



浙江大胜达包装股份有限公司



2020

企业社会责任报告

Corporate Social Responsibility Report



股票简称：大胜达

股票代码：603687



报告说明

本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

一、报告范围

报告时间范围：本报告是浙江大胜达包装股份有限公司（以下简称“大胜达”或“公司”）发布的第二份社会责任报告，报告时间范围为 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日。

报告组织范围：本报告所有数据和案例均来自大胜达及下属公司，系统披露了大胜达及下属公司在经济、社会和环境等方面的工作绩效。

二、发布周期

本报告为年度报告，公司定期发布上年度履行的社会责任信息。

三、数据说明

本报告使用财务数据摘自《浙江大胜达包装股份有限公司 2020 年年度报告》，该财务报告经立信会计师事务所（特殊普通合伙）审计。其他数据来自公司内部系统或人工整理。本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

四、报告编制原则

本报告编制参照全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告指南》（G4.0）、《社会责任指南》（GB/T 360000-2015）、《社会责任报告编写指南》（GB/T36002-2015）的要求编制。

五、报告获取

本报告以 PDF 电子文件形式发布，可在上海证券交易所网站（<http://www.sse.com.cn>）下载阅读。



目 录

一、公司介绍	1
（一）公司概况	1
（二）公司理念	2
（三）治理结构	3
（四）内部控制	4
二、社会责任履行情况	4
（一）股东和债权人权益保护	4
（二）职工权益保护	7
（三）消费者保护	11
（四）环境保护	12
（五）社会公益	13
三、总结	13



一、公司介绍

（一）公司概况

浙江大胜达包装股份有限公司坐落于美丽的杭州，紧邻上海，位居长三角核心地区，区域位置独特，经济辐射能力强。

公司成立于 2004 年 11 月，2016 年完成股份制改造，2019 年 7 月 26 日在上海证券交易所主板挂牌上市（股票代码：603687）。主要从事瓦楞纸箱、纸板的研发、生产、印刷和销售，为客户提供涵盖包装方案设计、研发、检测、生产、库存管理、物流配送等环节的全方位纸包装解决方案。经过多年发展，公司已经成为国内领先的包装印刷综合解决方案专业供应商，是中国包装联合会认定的“中国纸包装龙头企业”之一。

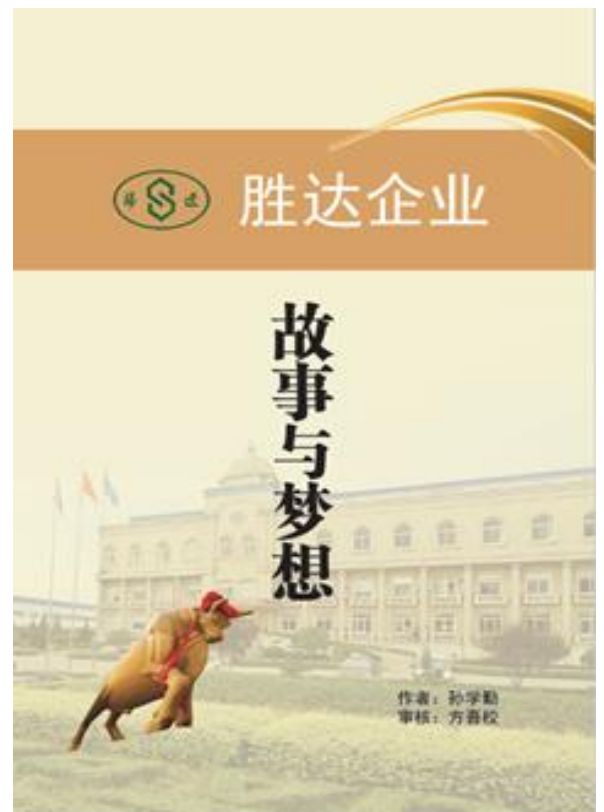




（二）公司理念

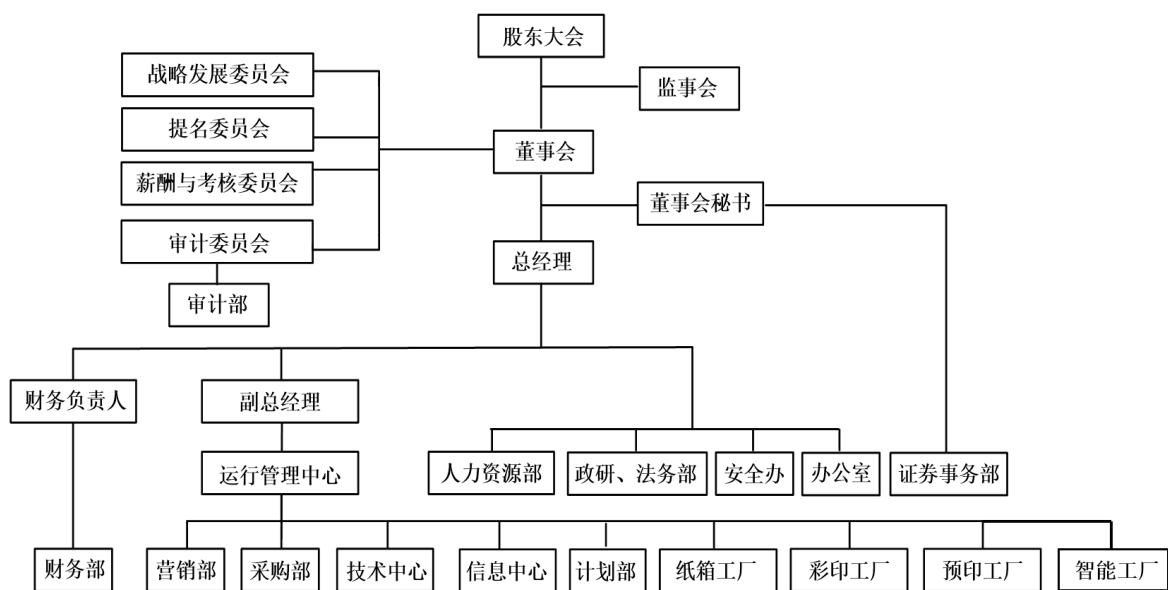
- 愿景：胜是高山不化千年雪，达为源泉长流百条溪
- 企业精神：三公（面对挑战学愚公、拓展市场学济公、强化管理学包公）
三志（志气、志同、志向）
- 责任使命：发展企业、造福员工、回报社会
- 企业战略：实干兴业、创新强企、金融助企

为进一步凝练、宣贯公司文化体系，在总结公司文化理念、管理经验的基础上，公司创始人方吾校亲自带头编写书稿，历经反复研讨、修订，最终发布《胜达企业：故事与梦想》、《胜达企业文化手册》，为企业文化的进一步深化和宣导贡献力量。2021年1月7日，中国民主法制出版社出版《浪卷千堆总向前》，书写公司创始人、人大代表方吾校“三公三志”情怀，成为萧山老一辈企业家留给企业的珍贵财富。



（三）治理结构

公司严格按照《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、《上市公司治理准则》、《上海证券交易所股票上市规则》、《公司章程》及相关法律法规的要求，结合公司实际情况，积极推动公司治理结构和运作机制的健全优化，规范公司运作，确保股东利益最大化。公司股东大会、董事会、监事会与管理层之间权责分明、各司其职，董事会下设个委员会依据各自工作细则规定的职权范围内运作。



大胜达组织架构



（四）内部控制

公司按照国家五部委颁布的《企业内部控制基本规范》及配套指引等有关法律和法规的要求，建立适应企业发展和管理需要的内部控制体系，在内部控制、风险评估、控制活动、信息与沟通、内部监督等五个方面全面推进，并使之得到有效运作，以保证企业经营管理合法合规、资产安全、财务报告及相关信息真实完整，提高经营效率和效果，促进企业实现发展战略。

