

开化瑞达塑胶科技公司

2023 年“浙江制造”认证

质量诚信报告



开化瑞达塑胶科技公司

2024 年 1 月

目录

前言.....	1
报告正文.....	2
一、公司简介.....	3
二、企业质量理念.....	4
三、企业质量管理.....	4
(一) 质量管理机构.....	4
(二) 质量管理体系.....	5
(三) 质量安全风险管理.....	8
四、质量诚信管理.....	9
(一) 质量承诺.....	9
(二) 运作管理.....	10
(三) 营销管理.....	11
五、质量管理基础.....	11
(一) 标准管理.....	12
(二) 计量管理.....	12
(三) 认证管理.....	12
(四) 检验检测管理.....	12
六、产品质量责任	
(一) 产品质量水平.....	13
(二) 产品售后责任.....	13
(三) 企业社会责任.....	15
(四) 质量信用记录.....	15
(五) 质量风险监测.....	15
报告结语.....	17

前言

本报告为开化瑞达塑胶科技公司（以下简称为“本公司”）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/T29467-2012《企业质量诚信管理实施规范》和 GB/T 31870-2016《企业质量信用报告编写指南》的规定，结合本公司 2022-2023 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开化瑞达塑胶科技公司。本报告描述了 2022 年 01 月 01 日至 2023 年 12 月 31 日期间，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：

本公司一至二年定期发布一次质量信诚报告，本报告以 PDF 电子文档形式在本公司网站（<http://www.chinaufpf.com/>）向社会公布，欢迎下载阅读并提出宝贵意见。

报告正文

一、公司简介

开化瑞达塑胶科技公司（以下简称公司）是一家专业从事塑质地掷研发和制造的民营企业，属国家高新技术企业、国家专精特新小巨人企业、体育领域国家级专精特新企业。公司始建于 1984 年，前身为浙江万安塑料有限公司，主要经营氨基模塑料、酚醛模塑料、密胺餐具及制品、表面金属抛光粉、地掷球产品，年生产能力 5 万吨，年产值 2 亿元以上，是浙江省最大的热固性塑料生产基地，生产规模位居全国同行业前十位。下设瑞达园区、浙江瑞美、芹源塑胶三家分公司。

公司为全世界专业生产塑质地掷球的三家厂家之一，也是国内唯一生塑质地掷球的厂家。

公司生产的主要产品塑质地掷球作为具有悠久历史的体育掷球项目之一，截止 2013 年世界地掷球协会(C. M. S. B.)全球共有 120 个会员国。在法国、瑞士、巴西、圣马力诺、奥地利、阿根廷、加拿大、智利、波兰等欧美国家开展的较为广泛，水平较高。地掷球运动从 1984 年引进我国，至今已有 30 多年的历史。作为地掷球运动主要项目之一的塑质地掷球运动（地掷球运动包括塑质地掷球、大金属球、小金属球、草地滚球和指弹球），是十分适合中学生、青年及成人，特别适合老年人的体育活动。它运动量小，动作缓慢柔和，没有剧烈的冲撞，对老年人来说，可曰是“形劳而不倦”的有氧代谢运动。

公司技术团队克服种种困难，整理了几千个生产数据，通过不断的摸索实验找到了生产工艺不完整的问题所在，攻克了技术难题的瓶颈，采用自主开发的地掷球氨基专用料生产的产品具有球体不易破裂，且表面色泽均匀等特点，达到了国际比赛用球标准的要求，有效拓宽了应用领域，也推进了氨基行业技术进步。生产的塑质地掷球在成功应用于 2014 年开化国家公园“瑞达杯”世界地掷球女子团体锦标赛的基础上，2015 年再次荣幸地被国际地联邀请应用于在罗马举办的世界塑质地掷球锦标赛，两届世锦赛成功的应用，瑞达的塑质地掷球品质得到了国际地联和裁判委员会的一致认可。

