

浙江普莱德休闲用品有限公司

企 业 质 量 诚 信 报 告

2023年07月

第一部分 报告前言

一、 报告编制说明

本报告为浙江普莱德休闲用品有限公司（以下简称为“普莱德”或“本公司”）的《企业质量诚信报告》，是根据国家标准GB/T 29467-2012《企业质量诚信管理实施规范》和 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普莱德休闲用品有限公司。本报告描述了2022年6月至2023年6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通过公众号向社会公布。

二、企业高层致辞

普莱德文化指引着普莱德人不断的前行，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“普莱德梦”新征程，面向普莱德制造2025，开启普莱德制造新时代。

2023年，普莱德休闲用品公司将集全力于战略目标：旅游用品高端化发展及技术发展战略。2023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，进一步推动旅游用品及技术发展战略以及“同一个普莱德，同一个标准”的实施，为把普莱德打造成具有强大竞争力的旅游用品企业进一步奠定坚实基础。我们坚信：只要普莱德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“把普莱德打造成受人尊敬、受人爱戴的、国内著名的、国际有一定影响力的旅游用品公司”的梦想！

感谢顾客的信任，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

浙江普莱德休闲用品有限公司是一家专业生产野营用便携式手推车、野营户外折叠椅等户外休闲用品的公司，公司注册成立于2012年9月3日，注册资本1000万元，武义县一家优秀的民营企业公司，是武义县徽商联合会副会长单位、武义县旅游休闲用品行业协会理事单位。

在成立短短11余年时间，公司先后荣获“纳税百强”，“纳税先进单位”、“自营出口超1千万美元”、“诚信示范企业”、“浙江省“守合同重信用”企业A级”、“高新技术企业”、“金华市工业设计中心”、“浙江省专精特新中小企业”、“金华市高新技术企业研究开发中心”、“浙江省科技型中小企业”、“浙江省高新技术企业研究开发中心”、“国家级科技型中小企业”、“浙江省创新型企业”等，拥有发明专利3项，实用新型专利72项，共有97项专利，2023年公司。公司先后参与起草国家标准《供应链电子商务业务协同技术要求》、《绿色产品评

价 家具》的制定，主导中国中小商业企业协会团体标准《野营用便携式手推车》标准的制订。公司立足户外休闲用品，从被动地响应市场变化转变为前瞻地应对市场，提高企业经营主动性，具备绝对产品的价格决定权，实现跨越式的发展。

第二部分 报告正文

一、企业质量理念

普莱德一贯视产品质量为企业的生命，坚持弘扬“质量为本、团结求实、追求卓越”的质量方针和“每批原料、每个产品在现有工艺、设备和材料上做到最完美”的质量理念，以优质产品彰显质量诚信。2022年，在公司战略引导下，普莱德实施以顾客满意、技术发展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旅游用品的高标准要求。

普莱德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。普莱德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，保证普莱德产品的高质量。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。普莱德自建立起，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 普莱德企业文化

| | |
|------------|-----------------------------------|
| 使命 | 用科技亲近自然 |
| 愿景 | 成为户外休闲用品行业技术领航者 |
| 核心价值观 | 以诚信为本、用业务力耕、效创新为法、服务共赢 |
| 经营理念 | 坚持以人为本，不断开拓市场、发展企业 |
| 服务宗旨 | 客户至上、服务周到、品质为王、交期第一 |
| 质量方针 | 质量为本、团结求实、追求卓越 |
| 环境方针 | 遵守国家法律法规，生产绿色产品；不断减少废弃物产生，提高资源利用率 |
| 职业健康安全管理方针 | 加强职业健康，预防事故发生 强化科学管理，追求卓越绩效 |

短短两年多时间，普莱德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，2022年度公司销售额达到了14429万元。严格、科学的质量管理体系，推动了普莱德产品质量不断提升，使普莱德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。

