

# 企业质量信用报告

中船重工鹏力（南京）塑造科技有限公司

二零二零年十一月



## 目录

前言 .....	2
编制说明 .....	2
总经理致辞 .....	3
企业简介 .....	4
<b>报告正文</b> .....	<b>5</b>
一、企业质量理念 .....	5
二、企业质量管理 .....	5
1、质量管理机构 .....	5
2、质量管理体系 .....	7
3、质量安全风险管理 .....	7
三、质量诚信管理 .....	8
1、质量承诺 .....	8
2、运作管理 .....	9
3、营销管理 .....	9
四、质量管理基础 .....	9
1、标准管理 .....	9
2、计量管理 .....	10
3、认证管理 .....	10
4、检验检测管理 .....	10
五、产品质量责任 .....	10
1、产品质量水平 .....	10
2、产品售后服务 .....	12
3、企业社会责任 .....	13
4、质量信用记录 .....	13
结束语 .....	14



## 前 言

### 编 制 说 明

中船重工鹏力（南京）塑造科技有限公司为履行产品质量主体责任，提高企业质量诚信意识和质量法制意识，推动社会公众监督，成立了《企业质量信用报告》编制小组，由公司总经理戴春发任组长，公司副总经理田春任副组长，负责编制报告及实施落实工作。

1、报告内容客观性声明：中船重工鹏力（南京）塑造科技有限公司《企业质量信用报告》是本着客观、公正的态度进行编写，报告内容真实、有效，符合企业实际情况，报告内容包括了企业质量理念、企业质量管理、质量诚信管理、质量管理基础、产品质量责任等方面的理念和制度及措施等，定期公布，以接受社会的监督指导。

2、报告组织范围：中船重工鹏力（南京）塑造科技有限公司所有生产经营活动。

3、报告时间范围：2020年10月至2021年10月。

4、报告发布周期：本报告为年度报告，下次发布日期2021年10月。

5、报告数据说明：本报告所有数据均来自公司实际情况或调查数据。

6、报告的获取方式：本报告以网络版形式发布，可在我公司网站获取。

2020.10.08



## 总经理致辞

三十年艰苦创业，三十年风雨锤炼，三十年解放思想抓机遇，负重奋进求发展，铸就了鹏力人三十载自强不息、拼搏进取的历程，实现了鹏力塑造三十载可持续、跨越式的大发展。

以人为本、创造价值、共享成果、共同发展，唱响着鹏力人的价值取向；严管、实干、优质、高效是鹏力的管理标准。德才兼备、以德为先、任人唯贤、人尽其才，传承着鹏力人的用人理念。我们秉持“塑造美好生活”的使命和“健康、安全、创意、服务”的发展理念，致力于成为“全球食品餐饮行业包装耗材航母级服务商”，坚持“领先超越、优质高效、诚信服务、持续改进”的质量方针，确立了“至诚至信，创新进取”的鹏力精神，建立了一套科学完整的现代企业管理制度，营造了一种团结和谐、忠诚敬业的公司氛围。

公司致力于把企业发展成为智能化、标准化的食品包材生产企业，为员工、企业、社会创造更高的价值。忆往昔，峥嵘岁月稠；看明朝，鹏力伟业兴。我坚信，在全体员工的共同努力下，在社会各界的大力支持下，中船重工鹏力（南京）塑造科技有限公司一定会蒸蒸日上，前程似锦！

总经理：戴春发

2020.10.08



## 企业简介

中船重工鹏力（南京）塑造科技有限公司是 1970 年经中央军委和国防科委批准正式成立、中国十大军工集团之一的“中国船舶重工集团”（世界 500 强）第八研究院鹏力科技集团下属子公司。坚持以军为本、军民融合和技术创新的发展理念，主营高分子机能性新材料、食品包装新材料制品和智能制造装备等。

公司依托集团公司的技术创新平台，注重科研投入，从 1993 年研制出国内第一条吸管自动化生产线至今，一直致力于食品包装新材料研发及应用，持续增强智能信息化运用及柔性自动化生产能力。公司拥有美国、香港、南京三大研发中心，包括自动化、高分子、工程机械等专业研发人员 100 余人，并掌握核心技术 168 项、实用新型专利 39 项、发明专利 12 项、外观专利 5 项。

