

广西洁宝纸业有限公司

企业质量信用报告



二〇一七年九月



目 录

第一部分 前言	2
一、 编制规范	2
二、企业高层致辞	2
三、企业简介	3
第二部分 报告正文	4
一、企业质量理念	4
二、企业质量管理	4
1 质量管理机构	4
2 质量管理体系	6
3 质量风险管理	7
三、质量诚信管理	9
1 质量诚信管理	9
2 质量文化建设	10
四、企业质量基础	10
1 企业产品标准	10
2 企业计量水平	10
3 认证认可情况	11
4 质量检验情况	11
五、产品质量责任	12
1 产品质量水平	12
2 产品售后责任	12
3 企业社会责任	12
4 质量信用记录	12
第三部分 报告结语	16
展望	16
读者意见和反馈	16



第一部分 前言

一、 编制规范

1 内容客观性声明

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。仅供社会监督和商业决策参考之用。

2 报告组织范围

广西洁宝纸业有限公司（含广西洁宝纸业投资股份有限公司）

3 报告时间范围

2016年7月1日至2017年6月30日，部分数据及内容超出上述范围。

4 报告发布周期：本次报告为第三次发布，后期每年发布一次。

5 报告数据说明：本报告采用数据来自于广西洁宝纸业有限公司。

6 报告获取方式：

本报告以电子版形式在广西洁宝纸业有限公司网站公布。

二、 企业高层致辞

质量第一、诚信经营是企业生产和发展的基础，我们深入贯彻“坚持诚信经营，确保产品质量，追求顾客满意，勇担社会责任，在不断创新和持续改进中铸就长青企业”的质量方针，全面落实企业质量主体责任，严格遵守国家相关质量法律法规，始终以优于国家标准的内控标准来严格要求自己，健全和完善质量管理体系，不断提高质量管理水平，为客户和消费者提供优质产品与服务，同时切实履行企业质量主体责任，勇于承担社会责任。

洁宝纸业将秉承“诚信、协作、创新、共赢”的企业精神，一如既往努力践行质量第一，诚信经营的社会责任，成为“消费者满意”、“员工满意”、“合作伙伴满意”、“社会满意”的“四满意”企业，实现“创一流品牌、做长青企业”的愿景。

总裁：史海鹏



三、企业简介

广西洁宝纸业有限公司是一家集研究、开发、生产、销售、物流于一体的现代生活用纸企业，年销售额近 10 亿元。员工约 1000 人。公司旗下有多家成员企业，分别为广西洁宝纸业投资股份有限公司、广西宝易通贸易有限公司、广西宝易通纸业有限公司、广西恒利通物流有限公司与广西洁宝护理用品有限公司。

1984 年以来，凭借深厚的行业系列先进技术和一直推行的全面质量管理，公司出品了深受消费者喜爱的多种生活用纸。1985 年以来，“洁宝”、“榴花”牌产品连续多年被评为广西名牌产品，“洁宝”、“榴花”牌商标连续多年被认定为广西著名商标。

洁宝纸业依托广西丰富的甘蔗纤维原料优势，通过上游资源的整合，建立起了产业链竞争优势的基础。作为世界上利用甘蔗纤维抄造生活用纸的始创者，洁宝纸业倡导“保护森林，从纸做起”的环保理念。公司积极打造一个肩负社会责任和具有良好公众形象的责任型企业，矢志成为中国绿色生活用纸的代言人。

公司秉承“诚信、协作、创新、共赢”的企业精神，通过科技、智慧和文化的力量，成为一家“消费者满意”、“员工满意”、“合作伙伴满意”、“社会满意”的令人尊敬的“四满意”企业，最终实现“创一流品牌、做长青企业”的愿景。

