

质量诚信报告

(2022年)

浙江金丝猴文具有限公司

2022年4月

第一部分 前言

一、报告编制规范

《浙江金丝猴文具有限公司质量信用报告》回顾了浙江金丝猴文具有限公司在质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的理念、制度、措施以及取得的成效。关于本报告的披露内容，说明如下：

（一）报告范围

报告的组织范围：浙江金丝猴文具有限公司

报告的编制依据：GB/T 29467-2012《企业质量诚信管理实施规范》、GB/T 31870-2015《企业质量信用报告编写指南》

报告的时间范围：2022年1月-12月

报告的发布周期：年度发布

（二）报告内容客观性说明

本报告完全依托公司生产经营实际情况而编写，内容客观公正，绝无虚假信息，定期公布，以接受社会的监督指导。

二、致辞

诚信是做企业的基本准则，浙江金丝猴文具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。我公司始终以“让客户满意，让员工满意，让企业满意，让社会满意”的核心价值观为导向，立足文具行业，肩负“提供最专业的绘图文具，使绘图更给力”的发展使命，专注于每件产品的完美创造、每项工作的完美执行。


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文具企业。金丝猴文具郑重承诺：产品符合相关国家/行业标准，履行企业质量主体责任；严格按照合同执行，推动产品与服务质量和顾客满意度水平的稳步提升。

三、企业简介

浙江金丝猴文具有限公司1998年创立于浙江金华，是一家拥有20多年历史的专业文具制造企业，现有职工162名。公司具有专业的产品开发、设计、模具研发的团队，同时，

配备了专业的产品检测设备和技术人员，确保产品的优良品质。近年来，公司陆续开发了绘图仪尺系列、教学尺、模版、固体胶、液体胶、各种铅笔、橡皮、调色绘画用品、橡皮泥，颜料，美工刀、印台、圆规、二针二钉等美术文具系列和桌面办公文具系列，广受市场好评。

金丝猴文具自创立以来，秉承着“团结、创新、真诚、守信”的经营宗旨和坚持“致力于成为中国一流专业绘图文具企业”的经营理念，在董事长的领导下，坚持管理变革，创新发展，不断引进国际先进设备，吸收先进技术，学习先进管理经验，优化工艺流程，加速产品创新，创立了符合自己企业文化的经营管理模式，成为行业富有创新精神与管理能力的大型现代化企业，并与国内知名文具企业得力、晨光等建立起长期战略合作伙伴关系，开拓进取、务实创新，引领中国绘图文具的潮流。

截止目前，我公司已获实用新型专利 21 项，外观设计专利 6 项，是轻工部行业标准《绘画调色用具》《复写纸》、“浙江制造”团体标准《橡皮擦》《绘图仪尺 学生用仪尺》《工艺美术图钉》的主要起草单位，并参与了国家学生用品的安全通用要求的国家强制标准、《办公胶水》《大头针》《书套》等多项轻工部行业标准和《手动削笔机》《聚乙烯吡咯烷酮（PVP）固体胶》《硅藻土彩泥》等多项“浙江制造”团体标准的制定工作，是中国文教体育用品协会副理事长单位、武义文教用品行业协会会长单位。2015 年，我公司荣登中国轻工业百强企业专项能力榜单，并被中国文教体育用品协会评为“中国文具绘图仪器仪尺制造行业示范生产企业”；同年我公司的“”金丝猴商标被浙江省金华市市场监督管理局评为“金华市著名商标”。

第二部分 报告正文

一、企业质量理念

金丝猴文具在成立之初便致力于打造高质量产品，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。我公司先后通过 ISO 9001 质量管理体系、ISO 14001 环境安全管理体系、ISO 45001 职业健康安全管理体系认证，严格按相关法律法规要求、质量管理体系标准要求、质量手册要求、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。为从根本上加强质量管理以及提高公司经营质量，以卓越绩效管理模式的导入为契机，推行全面质量管理，通过内部审核、自我评价、第二方审核、第三方审

核或评价等方式，不断寻求持续改进的机会，迈向卓越的绩效。自我公司建厂以来，从未出现过重大质量投诉，在历年接受各级部门质量抽检中，均未出现不合格情况。

- 使命：提供最专业的绘图文具，使绘图更给力！
- 愿景：致力于成为中国一流的专业绘图、粘胶文具企业。
- 核心价值观：让客户满意，让员工满意，让企业满意，让社会满意。
- 经营理念：质量第一，客户至上。
- 企业宗旨：团结，创新，真诚，守信。

