



# 企业质量信用报告

江苏文凤化纤集团有限公司 发布

2021年10月12日



## 目 录

前 言	3
编制说明	3
总经理致辞	4
企业简介	5
质量信用报告	6
1 企业质量理念	6
2 企业质量管理	7
2.1 质量管理机构	7
2.2 质量管理体系	8
2.3 质量安全风险管理	9
3 质量诚信管理	10
3.1 质量承诺	10
3.2 运作管理	10
3.3 营销管理	11
4 质量管理基础	13
4.1 标准管理	13
4.2 计量管理	13
4.3 认证管理	13
4.4 检验检测管理	13
5 产品质量责任	14
5.1 产品质量水平	14
5.2 产品质量水平	14
5.3 企业社会责任	15
5.4 质量信用记录	19
结束语	20



## 前 言

### 编制说明

江苏文凤化纤集团有限公司为履行产品质量主体责任，提高企业质量诚信意识和质量法制意识，推动社会公众监督，成立了《企业质量信用报告》编制小组，由公司总经理孙斌任组长，副总经理张晓东任副组长，负责编制报告及实施落实工作。

——报告内容客观性声明：江苏文凤化纤集团有限公司《企业质量信用报告》本着客观、公正的态度进行编写，报告内容真实、有效，符合企业实际情况，报告内容包括了企业质量理念、企业质量管理、质量诚信管理、质量管理基础、产品质量责任等方面的理念和制度及措施等，定期公布，以接受社会的监督指导，特此声明。

——报告组织范围：江苏文凤化纤集团有限公司所有生产经营活动。

——报告时间范围：2020年10月至2021年9月。

——报告发布周期：本报告为年度报告，下次发布日期2022年10月。

——报告数据说明：本报告所有数据均来自公司实际情况和调查数据。

——报告获取方式：本报告以网络版形式发布，可在公司网站获取。



## 总经理致辞

32年专注一丝一缕，通过艰苦创业、风雨锤炼，文明有礼讲诚信，凤凰涅槃铸基业，实现了文凤集团可持续、跨越式大发展。

“诚信、务实、创新、奋进”是我们企业的核心价值观。我们奉行“诚赢天下”的信条，言诺必兑，倡导和传播“诚”文化，“诚”爱员工，“诚”信顾客，合作共赢。公司确立“品质第一，零缺陷”的质量方针，视“产品质量是企业的生命”为质量理念，以满足客户需求和品牌建设为中心，建立质量管理体系，建立了一套科学完整的现代企业管理制度。

面对当今激烈竞争的锦纶市场，公司致力于科技引领，创新发展，以“高端锦纶新产品，高端品质新生活”为使命，以“成为锦纶行业领军企业”为愿景，不停止的持续改进，不停止地追求卓越，诚信铸就品质，质量赢得市场，全力打造差别化锦纶纤维第一品牌。

忆往昔，峥嵘岁月稠；看明朝，文凤伟业兴。我坚信，在全体员工的共同努力下，在社会各界的大力支持下，江苏文凤化纤集团有限公司乘风破浪、奋勇前进，努力为民营经济高质量发展作出更大贡献！

## 企业简介

江苏文凤化纤集团有限公司位于江苏省海安高新区，创建于 1988 年，是研究和生产锦纶功能性、差别化新材料为主的国家高新技术企业。锦纶民用长丝生产总量全国前十、江苏第一；锦纶超细功能性长丝全国占有率 20.3% 以上，全国第三。公司致力于打造国内锦纶差别化功能性纤维领军企业。集团占地 1100 多亩，员工 1200 多名，其中高中级技术人员 300 多名。目前集团总资产 30.45 亿元，固定资产 12.63 亿元，2020 年开票销售 112.58 亿元，是海安首家制造业超百亿和南通市首家纺织业超百亿企业。

企业是中国化学纤维工业协会副会长、省苏商发展促进会副会长、省新材料产业协会理事、南通市纺织工业协会副会长单位。荣获国家知识产权示范企业、中国化纤行业新产品贡献奖、优秀品牌贡献奖、中纺联产品开发突出贡献奖、中国纺织行业人才建设示范企业、中国化纤行业节能减排先进单位、全国化纤行业标准化先进单位、全国化纤行业品牌质量优秀企业、国家安全生产标准化二级企业、标准化良好行为 AAA 级企业、江苏省质量信用 AA 级企业、南通市十大规模上台阶民营企业和海安市市长质量奖等重大荣誉。

