

浙江飞剑工贸有限公司

——企业质量诚信报告



飞剑工贸

打造中国运动水壶和保温杯的产业丰碑

2018年09月

第一部分 报告前言

一、报告编制说明

本报告为浙江飞剑工贸有限公司(以下简称为“飞剑”或“本公司”)的《企业质量诚信报告》，是根据国家标准 GB/T31870-2015《企业质量信用报告编写指南》的规定，结合本公司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。本报告的组织范围为浙江飞剑工贸有限公司。本报告描述了2017年8月至2018年8月期间公司在经济责任、社会责任、环境责任等方面的理念、制度、采取的措施和取得的绩效等。本公司一至二年定期发布一次质量诚信报告，本报告以 PDF 电子文档形式在本公司网站 <http://www.cnfeijian.com> 向社会公布。

二、企业高层致辞

“飞剑魂”、“飞剑心”指引着飞剑人不断的前行，引领着我们不断攻克发展征途中一个又一个难题，永远保持创业者的心态，创新——永无止境。这是一切皆有可能的时代，也是挑战想像力的时代，这是颠覆的纪元，我们将重新出发踏上“飞剑梦”新征程，面向飞剑制造 2025，开启飞剑制造新时代。

2018年，飞剑工贸公司将集全力于战略目标：并驾齐驱的信息化战略和杯壶高端化发展战略、年轻的健康产品“钛杯”产品优势。2018年公司制造系统继续着力强化创新驱动提升制造系统基础竞争力，进一步推动杯壶和信息化战略以及“同一个飞剑，同一个标准”的实施，为把飞剑打造成具有强大竞争力的杯壶企业进一步奠定坚实基础。我们坚信：只要飞剑人始终保持内心宁静致远、孜孜以求的进取精神，就一定能实现我们“把飞剑打造成受人尊敬、受人爱戴的、国内著名的、国际有一定影响力的杯壶公司”的梦想！

感谢顾客信任，与我们同行一段人生路——让我们彼此信任，互为依靠，互为鼓励，共同劳动、创造与分享！

三、企业简介

浙江飞剑工贸有限公司座落于闻名中外的中国五金之都——浙江永康，成立于1998年，是一家集研发、生产、销售铝制及不锈钢材质运动水具及保温真空器皿于一体的专业制造商。公司位于永康市经济开发区华夏路387号，建筑面积5万多平方米，拥有年产1700万只水具的生产能力。2015年销售额达21028.66万元，增长率32%；2016年销售额达38622.29万元，增长率83%。

公司已通过 ISO9001:2015 质量管理体系认证、ISO14001:2015 环境管理体系认证、OHSAS18001:2007 健康安全管理体系认证、安全生产标准化机械二级达标企业认证、出口工业产品生产企业分类中的一类企业认证、全国工业产品生产许可证(SC认证)。公司是中国日用杂品工业协会口杯用品专业委员会委员单位、永康市不锈钢制品协会理事单位、浙江省气排球协会副会长单位、金华市排球协会副会长单位、永康市气排球会长单位、体育产业示范基地，是《运动水壶的安全要求》国家标准起草单位。

浙江飞剑工贸有限公司为国家高新技术企业、浙江省著名商标；曾是 2008 年运动水壶奥运特许生产商、2010 年上海世博特许生产商；是首批进入军民融合的杯壶企业、中央电视台《发现之旅》战略合作伙伴；目前公司产品近 25 系列 300 多个品种，产品满足 TUV、FDA、LFGB、国标等食品级检测标准，远销欧美、日韩、新加坡、泰国、南非等三十多个国家和地区，与国际知名品牌 Hydro Flask、星巴克以及中国排名第一的炊具研发制造商苏泊尔建立战略合作关系，为他们提供高端定制服务。拥有专利 68 项，其中实用新型专利 22 项，外观专利 44 项，发明专利 4 项。并与全国 20 余所工业设计高校建立合作全国高校工业设计大奖赛杯壶分赛场赞助单位，每年收集杯壶工业设计作品百余件。公司具有钛真空保温技术突破创新性三层保温结构保温容器内喷陶瓷技术（仿生荷叶材料）、钛材料在杯子上应用以及钛真空技术的掌握、掌握行业先进旋薄技术，产品轻量化、军工科技转化成功开发出具有降温功能的产品、3d 打印表面处理工艺、行业先进的喷粉工艺、外表面抛光采用 6 轴机器人自动线生产、喷漆采用全自动化静电喷涂设备，采用最先进的防爆机器人在无尘车间作业。同时公司还设有实验室专用检测设备，X 荧光光谱分析仪、洗碗机测试仪、氦质谱检漏仪、扭力测试机、覆层测厚仪、精密型盐水喷雾试验机、高低温湿热试验箱、拉力测试机等测试设备。

飞剑户外运动水壶一直致力于追求卓越的用户体验，倡导健康饮水的理念，为热爱运动、追求时尚、注重环保的人士带来贴心的饮水呵护。近年来，公司连续获得“浙江省成长型中小企业”、“浙江省创新型示范中小企业”、“浙江五金名品”、“浙江省工商企业信用 A 级守合同重信用单位”、“劳动管理信得过单位”、“金华市安全生产管理规范化单位”、“永康市纳税百强”、“出口超 2 千万美元的生产单位”等荣誉称号。全国金属餐饮及烹饪器具标准化技术委员会、全国体育用品标准化技术委员会等。

多年来，飞剑一直保持着健康、稳定、快速的发展。展望未来，飞剑将继续以现代企业理念为导向，以“追求完美”的精神不断创新超越，不断提升企业核心竞争优势。飞剑正在迈向全球的舞台，矢志成为享誉中外、有价值的杯壶品牌，最终实现“成为行业巨头和杯壶行业中的“富士康”！“飞剑”系列产品，成为国内第一大户外运动杯壶”的企业愿景。

飞剑产品图片





第二部分 报告正文

一、企业质量理念

飞剑一贯视产品质量为企业的生命，坚持弘扬“遵章守纪，以人为本，防污降耗，安全生产，健康环保，精益生产，持续创新，客户满意”的质量方针和“全方位质量控制、全体系质量管理、全过程质量把控”的质量理念，以优质产品彰显质量诚信，努力发展成为世界一流企业公司，为全球用户提供一流的杯壶产品和服务。2018年，在公司战略引导下，飞剑实施以顾客满意、质量信息化管理为核心的品质改善和管理体制，不断改善市场质量流程，持续改进，从而最大程度地满足顾客对杯壶的高标准要求。

二十年来，飞剑一直秉承“飞剑魂”、“飞剑心”相结合的企业文化，为行业树立了一个又一个的标杆，成为国家运动水壶标标准的制定者。飞剑设立技术部、工程部，并结合顾客的需求做好产品的设计开如：采用专业的设计软件，设计结合人体工程学设计杯壶工业造型及功能结构，壶口设计为在运动过程中便于饮用，且饮用时不会造成呛水的结构。

飞剑重视强调对每一个产品、每一个服务细节都精益求精，从多方面为产品和服务的质量安全提供保障，以实实在在的、优质的产品和服务体现质量责任和质量诚信。飞剑产品从研发设计到客户安装和使用全过程都经过了质量策划、质量保证、质量检验和质量改善4个环节，每个环节都具备规范化、标准化的流程和制度，确保全员和产品全流程具备高水平的品质保证能力，保证飞剑产品的高质量。顾客价值是品牌的核心价值，关注顾客需求，满足顾客愿望，不断提升产品和服务所带给顾客的实际利益，是我们经营产品、塑造品牌的根本原则。飞剑自建立起，就建立起相对完善的新产品质量评审体系、供应质量控制和改善体系、制造质量控制和改善体系、售后服务体系、客户服务体系以及持续改进体系。

图表1 飞剑魂：使命、愿景和价值观

使命	用“一杯子”的爱去经营杯壶事业，为人类提供健康、便携、智能的饮水杯壶，以绿色环保、实用生活为导向。
愿景	成为行业OEM寡头和杯壶行业中的“富士康”!“飞剑”系列产品，成为国内第一大户外运动杯壶。
价值观	传承厚道做人，勤恳做事的精神，发扬“人品，企品，产品”三品合一的价值观，实现员工“物质”和“精神”双幸福！

图表2 飞剑心：人生观、工作观、经营观、领导观

人生观	1、诚信乃立身之本 2、付出不亚于任何人的努力 3、以利他人之心处事 4、心怀感恩 5、要谦虚，不要骄傲 6、每日反省，每日精进
-----	--

工作观	1、热爱自己的工作 2、敢于担当，言出必行 3 脚踏实地，实事求是 4 专注于杯壶行业 5、善于学习，勇于创新 6、答案永远在现场 7、透过现象看本质，掌握事物的可观规律 7、快速响应，积极行动 8 贯彻完美主义 9 坦诚表达，有效沟通 10、成为自然型的人
经营观	1、不断满足消费者需求 2、光明正大追求利润 3、挑战高目标 4、明确具体目标 5、全员参与经营 6、持之以恒，秉持永不放弃的信念 7、经营依赖及时、准确的数据 8、收入最大，经费最小，效率最优 9、安全责任重于泰山 10、共同创造，共同分享
领导观	1、挑战危机，拥抱未来 2、勇于开拓，垂直攀登 3、站在全局的高度思考问题 4、关爱伙伴，重视伙伴培养 5、构筑信赖关系 6、家国情怀