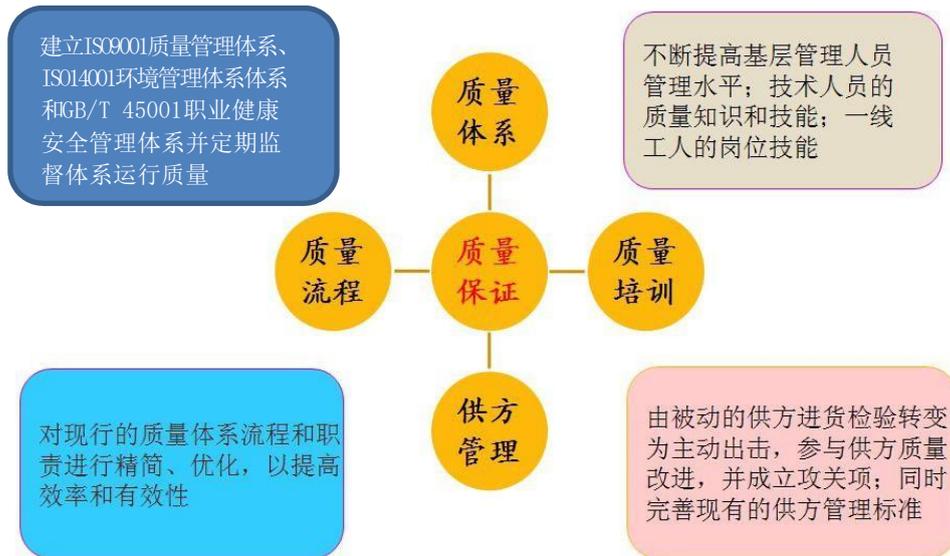
普莱德自成立以来就非常重视企业文化建设。公司总经理把文化比作土壤，把人才比作种苗，把机制比作环境，把企业的经营管理比作耕耘，从土壤、种苗、环境和耕耘的辩证关系来认识企业的发展基础与经营管理之间的关系。

2022年，为深入推进普莱德企业文化建设，引导全体普莱德员工深入领会和贯彻学习，使之持续稳定发展并助推公司2022年公司战略、全面建设普莱德品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，普莱德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。

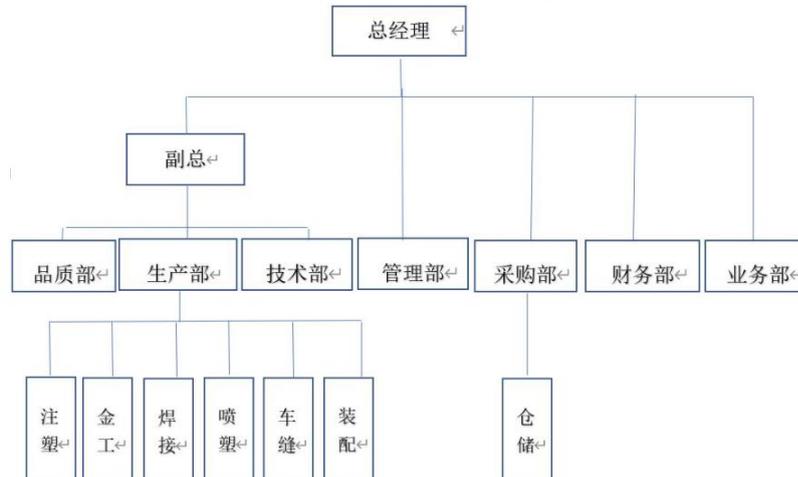
图表2 质量保证体系



（一）质量管理机构

普莱德设立质量管理部门，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，贯彻实施普莱德最高层面的质量决策。公司在总经理的领导下，整体划分为营销线、制造线、公共职能线，公司品质部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3 管理体系组织机构图



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。

因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：

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；

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，为 QC活动颁奖；

参与质量月活动，普及质量安全教育；

建立首席质量官制度，明确职权；

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

公司通过 GB/T 19001-2016质量管理体系认证、GB/T 24001-2016 环境管理体系认证、GB/T 45001-2020健康安全管理体系认证、公司主要法规政策环境可参见图表 4。

图表4 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》、《中华人民共和国民法典》、《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》、《中华人民共和国民法典》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》、《固体废物污染环境防治法》、《消防法》等。 |
| 管理体系 | GB/T 19001-2016质量管理体系、GB/T 24001-2016 环境管理体系、GB/T 45001-2020健康安全管理体系、GB/T19580《卓越绩效评价准则》。 |

普莱德始终以顾客为先，做一流的产品，提供一流的服务。普莱德人追求完美的精神体现在了普莱德的管理方针之中，普莱德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普莱德的质量目标之中。

质量目标：1、成品一次检验合格率大于95%；

2、出厂合格率及监督抽查合格率100%；

3、客户满意度≥90%。

普莱德从高层领导到基层员工，实行质量管理责任制，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：普莱德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，精密型随水喷雾试验机、维氏硬度计、拉力机等测试设备。生产过程采用全自动切管、冲孔、喷涂设备，采用ERP系统，确保数据的实时更新。