公司注重创新转型升级，不断挺进高科技新兴产业，发展混合所有制，牵手河南省大型国企中国平煤神马集团共建锦纶新材料项目。与东华大学、苏州大学、南通大学及中科院宁波所等院所进行产学研合作，成立“江苏省特种尼龙材料工程技术研究中心”、“江苏文凤东华大学化纤研究院”和“中科院宁波材料所成果转化基地”等技术创新平台。主持国家重大科技项目 5 项，承担省级重大技改和科技项目 6 项，“5D/3F 锦纶功能性超细纤维的研发”经中纺联组织院士专家鉴定，总体技术达到国际先进水平。获江苏省第十八届纺织技术创新奖。“文峰牌锦纶牵伸丝”获江苏名牌产品，主持参与制定国家标准、行业标准、团体标准 10 项，授权发明专利 25 件、实用新型专利 72 件。开发了锦纶高强、凉爽、阻燃、抗辐射、抗菌、扁平、石墨烯、远红外、羽毛纱等 26 个功能性、差别化高新技术产品。每年均有新特产品入选中国纤维流行趋势。“文峰”、“三纶”商标产品质量优良，市场适应性强，覆盖面广，深受客户亲睐。主营产品已经覆盖了上海、江苏、浙江、福建、山东、广东等地，国外市场涉及欧洲、东南亚、香港东亚、西南亚、美洲、欧洲等国家和地区。初步形成了国内外完整的销售服务网。

在未来征程上，文凤集团以“高端锦纶新产品，高端品质新生活”为使命，以“成为锦纶行业领军企业”为愿景，围绕以“诚”为核心的企业文化，推进智能化技改，加大科技创新，狠抓质量管理，拓展国内国际市场，在高质量发展的道路上不断追求卓越。

## 质量信用报告

### 1 企业质量理念

公司领导班子始终关注企业外部环境的变化，把企业的愿景、使命、价值观、战略目标统一考虑，对顾客、投资人、地方政府、供应商、员工等相关方的利益进行综合考虑，将企业的价值观、发展方向和目标与内部员工和外部的供应商、合作伙伴进行沟通。企业领导班子致力于创建有利于授权、主动参与、创新和快速反应的环境，致力于形成企业学习和员工学习的环境，致力于实现企业一切按照法律法规要求行事的环境，致力于形成企业自身及供应商、员工等各方面严守诚信经营道德规范的环境，并以身作则地保证以上环境的建立和维护。

近年来，公司领导班子意识到，以往的经营思路侧重效益指标而忽视全员绩效指标的建立和考核、侧重经营而忽视管理、侧重制度建设而忽视企业文化建设，为进一步提高企业的核心竞争力，结合公司的发展历程、行业特点、内外部环境等具体情况，领导班子发动全员展开了企业价值观大讨论，要求全体员工、尤其是班组长以上人员真正树立尊重知识、遵循发展规律的科学发展观，切实保证企业成为学习型企业、个人成为学习型员工，在企业内部形成尊重员工和合作伙伴的和谐环境，公司要求全体人员尤其是中层以上管理人员研究化纤行业发展的未来趋势，通过学习对管理思路、管理手段、管理工具进行创新，坚持对企业经营管理过程中形成的各种信息进行分析，保证决策在对绩效进行测量和分析的条件下做出。

企业 400 多名员工积极参与讨论，通过研讨会、演讲、讲座、简报等形式，充分分析了公司成立以来在经营管理上的成功经验和存在的问题，领导班子分别参加了这些活动，并成立了以总经理为负责人的企业价值观分析委员会，对全员讨论的成果进行总结提炼，最终确定了“诚信、务实、创新、奋进”的企业核心价值观，成为企业文化的重要组成部分，也成为全体人员共同遵循的行为准则。

在明确企业价值观的基础上，公司领导班子邀请地方政府的有关人员共同研究，确定组织的发展方向——建设成为全国一流化纤企业。同时，通过对国家产业政策、社会经济发展水平、目标顾客的需求、企业自身可以调动的资源以及企业当前的效益指标进行分析，在均衡全面地考虑顾客及其他相关方的利益的基础上，公司设定了与发展方向相一致的绩效目标。

公司将最终确定的企业价值观、发展方向和绩效目标以召开座谈会等形式向员工传达，了解员工对价值观、发展方向和绩效目标的建议和意见，并有针对性地进行解释说明工作，使得全体员工充分理解企业的要求，并在实际工作中予以贯彻。为使公司的主要供货商和合作伙伴了解公司的企业价值观、发展方向和绩效目标，公司通过供销科向主要供货商单位以发放调查表的形式了解对方对公司的建议，对企业价值观、发展方向最终确定提供了重要的信息。

