 年分别支出行业会员费分别为 7.5 万、8 万元、8.5 万元；</p>

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

公司恪守商业道德，坚持诚信经营和公平竞争原则。公司从多年的经营实践中总结提炼的价值观就是“开拓创新、追求卓越、诚恳守信，共同发展”，并以此为准绳奉行不止，高层领导带头学习《公司法》、《产品质量法》、《环境保护法》、《劳动法》等法律法规培养对客户讲诚信，重合同，守信用；对社会讲诚信，守公德，行公益的行为准则。公司每年销售交易额翻倍增长，公司从不违约，也从不因为价格、质量、交货期、收付款等问题与客商发生过纠纷，深受国内外客户的信赖。为此，公司先后获得众多政府颁发的中国特种纸贡献奖、国家知识产权优势企业、浙江省专利示范企业等荣誉。

表 17 公司部分诚信荣誉



报告结语

发布质量诚信报告是杭州特种纸业有限公司追求卓越之旅的重要组成部分，在报告期内公司持续完善质量文化、践行先进质量管理方法、确保质量诚信目标的达成。下一步将进一步整合各项管理体系，围绕“以科技为先导 以质量求生存 树杭州特种纸业形象 创一流品牌”的质量方针，继续争取更大的进步。

公司秉承“致力于建设成为世界最大的特种纸业生产基地”的愿景，坚守“诚信、创新、责任”的核心价值观，以客户、员工、股东、合作伙伴、社会满意为永恒的追求，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。

联系我们

本报告为电子版。若需获取纸质报告，请联系：

杭州特种纸业有限公司

电话：0571-63488222

邮箱：sales@newstarpaper.cn

传真机：0571-63488497

