

企业质量诚信报告

嘉兴市豪能科技股份有限公司

二〇一八年十二月

前 言

1 编制说明

1.1 报告内容客观性声明

本公司出具的质量诚信报告，是依据国家有关质量法律法规、规章及相关行业质量标准、规范等进行编制。本报告为企业在报告期内质量诚信体系建设的基本情况，内容真实、客观、公正。

1.2 报告组织范围

本报告的组织范围为嘉兴市豪能科技股份有限公司。

1.3 报告时间范围

2017年11月1日至2018年10月31日

1.4 报告数据说明

本报告披露的相关数据来自公司内部统计部。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、采取的措施和取得的绩效等。

1.5 报告发布周期

嘉兴市豪能科技股份有限公司质量信用报告为年度报告。

1.6 报告获取方式

本公司每年定期发布一次质量信用报告，本报告以PDF电子文档形式在本公司网站向社会公布，欢迎下载阅读并提出宝贵意见。

企业简介

嘉兴市豪能科技股份有限公司创建于 1984 年，公司位于浙江省嘉善县魏塘镇工业园区，东连上海，西接杭州，北临江苏，近临 320 国道，交通十分便利。占地面积 40 亩，2010 年又在嘉善多功能区扩建新厂，占地 50 亩。

嘉兴市豪能科技股份有限公司（以下简称“豪能”）经过34年的发展，在浙江嘉兴嘉善设有二家工厂，集团员工约800多人，向全球26个国家超过200多家客户提供高端啤酒标签、饮料及食品类的包装，产品包括铝箔标签、镀铝纸、湿胶标签、压敏胶标签、铜板纸食品标签、电子面单、牛奶纸套标等，在中国啤酒标签行业处于领先地位。

公司拥有先进的镀铝、印刷及配套设备，吸收专业的技术和研发人员，形成了从镀铝纸到湿胶标签、压敏胶标签等制造一体化的现代包装服务体系，组建了专业的研发团队，在包装材料开发、包装设计以及印刷工艺等方面建立了强大的人才储备优势，集设计、制版、印刷、模切为一体，并逐步壮大成为一个现代化的高科技企业，能向客户提供从产品包装开发到印刷成品的完整包装印刷解决方案。

2011年4月，豪能成功收购拥有百年历史的 Illochroma 集团，三家分公司分别位于法国、比利时、波兰。随着 Illochroma 的收购，豪能的技术研发实力和营销网络如虎添翼，公司技术水平将达到全新的高度；2017年公司新三板成功挂牌；同年，公司在非洲埃塞俄比亚首都投资建厂成立豪能非洲工厂，全球布局的营销和服务网络也将为客户提供更出色的技术支持和品质保障。

在体系建议方面，公司于 2005 年顺利通过了 ISO9001 质量管理体系认证，于 2017 年升级为 ISO9001:2015 版；公司正积极推进 GB/T24001 环境体系和 GB/T28001 职业健康安全体系及逐步导入卓越绩效管理模式。

公司坚持以诚信为本，客户至上，不断创新的精神。历年来被评为“重合同守信用企业”、“中国银行 AAA 级信用企业”、“明星企业”、“巨龙企业”、“十佳新兴产业发展示范企业”、“高新技术企业”、“浙江省科技型中小企业”“科技创新奖”、“突出贡献企业”“独角兽入围企业”等殊荣。

“印无止境，求精致远”，是豪能人恒久的信念，也是豪能人坚守的承诺，更是豪能人不变的目标。公司将以更高的水准，不断创新，与世界接轨，与时间同步，以科学和有效的管理，再创新的辉煌。

