

# 质量诚信报告

宁波康大美尔母婴集团

报告日期：2020.12.11

# 目 录

前 言.....	1
一、公司简介.....	2
二、企业质量理念.....	3
三、企业质量管理.....	4
四、质量诚信管理.....	9
五、质量管理基础.....	12
六、产品质量责任.....	14
七、报告结语.....	21

# 前 言

本报告为宁波康大美术用品集团有限公司公开发布的《企业质量诚信报告》，系根据中华人民共和国国家标准 GB/T 29467-2012《企业质量诚信管理实施规范》和 GB/T 31870-2015《企业质量信用报告编写指南》的规定，结合本公司 2020 年度质量诚信体系建设情况编制而成。本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，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宁波康大美术用品集团有限公司。本报告描述了 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日期间，公司在质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的理念、制度、采取的措施和取得的绩效等。

## 一、公司简介

宁波康大美术用品集团有限公司以宁波康大进出口有限公司为最早的发展雏形，成立于 1993 年 11 月，总部设在浙江省宁波市，是一家专业从事绘画材料、办公用品的生产和进出口贸易以及国内销售的公司。康大以体制和机制的创新为出发点，以出口贸易和生产制造为核心能力，以行业应用、顾客价值为产业发展和技术创新的动力和源泉，走出了一条进出口企业可持续发展的道路。

1993 年公司成立初期，主要从事办公用品的出口销售，经过努力成为了当时国内最大的票夹出口商，随后进入学生用品市场。

1997 年成立康大文具连锁国内销售公司。

1997，公司进军画材行业，得到了迅猛发展。

1998 年，公司首次参加法兰克福展并获得巨大成功。

2000 年，公司合资成立康大文具厂，参股画架厂，同年成为中国最大的画材出口商。

2001 年，为进一步扩大生产，公司参股画笔厂，开始生产康大品牌的画材产品。

2002 年 8 月，在宁波北仑大港工业城成立康大（宁波）绘画材料制造有限公司。

2003 年，在金华磐安成立中英合资金华环宇画布厂。

2004 年 10 月，在金华义乌成立义乌市康大美术用品有限公司，开始康大画材国内销售。

2004 年 12 月，成立宁波康大箱包有限公司。

2004 年 12 月，成立宁波康大美术用品有限公司，是管理、掌控下属公司、工厂的母公司。

2004 年，成为“中国文教体育用品行业企业三十强”企业之一。

2005 年 8 月，在贵州捐助成立了康大希望小学。

2005 年 9 月，荣获宁波市名牌称号。

2005 年 12 月，成立宁波康大绘画材料销售有限公司。

2005 年，应诉美国对华的艺术画布倾销调查，国内各大媒体都进行了相关报道，起到了良好的企业宣传作用。

时至今日，康大已拥有三家贸易型公司，六家合资工厂，生产画架、文具、画笔、画布、画包等。康大已经成为了产工贸一体化的企业。

作为中国画材进出口企业最重要的一员，公司在英国、德国、意大利等 20 多个国家注册了“CONDA”商标。康大公司在保持国内同行业领先地位的同时，不断开拓国际市场，参与国际竞争。至今，公司经营着 1000 多种产品，无一不受到国内外顾客的青睐。公司不断开发新产品，严把质量关，注重生产环节和出口环节，始终把最好的产品和最佳的服务带给顾客，受到了广大顾客的一致好评。

“康大人”不仅正直、坦诚、务实，更善于学习、勇于创新。高楼望月，今天的康大已经成功地从单一的进出口转向产工贸一体的集团公司，作出了在做大做强画材领域下适度开展多元化经营的战略抉择，提出了建立公众化大型集团公司的构想。滴水成河，明天，“康大”必将成为全球美术用品领域的知名品牌。

## 二、企业质量理念

公司自成立之初，便致力于打造高质量产品，将产品质量视为企业生存和发展的重要基石，公司通过 ISO9001 质量管理体系，严格按该国际质量管理体系执行，使企业产品的质量得到有力的保障，从而使企业“专注于美术用品的研发和制造，不断提高产品质量和服务质量，让更多的人享受绘画的乐趣”的质量方针得以顺利推行。为从根本上加强质量管理，提高公司经营质量，公司更以卓越绩效模式的导入为契机，推行全面质量管理，通过内部审核、自我评价、第三方审核或评价、QCC 品管圈活动，不断寻找改进机会和持续改进的方式，迈向卓越的绩效。自建厂以来，公司从未出现过重大质量投诉，质量合格率符合产品生产所需。