公司拥有行业内先进的塑料制品/纸制品/环保制品/平面口罩/KN95 口罩生产线，全球规模最大的吸管生产系统。秉持着“健康、安全、创意、服务”的品牌理念，鹏力塑造努力践行“全球食品餐饮行业包装耗材航母级服务商”的品牌愿景，为伊利、蒙牛、光明、麦当劳、肯德基、星巴克、瑞幸咖啡等国内外 100 多家著名食品生产企业提供食品包装产品配套和技术研发服务。

公司按照 ISO9001（质量体系）和 FSSC22000（食品安全体系）等相关国际国内权威体系进行精益生产管理，建立可追溯的食品保障体系。2019 年实现销售收入 4.77 亿元，利税 2462 万元，其细分吸管产业生产规模和产销量在行业内具有强大的品牌影响力，常年保持国内第一的行业引领地位。

公司坚持以“塑造美好生活”为使命，坚信“至诚至信，创新进取”的企业精神，制订了“领先超越、优质高效、诚信服务、持续改进”的质量方针和质量体系保证。



## 质量信用报告

### 一、企业质量理念

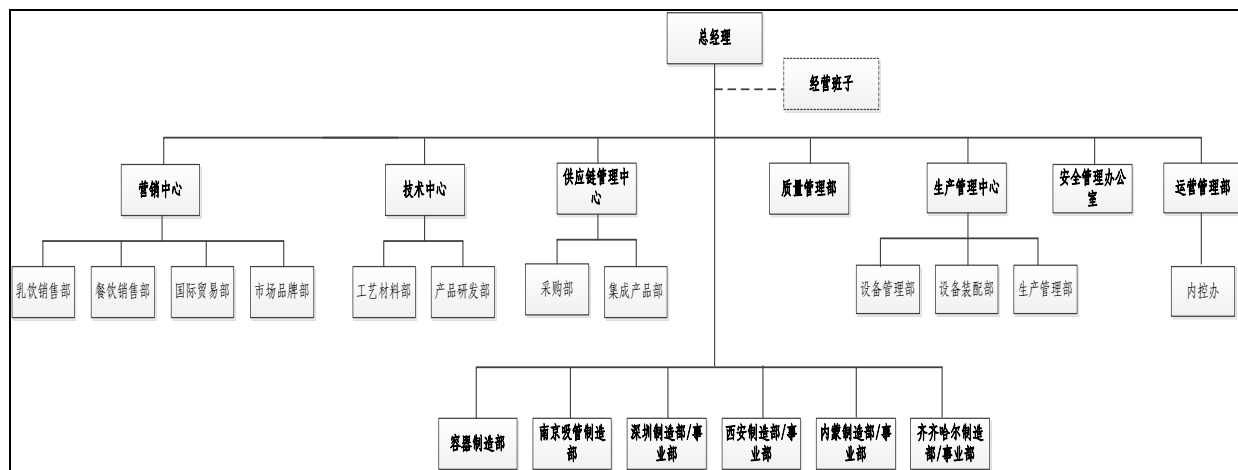
我们秉承“塑造美好生活”的使命和“健康、安全、创意、服务”的发展理念，致力于成为“全球食品饮料行业包装耗材航母级服务商”，坚持“领先超越、优质高效、诚信服务、持续改进”的质量方针，确立了“至诚至信，创新进取”的鹏力精神，建立了一套科学完整的现代企业管理制度。企业要在激烈的竞争中寻求生存、发展，站稳脚跟，最重要的武器就是产品质量。它不仅涉及企业的所有职能部门，贯穿研发、采购、生产、销售、服务等各个环节，而且涵括人员意识、质量体系、生产经营乃至机器设备等硬件。

从领导决策层到每一个员工对质量和质量工作的认识和理解，这对质量行为起着极其重要的影响和制约作用。质量意识是通过企业质量管理、质量教育和质量责任等来建立和施加影响的，并且通过质量激励机制使之自我调节而缓慢地、循序渐进地形成起来的。鹏力塑造视品质为生命，严格把控产品质量关，从原材料的采购到生产的全过程严格把控，每个环节都做到一丝不苟。高品质产品让客户放心、满意，企业品牌的知名度和信誉度才会不断得到提升，企业才能立于不败之地。致力于“全球食品饮料行业包装耗材航母级服务商”是鹏力人品牌愿景。

