

# 质量诚信报告



**宁波杰丽斯文具有限公司**

2023年2月

# 目录

## 第一部分前言

1 报告编制规范	2
2 总经理致辞	3
3 企业简介	4

## 第二部分质量诚信报告

1 企业质量理念	6
2 企业内部质量管理	
2.1 质量管理机构	6
2.2 质量管理体系	6
3 企业质量诚信	
3.1 质量诚信管理	7
3.2 质量文化建设	7
4 企业质量基础	
4.1 企业产品标准	8
4.2 企业计量水平	8
4.3 认证认可情况	9
4.4 特种设备管理情况	9
5 产品质量责任	
5.1 产品质量承诺	9
5.2 “三包”责任	9
5.3 质量奖励	9
6 质量风险管理	
6.1 质量投诉处理	10
6.2 质量风险监测	11
6.3 应急管理	11
第三部分报告结束语	12

# 第一部分前言

## 1 报告编制规范

《宁波杰丽斯文具有限公司质量诚信报告》回顾了杰丽斯在质量管理、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：宁波杰丽斯文具有限公司

报告的时间范围：2022年1月至2022年12月

报告的发布周期：本报告为年度报告

### （二）报告内容客观性声明

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，愿对本报告内容真实性负责。

### （三）报告数据说明

本报告所有的内容均来自公司实际真实情况或数据。

### （四）报告发布形式

本报告以网络版形式发布。可在本公司网站查阅。

## 2 总经理致辞

宁波杰丽斯文具有限公司，始终奉行“只做行业第一名”企业愿景，肩负着“为客户带去卓越价值”的企业使命，“专注、创新、优质、环保”的价值观，立足“杰丽斯”品牌，脚踏实地、坚忍不拔地把事业做得更稳、做得更强、做得更远！坚决落实企业质量主体责任，严格遵守相关质量法律法规，始终以高于国家标准的内控标准来严格要求自己，健全产品质量、服务追溯体系，切实履行企业质量主体责任，依法承担质量损害赔偿。

为确保质量诚信体系的有效运行，从制度上加以规范，从考核手段上加以落实约束，从质量文化上加以引导，从努力改进和积极实施名牌战略上加以提高和升华，大力营造和创建质量诚信工作氛围和体系，不断努力提升产品的使用性能，切实服务客户。

质量为基，诚信为本，公司将秉承“全程服务诚心，满足客户热心，用户用着舒心”的经营理念，向质量求效益，以质取胜。

时光荏苒，斗转星移，杰丽斯公司必将蕴故纳新，厚积薄发，持续优化研发、生产和服务体系，致力于打造魅力杰丽斯，坚持环保理念，做消费者健康安全守护神。

### 3 企业简介

宁波杰丽斯文具有限公司,于1996年创立于中国文具之都宁波,是一家集生产、研发和销售于一体的文具专业生产商。公司以市场为导向,以技术为动力,以创新为灵魂,力求为消费者带来更多更好的办公和学生文具。

关于我们公司,现拥有手动裁纸机、钥匙箱、阅读架、电动卷笔刀和铅笔等10多个产品品类、上百种单品和十余项国内外产品专利,并将继续以每年研发10多款的速度对现有产品组合进行优化和更新。

面向未来,现在公司的目标是成为一家专业的供应链管理公司,而不是一家纯粹的制造商。从客户价值的角度来看,我们能够通过这种方式为客户提供更多真实的价值现在,该公司的目标是成为一家专业的供应链管理公司,而不是一家纯粹的制造商。从客户价值的角度来看,我们能够通过这种方式为客户提供更多真实的价值和独特的优势。特别是,与传统贸易公司相比,我们将充分利用我们现有的强大工程资源,制造和研发,使我们的客户能够享受以下价值观,如1)包括质量保险在内的专业流程管理,2)通过专业的BOM分析降低成本但质量良好3)更具差异化的产品和专业的ODM服务。

经过20年的发展,公司不仅在标准化和制度化方面迈出了坚实步伐(如获得ISO9001和BSCI认证),且在部分品类中形成了行业领先的竞争力。2021年,公司获得浙江省品牌建设联合会批准,负责起草和推动浙江制造标准在手动裁纸机领域的标准建设工作,在打造为“品字标”企业的道路上迈出了坚实一步。

电话:0574-88026888

地址:浙江省宁波市鄞州区古林镇藕池村工业区

邮编:315000

## 第二部分质量诚信报告

### 1 企业质量理念

“诚实守信，敬业奉献，创新发展，追求卓越”是杰丽斯对产品品质内在的诉求和品牌核心。杰丽斯视品质为生命，用心做好每一个产品，严格把控产品质量关，从原料的挑选到生产的全过程严格把控，每个环节都做得一丝不苟，从不在质量上投机取巧，生产高品质产品是杰丽斯的一贯追求。从不放弃对于社会责任的执守和追求，因为杰丽斯坚信只有真正为消费者提供高品质产品，企业品牌的美誉度才会不断得到提升，企业也因此才能立于不败之地。