二十年来，飞剑凭借强大的规模和实力优势，在专精道路上孜孜以求，不断以“高标准、高品质、高服务”的产品及服务创造出市场奇迹。2014 年度公司自营出口超 2 千万美元，全国金属餐饮及烹饪器具标准化技术委员会、全国体育用品标准化技术委员会。

严格、科学的质量管理体系，推动了飞剑产品质量不断提升，使飞剑得以在行业内的品牌影响力、美誉度持续攀升，同时获得了各级政府、行业团体和消费者的不断认可。

飞剑自成立以来就非常重视企业文化建设。公司董事长夏飞剑把文化比作土壤，把人才比作种苗，把机制比作环境，把企业的经营管理比作耕耘，从土壤、种苗、环境和耕耘的辩证关系来认识企业的发展基础与经营管理之间的关系。通过 20 年的不懈耕耘，形成了强劲的以“文化+人才+机制”为核心的企业发展源动力，营造出“飞剑魂”、“飞剑心”的飞剑文化，奠定了飞剑坚实的发展基础。

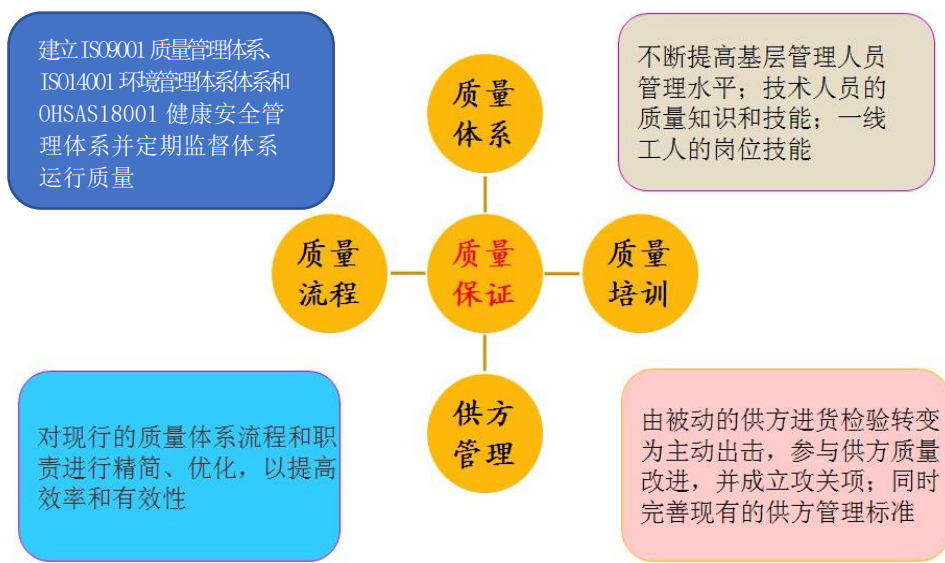
2018 年，为深入推进飞剑企业文化建设，引导全体飞剑员工深入领会和贯彻学习，使之持续稳定发展并助推公司 2018 年公司战略、“全面建设飞剑名牌企业”提供良好的战略管理需求和精神能源动力，在公司总经理室的领导，在全公司开展了如火如荼的企业文化宣贯推广活动，形成领导者引领、执行者组织、实践者参与的三位一体互动体系，促进企业文化建设不断深入。

二、企业质量管理

百年大计，质量第一，飞剑始终贯彻全面质量管理模式。在研发、原材料、生产、销售、售后、服务等各环节力求做到全过程的质量管理；全员参与的质量管理；全面综合的质量管理。一切为用户，一切以预防为主，一切依据事实与数据，一切按规范办事。从质量体系、质量流程、质量培训、供方管理等 4 大方面进行质量保证。

图表 3 飞剑质量保证体系

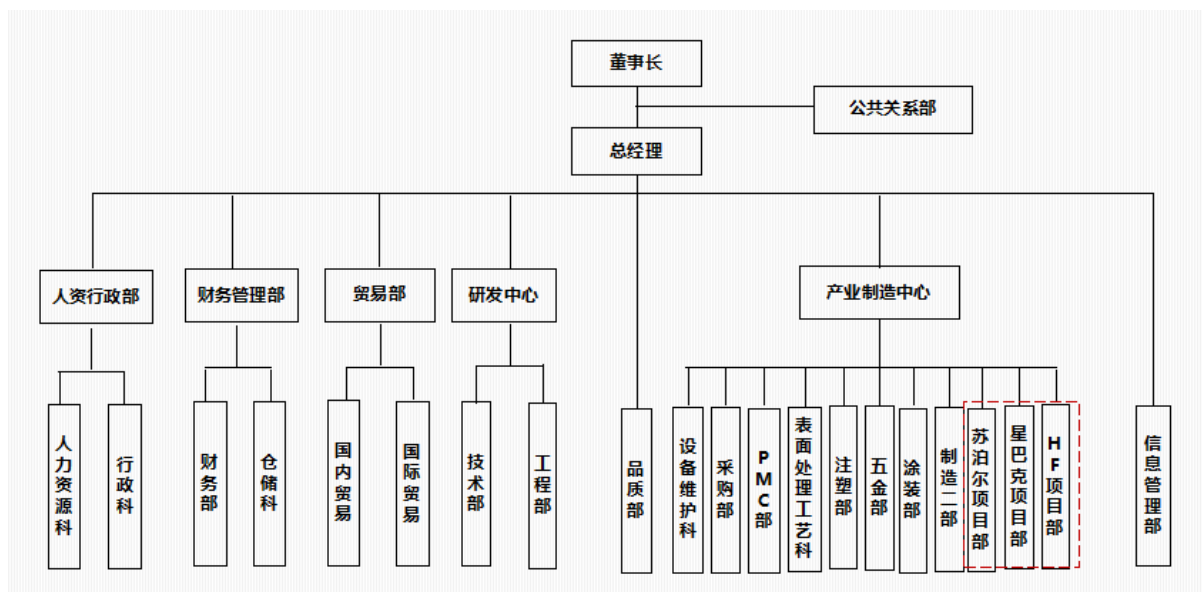
(见下页)



(一) 质量管理机构

飞剑设立有由总经理直接负责的、独立的质量管理部门，对质量策划、质量控制、质量保证和质量改进各方面进行领导、协调、组织、管理和监督，贯彻实施飞剑最高层面的质量决策。公司在夏飞剑董事长和总经理室的领导下，整体划分为营销线、制造线、公共职能线，采用直线职能制与事业部制的混合式管理，公司设置了专门的品质部负责质量管理，并在全公司范围内明确了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、工艺标准、质量控制和质量改进的方法，坚持不懈地提高产品质量，持续强化全体员工的质量意识，并通过合理化建议活动、品质监督管理制度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。

图表 4 质量管理体系组织机构图



（二）质量管理体系

公司通过 ISO9001：2015 质量管理体系认证、ISO14001：2015 环境管理体系认证、OHSAS18001:2007 健康安全管理体系认证、全国工业产品生产许可证（QS 认证），公司主要法规政策环境可参见图表 4。

图表 5 主要相关法律法规和认证

分类	主要法律法规和认证
经营方面	《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》、《中华人民共和国商标法》、《中华人民共和国专利法》等
安全环保	《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国安全生产条例》、《工业场所安全使用化学品规定》、《水污染防治法》、《固体废弃物污染环境防治法》、《消防法》等
产品认证	《食品用塑料包装、容器、工具等制品生产许可审查通则》
管理体系	ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系、OHSAS18001:2007 健康安全管理体系、GB/T19580《卓越绩效评价准则》

飞剑始终以顾客为先，做一流的产品，提供一流的服务。飞剑人追求完美的精神体现在了飞剑的质量方针之中，飞剑人对质量水平不断提升的追求和不断改进的精神也体现在了飞剑的质量目标之中。

飞剑的质量、环境、职业健康安全方针：遵章守纪，以人为本，防污降耗，安全生产，健康环保，精益生产，持续创新，客户满意。

飞剑的质量目标：

- ① 订单完成率 $\geq 98\%$ ；
- ② 年度客户满意度 ≥ 90 分；
- ③ 客户验货一次合格率 $\geq 98\%$ ；
- ④ 产品安全卫生项目检测合格率达到 100%；
- ⑤ 客诉次数每年 ≤ 24 次。

飞剑从高层领导到基层员工，施行的是质量管理责任制，以组织保障、资源保障、体系保障、制度保障、绩效保障、培训教育六个方面确保质量管控到位。

组织保障：飞剑实行质量安全总经理负责制，建立了完善的质量管理架构。

技术与资源保障：公司实验室配置专用检测设备，X 荧光光谱分析仪、洗碗机测试仪、氦质谱检漏仪、扭力测试机、覆层测厚仪、精密型盐水喷雾试验机、高低温湿热试验箱、拉力测试机等测试设备。不锈钢保温杯生产过程内胆全部采用激光焊接：保障焊接稳定性，减少虚焊发生；全体产品内胆进行真空测漏：避免内胆虚焊流入后工序，保障真空率；高精度氦质谱检漏分析仪：对各真