公司一直致力于安全、健康、环保的氨基塑料的研发，与国内外科技机构合作，不断创新。经过多年的努力，研制出塑质地掷球，其表面硬度高、强度高，不变形、收缩率低，耐磨耐划、耐撞击、不形变、无毒无味、色彩丰富，适用于掷球体育运动。

公司以“诚信是企业生存的基石、创新是企业发展的动力，服务是最好的销售”为经营理念，致力于创造具有影响力的品牌，坚持做好产品，不断提升产品品质和服务质量，为广大客户提供安全、健康的塑质地掷球的同时，满足人们对健康生活的不断追求。

公司现已建立了各类管理制度和科学的生产经营管理制度，生产塑质地掷球由于生产设备先进、工艺水平高、检测手段齐全、产品质量优深受用户好评，产品产销两旺，经营效益逐年增加，并为企业进一步发展打下坚实基础。

公司高度重视质量管理体系的建设，建立了完善的质量管理体系。在同行业率先通过了 ISO9001 质量管理体系认证，为公司进一步开拓市场提供了可靠的质量保证。公司建立了一套科学、完善的质量控制体制，产品均符合各客户所要求的产品质量标准，受到国内外客户的广泛认可。与此同时，企业还先后建立了 ISO14001 环境管理体系和 ISO45001 职业健康安全管理体系，并通过认证。

公司为“国家高新技术企业”拥有“市级工程技术研究开发中心”“市级工业设计中心”，获“2021 年开化县政府质量奖”等荣誉。2023 年设立浙江省博士后工作站。

公司发展不忘回馈社会，公司自创建以来，一直以客户为中心，主动承担社会责任，积极维护员工的合法权益，诚信、公平地对待所有采购商、客户和消费者。

二、企业质量理念

公司自成立之初，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，公司通过 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系和 ISO45001 职业健康管理体系认证，使企业产品的质量得到有力的保障，公司坚持“质量至上，准时交货，客户满意”的质量方针、坚持“遵守环境法律

法规，加强环境污染预防；全员参与，持续改进，促使人与自然和谐相处”的环境方针，坚持“遵纪守法，建立健全职业健康安全系统；以人文本，保障提供健康安全环境条件；技术先导，不断借鉴风险控制实践经验；创新务实，消除风险损失持续提高绩效”的职业健康安全方针得以顺利推行。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 FMEA、SPC 等质量统计工具，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。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%。

表 1 公司文化及质量文化

项目	内容
企业使命	环保塑质地掷，让生活更美好
企业愿景	做塑质地掷制造行业的引领者
核心价值观	诚信 环保 绿色 创新
质量理念	高标准，严要求，持续提升工作质量和服务质量
环保理念	坚持发展循环经济，引领低碳生活，全面建设资源节约型和环境友好型企业。
安全理念	零差错、零缺陷、零事故，持续均衡，重在事前，自主管理
发展理念	全球视野、专注专业。技术创新，聚焦战略。反对机会主义，反对盲目多元化。
用人理念	品德至上，绩效为先。能力优于资质，绩效优于能力。
服务理念	以客户需求为导向

三、企业质量管理

(一) 质量管理机构

公司对产品质量的高度重视，建立了质量负责人制度，制定了各料件、部件、产品的检验标准，并各司其职、相互沟通配合，从研发、采购、生产、质检等各过程，加强产品质量把控。

- 1、总经理及高管团队负责全面质量管理资源配置、全员意识提升，向全体员工宣贯质量理念的遵旨；
- 2、办公室负责建立、监控和完善公司内综合管理体系，负责推行质量、安全、环境管理工作，不断提升公司整体经营管理水平；
- 3、生技部负责组织产品实现过程的策划以及质量计划的编制，对本公司生产和服务提供过程进行控制；负责设备维护计划编制、具体维护管理。
- 4、质检部负责公司质量战略的推进实施，提升产品质量和过程质量指标，同时实施质量改进工作。
- 5、销售部负责不断提升公司整体质量经营管理水平；负责收集市场投诉信息和产品质量问题，并反馈相关部门；
- 6、采购部负责对供应商的开发、产业协同发展及能力提升，确保外购和外协件源头产品质量；

