

嘉善金泰工程塑业有限公司

质量诚信报告

第一部分 前言

一、报告编制规范

《嘉善金泰工程塑业有限公司质量信用报告》回顾了嘉善金泰工程塑业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：嘉善金泰工程塑业有限公司

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：2019年1月-11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

金泰秉持着为客户创造增值，为股东创造收益，为员工创造幸福，为社会创造财富的经营理念，追求为社会做出贡献，为客户创造更高价值。在企业文化的指引下，金泰以更好的解决导向元件及密封系统相关问题为企业的发展方向，全力塑造企业成为更可靠、更稳定、更科技、更国际、更具创新力和生产力的优质供应链平台。

对于未来，金泰将推动可持续发展战略。我们期待在更为广阔的领域内与国内外客商携手并进，不断拓进产品及产业的发展空间，愿与天下朋友携手共创美好的未来！

三、企业简介

嘉善金泰工程塑业有限公司创始于1986年，专业致力于导向元件和密封系统产品的

设计、研发、制造与销售，依托卓越的科研实力与强力的执行效能为客户提供优质的密封组件解决方案。目前，公司占地面积 12000 多平方米，厂房 8000 多平方米，各类专业生产设备 200 多台套，总资产达 8500 万元。拥有卷管、塑料、金工三大生产加工车间以及专业的技术研发中心，具有高度集中的优质生产供应能力、同时具备专业的技术研发和产品试验测试能力。

金泰产品包括填充改性氟塑料系列、PFC 高强度夹布酚醛系列、液压密封系列等。产品具有自润滑、耐磨、耐高温、高机械强度等特性，可应用于工程机械、数控机床、加工中心、精密机床、油田、水利工程等行业，其中水工闸门密封复合材料被国家重点水利工程三峡水利工程采用，公司自主开发的 PFC-3 高强度夹布酚醛导向环产业化项目被科技部批准为火炬计划示范项目，广泛应用于工程机械、矿山机械、锻压机械等行业，并远销法国、意大利、荷兰、日本及台湾等地区。通过多年的努力，金泰塑业的市场范围不断扩展，已成为国内实力雄厚的密封件供应商之一，同时也赢得了广大海外客户的一致推崇。

金泰产品以其良好的稳定性、加工精度、可靠性与完整性始终走在行业的前列，公司以研发为重点、创新为根本，不断优化产品设计，提升技术含量，现拥有 14 项自主知识产权和专利技术，29 项省级工业新产品，与武汉理工大学等国内著名高校有着长期紧密的技术合作关系。公司视产品质量为企业安身立命之本，以“专业、优质、进取”为核心价值，以 ISO 9001 管理体系为基础，通过不断的技术革新与质量管控、管理创新与服务提升，优化原材料的质量控制和成本管理，不断提升金泰品牌产品的市场竞争力。

金泰已通过 ISO 9001 质量体系认证、ISO 14001 环境管理体系认证、ISO 45001 职业健康安全管理体系认证。同时，公司将环保节能理念贯穿整个生产过程，构建了绿色环保制造体系。公司先后获得“国家高新技术企业”、“浙江省科技型中小企业”、“嘉兴市著名商标”、“纳税信用等级 AAA 级”等荣誉称号。

未来，公司将不断强化服务意识，以科技为先导，努力将金泰打造成为我国优秀民族产业品牌，积极参与全球化的贸易与合作，向着国际化、科技化、产业化的方向不断前行。

第二部分 报告正文

一、企业质量理念

公司通过多年来的经营发展，践行“以高质量的产品，赢得顾客信任和满意；以科学，诚信，创新的精神，持续地改进质量、环境和职业健康安全管理体系；环保运营，履行合规义务；以人为本，致力安全生产”的管理方针和“①成品一次交验合格率大于 99%（塑

料车间、金工车间)；②半成品塑料车间检验合格率大于 99.8%，半成品布管车间检验合格率大于 98.3%；③产品出厂检验合格率 100%；④产品交货准时率 100%；⑤顾客投诉处理及时性，省内 24 小时内处理，省外二个个工作日内处理；⑥顾客满意率大于 98%。”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，在相关的部门建立分目标，这些目标应满足可测量要求，并与质量方针保持一致；