### 2 内部质量管理

#### 2.1 质量管理机构

公司的质量管理由总经理亲自挂帅，对本公司产品质量安全工作全面负责，组织制定企业质量发展战略、年度质量工作计划和质量安全保障措施；建立并实施先进质量管理体系和管理方法；组织实施质量改进、质量攻关等群众性质量活动；实施质量成本管理，加强质量统计分析；开展质量教育培训；建设企业质量文化等。

技质部为公司质量管理和质量检验的专门机构。部门下设高素质、专业的品管员队伍。负责从原辅料入厂、生产过程监控、最终产品检验等全过程的质量监控和检验活动。同时公司建立质量安全关键岗位责任制，明确企业主要负责人对质量安全负首要责任、企业质量主管人员对质量安全直接负责。严格实施企业岗位质量规范与质量考核制度，实行质量安全“一票否决”，坚持做到出厂产品批合格率达 100%。

#### 2.2 质量管理体系

质量是企业的生命，从生产杰丽斯产品的第一天起，总经理就把产品质量当作第一件大事来抓。在质量管理工作中高瞻远瞩，制定出切合企业实际发展的质量方针和质量目标。公司一贯奉行高质量产品、优质周到的服务、

相对低廉的价格的质量经营理念，并以此来提升公司的核心竞争力。通过几年的努力，企业通过了 ISO9001 质量管理体系，基于杰丽斯行业品质要求，导入 QFD、FMEA 等质量管理相关工具。在日常的实际工作中，对体系不断地进行完善、更新和改进，认真组织 and 部署好体系每年的内审和管理评审工作，通过每年的内审、管理评审以及外部监督审核对体系实施持续改进，保证我公司质量管理体系运行的充分性和有效性，很好的保证了产品的质量。

### 3 企业质量诚信

#### 3.1 质量诚信管理

作为一个文具行业的品牌企业，持续健康发展的前提是守法经营、诚实守信。杰丽斯产品之所以在短短的几年内拥有良好的口碑，完全得力于我公司“用心研究、精心制造、诚心服务、确保客户安心”的三心换一心的经营理念和“我们只做有好的文具”的品牌理念。多年来，公司一直本着对客户、对员工的高度责任感进行生产经营。从高管到一线员工，始终视质量为企业的生命，从原材料采购、生产过程控制、产品检测、售后服务等方面都严格按国家标准及相关法律法规要求执行，实现从采购—生产—售后，全过程的跟踪监测及管理，以便为客户提供品质卓越、安全可靠的产品。

公司通过教育培训、各种会议、企业微信公众号等形式向全体员工宣传公司的诚信经营理念。同时公司还开放式宣传诚信经营理念，如对所有来公司验厂、调研或参观的人员，公司均向其展示详解产品工艺流程等方面信息，以助于更加切身体会到我公司产品卓越品质特性，并传播我公司诚信经营、追求卓越的企业理念和精神。

#### 3.2 质量文化建设

质量文化是企业文化的一个重要组成部分，是企业在质量方面追求的宗旨、观念和道德行为准则的综合体现。现代企业的核心竞争力不是产品和服务，而是优秀的企业文化。

公司定期组织合理化建议、质量改善项目等改进活动，导入质量管理工具，鼓励员工积极参与质量改进，形成激励创新、促进内部协作的质量文化。

在质量文化的建设上，除了做好质量安全体系建设、增强自身技术实力、提高核心竞争力外，还非常重视员工的教育培训工作。一方面加强技术培训，提高从业人员的素质，从而为提升产品的品质打下坚实基础。同时加强对从业人员法律法规知识及诚信意识的培训。特别是定期组织员工学习《产品质量法》、《计量法》、《企业质量诚信管理实施规范》等相关法律法规及标准。提高员工的整体法律意识和诚信意识，真正做到公司上下懂法、知法、守法。并在实际生产过程中严格贯彻落实相关的法律法规及标准要求。

## 4 企业质量基础

### 4.1 企业产品标准

公司建立产品标准化管理体系，对企业各部门的标准和制度进行了有效地分类和梳理，有效地提升了企业对于标准的管理水平和认知水平，使我公司的标准化工作更加规范有序。

### 4.2 企业计量水平

公司建立专业专业的检测设备，目前配置专兼职测量人员 2 人，可以确保企业计量检测、监控结果的有效性和可靠性。

### 4.3 认证认可情况

ISO9001：2015质量管理体系认证、ISO14001:2015环境管理体系认证、ISO45001：2018职业健康安全体系认证、BSCI 验厂。

## 5 产品质量责任

### 5.1 产品质量承诺

制造商应承诺自购买产品之日起 1 年内，因产品的质量导致不能正常使用，制造商根据用户提供的相关材料经认定确因产品本身质量问题后，应无偿提供合格的同型号产品。在不影响二次销售情况下，制造商应提供 7 天无理由退换货服务。

