

质量信用报告

苏州万国纸业包装有限公司

2026 年 1 月

目 录

第一部分 报告前言	3
一、报告编制说明	3
二、企业高层领导致辞	3
三、企业简介	3
第二部分 报告正文	6
一、企业质量理念	6
二、企业质量管理	6
三、质量诚信管理	8
四、质量管理基础	9
五、产品质量责任	10
第三部分 报告结语	14

第一部分 报告前言

一、报告编制说明

本报告为苏州万国纸业包装有限公司(以下简称“公司”)2026年公开发布的《企业质量信用报告》，是结合公司2025年度质量诚信体系建设情况编制而成。公司保证本报告中所载资料不存在任何虚假记载、误导性陈述。

报告组织范围：苏州万国纸业包装有限公司

报告时间范围：2025年1月-2025年12月

报告发布周期：1次/年；

报告数据说明：报告内所涉及数据来源于工厂，数据真实、有效。

二、企业高层领导致辞

致各位合作伙伴、客户及社会各界朋友：

质量是苏州万国生存的基石，信用是我们发展的引擎。在过去的二十年中，我们始终专注于一件事：将每一个整体综合包装服务打造成服务客户、服务社会，高质量环保生产的的核心产品。

我们深知，这份专注的背后，是客户赋予我们的信任，是市场给予我们的机遇。因此，我们确立了“精益生产，信用至上”的核心价值观，并将其融入从研发到服务的每一个环节。我们不仅投资于先进的生产设备及工艺技术，更致力

于构建一套透明、可靠、可追溯的质量信用管理体系。我们坚信，卓越的品质和坚如磐石的信用，是我们在激烈国际竞争中赢得尊重的唯一途径。

本报告旨在客观呈现我们在质量信用管理上的理念、实践与成果。我们承诺，将持续倾听各方声音，勇于自我改进，以更高的标准要求自己，不辜负每一份信任。

苏州万国纸业包装有限公司

总经理：吕夫举

2026 年 1 月

三、企业简介

苏州万国纸业包装有限公司成立于 2005 年 12 月，注册资本 2415 万美金，坐落于美丽的苏州工业园区，紧邻沪宁线高速口和 312 国道，地理交通位置便利。公司注册资本 2415 万美金，占地 70000 平方米。

公司主要生产各类瓦楞纸箱，并通过专业的设计能力，为客户提供一站式整体包装解决方案，从设计开始，到测试，到包括瓦楞纸箱、彩箱、精品盒、吸塑、纸塑、泡沫、珍珠棉、PE 袋、标签、悬空紧固包装、气泡袋、木栈板、木箱等几乎所有的包装材料的配套供货。

公司拥有核心技术团队 42 人。主要客户包括亿滋、LEGO、宜家等等。先后取得了 ISO9001，ISO14001，OHSAS 18001 体系认证和 FSC 森林认证。