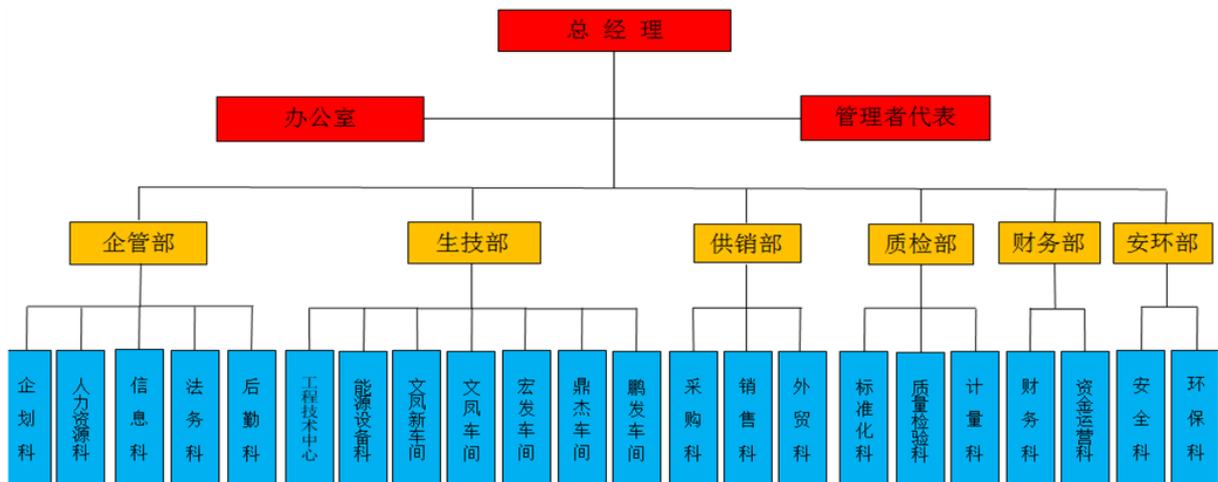
## 2 企业质量管理

企业的质量理念是“品质第一，顾客至上”，企业的质量方针是“顾客至上，优质高效”。企业要在激烈的竞争中寻求生存、发展，站稳脚跟，最重要的武器就是产品质量。它不仅涉及企业的所有职能部门，贯穿研发、采购、生产、销售、服务等各个环节，而且涵括人员意识、质量体系、生产经营乃至机器设备等硬件。

从领导决策层到每一个员工对质量和质量工作的认识和理解，这对质量行为起着极其重要的影响和制约作用。质量意识是通过企业质量管理、质量教育和质量责任等来建立和施加影响的，并且通过质量激励机制使之自我调节而缓慢地、循序渐进地形成起来的。通亚汽车视品质为生命，严格把控产品质量关，从原材料的采购到生产的全过程严格把控，每个环节都做到一丝不苟。高品质产品让客户放心、满意，企业品牌的知名度和信誉度才会不断得到提升，企业才能立于不败之地。“成为中国专用车、特种车领域的领跑者”是通亚人崇高的历史使命与光荣责任。

### 2.1 质量管理机构

#### 2.1.1 公司组织结构图



#### 2.1.2 责任权限

公司实行总经理负责制，总经理代表公司确定公司的质量方针与质量目标，负责确立公司的使命、愿景和价值观，保持对客户及其它相关方的关注，营造授权、主动参与、创新、快速反应和学习等方面的经营环境，完善公司的管理，主持评审公司的管理业绩，履行各方面的社会责任，为公司的第一质量责任人。

常务副总经理为公司的管理者代表，负责公司质量体系的建立、实施和保持，并及时向总经理报告质量体系运行的符合性和有效性；组织、协调、监督质量体系的实施，有权制止和纠正不符合



规定的行为；有权验证质量记录及报告的真实可靠性；执行总经理指令，监督各部门是否完成总经理下达的各项工作；在整个公司内促进顾客要求意识的形成；向总经理报告质量管理体系的业绩，包括改进的需求；有权代表公司就认证、咨询等事宜与外界进行联络。

质检部负责产品的检验/验证，正确履行鉴别、报告、把关的检验职能；负责监视和测量设备的归口管理工作；组织不合格品评审，对重大产品质量问题及隐患应及时上报总经理；负责公司产品质量信息的管理，及时向总经理报告产品质量动态，出现质量异常或质量事故时，应及时进行信息传递，并召开质量分析会议。

生技部分为生产和技术。负责对生产过程、现场安全的控制工作，做到安全生产、文明生产；负责设备管理工作，维护保养好生产设备、工装；负责生产过程中产品防护管理；协助完成售后服务工作。负责产品实现过程的策划；负责产品设计、工艺技术文件设计及其管理工作；负责认证产品申报、变更工作，组织工艺纪律检查工作；为生产、采购、检验和服务等部门提供技术支持和相关方面的协助；负责确定关键工序、特殊工序以及控制方法，及时解决现场工艺技术问题。负责公司基础设施（除设备外）、环境、绿化管理；组织编制、管理体系文件，协助管理者代表组织内部质量审核、强制性认证标志管理。