- 1) 经多年产品检测数据可得，金泰的产品质量持续稳定符合国家相关法律法规要求、金泰质量内控要求，并有所提高；
- 2) 金泰近三年的客户满意度分别为 98.49 分、98.50 分、98.86 分，公司的顾客和其他相关方满意程度逐年上升，满足质量目标要求；
- 3) 公司利用多种形式，组织各层次员工开展各种改进项目或活动，分别从安全生产、环境保护、节能降耗、质量改进等方面进行综合评比，持续的质量改进机制已经形成。

二、企业质量管理

(一) 质量管理机构

金泰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，贯彻金泰最高层面的质量决策。公司在总经理的领导下，采取直线制管理结构，对各层级管理人员予以不同的授权，鼓励管理人员在工作中创新工作方法，完善和发展组织的文化。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。

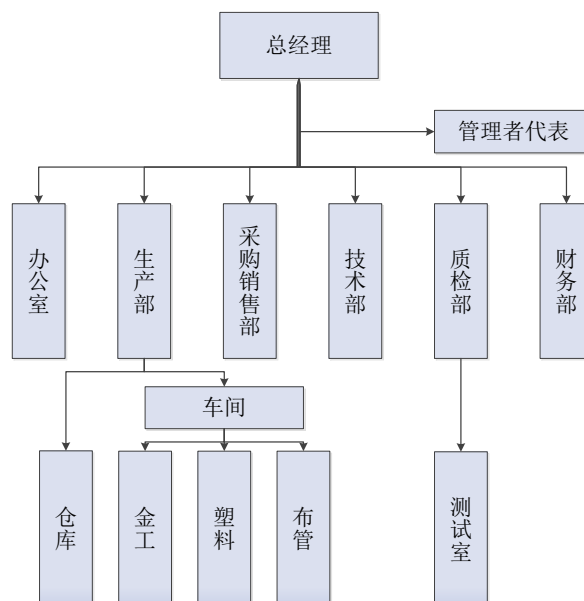


图 1 公司组织机构图

(二) 质量管理体系

金泰建立并通过了 ISO 9001 质量管理体系认证，公司建立了健全的质量管理体系，规范质量管理工作，明确各级领导、部门职责，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。

公司在质量控制方面的具体流程包括：在原料采购环节，依据相应国标、行标及企标的原材料验收标准进行验收；在生产环节，对生产过程中的每一个程序严格按照工艺规程和生产指令进行操作，由质检部对半成品质量进行严格控制，在保证合格后方可进入下一道工序；成品在入库前需进行全项目检验，检验合格后方可入库；在产品交付客户前需对产品各项指标进行检验及测试，各项指标达到行业标准及经备案的企业标准后方可交付客户。各个部门均有各自的质量把控文件，进行严格规定。

（三）质量安全风险管理

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。每年对各类内外部风险进行识别、评估，加强日常监控，定期进行内控流程测试，定期组织内控自查，及时整改检查发现的问题，将内控执行情况列入绩效考核指标体系，制定风险控制总体方案及具体控制措施，确保各类风险得到有效控制。

1) 战略调整：公司设有由总经理直接领导的各部门高层组成的危机处理小组，在第一时间启动，用于紧急重大事件处理和战略调整。

2) 日常运营：通过精简机构，建立扁平化的组织，不断优化程序，提高工作效率。

3) 快速响应：建立对顾客需求的快速响应机制，设置服务热线电话 0573-84866511，及时受理用户投诉，承诺在收到投诉 12 小时内予以应对，公司售后服务中心在 24 小时内给予答复。

4) 应急预案：制定覆盖各种紧急情况的应急措施，并开展应急演练，培养员工的危机处理意识和能力，实现对意外情况的快速处置。如每年安全生产月、质量月，公司均组织消防安全演习、生产安全演习等。

同时采购销售部（销售）多关注市场变化，及时反馈市场动态，了解客户的需求，做好市场调研工作，针对不同市场层级和需求的客户实施不同的营销策略；关注同行的即时动态，技术部与生产部紧密配合，做好新产品的研发工作，推陈出新合理布局产品结构，做好对新产品的保护工作，让质量体现效益。

三、企业质量诚信

（一）质量诚信管理

公司高层领导高度重视道德规范，公司始终坚持以诚为本、以信为上的宗旨，把诚信经营作为公司的行为准则和重要法宝，公司制订《企业员工道德标准》《反腐败章程》等制度，通过制度约束促使公司树立新风正气，弘扬各级管理人员以身作则、清正廉洁的工作作风，纠正各种不当管理行为和不正之风，建立健康、和谐的组织人事关系，提高全体管理人员的综合素质。