## 三、企业质量管理

### （一）质量管理机构

本着对产品质量的高度重视，公司建立质量负责人制度，制定了各料件、部件、产品的检验标准，并各司其职、相互沟通配合，从研发、采购、生产等各过程，加强产品质量把控。

● 总经办——负责全面质量管理资源配置、全员意识提升，向全体员工宣贯质量理念的遵旨；

- 行政部——负责建立、监控和完善公司内综合管理体系及行政后勤、对外联系工作；

- 采购部——负责对供应商的开发、供应商能力提升，确保外购和外协件源头产品质量；

- 技术中心——负责新产品研发，检测，内部委托测试；

- 营销中心——负责收集国内外客户市场投诉信息和产品质量问题，并反馈相关部门；

- 生产部——负责生产计划的制定、执行和产品制造全过程；

- 质检中心——负责品质标准化体系建立，计量检测器具管理，进料、出厂品控，指导各工厂品质人员开展业务工作；推行全面质量管理工作，负责组织产品实现过程的策划以及质量计划的编制，对本公司生产和服务提供过程进行控制，不断提升公司整体质量经营管理水平；负责公司质量战略的推进实施，提升产品质量和过程质量指标，同时实施质量改进工作。

## （二）质量管理体系

公司自引入 ISO9001 质量管理体系，以“专注于美术用品的研发和制造，不断提高产品质量和服务质量，让更多的人享受绘画的乐趣”为质量方针，围绕美术用品的设计、开发和生产过程，本公司按 GB/T 19001-2015《质量管理体系要求》建立质量管理体系，形成了管理手册、程序文件和其他质量文件等，加以实施和保持，并持续改进有效性。

### 1、质量管理体系方针与目标

导入 ISO 9001 质量管理体系，坚持“持续改进，不断提高”的质量方针，到导入卓越绩效管理，推行全面质量管理，坚持“专注于美术用品的研发和制造，不断提高产品质量和服务质量，让更多的人享受绘画的乐趣”的质量方针，公司质量管理体系从持续改进，向追求卓越看齐，建立了以公司战略为核心，以 GB/T19580 卓越绩效模式为框架的整合型全面质量管理体系。质量是赢得客户信赖的基础，全体员工一定要树立质量第一，以顾客为关注焦点的思想，精益求精，为社会提供优质的产品和服务，致力于超越客户期望，增进客户满意，才能确保企业的可持续发展。

### 2、质量教育

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、改进，不断持续改善。公司运用多种工具，改进各部门、各层次的绩效，并采用标杆对比和学习的方式，不断修正个人工作思路和方式，确保实现个人和公司整体目标。公司积极与外部进行沟通交流，适时邀请专家对公司员工进行专项培训。公司定期对各级员工开展质量教育，对质量控制点进行专项管理，确保制造过程产品质量的一致性。

为牢固树立全体员工的诚信意识，公司每年年初制定本年度的质量诚信教育培训计划。实行三级质量诚信教育培训。由公司组织一级教育工作。各部门负责人根据公司要求，编制教育培训计划和内容，认真组织下属的教育培训。各车间主任负责班组长及员工的诚信宣传教育工作。公司通过专题培训、书面文字进行张贴或传达、质量诚信先进员工经验交流、利用早会或班前会、利用图片展示等多种方式对企业员工实施质量诚信教育。

### 3、质量法规及责任制度

公司通过收集法律法规及其它标准、要求，制定内部相关标准，使产品达到国家法律法规和国家、行业标准的要求（部分产品指标超过外部要求），从产品技术上践行社会责任。

公司制定了《管理评审控制程序》、《监视和测量设备控制程序》、《内部审核控制程序》，并培养内审员团队。为确保体系运行的有效性和持续改进，安排内审、过程审核和质量稽查，对于审核中发现的不符合项，由责任部门分析原因，制定纠正或预防措施，落实整改，并验证整改效果，最终形成内部审核报告，对体系的整改及不符合项的预防提出建议，并作为管理评审的一个重要输入，报告最高管理者。

公司制定了《生产过程控制程序》、《不合格品控制程序》，对不合格品进行了严格管控。公司所有的产品都经过在线检查，合格后方可流入下道工序或出厂。任何不合格产品均有明确的标识、记录、隔离和处理等要求，各种不合格产品返工、返修后必须经过重新检验合格后才能进入下道工序。

同时，根据《产品监视和测量控制程序》，对于所有出现的不合格，均有详细记录，并由专人进行统计分析后，由责任单位依据《纠正或预防措施控制程序》制定纠正预防措施并进行整改，评估纠正预防措施有效之后方能关闭问题项。