公司地址：广西南宁市金湖路 67 号梦之岛广场 15 楼

公司网址：<http://www.jeanper.com>

电 话：0771-5739686

传 真：0771-5739688

邮 编：530022



第二部分 报告正文

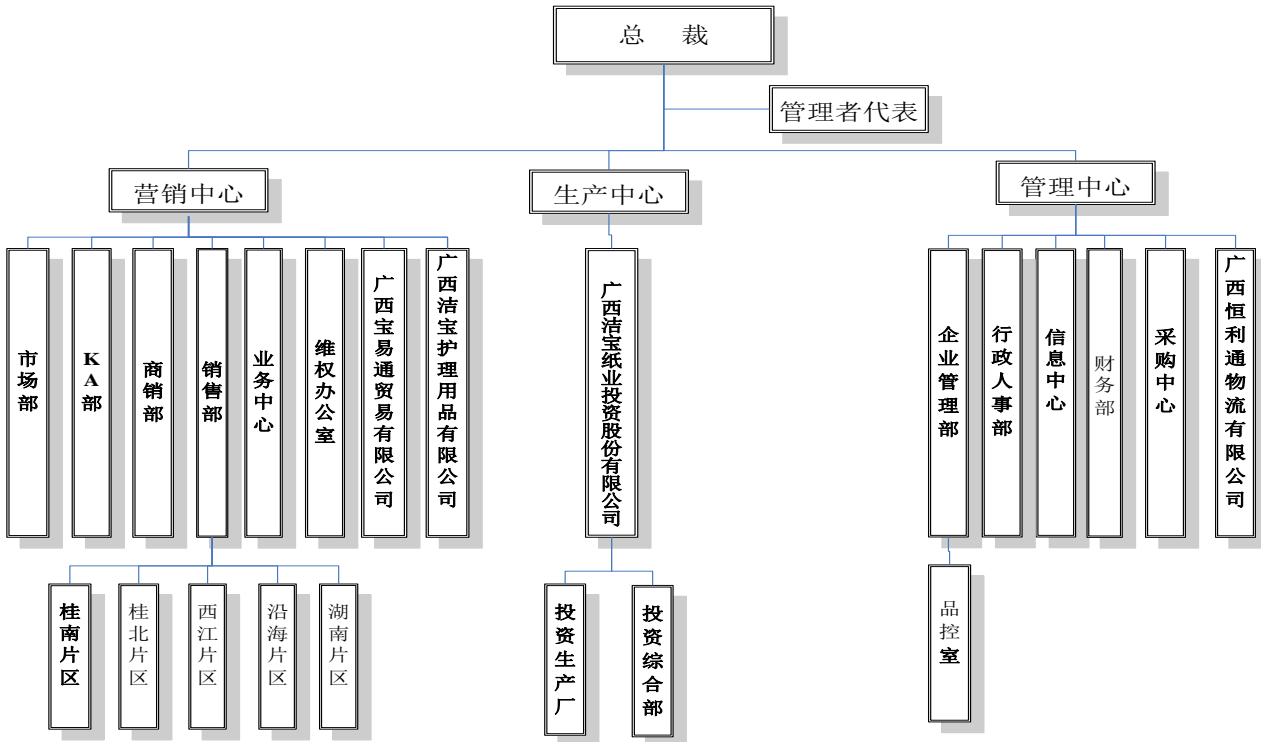
一、企业质量理念

公司深入贯彻“坚持诚信经营，确保产品质量，追求顾客满意，勇担社会责任，在不断创新和持续改进中铸就长青企业”的质量方针，围绕安全、优质、高效、低耗的生产经营目标，以“关键工序、设备改造、技术创新、追求卓越”为质量控制主线，将质量管理理念融入企业生产经营全过程，树立“质量是企业生命”、“下道工序是上道工序的客户”等质量责任感和使命感，逐步确立了以全面质量管理为中心的企业质量文化，在企业中切实营造了良好的齐抓共管、常抓不懈的全员质量管理氛围，使全体员工树立了鲜明的质量意识以及持续改进的质量思想。

二、企业质量管理

1 质量管理机构

企业管理部全面负责公司的产品质量监控，覆盖进厂原辅材料、生产及出入库全过程的质量监控。企业管理部下设品控室。





各级管理组织的职责和权限如下：

（一）营销中心

1. 负责公司产品的销售及售后服务工作，做好品牌和销售渠道维护，确保质量管理体系在本部门正常运行；负责产品包装的设计及包装材料的定版、改版工作；
2. 负责与顾客沟通，建立顾客档案，妥善处理顾客意见；
3. 对顾客满意程度进行监视和测量。