公司根据《公司法》、《证券法》等有关法律、法规的规定和要求，在原有管理控制体系下，对各项管理制度进行了健全与完善。

授权监管层面：强化各全资及控股企业管理运作，制定控股子公司财务管理制度，加强“三会”对企业对外投资、担保、借贷、重大资产处置、预算和战略规划决策功能和监督职能。

业务控制层面：对拟投资企业实施投资尽职调查，坚持各专业条线独立调查，独立报告的原则，尽职调查范围涵盖财务、法律、市场、销售、人力资源等方面。

内部信息管理与披露：严格按照交易所规定，及时上报内幕信息知情人名单，严厉杜绝内幕交易事件的发生。

二、社会责任履行情况

（一）股东和债权人权益保护

1、公司运作

报告期内，公司在《公司法》、《证券法》、《上海证券交易所股票上市规则》等法律、法规及制度指引下，制定了《董事、监事和高级管理人员持有和买卖本公司股票管理制度》、《突发事件管理制度》、《年报信息披露重大差错责任追究制度》、《内幕信息知情人登记管理制度》、《信息披露暂缓与豁免业务管理制度》等，进一步规范了公司治理结构，为股东和债权人权益保护提供了制度保障。

报告期内，公司召开了 1 次年度股东大会，4 次临时股东大会，12 次董事会和 9 次监事会，审议并通过了数十项决议，以上会议召开程序均合规。

报告期内，公司共发布 91 条临时公告，均严格按照国家有关法律、法规、规章、深圳证券交易所业务规则以及公司《信息披露事务管理制度》的规定履行信息披露义务，确保信息披露的公平性、真实性、准确性、及时性和完整性，保护投资者的合法

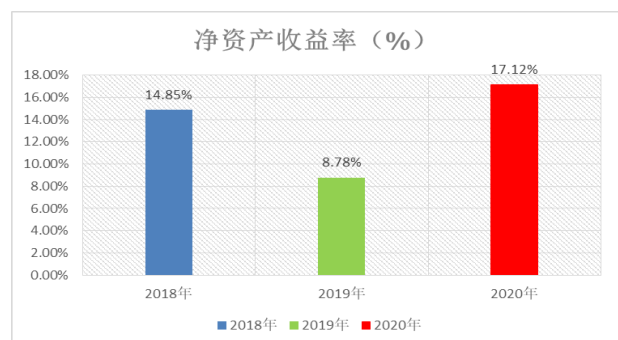
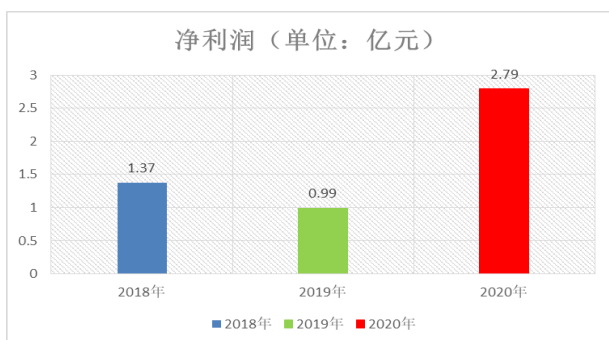
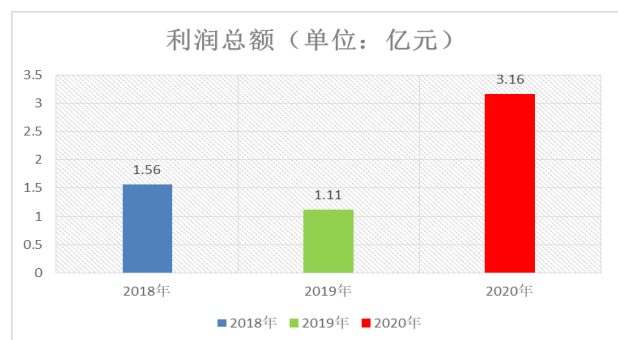
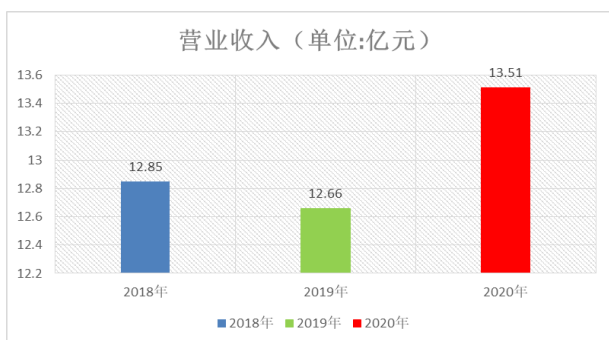


权益，保证了投资者对公司重大事项和经营情况的知情权，不存在选择性信息披露的情形。

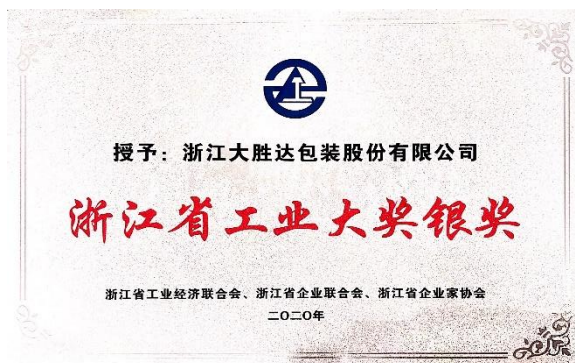
2、公司经营业绩

2020 年度，大胜达整体经营情况良好。全年实现营业收入 13.51 亿元，较去年同期增长 6.68%；实现净利润 2.79 万元，较去年同期增长 163.93%；利润总额达到 3.16 亿元，较去年同期增加 184.68%；净资产回报率 17.12%，较去年同期增加 8.34 个百分点。

2020 年度，大胜达成功发行可转换公司债券 5.5 亿元，该部分募集资金将继续投入于湖北汉川 3 亿方纸包装制品项目及萧山的技改项目，实现公司布局中部纸包装产业基地战略及提升公司的智能化生产水平。这一系列举措将进一步提升公司生产规模和市场竞争力，在未来带来显著的经济效益。



大胜达的健康快速发展受到了国家及地方政府的高度肯定和赞扬。2020 年度，大胜达先后获得多项荣誉，工业和信息化部办公厅关于公布第五批绿色制造（国家绿色工厂）、包装行业科学技术奖三等奖、国家博士后科研工作站、2020 中国品牌价值评价品牌价值、长三角 G60 工业互联网标杆工厂、工信部数据分类优秀企业、浙江省 2020 年度省级工业互联网平台、2020 年浙江省重点技术创新项目、浙江省工业大奖（银奖）、浙江省管理创新成果一等奖、杭州市管理创新成果一等奖、杭州市专利示范企业、2020 年杭州市级节水型企业、2020 年浙江省“未来工厂”拟认定培育名单、2020 年省级制造业与互联网融合发展试点示范企业（网络协同制造方向）、2020 中国纸包装行业首届“海力杯”瓦楞纸箱柔印大赛银奖等。



大胜达 20 年取得荣誉

3、股东回报

公司依据《公司章程》、《利润分配管理制度》和《首次公开发行 A 股股票并上市后三年分红回报规划》，制定了 2020 年度利润分配预案：以 2020 年 12 月 31 日的公司总股本 410,830,732 股为基数，拟向全体股东按每 10 股派发现金红利 0.68 元（含税），本次分配的利润总额为 27,936,489.78 元。

