

济南蜜蜂笔业有限公司
质量信用报告

报告日期：2018年4月20日

目 录

一、 报告前言部分.....	3
1.1 报告内容客观性声明.....	3
1.2 报告的组织范围.....	3
1.3 报告时间范围.....	3
1.4 报告发布周期.....	3
1.5 报告数据说明.....	3
1.6 报告获取方式.....	4
1.7 济南蜜蜂笔业有限公司的高层致辞.....	4
1.8 企业简介.....	5
二、 报告正文.....	5
2.1 企业质量理念.....	5
2.2 内部质量管理.....	6
2.2.1 质量管理机构.....	6
2.2.2 质量管理体系.....	8
2.2.3 企业质量诚信.....	10
2.2.4 企业质量文化建设.....	13
2.4 企业质量基础.....	13
2.4.1 企业产品标准.....	13
2.4.2 企业认证管理.....	14
2.5 产品质量责任.....	14
2.5.1 产品质量承诺.....	14
2.5.2 产品召回情况.....	15
2.5.3 “三包” 责任.....	15
2.5.4 质量奖励.....	15
2.6 质量风险管理.....	16
2.6.1 质量投诉处理.....	16
2.6.2 质量风险监测.....	16
2.6.3 应急管理.....	16
结束语.....	17

一、报告前言部分

1.1 报告内容客观性声明

山济南蜜蜂笔业有限公司在本报告中，客观、真实、公正地公布了企业的信用信息。基于此，我们欢迎社会公众对我们公布的内容监督，提出意见和建议。

1.2 报告的组织范围

本报告覆盖济南蜜蜂笔业有限公司。

济南蜜蜂笔业有限公司是本报告的责任主体。

1.3 报告时间范围

本报告时间范围：2018年5月——2019年4月。

1.4 报告发布周期

本公司以1年为周期，并将根据实际情况动态更新报告内容。下期报告发布时间为2019年5月。

1.5 报告数据说明

本报告公布了基本的企业信用信息数据项，包括基本信息、经营管理信息、财务信息、银行往来信息、提示信息和其他信息。这些均来自于对企业相关记录的整理、收集和分析。因此信息质量可靠，经得起审

核验证。

1.6 报告获取方式

消费者、供应商、经销商、监管部门等各类利益和责任相关方，可以拨打我公司服务热线：0531-83269779 联系本公司获取书面形式的报告。

1.7 济南蜜蜂笔业有限公司的高层致辞

济南蜜蜂笔业有限公司前身是 1988 年建厂的校办企业，名称为济南第二铅笔厂，1999 年按照公退民进改革试点，成立了济南蜜蜂笔业有限公司。主要生产和经营系列化铅笔和彩色铅笔、彩色水溶性铅笔、铅笔芯、板、笔用材料的制造和销售，是外贸出口创汇先进企业。

公司秉承“管理创新、技术创新”的企业精神，现拥有各种专利 9 项，其中 3 项获济南市、章丘区两级政府的专利成果转化奖励。时刻注重自身品牌建设和企业形象，注重新型和环保铅笔产品的研发，努力打造“蜜蜂笔业”高技术、高环保的品牌形象，其水溶性彩色铅笔在全国同行业中技术领先，致力于为中国大众提供更全面、更便捷、更环保的产品。

——董事长：裘祥家

1.8 企业简介

企业名称：济南蜜蜂笔业有限公司。

所有权性质：有限责任公司(自然人投资或控股)。

公司总部所在地：山东省济南市章丘市明水赭山中路

主要产品和服务：主要生产和经营系列化铅笔和彩色铅笔、彩色水溶性铅笔、铅笔芯、板、笔用材料的制造和销售，是外贸出口创汇先进企业。

二、报告正文

2.1 企业质量理念

本公司的质量方针为“科学管理、质量创优，打造国内一流；追求卓越、诚信和谐，争创国际知名；不断满足和超越客户的要求”。是一贯坚持不变的经营宗旨，产品质量是企业市场竞争中的可靠基础保证，目的是生产出符合质量，标准和预定用途的产品，从而做到保证产品质量就要严格按照既定的规范标准和依靠科学的管理手段来达成。

近年来，企业注重强化质量管理的核心地位，不断提升质量管理部门的综合管控水平，将“质量就是企业生命”的责任感和使命感贯穿于整个生产控制中，落实在各个岗位工序上，切实营造了常抓不懈的全员质量管理氛围，通过努力打造和树立质量诚信意识，全面提升产品质量。