（二）企业管理部

1. 全面主管公司质量管理体系的具体实施，确保质量管理体系在公司正常运行；
2. 负责组织编制与质量方针和目标相一致的质量管理体系文件，负责编制公司年度内审方案、管理评审计划，并组织实施；负责对公司程序文件（制度）、质量管理体系文件进行管理；
3. 负责监督、管理公司执行国家、行业和企业标准的情况；
4. 负责组织对计量器具、各类检测设备的内部校准或委外检定；
5. 负责成员企业生产所需大宗原材料和产成品质量的检验以及成员企业出厂产品的检验；
6. 负责组织处理不合格品，验证纠正、预防和改进措施的执行效果；
7. 组织顾客投诉调查处理；
8. 负责组织编制公司年度预算，下达月度生产计划，组织协调各部门按计划进行生产，并对生产实绩进行考核；
9. 对公司产品档案进行统一管理。

（三）行政人事部

1. 全面负责公司的日常行政管理工作，确保质量管理体系在本部门正常运行；
2. 对公司行政文件进行管理，保存按规定由公司档案室归档的质量记录；
3. 负责公司对外公共关系、宣传等工作，为企业树立良好形象；
4. 对公司安排的项目工作、制度检核整改要求进行跟踪督办。
5. 负责按照公司要求配置人力资源，满足生产和发展的需要；
6. 负责组织全体员工的培训工作，制定培训计划并组织实施。

（四）采购中心

1. 负责公司生产所需大宗原材料、包装材料、成套设备等物资的采购供应，确保质量管理体系在本部门正常运行；
2. 负责对供方进行管理，对供方进行评价；保存合格供方的档案资料。

（五）信息中心



1. 负责公司计算机硬件、软件的安装与维护；
2. 负责公司 OA 系统、ERP 系统的建立与维护，负责电脑监控系统的建立与维护。

（六）成员企业各生产厂

1. 确保质量管理体系在本厂正常运行；按照公司下达的生产任务进行生产和控制；
2. 对公司技术管理标准、生产工艺流程进行统一管理；督促、检查工艺纪律贯彻情况，提出改善生产环境的建议；
3. 指导和监督正确使用生产设施，负责生产设备的管理、维护和保养，确保生产设备的过程能力；
4. 负责在用的工位器具、工具、计量器具的管理，配合企业管理部做好计量器具的校准、检定工作；
5. 负责实施对过程产品的监视和测量，对不合格品的隔离、申报和处置，参与对质量体系不合格的分析，提出并实施纠正措施；
6. 负责有关产品标识的工作；
7. 对发放的文件和资料实施管理，保证生产现场使用的文件和资料齐全、正确，并且是有效版本；
8. 提供必要的生产过程质量统计数据 and 资料。

（七）恒利通物流公司

1. 负责原辅材料、包装材料及产品（含广宣物料）的搬运、堆放、储存、出入库的管理；
2. 负责原辅材料及产品（含广宣物料）的交付；
3. 负责对公司及各成员企业生产厂之间需要调运的物资进行总调配；
4. 负责运输外包方的选择、管理控制、评价。

2 质量管理体系

公司依托 ISO9001: 2008 质量管理体系要求，建立了完善的质量保证制度，明确质量方针，设立了质量目标，制定了质量手册及程序文件等纲领性文件、建立了《质量管理体系》、《外购物资验收制度》等一系列制度。

2.1 质量管理体系过程控制

公司《质量管理手册》制定了《文件控制程序》、《质量记录控制程序》、《管理评审控制程序》、《采购控制程序》、《生产和服务提供控制程序》、《监视和测量设备控制程序》、《过程和产品的监视和测量程序》、《不合格品控制程序》、《内部审核程序》以及《改进程序》等质量体系管理控制程序文件，以及适用于公司的质量管理制度，并确



保有效实施。强调对关键工序关键控制点的重点监控，运用质量工具进行统计分析，在各生产过程充分应用 PDCA 方法，持续改善、追求卓越。

2.2 质量方针

坚持诚信经营，确保产品质量，追求顾客满意，勇担社会责任，在不断创新和持续改进中铸就长青企业。

2.3 质量目标

2016 年度质量目标指标完成情况（1-12 月平均值）：

质量目标	指标	年度平均	备注
混合成纸率	≥94%	95.06%	达成
设备运转率	≥94%	95.80%	达成
重点原材料采购进货合格率	单项进货 合格率≥98%	99.26%	达成
产品生产过程抽检合格率	≥99%	99.6%	达成
国家质量监督部门产品抽检合格率	100%	100%	达成
生活用纸产品顾客满意度	≥90 分	94.1 分	达成
重大安全及质量事故次数	0	0	达成
重大产品质量投诉次数	0	0	达成
外部质量体系审核严重不符合	0	0	达成
生活用纸产品质量问题退货率	<0.01%	0	达成
客户质量投诉处理及时率	≥94%	100%	达成