4、债权人权益



根据《中华人民共和国会计法》、《企业会计准则》等要求，公司建有完善的会计核算体系与财务管理体系，确保公司财务稳健，各项资产得到有效合理利用，同时与健全的生产经营管理制度相配套，保障了公司资产、资金使用的安全。2020 年度，公司严格遵守《A 股可转换公司债券持有人会议规则》、《募集资金管理办法》的规定，并发布了《非经营性资金占用及其他关联资金往来情况的专项审计说明》，进一步加强了债权人利益的制度保障。此外，公司严格贯彻落实了《风险投资管理制度》，加强了股权投资的风险管控。综上，公司稳健经营原则确保了公司的偿债能力，保障了债权人利益。

5、投资者关系

公司积极开展投资者关系管理工作，公司董事长方能斌先生为公司投资者关系管理第一责任人，公司董事会秘书胡鑫女士为公司投资者关系管理负责人，并在监管部门的指引下规范运作。公司通过网上业绩说明会、投资者互动平台、公司网站、电话咨询、电子信箱、传真等多种渠道与投资者加强沟通，做到有问必复，在相关法律法规和公司制度规定的范围内，热心解答投资者关心的问题，并切实做好相关信息的保密工作，确保公司信息披露真实、准确、及时、完整、公平，增强公司的透明度，保障全体股东平等的享有法律、法规、规章所规定的各项合法权益。

（二）职工权益保护

公司始终坚持“以人为本、造福员工；以德为先，以能为基”的人才理念，建立人力资源管理体系，为员工成长搭建平台、提供舞台，不仅注重员工薪酬福利的提升，更关注员工的全面发展，不断加大培训力度，增强企业与员工的凝聚力和向心力。

1、劳动与就业

大胜达在《劳动法》、《劳动合同法》等法律法规的要求指引下，结合行业特征和企业实际情况，并经企业工会讨论和协商，建立了一套合法、合规、合情、合理的用工制度。截止 2020 年 12 月 31 日，公司共有在职员工数 1,838 人，较去年同期减员 117 人，劳动合同签约率 100%，未发生任何违法违规用工案例和事件。2020 年度，员工满意度 93.50%，较去年提高 0.7%，这归因于公司对构建和谐劳工关系的高度重视和工作实践。

2020 年度，人力资源部共组织 4 次员工思想动态调查，共约谈了 90 人次，在此基础上，人力资源部提出 10 条建议，目前已采纳 8 条；此外，人力资源部还先后组织了 2 次大学生座谈会和 12 次宿舍走访，共有 60 人次参与；此外，年度人才座谈会建议正在评审中。员工思想动态调查和员工座谈会的开展，极大拉近了公司和员工的距离，有效促进了和谐劳工关系的构建。

2、工作条件和社会保护

公司严格遵循各项法律法规，建立并实施 ISO14001 环境管理体系及 OHSAS18001 职业健康安全管理体系，通过全面识别工作环境中影响员工安全、健康的风险并采取控制措施，不断改善工作环境中的职业健康安全条件；如：认真监督劳动保护，按规定发放劳动用品；对噪音较大的作业设备进行定期保养，减少摩擦噪音同时，车间使用双层隔声门窗，车间生产时门窗常闭；保持车间通道畅通，工器具、原材料、半成品定置定位，各工位班次当班作业完成后清理废料和清洁设备，保持作业环境整洁；每年定期组织安全生产大检查，且每年至少一次组织员工进行职业病体检，为员工创造一个良好的职业健康安全环境；利用宣传窗、组织培训、召开座谈等方式向员工宣贯企业的安全管理制度、日常安全知识和个人健康养护常识，做到人人知晓、人人受教育，从而增强员工的个人保护能力。

公司针对重要危险源进行识别并采取控制措施，制定相应的应急管理办法；同时，每年定期举行消防演练和各种灾害应急演练，提高组织的应急能力及员工处理各种紧急情况的能力。



大胜达应急培训及应急演练

2020 年，公司组织优秀员工赴安吉考察学习。先后走访参观恒林生产车间，于中南百草原放飞心灵，在安吉的绿水青山中，尽情享受大自然的馈赠。



大胜达先进骨干赴安吉考察学习

3、员工福利

公司坚持“以人为本、造福员工”的人才理念，采取一系列措施，充分保障员工福利。具体措施如下。

类别	具体措施
设定工龄工资	对工龄高的员工进行薪酬的倾斜
发放特色补贴	工龄补贴、大米补贴（每人每月 20 斤）、餐饮补贴、加班特殊补贴、职称/技能补贴等
节日福利	季度劳保用品、中秋礼品、春节礼品、开门红包等
旅游福利	老员工年度旅游
住房政策	为符合条件的员工提供租房补贴和员工宿舍
其他	1、每年为优秀员工的父母和退休优秀员工发放养老金和慰问金 2、为返乡员工代购火车票、包车送近省员工返乡、报销火车票



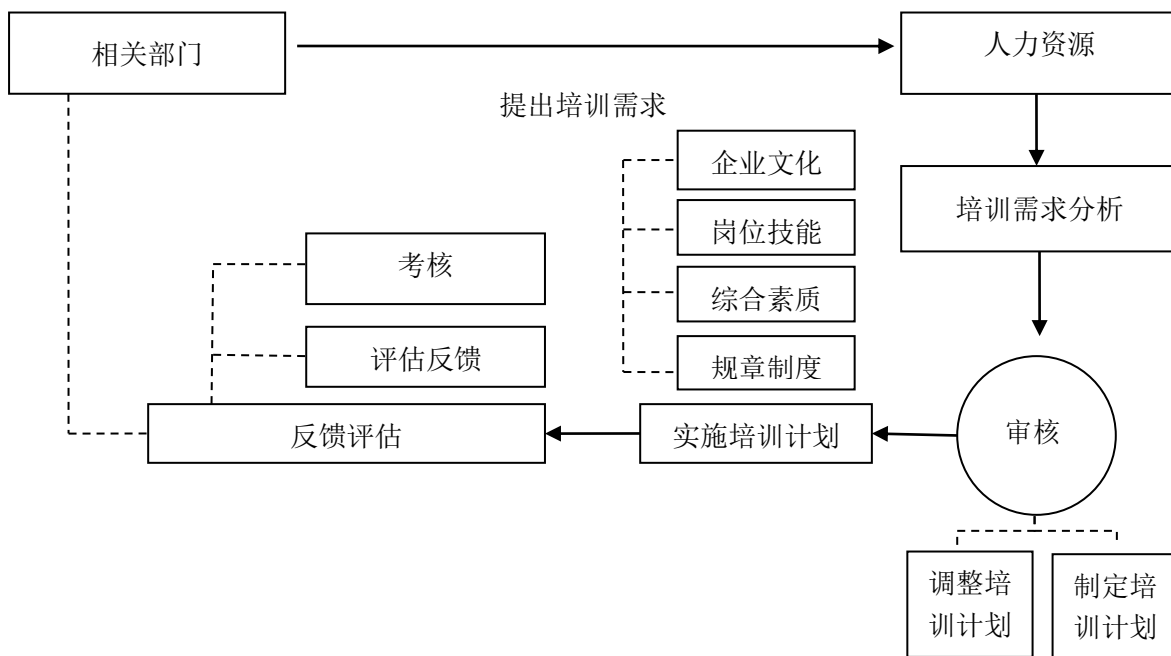
费用、鼓励员工留厂过春节、为留守职工置办年夜饭。

4、职工培训

公司注重以学习培训开发技能，以岗位实践锻炼技能，以职位空间拓展技能，不断地发掘人才、培养人才、提升人才，使员工在公司这个大家庭中不断发展，实现自我价值。为此公司在实践中，建立了完善的培训体系。每年年初，各公司部门及各分子公司根据需求，提报《培训计划需求表》，由人力资源部审核后，根据上报需求汇总年度《培训计划汇总表》，按培训计划实施需求实施。