目 录

第一章 质量理念	
1.1 公司愿景	1
1.2 企业使命	1
1.3 企业价值观	1
1.4 质量方针	1
1.5 质量目标	1
第二章 质量内部管理	2
2.1 质量管理机构	2
2.2 质量诚信基础建设	4
2.3 质量奖惩制	6
第三章 质量诚信	6
3.1 质量诚信管	6
3.2 质量文化建设	7
第四章 质量基础	8
4.1 产品标准	8
4.2 计量水平	8
4.3 特种设备安全管	9
第五章 产品质量责任	9
5.1 产品质量承诺	10
5.2 生产许可情况	10
第六章 质量风险管理	10
6.1 质量反馈	10
6.2 质量风险监测	10
6.3 应急管理	11
6.4 售后服务技术支持	11
结束语	12

第一章 质量理念

1.1 公司愿景

以技术创新来驱动企业的发展，着眼全球，把握未来，成为全球包装印刷行业的领军企业。

1.2 企业使命

致力于以人为本、持续创新，努力打造绿色环保企业，致力于成为一家有社会责任感的企业，关注和谐社会的发展。

1.3 企业价值观

公司将努力从技术、管理、意识等方面创新改进，做出优质可靠具有市场竞争力的产品以满足客户不断发展的要求，做到客户满意，为整个行业发展做出贡献。

1.4 质量方针

印无止境 求精致远

1.5 质量目标

合同履行率 100%

顾客满意度 $\geq 90\%$

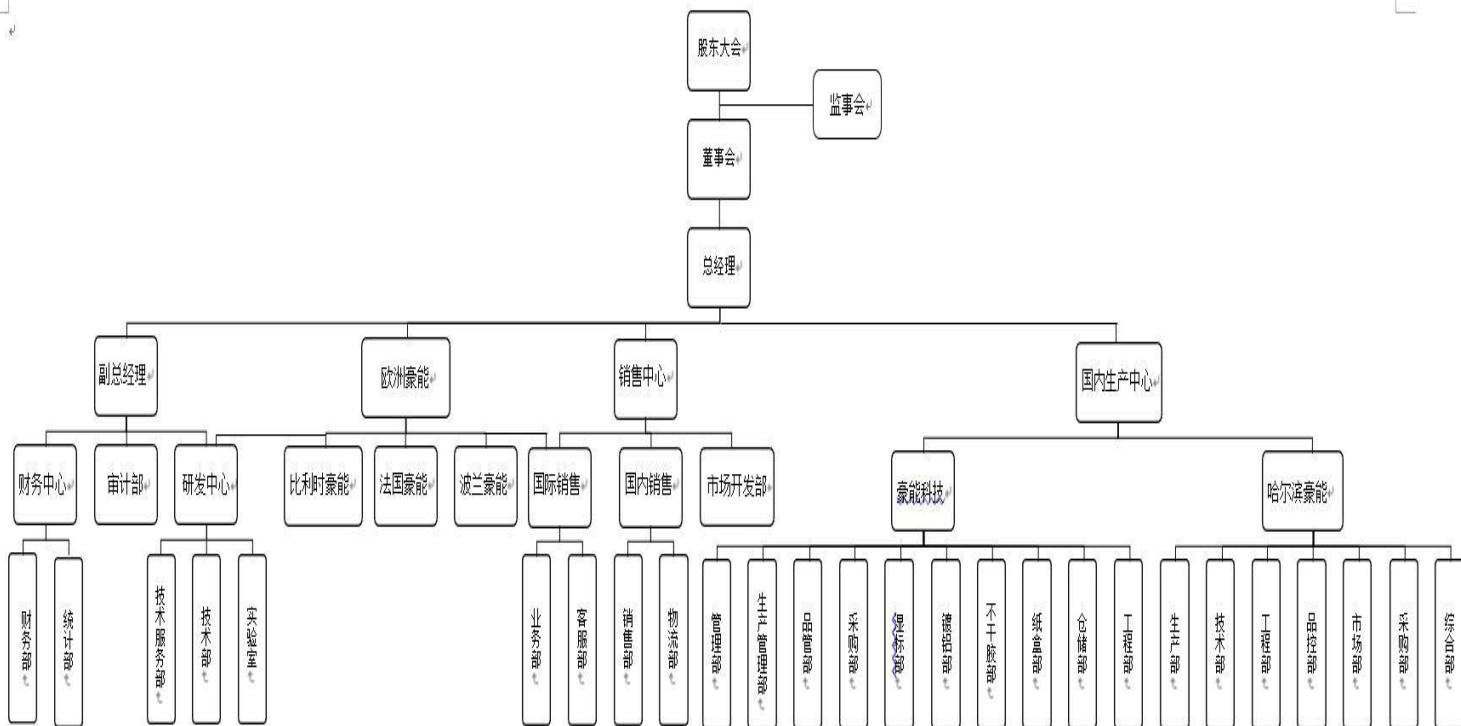
产品一次交检合格率 $\geq 99\%$

持续改进项目按时完成率 100%

第二章 质量内部管理

2.1 管理机构

2.1.1 组织架构图



2.1.2 质量管理细则

序号	文件编号	文件名称	更新发布时间
1	QP/HN 8000-6.1	《风险与机遇控制程序》	2017年
2	QP/HN 8000-6.2	《经营计划管理程序》	2017年

3	QP/HN 8000-7.1.2	《人力资源控制程序》	2017年
4	QP/HN 8000-7.1.3	《基础设施控制程序》	2017年
5	QP/HN 8000-7.5	《文件控制程序》	2017年
