

# 质量诚信报告

## (2019 年)

浙江玛莉莎工贸有限公司

2020年10月

# 第一部分 前言

## 一、报告编制规范

《宁波玛莉莎高精压力冲床股份有限公司质量信用报告》回顾了宁波玛莉莎高精压力冲床股份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：浙江玛莉莎工贸有限公司

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-12月

报告的发布周期：年度发布

### （二）报告内容客观性说明

本报告基于综合汇总、整理公司自成立以来的质量诚信工作相关数据，且数据、信息全部真实、可信，本公司对报告内容的客观性负责并主动接受社会监督，特此声明。

## 二、致辞

浙江玛莉莎工贸有限公司是一个具有高度社会责任感的公司，在生产经营中尤其注重产品的质量，并始终致力于成为社会所期待的存在以及员工引以为豪的企业。

我们知道在当代社会中，竞争是激烈的。一个企业在多变的市场条件下，品牌是企业持续成长和赢得顾客忠诚的关键，然而无论多么知名牌都需要一流的质量做后盾。无论广告多么有吸引力，包装多么华丽，没有质量保证，都是徒有其表。唯有质量做好了，企业才会为大众所认可。否则，企业寿命也会因此减短。

玛莉莎的发展离不开公司全体员工的不懈努力奋斗，离不开国家以及社会各界的关注和支持，更离不开所有客户的厚爱和信赖。为此，我们将一如既往，求实创新。在提供优质产品的同时，不断提升自身实力，成为一家兼具市场竞争力和社会责任感的优秀企业。

## 三、公司简介

玛莉莎公司于2005年2月创办，于2013年搬迁至浙江省常山县辉埠工业区万友大道，是一家自营出口的生产型外贸企业，以生产加工铝压铸锅、铝压铸蛋糕模、厨房电器、厨

房不锈钢制品为主要产品，公司年产 400 万只铝压铸锅、50 万只厨具电器、50 万只厨房不锈钢制品，产品销往欧美、中东、东南亚等地区。公司自主设计研发的产品一直引领市场潮流，尤其近几年公司开发的各款压铸锅系列，无论是技术还是产品设计都位居世界前沿，前景广阔，深受欧美客户青睐。

公司自成立以来，高起点、高投入，产品自投入市场以来深受广大客户好评。公司产品已先后通过瑞士 SGS、德国的 TUV、美国 FDA 世界 43 个国家承认的食品级检测测试标准。目前公司产品销售主打国外市场，在国际市场厨具行业品牌知名度不亚于爱仕达和苏泊尔，是国外客户 OEM 代工订单最优先选择工厂之一，国内自主线下品牌玛莉莎 MARISSA 和线上联合品牌迪迪尼卡 DIDINIKA 销量目前正处于稳健逐步上升状态。

公司奉行“选一流人才、拥一流技术、出一流产品、创一流业绩”的经营理念，依靠先进的技术、精良的设备和先进的销售理念，为客户提供优质产品和优质服务。公司拥有雄厚的研发力量，一流的生产设备，先进的工艺技术，完善的测试手段和严格的质量保证体系，通过了 ISO 9001 质量管理体系、ISO 14001 环境管理体系认证、OHSAS 18001 职业健康安全管理体系认证，先后获得了“高新技术企业”、“浙江省科技型中小企业”、“浙江省名牌产品”等荣誉。

## 第二部分 报告正文

### 一、企业质量理念

公司在成立之初便致力于打造高质量产品，以“铭求质量 竭诚服务”为质量方针，将质量作为企业生存和发展的根本，以过程质量控制为重点，以顾客满意为宗旨，将质量管理理念融入企业整个生产经营中，质量意识深入每一位员工心中并落实到具体的工作中。自玛莉莎建厂以来，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。

### 二、企业质量管理

#### （一）质量管理机构

为使质量诚信管理体系正常运转，公司在组织机构上进行合理的划分，人员实施优化组合，由总经理担任公司质量诚信管理总负责人，全面负责公司的各项日常工作，品质部经理负责公司产品质量把控。