实施过程中，人力资源部负责跟踪、考核，各组织部门做好培训记录、培训报道和培训总结工作。并将月度培训工作落实情况统一提报到人力资源部整理存档及备案，确保各项培训得到有效跟踪实施。人力资源部每月对培训计划落实的责任人进行绩效考核。

通过实施完善的培训计划，员工认真学习，提高自我，不断提升胜达的核心竞争能力，实现员工价值观同胜达企业价值观的统一，增强员工对胜达企业的信心，提高企业的凝聚力，提升企业的形象和知名度。



大胜达培训流程图

在财力投入方面，公司每年根据年度培训计划编制《年度培训费用预算表》，在经营利润中提取 3%作为人力资源教育培训费用，并根据实际实施情况在预算范围内

调整，培训投入逐年增加，培训力度不断增强，培训执行情况定期考核。

在物力投入方面，公司拥有极其完善和现代的培训场所，并购置符合人体工程力学的桌椅、环保立式空调、幻灯机、投影仪、DVD、电脑、白板、调音台、光盘和教材等设施，可供员工培训使用。

在人力投入方面，公司培训师队伍由外部专家和内训师共同组成，其中外部专家主要来自浙江大学、浙江工业大学、天津科技大学、河北农业大学、萧山区高级技工学校、台湾健峰等专业培训机构，内训师则由董事长、总裁、总经理、各职能部门负责人等组成。2020 年，公司针对高层通过与外界专业培训机构合作寻找优质和量身定做的培训资源。



大胜达现场培训

（三）消费者保护

大胜达高度重视消费者权益保护工作。由于公司产品主要面对工业和商业用户，消费者可认为即是客户。公司设立顾客热线提供技术咨询和受理顾客投诉。当接到顾客电话、传真、信函、口述等形式投诉时，获得信息人员立即填写《用户质量服务信息反馈单》并组织进行投诉分析。涉及数量、交期、运输等问题的，由销售部负责；涉及产品质量问题的转交品质保证部，由其组织相关部门进行原因分析，必要时派人员区现场处理。品质保证总部视情况发出《纠正与预防措施处理单》责成有关部门制



定纠正预防计划并跟踪验证效果。对顾客投诉处理要求再 24 小时内处理完毕，相关管理人员将处理意见、措施、实施情况记入《用户质量服务信息反馈单》并交由销售部存入顾客档案。

季度销售回顾 (QBR)	1 次/季	目前在顺丰集团推行，季度销售相关问题回顾，包括服务、配送、品质等，针对自身和客户问题提出改善措施，提出新产品新策略需求，制定下季度计划
管理干部大会	4 次/年	每年由公司总经理组织管理评审，通过管理评审，对影响经营目标实施的顾客关系建立方法和顾客满意度测量方法提出改进要求；
营销专题会议	2 次/年	每半年由总经理召开营销工作总结及下半年工作规划，对前半年营销工作中出现的问题进行总结并指出下半年的工作重点及方向；
月度营销工作例会	2 次/月	每月初由营销部门组织销售人员、经理和主管等人员召开，分析上月经营工作情况，对影响经营目标实施的顾客关系建立方法和顾客满意度测量方法提出改进要求，并组织整改；
标杆学习	随时	通过与标杆企业交流、第三方交流学习获取标杆企业做法，学习先进企业的建立顾客关系方法和顾客满意度测量方法。

除了正式的顾客满意度调查之外，在日常工作中，也关注顾客满意。公司已形成比较完善的顾客满意测量及满意度提高的工作流程，根据《顾客满意度测量控制程序》，每年第四季度公司销售部向主要顾客发送《顾客满意程度调查表》，收集顾客对公司产品质量、服务质量的满意程度、相关意见和建议。调查表的回收率要求达到 90% 以上。为了更加真实地反映顾客的满意情况，公司在调查回收的数据上考虑退换货率和准时送货率以做更正。

(四) 环境保护

公司严格执行国家环境保护、安全卫生法规，为客户提供产品绿色设计与制造一体化集成应用解决方案，绿色设计和绿色制造贯彻到产品的全生命周期，通过产品绿色设计拉动绿色制造工艺技术一体化提升，实现产品全生命周期资源能源消耗和环境负荷最小的目标。贯彻绿色设计、绿色制造工作取得了良好的社会效果。

公司在日常管理中持续加大环保管理力度，从精细化和规范化、环保基础管理和设备设施运行维护方面下功夫，及时修订管理制度，强化内部考核，严格规范操作，为公司的环境保护与可持续发展提供了有力的支撑。2020 年，公司入选第五批绿色制造名单。



公司大力发展循环经济。制订和实施循环经济推进计划，按照“减量化、再利用、资源化”的原则，根据环境保护的要求，进行物流项目的设计与建设，促进企业经营循环发展。2020 年大胜达入选浙江省节水企业。

公司已建立质量、环境与职业健康及安全等管理体系，程序文件、作业指导等相关的体系文件和管理体系的组织机构齐全，并获得认证证书。



大胜达环保领域取得的荣誉证书

（五）社会公益

公司在全力建设具有竞争力的国内知名纸包装公司进程中，始终把关心社会建设和积极参与公益事业作为履行社会责任的重要内容和具体体现，以企业自身的发展为社会公共事业做出贡献。

2020 年，新冠疫情来势汹汹，大胜达 1 月 29 日在接到中国包联及当地政府部门发布的防控物资包装紧缺的通知后，公司立即启动智能工厂先行紧急复工审批流程。接到通知后的员工放弃休息，返岗生产，赶制生产支援灾区的医疗器械和物资的包装纸箱，大胜达杭州区域的其他工厂及外部区域工厂也陆续复工，确保做好疫情防控应急物资的服务保障工作，有序开展正常生产经营。与此同时，为减少新冠疫情带来的损害，2020 年上市公司在扶贫方面投入资金分别为 175 万元，用于抗震救灾等公益性活动。

公司终把社会责任工作效果视为公司绩效考核的一个重要指标，把服务社会、贡献社会作为公司管理的一项重要任务。

三、总结



展望 2020 年包装行业形式，虽然外部环境还存在诸多不确定因素，但大胜达坚定走绿色制造、生态和谐的文明发展之路，通过供给侧结构性改革，增强创新能力、增加新动能，释放新产能。公司始终以市场为导向，科技为先行，持续创新、强化管理、充分发挥自主研发、技术创新和产业链优势。

新时代呼唤新经济，新经济扎根高质量。在改革创新的时代华章下，大胜达将奏响“高质量发展”的最强音，努力成为履行企业社会责任的楷模。

浙江大胜达包装股份有限公司

质量诚信报告

报告日期：2021 年 11 月

目 录

一、前 言	(1)
(一) 编制说明	(1)
(二) 总裁致辞	(1)
(三) 企业简介	(2)
二、企业质量管理	(3)
(一) 企业质量理念	(3)
(二) 质量管理机构	(3)
(三) 质量管理体系	(4)
(四) 质量诚信管理	(6)
(五) 企业文化建设	(10)
(六) 企业产品标准	(12)
(七) 企业计量水平	(15)
(八) 认证认可情况	(15)
(九) 产品质量承诺	(15)
(十) 质量投诉处理	(16)
(十一) 质量风险监测	(16)
三、展望	(17)

一、前 言

（一）编制说明

本报告为浙江大胜达包装股份有限公司（以下简称为“本公司”或“公司”）首次公开发布的《企业质量诚信报告》，系根据中华人民共和国国家标准 GB/T 29467-2012《企业质量诚信管理实施规范》和 GB/T 31870-2015《企业质量信用报告编写指南》的规定，结合本公司 2021 年度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。

