

2023 年度企业质量信用报告

苏州铃兰医疗用品有限公司

2024 年 7 月 1 日

目录

第一部分 报告前言.....	01
一、报告编制规范.....	01
二、公司简介.....	01
第二部门 报告正文.....	02
一、企业质量理念.....	02
二、企业质量管理.....	03
(一) 质量管理机构.....	03
(二) 质量管理体系.....	03
(三) 质量安全风险管理.....	04
三、质量诚信管理.....	05
(一) 质量承诺.....	05
(二) 运作管理.....	05
(三) 营销管理.....	06
四、质量管理基础.....	07
(一) 标准管理.....	07
(二) 计量管理.....	07
(三) 认证管理.....	07
(四) 检验检测.....	08
五、产品质量责任.....	08
(一) 产品质量水平.....	08
(二) 产品售后责任.....	08
(三) 企业社会责任.....	09
(四) 质量信用记录.....	09
第二部分 报告结语.....	10

第一部分 报告前言

一、报告编制规范

《苏州铃兰医疗用品有限公司质量信用报告》回顾了过去一年公司在质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的制度、措施以及取得的成效。关于报告的内容，说明如下：

（一）报告范围

报告的组织范围：苏州铃兰医疗用品有限公司

报告的时间范围：2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日

报告的发布周期：年度

（二）报告内容客观性声明

本报告依托公司实际质量管理情况编写，内容客观公正，无虚假信息，我公司对本报告内容真实性负责。

（三）报告数据说明

本报告所有内容均来自公司真实情况或数据。

（四）报告发布形式

本报告以印刷版和电子版两种方式发布。

二、公司简介

苏州铃兰医疗用品有限公司，成立于 1993 年，注册资金 405648 万日元，专业从事化妆棉、酒精棉、医用脱脂棉等产品的研发和生产，公司具备医疗器械生产许可证。主导产品为天然不致敏不掉絮化妆棉，经过三十多年的技术积累和业务发展，公司已成为化妆棉领域龙头企业。

目前国内已申请注册商标 127 类，并通过苏州市知名商标、江苏省著名商标的评定，Lily Bell 化妆棉已被认定为苏州市名牌产品。公司所有化妆棉产品均达到了食品药品质监局的标准，经过质监局检测，各项指标均高于国家标准和医药行业标准要求，质量达到国内领先水平。公司通过不断提升化妆棉的质量水平和技术含量来提高品牌的高附加值。

公司通过建立完善的产品质量体系来保证品牌产品质量，不断研究不同功能型产品，满足国内外消费者对细分产品的不同要求，力争在行业细分市场取得新品发布主动权，为培育新型市场提供技术支撑，从而实现国际国内市场的开拓。公司所生产的 Lily Bell 化妆棉，畅销于全球各地，经过市场开拓，在建立销售网络的同时也同步建立了完善的售后服务网络体系，在全国 20 多个省市，海外多个国家设立了专业的销售服务公司及直属办事机构，均配有专业的服务人员，在化妆棉领域占有较高的地位。

第二部分 报告正文

一、企业质量理念

苏州铃兰医疗用品有限公司坚持弘扬“秉承经营理念，满足与产品有关法律法规及消费者要求，确保产品质量。不满足现状，不断改进”的质量方针，积极推行 ISO9001 和 ISO:13485 质量管理。苏州铃兰始终如一地追求以质取胜，一贯视产品质量为企业的生命，致力于保持国内龙头企业，为全球消费者提供一流的产品和服务。

近年来，苏州铃兰凭借强大的规模和实力优势，在专精道路上孜

孜孜以求，严格、科学的质量管理体系，推动了产品质量不断提升，使苏州铃兰得以在行业内的品牌影响力、美誉度持续攀升，同时获得了各级政府、行业团体的不断认可。

二、企业质量管理

百年大计，质量第一，苏州铃兰始终贯彻全面质量管理模式。在研发、生产、销售、售后、服务等各环节力求做到全过程的质量管理：全员参与的质量管理：全面综合的质量管理。一切为消费者，一切以预防为主，一切依据事实与数据，一切按规范办事。