6	QP/HN 8000-7.5.3	《质量记录控制程序》	2017年
7	QP/HN 8000-8.2.1	《顾客要求与合同评审控制程序》	2017年
8	QP/HN 8000-8.3	《变更管理控制程序》	2017年
9	QP/HN 8000-8.3.01	《新材料、新工艺实验控制程序》	2017年
10	QP/HN 8000-8.3.02	《新品打样控制程序》	2017年
11	QP/HN 8000-8.4	《采购控制程序》	2017年
12	QP/HN 8000-8.4.01	《供方评审控制程序》	2017年
13	QP/HN 8000-8.1	《生产计划控制程序》	2017年
14	QP/HN 8000-8.5	《生产过程控制程序》	2017年
15	QP/HN 8000-8.5.1	《服务过程控制程序》	2017年
16	QP/HN 8000-8.5.2	《产品标识和可追溯性控制程序》	2017年
17	QP/HN 8000-8.5.4	《产品防护控制程序》	2017年
18	QP/HN 8000-8.4.3	《外包过程控制程序》	2017年
19	QP/HN 8000-7.1.5	《监视、测量设备控制程序》	2017年
20	QP/HN 8000-8.4.2	《进货检验控制程序》	2017年
21	QP/HN 8000-8.6	《过程及最终产品检验控制程序》	2017年
22	QP/HN 8000-8.5.4	《仓库管理控制程序》	2017年
23	QP/HN 8000-8.7	《不合格品控制程序》	2017年
24	QP/HN 8000-9.1.2	《顾客满意度测量控制程序》	2017年

25	QP/HN 8000-9.2	《内部审核控制程序》	2017年
26	QP/HN 8000-9.3	《管理评审控制程序》	2017年
27	QP/HN 8000-10.2.1	《数据分析控制程序》	2017年
28	QP/HN 8000-10.2.2	《纠正和预防措施控制程序》	2017年
29	QP/HN 8000-10.3	《持续改进控制程序》	2017年