公司目前已获得国家级高新技术企业、江苏省专精特新中小企业、苏州市绿色工厂等荣誉。并持续在智能化制造、数字化转型方向持续发展。

我司下一步将着重开发绿色环保、可循环利用、轻量化、适度的包装产品，不但为客户带来成本的节约，也为环境的保护发展而努力。

第二部分 报告正文

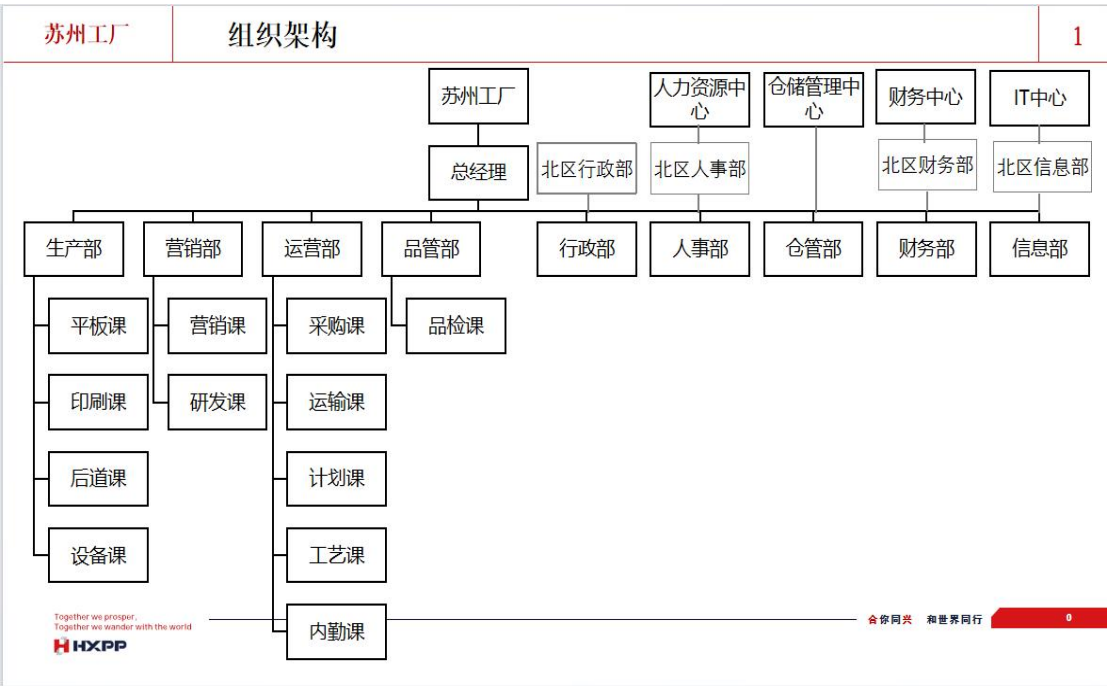
一、企业质量理念

苏州万国纸业包装有限公司将“精益生产，信用至上”确立为企业质量理念的核心价值观。这一理念深刻根植于我们二十余年专注的整体综合包装服务专业实践，它不仅是行动指南，更是企业的价值准绳。“精益生产”要求我们在制造中对每一毫米的包装精度、每一克的包装重量都秉持工匠精神，通过质量检测设备分析与标准化作业追求极致，确保我们生产的每一个包装产品都能作为高效、可靠的产品。“信用至上”则定义了我们对内对外的根本原则，它意味着对工艺流程的恪守、对产品标准的坚持，更是对客户交付、商业承诺的庄严履行，任何决策均不得以牺牲质量与信誉为代价。

在此核心价值观指引下，我们践行“专业专注，质量为先，打造万国纸业品牌；竭诚服务，持续改善，超越内外顾客需求”的质量方针，通过源头研发与过程控制保障产品卓越，通过深度协同与诚信经营构建共赢生态。为将理念落到实处，我们设定了工厂废纸率 $\leq 12.8\%$ 、纸箱退货率 ≤ 1450 PPM 客户投诉率 ≤ 1346 PPM/月、客户满意度 ≥ 90 分等量化的质量目标，确保从价值信仰到行动纲领，最终转化为可衡量的卓越绩效，构筑起企业可持续发展的坚实根基。

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。



组织架构图

近年来，我们通过实施 ISO9001:2015 系列标准，不断优化资源整合，修订、完善公司管理流程，建立健全适应本企业实际的质量管理体系，扎实有效地落实了管理工作中的各项责任、各项目标，确保质量管理体系有效运行，推进公司可持续发展。

公司的质量管理体系的有效性建立源于公司设立了一套合理有效的科学、标准的工艺管理、管理文件，规范指导整个生产过程，确保质量管理体系的顺畅。

根据公司质量目标，分解下发各部门分质量目标，定期开展质量目标实施检查工作。对检查中发现的问题，及时反馈，同时以用户为切入点，以顾客为关注焦点，以用户满意度为测量标准，用尽善尽美的售后服务来满足用户和社会的