### 二、企业质量管理

#### 1、质量管理机构：

##### 1.1 公司组织结构图：



##### 1.2 责任权限：



公司实行总经理负责制，总经理代表公司确定公司的质量方针与质量目标，负责确立公司的使命、愿景、理念和价值观，保持对客户及其它相关方的关注，营造授权、主动参与、创新、快速反应和学习等方面的经营环境，完善公司的管理，主持评审公司的管理业绩，履行各方面的社会责任，为公司的第一质量责任人。

副总经理为公司的管理者代表，负责公司质量管理体系的建立、实施和保持，并及时向总经理报告质量体系运行的符合性和有效性；组织、协调、监督质量管理体系的实施，有权制止和纠正不符合规定的行为；有权验证质量记录及报告的真实可靠性；执行总经理指令，监督各部门是否完成总经理下达的各项工作；在整个公司内促进顾客要求意识的形成；向总经理报告质量管理体系的业绩，包括改进的需求；有权代表公司就认证、咨询等事宜与外界进行联络。

质量管理部负责产品的检验/验证，正确履行鉴别、报告、把关的质量把关职能；负责质量管理体系的建设工作；负责供应商质量管理工作；负责公司产品质量信息的管理，及时向总经理报告产品质量动态，出现质量异常或质量事故时，应及时进行信息传递，并召开质量分析会议。

技术中心负责产品实现过程的策划；负责产品设计、工艺技术文件设计及其管理工作；负责认证产品申报、变更工作，组织工艺纪律检查工作；为生产、采购、检验和服务等部门提供技术支持和相关方面的协助；负责确定关键工序、特殊工序以及控制方法，及时解决现场工艺技术问题。

供应链管理中心负责外购、外协件的采购供应，保质、保量、按时组织采购实施；负责供方的选择、评定、复审和日常管理，及时进行供方产品质量信息反馈；负责仓储物资的验收、贮存、防护、保管工作。

生产管理中心负责对生产过程、现场安全的控制工作，做到安全生产、文明生产；负责设备管理工作，维护保养好生产设备、工装；负责生产过程中产品防护管理；协助完成售后服务工作。

营销中心负责市场需求预测，做好产品促销宣传及网点管理；负责合同评审、合同签订、合同管理；负责顾客接待，售前、售中服务工作；负责外部市场信息的反馈，做好产品的交付管理工作负责顾客满意度的调查。负责售后服务的归口管理工作；对售出产品的进行电话咨询或组织现场服务；及时将服务过程中发现



的问题向相关部门反馈，督促进行改进。

运营管理部负责人力资源管理，做好各类人员的培训工作，组织与人才梯队建设工作；负责人员招聘、入离职管理工作；负责建立绩效薪酬体系，进行绩效考核和年度KPI考核；负责制度文件的规范及发布，文件的修订和评审。

在这个体系中每一级人员的思想素质与技术素质是至关重要的。为了提高技能人员的素质，我们采取了思想素质与技术素质一起抓，对技能人才执行等级评价体系，并每年举办全员技能大赛，把岗位竞争与技术考核直接与个人经济效益挂钩，大大促进了学习技术的热潮。全员的质量管理水平和技术素质得到了大幅度的提高。

## 2、质量管理体系：

质量是企业的生命，产品质量一直是企业的主等大事，企业通过了 ISO9001 标准质量体系认证，在质量管理工作中公司高层高瞻远瞩，制定出切合企业实际发展的质量方针和质量目标。

公司质量方针：领先超越、优质高效、诚信服务、持续改进。

公司质量目标：培训完成率 92%以上；顾客满意度 97%以上；出厂合格率 100%。

公司建立了一套全面的、完整的、详尽的、严格的质量管理和质量保障的规章制度和质量保障体系文件，这些文件涵盖了市场调研、产品开发、生产管理、设备管理、人员管理、质量管理、生产工艺管理、质量标准管理、质量检验、销售管理、售后服务管理、市场信息反馈等各环节，实现了“全面、全员、全过程的”质量管理，做到一切用数据说话，一切工作都有章可循，真正体现了质量管理的科学化、系统化、规范化，使企业产品质量和管理水平都有了质的提高。