供销部分为采购和营销。采购负责外购、外协件的采购供应，保质、保量、按时组织采购实施；负责供方的选择、评定、复审和日常管理，及时进行供方产品质量信息反馈；负责仓储物资的验收、贮存、防护、保管工作。市场营销负责市场需求预测，做好产品促销宣传及网点管理；负责合同评审、合同签订、合同管理；负责顾客接待，售前、售中服务工作；负责外部市场信息的反馈，做好产品的交付管理工作负责顾客满意度的调查。

企管部负责人力资源管理，做好各类人员的培训工作，负责经济责任制考核；

在这个体系中每一级人员的思想素质与技术素质是至关重要的。为了提高检验人员的素质，我们采取了思想素质与技术素质一起抓，并对全员进行质量检验职业教育，并举办各种类型的技术考核、竞赛等。把岗位竞争与技术考核直接与个人经济效益挂钩，大大促进了学习技术的热潮。全员的质量管理水平和技术素质得到了大幅度的提高。

## 2.2 质量管理体系

公司始终秉承“质量第一、用户至上”的企业宗旨，倡导“诚信+创新”，在公司治理上，明确了财务方面的责任，保持了内外部审计的独立性，在保护股东及其他相关方利益方面也有着明确的措施。

质量是企业的生命，产品质量一直是企业的主等大事，企业通过了 ISO9001 标准质量体系认证，在质量管理工作中公司高层高瞻远瞩，制定出切合企业实际发展的质量方针和质量目标。

公司质量方针：顾客至上，优质高效。

公司质量目标：产品出厂合格率 100%；顾客满意度达到 85%以上。

公司建立了一套全面的、完整的、详尽的、严格的质量管理和质量保障的规章制度和质量保障



体系文件，这些文件含概了市场调研、产品开发、生产管理、设备管理、人员管理、质量管理、生产工艺管理、质量标准管理、质量检验、销售管理、售后服务管理、市场信息反馈各环节，实现了“全面、全员、全过程的”质量管理，做到一切用数据说话，一切工作都有章可循，真正体现了质量管理的科学化、系统化、规范化，使企业产品质量和管理水平都有了质的提高。

公司的每个员工身上都负有质量责任，为监视和测量质量体系的有效运行，企管部除按计划每年组织一次内部审核和管理评审，还采用滚动式方法每个月对各个部门进行监督检查，对审核中发现的问题及时制定纠正措施进行改进，在历次的外部审核中均未出现严重不符合项。

公司设立各种员工激励制度，主要有风雨同舟奖、优秀员工奖、合理化建议奖、新产品开发奖、技术比武等奖项，激励员工创新、上进，公司实施绩效管理制度，奖励先进、鞭策落实。

## 2.3 质量安全风险管理

### 2.3.1 质量投诉处理

公司坚持“顾客至上，优质高效”的质量方针，经过多年来不断的发展，售后服务网点日趋完善。目前已形成覆盖南北的售后服务网点系统，以苏、锡、常为中心，南至浙江、福建、广东、北至河北、北京。江苏省以苏州、无锡、常州、扬州为中心呈圆形相四面扩散；浙江省以杭州、萧山、海宁、义乌为中心；福建省为厦门、泉州、吉田等地；广东省有汕头、东莞、中山等地区。通过“四个中心”的网点建设，初步形成了国内销售完整的服务网。

针对产品销售的实际情况，公司在全国大中型城市都设有特邀服务站处，形成了一支庞大而反映灵敏的高效网络。配备技术人员进行技术指导和培训，可在第一时间对用户出现的问题进行处理，做到 24 小时到达作业现场。

公司非常注重客户对产品的满意程度，产品交付后，公司会通过各种方式征集客户对产品质量的意见和投诉，妥善处理顾客抱怨，并根据情况及时改进，以取得顾客的持续满意。客户对产品的意见或投诉，可以通过公司的满意度调查表或者直接拨打公司的销售热线进行相关事宜的确定与沟通。公司会通过收集到的顾客信息反馈，确定顾客对产品服务的满意程度，及时进行统计分析，确定顾客的需求和期望以及公司改进方面的措施。

### 2.3.2 质量风险监测

公司按照以下步骤进行：

- a. 熟悉设计的过程，明确过程要求，掌握过程实施、控制和管理办法；
- b. 建立过程绩效测量系统，包括绩效项目及分析方法；
- c. 过程运行及监控，包括过程质量损失和过程整体成本的预防和监控；
- d. 依据过程设计，对过程进行质量审核；
- e. 收集、分析过程质量损失，降低外部失效成本；