二、企业质量管理

（一）质量管理机构

我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。公司设立独立的质量管理部门，对质量策划、质量控制、质量保证和改进等各方面进行领导、协调、组织、管理和监督，贯彻金丝猴文具最高层面的质量决策。

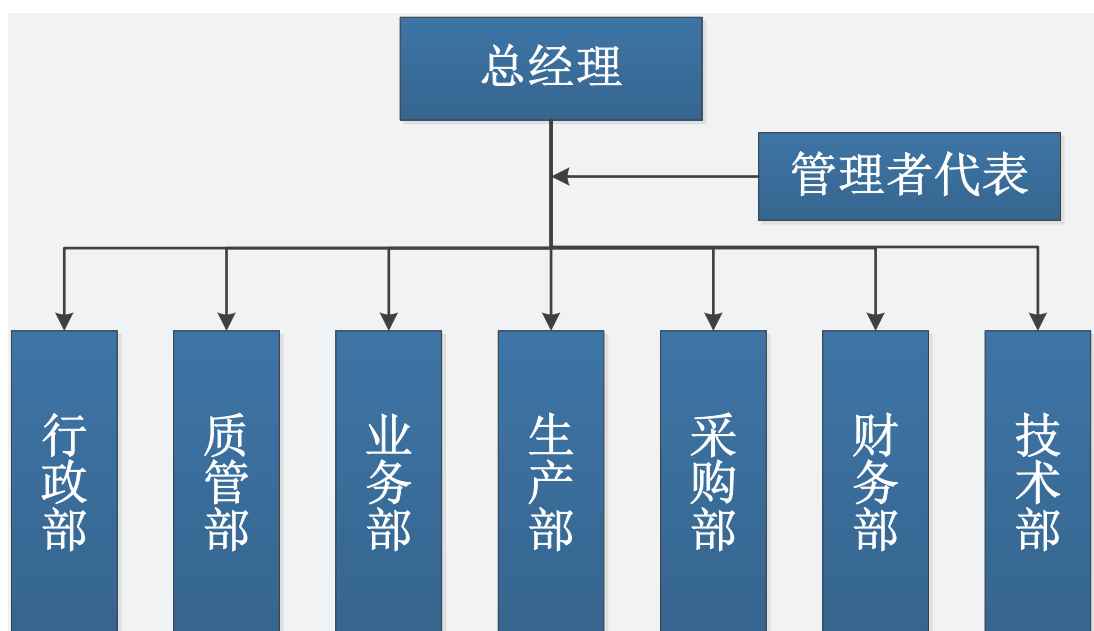


图 1 公司组织机构图

我公司设置了专门的质管部负责质量管理，并在全公司范围内明确各级管理者及各岗位员工的质量职责和权限，明确了产品各环节的质量标准、质量控制和质量改进，坚持不懈提高产品质量，持续不断强化质量意识，并通过合理化建议、建立全员参与的奖励制度激励全体员工致力于质量建设和改进，全面建立公司质量文化。

（二）质量管理体系

金丝猴文具建立并通过了 ISO 9001 质量管理体系认证，始终以顾客为先，做一流的产品，提供一流的服务。公司通过多年来的经营发展，践行“产品是我们的社会使命，诚信是我们的企业灵魂；满意是我们的价值体现，改进是我们永恒的目标；爱护环境，安全第一”的管理方针和“产品一次交验合格率 97%以上；成品出厂合格率 100%；顾客满意率 90%以上”的质量目标。为确保公司质量目标的实现，每年建立年度的质量目标，在相关部门建立分目标，这些目标应满足可测量要求，并与质量方针保持一致。

我公司通过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/T 19580 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。

经多年产品检测数据可得，我公司的产品质量持续稳定符合国家相关法律法规要求和质量内控要求，并有所提高；近三年的客户满意度分别为 89.9 分、90.5 分、91.8 分，公司的顾客满意度逐年上升且满足质量目标要求；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。