需求，赢得用户的信赖和满意，确保质量目标持续改进。

公司非常重视员工对于质量的培训教育，设置了专门的培训部门对员工培训教育进行管理和培训体系的研究，并在每个员工的绩效管理中纳入了培训项目。公司各生产部门都设置了培训组，每月对全员进行专门的工艺、产品和质量的培训。公司各部门每季度制定季度培训计划并实施，同时还组织各类专门的培训活动，以及聘请外部培训机构老师进行专题培训，并定期外派优秀员工出外培训。公司通过不断培训提升员工的质量技能，并以此作为员工的优劣淘汰参考标准之一，从而不断提高员工的质量水平和能力。

二、质量诚信管理

1.质量诚信管理

为确保质量诚信体系的有效运行“真诚做人、扎实做事”的理念，使员工真正认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经营理念之中。

2.质量文化建设

（1）管理提升，推进质量文化建设

通过管理提升活动的有效开展，强化了管理层级的责任意识，将质量意识逐步贯穿于工序管理和操作中，结合系统的宣贯培训，增加了全体员工对质量与企业发展及兴衰重要性的认识，达到了高层真正投入质量文化建设，一般管理层在员工面前展示对于质量活动的高效执行力，极大地激发了广大员工参与质量文化建设的热情，有力地推进了企业的质

量文化建设工作。

（2）基于建设，重在创新

遵循质量文化建设的内在规律，坚持继承与创新相结合，不断注入新的活力，既传承精神，又彰显创新，充分授权，发挥每位员工的创造力，强化和提高整个企业质量管理创新能力，通过丰富多彩的创新实践建立具有自身特色的质量文化。

（3）鼓励先进，加强引导

通过评价和激励，承认并鼓励员工做出贡献，能够满足员工的精神需要，调动员工的精神力量，使他们产生归属感、自尊感和成就感，从而充分发挥他们的巨大潜力，进一步主动承担质量主体责任，为实现全员质量管控树立榜样。

三、质量管理基础

公司始终如一地坚持以“精益生产，信用至上”的理念，一贯以来视产品质量为企业的生命，实行质量安全制造总经理负责制。公司建立了全面的生产过程监控、外购原材料检测、产品出厂检验、售后服务和客户服务机制，以及定期将产品送国家权威机构检验的质量管控机制，从企业标准管理、认证管理、检验检测管理等方面全面对质量基础进行管理。

1.标准管理

企业产品执行国家标准，并在政府质监部门进行标准备案。公司生产技术水平处于行业领先地位，产品性能指标均达到国际先进水平。

2. 计量管理

根据国家和公司的要求配置了满足产品质量检验和生产控制要求的仪器设备。设备的管理和使用我们做到“三好”（管好、用好、完好）、“三防”（防尘、防潮、防震）、“四会”（会操作、会保养、会检查、会简单维修）、“四定”（定人保管、定人养护、定室存放、定期校验），保证仪器设备性能安全可靠。并对每台仪器设备建立了设备档案，包括设备名称、规格型号、编号、生产厂家、出厂日期、合格证、使用说明书及使用规程中维修、检定（校准）等记录和检定证书、设备的维护保养计划等内容。设置了专门的工程师对仪器设备进行专门管理，并建立仪器设备自校规程和自校记录，做好自校记录。

3. 认证管理

通过 ISO9001 质量管理体系等管理标准，公司贯彻认证工作的开展实施，每年实施监督审查持续改进完善，不断优化工艺技术改造，提升核心技术，促进技术改革与创新引领行业进步。

4. 检验检测管理

在检验检测管理方面，公司建立了覆盖产品全生命周期的严密控制体系。我们严格依据国家标准、行业规范及客户特定技术要求，制定了从原材料入厂到成品出厂的全套检验规程。对于核心的永磁电机转子产品，我们不仅在关键工序如充磁一致性、动平衡精度设立百分百检测点，还通过先进的测试设备对产品的效率、振动、噪音及绝缘耐压等性能进