此外，公司还制定了《管理手册》，对出现的质量问题进行问责和教育，并在日常研发、生产作业中，强调系统化，通过品管圈、持续改善等活动及质量工具的展开，充分应用 PDCA 循环，持续改善，追求卓越。

### （三）质量安全风险管理

公司制定常规产品生产运行控制流程，做到每一个环节严格控制，严格把关，确保每个生产过程都符合相关要求，确保最终产品质量的合格。公司还运用三检制，即自检、抽检、质量监察小组对产品质量进行严格把控。

对于新产品或重要客户生产时，我司会提供生产前的试样、留样，严格把握产品质量关，同时安排业务与客户实时沟通，及时了解客户的要求，最大限度的满足客户的各种需求。

## 四、质量诚信管理

### （一）质量承诺

#### 1、诚信守法

高层领导遵循“依法经营、诚信经营”的管理理念，严格遵循《公司法》、《经济法》、《合同法》、《产品质量法》、《安全生产法》、《环保法》、《劳动法》以及美术用品行业的相关法律法规，加强员工法律知识培训，配合政府部门开展普法教育活动，鼓励表彰员工的“正能量”，使诚信守法的作风深入公司全体员工的意识和行为。公司合同主动违约率为零，从不拖欠银行贷款，逾期应收账款降至合理范围，公司高层、中层领导都没有违法乱纪纪录，员工违法次数为零，在顾客、用户、公众、社会中树立了良好的信用道德形象。

#### 2、满足客户需求

公司高度重视技术研发，每年都有 100 多个新品投放市场，积极听取客户关于功能、质量、配置等方面的意见和建议，开展产品改进和创新活动，满足客户对产品和交期的需求。在产品质量方面，公司严格执行 ISO9000 质量管理体系，通过开展技术攻关、质量改进、QC 小组等活动，保障产品质量安全。

### （二）运作管理

#### 1、产品设计诚信管理

公司产品设计与研发严格依照公司《设计与开发控制程序》执行，从研发立项、过程各类活动记录、研发过程总结、管理考评控制研发相关的整个过程。

## 2、原材料或零部件采购诚信管理

企业根据物料对产品质量的风险程度，将物料分为 A、B、C 三类。A 类：生产用关键物资、材料，对产品的结构和产品性能质量有重要影响的产品，如木材、坯布及纸板等。B 类：非产品性能质量及辅助材料（如：纸箱及附料等）等对产品性能质量不构成重大影响的。C 类：机器、设备、仪器、工具或服务项目等。对 A 类物料供应商，除了必须符合法定的资质外，还要定期进行现场审计。对 B 类物料的供应商，企业首先要对该种物料进行风险分析，视供应商提供物料的质量情况决定是否需进行现场审计。对 C 类物料的供应商，一般只考虑审计其资质。企业对物料供应商进行资质审核及现场审核后，如符合要求同意购进的物料供应商应当建立质量档案。合格的供应商应具备一定的产品质量保证能力、生产能力、能长期、稳定地提供优良、价格合理的产品，并具有良好的售后服务能力。对采购的原材料批批全检，凡未达到规定标准的原材料一律不得入库使用。

在原材料和零部件采购方面，对供应商的相关资质进行严格审查。在采购原材料和零部件时，能够使用标准件的一律采购和使用标准件；需特殊加工的，需对使用效果进行充分验证，确保达到我公司要求。所有原材料在使用前必须经过严格检测，确保符合产品工艺要求。

## 3、生产过程诚信管理

公司生产、技术部具体负责各品种生产管理和技术管理工作。制定并逐步完善了各种生产管理制度、工作标准、岗位操作规程和各类工艺规程、管理规程、标准操作规程。采用车间集中培训和班前、班后会对各岗位操作人员进行全面的岗位技能培训，持证上岗，并采用多种方式进行督查、考核，增强员工质量意识，提高操作水平，在生产过程中，各级管理人员严格履行管理职责，及时检查，及时纠正差错，保证生产秩序的稳定。

对生产所需的原料、辅料、包装材料进行投料前复核，把好中间产品、成品的质量，严格执行“不生产不合格品，不接收不合格品，不流转不合格品”的“三不原则”，关键工序设质量控制点，督促员工做好自检、互检，执行监控核查规程，严格审批记录的管理规程，做到领用、发放和核对相统一。对每一生产步骤进行物料平衡，保证物料的投入和产品的产出数量与工艺要求相一致，确认无潜在的质量隐患，符合注册要求。