在顾客和市场的需求、期望和爱好方面高度关注，始终以顾客为关注焦点，建立“互惠互利、诚信为上”的战略合作伙伴，并以此调整和

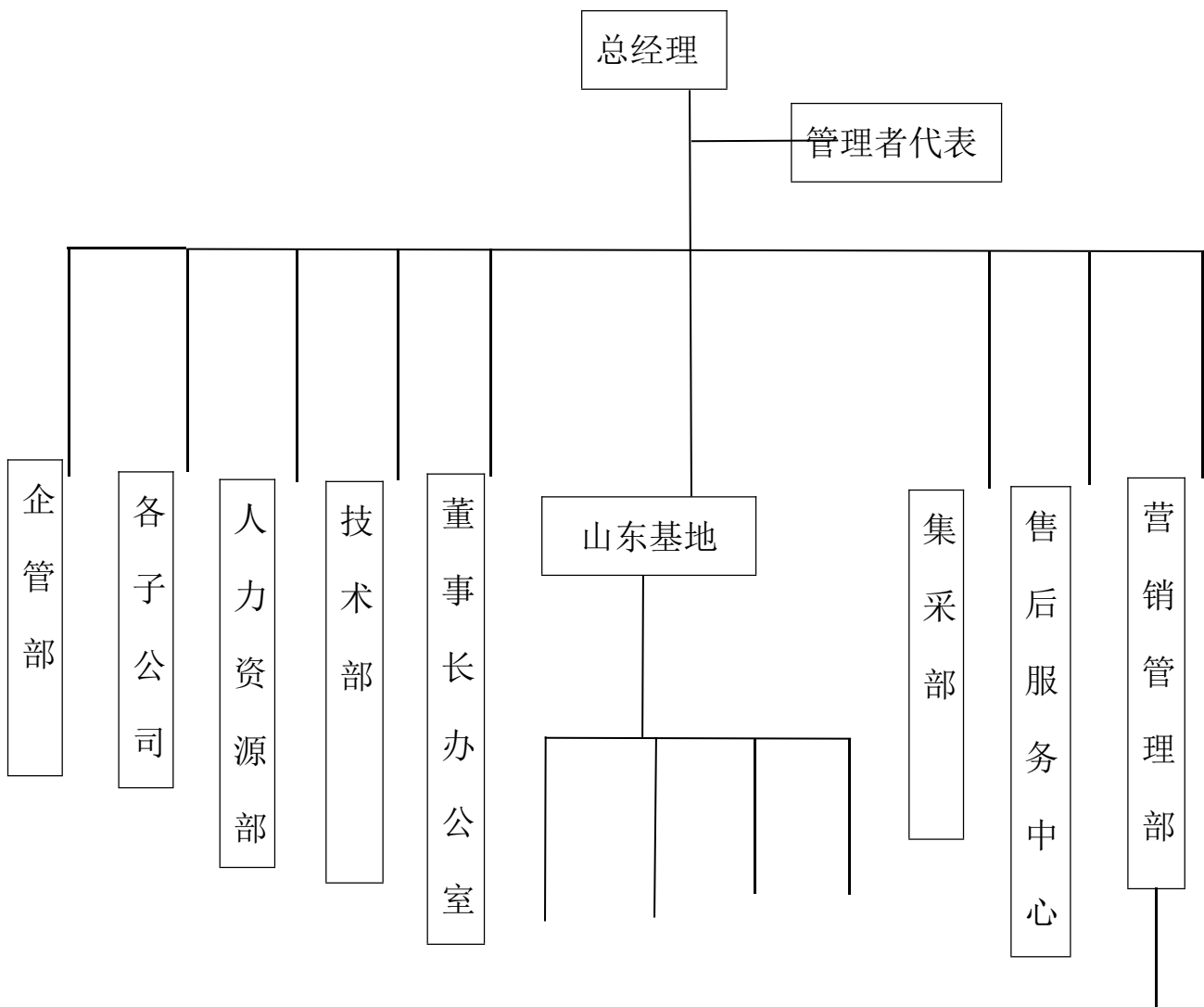
改进管理手段，确保赢得市场和顾客信赖。

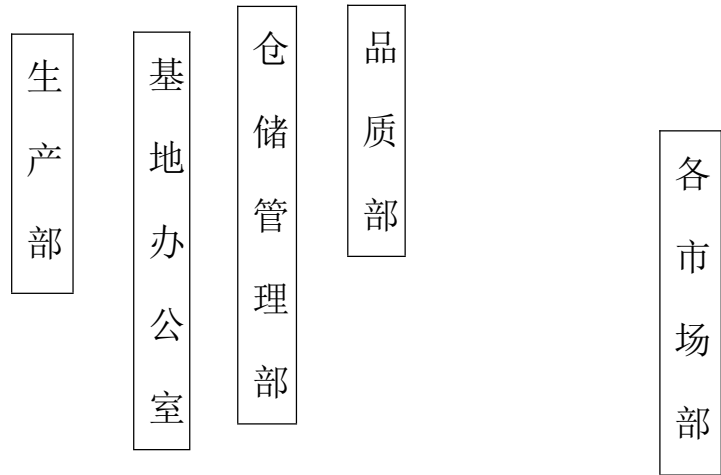
蜜蜂笔业产品一贯立足品质，人为本，关注需求，客为尊。科技、产品、服务的进步，依赖于人的进步。品质的保障背后，是敬业的工作者，他们是蜜蜂笔业进步的源泉和发展的根基。

2.2 内部质量管理

2.2.1 质量管理机构

济南蜜蜂笔业有限公司的质量管理机构和职能如下：





公司组织机构图

公司成立以总经理为首的质量管理组织和符合要求的品质部。质量管理机构设专职人员负责公司的质量管理工作。各部门设立相应的质量管理组织，负责本部门的质量管理工作。品质部内设有来料检验、过程检验、出厂检验等环节等。

(一) 质量管理组织的职责

- (1) 编制适合本企业的质量管理体系文件；
- (2) 组织制定企业的质量方针和质量目标；
- (3) 负责和监督企业质量管理体系的有效运行；
- (4) 制定质量奖惩制度，负责协调各部门的质量责任，并考核工作质量；
- (5) 组织企业内部质量审核；
- (6) 负责重大质量事故的分析处理；

(7) 监督企业质量基金的使用与管理；

(8) 组织开展群众性质量活动。

(二) 品质部的职责和权限

(1) 质量检验

按照有关标准和规定，对原材料、半成品、成品进行检验。按规定做好质量记录和标识，及时提供准确可靠的检验数据，掌握质量动态，保证产品检验的可追溯性。

(2) 质量控制