空不良品进行高精度测漏分析，精准定位漏气位置，准确分析不真空原因，从源头解决不真空问题；微电脑多功能电解测厚仪：检验内胆镀铜厚度，保障保温效能达到最佳效果；色差仪：将色彩数据化，准确分析色彩偏差方向，准确调制色彩；能量色散 X 荧光光谱仪：快速精准分析材料类型，杜绝不良 201 材质混入产品；盐雾测试：保障产品耐腐蚀性，确保各加工工序不破坏耐腐蚀性；手动转塔显微硬度计：保障原材料符合各加工要求；恒温恒湿试验：模拟海运高温高湿环境，确保产品运输过程不会出现问题；洗碗机测试：模拟用户日常使用，确保产品品质；高低温试验：测试产品极限温度下使用性能，保障极端地区使用性能；瓶盖扭力测试：模拟用户日常使用，确保产品品质。同时公司具有钛真空保温技术突破创新性三层保温结构保温容器内喷陶瓷技术（仿生荷叶材料）、钛材料在杯子上应用以及钛真空技术的掌握、掌握行业先进旋薄技术，产品轻量化、军工科技转化成功开发出具有降温功能的产品、3d 打印表面处理工艺、行业先进的喷粉工艺、外表面抛光采用 6 轴机器人自动线生产、喷漆采用全自动化静电喷涂设备，采用最先进的防爆机器人在无尘车间作业。

体系保障：通过 ISO9001：2015 质量管理体系认证、ISO14001：2015 环境管理体系认证、OHSAS18001:2007 健康安全管理体系认证、安全生产标准化机械二级达标企业认证、出口工业产品生产企业分类中的一类企业认证、全国工业产品生产许可证（SC 认证），2018 年开始导入并坚持推行卓越绩效管理，通过对这些体系的自评、内审、外审和管理评审，确保过程的符合性和有效性，为飞剑的产品和服务质量安全提供了坚实的基础保障和优化机制。

图表 6 品质改善创新和管理体制



制度保障：公司制定了各级制度和操作规范，如《设计和开发控制程序》、《顾客满意度控制程序》、《监视和测量仪器设备控制程序》、《产品检验控制程序》、《供应商评估与采购控制程序》、《生产过程控制程序》、《客诉及退货处理控制程序》、《不合格品控制程序》、《产品预警/索赔/召回管理制度》、《进料检验管理制度》、《人力资源及培训控制程序》、《样品制作与管理管理制度》、《异常损失管理办法》、《生产计划管理制度》、《纠正与预防措施及持续改进控制程序》等一系列质量管理文件，强化员工质量培训和质量责任，应对质量投诉和质量事故，并规定了质量事故的级别判

定、责任判定和质量事故理赔处理流程。公司每年推行标准化项目专案、质量课题改善项目专案、QC 小组活动、质量技能培训提升活动、卓越现场 5S 活动、质量系统提升活动等质量管理方法和活动，建立了全面的制造过程监控、外购原材料检测、产品出厂检验、以及定期将产品送国家权威机构检验的质量管控机制。

绩效保障：公司非常注重对产品和服务质量的测量和考评，如测量顾客对公司产品质量和服务质量的客户满意度、产品质量美誉度、市场遗留率、产品一次合格率等并纳入考核，形成了《异常损失管理办法》、《绩效考核管理办法》、《优秀员工评比办法》等，并与车间主任以上人员实施岗位责任制，签订了《质量责任状》，对车间管理实行质量一票否决制。同时实行月度遗留检讨激励机制，对市场遗留率进行月度跟踪改善。

培训教育：公司非常重视员工对于质量的培训教育，设置了专门的培训部门对员工培训教育进行管理和培训体系的研究，并在每个员工的绩效管理中考入了培训项目。公司人资行政部根据公司人力资源的发展规划落实对公司内部人员的培训，如组织对全员进行专门的制度、工艺、产品知识和质量的培训，并制定了《培训管理办法》等对培训体系进行了标准化和制度化。公司各部门根据实时的管理与生产技术的需要向人资行政部提出人员培训的需求，同时部门内部还组织各类专门的培训活动，必要时公司层面聘请外部培训机构老师进行专题培训，并定期外派优秀员工出外培训。

(1) 公司人资行政部培训活动：制造体系培训活动、制造体系储备人才选拔活动、现场 5S 提升培训活动、各产品品质交流学习活动等。

(2) 专项质量技能培训活动：食品安全法培训、品质保证专项培训活动、淡季培训活动、联合培训活动、QC 认证资格培训活动、质量意识培训活动等与质量相关的专项培训；

(3) 外聘内训活动：《TOM 技术信息化软件》、《T100 生产信息化软件》、《知识产权知识培训》、《三体系内审员》等

(4) 外训活动：《阿米巴经营管理模式》、《标准化能力提升》、《浙江制造》、《社会责任》等。

图表 7 培训活动



企业文化——《企业经营哲学手册》的培训



班组及以上管理知识培训

员工健康培训



质量培训

（三）质量安全风险管理

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、打消其在产品购买前后的各种顾虑及障碍、解决产品使用中的各类疑难问题、保证产品使用中的安全和可靠性。公司始终对倾听、满足、解决顾客诉求，超越其期望值以提高其对品牌粘度、忠诚度，提升飞剑“中国杯壶领跑者”的社会认知度以及良好口碑，自始至终从影响甚至决定公司长远发展的战略高度去思考与管理。

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，公司成立了以公司董事长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，时刻识别产品在策划、设计、制造、运输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，未出现过重大风险和危机事件，在行内享有盛誉。

为了及时、有效地为顾客解决各类问题咨询、投诉，保证持续、高水平的顾客满意度，建立稳固的顾客关系，促进飞剑品牌美誉度的长期提升，公司专门建立了客户服务中心，应对全国顾客的400-711-5888热线，建立与终端顾客的关系，实时为顾客解决各类服务问题。公司客户服务中心通过公司400-711-5888热线电话、官网在线、微信、语音留言、官网邮箱、邮件等渠道获得的客户对产品服务的要求及投诉信息。

同时，公司在国内和国际营销部门分别建立了售后服务小组，负责顾客遗留问题和遗留订单的跟进工作，配合公司各部门处理客户投诉。对已处理完毕的质量事故，公司会由品质部负责主导，成立质量改善小组，联合技术工程部、PMC部、工厂（供应商）以及其它相关部门，分析事故产生的深层原因，并组织实施纠正预防质量改善活动。

三、质量诚信管理

飞剑坚持不懈的把质量诚信建设摆在突出位置，坚持“统筹规划、循序渐进、自己自律、社会监督”的公开原则，全力推进飞剑质量诚信体系建设。飞剑不断完善质量诚信标准体系；建立健全的企业内部质量信用奖惩机制；加强质量诚信文化建设。2018年，在公司总经理室的领导下，开展了“践行岗位文化 弘扬企业精神”公司岗位文化建设活动，要求飞剑员工要建立具有显著岗位特色的价值观念、职业道德、行为规范和准则。

（一）质量承诺

诚信守法是飞剑走向成功的基础，也是持续经营之本。飞剑的“传承厚道做人，勤恳做事的精神，发扬“人品，企品，产品”三品合一的价值观，实现员工“物质”和“精神”双幸福”的价值观就是诚信守法的最好诠释。正是靠着“品质与信誉”的法宝，公司才从小到大、由弱变强，虽然在前进的路上一路颠簸，历尽艰辛，但依然一路披荆斩棘，大胆探索，成功打造了飞剑品牌，成就了今日杯壶行业的龙头地位。二十年以来，飞剑牢固树立了“质量第一”的思想，不断增强质量意识和社会责任意识，保证和提高产品质量，落实企业质量主体责任。飞剑一直严格遵守《产品质量法》、《标准化法》等法律法规，重合同，守信用、严格执行产品标准、杜绝虚假宣传、坚决抵制假冒伪劣、欺诈消费者等失信行为，不侵害其他企业的合法权益。同时，不断加强全员、全过程、全方位的质量管理，推行先进质量管理方法，完善计量保证体系、标准化体系和质量保证体系，严格原材料、生产过程、产品出厂和储运销售全过程的质量控制。

随着物质生活的不断改善，消费者对于产品的需求层次也在逐步提升，随着网络信息的增加，飞剑领导层和技术工程部对消费群体的变化、市场产品发展趋势、产品基础配置、产品结构等一直高度关注，并进行各方面市场和行业数据信息的对比，从而了解顾客的要求，与时俱进，不断提供产品的安全性能，推出满足顾客需要的新产品和创意。