- f. 依据过程实施中取得的内外因素和信息，对过程进行动态调整；
- g. 对过程变更进行管理和控制，减少风险。

在监视质量体系有效运行的同时，公司加强了对实物质量的监督抽查力度，成立了“产品质量抽查小组”，每天对已交库的产品详细抽查，发现问题及时责令限期整改，保证了“产品出厂合格率达 100%”的质量诚信目标的实现。

### 2.3.2 质量应急管理

公司建立了重大质量安全应急预案、产品召回管理制度，成立了以总经理为组长的产品重大安全事故领导小组，规范和指导应急处理工作，有效预防、积极应对、及时控制产品安全或质量事故，高效组织应急补救工作，最大限度地减少安全质量问题事件的危害，保障消费者的权益，降低公司损失，确保产品出现重大问题时得到及时有效的处理。

## 3 质量诚信管理

根据 GB/T29467-2012《企业质量诚信管理实施规范》，建立涵盖质量诚信管理要求的质量管理体系，实施质量诚信管理。

### 3.1 质量承诺

我公司郑重向全社会承诺，并以此自律：

牢固树立“质量第一”的思想，不断增强质量意识和社会责任意识，保证和提高产品质量，落实企业质量主体责任，满足顾客对高质量产品的期待和个性化需求，增强顾客的购买信心。

人无信不立，业无信难兴，我公司保证文明经商，诚信为本，按章纳税，依法经营，严格履行承诺，重合同，守信用，树立诚信品牌。

严格遵守《产品质量法》、《标准化法》、《计量法》等法律法规，严格执行产品标准，满足顾客要求，杜绝虚假宣传，坚决抵制伪劣、欺诈顾客等失信违法行为，不侵害其它企业的合法权益，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。

我公司严格履行以上承诺，如有违反，接受将失信违法行为纳入不良信用记录并向社会公开；主动接受政府、各行业及社会各界的监督。

### 3.2 运作管理

加强全员、全过程、全方位的质量管理，推行先进质量管理方法，完善质量保证体系、标准化体系和计量保证体系，严格原材料、生产过程、产品出厂和储运销售全过程的质量控制。加强质量诚信体系建设，切实保证产品质量，完善服务体系，随时准备为顾客提供售后服务，为顾客提供一切方便。

### 3.3 营销管理

诚信是市场的黄金规则，市场经济愈发达愈要讲求诚信，这是市场经济的内在要求，也是文明的基石和标志。因此，企业为了消费者和的长远利益，也为了企业自身的生存和，从产品诚信、价格诚信、服务诚信等方面实施诚信营销。

产品诚信：产品的质量是企业生命，因此公司产品的性能、寿命、安全等指数在符合国家技术标准或行业标准的同时，产品从原材料、零配件均选用国内外优质品牌，关键部件均要求配套企业经通过ISO9000、ISO14000、CCC等质量认证，生产过程中严格按照图纸及工艺文件要求精细化生产，有效地保证了产品的合格性。价格诚信：价格是企业赢得市场的有效武器，企业在定价及报价中应遵循诚信

原则，避免利用价格欺骗消费者。企业产品定价应公开、公平，实行透明化原则，一是一，二是二。

服务诚信：用心服务，用真心、用真诚去传情达意，才能使彼此的交流更为顺畅、更为高效、更为精彩，员工与客户之间心与心最惬意的沟通就是客户的满意和赞扬。心为客户所用，情为客户所系；急客户之所急，想客户之所想；想于客户未想之，耐心做到客户满意为止，与客户建立起牢不可破、长期共荣的相互关系，从而引导需求，满足需求。