（一）质量管理机构

公司设立独立的质量管理部门，对质量策划、质量控制、质量保证和改进等各方面进行领导、协调、组织、管理和监督，贯彻铃兰最高层面的质量决策。公司在总经理的领导下整体划分为营销线、生产线、职能线，各生产线统一由质检部负责质量管理，并在全公司范围内明确各级管理者及各岗位员工的质量职责和权限，明确了产品各环节的质量标准、质量控制和质量改进，坚持不懈提高产品质量，持续不断强化质量意识，并通过改善、合理化建议、建立全员参与的奖励制度激励全体员工致力于质量建设和改进。目前我公司共有质量管理工作人员 33 人，其中大部分为大专以上学历，并通过严格的岗位培训。

（二）质量管理体系

公司积极推行质量管理体系，于 2002 年获 ISO9001 质量管理体系认证、2005 年获 ISO13485 医疗器械质量管理体系认证，至今运行

良好、持续有效。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、整理各部门及所有层次、过程的绩效数据和信息。公司倡导并采用了多种工具来改进公司各部门、各层次的绩效，并根据测评结果采用学习和创新方式，不断修正战略目标和计划，坚持改进和调整。确保公司长、短期战略目标的实现。公司生产经营活动的直接成果是产品及服务，其质量要靠全体员工的工作质量来保证，并以科技力量来提升产品品质，以高质量的劳动手段来持续改进，恪守对社会、对消费者、对员工的承诺，承担社会责任，与消费者共同发展，为员工提供更多的发展机会和收入。

（三）质量安全风险管理

客户的满意是我们前进的动力，客户的不满是我们改进的基础，积极主动地为客户提供各类沟通渠道，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，保证产品使用中的安全和可靠性。

为了确保产品的正常使用和对于重大质量安全事故的监测和风险评估，公司制定了质量管理文件等一系列的制度，快速有效地应对各种风险。公司建立质量投诉处理、质量风险监测、应急管理等处置方案，时刻识别产品在制造、储存、运输和使用等过程中的质量安全风险点，从根本上杜绝质量安全风险的发生。上述各项风险的处理和管控有专门的制度保证、专职的部门和领导负责、有标准的操作流程迅速高效，把控有力。公司自成立至今，未出现过重大风险和危机事件，在行内享有盛誉。

三、质量诚信管理

公司坚持不懈地把质量诚信建设摆在突出位置，始终将消费者的利益摆在第一的位置，用心生产每一件产品，不断提高产品质量，为人类的健康事业做贡献的公开原则，全力推进质量诚信体系建设。公司不断完善质量诚信标准体系；建立健全的企业内部质量信用奖惩机制；加强质量诚信文化建设。

（一）质量承诺

诚信守法是铃兰走向成功的基础，也是持续经营之本，公司的“以“消费者第一”为宗旨，在产品制造过程中首先考虑消费者的利益和安全确保生产出满足消费者需求的产品，为社会作贡献”的经营理念就是最好诠释。公司从小到大、由弱变强，虽然在前进的路上一路颠簸，历尽艰辛，但依然一路披荆斩棘，成就了今日的地位。在“合作共赢，持续发展”核心理念的鞭策下，公司严格遵守《广告法》《产品质量法》《标准化法》等法律法规，严格执行产品标准，满足消费者要求，杜绝虚假宣传，坚决抵制伪劣、欺诈消费者等失信违法行为，不侵害其他企业的合法权益，遵循公平、公开、公正的竞争原则，遵守市场规则，开展有序竞争，构建诚信经营、公平竞争的市场环境。

（二）运作管理

为满足关键过程要求，完成公司战略目标，我们对原材料采购，生产过程、售后服务等关键过程进行了监管。公司将新工艺、新技术、各类生产经营信息，全面融合到整个制造过程中，借助 ERP 系统以及深厚的行业实践经验和技術能力，优化流程持续提高产品过程流价值

满足客户的质量、交期、成本的要求。近三年来铃兰的交货准时率都保持在100%，得到了客户高度的好评和信赖。为了快速、高效响应客户投诉，公司明确规定对于客户投诉的响应、跟进、处理、回复、改进的责任部门（或责任人）以及跟进流程，通过近几年生产、销售经验，建立起了一套完善的投诉快速响应、处理及改进机制，保证客户投诉渠道畅通的同时，更重要的是及时、专业地为其解决投诉等售后服务问题，收集客户意见与建议，整理反馈至相关责任部门进行改进，以提升客户满意度。