公司的每个员工身上都负有质量责任，为监视和测量质量体系的有效运行，质量管理部按计划每年组织一次内部审核和管理评审，还采用滚动式方法每个月对各个部门进行监督检查，对审核中发现的问题及时制定纠正措施进行改进，在历次的外部审核中均未出现严重不符合项。

公司设立各种员工激励制度，主要有风雨同舟奖、优秀新员工奖、十佳个人奖、营销之星奖、科技创新标兵奖、管理创新奖、先进生产者奖、工匠精神奖、优秀导师奖、先进班组奖、环保贡献奖等奖项及优秀团队奖项。

## 3、质量食品安全风险监测：





在监视质量体系有效运行的同时，公司加强了对产品质量的监督检查力度，制定了产品稽核、设备清洁稽核、模具稽核、GMP 检查、质量培训、标准化复盘等质量改进措施，每月对体系内各项工作进行监督稽核，发现问题及时责令限期整改，保证了“产品出厂合格率达 100%”的质量诚信目标的实现。

公司非常注重客户对产品的满意程度，产品交付后，公司会通过各种方式征集客户对产品质量的意见和投诉，妥善处理顾客抱怨，并根据情况及时改进，以取得顾客的持续满意。客户对产品的意见或投诉，可以通过公司的满意度调查表或者直接拨打公司的销售热线进行相关事宜的确定与沟通。公司通过收集到的顾客信息反馈，确定顾客对产品及服务的满意程度，及时进行统计分析，确定顾客的需求和期望以及公司改进方面的措施。

公司建立了重大质量食品安全应急预案、产品撤回控制程序，成立了以总经理为组长的食品安全小组，规范和指导应急处理工作，有效预防、积极应对、及时控制产品食品安全或质量事故，高效组织应急补救工作，最大限度地减少质量食品安全事故的危害，保障消费者的权益，降低公司损失，确保产品出现重大食安问题时得到及时有效的处理。

### 三、质量诚信管理

#### 1、质量承诺：

我公司郑重向全社会承诺，并以此自律：

1.1 牢固树立“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，满足顾客对高质量产品的期待和个性化需求，增强顾客的购买信心。

1.2 人无信不立，业无信难兴，我公司保证文明经商，诚信为本，依法纳税，依法经营，严格履行承诺，重合同，守信用，树立诚信品牌。

1.3 严格遵守《食品安全法》、《产品质量法》、《标准化法》、《计量法》等法律法规，严格执行产品标准，满足顾客要求，杜绝虚假宣传，坚决抵制伪劣、欺诈顾客等失信违法行为，不侵害其它企业的合法权益，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。

1.4 我公司严格履行以上承诺，如有违反，接受将失信违法行为纳入不良信用记录并向社会公开；主动接受政府、各行业及社会各界的监督。



## 2、运作管理：

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，完善质量保证体系、标准化体系和计量保证体系，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。加强质量诚信体系建设，切实保证产品质量，完善服务体系，随时准备为顾客提供售后服务，为顾客提供一切方便。

## 3、营销管理：

诚信是市场的黄金规则，市场经济愈发达愈要讲求诚信，这是市场经济的内在要求，也是文明的基石和标志。因此，企业为了消费者和的长远利益，也为了企业自身的生存和，从产品诚信、价格诚信、服务诚信等方面实施诚信营销。

产品诚信：产品的质量是企业的生命，因此公司产品的性能、食品安全等标准在符合国家标准或行业标准的同时，产品从原材料均选用国内外优质品牌，生产过程中严格按照工艺文件要求精细化生产，有效地保证了产品的符合性。

价格诚信：价格是企业赢得市场的有效武器，企业在定价及报价中应遵循诚信原则，避免利用价格欺骗消费者。企业产品定价应公开、公平，实行透明化原则，一是一，二是二。

服务诚信：用心服务，用真心、用真诚去传情达意，才能使彼此的交流更为顺畅、更为高效、更为精彩，员工与客户之间心与心最惬意的沟通就是客户的满意和赞扬。心为客户所用，情为客户所系；急客户之所急，想客户之所想；想于客户未想之，耐心做到客户满意为止，与客户建立起牢不可破、长期共荣的相互关系，从而引导需求，满足需求。