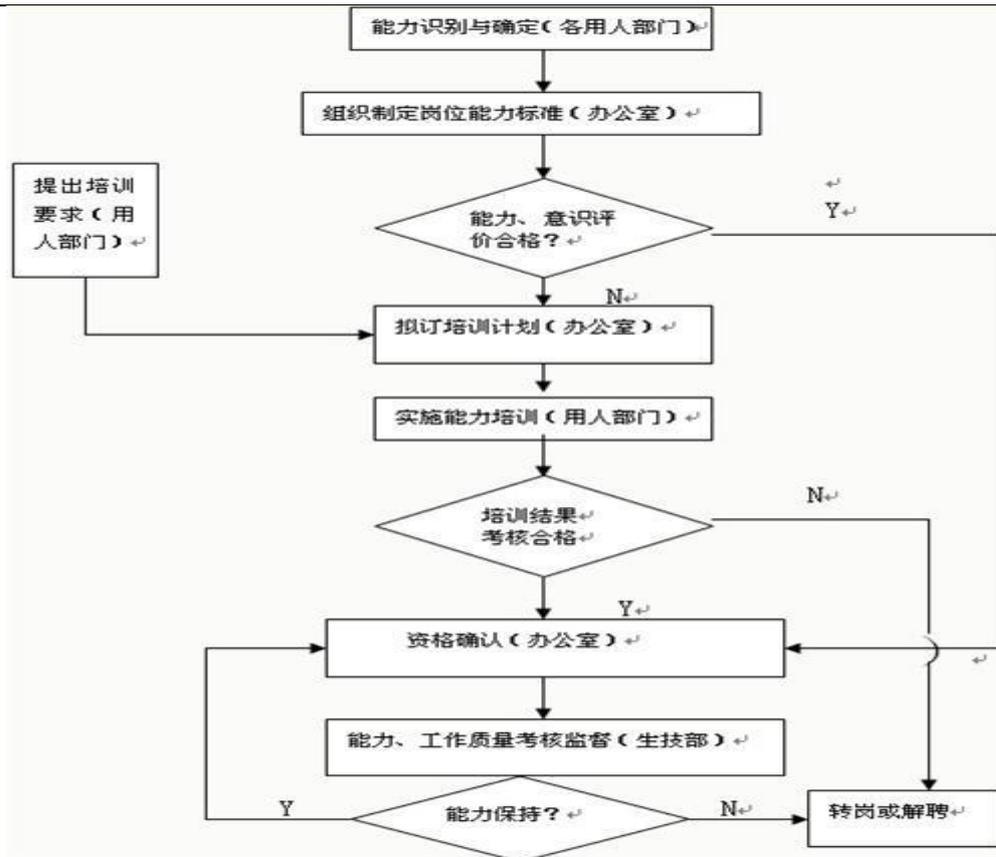
#### （1）质量诚信管理。

公司制定了人力资源的总体规划和业务规划，充分调动员工的主动性和积极性，并制定了员工激励政策，给予奖励、晋升等物质的和非物质的激励政策。在薪酬管理方面，公司人员的薪酬分为基本薪酬+绩效薪酬，同时以公司发展情况和市场薪酬线为参照标准，结合员工的能力、经验等进行调整。各职能部门负责人及部门内人员的能力由岗位工作人员任职要求做出规定，岗位工作人员任职要求作为选择招聘、安排人员的主要依据。

公司按照职能和岗位的分别进行各部门和岗位的设置，以促进内部合作及公司的授权：

#### （2）质量文化建设。

办公室负责制定年度培训计划，由总经理批准后生效。按实行部门分类，培训分三类：A 公司外部培训；B 公司内部统一培训，例如新招聘人员的岗前（进厂）培训；C 公司内各部门自行进行培训，例如操作工的工序转岗培训。



新员工的培训包括：a. 公司基础教育：包括员工纪律、质量/环境方针目标及质量、环保、安全、相关法律法规、体系标准基础知识等的培训，在进入公司半个月內，由办公室组织进行；b. 部门基础教育：学习本部门工作的主要内容，由所在部门负责组织进行；c. 岗位技能培训：学习相关的作业指导书、设备的性能、操作规程、安全环保事项等，由技术、质量部门组织相关技术人员进行，并进行书面或操作考核，合格后上岗。

通过教育培训，目标是使员工意识到：a. 满足顾客和法律法规要求的重要性；违反这些要求所造成的后果；b. 符合质量/环境方针、程序和体系要求的重要性；c. 自己从事的活动与公司发展的相关性，公司鼓励员工参与质量管理，为实施质量管理目标作出贡献。d. 他们工作活动中实际的或潜在的重大环境影响，以及个人工作的改进所带来的环境效益；e. 在执行质量/环境方针和程序，实现体系要求，包括环境应急准备和响应要求方面的作用和职责；f. 偏离规定的运行程序的潜在后果。

培训的有效性则根据接受培训人员在培训后的相关实际工作情况和考核统计结果来评价。同时，公司给员工建立了相应的成长的途径，让员工能看清自己未来的努力方向和目标，对其职业生涯规划主要立足于五个方面：a. 我要往哪里去；b. 我目前在哪里；c. 我目前具备了什么；d. 我的差距在哪里；e. 我应该如何做。

为了战略规划和发展方面的实现，公司由人力资源科组织对员工能力与要求的分析和判断，找出差距，以决定是否招聘员工，还是内部培训（或外培），并以此作为组织招聘或指定培训计划的依据。通过对员工能力的分析以及采取有效的措施，减低了员工的流失率。