公司设立生产部、技术部、品质部、销售部、财务部、人事部等职能部门，明确了各部

门及相应管理人员的职责，共同完成公司的质量诚信管理工作，保证质量诚信管理体系的有效运行和持续改进，从而实现质量诚信目标。

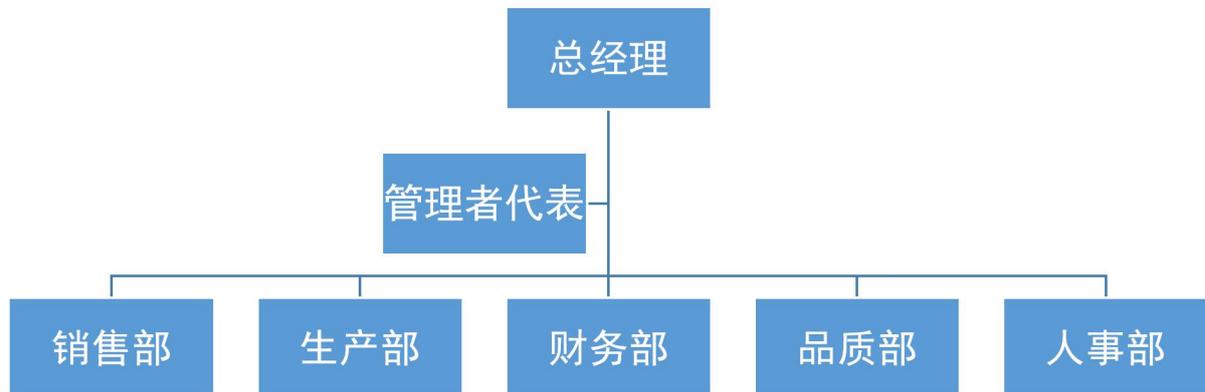


图 1 公司组织架构图

### (1) 质量管理组织的职责

1. 按照 ISO 9001 质量管理体系标准要求，建设和完善公司质量管理体系，提升质量管理水平；

2. 编制适合本企业的质量管理体系文件；
3. 组织制定、宣传和贯彻企业的质量方针和质量目标；
4. 负责和监督企业质量管理体系的有效运行；
5. 制定质量奖惩制度，负责协调各部门的质量责任，并考核工作质量；
6. 组织企业内部质量审核；
7. 负责重大质量事故的分析处理。

### (2) 各职能部门的职责

1. 保证质量管理体系在本单位得到有效运行；
2. 组织开展质量管理活动；
3. 严格执行质量管理组织的质量指令；
4. 完成本单位涉及的质量指标或质量目标。

### (3) 质量部的职责和权限

1. 质量检验：按照有关标准和规定，对原辅材料、包装材料、半成品、成品进行检验。按规定做好质量记录和标识，及时提供准确可靠的数据，掌握质量动态，保证产品检验的可追溯性；

2. 质量控制：根据产品质量要求，制定原辅材料、包装材料、半成品和成品的企业内控标准，组织实施过程质量控制，运用数理统计方法掌握质量波动规律，不断提高预见性

与预防能力，并及时采取纠正措施、预防措施，使生产全过程处于受控状态；

3. 出厂产品合格确认和验证：严格按照相关产品标准和企业制定的产品标准进行检验，杜绝不合格产品出厂；

4. 质量统计和分析：利用数理统计方法，及时进行质量统计，做好分析和改进工作。

## （二）质量管理体系

玛莉莎视质量为发展之本，长期坚持质量管理体系建设，积极吸纳先进管理方法。多年来不断优化整合，建立健全适应本公司实际的质量管理体系，通过了 ISO 9001 质量管理体系认证、ISO 14001 环境安全管理体系认证、OHSAS 18001 职业健康安全管理体系认证，扎实有效地落实了管理工作中的各项责任、各项目标，持续提升质量管理水平和用户满意度。

公司将继续加强质量基础建设，强化管理创新和技术创新，提高总体质量水平和自主创新能力，到 2021 年质量建设要取得显著成效。玛莉莎的质量、环境、职业健康安全方针及目标如下：