2.4 质量教育与体系运行保障

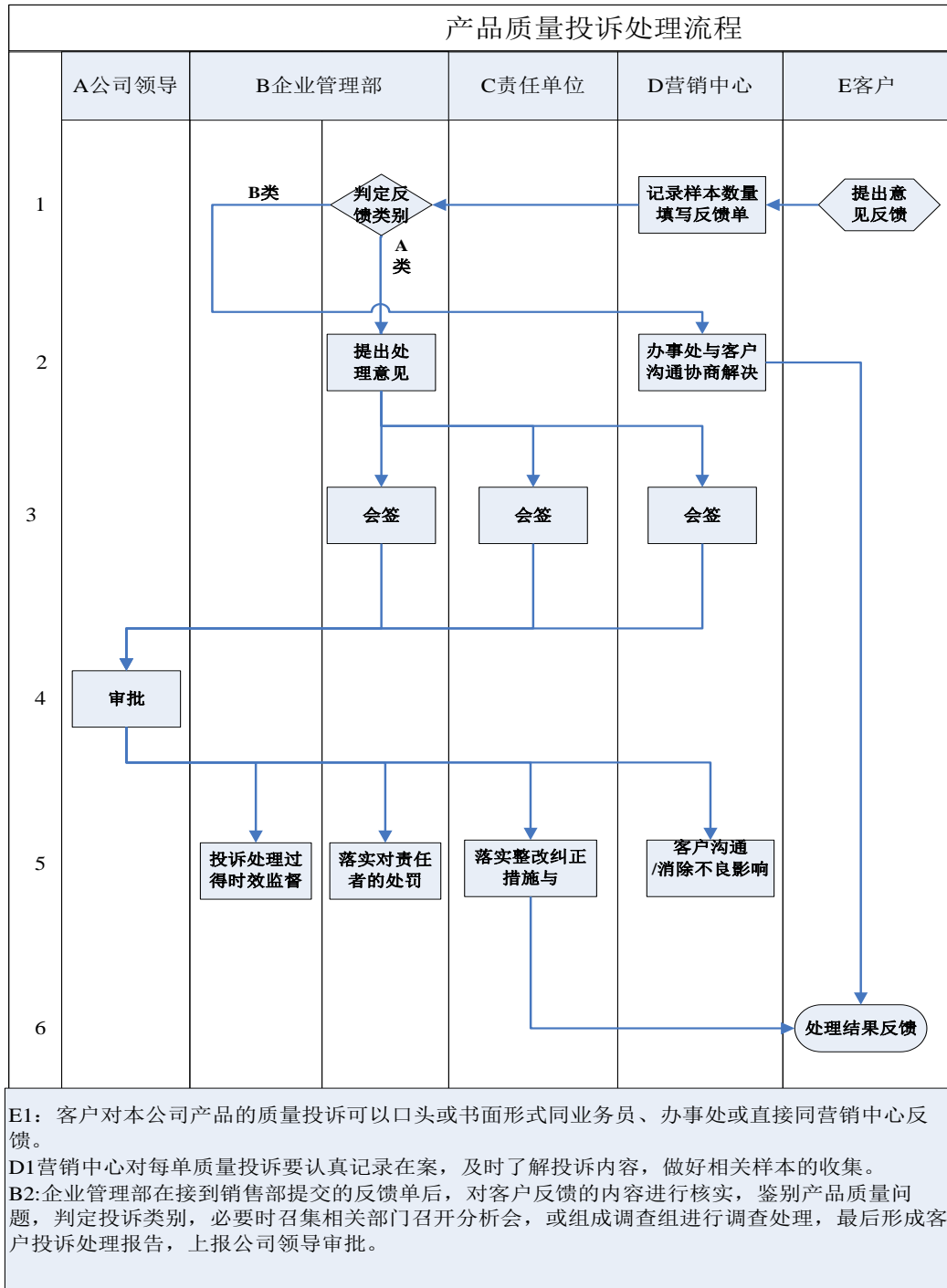
为提升质量管理体系的有效性与效率，公司聘请 CQC 认证中心的质量审核专家到公司对各级管理人员及生产骨干进行质量管理知识培训，培养和建立了一支能独立进行审核的内审员队伍。在管理者代表的组织下，每年按计划组织内部质量管理体系审核，针对审核中发现的问题制定纠正和预防措施，并验证实施效果，确保质量管理体系的有效运行。