飞剑在“传承厚道做人，勤恳做事的精神，发扬“人品，企品，产品”三品合一的价值观，实现员工“物质”和“精神”双幸福”核心理念的鞭策下，公司直属监审、人资、采购、开发等职能部门已全面建立起了对内部员工、上下游关联方的诚信评估与管理系统。飞剑人敢于剖析自己、敢于批评与自我批评，同时也敢于承担社会责任。在规范完善

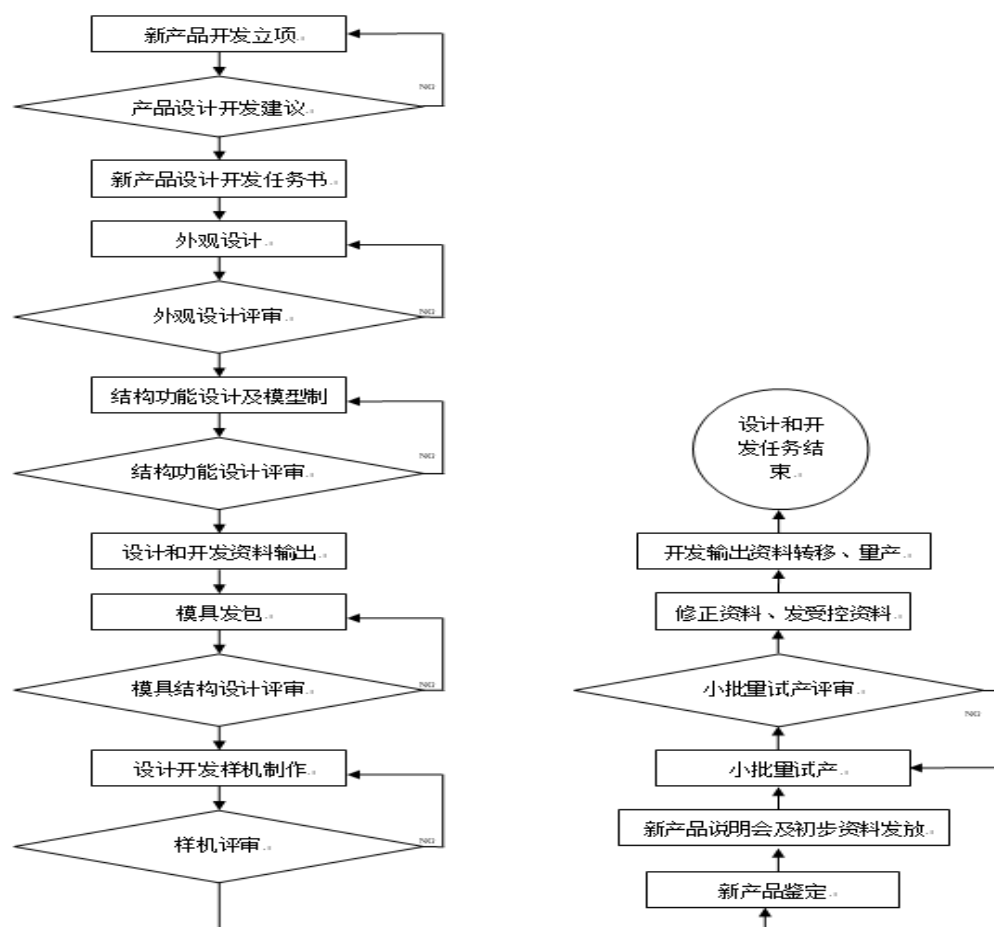
内部的同时努力带动上下游供应商、经销商、合作伙伴共同维护社会经营环境的诚信。公司遵循公平、公开、公正的竞争原则，遵守市场规则，开展有序竞争，构建诚信经营、公平竞争的市场环境。同时，发现假冒伪劣产品后，及时向有关部门举报。飞剑始终把顾客放在第一位，承诺诚信经营、文明服务、维护消费者合法权益。自觉接受社会、群众、新闻舆论的监督检查。

（二）运作管理

为满足关键过程要求，完成公司战略目标，基于飞剑卓越绩效管理模型以及标准化良好行为等管理体系，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。

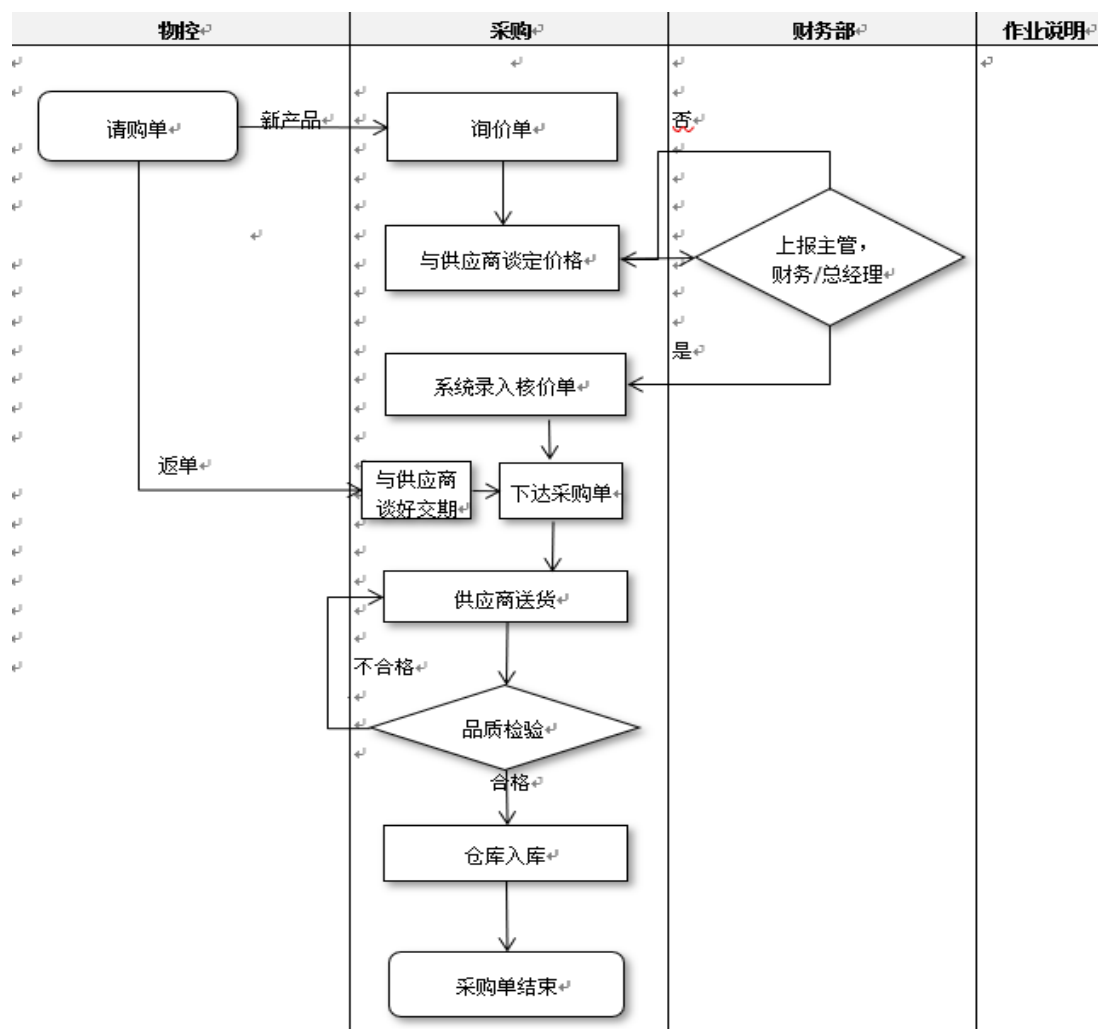
飞剑拥有专业和资深的技术队伍进行新产品、新工艺的研究和开发，通过运用产品设计过程 APQP、PDCA 等方法，注重工艺技术和市场信息的应用，对研发过程系统的设计、管理和改进，按研发过程的不同阶段、节点进行评审和确认，并设立指标进行测量和控制，制定并执行《设计和开发控制程序》。

图表 8 产品设计开发过程



公司设立 PMC 部，和生产紧密联动，采取比价采购、战略合作采购、与供应商合作开发等方式，对原材料价格及上游材料价格的动态监控等形式，按照《供应商评估与采购控制程序》等制度，开展主辅材料的采购，以及供应商的管理工作。