公司同时设立了首席质量官，确定首席质量官的职责和权限，对质量实行一票否决，全面建立公司质量文化。

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；参与每月质量例会；
- 2、确保质量、环境管理、职业健康体系要求融入与公司的业务过程；确保获得质量和环境、职业健康管理体系所需的资源；
- 3、参与重大产品质量评审和质量改进活动；参与质量表彰活动；参与质量月活动，普及质量安全教育；
- 4、建立首席质量官制度，明确首席质量官的职权；
- 5、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

公司自引入 ISO9001 质量管理体系，以“环环把关，顾客满意，科技创新，行业领先”、“遵守环境法律法规，加强环境污染预防；全员参与，持续改进，促使人与自然和谐相处”“遵纪守法，建立健全职业健康安全系统；以人文本，保障提供健康安全环境条件；技术先导，不断借鉴风险控制实践经验；创新务实，消除风险损失持续提高绩效”的质量、环境和职业健康安全方针，围绕公司产品的设计、开发和生产过程，本公司按 GB/T 19001《质量管理体系要求》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、质量管理体系方针与目标

导入 GB/T 19001 质量管理体系，坚持“质量至上，准时交货，客户满意”“遵守环境法律法规，加强环境污染预防；全员参与，持续改进，促使人与自然和谐相处”“遵纪守法，建立健全职业健康安全系统；以人文本，保障提供健康安全环境条件；技术先导，不断借鉴风险控制实践经验；创新务实，消除风险损失持续提高绩效”的质量、环境和职业健康安全方针，导入卓越绩效管理，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。满足客户、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。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。实行三级质量诚信教育培训。由公司组织一级教育工作。各部门负责人部根据公司要求，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，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（部分产品指标超过外部要求），从产品技术上履行社会责任。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 2 瑞达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	《公司法》、《劳动法》、《工会法》、《消费者权益保护法》、《环保法》、《安全生产法》、《合同法》、《产品质量法》、《职业病防治法》、ISO9001、ISO14001 标准、ISO45001 标准等标准
产品标准 执行与制定	采用 T/ZZB1693—2020 标准。

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，安排内审、过程审核和质量稽查，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《不合格管理程序》、《纠正与预防措施管理程序》对不合格

品进行了严格管控。公司所有的产品都经过严格检验，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《不合格品管理程序》，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《纠正与预防措施管理程序》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，公司对出现的质量问题进行问责和教育，并在日常研发、生产作业中，强调系统化，通过 QC 小组、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

公司制定了《风险应对措施管理程序》，识别企业经验过程中的质量安全风险，在常规产品生产运行控制流程，把质量控制工作分解到生产经营的每一个环节，严格查找并纠正一切影响产品质量的人、机、料、法、环各因素。（见图 1）为此，公司严把原材料、辅料、产品检测关。从源头抓起、层层把关、环环相扣，建成了从原材料进厂到产成品出厂，横向到边纵向到点的检测控制网络，真正做到不合格原材料绝对不进厂，不合格品绝对不出厂，从而保证了产品质量合格率达到 100%。

图 1 风险管图



公司制定了质量安全应急预案，成立了以总经理为组长负责人为副组长、并由生技部、质保部、营销部、设备部、后勤部、办公室、财务部等组成的应急领导小组。并明确了应急领导小组及各相关部门职责。

四、质量诚信管理

（一）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》、《劳动法》、《合同法》、《产品质量法》、《安全生产法》、《环保法》、《劳动法》以及塑料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，在客户、用户、公众、社会中树立了良好的信用道德形象。