根据产品质量要求，制定原燃材料、半成品和成品的企业内控质量指标，组织实施过程质量控制，运用数理统计方法掌握质量波动规律，不断提高预见性与预防能力，并及时采取纠正措施、预防措施，使生产全过程处于受控状态。

(3) 出厂产品合格确认和验证

严格按照相关产品标准，杜绝不合格设备的出厂。

(4) 质量统计和分析

利用数理统计方法，及时进行质量统计，做好分析和改进工作。

2.2.2 质量管理体系

公司自始至终坚持标准化作业，将标准制度渗透到管理的各个环节，并作为主要人员参与起草了笔业国家标准，多项地方标准，对规范蜜蜂笔业起到了积极推动作用。公司不仅做好管理的规范化，重点强化了公司系列化产品的规范化，并成为国内“水溶性彩色铅笔国内标准”

制订组织单位，本公司的质量管理体系如下：

(1) 建立完备的检验机构。品质部下设原材料检验科、过程检验科、出厂检验科、实验室等，明确了职能划分。购置数百万元的检测设备，其中包括多套进口检测设备，专门对产品的各个关节进行品质监督。针对诸多厂区参与生产地情况，公司品质部实行“飞行检验”制度，即不定时不定向进行产品质量抽检。

(2) 建立完备的质量检验规章和检测标准。

公司的检验规章由总经理召集相关部门制定，包括生产部门、集采部门、技术和品质部。原材料采购方面的检验规章由技术部门和集采部门共同制订，生产过程中的检验规章由生产部和技术部门共同制订，出厂检验规章由技术部门制订，品质部负责各项检验规章的执行。

(3) 强化进货检验和出厂检验，实行“一票否决制”。

公司对于原材料控制严格遵循 ISO9001 质量管理体系要求，制定了一系列进货检验制度，同时配备了先进的检测设备，质检员全部培训考核后持证上岗，能够对进货原材料质量进行严格把关，防止不合格物料流入厂区。