（三）质量安全风险管理

我公司重视质量风险管理工作，每年动态修订更新内控制度，组织内控综合检查。为了确保产品的正常使用和对于重大质量安全事故的监测和风险评估，成立了以总经理为核心的战略领导和统筹机构，快速有效地应对各种风险。公司在客服体系中建立完善的危机性质量安全事故的跟踪和处理机制，并成立专门的重大事故处理小组负责质量安全事故的全程跟进和处理，并时刻识别产品在策划、设计、制造、运输、安装和使用等过程中的质量安全风险点，从根本上杜绝质量安全风险的发生。上述各项风险的处理和管控有专门的制度保证、专职的部门和领导负责、有标准的操作流程，迅速高效，把控有力。公司自成立至今，未出现过大风险和危机事件，在行内享有盛誉。

在产品检测方面，对产品质量进行严格把控。在整个流程中，根据自身产品特点制定 JSH/02-13《供方和采购控制程序》、JSH/02-16《不合格品控制程序》等程序文件，在采购物资、产品和服务的提供过程以及最终检查进行验证活动，确保只有满足要求的产品和服务才能够放行交付给顾客。质管部保留有关产品和服务放行的成文信息，包括检验或验收记录以及授权放行人员的可追溯性信息。

我公司一方面制定了严格的产品检验放行制度，严格把控不合格产品的流出；另一方

面公司制定了《销售应急预案》等制度，针对潜在的质量失信事件或紧急、突发事件能做出及时响应。

三、企业质量诚信

（一）质量诚信管理

公司高层带头恪守国家法律法规，恪守商业道德，坚持诚信经营和公平竞争原则，坚守对顾客及相关方的承诺，并通过自身的模范作用影响广大员工。公司内部由总经理牵头、行政部组织实施干部工作行为廉洁问责，通过组织谈心和调查等方式规范干部工作行为；公司高度重视对供应商、员工的承诺，严守约定及时付款、发放工资，在合作伙伴和员工之间获得了良好的信誉和口碑；公司的经营管理、项目投资、环保安全、员工权益保护方面以及购销合同，都严格遵守法律法规，确保相关方的利益不受损害。公司从不违约，也从不因为质量、供货期、收付款等问题与客商发生纠纷、闹过矛盾，深受客户的信赖。公司在近二十多年的经营过程中始终重信誉，连续十年获中共武义县委宣传部/市场监督管理局/民营企业发展联合会颁发的守诚信优秀单位。

为满足客户需求，完成公司战略目标，公司积极听取客户关于产品质量等方面的意见和建议，开展产品改进和创新活动，满足客户对产品质量和交期的需求。近三年来金丝猴文具产品的交货准时率都保持在 98%以上，得到了客户高度的好评和信赖。

（二）运作管理

1、研发过程诚信管理

本公司进行新产品、新工艺的研究和开发时，注重工艺技术和市场信息的应用，对研发过程系统的设计、管理和改进，按研发过程的不同阶段、节点进行评审和确认，并设立指标进行测量和控制。在研发过程中尊重他人知识产权是我公司设计开发工作的重要内容。

2、采购过程诚信管理

在供应商的选择上，本公司选择设备精良、品质和制造能力强的企业作为公司的供应商，采购部根据收集供方资料，发放《供方能力调查表》，拟选择的供方应具备基本的生产设备、检测设备及良好的信誉，并应经工商行政管理部门登记注册，且具有良好的质量保证能力并初步建立质量管理体系。通过供方调查，采购部组织相关部门对供方的样品/经济性评价、生产/质保能力评价、资信评价、历史情况评价等进行评定。目前，本公司共有合格供方数十家，公司与关键供方已建立紧密关系，双方在合作中相互影响，相互支撑。

本公司按 JSH/02-13《供方和采购控制程序》中对进货检验做出规定，采购的物资到货后，由质管部进行验证，检验员接到通知后，按检验规程进行验证，具体按《过程和产品监视测

量控制程序》执行。检验合格后办理入库，如有不合格按《不合格品控制程序》执行。

3、生产过程诚信管理

公司生产部具体负责各品种生产管理和现场流程管理工作。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，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。

公司对生产所需的原料进行投料前复核，把控好中间产品和成品的质量，严格执行对不合格品“不生产、不接受、不流转”的原则，关键工序设置质量控制点，保证物料的投入和产品的产出与工艺要求相一致，确认无潜在质量隐患。

（三）营销管理

我公司根据战略要求，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。在整个销售过程中，我公司重视每一个客户，由业务部组织在售前、售中和售后的过程中，通过电话、传真和邮件及现场走访等方式，及时跟踪了解顾客在产品、服务和交易方面的意见和建议，在日常接触活动中注意收集顾客的期望和需求，不断改进产品和服务的质量。业务部每月召开营销例会，总结客户提出的问题并通知各相关部门进行改进。