行综合测试。

所有检测设备均严格执行定期校准与维护计划，确保测量数据的准确性与溯源性。检验人员均需通过严格的岗前培训与资格认证，持证上岗，确保检验标准的统一与判定的客观公正。我们坚持“数据说话”的原则，所有检验记录均真实、完整、可追溯，为产品质量判定、问题分析与持续改进提供了坚实的数据基础，构筑了出厂产品“零缺陷”承诺的最终防线。

五、产品质量责任

公司生产技术水平一直处于行业领先地位，产品性能指标均达到国际先进水平。在生产规模、产品品种和生产工艺上，与国内及国际同行相比，公司目前都具有领先的竞争优势。近三年公司产品质量保持稳定提升，产品出厂合格率多年保持 99% 以上，客户满意率每年不断提升。

通过质量攻关和工艺攻关，以及信息系统在产、供、销的应用，工厂错误也逐年降低。通过采购质量稳定的原纸产品，使加工后销售中发生不合格产品的比例也在持续下降。通过以上全方位服务，使顾客遗留单发生率不断降低。

1. 产品售后责任

顾客的满意是我们前进的动力，顾客的不满是我们改进的基础，积极主动地为顾客提供各类沟通渠道，解决其在产品购买前后的各种顾虑及障碍，产品使用中的各类疑难等，同时收集顾客在产品使用后的意见及建议，为此建立了自上

而下，多渠道顾客关系网络，与各类顾客建立良好的顾客关系，公司始终把倾听、满足、解决顾客诉求放在影响甚至决定公司能否长远发展的战略高度去思考与管理。

2.企业社会责任

多年来，公司切实履行着社会责任，一直在做富有社会责任感的企業，把发展经济和履行社会责任有机统一起来，把承担相应的经济、环境和社会责任作为自觉行为，把企业社会责任作为提高竞争力的基础，赢得了各级政府、广大消费者和社会各界的认可。

（1）员工人文关怀

在谋求自身发展的同时，时刻不忘为公司作出贡献的员工，公司领导心系员工需求，切实把企业对员工的关心、关怀传递给每一个员工，让全体员工共享企业发展的成果。

（2）企业文化环境营造

企业文化环境建设是现代企业文化建设的重要体现，万国纸业非常重视对企业文化环境进行营造，从而为员工提供更好的工作空间，搭建企业文化传播的平台，展示企业的对外形象和文化。

（3）文娱活动

公司注重平衡员工的工作和生活，倡导有效的工作方式和健康的生活理念，将员工文化活动常态化、制度体系化，并融入企业的日常管理中。公司每年会为员工举办年终旅等丰富活动。

（4）工作生活环境建设

坚持以人为本，全面关注员工的各种诉求，为员工营造良好的工作和生活氛围。在工作上，注重对员工的职业生涯管理进行规划，加强对员工个人素质的培养，定期为员工开展培训，具有完善的人才培养体系与绩效考核体系等，为员工提供成长机会和发展通道。

3.质量信用记录

通过销售人员的问卷调查、日常回访报告、定期调查和专项调查进行顾客满意度的统计分析，近三年来终端顾客的满意度水平呈平稳上升的状态，表明公司对顾客综合服务水平的成熟和稳健。公司一直重视并致力于客户满意度的持续改进

公司历来要求与保证的是将顾客投诉 100%及时响应，并规定在 2 个工作日之内联系顾客给出初步解决方案，在这方面，万国纸业建立了比较完善的售后服务体系，及时处理客户售服问题，客户投诉处理满意率保持在较高的水平。

第三部分 报告结语

苏州万国纸业包装有限公司把质量之根深植于企业发展全过程，把诚信之本贯穿于生产经营的各个环节，未来，我们将以团结实干的工作态度，文明诚信的工作作风，全心全意为农业产业服务。

本报告展现了公司在质量诚信建设和实践中的成果，尽管还有不够完善的地方，但总体可以看出企业对产品和服务的质量和诚信是令人满意的，无质量重大事故。质量诚信体系建设是一项长期的、系统的工作任务。苏州万国纸业包装有限公司将不断完善质量诚信体系建设的规章制度，巩固质量诚信建设取得的成效，建立长效机制，科学实施，常抓不懈。