3 质量风险管理



3.1 质量投诉处理

公司制定了《客户投诉管理办法》，对各类客户产品质量和服务投诉的调查和处理进行了详细的规定，企业管理部为产品质量投诉处理的归口主管部门，负责投诉的调查、处理。



3.2 质量风险监测

3.2.1 产品设计阶段



公司在进行产品开发设计时，严格按照相关国家标准执行。产品不仅符合国家标准要求，而且考虑顾客潜在需求。在产品开发阶段，需要进行反复打样试验、评价，才能进入制造生产。

3.2.2 原材料采购阶段

公司严格按照 GB/T19001 质量管理体系要求，依据《物资采购管理细则》的规定，实施供应商的动态评审并确定合格供应商，采购实行统一管理，按照《外购物资验收制度》明确物料技术要求和入库检验标准，检验不合格的原材料不得入库使用。

3.2.4 生产过程控制阶段

企业管理部和成员企业生产厂负责对产品在生产过程进行风险评估，实行生产厂工序自检和互检，企业管理部品控室检验人员进行专检，各级管理人员定期巡检等方式的检验制度，保证产品质量。同时建立公司质量关键指标检测数据，定期总结和分析阶段性的质量状况，为稳定和提高产品质量提供系统保障，全面降低了质量安全风险。

3.2.5 产品入出库检验

企业管理部品控室对入出库产品检验进行风险评估，严格按照公司《产品质量内控标准》进行检验，检验不合格的产品绝不入出库。

3.3 应急管理

公司建立了企业重大质量安全事故的应急预案，成立了以公司总裁为首质量安全事故应急处理小组，建立了快速报告、快速处置的重大质量安全事故应急处置机制，确保出现的质量问题及时解决。同时在公司《质量管理制度》明确了对在生产过程中出现产品质量异常及质量事故的处理方式按《产品质量异常处理细则》的规定执行，可以有效地对生产中出现的不合格品及质量事故进行处理。

三、企业质量诚信

1 质量诚信管理

为进一步提升产品质量，落实质量主体责任，公司努力创建质量诚信体系，以国家相关标准等法律、规范为准则，在 2012 年 3 月通过 ISO9001:2008 质量管理体系认证，并认真落实执行和坚持持续改进。为确保质量诚信体系的有效运行，在制定科学严谨的诚信管理制度的基础上，通过严把进厂原辅材料诚信关、生产组织诚信关、质量监控诚信关、人员诚信关，不断完善企业的诚信体系建设。通过制定诚信方针和目标，开展企业诚信相关的内容培训，树立员工“真诚做人、扎实做事”的理念，让员工真正意识到诚信在企业发展中的重要作用，把诚信渗透并凝结于企业生产经营理念之中，贯穿于从原材料进厂到产品出厂的生产质量控制全过程，让诚信成为企业的行为方式和员工的自觉行动。



目前，公司上下形成了诚信为先，质量第一的工作氛围和行为准则，公司坚持严格按质量标准要求进行生产。

2 质量文化建设

质量文化始终占据公司企业文化的核心位置，“质量第一、顾客至上”，质量是企业的生命，也是全体员工的生命。公司以“广西名牌产品”为契机，扎实推进名牌战略打造品牌，将“用心做好纸，树精品意识，维护品牌优势”作为企业质量文化建设的重要内容来抓，不断强化质量管理意识。

在人才培养方面，积极开展各种工作技能、操作技能培训和质量管理等管理培训，努力打造一支质量意识强，业务操作水平硬，管理水平高的战斗队伍。对新上岗人员百分之百进行上岗前质量意识、安全意识培训，考核合格方能上岗；开展岗前教育，学习技术知识及操作技能，同时对在岗人员不定期进行在岗培训，举办质量岗位技能培训，技术比武，提高综合素质。对各级管理人员，通过定期外请专家进行各种管理知识技能的培训，提高企业的各级管理水平。

在公司内部，通过 OA 系统等内部网站、《洁宝家园》等内部刊物、劳动技能竞赛、质量知识竞赛、合理化建议评比以及年度先进评比等一系列活动，保证企业质量文化的传承与发展。