## 四、质量管理基础

### 1、标准管理：

面对国内外市场的激烈竞争，我公司在严格按照国标及行业标准进行生产管理及质量控制的同时，积极采用国际标准及国外标准，每种产品均建立了鹏力塑造企业标准。从产品原材料采购、理化分析及试验、生产加工、试验、售后服务这一一条龙的生产管理上，公司秉承“塑造美好生活”的使命和“健康、安全、创意、服务”的发展理念，致力于成为“全球食品餐饮行业包装耗材航母级服务商”，坚持“领先超越、优质高效、诚信服务、持续改进”的质量方针，严格控制生产流程每道工序，确保产品质量。目前公司制定并执行企业标准 12 项，参与国家



标准及团体标准的修订有 2 项，大大提高了公司的管理水平及产品质量，得到了广大国内、外客户的充分认可。

## 2、计量管理：

企业建立完善的监视和测量设备控制程序，建立了计量设备台账，对检测仪器、设备、量具制定了相应的文件规范，并定期进行送检、校验。内容包括：润滑、清洁、紧固、线路、调整水平、校准数据等。检验设备的使用人员必须经过专业培训，考核合格后方可上岗。

目前拥有检测、计量的设备仪器 200 余台套，如气相色谱、挺度仪、粘度仪、色差仪、荧光仪、恒温水浴锅、恒温恒湿箱、微生物超净工作台、显微镜、水分测定仪、抗压仪、载压仪、千分尺、管厚规、游标卡尺、高度尺等，设备精度及准确性能满足公司产的监视和测量。

## 3、认证管理：

公司先后通过 ISO9001 质量体系、FSSC22000 食品安全体系、ISO14001 环境管理体系、OHSAS18001 职业健康安全体系、FSC 森林体系、BRC 食品包材全球标准等管理体系认证。

## 4、检验检测管理：

质检人员还定期交流在检测中遇到的各种问题，以便针对问题及时制定纠正措施，提高检验水平及工作质量，达到企业质量零缺陷的目标要求，各种制度、岗位职责、仪器操作规程、安全常识、注意事项等上墙，以便执行。加强质量监督队伍建设，加强对监督人员的教育和培养，不断提高其素质，完善监督手段，提高质量改进能力，增强其权威性和有效性。

## 五、产品质量责任

### 1、产品质量水平：

#### 1.1 质量承诺：

我公司生产的产品从设计、生产、检测到产品包装，运输及售后服务各环节，产品质量严格按照国标、行标和企标要求进行出厂检验，不合格产品决不出厂。不定期邀请有关专家来公司监督、指导工作，严把质量关。

原料采购：为确保原材料质量，我公司均在严格评审的合格供方采购。进厂原材料经检验合格后方能入库，确保入库合格率达到 100%。各主要材料优先采



购国家重点和定点企业优质产品，实行层层把关检测审核制度。

**生产：**为确保产品质量，对生产各环节严格进行控制，生产过程中实行食品安全追溯制度，当产品质量出现质量问题时可追溯班组和个人，并及时采取纠正和预防措施，使进入下一道产品合格率达 100%。公司引进德国 illig 先进打杯设备和生产工艺，为确保生产优质的产品打下了坚实基础。

**检验：**公司对产品的检验进行严格控制，确保未经检验的产品不投入使用和出厂。由质量管理部对产品生产过程中的工序及成品严格按照产品工艺卡，设计图纸和客户标准进行质量检验，公司产品从设计研发、生产检验，原材料采购等方面参数指标均符合国家、行业相关标准要求，建立了产品的监视和测量控制程序，确保产品质量过关。