图表 9 采购过程设计



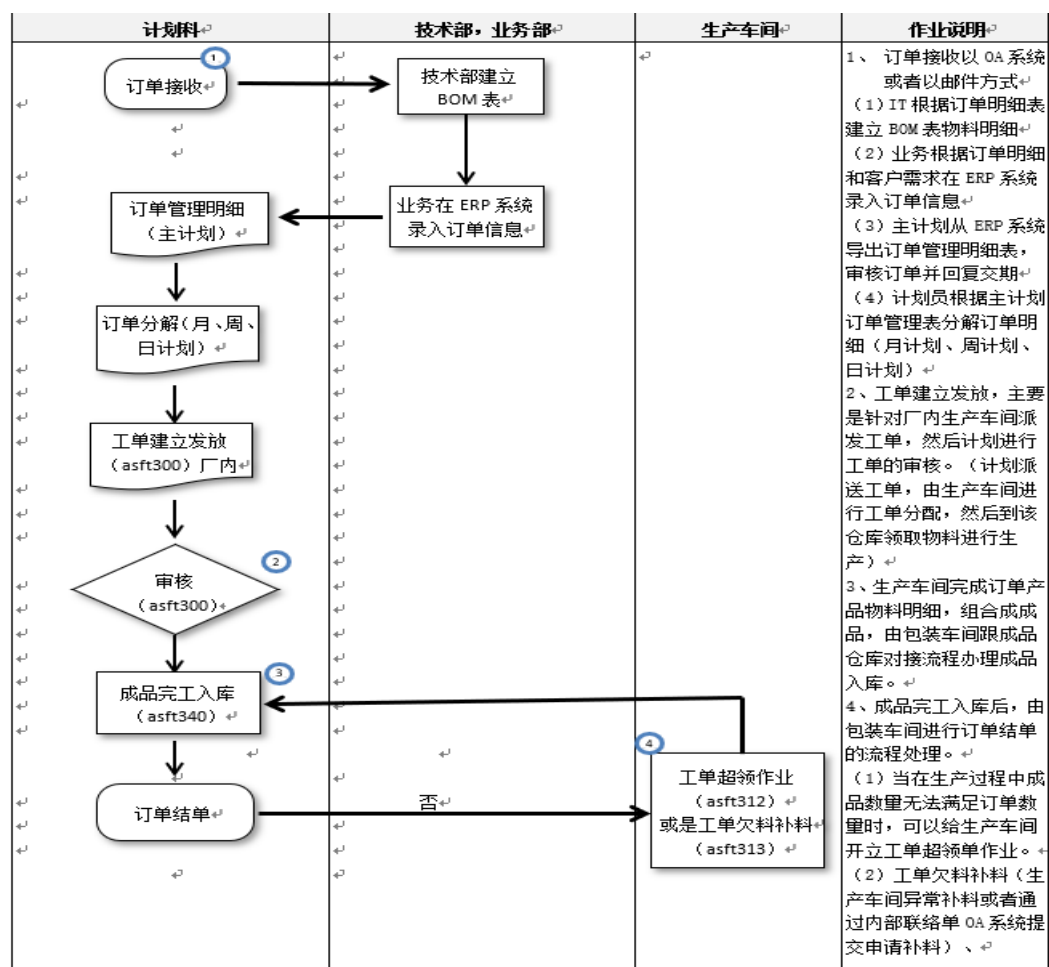
公司严格按照《供应商评估与采购控制程序》规定的实施对供应商的评价，采购科通过《供应商调查表》进行对方的资质证明、品质系统、技术水准、机器设备、经营管理及环境管理等内容进行评估调查，当调查结果符合公司要求时，由采购科主管召集技术部、品质部及相关部门负责人进行供应商评审，并将结果填写在《供方评价表》上，需交总经理核准。对合格供方采购根据《供应商考核表》进行考核，内容包括品质评价得分、物料交期评价得分、服务评价得分，其中品质得分为 50 分，交期得分为 30 分，服务得分为 15 分。（成本得分为 5 分）凡与本公司有往来的交货合格供应商，每月需对品质、交期、服务、成本进行考核。当有下列情况时，本公司得取消其合格供应商资格：1) 交货和品质水准评分，连续二个月评定为 80 分以下的，无积极改善成效。2) 环境及可靠度试验资料显示

已经有材料或过程变异可能危及本公司产品质量。3) 对于批退品或不良品之分析与改善行动，不够积极与适合。4) 不承诺责任或不能符合本公司品质方案。5) 未经本公司技术部之认可或未重新送样经技术部确认，供应商随意变更设计、材料来源或制造等。供应商资格取消属品质方面的应由品质部提出正式书面的《取消合格供方申请表》并附上相关资料经总经理批准后交采购科执行，采购科需对《合格供应商名册》进行修改。凡被取消合格供应商资格者，若无明显重大改进，本公司将不再考虑重新引进为合格供应商资格。

根据制造过程要求和绩效指标，公司设立了制造部、技术部、工程部、品质部、装备管理部、相应的市场事业部等，公司持续改进的柔性化精益管理理念，以及产品个性化制定的特殊要求来设计产品制造过程。

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，借助综合订单管理系统平台，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，近三年来飞剑产品的交货准时率都保持在90%以上，得到了客户高度的好评和信赖。

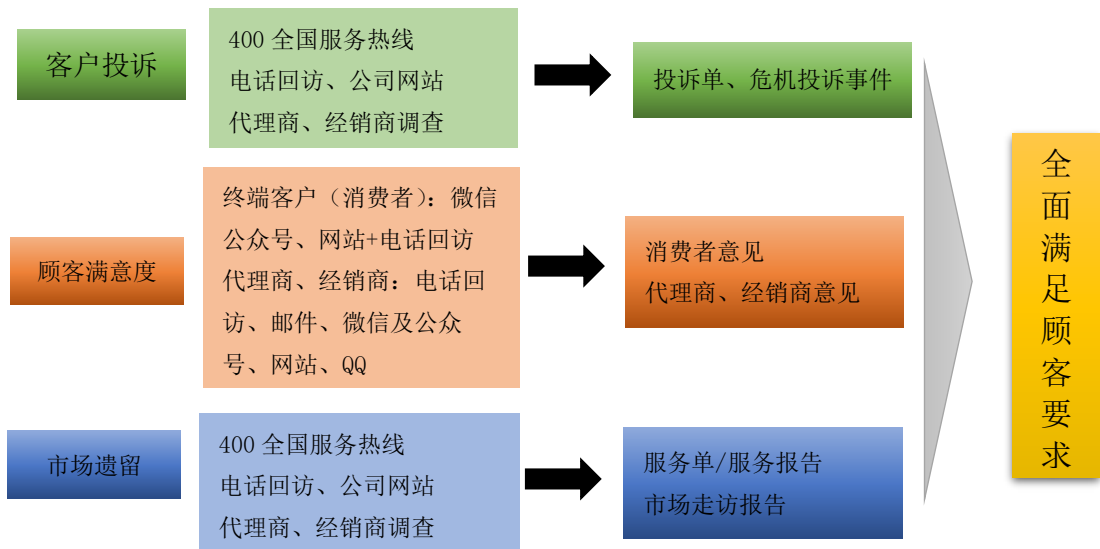
图表 10 主要生产过程设计



在售前到售后服务的整个过程贯彻“以客户满意度为关注焦点”的理念，以“用“一杯子”的爱去经营杯壶事业，为人类提供健康、便携、智能的饮水杯壶，以绿色环保、实用生活为导向”为使命，使得企业形象不断得到升华。

为了快速、高效响应顾客投诉，公司特制定了《合同评审控制程序》、《顾客满意度控制程序》和《售后服务程序》，明确规定对于顾客投诉和调查意见的响应、跟进、处理、回复、改进的责任部门/人以及跟进流程，通过 20 年来专业杯壶生产、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。

图表 11 飞剑公司客户售后服务体制



（三）营销管理

飞剑公司为了强化产品终端营销中的质量管控和质量责任，确保消费者的产品安全，践行飞剑提出的“全方位质量控制、全体系质量管理、全过程质量把控”的质量理念，在与各级经销商的合作中把产品质量安全放到了第一位。为了保证消费者的产品设计、生产、质量、售后的产品质量和服务质量通过法律合同的形式加以明确，并通过企业保障和客户保障方面进行保证。

公司制定并执行

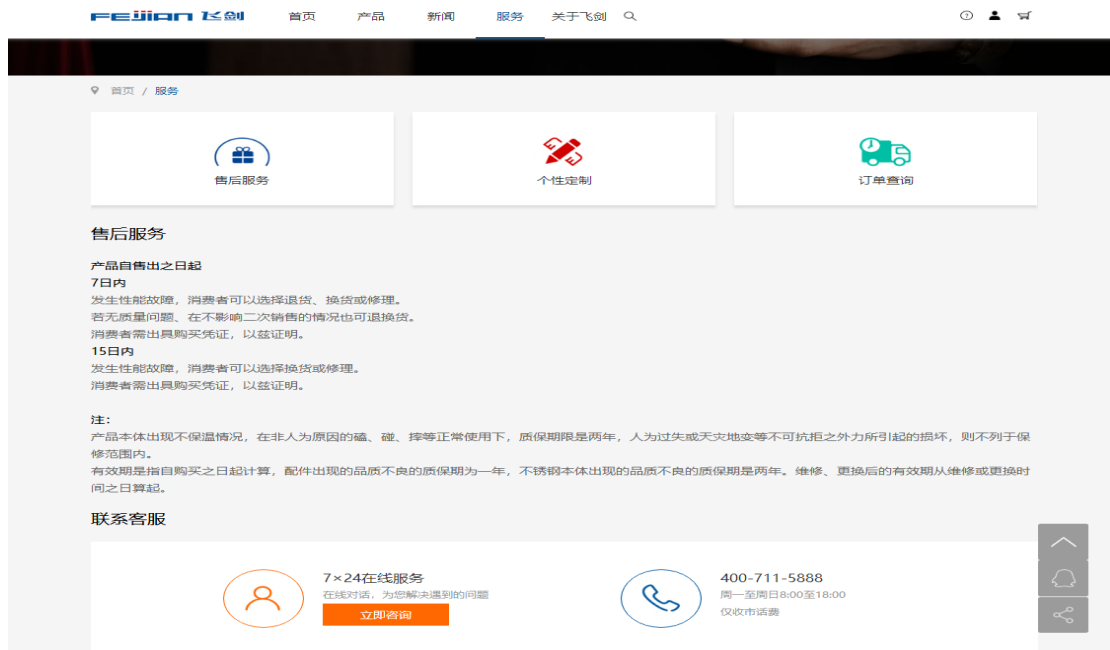
企业保障：公司制定了代理商经销商协议、《杯壶终端用户投诉及售后服务管理办法》、《飞剑杯壶购货合同书管理制度》、《飞剑售服管理办法》、《飞剑家居代理商终端活动执行管理办法》等一系列关于产品安全及售后服务制度文件，从产品设计、定价、生产、运输、售后服务等各方面对代理商终端营销进行制度明确，强化各级代理商、经销商重视