（三）营销管理

公司为了强化产品营销中的质量管控和质量责任，确保客户的产品安全，在与客户合作中把产品质量安全放到了第一位。

售前保障：优化合格供应商重视客户所需的产品质量，做到制度上规范产品管理，绩效上考核产品质量管理，切实保证用户使用高品质、高性能、高质量的产品及服务。

售后保障：公司为客户提供产品检验报告，以确保提供合格的产品。不合格产品绝不出厂。公司承诺严格按合同要求交货期按时交货，对于客户提出关于产品质量，服务方面的异议，公司保证在接到客户提出问题后迅速做出处理意见。从服务受理、准备、勘查现场、问题处理到跟踪服务全程跟进，做到快速收集客户的反馈意见，及时处理客户的质量异议，为客户解决各种售后服务问题。

四、质量管理基础

铃兰始终如一地坚持以质取胜的理念，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，公司从企业标准管理、认证管理、检验检测管理等方面全面对质量基础进行管理。

（一）标准管理

公司产品执行高于国家相关标准的企业标准，不断强化标准执行，持续推进生产工艺。产品出厂合格率达到 100%、产品抽检合格率达到 100%。

（二）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、使用说明书及使用过程中维修、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。

（三）认证管理

公司通过了 ISO9001 质量管理体系认证、ISO13485 医疗器械质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证等，并认真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。

（四）检验检测

公司建立了完善的外购原材料检测、产品出厂检验，以及定期将产品送国家权威机构检验的质量管控机制。公司原材料采购优先选取世界顶尖供应商，从源头确保质量安全，同时，公司高度重视技术研究和产品检测。

五、产品质量责任

苏州铃兰医疗用品有限公司坚持弘扬“秉承经营理念，满足与产品有关法律法规及消费者要求，确保产品质量。不满足现状，不断改进”的质量方针，始终如一地追求以质取胜，一贯视产品质量为企业的生命，成为医疗棉类耗材、婴儿棉类及化妆棉类用品行业最值得信赖的合作伙伴，提供优质医疗棉类耗材、婴儿棉类及化妆棉类用品产品，推动行业绿色可持续发展，从而更好地实现为企业创效益。

（一）产品质量水平

公司在生产规模和生产工艺上，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 100%，客户满意率每年不断提升。

（二）产品售后责任

客户的满意是我们前进的动力，客户的不满是我们改进的基础，积极主动地为客户提供各类沟通渠道，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，同时收集客户在产品使用后的意见及建议，为此建立了自上而下，多渠道客户关系网络，与各类

客户建立良好的客户关系，公司始终把倾听、满足、解决客户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。

（三）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业，以实际行动对内提升员工素质，对外履行社会责任。

在安全生产职业健康方面，依据行业标准法律制度，建立健全安全管理体系，做好职业危害检测身体，加强和完善安全队伍的建设，增加巡检力度，消除安全隐患，每年6月公司都会组织安全生产月活动，全面普及教育生产安全常识，组织演练“火灾”等紧急情况的处置等活动。

在慈善公益方面，公司定期开展困难职工慰问、与社区结对、参与地区防疫、开展义务献血活动等。目前公司的公益事业仍然走在路上，如在职业健康方面，关怀员工健康，公司工会组织外部机构来工厂内，现场为公司员工开展健康讲座、组织员工学历提升等等。在文娱活动方面，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。

（四）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，近三年来客户的满意度水平平稳上升的状态，表明公司对客户综合服务水平的成熟和稳健。

第三部分 报告结语

30 多年来，苏州铃兰医疗用品有限公司致力于质量管理建设，我们将坚持不懈地通过技术创新，以技术引领产品质量可靠性的全面领先，持续提高企业的核心竞争力；坚持不懈地进行管理创新，以可持续、更好的世界为目标。坚持诚信经营，依法纳税，热心公益，向着成为技术领先、绿色、安全、健康的目标而迈进。