2.1.3 品管部

贯彻公司质量、环境、职业健康安全方针和目标；

负责公司目标、指标和管理方案的归口管理，对各部门目标分解进行审核，检查考核与验证。

负责对本部门的危险源辨识、环境因素识别、风险评价和控制措施的确定，完成本部门目标、指标，明确各岗位职责；

协助最高管理者负责公司三合一管理体系的建立、运行、日常协调和管理，制定年度体系审核计划和实施；

协助组织管理体系的管理手册和程序文件的编制、修订或换版工作，及落实监督各部门文件制定、修订或换版工作；

负责组织公司内部审核，协助最高管理者承担管理体系的管理评审的具体工作；

协助公司第二方或第三方关于管理体系类的外部审查的策划、组织准备、接待，负责组织对外部审查所提出的问题整改和改进建议的沟通、实施和结果回复归口管理体系的纠正措施控制，组织进行数据分析；

负责产品质量问题处理，识别责任部门，配合查明投诉问题的原因追溯，纠正措施的组织落实以及投诉考核，组织整个投诉流程的运行，并跟踪、协调、汇

总、反馈归口结案的管控部门；协调流程运行过程中存在的问题；

负责产品实现过程品质控制，编制《检验文件》，做好进料、过程、成品的检验和验证并保持记录，负责产品第三方送检工作；

负责监视和测量设备的管理，编制年度校准计划并执行校准或检定，负责对偏离校准状态时的追踪处理。

2.2 质量诚信基础建设

1、质量、标准体系建设

我公司以国家标准为基础，制订更加严格的内控标准，作为公司生产经营活动的规范。2017 年全面修订完善了七项公司的企业标准、管理标准、内控标准、2018 年发布 1 项浙江制造团体标准等，所有体系能够满足公司运作要求。为监视和测量质量体系的有效运行，每年组织一次内部审核、一次管理评审和外部跟踪审核，还采用滚动式方法按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。

2、计量体系建设

公司所使用的计量设备均由正规公司生产并进行严格管理，强检器具均全面造册并定期检查和校对。从原材料采购、过程管理、生产设备、检验设备、工序检验、成品检验等进行鉴定、校验、使用监督、流转管理，建立了一整套管理文件和控制方法。

3、检验检测能力

公司检测中心对关键项目进行检测，公司拥有两处实验室（镀铝纸厂和标签厂）及各类产品的配套检测设备，为主要物料和产品检测提供保障。

表 2 主要检测设备清单

序号	检测设备名称	生产厂及国别	数量 (台)	检测范围	购置日期
1	日本 3#粘度杯	杭华油墨厂	1	/	2002 年 3 月
2	摩擦试验机	济南兰光仪器厂	1	000—999	2005 年 6 月
3	双光源看版台	济南兰光仪器厂	1	6500 K	2005 年 6 月
4	耐破度仪	济南德瑞克	1	0-500 Kpa	2007 年 12 月
5	电子剥离试验机	济南格瑞特	1	0.06-200N	2009 年 3 月
6	持粘性测试仪	济南格瑞特	1	0-1000g	2009 年 3 月
7	初粘性测试仪	济南格瑞特	1	3-32 号球	2009 年 3 月
8	白度颜色测定仪	杭州轻通博科	1	$\Delta Y10 < 1.0$	2010 年 6 月
9	可勃吸水性仪	杭州轻通博科	1	100cm ²	2011 年 3 月
10	条码检测仪	北京东方捷码	1	660 nm	2005 年 11 月
11	纸板挺度测定仪	长春纸张试验机厂	1	200/mm	2008 年 10 月
12	多联真空过滤器	上海昨非	1	7u-95mpa	2014 年 5 月
13	三丰表面粗糙度仪	杭州拓开诺	1	0-100	2014 年 7 月
14	微量水分测试仪	泰州市精泰	1	3 μ g-100mg	2016 年 6 月
15	摩擦系数仪	济南兰光机电	1	0-5N	2017 年 5 月
16	高低温湿热试验箱	上海苏盈	1	-20℃-150℃	2017 年 7 月
17	剥离性能试验机	济南赛成	1	0-50 N	2016 年 12 月
18	离心力测试仪	加拿大 712	1	0-30g	2009 年 10 月
19	爱色丽分光密度仪	美国	1	/	2013 年 9 月