客户产品质量和产品用户感受，做到制度上规范产品管理，理念上提倡产品质量管理，绩效上考核产品质量管理，让消费者在使用我们飞剑产品的时候，真正做到舒心，便利，感受到高品质的产品质量服务。

客户保障：飞剑全国代理商在与客户在完成产品设计和产品计价后，会签订由飞剑家居公司统一制定的《飞剑杯壶购货合同书》，该合同一式两份，双方各执一份，具有同等法律效力。以法律合同的形式来保证消费者的合法权益。此外，为保证消费者在购买我公司产品之后，对杯壶产品结构与技术要求、杯壶性能、杯壶安装与检验、杯壶保养及维修等有一个清晰和标准的理解，我公司会配套赠送客户《产品使用说明书》，保证客户的产品知情权，做到细节服务和用心服务。客户在购买整个杯壶的过程中，除享受我公司代理商的服务，还可以就特别问题和服务问题打电话咨询我公司。飞剑为了进一步提升客户服务，专门设置了全国客户服务热线，客户可以在公司网站、产品使用说明书、包装外盒等位置看到客服热线和客服邮箱，方便客户查询。用我们的心做到客户满意，用我们的行动保证产品生产质量，我们飞剑将沿着为客户生产优质产品，用客户提供优质服务，用客户提供贴心帮助的企业理念，服务好客户。

公司通过公司网站、微信服务号、专用 QQ、邮件、电话回访、短信调查、400 热线、代理商经销商的走访等多种形式，全面收集顾客的意见、投诉，通过全国各个销售点，为全国顾客提供最优质，最准时，最周到的售后服务体验和感受。

图表 12 公司网站服务



公司网站是公司客户服务的重要通道，不仅全天提供信息查询，而且能为顾客提供个性化定制及订单查询，客户也可以直接通过网络与本公司客服人员取得联系，及时告知顾客的需求与相关信息，能第一时间帮助顾客解决及反馈相应的需求信息。

同时，公司使用最先进的 ERP 管理软件管理订单流程，通过标准化、系统化管理销售过程，全面记录订单信息，对销售和服务过程的预期收益进行及时的测量和评估，以此不断改进销售和服务过程。不断完善售后服务体系。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。

四、质量管理基础

飞剑始终如一地坚持以质取胜的理念，一贯以来视产品质量为企业的生命，实行质量安全制造总经理负责制。公司建立了全面的生产过程监控、外购原材料检测、产品出厂检验、售后服务和客户服务机制，以及定期将产品送国家权威机构检验的质量管控机制，并于 2006 年开始，陆续建立了公司实验室，不断加大投入，添置大量先进的仪器设备，对原材料、半成品、成品实行严格的质量检测。2008 年，飞剑在行业中率先通过了 ISO9001 质量管理体系认证；2013 年成为首批通过环境体系认证及环境标志产品认证；2015 年通过职业健康安全体系认证。飞剑从企业标准管理、计量管理、认证管理、检验检测管理等方面全面对质量基础进行管理。

（一）标准管理

企业不锈钢真空杯产品执行 GB/T 29606-2013《不锈钢真空保温器皿》标准，公司产品制造积极相应政府部门推出的浙江制造项目，产品执行《ZJM-003-4229-2017》不锈钢真空杯，将公司产品推向另一个高度，促使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际先进水平。

飞剑一直秉承“飞剑魂”、“飞剑心”相结合的企业文化，为行业树立了一个又一个的标杆，成为国家运动水壶标标准的制定者。同时飞剑在 2008 年通过了 ISO9001 质量管理体系认证；2013 年通过环境体系认证；2015 年通过职业健康安全体系认证。2018 年开始导入并坚持推行卓越绩效管理，通过对这些体系的自评、内审、外审和管理评审，确保过程的符合性和有效性，为飞剑的产品和服务质量安全提供了坚实的基础保障和优化机制。公司每年研究和推行各类质量管理方法和活动，建立了全面的供应商质量控制、制造过程监控、外购原材料质量控制、产品市场质量保证等质量管控体系，凭借这些体系的建立和维护，飞剑得以成长为中国杯壶工业发展的风向标，并逐步成长为杯壶行业的佼佼者，不断创造出市

场奇迹，并先后获得了数十项荣誉和认证，如浙江省出口名牌、浙江省著名商标、金华市著名商标。

图表 13 公司部分产品荣誉



(二) 计量管理

编制并执行《监视和测量仪器设备控制程序》，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。设备的管理和使用我们做到“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。设置了专门的工程师对仪器设备进行专门管理，并建立仪器设备自校规程和自校记录，做好自校记录。

(三) 认证管理

飞剑通过 ISO 9001 质量管理体系认证（2008 年 7 月）、ISO14001 环境管理体系认证（2013 年 11 月）、食品接触用容器产品 SC 认证（2017 年 9 月），飞剑知识产权贯标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。

图表 14 飞剑部分认证证书



（四）检验检测管理

飞剑产品是国家监督检测产品质量十佳放心品牌，建立了完善的外购原材料检测、产品出厂检验、以及定期将产品送国家权威机构检验的质量管控机制。公司引进国际领先的尖端数控生产线，原材料采购选取世界顶尖供应商，从源头确保质量安全。2015年开始，陆续建立实验室，不断加大投入，添置大量先进的仪器设备，对原材料、半成品、成品实行严格的质量检测。

公司高度重视技术研究和产品检测，除设备本身装备的检测设备外，另外先后投资建设品质部。设备总资产数百万元，主要用于杯壶制造线、原材料、半成品、成品的理化性能测试。公司配套实验设备达 20 余台，可满足公司内部从原料到成品所有过程试验和检测的需求，试验检测技术水平已经达到国家实验室标准。

图表 15 实验室主要设备

序号	名称	规格 型号	精度 等级	数量	完好 状态	生产厂家	主要用途
1	能量色散 X 荧光光谱仪	EDX-1800		1	OK	江苏天瑞仪器股份有限公司	材质分析, 重金属含量分析
2	微电脑多功能电解测厚仪	HQT-IB	0.01 μm	1	OK	上海贝增电子设备有限公司	镀铜厚度检测
3	电子计重称	10626	0.1g	1	OK	永康华鹰衡器有限公司	称重, 容量测试
4	瓶盖扭力测试仪	ST-10B	0.005N.m	1	OK	温州山度仪器有限公司	扭力测试
5	测温仪	TES1310	0.1℃	1	OK	中国台湾泰仕电子工业股份有限公司	测温
6	盐雾试验机	AT-90		1	OK	东莞奥通仪器设备有限公司	盐雾测试
7	高低温试验箱	GDW100	0.1℃	1	OK	中国乐得仪器	高低温测试
8	洗碗机	SN25E801T1		1	OK	德国西门子	油漆洗碗机测试
9	爆破试验机	P1011-A-20		1	OK	深圳亿威仕流体控制有限公司	发泡器爆破测试

飞剑的检测中心与 TUV、SGS、江苏信测等权威检测机构达成长期合作关系，为产品检测和质量监督提供了专业的平台。

图表 16 飞剑部分检测设备展示

（见下页）



能量色散 X 荧光光谱仪



盐雾试验机



氦质谱测漏分析仪



洗碗机

公司历来十分重视企业的技术创新能力。在竞争日益激烈的家居行业，公司始终处于行业领导地位，被誉为实现家居大规模个性化定制生产的典范和行业标杆。公司坚持以创新促发展，不断自主研发技术含量高的新设备、新材料、新工艺、新技术，提升企业的技术水平和竞争力，使公司的技术水平始终处于行业内最前列。

图表 17 金华高新技术研究开发中心



目前，公司已获金华高新技术研究开发中心；公司建立了理化实验室包括：疲劳测试、材质测试、保温测试、密封性测试、盐雾测试、油漆附着力测试等，配备整套高端的环境、物理、化学实验设备，为产品开发和技术研究提供设施保障，并为产品质量提供可靠的检测手段。