报告组织范围：浙江大胜达包装股份有限公司

报告发布时间：2020 年 11 月 1 日至 2021 年 11 月 1 日期间

报告发布周期：1 次/年

报告数据说明：报告内所涉数据来源于公司，数据真实有效。

报告获取方式：公司网站（www.sdpack.cn）

（二）总经理致辞

尊敬的政府质监部门、各界朋友及同仁：

浙江大胜达包装股份有限公司衷心感谢社会各界广大用户的厚爱、支持与合作！

我公司拥有先进的生产工艺和设备，建立了严格的质量控制体系。

公司始终本着“发展企业、富裕员工、回报社会”的经营理念，坚持“客户地位：永远第一；责任使命：发展企业、造福员工、回报社会；员工追求：友爱在胜达、奉献在胜达、成功在胜达；自我追求：进步、感恩、忠孝；工作激情：努力、努力、再努力。”企业核心价值，秉承“为客户提供由内而外全方位的包装解决方案”的使命，不断为广大用户提供安全、环保、丰富、可靠的优质产品。

公司自创立以来，得到了各级领导和社会各界朋友的关心和帮助，得到了各位经销代理商和供应商朋友的可贵支持，在此，我谨代表公司全体员工向关心和支持过我们公司发展的各位领导、各界朋友和全体新老客户表示最诚挚的谢意！

（三）公司简介

浙江大胜达包装股份有限公司总部坐落于萧山经济技术开发区,是中国包装行业的龙头企业、中国目前唯一的纸包装开发生产基地,截止 2019 年底,公司纸包装业务的总营业额约 14.8 亿元。

公司成立于 1983 年,现有员工 1000 多人,本着高起点、大投入的发展战略,陆续购入德国、瑞典、美国、日本等国家的瓦楞纸箱生产设备,其中 BHS2800 型(世界最先进、填补亚洲地区空白)瓦楞纸板生产线依旧是目前最先进的瓦楞纸箱生产设备。目前公司有生产基地 12 个,瓦楞纸板生产线 10 条。

公司于 2000 年 10 月 15 日,被国家经贸委、中国包装技术协会批准建立为国家级的“中国纸包装开发生产基地”。2004 年 11 月,公司的出口瓦楞纸箱被国家质量监督检验检疫总局认定为国家免验产品,成为中国唯一的一家免验包装企业。2013 年,公司被认定为首批杭州市机器换人示范应用企业。2015 年,公司被评为国家工信部两化融合管理体系贯标试点企业、中国工业产品生态(绿色)设计试点企业、浙江省两化深度融合示范企业、浙江省信息化示范企业和浙江省管理创新试点企业。2016 年,公司被评为杭州市第一批工厂物联网示范样板项目。此外,公司采用“互联网+”的方针与猪八戒网合作,上线“包印网”平台,旨在整合国内包装印刷行业资源,打造包装印刷行业更有效率的运行模式。

公司于 2019 年 3 月投产了以“绿色、创新、智能、高效”为宗旨,以国际领先的智能化产线、集成物流链为平台,融合 ERP(企业资源管理)、APS(智能生产排程系统)、MES(制造执行系统)、i-DMS(智能车间物料配送系统)、WMS(智能仓储管理系统)、OMS(智能物流管理系统)、PLM、SPC 以及智能检测、能耗智能管控等信息化技术和互联网平台,软硬件集成、数字化管控运营,国内行业首家高效节能的人机一体化工厂。

公司的主要客户包括 Samsung、Panasonic、Philips、WalMart 等世界 500 强企业以及娃哈哈、农夫山泉、浙江中烟工业公司、雪花等中国 500 强企业。

公司具备强大研发实力,技术中心被认定为浙江省级企业技术中心。在产品质量及实验室管理上,做到“人、机、料、法、环、测”全覆盖。所有质量管理人员都经过培训后持证上岗、所有的设备都制定严格的三级保养制度并严格执

行、所有的物料必须经过检验合格后方可投产、所有的工艺环节都制定对应的操作规程、所有的环境都得到有效控制（其中实验室建立有符合国家标准的恒温室）、所有的检测设备、检验方法都经过确认符合产品要求。在这样严格的质量管控下，公司的产品质量得到了有效的控制，从未发生批量性质量事故。

未来公司仍将立足于技术领先、设备领先、规模领先的发展思路，坚持“完善自我、满足顾客、创造一流、追求卓越”的质量方针，以客户为关注焦点，以优良的产品品质，个性化的配套服务水平，为我们的客户提供更多更好的纸箱包装产品。

二、企业质量管理

（一）企业质量理念

公司成立之初，便致力于打造高质量产品，将产品质量视为企业生存和发展的重要基石，公司先后通过了 ISO9001、ISO14001 和 OHSAS18001 管理体系的认证，产品实物质量达到国际领先水平。大胜达的专业、热情、与高效、散发闪亮光芒、服务之星、让您更闪亮。大胜达不但在意产品的质量、更会在意产品的服务。客户的需求，竭尽满足、客户的意见，耐心聆听，孜孜不倦地为客户提供贴身服务。严格按该国际质量管理体系执行，使企业产品的质量得到有力的保障，从而使企业的质量方针得以顺利推行。为从根本上加强质量管理，提高公司经营质量，公司更以卓越绩效模式的导入为契机，推行全面质量管理，通过内部审核、自我评价、第三方审核或评价、不断寻找改进机会和持续改进的方式，迈向卓越的绩效。自建厂以来，公司从未出现过重大质量投诉，在历年接受各级质量技术部门的抽检中，合格率均达 100%。

公司通过会议、宣传栏、企业网站、微信公众号对企业文化、质量理念进行宣传。

（二）质量管理机构

公司遵循质量管理“三不原则”：不接受不合格品、不制造不合格品，不流出不合格品。本着对产品质量的高度重视，公司建立质量负责人制度，制定了各料件、部件、产品的检验标准，并各司其职、相互沟通配合，从研发、采购、