另外公司在出厂检验制度方面做出了严格要求，先后制订了《出厂检验控制程序》、《出厂检验制度》、《出厂检验项目要求》等制度和文件，使得检验工作有章可循。在出厂检验工作中，检验员依据产品图纸、产品标准和技术条件等例行检验规范和产品检验细则进行检验，并填写记录好测试报告，分析判定产品合格与否，对合格品进行标识，并包装入成品库。当发生不合格品按《不合格品控制程序》执行，做出返

工、返修或报废等处理决定后隔离存放，由成品检验员填写返工返修通知单注明不合格原因，退回车间，返工后的产品，需再经成品检验员复检和测试合格后，签发合格证才能进入包装。报废产品直接填写报废单，送相关部门进行报废处理。

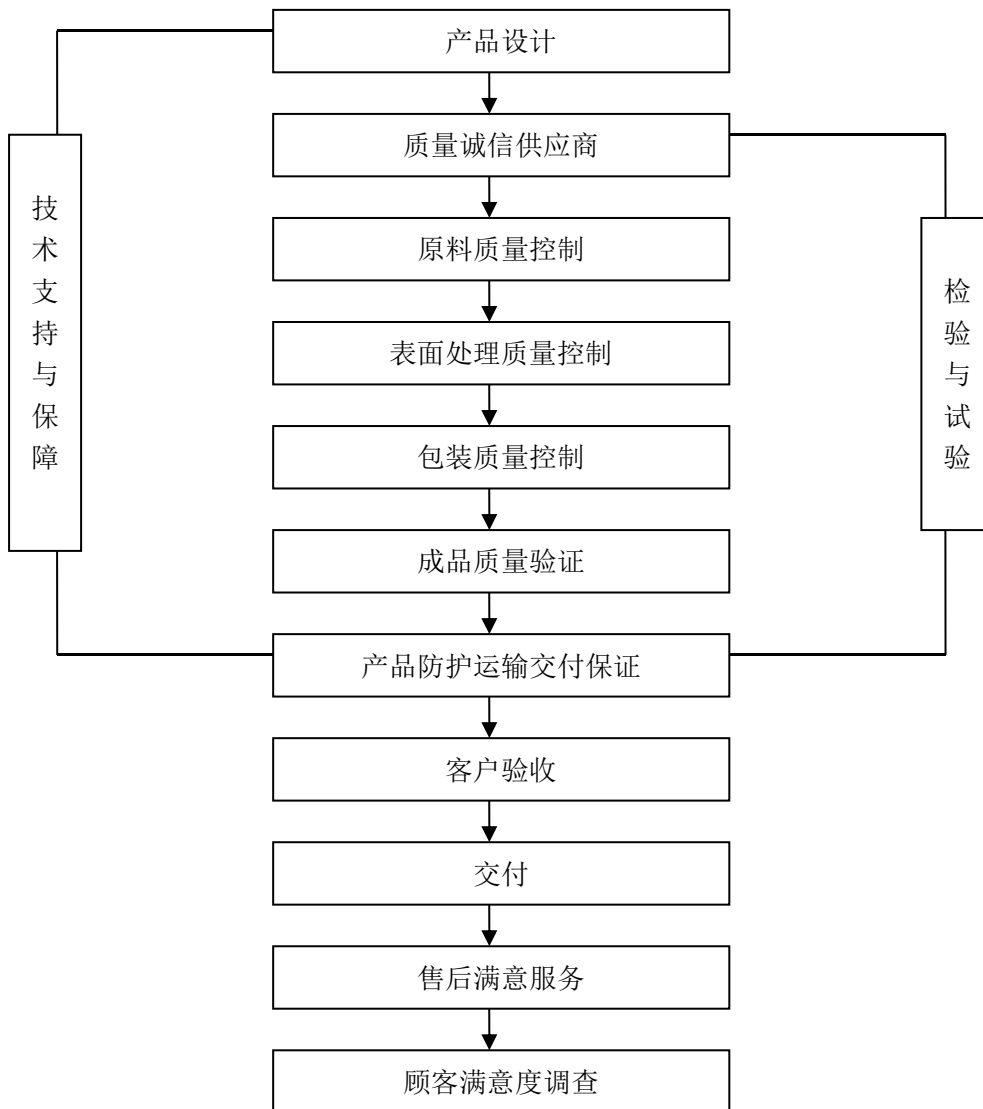