公司建立起较为完善的道德约束制度，确立用于监测组织内部、与主要合作伙伴之间，以及组织的治理中行为道德的主要过程及测量方法和指标，制定和履行公司合同管理、廉洁自律等方面严格的诚信、道德规范。

公司基于“质量文化”，履行产品和服务质量安全职责。公司领导始终践行企业社会责任，为提升产品的质量安全性能，建立了一套切合企业发展，促进企业自身与客户共赢的质量安全管控体系。从“采购—研发—生产—最终产品”，每个环节都设置了缜密的控制体系，进行严格的管控。

（二）质量文化建设

金泰以“积极创新，勇于变革；合作共荣，共享价值”为公司核心价值观，以崇高的品德，博大精深的学识来培育人，不断完善、持续创新，追求极致、崇尚完美。金泰要求所有员工，谨守忠诚、责任、结果、创新的企业理念，这也是金泰存在的底线条件，也是一名员工之所以是金泰员工的底线条件。

金泰以质量文化的精神支柱，围绕公司质量文化的精神层面，公司积极推动各项质量文化建设和落地，每年组织开展质量改进活动。

- **质量攻关小组：**公司通过质量攻关活动，持续改进、提升产品质量。
- **合理化建议：**公司常设合理化建议箱，定期收集整理合理化建议，把合理化建议应用于企业各层面的活动，并对优秀的合理化建议团队和个人进行奖励。
- **现场管理：**公司成立现场管理督查小组，每月不定期对各车间进行现场检查，并对检查结果进行评分考核、曝光，促进现场管理改善。
- **精细化管理：**公司积极推行精细化管理活动，每年中评比精细化管理奖，促进各公司之间的良性竞争。

（三）运作管理

为满足关键过程要求，完成公司战略目标，我们对产品设计、原材料采购、生产过程、售后服务等关键过程进行了设计。

金泰高度重视设计研发投入且专门成立了“嘉善金泰高分子复合材料研发中心”。公

司与科研院所及跨国公司开展广泛的技术合作，完成了多项国家级、省级、市级技改和科研项目，研制开发了一系列科技新产品，荣获了国家火炬计划、浙江省新产品、县科技进步二等奖等荣誉。金泰在新产品、新工艺的研究和开发过程，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。

公司将新工艺、新技术、各类生产经营信息，全面融合到整个制造过程中，借助基本机联技术的绕组线制造数字化控制系统和检测设备实时联机质量管理体系，以及深厚的行业实践经验和技术能力，优化流程持续提高产品过程流价值，满足客户的质量、交期、成本的要求，近三年来金泰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。

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 30 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）营销管理

金泰在整个销售过程中，重视每一个客户，由采购销售部（销售）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。采购销售部（销售）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。

公司建立了遍布全球的售后服务网络，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。

金泰经过多年的艰苦创业和锐意改革，以其独特的企业文化、良好的企业形象、过硬的企业实力、优质的产品质量和完善的售前、售中、售后服务，成为中国漆包线行业的著名品牌。目前，金泰荣获“嘉兴市著名商标”等荣誉称号。



图 2 嘉兴市著名商标

四、质量管理基础


（一）标准管理情况

公司重视技术创新研发，经过多年发展积累，在国内导向环行业，金泰已经具有了较高的知名度。公司是中国塑协氟塑料专委会理事会员单位。公司已作为第一起草单位起草浙江制造标准 1 项，获得国家专利 14 项，完成国家级项目 1 项，有效带动导向环行业标准、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

金泰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。设备的管理和使用做到“三好”（管好、用好、完好）、“三防”（防尘、防潮、防震）、“四会”（会操作、会保养、会检查、会简单维修）、“四定”（定人保管、定人养护、定室存放、定期校验），保证仪器设备性能安全可靠。并对每台仪器设备建立了设备档案，包括设备名称、规格型号、编号、生产厂家、出厂日期、合格证、使用说明书及使用规程中维修、检定（校准）等记录和检定证书、设备的维护保养计划等内容。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，并按年制定检定/校准计划，定期开展检定/校准。