**不合格品的控制：**不合格品的控制我公司实行三检制度(自检、互检、专检)，以防止不合格。采取有效的纠正和预防措施，消除实际和潜在的不合格因素，防止类似质量问题发生。

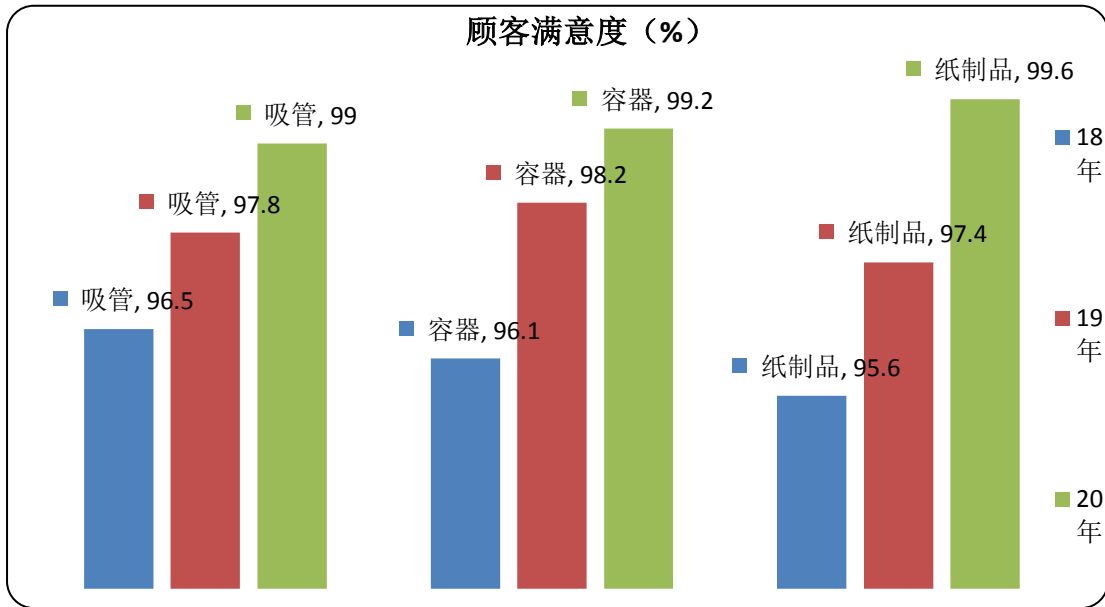
**包装与运输：**对产品成型过程中影响质量的搬运、包装和交付各环节进行控制，以防产品损坏，在产品最终验收合格后根据所签合同的运输方式及有关要求，对产品进行包装和防护，确保完好无损地将产品运输到目的地。

### 1.2 产品质量水平：

近年来，公司主导产品吸管、容器、纸制品的销售业绩与产品的各项指标均保持较高水平，并不断的提高，部分产品的指标（如吸管）持续处于行业领先水平。

### 1.3 售后服务质量水平：

公司成立三十年来，坚持精细化、专业化、规模化、持续改进等管理方式，各项业绩均取得良好的发展，近三年，在产销量不断提高的同时，也赢得了客户的满意与信赖。公司销售部负责总结客户满意度与忠诚度的测量及分析，近三年发展呈上升趋势。调查对象包括乳饮企业、餐饮行业等，每一类产品下发调查表不下于 150 份，回收率均在 85%以上，近三年结果如下图：



## 2、产品售后服务：

为确保公司对用户提供最大程度的服务和及时准确的信息反馈, 不断提高产品质量和服务水平, 公司建立餐饮、乳饮、国贸等三大售后服务体系；服务人员在进行各项服务活动中遵守公司的销售管理规定；

### 2.1 客户投诉管理

销售人员接到客户质量投诉（客户投诉方式：邮件投诉、电话投诉、传真投诉）后，与客户确认投诉内容、产品批次、出现问题的频率以及客户期望的解决方案，然后将了解到的所有质量投诉信息反馈并立即组织相关部门分析原因；制定相应的产品质量整改方案，销售部根据客户期望的解决方案拟制投诉处理方案，质管部对整改方案的可行性、有效性进行审核后由销售人员与客户进行协商；

### 2.2 关于客户索赔

客户索赔实物时，销售人员与客户确认赔偿货物总价，会签后销售人员填写客户赔偿情况说明并办理审批流程，最终以销货或折让形式赔偿至客户；客户索赔货款时，销售人员通过录入与客户确定的赔偿货款总价的折让单或收款单罚款。