2) 满足客户需求公司着力于产品的持续技术创新，投入大量精力与财力开展基础性的研究，如：原材料的参数控制、配方结构的优化设计、新型工序的应用、加工先进设备的引进，材料的开发和数控化智能化设备的应用等方面，加强企业自身的设计、检测、研发能力，实现技术对产品的全方位渗透（产品原材料、结构、性能、使用环保安全、包装、生产工艺、使用者经济等领域），以不断的新产品持续开拓新市场。

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、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 ISO9000 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。

目前，公司设有省级研发中心、市级企业技术中心、市级工业设计平台，公司的技术研发能力居于同行业先进水平，制造水平也达到了国际先进水平，公司各系列产品在市场上已自成特色，具有很强的竞争力。在生产工艺、产品质量上

已走在国内同行的前列，公司的“瑞达”商标被认定为省著名商标、省名牌产品等，2021 年被浙江省经信厅认定为省级专精特新企业，2022 年被认定为国家专精特新小巨人企业，2023 年设立了浙江省级博士后工作站，其品牌知名度和美誉度在行业内位居前列，具有较大的品牌影响力。

（二）运作管理

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、开发过程总结、管理考评控制研发相关的整个过程。目前公司已经获得了 4 发明专利，15 项实用新型专利，2 项软件著作权。

2) 采购诚信管理

公司的采购管理按《采购管理程序》执行，对供应商的管理按照《供应商管理程序》，企业根据物料对产品质量的风险程度，将采购物质分为 A、B、C、D 四类。对 A 类:对生产所需之主要原物料、外购成品及委外加工厂商，需进行实地评鉴。B 类:模具零件加工及包装辅助性物料等厂商可免实地评鉴,但要书面评鉴。C 类:国际品牌并在商业界有较好商誉（包括产品的贸易代理商）、客户指定供应商以及仪器校正厂商可免评鉴。D 类:与产品无直接关联的产品和服务提供商，需验证资质，进行资料评审，可免实地评鉴。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。对采购的原材料按《原材料技术要求及检验规程》进行检验，凡未达到规定标准的原材料一律不得入库使用。

公司根据供应商提供物资的品质&HSF，工艺样品交期及质量、交期、价格、服务进行分项打分，将供应商分为 A、B、C、D 四个等级，A 级表示优良、B 级表示良好、C 表示一般、D 表示差，目前瑞达的供应商均为良好以上，没有一般以下的合同供应商。

3) 生产过程诚信管理

生技部制定并逐步完善各种管理制度、作业指导书和安全操作规程。生技部具体负责技术管理工作，并负责对操作员工开展定期的培训，主要采用的方式为

新进员工入厂培训、师傅带徒弟传授、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，并采用多种方式进行稽查、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、成品的质量关，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”，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工艺要求相一致，确认无潜在质量隐患，符合注册要求。

（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。公司将客户分为直接客户、间接客户两类。针对不同类型客户确定客户的需求与期望，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，针对性的进行客户需求与期望的了解。

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、等方法，了解客户的需求和期望。

公司各部门定期搜集客户信息，解析后确定的客户需求信息按照不同细分市场进行分类梳理总结，形成不同客户群的需求与期望数据库，并从中归纳出针对不同细分市场客户群总体需求特点的汇总资料，以提供产品经营规划、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《客户投诉与满意度管理程序》、《与客户有关的过程管理程序》等，从各方面增加业务人员的技能和素质，提升了客户成交率。

公司建立及时反馈处理用户投诉意见的快速反应机制，24小时响应的服务承诺。

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。

（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，制定了《检测设备管理程序》建立了完整的检验、测量和试验设备控制程序，规范了检验、测量和试验设备的维护保养及校验作业，确保测量和试验设备的准确性及被检测的产品特性符合规定要求。

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 环境管理体系认证、ISO45001 职业健康安全管理体系认证。开展“浙江制造”产品认证，公司将严格按质量管理体系执行，使企业产品的质量得到有力的保障，从而使企业“质量至上，准时交货，客户满意”的质量方针得以顺利推行，2023 年顺利取得中国绿色产品认证。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。