### 5.2 品字标产品质量承诺

用户提出诉求时制造商应在 24 h 内进行响应，并提供技术解决方案。。

### 5.3 “三包”责任

公司郑重承诺，如果公司产品出现质量问题，在经过公司与有关部门共同调查以后证实确实是公司责任时，公司将严格按《产品质量法》、《消费者权益保护法》等相应的法律法规执行，并在法律框架内按照消费者的意愿，对公司的产品实行包退、包换，并对消费者致以诚挚的歉意。

## 6 质量风险管理

### 6.1 质量投诉处理

杰丽斯秉承“以客户为中心”的服务理念，关注客户需求和体验，创建了“品质无忧”服务品牌。目前在全球建立了完善、广泛的服务网络，向广大客户提供全方位、专业、快捷的优质服务。公司建立了顾客投诉流程和顾客投诉管理办法，并始终关注顾客要求，把顾客满意度列入公司质量目标。为方便顾客投诉，公司成立了由专人负责接待电话。遇有投诉反馈，接待人员严格按照投诉处理流程，热情接待、及时处理、并做好记录、及时反馈。杰丽斯以客户为中心，关注客户需求和体验，实施服务差异化战略，全面推进客户满意工程，创建全球最具美誉的杰丽斯品牌。

### 6.2 质量风险监测

#### 6.2.1 质量控制点

公司对产品质量关键特性、关键部位、薄弱环节存在的风险进行重点控制并采取适宜的管理措施和方法，制订了《质量控制点管理规定》。通过对质量控制点的人员能力策划、设备策划、物料策划、作业指导书策划、环境策划、评比策划，使得产品质量关键特性、关键部位、薄弱环节存在的风险处于控制中。

#### 6.2.2 质量监督审核

公司设置质量管理部，通过对各生产现场进行监督，对生产过程、工艺纪律执行情况进行检查。依据《质量奖惩制度》、《质量异常报告制度》等对质量监督检查所发现问题点的整改情况进行督促，确保其及时有效的整

改。

### 6.2.3 可靠性验证试验

为试验批量产品可靠性指标量值是否达到规定指标，公司建立了可靠性试验系统。在模拟客户的使用状况下，对产品的使用寿命和使用性能指标进行整体评估，对产品的质量可靠性进行有效监测，对试验过程暴露出设计和制造中的薄弱环节，提出有效的改善建议。

### 6.2.4 产品安全质量把控

公司每年通过国内外认证机构和BSCI的现场检查，连续多年未发生市场抽查、客户验厂等不良现象，给消费者提供良好的安全质量保障。

## 6.3 应急管理

为了提高本公司对突发事故和险情的应急能力，保证在发生重大、特大事故时，指挥调度畅通，人员、设备、物资能及时到位，确保本公司在发生事故时能够及时有效地控制，保护员工的生命、环境和国家财产安全，把事故损失降到最低点，依据《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国突发事件应对法》、《生产安全事故应急预案管理办法》等有关规定，结合我公司实际情况制定《安全生产应急预案管理规定》、《防汛抗台应急预案》。为了达到应急救援能够准确及时响应，公司定期组织员工进行应急演练，并对演练过程中存在问题的地方进行改进完善，以确保突发事件发生时，能够启动应急预案，规避风险减少危害。

## 第三部分报告结束语

近年来，浙江省以标准和认证为手段，以高标准引领打造“浙江制造”品牌，强调不断完善质量诚信标准体系、加快质量信用信息建设。依据要求，公司相继完善了相关制度，认真贯彻落实，并自觉接受有关部门的监督管理。

质量诚信体系建设是一项长期的、系统的工作任务，要完善质量诚信体系建设的规章制度，巩固和深化企业质量诚信建设所取得的成效，必须建立

长效机制，科学实施，常抓不懈。公司坚持持续改进质量管理体系，不断提升质量诚信水平，为消费者提供最好的杰丽斯产品。

在多元的市场环境下，杰丽斯始终坚持只做专业杰丽斯品牌，其良好业绩的取得，正是得益于多年来对品质的专注和不断创新。对杰丽斯来说，专注是一种投入。专注于把企业的力量集中于文具行业的细分市场，专注于产品优越性和培育企业核心竞争力，专注于创新科技的研发，致力于为消费者提供优质的放心产品。