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、

GB/T 45001-2020 健康安全管理体系认证、安全生产标准化三级达标企业认证、2020年开始导入并坚持推行卓越绩效管理模式，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，为普莱德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 5 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》、《产品的监视和测量控制程序》、《采购控制程序》、《事件、不符合控制程序》、《人力资源管理程序》等一系列质量管理体系文件，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、现场8S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、产品一次合格率等并纳入考核，形成了员工激励考核制度等。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纳入了培训项目。管理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《人力资源管理程序》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管理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。

图表6 培训活动



车间班组培训



健峰企业管理培训



一对一技术指导培训



消防培训

（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，提升普莱德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，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，未出现过大大风险和危机事件，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，促进普莱德品牌美誉度的长期提升，公司专门建立了客户售后服务职能，应对全国顾客的客服电话，建立与终端顾客的关系，实时为顾客解决各类服务问题。通过电话、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。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，联合技术部、生产部、品质部、业

务部以及其它相关部门，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

普莱德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，全力推进普莱德质量诚信体系建设。普莱德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。2022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，要求普莱德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

诚信守法是普莱德走向成功的基础，也是持续经营之本。普莱德发扬“为消费者提供满意产品 为员工创造美好生活”的价值观，实现员工“物质”和“精神”双幸福的价值观就是以人为本和诚信的最好诠释。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，成功打造了普莱德品牌，成就了今日旅游用品行业的地位。自公司成立以来，普莱德牢固树立了“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。普莱德一直严格遵守《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。

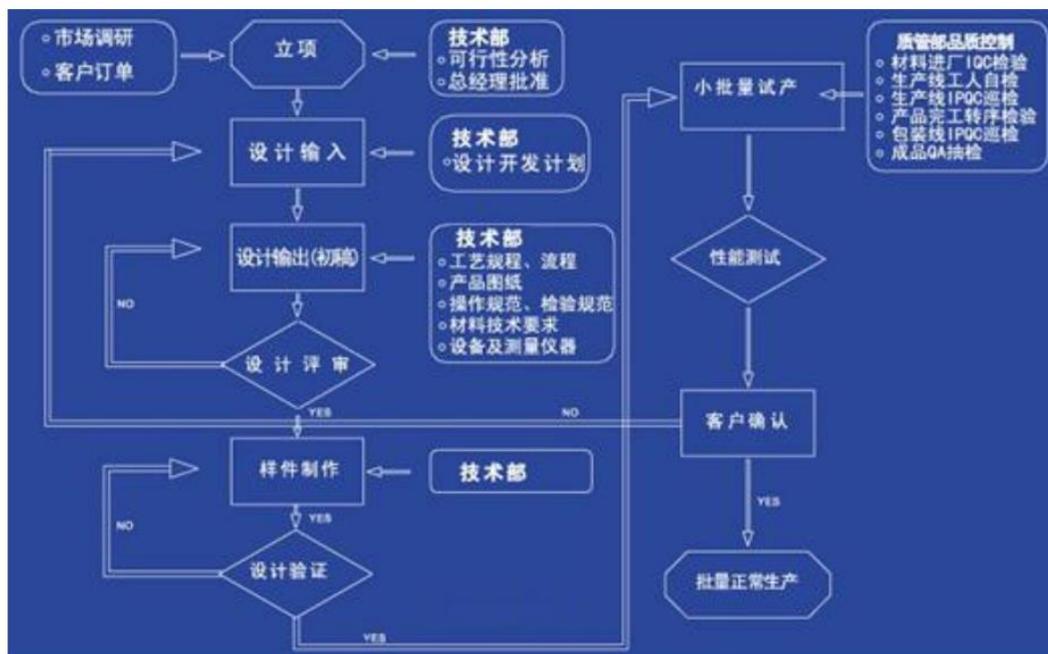
随着物质生活的不断改善，消费者对于产品的需求层次也在逐步提升，随着网络信息的增加，普莱德领导层和技术部对消费群体的变化、市场产品发展趋势、产品基础配置、产品结构等一直高度关注，并进行各方面市场和行业数据信息的对比，从而了解顾客的要求，与时俱进，不断提供产品的安全性能，推出满足顾客需要的新产品和创意。普莱德秉承“客户至上、服务周到、品质为王、交期第一”的服务宗旨，公司直属监审、人资、采购、开发等职能部门已全面建立起了对内部员工、上下游关联方的诚信评估与管理系统。普莱德人敢于剖析自己、敢于批评与自我批评，同时也敢于承担社会责任。在规范完善内部的同时努力带动上下游供应商、经销商、合作伙伴共同维护社会经营环境的诚信。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。普莱德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，基于普莱德卓越绩效管理模型以及质量等管理体系，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。普莱德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失效模式、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，制定并执行产品《设计开发控制程序》。