生产现场的控制由生产部负责管理。加工前，操作人员应熟悉工艺规程，严格按工艺规程作好各项准备工作，包括设备、环境条件的检查、工艺参数的验证等。各工序严格按工艺规程、图纸、技术文件要求和步骤进行生产，做好必要的自检、互检工作，并记录于产品流通卡或组装流程卡中，发现的不合格品按《不合格品控制程序》执行。生产工艺有环境要求时（如环境温/湿度），应有专职或兼职人员定期对环境参数进行监测并记录，确保满足工艺要求。生产现场确保产品状态和标识、区域标识清楚准确，包括流程卡、标签、印章、标牌、标记和颜色等；对例外放行、材料、工艺、性能参数发生变更的产品，需要进行可追溯性管理，应做好标识。为确保产品不受损坏，工序间产品的搬运和交付应使用适宜的搬运工具或采取一定的保护措施。

生产记录由技术部负责审核、印制和保管。员工操作必须按要求及时填写生产记录，做到字迹清晰、内容真实、数据完整，操作人及复核人签名确认。每批生产结束后，车间技术员把记录汇总、复核，及时上交技术部，经技术部、品质部审核无误后，按批号整理归档，由专人管理。

公司根据行业特点及实际情况，加强生产过程的信息化建设水平，在应用ERP系统的生产管理模块对整个生产过程进行数据采集和监控外，对公司整个生产过程实行系统化管理。并挖掘内部潜力，发挥技术骨干人员的力量，开展对现有生产工艺、设备进行持续性改造或科技创新工作，成立技术攻关小组，对薄弱环节进行技术攻关；生产员工上岗前要经过培训及考核，建立全员培训档案，通过集中培训、班前会培训、“传、帮、带”、目视化等多种方式进行培训，强化其工作技能和质量意识。生产员工严格遵守车间纪律。

公司推行单元化和精细化生产组织模式以缩短生产和交货周期，快速适应市场订单品种和数量高低起伏的变化，在降低库存基础上满足客户需求。按照公司产品的生产工艺特点，在一个制造单元中配备成套的生产设备和工艺装备，做到一个流生产。通过单元化生产模式的应用，使质量控制过程得到了有效控制，每一个制造单元都有一套合理的质量控制流程以及质量控制标准，稳定和提高了产品到客户处的一次通过合格率。

通过实施单元化生产，产品质量得到了进一步认可，销售稳步提高，并且在很大程度上解决了售后质量问题，减少了售后服务工作人员的工作量，使售后服务工作安排更加柔性化。

### （三）营销管理

公司根据战略要求，对市场进行细分，以提高资源和运作的有效性、针对性。公司将顾客分为直接顾客、间接顾客两类。针对不同类型顾客确定顾客的需求与期望，针对其需求与期望来确定适当的方法，建立相应的体系与团队，建立各种渠道和方法，针对性的进行顾客需求与期望的了解。

公司通过展览会、行业会议、行业标委会、公共媒体、互联网、外部机构等渠道，以问卷调查、面对面或电话访谈、观察查询、外部委托等方法，了解客户的需求和期望。

公司各部门定期搜集顾客信息，解析后确定的顾客需求信息按照不同细分市场进行分类梳理总结，形成不同顾客群的需求与期望数据库，并从中归纳出针对不同细分市场顾客群总体需求特点的汇总资料，供产品规划、产品开发设计、过程控制等决策时参考。

公司从以下方面采取必要措施，加强与顾客的沟通：

- 1) 及时了解顾客对产品或服务有关的信息；
- 2) 落实合同、补充协议等的签订或修改；
- 3) 收集顾客反馈的信息，包括收回的《顾客满意度调查表》、顾客的投诉记录，以及进行的顾客满意度的统计；
- 4) 通过内部管理例会、来往信函、定期的质量回访等形式与顾客沟通；
- 5) 针对顾客财产的管理方式进行沟通，确定相关部门的管理职责，并保存有关记录。
- 6) 当发生紧急情况时，与顾客进行充分沟通，确保问题妥善处置。

对于产品和服务要求方面。接单人员与顾客签订合同之前，应组织相关部门对与产品有关的要求进行评审，以确保：

- 1) 顾客的要求明确，与产品有关的所有要求均有具体的界定标准；
- 2) 顾客无书面要求时，对其要求应事先确定，再作承诺；

3) 顾客的要求如果存在前后矛盾或不一致的情况时, 应以补充协议或补充合同的形式与顾客统一意见, 并经过评审后再作承诺;