表 1 质量、环境、职业健康安全方针及目标

管理体系	方针	目标
质量	优质诚信，安全第一， 污染预防，守法规范， 持续改进	(1) 成品一次交验合格率 $\geq 98\%$ (2) 顾客满意度 $\geq 95\%$
环境		(1) 环境污染事故为 0 (2) 固废分类存放处理率 100%
职业健康安全		(1) 职业病事故为 0 (2) 火灾事故为 0 (3) 重大安全事故为 0

公司要求，品质总体目标每年有所改善和品质提升。公司授权质量管理部对质量目标的执行和达成情况进行督查、统计、分析；分析、统计结果报管理者代表与最高管理者。

## （三）质量安全风险管理

玛莉莎坚持为客户提供最优产品、服务。在质量风险管理方面，明确质量目标要求，确定质量第一责任人，并针对具体质量目标进行细化、分解落实，建立生产全过程质量控制方案并组织实施。

公司制定常规产品生产运行控制流程，做到每一个环节严格控制，确保每一道工序的生产都符合相关要求，确保最终的产品质量。另外公司制定了《质量失信事件应急救援》、《产品召回管理规范》等文件，内容涵盖售后过程中可能发生的重大质量问题的应急措施，第一时间降低品牌形象受损可能性及影响。

### 三、企业质量诚信

#### （一）质量诚信管理

##### ● 质量制度管理

多年来，玛莉莎始终坚持以顾客为关注焦点，持续改进质量管理工作，不断完善质量管理体系，通过消化吸收国际、国家标准，优化生产流程与工作流程，建立起了比较完善质量管理网络。ISO 9001 质量管理体系、ISO 14001 环境管理体系、OHSAS 18001 职业健康安全管理体系等多体系在企业内部的高效运行，在很大程度上促进了工作质量和产品质量的提高。

通过制度建立、内部质量审核、质量考核和奖励等质量管理过程控制，减少重复性质量问题的发生；合理配备检测器具，加强培训，提高检验效率和检验有效性；应用信息化平台和先进的检测设备，提高工作效率，保证检测报告的质量，降低整体成本，提高了质量管理工作效率。

##### ● 产品质量管理

玛莉莎按照产品技术标准设立有质量网络检测节点，实现检测项目全覆盖，生产过程层层把关。采取定岗定责、过程检查、质量考核、责任追究、质量追溯、数据统计分析等一系列行之有效的方法，做到关键工序重点控制、普通工序规范操作，通过对生产过程的全面控制和对关键节点的有效监督，提高了工作质量，保证了产品质量。

为满足客户需求，完成公司战略目标，公司充分识别顾客的合理期望与潜在需求，通过市场调研、合同评审、设计质量保证、供应商协同、生产制造管控、“零距离全方位”客户服务，传递企业质量责任，忠实履行对顾客的质量承诺，满足顾客要求。近三年来玛莉莎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）质量文化建设

玛莉莎注重利用企业文化建设，为切实营造一个良好的质量文化氛围，公司高层领导积极倡导，全体员工积极参与，开展质量技术攻关活动，在质量改进活动中，通过潜移默化的方式沟通员工的思想，从而产生对企业质量目标、质量观念、质量行为规范的“认同感”。在质量文化所形成的氛围中，员工为了得到领导和同事的认可从而产生动力，为实现企业的质量改进目标而努力工作，在自身技能提高的同时也促进了质量文化建设。

通过管理的提升和活动的有效展开，强化了管理层级的责任意识，将质量意识逐步贯穿于工序管理和操作中，结合系统的宣贯培训，增加全体员工对质量与企业发展及兴衰重要性的认识；引导全员参与质量管理，通过不断深入开展合理化提案、日常质量改善、QCC

管理、专业质量改善等措施，使广大员工充分参与到质量改善的每一个环节，提升产品质量、分享改善成果，极大地激发了广大员工参与质量文化建设的热情，有力的推进了企业的质量文化建设。

遵循质量文化建设的内在规律，坚持继承与创新结合，不断注入新的活力，既传承精神，又彰显创新，充分授权，发挥每位员工的创造力，强化和提高整个企业质量管理创新能力，通过丰富多彩的创新实现建立具有自身特色的质量文化。