（三）认证管理情况

公司立足于导向环产业领域，致力于技术创新和市场开拓，主导产品“”牌系列导向环具有 6 种型号、超千种规格，荣获嘉善科技进步奖等荣誉。

在企业管理方面，金泰通过 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，金泰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

金泰根据国家要求，对厂房设施、运输设备、消防设施、水电气系统、电讯/网络及电脑设施、叉车等基础设施进行规范化维护保养和管理。对于叉车、电梯等特种设备，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。应定期检定或校准，并对其使用、维护、搬运、贮存等做出规定。

为有效保证产品质量，金泰十分重视检测分析仪器设施的配置和实验室的建立。计量设备和实验设备不但满足各工序和检测要求，且部分设备已达到国内和国际领先水平。

表 1 金泰先进检测设备

序号	名称	规格型号	数量
1	微机控制电子万能试验机	RGM-100	1
2	邵氏硬度计	XHS	1
3	洛氏硬度计	XHR-150	1
4	磨损试验机	M-2000A	1
5	热变形、维卡温度测定仪	RHV-303	1
6	电子悬臂梁冲击试验机	XJUD-5.5	1
7	摩擦磨损试验机	PV-24/PV-5	2
8	影像式测绘显微镜	TOMMY-II	1

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 主导产品导向环质量水平

主要技术指标		本企业水平	国内先进水平	国际先进水平
导向环	密度 (g/cm ³)	1.2-1.4	1.2-1.4	1.2-1.4
	压缩强度 (垂直层) (MPa)	≥320	≥200	≥340
	拉伸强度 (平行层) (MPa)	≥40	≥36	≥40
	弯曲强度 (垂直层) (MPa)	≥55	≥50	≥60
	摩擦系数 (滴油) (垂直层)	≤0.12	≤0.14	≤0.12
	磨痕宽度 (滴油) (垂直层) (mm)	≤3.5	≤4.0	≤3.5
	洛氏硬度 HRM	≥70	≥70	≥70

(二) 产品售后责任

金泰建立对顾客需求的快速响应机制，设置服务热线电话 0573-84866511，售后网络遍布全国，及时受理用户投诉，承诺在收到投诉 12 小时内予以应对，公司售后服务中心在 24 小时内给予答复。

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。

(三) 企业社会责任

金泰以“提供优质的高市场适应性的密封产品”为企业使命，金泰存在的终极价值是为社会提供安全、环保、高性价比的密封产品，不断满足人类生活需要。要求企业在满足自身发展需要的同时，对外更加注重保护环境，承担更多社会责任；对内不断提高生产技术水平，尽可能将生产污染排放降低到零，培养员工的环境意识，不断改善员工职业卫生条件。多年来，金泰切实履行着社会责任，把发展经济和履行社会责任有机统一起来，把承担相应的经济、环境和社会责任作为自觉行为，把企业社会责任作为提高竞争力的基础，赢得了各级政府、广大消费者和社会各界的认可。

1) 安全管理

金泰自成立以来一直非常重视安全生产管理，通过制度建设即建立和完善安全生产管理体系及安全生产问责规定，组织建设即建立从总经理到各级岗位的安全生产委员会，签订《安全生产目标责任书》，并不断开展岗前、在岗的安全生产培训，提高员工及管理人員的作业水平和安全生产意识。

公司对所有新建、改建、扩建项目，严格实行环境、职业健康安全“三同时”方针，进行建设项目竣工环境保护验收监测、建设项目职业病危害控制效果评价报告、安全评价、消防验收，从源头上预防环境和职业安全问题。

公司全过程预测和处置由于基础设施而引起的环境和职业健康安全问题，包括采购、使用、改造、维修保养等环节。如：

①对公司厂房不断进行通风，降温改进，改善车间空气质量；

②对上胶机生产线进行多项综合改造，采用天然气焚烧，使上胶过程中产生的甲醇气体得到充分燃烧，不让有害气体排出，改善环境，保证员工身体健康。

公司还建立了完善的应急预案，加强环境和职业健康安全管理。涵盖了自然灾害、火灾的应急管理、人员伤害事故等各方面的应急管理。同时，公司加强对全体员工的安全教育培训，每年不定期进行应急预案演习，并作演习效果评估，对演习中存在的问题进行改进，不断提高公司的应急能力及员工处理各种紧急情况的能力。