4) 顾客的任何要求, 应在公司确认有能力完成的前提下才能同意。

上述的评审活动, 在开发阶段, 生产部组织进行; 生产部输入的要求组织评审, 并将评审结果及相关的处理措施填写在《订单评审表》上作为质量记录保存。

## 五、质量管理基础

### (一) 标准管理

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/辅材料进厂到成品出厂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。

### (二) 计量管理

公司严格执行《中华人民共和国计量法》等文件法规, 从原材料采购、过程管理、生产设备、检验设备、工序检验、成品检验等环节建立了一整套管理文件和控制方法。设有专/兼职计量人员负责公司的在用计量设备管理、配备和定期校检工作, 注重对计量管理人员的专业培训, 为公司的计量管理的规范化提供了有力的保障。

为确保产品质量, 在产品生产工艺中严格过程控制, 对生产工艺过程中的原辅材料等加强计量管理, 确保计量设备的正常运行和计量的准确性。

对计量器具从采购、入库出库严格按照审批计划和管理程序执行, 仓库有专人保管计量器具, 建立台帐和登记手续, 计量器具的领用出库必须通过检定, 有检定合格证方可投入使用; 对在用的计量器具严格按周期检定, 强化现场检查和监管, 掌握其使用情况, 发现问题及时处理; 对存在问题部门提出整改意见, 采取积极有效措施进行整改, 为生产优质产品奠定了坚实的计量基础。

### (三) 认证管理

目前公司已通过 ISO9001 质量认证、标准化良好行为企业验收, 并准备开展职业健康、环境管理体系认证以及“浙江制造”品牌认证, 公司将严格按国际质量管理体系执行, 使企业产品的质量得到有力的保障, 从而使企业“专注于美术用品的研发和制造, 不断提高产品质量和服务质量, 让更多的人享受绘画的乐趣”

的质量方针得以顺利推行。自建厂以来，公司从未出现过重大质量投诉，质量合格率完全符合产品生产所需。

#### **（四）检验检测管理**

公司通过对进货的检验与试验，以保证供应商提供的物资符合规定的要求。质检中心负责编制进货检验与试验规程，负责物资进货的抽检；采购部负责不合格物资，材料仓库负责点收物资的进货数量、名称和重量等。

为保证所有产品在生产过程中都通过规定的检验后才能进入下一道工序，公司制定《不合格品控制程序》、《产品的监视和测量控制程序》开展严格的过程检验和试验。质检中心负责制订过程及最终检验和试验规程，设立最终检验的检验点，并负责组织过程检验工作；质检员负责检验点的检查、半成品、成品的检验；各生产部门操作工负责自检工作。

## **六、产品质量责任**

### **（一）产品质量水平**

为更好满足消费者需求偏好，宁波康大不断提升技术研发实力、产品质量和服务水平，近三年公司国内市场产品及时交货率均保持在92%以上的行业较高水平，并呈稳步向上趋势，国外市场由于地域及沟通时间等限制，及时交货率相较于国内市场较低，但成逐步向上趋势，产品交付准确率及及客诉处理均保持在100%水平。

对于国内市场，由于行业特性，一些大型综合卖场会由于不合理预计相关周期内产品销售数量（如十一促销活动产品销售数量），会导致相关事件节点后将多余产品退回，构成公司退货率一部分，从而形成业内退货率稍微偏高的趋势，在近年发展中，公司安排对接人积极与相关卖场进行沟通及合理分析，逐步减少相关退货率，近三年公司退货率呈明显下降趋势。

同时，公司成立售后服务部门积极接受顾客的咨询、投诉，能积极了解顾客的需求及售后服务的保障，同时对于投诉明确处理回复时间并进行回访，使公司客户投诉处理情况获得一致好评。

### **（二）主要产品和服务的关键绩效指标与国内国际水平对比的结果**

产品绩效方面，公司不断进行产品技术研发创新，使得公司相关技术指标能满足并超越国家标准要求达到国际标准。

### (三) 主要产品和服务的特色和创新成果

在产品和服务创新方面,除了每年进行新产品开发外,公司还起草和制定《画架》、《画布框》、《绘画专用塑型膏》三项行业标准并已实施;《画笔》标准已牵头修订。参与制定《绘画用调色盘》、《儿童水粉颜料》标准,全力参与浙江制造标准的制定。具体标准如下:

主起草/参与	标准名称	排名	性质
主起草	QB/T 2914-2007《画布框》	1	行标
主起草	QB/T 2915-2007《画架》	1	行标
主起草	QB/T 4731-2014《绘画专用塑形膏》	1	行标
主起草	LM/NBWJ 003-2015《儿童美术用品安全通用技术标准》	1	联盟标准
参与起草	LM/NBWJ 004-2016《学生文具中高分子零部件通用安全技术要求》	5	联盟标准
参与起草	QB/T 5098-2017《绘画用调色盘》	3	行标
参与起草	文具用品术语及分类(GB/T 35600-2017)	6	国标
主起草	T/ZZB 0323-2018 防失真高寿命画布框	1	浙江制造
主起草	T/CSSGA 1013-2018《画布框》	1	团标
主起草	T/CSSGA 1012-2018《画笔》	1	团标
主起草	T/CSSGA 1014-2018《画架》	1	团标
参与起草	T/CSSGA 1011-2018《中国画颜料》	7	团标
参与起草	T/CSSGA 1015-2018《油画棒》	4	团标
参与起草	T/CSSGA 1016-2018《水粉画颜料》	5	团标
参与起草	T-NBWJ 01-2018《中性笔》	4	协会团标
参与起草	《丙烯画颜料》	4	团标
参与起草	T/NBMJ 02-2019《水彩笔》	5	团标
参与起草	《便携式木制画架》	待定	浙江制造
参与起草	《玻璃画颜料》	待定	行标

参与起草	文具中苯、甲苯、乙苯及二甲苯的测定方法 气相色谱法	待定	国家标准
主起草（修订）	《画笔》	1	行标
主起草	《亮光丙烯颜料》	1	浙江制造
参与	《学生用品的安全通用要求》		国家标准
主起草	《手指画颜料》	1	团体标准
主起草	《画板》	1	团体标准
参与起草	《油画颜料》	1	团体标准
注：蓝色字体表示未完结。			

康大集团拥有6支专业强大的产品开发团队，且特聘来自美国的设计师，拥有40多年相关从业经验，同时公司积极加强产品技术创新，年均开发新品超200款，发明专利11项，实用新型专利27项，外观设计专利87项，专利清单如下：

(1) 外观设计专利

序号	申请类型	设计名称	设计人	专利号	专利权人
1	外观设计	雕刻刀刀片（一）	郑伟鹏	ZL 2010 30223046.2	康大美术
2	外观设计	雕刻刀刀片（二）	郑伟鹏	ZL 2010 30223038.8	康大美术
3	外观设计	画架（卡插式儿童双面）	周佳英	ZL2015 30027702.4	康大集团
4	外观设计	画框（3D 星星）	宋娜娜	ZL 2015 30078878.2	康大集团
5	外观设计	画框（3D 蝴蝶）	宋娜娜	ZL 2015 30078973.2	康大集团

(2) 实用新型专利

序号	申请类型	设计名称	设计人	专利号	专利权人
1	实用新型	一种绷框装置	周东民、罗琴、张中领、汪涛	ZL 2011 2 0221052.3	康大美术
2	实用新型	一种画笔	张朋朋	ZL 2012 2 0155480.5	康大美术
3	实用新型	多功能包装盒	刘丹	ZL 2012 2 0553287.7	康大美术
4	实用新型	画架打孔组装机	罗琴，李伟，贺安平，吴保林	ZL 2012 2 0680540.5	康大美术

5	实用新型	颜料盒	刘丹	ZL 2013 2 0547171.7	康大美术
6	实用新型	一种画架	刘丹、汪一帆、 郑伟鹏	ZL 2013 2 0654030.5	康大美术
7	实用新型	画架	刘丹、汪一帆、 郑伟鹏	ZL 2013 2 0652310.2	康大美术
8	实用新型	小型涂布机	罗琴、李伟、李 全涛、连佳佳	ZL 2013 2 0796584.9	康大美术
9	实用新型	一种简易画架	刘丹、汪一帆、 郑伟鹏	ZL 2013 2 0817771.0	康大美术
10	实用新型	壁挂式画架	刘丹	ZL 2015 2 0138200.3	康大集团
11	实用新型	一种壁挂式画 架	刘丹	ZL 2015 2 0202073.9	康大集团
12	实用新型	一种画笔	徐淑瑾	ZL 2015 2 0463690.4	康大集团
13	实用新型	一种手柄	刘丹	ZL 2012 2 0253038.6	康大美术
14	实用新型	一种画具收纳 推车	周佳英, 陈林, 许观良	ZL 2016 2 1304736.9	美术集团
15	实用新型	一种能分类的 工具箱	叶修杰	ZL 2016 2 1326342.3	美术集团