图表7 产品设计开发过程



公司设立采购部，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《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。

公司严格按照《合格供方选择与管理程序》规定的实施对供应商的评价，质检员负责对样品进行试用验证，试用验证结果及时反馈采购部采购员，采购部采购员负责填写供方评定记录表相关栏目并组织对供方评价，经评价合格的供方可以纳入合格供方名录，对于批量供应的辅助物资，由采购部采购员采购，试用验证合格后经产品质量小组组长批准可纳入合格供方名录。当供方供应的物资出现质量问题时，采购部采购员要及时向供方通报情况并在再次供货时严加验证，若再次出现问题，应取消其供货资格。对于一次考核不合格的供方，对其进行警告，连续2次考核不合格，取消合格供方资格。

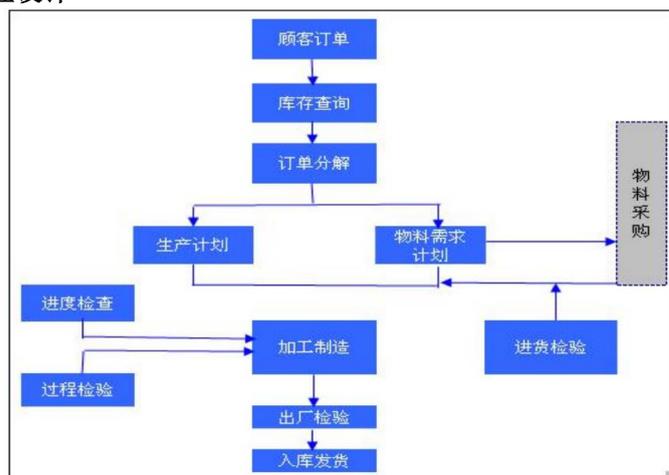
图表8 采购过程设计



根据制造过程要求和绩效指标，公司设立了生产部、技术部、采购部、品质部、管理部、业务部、财务部等，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，近三年来普莱德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9 主要生产过程设计



在售前到售后服务的整个过程贯彻“服务超越需求”的理念，以绿色环保、实用生活为导向，使得企业形象不断得到升华。

为了快速、高效响应顾客投诉，公司特制定了售后服务管理制度，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，公司以专业的态度从事旅游用品生产、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。通过严谨的客户服务，2022年顾客满意度达到了93.5%。

(三) 营销管理

普莱德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，践行普莱德提出的“每批原料、每个产品在现有工艺、设备和材料上做到最完美”的要求，在与各客户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。

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普莱德产品的时候，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：普莱德在与客户在完成产品设计和产品计价后，会签订合同，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，公司会配套赠送客户产品说明书，保证客户的产品知情权，做到细节服务和用心服务。客户在购买整个旅游用品的过程中，可以就特别问题和服务问题打电话咨询我公司。普莱德为了进一步提升客户服务，专门设置了全国客户电话，客户可以在产品使用说明书、包装外盒等位置看到联系电话和客服邮箱，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，我们普莱德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。

公司通过公司微信服务号、专用 QQ、邮件、电话回访、短信调查、电话、客户走访等多种形式，全面收集顾客的意见、投诉，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。

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

普莱德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，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。目前普莱德已通过了质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证。

（一）标准管理

企业野营用户户外折叠椅产品执行 GB 28478《户外休闲家具安全性能要求 桌椅类产品》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T/ZZB 0604-2018《野营用户户外折叠椅》，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。

为进一步推进管理的提升，2020年开始导入并坚持推行卓越绩效管理模式，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，为普莱德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，普莱德将不断发展，不断创造出新的佳绩。

（二）计量管理

编制并执行《监视和测量资源控制程序》，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。设置了专门的人员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

普莱德通过了质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证，普莱德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10 普莱德质量管理体系证书