## 四、企业质量基础

### （一）标准管理情况

标准是提高产品品质和节能降耗的一个重要因素，公司积极引用国际标准及国外先进标准。在原材料采购、产品制造和加工、半成品和成品检验等各个产品生产环节制定较为严格的内控指标，并引用或制定相关标准为生产提供支撑，对整个生产环境加以标准化规范管理。为保证产品质量、提高企业的管理水平提供良好的保障。

玛莉莎严格执行国家和行业技术标准外，在此基础上，玛莉莎根据顾客的特殊要求，制订了技术指标高于国家行业标准的企业标准并积极对标“浙江制造”团体标准T/ZZB \*\*\*\*-2020《烘焙用铝合金不粘模具》，并积极申请“浙江制造”认证。

### （二）计量管理情况

公司建立了较完善的计量保证体系，出台了计量手册、程序文件等，确定了企业近期的计量方针和目标，规定了计量管理机构及人员的权限和职责，描述了计量活动的诸要素，规定了浙江玛莉莎工贸有限公司的计量方针、目标、计量管理机构的设置、主要职能部门、人员的计量职责、计量体系要求的建立、计量体系文件和管理等。

生产部负责生产制造相关基础设施的维护，严格按照维护保养制度落实，确保生产设施始终处于良好运行状态。人事部负责对厂房、办公楼、食堂、宿舍等生活、后勤、办公设施的维护。公司制定了设备三级保养制度等设备维护保养相关制度。每台设备均建立了档案资料，包括设备图纸、使用说明书、使用/维护保养工艺卡、验收报告、日常点检保养记录等，并实车间、维修人员、使用人员的三级预防性维护保养制度。

制定设备维修保养计划时，充分考虑设备的故障规律，并根据设备的实际使用情况和以往的维修记录，识别出设备的薄弱部件，做好备品配件，以便在设备出现临时故障时能够快速反应，快速恢复生产。

### （三）认证管理情况

公司通过了 ISO 9001 质量体系认证、ISO 14001 环境管理体系认证、OHSAS 18001 职业健康安全管理体系认证，公司产品已先后通过瑞士 SGS、德国的 TUV、美国 FDA 世界 43 个国家承认的食品级检测测试标准。同时，公司一直致力于管理进步和管理创新，通过技术进步和管理创新，持续改进产品质量，不断满足顾客日益增长的需求。

#### （四）检验设备管理情况

玛莉莎根据产品特性，配置了行业内首屈一指的检验、试验装置，如数字式负荷测试装置、超声波探伤仪、激光跟踪仪等先进检测仪器，覆盖产品前期试验、原材料试验、过程试验及最终性能测试。

公司对检测器具从采购、验收、使用严格按照仪器设备管理程序执行，实验室有专人保管计量器具，建立台帐和登记手续，检测仪器的使用必须通过检定，有检定合格证方可投入使用；对在用的检测仪器设备严格按周期检定，强化现场检查 and 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、销售铝压铸烘焙模具产品奠定了坚实的计量基础。

### 五、产品质量责任

#### （一）产品质量水平

公司实行巡检和成品检验，制定了作业指导书，实行动态质量监控，对成品逐台进行严格的工艺控制和质量把关。对不合格品做上标识并放入不合格品区。对现场出现的问题及时分析原因，提出纠正预防改进措施，进行品质通报，确保产品符合质量标准。

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 主导产品核心技术指标对比表

产品性能	核心技术指标		单位	“浙江制造”标准 (玛莉莎)	国家标准 (GB/T 32389-2015)	国外先进企业实测 (Nordic Ware)
可靠性	耐磨性	平面耐磨	次	2000	1000	1137 次后涂层出现破损
		振动耐磨	min	15	/	振动 15 分钟后涂层出现破损
	不粘性	煎蛋次数	次	6	3	煎蛋 2 次后粘模