2.3 质量奖惩制度

公司在各相关部门及生产车间建立相关质量奖惩制度。各部门各工序相互监督，对产品质量实行等级评定，实行“质量否决权”并认真考核，把考核结果作为对职工调动、晋级、提升、奖励或处罚的重要依据。

第三章 质量诚信

3.1 质量诚信管理

3.1.1 完善质量体系，加强质量管理

多年来，公司始终坚持以顾客为主的关注焦点，持续改进质量管理工作，不断完善质量管理体系，通过消化吸收国际和国家标准、浙江制造团体标准，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。质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、结合公司内控等多体系在企业内部运行。同时，公司正逐步导入卓越绩效管理模式，这一切，在很大程度上促进了工作质量和产品质量的提高。

3.1.2 严密节点控制，重视过程管理

公司按照企业标准及客户要求，制定产品的《检验文件》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。

3.1.3 建立监督机制，执行责任管理

公司制定质量管理考评管理制度，对各生产事业部定期监督检，贯彻实施“谁制造谁负责”管理理念，鼓励责任部门和管理人员对体系运作、监督、客诉出现的问题进行快速反应、积极整改，彻底有效地执行纠正措施，约束出现质量、客诉问题后不纠正不改进的单位和责任人。

3.1.4 鼓励全员参与，实现质量改善

公司重视质量文化建设，把人品决定产品、产品决定企品作为质量培训教育的核心。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 品管圈、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。

3.1.5 升级信息传递，强化指标监控

公司在质量方针要求的前提下，每年度对下一年度的质量目标进行策划，并将总目标层层分解至各事业部及职能部门。各部门对受控目标任务进行分解、统计、分析、改进，以确保公司总目标的实现。为提高质量信息传递的准确性和及时性，公司升级了质量信息化系统。通过 ERP 系统，实现了信息的实时传递以及快速准确统计。

3.2 质量文化建设

3.2.1 诚信教育

公司通过《人力资源控制程序》和《公司管理规定》，对质量诚信教育制定培训方案，通过培训评价对培训效果进行验证，在全公司范围内推广和宣传质量诚信的精神。对包括企业产品设计、生产、采购、销售、服务等所有产品领域的质量控制、企业诚信文化的建设、宣传及活动组织、环境与职业安全健康等方面进行系统培训。

3.2.2 诚信自律

公司在品牌知名度不断提升的同时，始终将企业质量诚信建设视为重要的一环，树立先进的企业价值观和正确的经营理念，守法经营，自觉接受有关部门的监督管理。公司严格按照有关法律法规的规定，真实、准确、及时、完整地披露信息，与各相关方保持有效地沟通和交流。

3.2.3 企业文化

公司注重利用企业文化建设，提高广大员工诚实守信的道德素质，建设了一支讲诚信、业务精、作风硬的高素质员工队伍。利用节假日或生产淡季时间开展多种活动，有组织有计划地开展户外拓展活动，增加员工的凝聚力等；公司始终以遵章守法为前提，以消费者需求为中心，以优质服务的手段开展生产经营活动，使诚实守信渗透到企业经营的各个环节。

第四章 质量基础

4.1 产品标准

我司属于印刷行业，正确理解和运用国家标准 GB/T 7705、GB/T 7706、GB/T 7707 等；同时，重视始终贯彻标准化管理，并成立了标准化委员会，由总经理担任，各部门经理是领导小组成员。于 2017 年按客户要求全面修订完善了公司所涉及主要产品的七项企业标准（Q/HNBZ 01-2017 啤酒封口铝箔顶标、Q/HNBZ-02-2017 湿强纸、镀铝纸啤酒标、Q/HNBZ-03-2017 压敏胶标签、Q/HNBZ-04-2017 啤酒标签专用真空镀铝纸、Q/HNBZ-05-2017 卡纸包装盒、Q/HNBZ-06-2017 手提压敏胶带、Q/HNBZ-07-2017 真空镀铝涂布纸等企业标准）2018 年发布 1 项浙江制造团体标准等；并在新产品研发方面加大投入，迄今为止，累计授权实用新专利 18 项，发明专利达 6 项（已授权 4 项）。

