



质量诚信报告

2021

郑重声明

本公司出具的质量诚信报告，是依据国家有关质量法律、法规等进行撰写。报告中关于公司质量诚信是公司现状的真实反映，本公司对报告内容的客观性负责，对相关论述和结论真实性和科学性负责。

双枪科技股份有限公司

目录

郑重声明.....	2
前言.....	4
一、企业简介.....	5
二、 质量理念.....	8
企业文化.....	8
三、 质量目标.....	8
四、 质量内部管理.....	9
一、 质量风险监测.....	9
二、 不合格输出控制.....	9
三、 质量保障系统.....	9
四、 全员参与.....	10
五、 诚信教育.....	10
五、 产品质量责任.....	11
一、 产品质量承诺.....	11
二、 生产许可情况.....	11
结束语.....	12

前言

本报告为双枪科技股份有限公司（以下简称为“本公司”或“公司”）首次公开发布的《质量诚信报告》。本公司保证报告中所载资料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。

报告范围：

本报告的组 织范围为双枪科技股份有限公司。本报告描述了 2021 年 1 月 1 日至 12 月 31 日期间，公司在质量诚信等方面的理念、制度、采取的措施和取得的绩效等。

报告发布形式：

本公司一至二年定期发布一次质量诚信报告，本报告以 PDF 电子文档形式在本公司官网向社会公布，欢迎下载阅读并提出宝贵意见。

一、企业简介

双枪科技股份有限公司（以下简称公司或双枪），公司成立于1995年，自成立以来，公司致力于日用餐厨具的研发、设计、生产和销售，拥有筷子、砧板、勺铲、签类和其他餐厨具5个大类，超过1000种单品。

公司已建立包括商超、经销商、电商、外贸、其他直营等在内的多元化立体式的销售网络，营销渠道覆盖全国以及欧美部分国家。公司以自有品牌“双枪”向国内外终端消费者供应系列齐全、设计独特、材质新颖的环保日用餐厨具产品，深受消费者喜爱，年销售筷子约3亿双、砧板约1000万片。公司系2008年北京奥运会礼品筷、2010年上海世博会礼品筷、2016年杭州G20峰会礼品筷制造厂商，曾被评为“浙江省名牌林产品”、“浙江省著名商标”、“浙江省知名商号”等。

公司高度重视研发创新，子公司浙江双枪系高新技术企业，拥有省重点企业研究院，并设有“浙江省博士后工作站”。公司以研发设计为驱动，截至2022年6月，公司共计拥有12项发明专利、31项实用新型和74项外观专利，并荣获“省级高新技术企业研究开发中心”、“浙江省专利示范企业”、“第二届中国绿色产业博览会金孔雀奖”等殊荣。

公司立足于璀璨的中华文化，以市场需求为导向，以精湛工艺对竹木材料进行深加工，并以设计对产品赋能，推动文化创意与传统餐厨具的深度融合。产品得到市场认可，从而带动上游竹木产业发展，进而获得国家以及行业认可，荣获“农业产业化国家重点龙头企业”、“国家林业重点龙头企业”、“中国竹业龙头企业”等殊荣。

产品介绍

目前公司主要产品线包括抗菌合金筷、整竹砧板、整木砧板、小麦银离子抗菌砧板、EBM稻壳儿童餐具。



品牌介绍

双枪：双枪公司的核心品牌，运用企业的核心技术、核心团队倾力打造，产品遍布国内各大连锁商场、超市以及各大销售网站，深受主流消费群体的信任和喜爱。

橙意：为进一步挖掘渠道深度，激发县级市场的消费潜力，双枪推出橙意品牌，以高性价比的产品和专业化服务，开展渠道下沉、深度分销，满足更多消费需求。

东方天香：双枪旗下独立设计师品牌，将中国传统美学元素与精湛的制作工艺紧密融合，彰显中国文化内涵，凭借奥运筷、世博筷、G20 印月筷等国礼作品风靡国际。

西子千束：双枪为满足个性化、多样化消费需求推出的小众品牌，主打日式风格，设计简约，做工精致，更加符合当下“小清新”、“森系”、“佛系”年轻人的审美观。



公司结合自身实际，建立了完善的质量管理体系，贯彻以原料稳定、工艺稳定、操作稳定最终确保质量稳定的方针。公司配备了中央供料系统、卧式注塑机、立式注塑机、热风循环收缩机、电热鼓风干燥箱、数显恒温水浴锅等必要的生产设备和检测设备，为产品质量以及售后服务提供了有力保障。

二、质量理念

公司根据《中华人民共和国产品质量法》《环境保护法》《安全生产法》《消防法》等法律法规要求，建立健全质量管理体系和企业标准管理体系，有效运行 GB/T 19001 质量管理体系，制定作业指导书、检验规范等，持续提升质量管理水平。公司运用 LEC、KYT 等方法对产品制造全过程进行风险识别、评价和明确控制措施，形成了从研发、采购、生产、检测、包装、转运交付到客户服务等全过程质量安全保证体系。根据 GB/T 19001 的要求进行实施，加强日常维护工作，定期组织内审、管理评审，以便及时发现管理中的不足并作出改善。目前在体系管理中，各部门职责清晰、流程完善、质量目标得到了提升。