2) 员工关怀

金泰在谋求自身发展额同时，时刻不忘为公司做出贡献的员工，公司领导心系员工需求，切实把企业对员工的关心、关怀传递给每一个员工，让全体员工共享企业发展的成果。

作为生产制造型企业，保护员工的工作安全是最基本的责任。2019年，在公司总经理的领导下，公司无死亡、重伤事故。公司加强对各部门的安全管理，并与所有部门签订安全协议，明确责任，落实追责制度。公司通过自查整改，消除了 21 项安全隐患。开展各类安全教育培训，对 23 名新员工进行三级安全教育。公司进行消防安全应急预案演练，真实地演示火灾发生的救援过程，为员工提供应急救援知识；组织消防疏散演习，使员工熟悉了消防通道和疏散门位，掌握了逃生自救方法。

公司各类员工合同签订率 100%，合同执行 100%，加班时间完全按照国家法律规定执行，五险一金完全法律规定缴纳，公司根据国家劳动法律法规的相关要求制定了以岗位绩效工资制为主体的工资分配制度，按时足额发放员工薪酬，使员工薪酬与企业经营成果相匹配。2018 年员工平均薪资比 2017 年提高 4.7%。公司从生活的各个方面提升员工幸福感，员工享有年度旅游、非本地员工租房、伙食补贴制度、非本地员工探亲交通补贴；每年的

中秋节、春节，均给予发放福利。对贫困员工、残疾员工及其家属进行节假日慰问，对服务公司二十年的员工赠送纪念品以感谢员工的支持、建立员工康体中心、召开各类文体活动等活跃员工业余生活，增加凝聚力。

3) 节能环保

公司始终坚持全面落实科学发展观和环境保护，遵守国家和地方有关环境保护的法律法规和排放指标，认真落实各项环保管理制度，积极实施可持续发展战略，不断推进节能减排与环境保护工作，追求经济与环境的协调发展。金泰购置目前世界上性能最优、环保治理效果最佳的设备的环保废气焚烧热风、热油炉，该设备具有极佳的废气处理效果，对废气处理效率达到 98%左右，上胶过程中挥发的废气经高温催化燃烧后 80%以上的热量得到回收利用，使余热利用的能源成为上胶工序的主要能源，电加热成为次要能源，大大降低了能耗。废气处理效率达到 98%左右，余热利用率 80%以上，年节电 10 万度以上，节能减排。2018 年公司全年无污染事故发生。

4) 公益支持

公司始终不忘回报社会，承担社会责任，主要体现在以下四个重点：慈善捐助、教育文化以及重大灾害事件救助，通过制定年度公益活动计划，从预算、人员等方面保证有计划地开展公益支持活动。

表 3 公司公益事业成果（部分）

序号	内容	相关单位	捐赠日期
1	慈善捐赠（每年 1 万）	嘉善慈善总会	每年年末
2	五水共治 10 万	镇政府	2015
3	助学大学生 4 年共 1 万	/	2008
4	捐助陶庄中学 5 万	陶庄中学	2001
5	慰问汾南村 4 名孤寡老人油、米和现金共计 7000 元	汾南村	2019

（四）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。金泰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。

金泰自成立以来，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。

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 4 公司获得的主要荣誉（部分）

序号	发证机关	奖项内容
1	科学技术部火炬高新技术产业开发中心	国家火炬计划产业化示范项目
2	浙江省工商行政管理局	浙江省工商企业管信用 AAA 级“守合同重信用”单位
3	嘉兴市经济和信息化委员会	嘉兴市中小企业成长之星
4	嘉善县人民政府	嘉善县科学技术进步
5	中共嘉善县委办公室	五水共治贡献奖
6	陶庄镇人民政府	平安和谐先进企业
7	陶庄镇人民政府	纳税大户

第三部分 报告结束语

金泰始终贯彻“积极创新，勇于变革；合作共荣，共享价值”的理念，秉承“提供优质的高市场适应性的密封产品”的企业使命，为社会提供更安全、环保、高性价比的导向环，不断满足人类生活需要。金泰在未来，仍致力于营造诚实守信的良好经营氛围和良好的市场经济秩序，为促进我国导向环行业健康有序的发展做出我们应有的贡献。

嘉善金泰工程塑业有限公司

2019 年 12 月 5 日