2.2.3 企业质量诚信

(1) 企业质量诚信经营方针：以质取胜、顾客第一、持续改进、勇创新高。

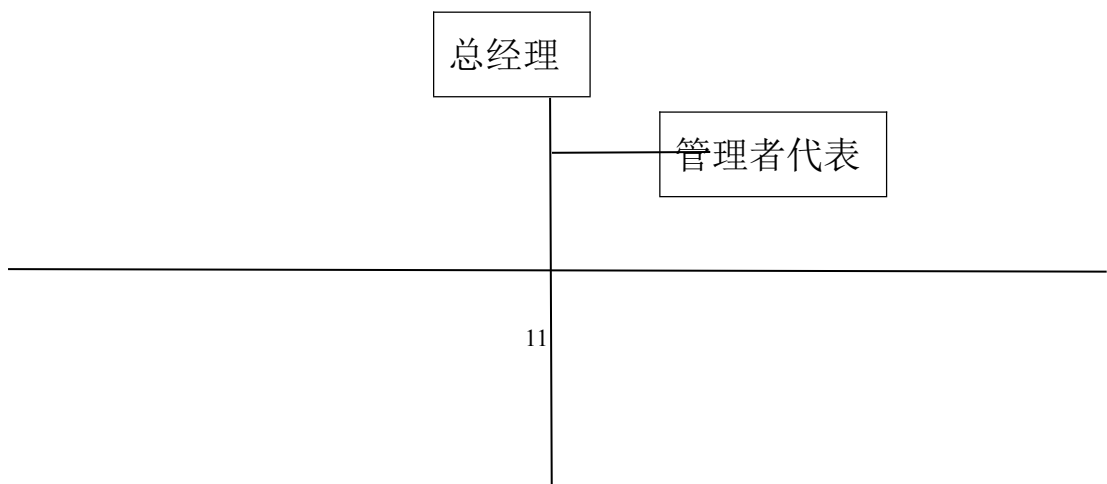
(2) 企业质量诚信经营方针：本公司实施质量诚信经营方针是提高和达到顾客满意的根本途径和方向，并通过具体的质量诚信目标和实施质量诚信管理体系加以贯彻，体现质量诚信经营法律法规相关原则，与本公司发展宗旨相适应，也为本公司及各部门质量诚信目标的制订、评审、验证等提供框架。以质量诚信经营来满足顾客需求和社会责任为关注焦点，充分体现对顾客需求承诺。公司对质量诚信管理体系的有效性进行持续改进。管理评审对质量诚信方针适宜性、持续性做出评价并进行相应的修改，使其持续地适合本公司发展的宗旨，质量诚信经营和满足顾客要求。