生产等各过程，加强产品质量把控。

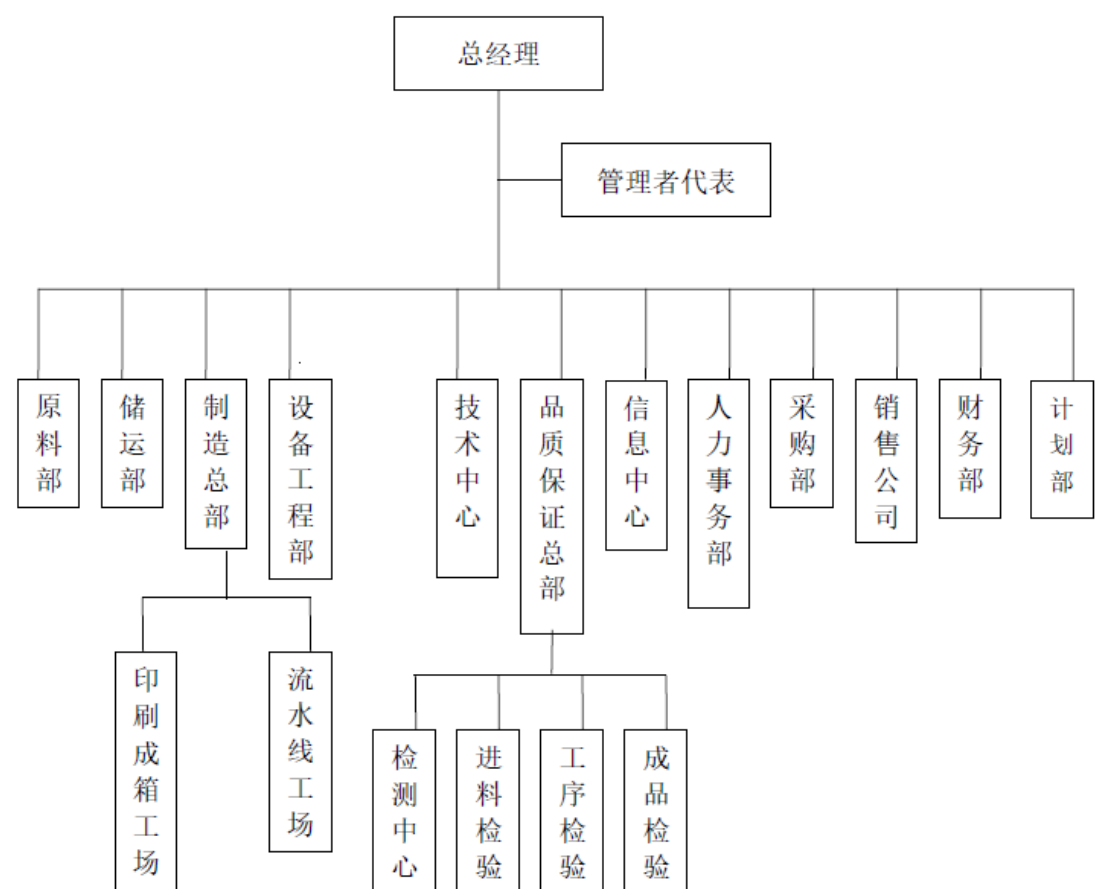


图 1：质量、环境、职业健康安全管理体系组织架构图

（三）质量管理体系

公司自引入ISO9001质量管理体系以来，“完善自我 满足顾客 创造一流 追求卓越”为质量方针，设计、开发生产和销售过程，按GB/T 19001-2016《质量管理体系要求》建立质量管理体系，形成了质量手册、程序文件和其他质量文件等，加以实施和保持，并持续改进有效性。

1、质量管理体系方针与目标

从导入 ISO 9001 质量管理体系，坚持产品质量的“安全可靠，持续改进”，到导入卓越绩效管理，推行全面质量管理，公司建立了以战略为核心，以GB/T19580 卓越绩效模式为框架的整合型全面质量管理体系，满足了顾客、股东、员工、供应商、社会和合作伙伴六大利益相关方的要求，在公司各层次建立了相应的战略规划、质量目标，并以公司绩效考核体系为依托，设立了质量考核 KPI

目标和质量问责制。

1.1 质量诚信方针：

遵纪守法规范管理，科研创新质量为上。

1.2 质量诚信方针理解：

- a) 强调对产品的质量要求必须以顾客和法律法规的要求为依据。
- b) 强调产品质量是通过对顾客要求和法律法规要求的深入分析之后，设计（包括产品设计和工艺设计）并制造出来的，而不是检验出来的。
- c) 强调系统管理的思想，通过对过程因素的识别和控制，来保证产品的质量。
- d) 对过程的结果进行记录和分析，找出改进方向，落实改进措施，不断改进过程业绩。

2、质量教育

在体系运行过程中，公司运用各种科学、有效的方法，测量、分析、改进，基于 PDCA 的系统方法，不断持续改善。公司运用多种工具，持续改进各部门、各层次的绩效，并采用标杆对比和学习的方式，不断修正个人工作思路和方式，确保实现个人和公司整体目标。公司积极与外部进行沟通交流，适时邀请专家对公司员工进行专项培训。公司定期对各级员工开展质量教育，对质量控制点进行专项管理，确保制造过程产品质量的一致性。

为牢固树立全体员工的诚信意识，公司每年年初制定本年度的教育培训计划。各部门负责人根据公司要求，编制教育培训计划和内容，认真组织下属的教育培训。各车间主任负责班组长及员工的诚信宣传教育工作。公司通过专题培训、书面文字进行张贴或传达、质量诚信先进员工经验交流、利用图片展示等多种方式对企业员工实施质量诚信教育。

3、质量法规及责任制度

公司通过收集法律法规及其它标准、要求，制定内部相关标准，使产品达到国家法律法规和国家、行业标准的要求（部分指标超过外部要求），从产品技术上践行社会责任。同时，公司制定了《年度质量、环境、职业健康安全目标》，

对产品质量控制明确责任，遵循对质量事故不放过原则。

公司编制《合规义务识别及评价控制程序》，积极识别收集法律、法规、行业与产品标准、定期对期合规性进行评价，以满足法律、法规以及客户的要求与期望。

表 1：公司所遵守的质量标准和其他相关法律

类 别	内 容
员工权益 社会责任	《劳动法》、《工会法》、《消费者权益保护法》、《环境保护法》、《安全生产法》、《职业病防治法》、ISO9001:2015、ISO14001: 2015 标准、OHSMS18000 标准等
产品标准 执行与制定	《GB/T 6543-2008 运输包装用单瓦楞纸箱和双瓦楞纸箱》、《GB/T 17497.3-2012 柔性版装潢印刷品 第 3 部分：瓦楞纸板类》、《GB/T 16717-2013 包装容器重型瓦楞纸箱》、《Q/XBZX01-2010 瓦楞纸板工艺技术规程》、ISO9001 质量管理体系

公司制定了《内部审核程序》、《管理评审程序》，并培养内审员团队，为确保体系运行的有效性和持续改进，安排了内审、过程审核和质量稽查。对于审核中发现的不符合项，由责任部门分析原因，制定纠正或预防措施，落实整改，并验证整改效果，最终形成内部审核报告，对体系的整改及不符合项的预防提出建议，并作为管理评审的一个重要输入，报告最高管理者。

公司制定了《不合格输出控制程序》、《不符合纠正及持续改进控制程序》对不合格品进行了严格管控。公司所有的产品都经过在线检查，合格后方可流入下道工序或出厂。任何不合格产品均有明确的标识、记录、隔离和处理等要求，各种不合格产品返工、返修后必须经过重新检验合格后才能进入下道工序。

同时，根据《产品和服务要求的确定与评审程序》、《产品和服务监视测量控制程序》等，对于所有出现的不合格，均有详细记录，并由专人进行统计分析后，由责任单位依据《不符合纠正及持续改进控制程序》制定纠正预防措施并进行整改，评估纠正预防措施有效之后方能关闭问题项。

此外，公司还制定了《管理手册》、《外部提供的产品和服务控制程序》、《人力资源控制程序》、《能力意识和培训管理程序》等制度，对出现的质量问题进行问责和教育，并在日常研发、生产作业中，强调系统化，通过品管圈、持续改善等活动及质量工具的展开，充分应用 PDCA 循环，持续改善，追求卓越。

（四）质量诚信管理

1、质量承诺

a) 诚信守法

高层领导遵循“合作重于竞争”的经营理念，严格遵循《公司法》、《经济法》、《合同法》、《产品质量法》、《安全生产法》、《环保法》、《劳动法》以及机械行业的相关法律法规，加强员工法律知识培训，配合政府部门开展普法教育活动，鼓励表彰员工的“正能量”，使诚信守法的作风深入公司全体员工的意识和行为。公司合同主动违约率为零，从不拖欠银行贷款，逾期应收账款降至合理范围，公司高层、中层领导都没有违法乱纪纪录，员工违法次数为零，在顾客、用户、公众、社会中树立了良好的信用道德形象。

b) 满足客户需求

公司高度重视技术研发，加强了研发力量的投入，以客户需求为中心，积极听取客户关于功能、质量、配置等方面的意见和建议，开展产品改进和创新活动，满足客户对产品和交期的需求。在产品质量方面，公司严格执行 ISO9001 质量管理体系，通过开展技术攻关、质量改进、QCC 小组等活动，保障产品质量安全。