公司建立了遍布全国的售后服务网络，从服务受理、准备、勘查现场、问题处理到跟踪服务全程跟进，做到快速收集客户的反馈意见，及时处理客户的质量异议，为客户解决各种售后服务问题。为了快速、高效响应顾客投诉，公司明确规定对于顾客投诉的响应、跟进、处理、回复、改进的责任部门/人以及跟进流程，通过 10 余年生产、销售经验，建立起了一套完善的投诉快速响应、处理及改进机制，保证顾客投诉渠道畅通的同时，更重要的是及时、专业地为其解决投诉等售后服务问题，收集顾客意见与建议，整理反馈至相关责任部门进行改进，以提升顾客满意度。

四、质量管理基础

（一）标准管理情况

我公司将标准化贯穿于生产全过程，确保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。

公司已作为第一起草单位起草行业标准 2 项、“浙江制造”团体标准 2 项，参与起草行业标准 3 项、“浙江制造”团体标准 3 项，获得国家专利 27 项，有效带动文具行业标准、产品、工艺及技术的进步。公司生产技术水平处于行业领先地位，产品性能指标均达到国内一流、国际先进水平。

（二）计量管理情况

我公司根据国家和公司的要求配置了满足产品质量检验和生产控制要求的仪器设备。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。

（三）认证管理情况

我公司已通过 ISO 9001 质量管理体系认证、ISO 14001 环境管理体系认证、ISO 45001 职业健康安全管理体系认证等，并准备开展“品字标浙江制造”认证，公司将严格按照国际质量管理体系以及“浙江制造”管理规范执行。金丝猴文具贯彻认证工作的开展实施，每年实施监督审查，持续改进完善，不断优化工艺技术改造，提升核心技术，促进技术改革与创新引领行业进步。

（四）特种设备管理情况

我公司根据国家要求，对厂房设施、运输设备、消防设施、水电气系统、电讯/网络及电脑设等基础设施进行规范化维护保养和管理。对于锅炉等特种设备，建立相关的特种设备管理办法，并将特种设备的维护操作落实到责任人，做到每台设备操作和保养都有责任人，制定了特种设备使用、校验、操作人员的资质、维护与保养、应急预案等规范。请有资质的专业机构进行校验，并获取校验报告，操作人员经过专业培训，获得专业机构颁发证书后，持证上岗。

（五）检验设备管理情况

公司制定《不合格品控制程序》，开展严格的产品检验。质管部负责编制进货检验规程和对原辅材料的进货检验；业务部、生产部负责不合格原辅材料的处理；仓库负责点收原辅材料的进货数量、名称等。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；

各生产操作工负责自检、互检工作。

公司根据产品检测的要求、工艺的要求配置检验、试验和测量装置，并与所要求的检验、试验和测量能力相一致，满足图钉的外观、内钉帽直径、钉杆直径、钉杆长度偏差、钉尖长度、内钉帽与钉杆的垂直度允差、内钉帽圆度偏差、内钉帽偏心距、揷入力、小盒包装数量等美术图钉关键项目的检验要求。公司制定实施了完善的监视和测量资源管理办法，对器具的配置、使用、维修检定、报废等做出了细致规定，对监视和测量资源编制了检定/校准周期表，定期开展检定/校准。质管部负责仪器设备的委外校准/检定。

表 1 金丝猴文具先进检测设备（部分）

序号	名称	规格型号	校准机构
1	数显游标卡尺	(0-150) mm	武义县质量技术监督检测中心
2	推拉力计	200N	金华市质量技术监督检测院
3	烟雾测试机	FQY010A	金华市质量技术监督检测院
4	外径千分尺	0~25MM	金华市质量技术监督检测院
5	带表游标卡尺	(0-300) mm	武义县质量技术监督检测中心
6			
7			
8			

五、产品质量责任

（一）产品质量水平

公司生产技术水平一直处于行业领先地位，产品性能指标均达到国际先进水平。在生产规模、产品品种和生产工艺上，与国内及国际同行相比，公司目前都具有领先的竞争优势。近三年公司产品质量保持稳定提升，产品出厂合格率多年保持 100%，客户满意率每年不断提升。