## 4 质量管理基础

### 4.1 标准管理

公司生产的 FDY、HOY、POY、DTY 长丝均采用国家标准和行业标准，其中 DTY 弹力丝属于国家高新技术产品，等级领先于国内先进水平。公司作为主要起草单位参与了国家标准《锦纶牵伸丝》的制定。

### 4.2 计量管理

公司对作为测量管理体系组成部分的测量过程进行策划、确认、实施、形成文件和加以控制。识别和考虑影响测量过程的影响量。每个测量过程的完整规范包括所有有关设备的标识、测量程序、测量软件、使用条件、操作者能力和影响测量结果可靠性的其它因素。测量过程控制根据形成文件的程序进行。公司于 2010 年获得了测量管理体系 AA 级认证并顺利完成年审。

### 4.3 认证管理

公司获得了 ISO9001 质量管理体系认证，在环境保护方面，自 2007 年开始，公司便导入了 ISO14001 环境管理体系认证，三年来在废水、噪声、有害气体排放等的治理方面取得了显著的成效。同时，公司于 2009 年开展了标准化良好行为企业创建工作，在安全生产、资源综合利用、文明生产、公共卫生等方面都制定了相应的企业标准，严格按照标准进行管理，公司于 2010 年 1 月通过了省 AAA 级标准化良好行为企业验收。

公司始终坚持“诚信为本”的理念，严格遵守各项法律法规，在诚信经营方面得到了顾客以及质量、工商、税务等部门的一直肯定，并于 2008 年获得了 AAA 级企业信用等级证书。2012 年获得了江苏省质量信用等级 AA 级证书。

### 4.4 检验检测管理

公司牢固树立“安全第一，预防为主，综合治理”的工作方针。本着“以人为本、强化宣传教育、增强员工安全意识”，公司与各车间、部门签订安全责任书，并制定了年度安全消防治安工作计划，同时每月制定月度工作计划，确保安全工作井井有条。每日进行全厂的安全消防巡查，对发现的问题，通知相关部门进行整改。每月 7 号作为当月的安全生产大检查，检查中发现的安全隐患以书面形式通报，发送到整改责任人；每月的 25 号作为安全生产复查日。公司新进厂员工须通过三级安全教育后方可上岗，特种作业人员需持证上岗。所以职工严格遵守各项规章制度和操作规程。

## 5 产品质量责任

### 5.1 产品质量水平

质量承诺:

我公司生产的产品从设计、生产、检测到产品包装，运输及售后服务各环节，产品质量严格按照国标、行标和企标要求进行出厂检验，不合格产品决不出厂。不定期邀请有关专家来公司监督、指导工作，严把质量关。

原料采购：为确保原材料质量，我公司均在严格评审的合格供方采购。进厂原材料经检验合格后方可入库，确保入库合格率达到 100%。各主要材料优先采购国家重点和定点企业优质产品，实行层层把关检测审核制度。

生产：为确保产品质量，对生产各环节严格进行控制，工装过程中实行质量跟踪卡制度，当产品质量出现质量问题时可追溯班组和个人，并及时采取纠正和预防措施，使进入下一道产品合格率达 100%。目前，我公司已引进先进纺丝设备和生产工艺，为确保生产优质产品打下了坚实基础。

检验：公司对产品的检验进行严格控制，确保未经检验的产品不投入使用和出厂。由质检部的技术人员，对产品生产过程中的工序及成品严格按照产品的技术条款，设计图纸和有关标准及质量规格进行质量检公司产品从设计研发、生产检验，原材料、机配件采购等方面参数指标均符合国家、行业相关标准要求，建立了产品的监视和测量程序，确保产品质量过关。

不合格品的控制：不合格品的控制我公司实行三检制度（自检、互检、专检），以防止不合格流入到客户。采取有效的纠正和预防措施，消除实际和潜在的不合格因素，防止类似质量问题的发生。

包装与运输：对产品成型过程中影响质量的搬运、包装和交付各环节进行控制，以防产品损坏，在产品最终验收合格后根据所签合同的运输方式及有关要求，对产品进行包装和防护，确保完好无损地将产品运输到客户目的地。

### 5.2 产品质量水平

近年来，公司主导产品微细旦、功能性民用锦纶长丝的销售业绩与产品的各项指标均保持较高水平，部分产品的技术指标持续处于行业领先水平。具体指标见下表。

序号	主要技术指标	本企业水平	省内同行水平	国内同行水平
1	锦纶牵伸丝“线密度偏差率”%	±1.8	±2.1	±1.0
2	锦纶 POY 丝“线密度变异系数”%	≤1.10	≤1.18	≤1.15
3	锦纶 HOY 丝“断裂强度”cN/dtex	≥4.22	≥4.18	≥4.10
4	锦纶 DTY “卷曲收缩率”%	≥58.5	≥52.8	≥54.1
5	锦纶△异形长丝“伸长不匀率”	≤7.5	≤8.1	≤8.9