质保部负责编制进货检验与试验规程，负责物资进货的抽检；营销部负责不合格物资处置，材料仓负责点收物资的进货数量、名称和数量等。

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《不合格品管理程序》、《来料检验规范》、严格执行首件检验，形成《首件检验报告》，IPQC对生产车间所生产的半成品进行抽样检验，合格后流入下一工序，不合格则相关部门负责人提出改进措施，必要时需要填写《品质异常联络单》，提出改进方案；对成品按规定进行检验，并形成《成品检验报》。

表 3 公司采用的检测设备

序号	设备名称	检举验项目	先进水平
1	光泽度计	产品检验	国内领先
2	SP60 系列积分球式分光光计	产品检验	国内领先
3	电子调温电炉	产品检验	国内领先
4	四柱液压机	产品检验	国内领先
5	热固性液压成型机	产品检验	国内领先
6	热固性液压成型机	产品检验	国内领先
7	热固性液压成型机	产品检验	国内领先
8	重心稳定仪	产品检验	国内领先

六、产品质量责任

（一）产品质量水平

公司不断壮大“专、精、特、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，“瑞达”品牌已成为全国性品牌。所获荣誉见表 4。

表 4 近三年产品和技术所获荣誉

序号	获奖名称	时间	颁奖部门
1	衢州市市级企业技术中心	2019 年	衢州市经济和信息化委员会
2	制造业十强企业	2019 年	开化县人民政府
3	省级研发中心	2020 年	浙江省科技厅等
4	省节水型企业	2020 年	浙江省经信厅
5	省清洁生产审核阶段性成果企业	2020 年	浙江省经信厅
6	省专精特新中小企业	2021 年	浙江省经信厅
7	国家高新技术企业	2021 年	浙江省科技厅等

8	县政府质量奖	2021 年	开化县人民政府
9	国家专精特新小巨人企业	2022 年	工信部
10	浙江省级博士后工作站	2023 年	浙江省人民政府
11	中国绿色产品认证	2023 年	

表 5 供方相关绩效结

项目	单位	2019 年	2020 年	2021 年
A 级供应商数量	个	3	3	4
B 类供应商数量	个	3	3	4
C 类供应商数量	个	0	0	0
D 类供应商数量		0	0	0
供应商总数	个	6	6	8
A 类供应商占供应商总数比	%	50	50	50
供应商满意度	%	<u>90</u>	<u>92</u>	95

表 6 产品质量绩效结果

指标项	单位	2021 年	2022 年	2023 年
原料进厂检验合格率	%	100	100	100
成品一次交验合格率	%	96.3	96.8	97.6
成品出厂检验合格率	%	100	100	100

表 7 质量管理水平相关绩效结果

指标项目	指标范围	Perfetta 意大利	Supermartel 意大利	本企业
外观质量	表面应光洁，无裂纹	0	0	0
重量偏差		≤5g	≤5g	≤2g
冲击强度	以经 15m 处作垂直自由落体跌落于混凝土地面连续抛击 8 次的检测，而没有发生任何瑕疵的现象。	0	0	0
重心稳定性	106~107mm 塑质地掷球无论将哪个部位置于垂直的Φ 3mm（相当于直径比为 35: 1）的圆形刃口上，球都是稳定的。	稳定	稳定	稳定

尺寸稳定性	在常温环境下，能够长期应用的情况，进行耐受环境影响的试验。观察直径偏差变。	平均值为0.0064mm	平均值为0.0064mm	平均值为0.0026mm
反弹高度	将不同直径、不同重量的地掷球使用反弹高度测定仪进行检测，检测出来的反弹高度数据。	150mm左右	150mm左右	≤200mm
寿命试验	将地掷球从1m高度处沿45°斜坡滑下，撞击斜坡前端的不锈钢板，重复500次，观察地掷球是否出现裂纹、崩块等损坏现象。	进行了500次的自由落体撞击均未出现裂纹破损的现象。	进行了500次的自由落体撞击均未出现裂纹破损的现象。	进行了1000次的自由落体撞击均未出现裂纹破损的现象。