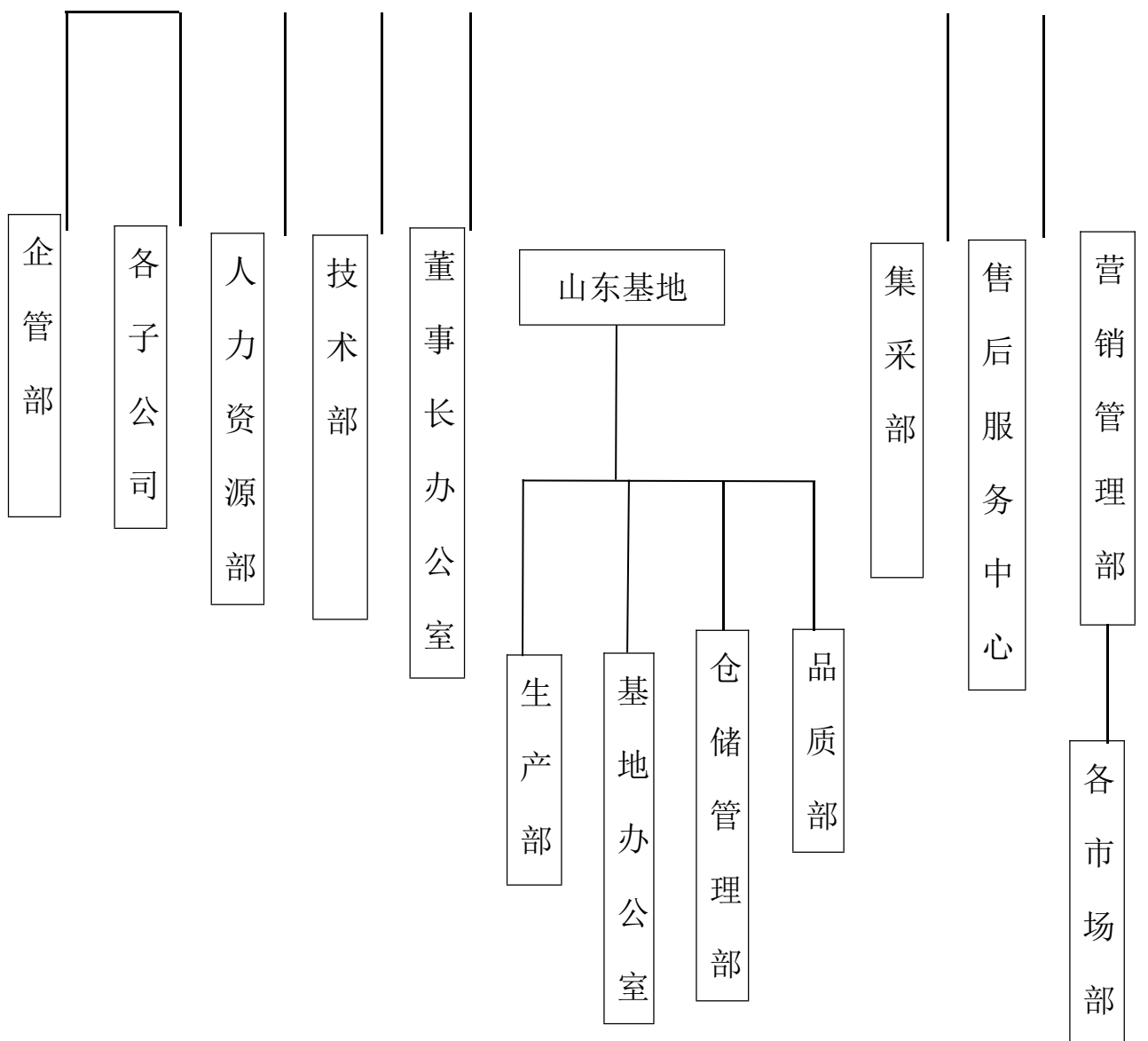
(3) 职责：总经理全面负责本公司的质量诚信管理体系，并进行资源配置和持续改进质量诚信管理体系。管理者代表负责建立、实施、保持质量诚信管理体系，并向总经理汇报体系运行情况，落实监控和改进要求。行政部、质检部、人力资源部、生产部、销售部等相关部门在管理者代表的领导下，负责日常的体系管理工作。

(4) 企业质量诚信管理体系实现过程如下图所示：



(5) 企业质量诚信管理结构





(6) 公司的质量诚信目标与指标:

产品一次交验合格率 94%

顾客满意率 94%

2.2.4 企业质量文化建设

公司自成立以来，始终坚持“以质取胜、顾客第一、持续改进、永创新高”的质量方针开展工作，运用先进的管理思想，建立科学的管理体系，形成行之有效的管理制度，依法治厂、以情管人。严格按照 ISO9000 标准，做到管理、执行、验证三权分立，职责、权限明确。建立组织机构，逐级管理，做到管理即无空白又无重叠，事事有人管，人人都管事，管事凭效果，管人凭考核，考核必落实。按照全面质量管理中的科学方法，从人、机、料、法、环、资金、信息入手分析问题，提升综合管理能力。以最少的成本、费用、损失，争取最大的产出和利润。

近几年，我们积极调整主业布局，整合并拓展新的国内市场，初步具备对以上地区市场进行完全覆盖的能力。

依据公司“以质取胜 顾客第一 持续改进 永创新高”的质量方针要求开展品牌建设工作。为进一步推动企业创名牌产品的战略，增强企业产品的核心竞争力，我们建立和完善了创建名牌产品的激励机制。认真贯彻产品标准，强化质量管理，严格按 ISO9001 标准开展各项质量管理工作，对内抓管理，降成本增效益，对外拓市场，创品牌树形象。各项基础管理工作的顺利开展，为公司创名牌奠定了坚实基础。