2、质量管理

—产品检测

(1) 产品质量的跟踪

- ① 设计、生产中均进行评估，改进存在的风险和缺陷；
- ② 交付前进行测试，记录测试结果；
- ③ 交付后跟踪客户对产品质量的反馈信息；
- ④ 定期对产品开展全项目检验；
- ⑤ 在顾客满意度调查问卷中进行产品质量调查。

(2) 服务质量的跟踪

- ① 登记顾客需求信息，服务后进行回访，跟踪服务有效性；
- ② 收集分析服务质量信息，对服务质量进行改进；
- ③ 在顾客满意度调查问卷中进行服务质量调查。

—质量追溯

公司每年组织进行管理评审会议，评审质量、环境、职业健康安全等管理体

系的适宜性、充分性和有效性，达到持续不断完善管理体系，确保公司体系方针和目标的实现，满足相关方要求。

一质量分析

公司通过统计口径、财务报表、专题会议等多种渠道全面收集、整理和测量产品质量的数据和信息，并对数据和信息进行分析，制定相应的改进措施。

3、运作管理

a) 产品设计诚信管理

公司产品设计与研发严格从研发立项、过程各类活动记录、研发过程总结、管理考评控制研发相关的整个过程。

b) 原材料或零部件采购诚信管理

企业根据物料对产品质量的风险程度，将物料分为 A、B、C 三类。对 A 类物料供应商，除了必须符合法定的资质外，还要定期进行现场审计。对 B 类物料的供应商，企业首先要对该种物料进行风险分析，视供应商提供物料的质量情况决定是否需进行现场审计。对 C 类物料的供应商，一般只考虑审计其资质。企业对物料供应商进行资质审核及现场审核后，如符合要求同意购进的物料供应商应当建立质量档案。对采购的原材料批批全检，凡未达到规定标准的原材料一律不得入库是使用。

在设备和零部件采购方面，对供应商的相关资质进行严格审查。在采购设备和零部件时，能够使用标准件的一律采购和使用标准件；需特殊加工的，需对使用效果进行充分验证，确保达到我公司要求。所有设备在使用前必须经过设备验证，确保符合产品工艺要求。

c) 生产过程诚信管理

公司生产部、技术部具体负责各品种生产管理与技术管理工作。制定并逐步完善了各种生产管理制度、工作标准、岗位操作规程和各类工艺规程、管理规程、标准操作规程。采用车间集中培训和班前、班后会对各岗位操作人员进行全面的岗位技能培训，持证上岗，并采用多种方式进行督查、考核，增强员工质量意识，提高操作水平，在生产过程中，各级管理人员严格履行管理职责，及时检查，及时纠正差错，保证生产秩序的稳定。

对生产所需的原料、辅料、包装材料进行投料前复核，把好中间产品、成品的质量，严格执行对不合格品的“不生产、不接收、不流转”的“三不原则”，关键工序设质量控制点，督促员工做好自检、互检，专检规程，严格批记录的管理规程，做到领用、发放和核对相统一。对每一生产步骤进行物料平衡，保证物料的投入和产品的产出数量与工艺要求相一致，确认无潜在质量隐患。

生产记录由制造部负责审核、印制和保管。员工操作必须按要求及时填写生产记录，做到字迹清晰、内容真实、数据完整，操作人及复核人签名确认。每批生产结束后，车间统计员把记录汇总、复核，及时上交制造部，经审核无误后，按批号整理归档，由专人管理。

公司根据行业特点及实际情况，加强生产过程的信息化建设水平，对公司整个生产过程实行系统化管理，并挖掘内部潜力，发挥技术骨干人员的力量，开展对现有设备进行持续性改造或科技创新工作，对薄弱环节进行技术攻关；生产员工上岗前要经过培训及考核，建立全员培训档案，通过集中培训、班前会培训、“传、帮、带”、目视化等多种方式进行培训，强化其工作技能和质量意识。生产员工严格遵守车间纪律。

公司推行精细化生产组织模式以缩短生产和交货周期，快速适应市场订单品种和数量高低起伏的变化，在降低库存基础上满足客户需求，满足了客户对电扶梯产品性能的全面了解和产品质量的进一步认可，订货率也随之提高，并且在很大程度上解决了售后质量问题，减少了售后服务工作人员的工作量，使售后服务工作安排更加柔性化。

4、营销管理

公司根据战略要求，对市场进行细分，以提高资源和运作的有效性针对性。针对不同类型顾客确定顾客的需求与期望，针对其需求与期望来确定适当的方法，建立相应的体系与团队，建立各种渠道和方法，针对性的进行顾客需求与期望的了解。

公司通过展览会、行业会议、行业标委会、公共媒体、互联网、外部机构等渠道，以问卷调查、面对面或电话访谈、观察查询、外部委托等方法，了解客户的需求和期望。

公司各部门定期搜集顾客信息，解析后确定的顾客需求信息按照不同细分市场进行分类梳理总结，形成不同顾客群的需求与期望数据库，并从中归纳出针对不同细分市场顾客群总体需求特点的汇总资料，供产品规划、产品开发设计、过程控制等决策时参考。

公司以“客户地位：永远第一；责任使命：发展企业、造福员工、回报社会；员工追求：友爱在胜达、奉献在胜达、成功在胜达；自我追求：进步、感恩、忠孝；工作激情：努力、努力、再努力。”为核心价值观，要求业务人员对于任何一位客户，不论他下单与否，都要做到热情、周到，都要尽量满足他们的所有合理需求，从各方面增加业务人员的技能和素质，提升了顾客成交率。

公司建立顾客回访制度，采取顾客自愿形式，记录顾客联系电话、订购时间等相关信息，在顾客购买一段时间后（通常是一年内）进行电话回访，提升顾客满意度。

公司建立及时反馈处理用户投诉意见的快速反应机制，投诉/应急处理的响应时间原则上不超过1天，对不可预测的变化，及时采取应对措施。

（五）企业文化建设

1、愿景、使命、价值观

表 2：公司的质量理念

项 目	内 容
使命	为客户提供由内而外全方位的包装解决方案
愿景	树中国纸包装样板企业
核心价值观	客户地位：永远第一； 责任使命：发展企业、造福员工、回报社会； 员工追求：友爱在胜达、奉献在胜达、成功在胜达； 自我追求：进步、感恩、忠孝； 工作激情：努力、努力、再努力。
经营理念	发展企业、富裕员工、回报社会

2、品牌建设情况

浙江大胜达包装股份有限公司以产品质量赢得市场口碑，在行业内品牌形象

上佳，产品知名度在业界具有很高知名度，产品和服务得到用户认可，近三年来，顾客满意度一直处于上升趋势。公司在顾客与市场方面的绩效结果，包括顾客满意表明大胜达稳定处于在较高的水平。