四、企业质量基础

1 企业产品标准

1.1 标准执行水平与标准制定

公司主要生产生活用纸。现行有效的执行标准分别为 GB/T20810-2006《卫生纸（含卫生原纸）》和 GB/T 20808-2011《纸巾纸》。

为保障出厂产品 100%合格，公司一直采用高于国家标准的企业内控标准来组织生产并覆盖生产的全过程，同时根据工艺及设备的升级情况，不断提高企业技术标准要求，以保证企业标准的先进性和适应性。

1.2 企业标准化管理

在标准化管理方面，成员企业洁宝投资股份有限公司在 2015 年建立了企业标准化体系，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包装出库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。

2 企业计量水平

公司严格执行《中华人民共和国计量法》，建立健全了《计量管理制度》以及《监视和



测量设备周期检验检定制度》，其中重要及强制检定的监视与测量设备由具检定资质的第三方检定机构进行检定，对于部分玻璃量具由公司计量检定员依据检定周期定期进行检定。衡器由贵港市市技术监督局计量所定量进行检定；白度仪、万能材料试验机等造纸专用检验设备则由广西中检计量测试服务有限公司进行定期检测，计量器具受检率达 100%。

3 认证认可情况

公司按 ISO9001 质量体系要求建立了完善的质量管理体系并有效运行。2012 年 3 月公司通过中国质量认证中心（CQC）ISO9001:2008 质量管理体系认证，并于 2017 年 1 月再次通过复评认证。



4 质量检验情况

企业管理部负责公司进厂原辅材料、生产过程在制品以及最终成品的质量监控，下设品控室，有完备的检验设备和检测手段。检验室配备有 ZB-WR30 型卧式电脑拉力仪机、HY-023X 万能材料试验机、DCP-RRY1000 纸张柔软度测定仪、YQ-Z-48A 白度颜色测定仪等具国内先进水平的专业造纸检测设备，可以开展生活用纸全项目指标的检验。检验室各班组、岗位



分工明确，权责分明，严格按照公司产品质量内控标准执行产品的检验判定。

五、产品质量责任

1 产品质量水平

公司拥有多条卫卷产品以及面巾、手帕类等纸巾纸生产线，加工设备均采用国内先进水平的设备，目自动化生产程度较高。在质量管理方面，严格执行公司《产品质量内控标准》，产品质量均优于《卫生纸（含卫生原纸）》（GB/T20810）和《纸巾纸》（GB/T 20808）国家标准，质量水平处于国内同行业前列。

我们将秉承“一切以顾客满意为中心”的服务理念，积极推进品牌建设，把名牌产品建立在顾客满意的基础上，为顾客提供满意的服务，积极为顾客服务，实行售前、售中、售后服务，为消费者提供更优质的产品和服务，树立公司产品形象和企业形象。

2 产品售后责任

公司遵循并依据《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国产品质量法》等国家法律、法规制定了《客户投诉管理办法》，其中对客户质量抱怨采取更换、退货及赔偿等处理方式进行了详细规定，切实保障消费者的利益。

同时为规范公司产品的追溯、召回流程，从原材料到产品销售全过程具有可追溯性，制定有《不合格品控制程序》和《产品标识及可追溯性管理规定》作为产品追溯的主要依据。本报告期内，公司未发生产品召回情况。

3 企业社会责任

公司视员工为企业最宝贵的财富，为员工提供实现自我价值的舞台，让员工感受到温暖，发挥出价值，看到希望，让员工成为推动企业发展的主体力量。建立完善的员工发展和激励机制，如帮助员工做好职业生涯规划，畅通员工发展通道；常态化开展员工培训工作。

公司坚持为员工办实事。工作环境改善、员工体检、员工慰问、困难员工补助及业余文化活动等工作常态化进行。

在环境保护、节约能源方面，公司推崇绿色与科技并重，建立完善的管理体系，积极开展清洁生产，贡献行业绿色发展，与消费者分享绿色、健康、环保的生活理念，为消费者提供节能的产品体验。