2.4 企业质量基础

2.4.1 企业产品标准

产品 1：铅笔，执行国家标准 GB/T26704-2011；

2.4.2 企业认证管理

蜜蜂系列产品严格执行国家标准（GB/T26704-2011）生产，并建立严于国家标准的企业内控标准。不符合内控标准的产品不得出厂。保证用户买到的产品 100%的都是优等产品。环境标志认证和节能产品认证、国际标准产品标志认证等，建立起了完善的产品认证体系。

2003 年通过 ISO9001 质量体系认证；

2005 年通过欧洲检测标准 EN71 -1、2、3，以及美国 ASTM4236 检测标准；

2006 年通过欧洲检测标准 EN71-9；

2008 年完成欧洲化学品 REACH 预注册，并通过欧洲标准邻苯二甲酸盐检测；

2009 年元月通过世界森林管理体系 FSC 认证。

2009 年由中国轻工业联合会、中国制笔标准委员会批准为“水溶性彩色铅笔行业标准”制订组织单位。

2.5 产品质量责任

2.5.1 产品质量承诺

我公司生产的蜜蜂系列产品，执行国家质量技术监督标准 GB/T26704-2011，实行出厂“0”缺陷管理，具有严格的工序和成品检验程序并由山东省质量技术监督局所辖的法定质量监督检测机构对每一种规格进行抽检、出具检验报告。向用户提供产品的检测数据试验报告。

对于出厂交付的产品质量承担保证责任，承担由此造成的所有经济损失。在产品服务过程中我们严格按照有关规定及合同认真履行我们的责任和义务，所提供的产品保证符合合同规定的数量、质量、规格和性能要求。

2.5.2 产品召回情况

由于实行严格的出厂“0”缺陷管理，多年以来我们的产品从未发生过因质量或服务的产品召回情况。当确因产品质量安全需要召回时，我们承诺顾客和用户的经济损失为0。

2.5.3 “三包”责任

根据碳酸锂产品的特点，公司制定有产品质量担保责任制度，履行更换、退货“三包”等产品责任和义务。

2.5.4 质量奖励

在企业拓展上，公司先后淘汰了高能耗、高污染的老设备和劳力，实现了生产过程的标准、环保和自动化，为“蜜蜂”产品保证了品质，为“蜜蜂”飞出国门奠定了基础，实现了设备技术和工艺的拓展；通过技术创新和产品研发，现已取得9项产品和设备专利，实现了产品的拓展；高质量和高标准的“蜜蜂”产品打入了欧美市场，外销产品份额占到了公司销售产品的60%以上，实现了国际市场的拓展。并且在国内取得了多项质量奖励。

2.6 质量风险管理

2.6.1 质量投诉处理

我公司设有产品一级代理、二级代理和终端经销商三级服务网络，总部设有服务热线 0531-83269779，当用户对产品或服务提出诉求时，既可通过服务热线直接与公司销售总部取得联系，也可向销售产品的经销商反映，两条路线均会得到满意处理的结果。多年来尚未接到产品质量和售后服务质量投诉的情况。

2.6.2 质量风险监测

此处暂无内容。

2.6.3 应急管理

我公司制定了“安全第一，预防为主，综合治理”的安全生产方针，确立“零事故、零重伤、轻伤小于千分之三，安全隐患整改率百分之百”的安全生产工作目标。组织措施上建立了总经理为组长的企业安全生产管理领导小组，设置有安全环保科专职部门，车间班组设立有安全员。公司每周举行一次安全生产工作例会，每年举行 4 次安全生产培训，增强员工安全生产意识及法律观念，让员工能自觉做到“要我安全”到“我要安全”，最终到“我会安全”。安全生产管理中，实行管生产必须管安全，谁主管、谁负责，责任人逐级签订安全生产目标责任书。公司建立了安全应急预案、应急处理措施和重大质量安全事故主动报告制度。

结束语

济南蜜蜂笔业有限公司将全面落实科学发展观，以实现循环经济、可持续发展为目标，紧抓历史机遇，坚持科学化管理、多元化经营、规模化生产、市场化运作的发展思路，不断加快新型工业化建设步伐。围绕科学发展这个中心，以管理为根基，以改制为动力，以扩张为主线。坚持以信息化带动工业化，以工业化促进信息化，走出了一条科技含量高、经济效益好、资源消耗低、环境污染少、人力资源优势得到充分发挥的新型工业化道路。在今后的发展道路上，我公司将以优质的产品和服务回报广大关心和支持我们的客户。