### 2.3 关于客户回访

针对客户投诉问题，销售人员应及时做好回访，跟踪客户后期产品使用情况。销售人员每半年进行客户满意度调查，根据客户满意度调查结果进行问题发现、分析、整改及风险的预警和规避，对已发现的问题列出整改计划，并按计划进行整改；根据客户反馈意见及满意度调查结果对产品持续改善，建立良好口碑，树



造优质品牌形象。

### 3、企业社会责任：

公司采取多种方式方法履行公共责任、公民义务及恪守道德规范。企业来自社会，也必须回馈社会，这是一种新形势下的社会关系。鹏力塑造自 2015 年开始开展的鹏力长青活动，与贫困山区学子及相关高校签订人才培养计划，参与公益活动回报社会，为年轻人提供更好的学习环境和更多的学习机会，为国家的教育事业贡献一点力量。

2020 年初，中船重工鹏力集团积极参与抗击新冠肺炎疫情，在一缺工艺技术、二缺原料配件、三缺熟练人员的条件下组织近百人开展调研、认证、设计和投产。鹏力集团向全体党员发出“红色集结令”，向全员发出“以鹏力速度，打造硬核组织”的战时动员，24 小时无间歇工作，仅用 11 天研制投产完成 N95 口罩机、平面口罩机和压条机，并在 2020 年 9 月 8 日获得“全国抗击新冠疫情先进集体”称号。

鹏力塑造每年均通过社会责任体系认证审核，一直坚持承担应有的社会责任，公司从自身生产经营活动出发，分析相关活动对社会产生的影响，结合社会实际情况和要求，主动承担相应的责任和义务，公司高层领导根据国家政策、自身行业特点及发展需要，履行相应的也是必要的公共责任。

企业作为构成社会有机整体的基本单位，不仅要追求利润，也必须考虑社会的整体利益和长远发展，并承担相应的社会责任，它不仅包括积极投身于社会公益事业、协办各种大型活动，同时也包括合法经营、照章纳税、爱护资源、保护环境、重视安全、关爱员工、创造条件、扩大就业、融入社会、共同富裕等。

中船重工鹏力（南京）塑造科技有限公司积极地支持公益事业，根据本地实际情况，主要针对当地的文化教育、慈善及乡镇道路规划建设等提供支持。公司副总经理负责对公益支持进行策划，报总经理审批后实施。遇到特殊情况如自然灾害、扶危、助困、助残等，2010 年公司通过江苏省慈善总会捐赠善款用于扶危济困，为造福社会贡献了自己的一份爱心和力量。

### 4、质量信用记录：

公司保证自身行为符合诚实守信的道德规范，采取各种手段监测公司内部、与主要合作伙伴之间、与客户之间，以及公司管理中行为道德的主要过程及测量



方法和指标，如国际贸易部及国内销售部每年对订货合同、合同履行及违约情况等进行分析；供应部对供应商进行评价和分析等。通过这些方法来监测公司的道德行为及诚信准则都取得了良好的效益，作为航母级食品包材企业，公司连续多年获得中国食品包装行业质量安全放心单位、3A 资信等级、江苏省著名商标、南京市著名商标、江苏省高新技术企业、江苏省轻工行业优秀品牌企业等荣誉。

公司在近三年国家、省市等各级产品质量监督抽查、安全生产检查、环境安全等检查中均未出现不合格现象。

## 结束语

中船重工鹏力(南京)塑造科技有限公司把质量之根深植于企业发展全过程，把诚信之本贯穿于生产经营的各个环节，将质量管理切实贯彻到企业管理中，提升企业竞争力，提升效益、节约成本，通过卓越的过程实现卓越的结果。未来，鹏力人将以团结实干的工作态度，文明诚信的工作作风，昂扬的斗志，巨大的热忱，通过自身的努力与拼搏，向着打造百年企业、成为中国食品包材领域领跑者的目标迈进。

本报告展现了公司在质量诚信建设和实践中的成果，尽管还有不够完善的地方，但总体上可以看出企业对产品和服务的质量和诚信是令人满意的，无质量食品安全事故的结果，诠释了企业质量诚信管理的成果。