(3) 发明证书

序号	申请类型	设计名称	设计人	专利号	专利权人
1	发明	一种纳米复合画 布涂料	胡宇清, 任莉, 王梦杰	ZL 2008 1 0059193.2	康大美术
2	发明	纳米复合画布涂 料	胡宇清, 任莉, 王梦杰	ZL 2008 1 0059192.8	康大美术
3	发明	美术颜料用自增 稠型纯丙胶乳及 其制备方法	任莉、马云龙, 张中领	ZL 2010 1 0278986.0	康大美术
4	发明	颜料用高光丙烯 酸酯乳液及其制 备方法	李全涛、许观良	ZL 2013 1 0648236.1	美术新材料
5	发明	画布涂料用苯丙 乳液及其制备方 法	任莉、马云龙, 张中领	ZL 2010 1 0278991.1	美术新材料
6	发明	画布涂料用高光 苯丙乳液及其制	李全涛、许观良	ZL 2013 1 0675127.9	美术新材料

		备方法			
7	发明	一种含石墨烯纳米复合画布涂料	李全涛	ZL 2014 1 0247728.4	康大美术
8	发明	含石墨烯复合画布涂料	李全涛	ZL 2014 1 0247743.9	康大美术
9	发明	一种含石墨烯的高光泽丙烯酸颜料及其制备方法	李全涛	ZL 2014 1 0414283.4	美术新材料
10	发明	绘画用塑形膏	李全涛	ZL 2014 1 0414285.3	美术新材料
11	发明	一种含石墨烯的油画颜料及其制备方法	李全涛		美术新材料
12	发明	一种不干胶及其制作方法	徐淑瑾		美术集团
13	发明	石墨烯涂层胶及其制备方法和应用	朱清、舒建磊、许观良、陈林		美术集团
14	发明	水墨画布制作方法	朱清、舒建磊、许观良、陈林		美术集团
15	发明	手指画颜料及其制备方法	朱清、周建帆、许观良、陈林		美术集团

#### (四) 产品售后责任

公司建立并实施顾客投诉处理流程，确保及时有效地处理客户投诉。客户投诉由专职人员处理，每张投诉工单，均应严密监控，根据客户投诉类型与程度的差异，以客户为中心并注重收集和解决客户的反馈，并采取必要的纠正/预防措施，以防止类似问题的重复发生。以电话回访的方式跟踪投诉处理过程，了解顾客的满意度。

同时，公司形成有《纠正预防措施控制程序》，对重大产品质量问题进行攻坚改善，消除质量风险，提升产品质量满意度。

#### 纠正措施

##### (1) 项目的分级管理

1) 属于顾客反馈的不合格问题以及涉及跨部门和基层单位的问题，由质检中心负责立项并管理。

2) 属本部门、本公司内部过程的不合格问题由所在部门或基层单位负责立项并管理。应按不合格问题的严重性、不合格可能造成的后果,以及公司的实际情况,如可承受的风险水平、其服务水平、其财务能力等,来确定纠正措施的优先顺序及措施的实施。

#### (2) 确定不合格原因

为了消除不合格原因,防止再次发生同样的不合格,应确定产生不合格的根本原因。为此,应区别不合格的不同情况采取相应的确定方式。

1) 对于不合格原因明显的简单问题,可依据经验加以判断。

2) 对于有相当复杂性,凭过去经验不足以判断的问题,可采取下列方式:

①通过调查研究充分掌握第一手资料(如产品的失效分析、顾客使用情况反馈和顾客抱怨等)。

②召开有关人员专题会议进行集中分析处理。

#### (3) 评价是否需要采取措施

在决定采取纠正措施前,应考虑该不合格是否在公司控制目标范围内。若超出公司下达的目标,则这种不合格是不允许存在的,必须采取纠正措施,确保不合格降到控制目标之内。若不合格在公司控制目标之内,则不必采取纠正措施,以避免过多地提高管理成本。

#### (4) 评审

应对所采取的纠正措施进行评审,其主要内容为:

1) 纠正措施的适宜性(包括对预期效果、成本增加及可操作性等的评估)。

2) 纠正措施的有效性。

3) 进一步改进的机会。

### 预防措施

预防措施的立项管理由质检中心负责。

#### (1) 识别不合格潜在原因

1) 识别方法:风险分析、趋势分析等。

2) 信息源:顾客需求和期望、市场分析、管理评审输出、过程测量、数据分析、顾客反馈、预警信息、有关管理体系记录和自我评价结果。

#### (2) 确定并实施预防措施

对可能采取的预防措施方案应加以比较研究，择优确定。对已确定的预防措施应加以落实，明确有关部门和基层单位的责任和完成期限，确保按要求实施。为此，应对预防的实施进行监控。