图表 18 飞剑实验室部分图片展示



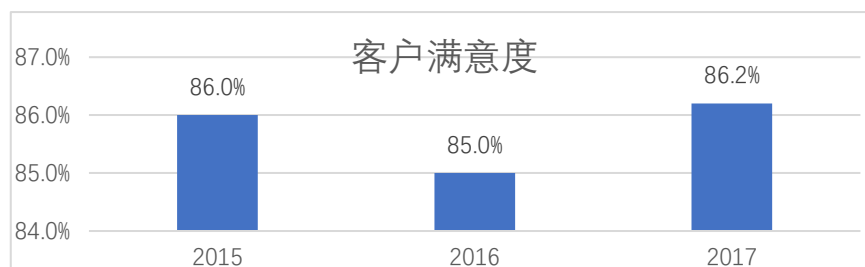
（五）产品质量责任

飞剑坚持弘扬“遵章守纪，以人为本，防污降耗，安全生产，健康环保，精益生产，持续创新，客户满意”的质量方针，以及“全方位质量控制、全体系质量管理、全过程质量把控”的质量理念。飞剑始终如一地追求以质取胜，一贯视产品质量为企业的生命，坚持“同一个飞剑，同一个标准”的发展理念，努力发展成为世界一流杯壶企业公司，为全球用户提供一流的杯壶产品，从而更好地实现为企业创效益。

（一）产品质量水平

公司通过 QMS 建设和持续改善、综合利用失效模式分析、QCC 工具等质量改进活动提升质量管理水平。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，不锈钢真空杯产品出厂合格率多年保持 100%，客户满意率每年不断提升。

图表 19 近三年飞剑客户满意率水平



通过公司统一及完善的售后服务体制，致使达成顾客满意的承诺，通过质量攻关和工艺攻关，以及信息系统在车间加工工程中的应用，工厂错误也逐年降低。通过选用质量稳定而优秀的材料，使产品销售后 5 年的保修期内发生不良的比例也在持续下降。通过以上全方位服务，使顾客遗留单发生率不断降低。

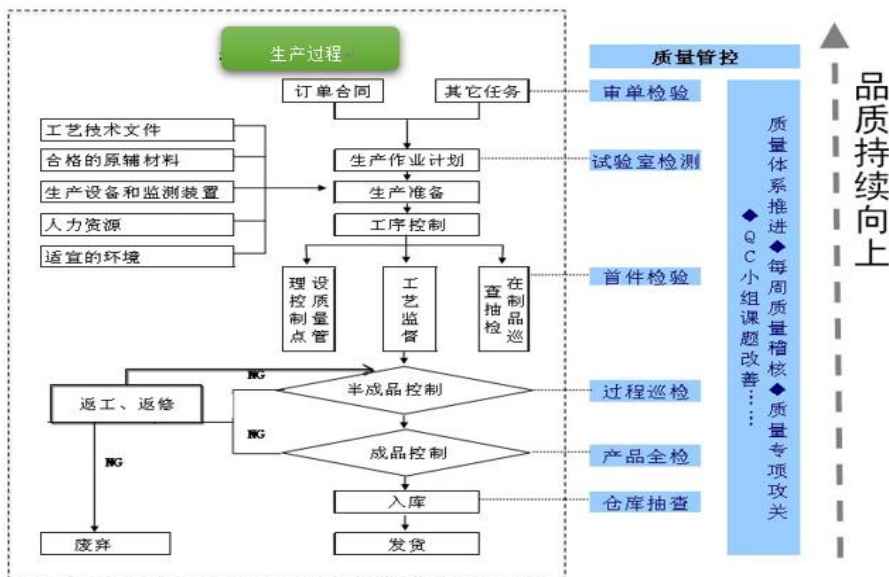
飞剑通过信息化改造传统制造行业，开发了有自主知识产权的综合订单管理系统，在生产各环节使用条形码扫描技术，使生产管控实现了精细化和精确化。

我司杯壶产品主要材料及辅助材料均采用进口材料生产加工，品质稳定，绿色环保，并使用欧洲先进的自动化生产设备加工，加工精度高，产品质量效果好，质量稳定，公司产品和服务绩效，在国内行业第一梯队中始终处领先地位。

在国际行业中，公司通过开展浙江制造，在引用先进的浙江制造团体标准的同时满足产品的设计、材料、生产、工艺、检验等方面的要求，确保产品满足团体标准，达成国际领先，国内一流的产品要求。产品与行业国内先进厂家进行对比，具有不同的优势，国内大部门以国家标准 GB/T 29606-2013《不锈钢真空保温器皿》为主，而我司不锈钢保温杯在满足国家标准的同时参照浙江制造团体标准 ZJM-003-4229-2017《不锈钢真空杯》进行生产，满足其标准的要求，产品品质提升为国际先进、国内一流。公司产品多样化，产品一体服务，服务更集中合理，提高工作效率，满足客户的需求。

飞剑的产品从原材料进货到制造，再到出货和安装，都建立了严格的过程质量监控体系，通过质量月会、质量指标改善活动、QC 改善活动、重点质量问题改善会、攻关项目专项活动等质量保证活动，不断改进产品质量，持续提升顾客满意度。

图表 20 公司生产过程质量管控体系



（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，超越其期望值以提高其对品牌粘度、忠诚度，提升飞剑“中国杯壶领跑者”的社会认知度以及良好口碑，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。

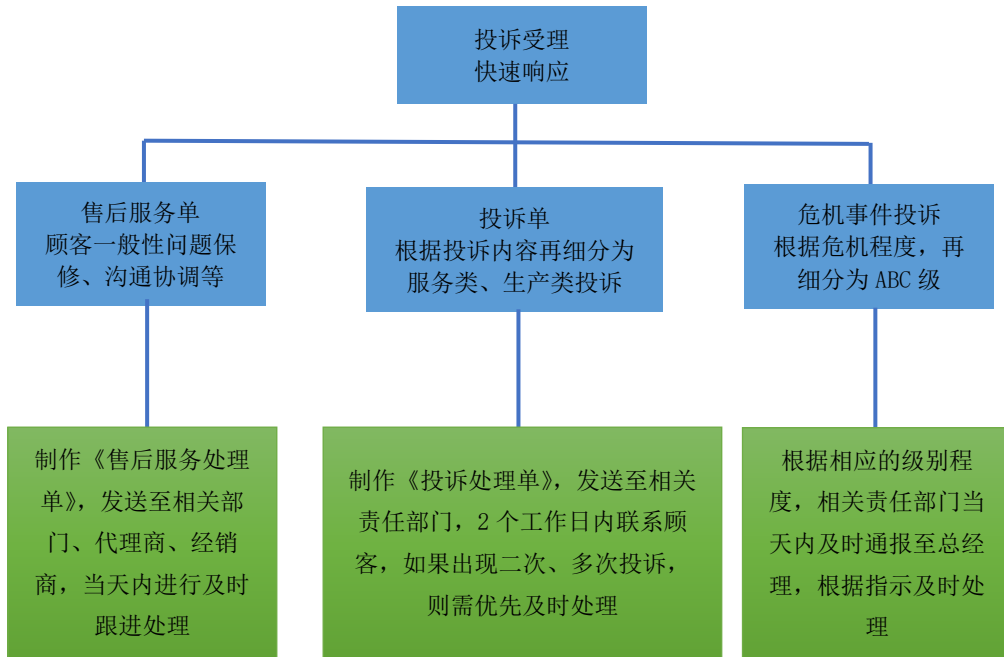
为了及时、有效地为顾客解决各类问题咨询、投诉，保证持续、高水平的顾客满意度，建立稳固的顾客关系，促进飞剑品牌美誉度的长期提升，公司专门建立了面向全国顾客的400呼叫中心，并配置专业的客服人员，建立与终端顾客的关系，设置专业质检人员确保服务细节的完善，实时为顾客解决各类服务问题；同时，通过对代理商、经销商经营管理考核机制以及业务督导支部的全国巡防，以保证代理商对于终端客户的服务质量，提高终端顾客的满意度。受理顾客各类电话咨询与投诉，再到遍布全国的各销售经营点，覆盖全国所有大中小城市以及90%以上的县级城市，最大化调动各地的代理商资源建立起一套全国性的顾客关系网络。

通过20年来专业杯壶生产、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。

图表 21 顾客接触的主要方式

沟通平台	关注点	顾客期望	现状
公司网站 行业品牌网站	了解公司情况、产品品质、品牌形象等	登录、查找方便，反馈及时	销售部门和外部合作网站服务公司负责
	新品上市情况、公司动态、客情维护	管理方便，信息传递及时	销售部门维护，全公司互动参与
总经理热线/信箱	投诉、建议、洽谈	安全送达	人资行政部专人负责
终端服务	满足顾客需求、异议处理	到达方便，接待热情	全国多家经销网点热情服务
座谈会/交流会	提出建议、了解顾客需求、评价售后服务	专人接待	召开多次营销会议
主动走访、电话访问经销商	产品市场信息、顾客期望	领导重视，经销商能执行	销售部能真实记录经销商需求
产品说明会	了解产品的特点、发展趋势	方便、创新	多次到顾客现场进行产品说明