（四）检验检测管理

为确保产品交付质量控制的严格性与符合性，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。公司从源头确保质量安全，建立了实验室，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，主要用于旅游用品原材料、半成品、成品的理化性能测试，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。

（五）产品质量责任

普莱德坚持弘扬“质量为本、团结求实、追求卓越”的质量方针和“每批原料、每个产品在

现有工艺、设备和材料上做到最完美”的质量理念。普莱德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“同一个普莱德，同一个标准”的发展理念，努力发展成为世界一流旅游用品企业公司，为全球用户提供一流的旅游用品产品，从而更好地实现为企业创效益。

(1) 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，产品出厂合格率多年保持 100%，客户满意率每年不断提升。2021年客户满意度93%，2022年客户满意度93.5%。

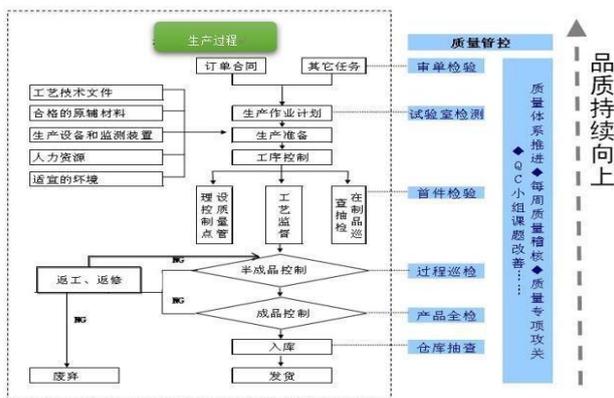
通过公司统一及完善的售后服务体制，致使达成顾客满意的承诺，通过质量攻关和工艺攻关，以及信息系统在车间加工工程中的应用，工厂错误也逐年降低。通过以上全方位服务，使顾客遗留单发生率不断降低。

我司旅游用品产品品质稳定，绿色环保，并使用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，在行业内企业保持稳步发展并迅速扩大市场份额。

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 28478《户外休闲家具安全性能要求 桌椅类产品》为主，而我司旅游用品在满足国家标准的同时参照浙江制造团体标准 T/ZZB 0604-2018《野营户外折叠椅》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。

普莱德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11 公司生产过程质量管控体系



(2) 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，提升普莱德品牌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，促进普莱德品牌美誉度的长期提升，公司专门建立了面向全国顾客的服务电话，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。

通过专业旅游用品生产、销售运营，公司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。

普莱德在售前到售后服务的整个过程贯彻“服务超越需求”的理念，坚持为人类提供健康、便携、旅游用品事业不断发展，使得企业品牌形象不断得到升华。

（3）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，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。自公司成立以来，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，并规定免费更换服务：工厂承诺出厂一年内，客户因在产品质量问题提出相关诉求，经公司确认后提供免费更换服务。出厂超过一年，公司提供维修服务，仅收取成本费用，收到客户投诉后三个工作日内给与应急回复，7个工作日内给与解决处理。

（三）质量诚信的控制

公司严格按照质量管理体系运行控制产品质量，关注产品抽查的结果，如发现抽查有问题的则内部严格落实追责，进行溯源质量问题存在的根本原因，并严格按照改进程序严格控制实施并落实相应的考核管理。目前公司近三年内无相应的外部抽查，公司内部产品送检均为合格。

六、报告结束语

普莱德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，全力推进普莱德质量诚信体系建设。在未来的质量责任、质量诚信管理工作中，普莱德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；持续改进普莱德质量诚信自律机制。

如今的普莱德，配置了先进的生产线，拥有高端的实验设备，旅游用品行业的高端的技术人才。公司不懈研发，严格的生产控制和先进的营销管理铸就了普莱德在旅游用品市场的行业领先地位。普莱德依据自身对旅游用品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，普莱德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，普莱德向一体化解决旅游用品所有需求的梦想大踏步迈进。2021年，在公司增长型战略的引领下，普莱德将走上未来之山巅。

普莱德休闲用品以“质量为本、团结求实、追求卓越”的质量方针，一直致力于满足人们的健康、方便、安全、品质的旅游用品使用需求，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。

普莱德，担当中国旅游用品行业的先锋，正在迈向全球的舞台，去完成名牌蜕变与升华，去实现中国旅游用品普莱德造的梦想。

浙江普莱德休闲用品有限公司

二〇二三年七月