### （3）记录结果

对实施预防措施的结果，应予以记录。

### （4）评审

应对所采取的预防措施进行评审，其主要内容为：

- 1) 预防措施的适宜性；
- 2) 预防措施的有效性。

（5）持续改进工作评审和实施的结果应形成“纠正预防措施单”。

## （五）企业社会责任

公司在企业不断发展的同时积极履行公共责任、公民义务及恪守道德规范。在公共责任方面，公司把环境保护和减少能源消耗作为工作中的重点，积极创新，持续改进，取得了显著成果；在品德行为方面，公司提出了“培养和成长”的人才观，并兼顾顾客方、公司员工、政府等相关方的利益；在公益支持方面，高层领导率先垂范，员工积极参加，积极回报社会。

### 1、公共责任

宁波康大重视对社会责任重要议题的识别和管理，运用利益相关方参与原则，结合公司战略和日常业务运营管理升级，从公司和利益相关方两个维度界定公司社会责任实质性议题，为持续改进社会责任管理提供依据。通过矩阵分析，公司识别出依法合规、环境保护、安全生产、公共卫生等都是公司着重关注的。

#### （1）明确产品、服务和运营对社会的影响

公司的产品、服务和运营主要涉及到质量安全、环境保护、能源节约、资源综合利用、安全生产、公共卫生等方面的影响。其中，环境保护方面主要有废气、废水、固体废弃物污染等。资源综合利用主要有安全生产方面风险有各类操作设备引起的伤害以及火灾等；能源节约主要有电力、燃气、水等；公共卫生主要包括生活垃圾、生活污水、油烟等。

#### （2）识别未来隐忧，寻求持续发展

公司根据活动、产品、服务内容主动收集相关方面的法律法规，并将其转化

为内部控制程序，按程序要求进行控制，以消除公众隐忧。

### **(3) 明确关键过程及绩效指标**

公司对产品、服务和运营中对质量安全、环境保护、能源节约、资源综合利用、安全生产、公共卫生等方面的影响，根据法律法规和强制标准的要求，确定关键过程，测量方法和目标，采取相应的对策及测量方法等。

## **2、道德行为**

公司坚持以“**务实、上进、创新、忠诚**”为核心企业文化，让更多的人享受绘画的乐趣，强调诚信经营，奉献社会，达成企业、员工、合作伙伴、社会等多方共赢。坚持遵守国家各项法律法规的原则下，充分发扬以人为本的管理方式，坚持法治与德治并重，自律与他律统一，使政府、社会、合作伙伴、及企业员工都能把诚信守约作为基本的行为准则。

多年以来，在严格诚信体系的监管和公司高层领导的带领下，公司认真实践诚信理念，严格履行道德准则，做到诚实守信、合法经营、依法纳税，合同违约率为零，从不拖欠银行贷款和供应商货款，赢得良好的社会声誉；公司高层、中层领导均无违法乱纪记录，在客户、供应商、公众、社会中树立了良好的信用道德形象。

公司基于使命、愿景和核心价值观，制定清晰明了的道德规范并定期沟通和强化；建立用于促进和监测内部与顾客、供方和合作伙伴之间及公司治理中符合道德规范的关键过程及绩效指标。

## **3、公益支持**

社会公益是企业发展的重要组成部分，高层高度重视公益活动，坚持与社会分享价值，致力于将企业发展成果与社会共享，不断规范公益管理，结合公司的发展战略，创新开展丰富多彩的主题公益活动，积极倡导志愿者服务，感恩善行回馈社会，为社会传递更多爱心和温暖。

在公司领导的推动下，目前，公司主要将行业发展、地方教育文化、基础建设、扶贫济困等列为重点支持的公益领域并积极捐助。主要社会公益如下图：



康大责任

康大集团  
CONDA GROUP

让更多的人享受绘画的乐趣!  
Conda Delivers the Joy of Painting!



- 在贵州建立康大希望小学
- 定期组织员工去孤儿院做义工
- 向联合国儿童基金会捐赠一百多万元文具
- 国内捐款捐物已近千万
- 资助10名宁波困难孩子完成学业，最后一名学生2016年已毕业。



康大集团  
conda CONDA GROUP

### (六) 质量信用记录

自建厂以来，公司从未出现过重大质量投诉，产品质量受到客户青睐。

### 七、报告结语

公司始终把“质量”放在第一位。我们坚信：质量是赢得客户信赖的基础，全体员工一定要树立质量第一，以顾客为关注焦点的思想，精益求精，为社会提供优质的产品和服务，致力于超越客户期望，增进客户满意，才能确保企业的可持续发展，将康大品牌及中国美术文化产品 and 设计强势走向全国、走向世界。