图表 22 投诉响应机制



飞剑在售前到售后服务的整个过程贯彻“以客户满意度为关注焦点”的理念，以“用“一杯子”的爱去经营杯壶事业，为人类提供健康、便携、智能的饮水杯壶，以绿色环保、实用生活为导向”为使命，使得企业形象不断得到升华。

(三) 企业社会责任

多年来，飞剑切实履行着社会责任，一直在做富有社会责任感的企业，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、公益支持

飞剑积极参与各种社会公益活动，扶危济困，支持文化教育，为文化教育事业出钱出力，为灾区捐钱捐物等。近几年来，公司开展了 温暖水杯公益活动、上海儿慈会公益活动、扶贫公益活动等，累计投入 150 多万元。公司还为广大的残疾人提供就业机会，安排近 xx 名残疾人在飞剑就业。同时，公司成立了“飞剑公益基金”，对患重大疾病、生病住院、家庭因天灾人祸或临时生活困难的员工进行帮助。“公益基金”遵循“公平、光明”的原则，建立了完善的使用管理制度。公司党委还发起了党员志愿者活动，号召全体党员积极参与，为有需要的人提供志愿服务。

图表 23 飞剑公益支持计划

(见下页)

支持方向	支持项目	理由	计划
行业支持	行业标准制定、行业技术支持、行业经营行为规范的制定	提高公司在家居装饰业的影响力，巩固公司业内领先地位，利于获取行业内比较性数据	支持协会宣介活动，提供赞助费，协办或承办协会会议和论坛
文化教育	红军小学建设、彭加木纪念活动赞助、山区小学图书馆建设、粤剧振兴基金会、赞助冠名广东羽毛球队、中南林业大学“飞剑奖学金”	在当地树立良好的企业口碑和形象，提升企业员工精神风貌，提升企业知名度和影响力	当地教育基金和基建捐款，提供赞助费；赞助奖励获奖的优秀运动员、飞剑奖学金
社区环境	社区卫生支持、社区绿化美化支持、社区基础设施支持	改善社区工作和生活环境，创造良好周边环境	赞助道路和环境建设、环卫等
扶危济困	抢险救灾扶贫、残疾人、就业困难人员就业	培育爱心和责任感，促进社会和谐，提升企业的公众形象	灾害捐赠、福利事业捐赠、每年接收残疾人就业、安排周边村镇就业困难人员就业

2、员工人文关怀

飞剑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。

（1）飞剑公益基金：

飞剑公益基金管理章程，公司针对患重大疾病、生病住院、天灾人祸、丧事、喜事或临时生活困难的员工进行帮助。如住院等有医疗保障，每年公益基金方面平均支出约 10-20 万元。

（2）困难员工帮扶与工伤探访

公司每年都会在公司内部对困难员工展开摸底调查，建立并不断更新困难员工数据库，不断加大帮扶工作力度。此外，公司对因在工作岗位受伤的员工非常重视和关心，积极开展探访和主动帮扶活动，对有重大生活经济困的员工积极发起募捐。

（3）员工健康管理

公司根据员工级别设施员工健康管理方案，针对年度优秀员工、管理人员进行的全身全项目的健康体检，并建立专属保密档案，每年健康管理的费用支出为 15-20 万元。每月邀请外部艾曼健康管理专家对我公司全体员工进行身体健康管理培训。并为永康首家与疾控中心建立长期合作的私营企业单位以关注员工身体健康。

3、企业文化环境营造

企业文化环境建设是现代企业文化建设的重要体现，飞剑非常重视对企业文化环境进行营造，从而为员工提供更好的工作空间，搭建企业文化传播的平台，展示企业的对外形象和文化。

图表 24 企业文化——公司大厅文化宣导墙



4、企业内刊

为大力弘扬“飞剑魂、飞剑心”的企业文化，公司以《企业经营哲学手册》、黑板报为载体，主要面向公司各事业部、全体员工及飞剑代理商、营销商。刊物、板报中及时将企业的愿景、使命、目标、核心价值观进行解读，同时包括对各产品质量、生产情况和工艺创新改造成果等进行展现，此外吸引企业全体员工积极投稿，为员工提供施展才华的园地，增强飞剑人内部的认同感、亲近感和凝聚力；并且通过宣传报道飞剑公司的人与事，加强外界对飞剑“用“一杯子”的爱去经营杯壶事业，为人类提供健康、便携、智能的饮水杯壶，以绿色环保、实用生活为导向”的企业精神和“传承厚道做人，勤恳做事的精神，发扬“人品，企品，产品”三品合一的价值观，实现员工“物质”和“精神”双幸福”核心价值观的了解与认识。

5、文娱活动

公司注重平衡员工的工作和生活，倡导有效的工作方式和健康的生活理念，将员工文化活动的常态化、制度化，并融入到企业的日常管理中。公司每年会以工会牵头定期为员工开展文体体育活动以及对外联谊活动，主要包括元宵晚会、中秋晚会、职工才艺比

赛、趣味运动会、气排球赛、拔河比赛等，此外各工厂每年也积极组织举办相关的工艺技能比赛，让生产工艺在浓郁的精益求精的生产创新中，保证了企业产品质量的工艺技能基础，同时也在全面提高员工素质、活跃企业文化生活以及维护企业稳定等方面发挥着重要作用。

6、职工社团建设

飞剑社团建设主要包括两大类，即文艺社团，目前已经建立的文演社团则主要有舞蹈队、拉拉队等。各职工社团定期进行训练和组织活动，对员工的文化教育、技能培训等方面发挥着潜移默化的作用，做到了寓学于乐、综合提升的效果，同时也进一步丰富了企业文化的内涵。

7、工作、生活环境建设

飞剑坚持以人为本，全面关注员工的各种诉求，为员工营造良好的工作和生活氛围。在工作上，飞剑注重对员工的职业生涯管理进行规划，加强对员工个人素质的培养，定期为员工开展培训，具有完善的人才培养体系与绩效考核体系等，为员工提供成长机会和发展通道。在生活方面，公司设有图书室、母婴室、健身房、气排球场等各种球类运动场地，每半年定期组织员工开展体育运动，丰富员工业余文体生活。

（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。早在 2015 年，飞剑杯壶产品即被认定为“浙江省著名商标”且保持至今；2016 年，飞剑获得“金华高新技术研究开发中心”称号；2015 年，飞剑获得国家“高新技术企业”称号。培养与提升顾客的忠诚度是公司在市场拓展中重要的影响因素。公司借助良好的品牌形象，通过不断提升产品和服务的质量水平，公司已培养了一大批忠诚的顾客，远远领先于对手。近三年来顾客忠诚度一直保持较高水平。一方面说明公司的核心顾客群非常稳定和忠诚；另一方面也说明公司近年来加大了对新客户新项目的开拓，未来顾客忠诚度将继续走高。公司历来要求与保证的是将顾客投诉 100%及时响应，并规定在 2 个工作日之内联系顾客给出初步解决方案，在这方面，飞剑建立了比较完善的售后服务体系（公司网站、400 热线、公司管理人员和售后服务人员、销售售后服务），及时处理客户售服问题，客户投诉处理满意率保持在较高的水平。

六、报告结束语

飞剑坚持不懈的把质量诚信建设摆在突出位置，坚持“统筹规划、循序推进、自己自律、社会监督”的公开原则，全力推进飞剑质量诚信体系建设。在未来的质量责任、质量诚信管理工作中，飞剑将不断完善质量诚信标准体系；逐步完善企业质量信用档案；不断改善的企业内部质量信用奖惩机制；推进质量诚信文化建设；持续改进飞剑质量诚信自律机制。

如今的飞剑，配置了先进的生产线，拥有高端的实验设备，杯壶行业的高端的技术人才。20年的不懈研发，严格的生产控制和先进的营销管理铸就了飞剑在杯壶市场的领先地位。飞剑依据自身对杯壶制造工艺的深厚造诣，不断进行精细化，以满足不同人群的不同需要。

自动化、信息化、精细化三管齐下，飞剑成功实现个性化产品标准化生产的制造奇迹。销售一体化、服务一体化，飞剑向一体化解决杯壶所有需求的梦想大踏步迈进。2018年，在公司信息化战略和大家居战略的引领下，飞剑将走上未来之山巅。

飞剑杯壶以“遵章守纪，以人为本，防污降耗，安全生产，健康环保，精益生产，持续创新，客户满意”的质量方针，一直致力于满足人们的健康、方便、安全、品质的杯壶使用需求，努力为全球顾客提供高品质的产品和全方位的服务。同时，以“追求完美”的精神，不断创新超越，不断提升企业核心竞争优势，不断为更多的客户提供品质与品位的享受。

飞剑，担当中国杯壶行业的先锋，正在迈向全球的舞台，去完成从区域名牌到中国名牌的蜕变，去实现中国杯壶飞剑造的梦想。

浙江飞剑工贸有限公司

二〇一八年九月