产品性能	核心技术指标		单位	“浙江制造”标准 (玛莉莎)	国家标准 (GB/T 32389-2015)	国外先进企业实测 (Nordic Ware)
		烤面饼次数		15	10	烤面饼 9 次后粘模
		耐盐性(在 5%的氯化钠溶液中)	/	24 小时后无缺陷	16 小时后无缺陷	浸泡 20 小时后涂层出现腐蚀

## (二) 产品售后责任

玛莉莎在售后服务方面，加强顾客反馈和异议处理管理，并制定管理流程，明确相关部门的职责，保证顾客投诉得到及时有效处理。同时，为确保客户投诉的信息有效利用，公司每月对生产质量投诉进行汇总；对存在相似的生产质量投诉问题进行专题分析，制定整改措施，并通过质量体系进行审核，实施有效改进。

### ● 玛莉莎对“浙江制造”认证产品做出质量承诺：

- ①用户按照使用说明书的规定，正确地使用与存放，保证产品购买一年内可正常使用。
- ②通过提供产品手册等形式，向用户提供技术指导服务，用户有诉求时，在 24 小时内做出响应。
- ③承诺 7 天内无理由免费退换。

## (三) 企业社会责任

### (1) 企业公共责任

公司建立了 ISO 14001 环境管理体系、OHSAS 18001 职业健康安全管理，并导入了卓越绩效管理新模式，公司每年系统地识别和评估产品、服务和运营对质量安全、环境保护、能源节约和资源综合利用以及公共卫生等方面的影响，并制定预防、控制和改进措施。

一直以来公司注重“产品质量、环境保护、能源资源利用、安全生产”等工作的推进，通过严格生产过程、环境保护和危险源识别等各环节的管控，有效促进了公司产品质量的提高、生产安全的保障、节能降耗的实现和行业竞争力的提升。

### (2) 企业道德责任

为确保所有开展的各项生产经营业务符合诚信准则、道德规范，建立起较为完善的道德约束指标，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。

公司的道德行为主要表现为：在企业内部主要对合伙人及员工负责；在企业之间主要对合作伙伴负责；在企业外部主要对客户、政府和社会等负责。为确保所有开展的各项生产经营业务符合诚信准则、道德规范，建立起较为完善的道德约束指标，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。

公司实施依法纳税，依法缴费，财务制度健全，账目规范，每年委托税务局和审计局开展汇算清缴和审计，积极配合国税、地税进行税务稽查，同时公司遵守市场规则，信贷记录良好。

### （3）劳动保护管理

公司建立 OHSAS 18001 职业健康安全管理体系，保障员工的安全健康；坚持以人为本，严格执行《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国职业病防治法》等劳动、安全生产法律法规，努力营造健康、安全、舒适的工作环境；委托第三方检测机构进行职业病危害因素检查，为员工配备耳塞、劳保鞋、口罩等劳动防护用品；每年组织员工进行职业病体检，建立了职业病安全健康检查台账；不断采取治理措施和个人防护措施来改进职业健康与安全工作条件，并定期测量和控制关键工作场所的影响因素，积极为员工创建安全的工作环境；此外积极通过培训让员工了解安全常识和个人健康养护常识，增强个人保护能力。

### （4）公益支持

公司热心社会公益事业，理性、持久地进行公益投入，主要体现在慈善捐助。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。通过公益事业，提升公司品牌知名度和美誉度。

玛莉莎热心社会公益事业，理性、持久地进行公益投入，从企业发展之初，本公司高层领导认识到企业的生存发展需要有一个和谐的社会环境、公共安全的人居环境。本公司坚持诚信经营、合作共赢的发展理念，注重企业的社会责任，以行动回报社会。通过公益事业，提升公司品牌知名度和美誉度。

表 3 公司支持公益事业一览表

序号	内容	相关单位	捐赠日期
1	赞助费 3 万元	共青团常山县委员会	2019.9.10
2	赞助费 1 万元	常山县红十字会	2019.8.5
3	捐赠图书、老年娱乐设施 1.5 万元	常山县球川镇敬老院	2020.5.14
4	资助贫困大学生 2 万元	共青团常山县委员会	2020.08.20

#### （四）质量诚信记录

近三年来客户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。玛莉莎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。

玛莉莎自成立以来，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%。