公司不断壮大“精、专、新”的研发队伍，持续改善产品技术水平和质量性能，近三年来产品多次获得客户和同行认可。

表 3：质量管理水平相关绩效结果

指标项	单位	2016年	2017年	2018年
客户满意度	%	99.58	99.61	99.79

（六）企业技术水平

1、标准制修订

标准类型	时间	标准名称	担当责任
国家标准	2020	《GB/T 39258—2020 绿色制造 制造企业绿色供应链管理 采购控制》	参与
国家标准	2020	《GB/T 39259—2020 绿色制造 制造企业绿色供应链管理 物料清单要求》	参与
国家标准	2020	《GB/T 39266—2020 绿色制造 制造企业绿色供应链管理 信息化管理平台规范》	参与
国家标准	2017	《GB/T 33761—2017 绿色产品评价通则》	参与
国家标准	2012	《GB/T 17497.3-2012 柔性版装潢印刷品 第3部分：瓦楞纸板类》	参与
国家标准	2008	《GB/T 6543-2008 运输包装用单瓦楞纸箱和双瓦楞纸箱》	参与
行业标准	2020	《CY/T 210—2020 瓦楞纸板柔性版印刷过程控制要求》	参与
团体标准	2021	《纸基托盘》	主持起草
团体标准	2018	T/ZZB 0568—2018《绿色环保快递用瓦楞纸箱》	主持起草
团体标准	2021	《BB/T 0015 纸浆模塑蛋托盘》	参与
行业标准	2015	《BB/T 0023-2017 纸护角》	主持起草
地区标准	2010	《Q/XBZX01-2010 瓦楞纸板工艺技术规范》	主持起草
行业标准	2021	T/CPF 0017—2021 T/CSTE 0050—2021“领跑者”标准评价要求 瓦楞纸箱	参与

2、专利情况

近五年内，公司共获得 32 项发明专利授权，111 项实用新型专利授权。

表 4：近五年产品和技术所获荣誉

[illegible]

3、产品检验标准与水平

公司将企业标准化贯穿于生产全过程，从原辅材料、包装材料的采购、半成品、成品检验等各个环节，均制定了相关标准。从而使产品从原辅材料进厂到成品出厂的整个生产过程都处于标准化规范管理之中，对稳定产品质量、提高企业管理水平奠定了良好的基础。

表 5：质量管理水平相关绩效结果

指标项	单位	2018年	2019年	2020年
原料进厂检验合格率	%	99.74	99.61	99.58
车间一次报检合格率(均值)	%	99.85	99.88	99.93
交期达成率	%	99.99	99.99	99.96
客诉投诉率	%	0.203	0.125	0.117

4、产品质量水平

自建厂以来，公司从未出现过重大质量投诉，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%。

（七）企业计量水平

公司严格执行《中华人民共和国计量法》等文件法规，从原材料采购、过程管理、生产设备、检验设备、工序检验、成品检验等环节建立了一整套管理文件和控制方法。设有专兼职计量人员负责公司的在用计量设备管理、配备和定期校检工作，注重对计量管理人员的专业培训，为公司的计量管理的规范化提供了有力的保障。

为确保产品质量，在产品生产工艺中严格过程控制，对生产工艺过程中的原辅材料等加强计量管理，确保计量设备的正常运行和计量的准确性。

对计量器具从采购、入库出库严格按照审批计划和管理程序执行，仓库有专人保管计量器具，建立台帐和登记手续，计量器具的领用出库必须通过检定，有检定合格证方可投入使用；对在用的计量器具严格按周期检定，强化现场检查和监管，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，为生产优质产品奠定了坚实的的计量基础。

表 7：公司采用的检测设备

设备	名称	型号	产地	数	先进水平
主要 检测 设备	纸板耐破度测定仪	PN-BSM600	杭州品享	1	国内先进
	纸张耐破度测定仪	PN-BSM160	杭州品享	1	国内先进
	压缩强度试验仪	PN-CT300B	杭州品享	1	国内先进
	电脑抗张试验机	PN-TT300	杭州品享	1	国内先进
	DHG 系列电热恒温鼓风	DHG-9053135	上海新苗医	1	国内先进
	整箱抗压试验机	PN-CT50KC	杭州品享	1	国内先进
	恒温恒湿室	/	英维克	1	国内先进
	旋转粘度计	NDJ-8S	上海	1	国内先进
	卤素水分仪	XY-105MW	常州市	1	国内先进
	pH（酸度）计	PHS-3C	上海	1	国内先进
	电子天平	YP15001	常州市	1	国内先进
	电子天平	YP15001	常州市	1	国内先进
	电子天平	JA2003	上海	1	国内先进
	高精度电脑厚度测定仪	PN-PT6E	杭州品享	1	国内先进
	高精度电脑厚度测定仪	PN-PT20E	杭州品享	1	国内先进
	MIT 耐折度测定仪	PN-NZ135	杭州品享	1	国内先进
	油墨印刷脱色试验机	PN-PID	杭州品享	1	国内先进
	涂-4 粘度计	/	上海	1	国内先进
	钢卷尺	/	Ta.lima	1	国内先进
	电子台称	TCS-01R	厦门佰伦斯	1	国内先进
	纸与纸板吸收性测定仪	J-CBY100 型	四川长江	1	国内先进
	电子称	XK3190-A9	/	1	国内先进
	数显卡尺	0-300mm	上海	1	国内先进
	数显式厚度表	0-12.7mm	/	1	国内先进
	流出杯式黏度计	Zahn	/	1	国内先进
	数显扭力扳手	/	/	1	国内先进

（八）认证认可情况

目前公司已通过 ISO9001 质量认证企业验收，并准备开展“浙江制造”品牌认证，公司将严格按国际质量管理体系执行，使企业产品的质量得到有力的保障，从而使企业“完善自我 满足顾客 创造一流 追求卓越”的质量方针得以顺利推行。

—管理体系

通过 ISO9001、ISO14001 和 OHSAS18001 三体系认证，产品达到业内先进水平。

（九）产品质量承诺

公司提供售后服务，保障顾客的利益。公司建立了《顾客投诉处理程序》设立了 24 小时投诉电话，全天候接听并处理顾客投诉。工程部售后服务部负责牵头处理顾客投诉，报修投诉 2 小时内必须响应；如果不能在现场处理的，向顾客说明情况，回公司召集相关技术人员分析原因，制定解决方案，力争在 3 天内解决问题；若仍不能解决，作为重点特例，由公司组织专门力量进行攻关，确保让顾客满意。对于重大投诉，组织公司质检、技术、制造、质保及营销中心共同讨论解决方案和改进措施，一般均能在一周内解决问题。

（十）质量投诉处理

公司建立并实施顾客投诉处理流程，确保及时有效地处理客户投诉。客户投诉由专职人员处理，每张投诉单，均应严密监控，根据客户投诉类型与程度的差异，以客户为中心并注重收集和解决客户的反馈，并采取必要的纠正/预防措施，以防止类似问题的重复发生。以电话回访的方式跟踪投诉处理过程，了解顾客的满意度。

同时，公司质检部门对客诉信息定期监测，设立售后服务部，对市场中重复发生及影响客户满意度和产品体验的问题进行集中收集，并加以分析，形成报告。定期组织内部各部门召开产品质量会议。组建品管圈、跨部门产品质量改善团队、

同时联动上游供应商及相关合作伙伴，对重大产品质量问题进行攻坚改善，消除质量风险，提升产品质量满意度。

（十一）质量风险监测

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，严格把关，确保每个零件的生产都符合相关要求，确保最终产品质量的合格。公司还运用三检制，即自检、互检、专检，对产品质量进行严格把控。其中自检包括了产品生产全过程，员工对自己所生产出来的产品，按照图纸或要求自行进行检验，并作出是否合格的判定且在检验记录上做好相关的自检记录。单元化模块化的生产模式，使产品关键质量环节得以暴露和控制，进而保证产品质量安全，防范质量安全风险。

公司制定了质量控制体系，成立了以总经理为最高领导人，明确了质量控制体系结构及各相关部门职责。

三、展望

多年来，我们坚定不移地走合作共赢的发展道路，与众多优秀合作伙伴开展全方位、多形式的合资与合作，在合作中学习，在合作中提高，追求长期发展和互利共赢。我们相信，通过智慧的联合，团队的协作，将帮助我们实现优势互补，开创“名族品牌、世界大胜达”的宏伟蓝图。