企业文化

使命	成为工业文明典范，让世人生活更美好
愿景	我们有一个信念，双枪竹木，尽善尽美，尽显中华风采； 我们有一个愿望，普天之下，有华人处，就有双枪竹木。
核心价值观	追求品质，真诚守信
质量理念	质量百分百，有缺陷的产品就是废品

三、质量目标

序号	项目	指标	测量方法
1	产品一次检验合格率	≥98%	(交付总数-客户投诉产品数)/交付总数*100%
2	顾客满意率	≥90%	$\Sigma(\text{客户满意度调查得分})/(\text{总分}*\text{调查次数})*100\%$
3	重大质量事故	0	按实际发生

四、质量内部管理

一、质量风险监测

质量监督通过建立完善的质量管理体系和过程管理体系、实施各种质量控制手段、建立完善的售后服务体系等措施来确保产品和服务的质量，每道工序都制定了岗位职责和作业指导书，每道工序都有明确的质量控制点及工艺卡片的质量控制实施方法和要求。并设立了严格的内控指标。质量控制和监督涵盖了产品形成的全过程。

公司配备了先进的检测设备，质保部负责三大过程的质量控制和质量检验。公司出厂产品质量稳定，从未发生过质量事故。

二、不合格输出控制

公司建立了《产品监视和测量控制程序》、《不合格品控制程序》，对原辅材料、过程输出物、成品检验发现的不合格品进行管理。针对原辅材料检验不合格，由仓库对不合格的原辅材料进行“不合格”标识、隔离，质保部填写《外协产品处理表》在 ERP 上发起不合格处理流程；针对过程检验不合格，车间检验员通知本车间操作工及时记录和标识，车间操作工采取相应措施进行处理，处理后，通知车间检验员重新取样分析，直至重新检验合格。针对成品检验不合格，由质保部填写不合格检验报告单及《生产异常单》，送交生产部，同时通知生产车间做好不合格品的标识、隔离；由生产部对该批不合格品进行评审，提出返工、降级、让步、报废等处理意见，通知有关部门实施。对可返工处理的不合格品，经过返工处理后，由车间填写请检单，通知质保部检验，出具检验报告单，确认质量上完全符合标准要求时方可入库；对不能重新返工处理，但尚有使用价值，且又有顾客需要的产品，质保部接相关部门通知后，填写《让步申请表》，报主管总经理审批后才可交付。如下所示，为原辅材料、过程、成品检验不合格管控流程。

三、质量保障系统

公司制定了《产品召回控制程序》，对不合格发运出公司造成大批退货、或国家、省级产品质量监督抽查不合格等不合格输出的情况进行了识别，同时建立了处置、处罚机制。

公司保留下列形成文件的信息：

- a) 有关不合格的描述；
- b) 所采取措施的描述；
- c) 获得让步的描述；
- d) 处置不合格的授权标识。

四、全员参与

公司重视质量文化建设，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、技术革新等措施，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。

围绕企业文化，公司建立了一整套道德规范体系，正确处理好企业与员工、社会等之间的关系，做到讲道德、依法纪。

1) 为规范员工职业行为，树立廉洁从业、勤勉敬业的良好风气，公司制订了一系列道德行为准则，组织员工认真学习《员工日常行为规范》、《员工手册》，遵守公司的职业道德和行为准则。

2) 从意识、行为上加以教育、引导，严格要求品行。

五、诚信教育

为加强生产过程质量控制和提高员工质量意识，公司不定期组织相关质量意识、诚信意识、工艺要求、设备知识等技能培训以及学历培训，由公司内训师或外聘讲师负责技能培训。形式、方法多样，以提高培训效果。根据培训情况后续持续关注培训效果并作效果评估。

公司通过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。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。

五、产品质量责任

一、产品质量承诺

- 1、本企业严格遵守《劳动法》、《安全生产法》、《职业病防治法》等相关法律法规，依法诚信经营。
- 2、在产品研发及加工过程决不剽窃他人技术、专利、工艺等知识产权，绝不使用剽窃他人技术的原材料。
- 3、本企业周围环境、生产现场符合国家法规的要求。
- 4、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。
- 5、不允许假冒伪劣原材料进厂，不使用检验不合格原材料进行生产。
- 6、保证不生产加工假冒伪劣产品，承诺产品出厂产品批批检测，未经检验的产品绝不出厂。
- 7、检验不合格的产品绝不出厂，决不以不合格品冒充合格品出厂。
- 8、所采用的仪器设备严格按照国家法定要求进行检定，检定不合格的仪器设备绝不用于产品检测。
- 9、保证所生产的每一批产品都能进行追溯，如生产日期、班次，生产原料、生产过程、检验人员等等。

二、生产许可情况

本公司生产加工场所、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，生产许可证、营业执照均在有效期内。

三、售后质量承诺

公司对浙江制造认证产品做出以下承诺：

- 1、在规定的贮存、运输、使用条件下，如产品出现因材料或制造工艺而造成的缺陷，提供免费更换或退货处理。
- 2、客户对产品质量有异议时，本公司在 24 小时之内做出响应，及时为用户提供服务和解决方案。
- 3、产品会提供使用说明、使用环境及使用注意事项，保证消费者能正确理解和使用产品。

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、加快质量信用信息化建设。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。公司承诺坚持持续改进质量管理体系，不断提升质量诚信水平，完成“成为工业文明典范，让世人生活更美好”的伟大使命而努力！

双枪科技股份有限公司

二〇二二年五月十八日