4.2 计量水平

公司按国家法律和法规建立了有效的计量管理，品管部设置专职计量员，负责公司计量器具的维护管理工作，计量员均经过培训上岗和持证上岗。为保证计量器具的准确性和可靠性，公司现有量具均采购自国内外知名品牌，并在检定校准时积极与法定计量机构进行合作。通过有效的计量体系得出准确可靠的测量数据来控制生产、指导生产，取得了良好的经济效益和社会效益。

4.3 特种设备安全管理

我公司按照国家有关法律、法规、规章、标准等的要求，建立和完善了安全生产管理制度和安全操作规程，并通过《安全生产标准化二级企业》，日常加强对职工的宣传教育，狠抓制度的落实工作，确保了各项制度的贯彻落实，有效杜绝了“三违”现象发生。

为了有效防范重、特大事故的发生，公司加强了对特种设备和特种作业人员的安全管理，完善了特种设备和特种作业人员的安全管理制度，对特种设备定期进行保养和检测，及时整改存在的问题，确保设备保持良好的运行状态。公司的特种作业人员，经过上级主管部门培训并考试合格后，持证上岗，规范操作，确保了作业安全。

第五章 产品质量责任

5.1 产品质量承诺

1. 本企业严格遵守《中华人民共和国产品质量法》等相关法律法规，依法诚信经营。

2. 本企业依法管理和生产，落实质量安全主体责任。建立健全各项管理制度，完善各项记录和台账。

3. 本企业保持资质的有效性，生产的产品取得了相应的《印刷经营许可证》、《商品条码印刷资格证》等并在有效期内。

4. 本企业周围环境、生产现场符合国家标准规定的要求。

5. 本企业严格执行原辅材料检验制度，所用的原辅材料及包装材料符合相应的国家标准、行业标准及其相关规定。

6. 保证不生产假冒伪劣产品，检验不合格产品绝不出厂。

5.2 生产许可情况

本公司生产场所、生产设备、设施、检测仪器、管理人员、技术人员等在同行业中处于先进水平，符合相关国家法律、法规要求，有《印刷经营许可证》、《商品条码印刷资格证》、《排污许可证》、《安全生产标准化二级企业证书》等。

第六章质量风险管理

6.1 质量反馈

公司始终关注顾客要求，贯彻“质量第一”的宗旨，将顾客满意视为我们永远追求的目标，并把顾客满意度列入公司质量目标。为方便顾客投诉，公司在技术服务部设立了由专人负责投诉接待。遇有投诉，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。

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

公司设置质保部，通过质量检验专员对各生产现场进行监督，对各生产事业部的过程、工艺纪律执行情况进行监督检查。依据《质量管理制度》，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。

6.3 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生产安全事故应急预案。公司设立专人安全员，公司每个月举行1次“生产安全会议”，

对在日常巡查中发现的问题及时予以纠正；为了达到应急救援能够准确及时响应，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。

6.4 售后服务技术支持

1. 不间断的质量联络，不间断的采购信息联络；
2. 配备专业的贴标技术人员及售后服务人员，及时跟踪、处理客户在贴标过程中出现各种疑难问题；
3. 如客户投诉有质量异常，建议售后响应时间，附近地区在 12 小时内处理，较远地区在 36 小时由专人负责处理。

结 束 语

2018 年以来，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。

在激烈的国内外市场竞争中，豪能公司一直在稳速增长和快速发展，在很大程度上取决于企业的产品质量，取决于企业核心技术和自主创新能力，取决于品牌的培育和发展。进一步开展质量振兴工作，对我们推进产业结构优化升级，促进经济增长具有重大意义！