表 2 主导产品质量水平

项目	QB/T 1150—2005 标准要求	QB/T 1150—2011 标准要求	本公司产品指标	评价
耐腐蚀性能	金属件的耐腐蚀性能不应低于 6 级	金属件的耐腐蚀性能不应低于 QB/T 3832 中 10 级规定	10 级	先进
耐腐蚀性能	1H	30min	按 QB/T 3826 规定连续喷雾 2 h 后, 按 QB/T 3832 进行评级。 2H	先进
安全 (锐利边缘、尖端)	钉帽不应有非功能性锐利毛边、尖端或溢边和危险的毛刺或斜薄边。	钉帽不应有非功能性锐利毛边、尖端或溢边和危险的毛刺或斜薄边。	钉帽不应有非功能性锐利毛边、尖端或溢边和危险的毛刺或斜薄边。	一致
内钉帽与钉杆的垂直度 允差	一致	一致	一致	一致
内钉帽偏心距	一致	一致	一致	一致

(二) 产品售后责任

顾客的满意是我们前进的动力, 顾客的不满是我们改进的基础, 积极主动地为顾客提供各类沟通渠道, 解决其在产品购买前后的各种顾虑及障碍, 产品使用中的各类疑难等, 同时收集顾客在产品使用后的意见及建议, 为此建立了自上而下, 多渠道顾客关系网络,

与各类顾客建立良好的顾客关系，公司始终把倾听、满足、解决顾客诉求放在影响甚至决定公司能否长远发展的战略高度去思考与管理。

我公司重视质量承诺，通过发布质量诚信报告、口头告知等方式向社会公开并广泛宣传组织应履行和兑现的承诺内容。

● **金丝猴文具对“浙江制造”认证产品作出质量承诺如下：**

①自销售之日起6个月内，产品在可预见合理滥用条件下，出现经制造商和有关部门认定属产品制造质量问题的，本公司提供免费更换服务。

②本公司在用户提出问题后24 h内作出响应。

(三) 质量信用记录

通过销售人员的问卷调查、日常回访报告、定期调查和专项调查进行顾客满意度的统计分析，近三年来终端顾客的满意度水平呈平稳上升的状态，表明公司对顾客综合服务水平的成熟和稳健。公司一直重视并致力于客户满意度的持续改进。金丝猴文具建立了比较完善的售后服务体系，及时处理客户售后服务问题，客户投诉处理满意率保持在较高的水平。

金丝猴文具自成立以来，未发生违法违规、监督抽查不合格、质量安全事故、出口产品因质量问题被国外通报、退货、索赔等质量信用不良事件，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%。

公司严格遵守《公司法》《安全生产法》等各项法律法规要求。高层领导敬业爱岗、廉洁自律、以身作则，形成良好的遵德行为规范环境。并屡次获得政府、金融机构、社会团体等相关方给予的荣誉和表彰。

表3 公司获得的主要荣誉（部分）

序号	时间	发证机关	奖项内容
1	2016年5月	中国轻工业联合会	全国轻工业卓越绩效先进企业
2	2015年6月	中国轻工业联合会	中国轻工业百强企业
3	2016年7月	中国轻工业联合会质量分会	全国轻工业质量管理小组活动优秀企业
4	2017年2月	中国文教体育用品协会	转型升级先进企业
5	2015年5月	中国文教体育用品协会	中国文具制造行业（绘图仪尺）类示范企业
6	2015年5月	中国文教体育用品协会	中国文具绘图仪器仪尺示范生产企业
7	2015年12月	金华市质量技术监督局	获金华市著名商标注册证书“金丝猴”
8	2015年12月	金华市质量技术监督局	获金华市著名商标注册证书“Jinsihou”

序号	时间	发证机关	奖项内容
9	2018年11月	金华市质量技术监督局	金华名牌“金丝猴牌绘图仪尺办公胶水”
10	2009年10月	中国文教体育用品协会	全国文教体育用品行业优秀企业
11	2012年2月	中国文教体育用品协会	中国百强活力企业
12	2012年12月	浙江武义农村合作银行	企业资信等级AAA级
13	2015年12月	金华市市场监督管理局	金华市著名商标
14	2010-2019年	中共武义县委宣传部/市场监督管理局/民营企业发展联合会	连续十年获守诚信优秀单位
15	2008-2019年	金华市武义县红十字会	连续十二年获红十字“爱心单位”