在企业发展的同时，积极践行企业的社会责任，公司从2009年起，连续成为广西高校毕业生就业见习基地，为广大学子提供了锻炼的机会和发展的平台。

4 质量信用记录

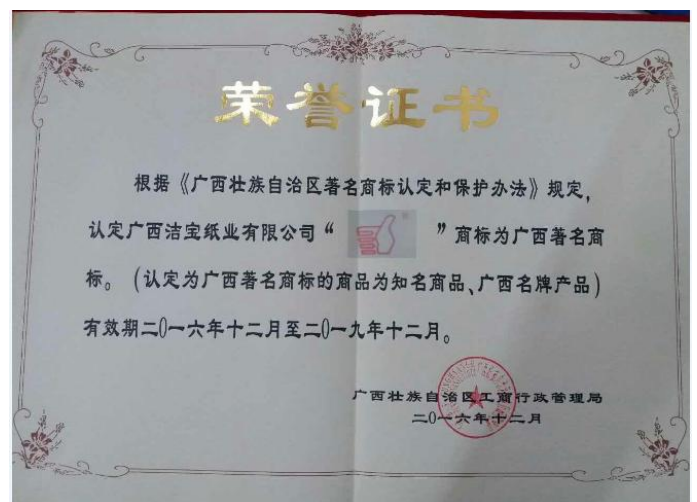
本报告期内，公司未发生产品召回情况和质量信用不良记录。



多年以来，公司在质量工作方面的卓越成绩，多次获得各级政府主管部门和行业协会的表彰和奖励，摘录如下：

- | | |
|------------|---|
| 2016年 | “榴花”牌生活用纸获“广西名牌产品” |
| 2016年 | 大拇指图形商标荣获“广西著名商标”称号 |
| 2015年 | “洁宝”“榴花”商标获“广西著名商标” |
| 2015年 | 荣获标准化良好行为证书 |
| 2015年 | 广西壮族自治区高校毕业生就业见习基地 |
| 2014年 | “洁宝”牌生活用纸评为“广西名牌产品” |
| 2014年 | 获得安全生产标准化三级企业证书 |
| 2013年 | “洁宝”“榴花”商标获“广西著名商标” |
| 2011-2012年 | 贵港市年度纳税大户 |
| 2010年 | “洁宝”“榴花”牌生活用纸获“广西名牌产品” |
| 2004-2010年 | 连续7年荣获“中国—东盟博览会标志产品” |
| 2009年 | “洁宝”“榴花”商标荣获“广西著名商标” |
| 2007年 | “榴花”商标获“广西著名商标”号 |
| 2006年 | “洁宝”卷筒纸获广西消费者协会评为“消费者信得过商品” |
| 2004年 | 中国造纸协会生活用纸专业委员会评为“中国生活用纸质量信得过产品” |
| 2003年 | “洁宝”商标再次被广西区工商行政管理局认定为“广西著名商标”、“广西知名商品”以及“广西名牌产品” |
| 2003年 | 中国造纸协会生活用纸专业委员会评为“2003年度生活用纸质量放心品牌” |







第三部分 报告结语

一、展望

质量是企业的生命，诚信是企业的根本。企业没有一劳永逸的质量，只有持续改进的质量管理系统，良好的信用需要卓越的质量支撑，需要优质服务维系，公司将以更强烈的责任感和高度的使命感夯实各项基础管理，扎实推进质量管理，稳固维护企业信用，以卓越的产品质量占领市场，以良好的信誉留住消费者，推进质量管理体系的持续改进和高效运行，全面强化公司品牌形象，将“质量是生命”、“诚信是根本”的工作理念，勤勉务实、积极践行提升管理、节能增效，落实在过程质量监管上，不断提高工作责任心和管控力度，为广大消费者提供优质产品和服务，坚决履行企业的质量主体责任，以质量为根、诚信为本，向质量要效益、促发展，真正做到诚信经营、以质取信。

二、读者意见反馈

尊敬的读者：

感谢您阅读本报告！为了持续改进公司质量诚信工作，提高质量服务水平，我们真诚地希望您在阅读之后对本报告提出宝贵的意见和建议，我们对此十分感谢！

你可以选择以下方式提供你的反馈意见。

书面信函：广西南宁市金湖路 67 号梦之岛广场 15 楼广西洁宝纸业办公室

电子邮件：jeanperhr@163.com

《广西洁宝纸业企业质量诚信报告》读者意见反馈表

姓 名		职 务	
单 位			
电 话		Email	
您对本报告的总体满意度			
<input type="checkbox"/> 很满意	<input type="checkbox"/> 比较满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意
调查内容	选项	您的意见或建议	
您是否从本报告中获得了您想了解的质量诚信信息	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
您觉得本报告是否反映了本公司质量诚信状况	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
您觉得本报告是否反映了本公司质量管理状况	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
您觉得本报告是否反映了本公司相关方质量诚信状况	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
其它意见或建议			