公司建立并实施《客户投诉与满意度管理程序》，确保及时有效地处理客户投诉。客户投诉由专职人员处理，每张投诉工单，均应严密监控，根据客户投诉类型与程度的差异，以客户为中心并注重收集和解决客户的反馈，并采取必要的纠正/预防措施，以防止类似问题的重复发生，形成《品质异常报告》电传给客户并跟踪投诉处理过程，征求客户的意见，了解客户的满意度。同时，公司形成《客户投诉一览表》，销售部对客户投诉信息定期分析，对市场中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，形成报告作为每年管理评审的输入。质检部定期组织内部各部门召开产品质量会议。组建品管微信群、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，公司把环境保护和减少能源消耗作为工作中的重点，积极创，持续改进，取得了显著成果；公司坚持“品德至上，绩效为先。能力优于资质，绩效优于能力”的用人理念，兼顾股东、客户、公司员工、政府等相关方的利益；在公益支持方面，高层领导率先垂范，员工积极参加，积极回报社会。

公司加强客户投诉的管理，建立客户投诉的处理流程，公司建立及时反馈处理用户投诉意见的快速反应机制，24小时响应的服务承诺。所有客户投诉/意见/抱怨，销售部均应记录在案，及时组织相关人员进行分析/试验/评审，并做好

善后处理工作，包括采用适当的纠正和预防措施，以及与风险相适应的防错技术，最大限度地减少客户不满和业务流失。

（四）质量信用记录

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，成品出厂合格率均达 100%。

公司制定了《与客户有关的过程控制程序》，明确了各部门职责，规定了客户要求、期望和投诉的处理流程，同时对客户满意度进行测量自评业绩体系。收集到客户投诉的方式有：客户主动致电营销及服务人员、市场调研及走访、定期客户满意度调查等其他与客户的交流沟通活动。客户的意见将转化为“客户意见/投诉反馈单”、“月度报告”或“季度总结”等这些意见与投诉信息将实时转化为对应职能部门的处置单，有责任职能部门进行原因分析、制定改善方案，重要的问题立即召开专题会议处置。所有的问题的闭环情况将在公司例会上予通报和督办。

对于具体的市场产品质量问题，公司建立了专门台账管理，由技术部组织闭环管理。

（五）质量风险监测

公司制定了《来料检验规程》，对产品及其制造过程的控制点明确。公司制定了《不合格品管理程序》、和《成品检验标准》，各工序检验根据制度及技术工艺对各过程控制点的进行有效的监控。公司的塑质地掷都通过精密的生产控制，出厂的成品检验，交付客户产品实施零缺陷管理。质检部对日常监控发现的异常形成记录，定期统计评价各工段质量波动，并组织对异常进行处置。

报告结语

在市场经济的条件下，消费者的满意是质量工作的出发点和落脚点，消费者满意是衡量产品质量的有效标准。近年来，开化瑞达塑胶科技公司通过积极推进制度创新、管理创新和理念创新，在企业管理等方面，特别是在质量管理方面取得了一定的成果，但和国际同行业先进管理水平相比还有一定差距。在今后的工作中，我们要坚定不移地按照卓越绩效模式的要求进行自我评价和管理，认识自身发展的不足，不断改革创新，提升企业管理水平，助推企业发展。同时，质量诚信建设是全社会的共同责任，需要大家的共同努力，瑞达人将继续努力奋斗，诚信经营，承担起企业质量安全第一责任人的责任，为行业健康有序和又好又快发展做出我们应有的贡献！

报告人：开化瑞达塑胶科技公司

2024年1月1日