5.2.1 产品质量承诺

5.3 产品售后责任

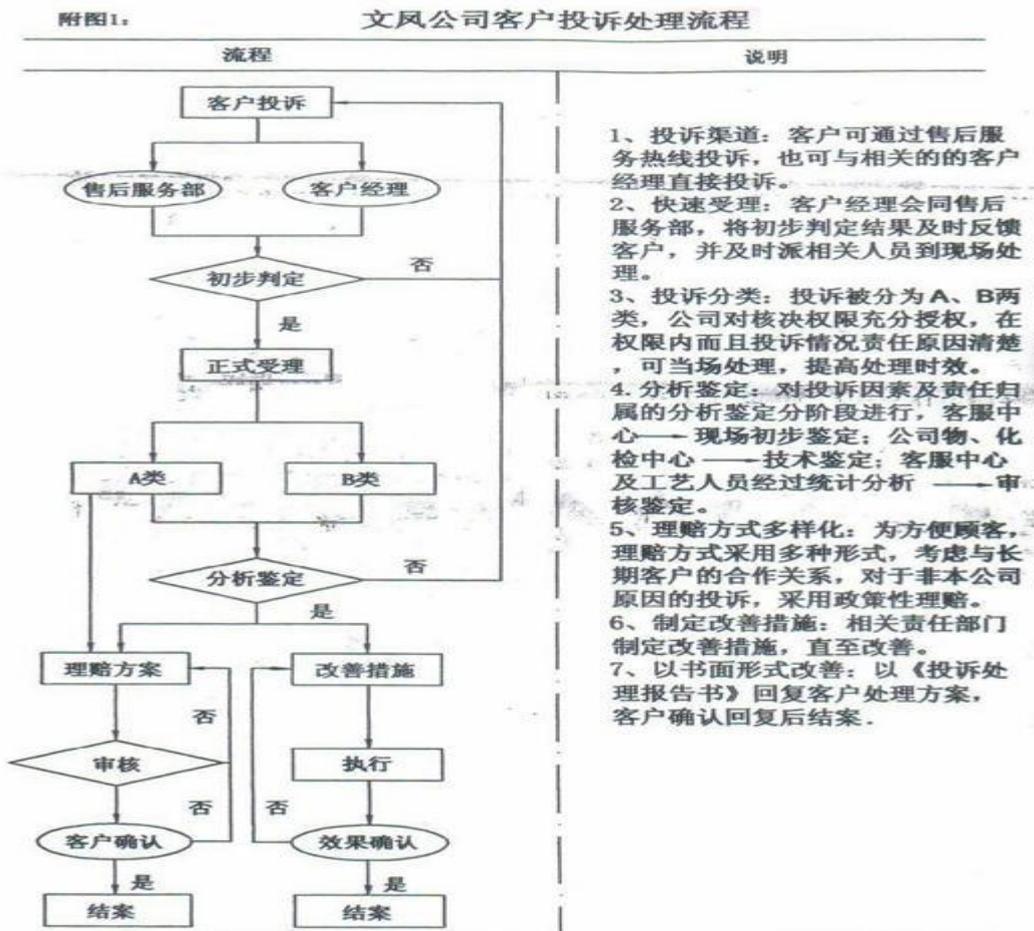
公司对本企业所销售产品实行质量承诺，确保客户放心满意，产品质量水平与售后水平有保障。

(1) 产品召回情况

公司建立产品召回管理制度，向客户承诺，对不合格、缺陷产品进行无条件更换、退货。公司由供销科负责与顾客的沟通，通过多种渠道（参加订货会、广告宣传等），向顾客介绍产品，回答顾客的咨询提问。产品售出后，供销科会定期发放满意度调查表，并及时搜集顾客的反馈信息，妥善处理顾客的投诉，达到顾客的持续满意。顾客通过来访、来电、来信与公司联系时，负责接待人员在顾客来信、来电、来访登记表上做好记录，并对顾客做好解释工作或回信工作，让顾客满意。如有需要，及时转达信息到相关部门，做好改进工作。

(2) “三包”责任

公司对所有产品都实行“三包”承诺：“包修”、“包换”“包退”。



5.3 企业社会责任

公司领导采取多种方式方法履行公共责任、公民义务及恪守道德规范。企业来自社会，也必须回馈

社会，这是一种新形势下的社会关系。

### 5.3.1 公共责任

#### (1) 评估公司产品、服务和运营对社会的影响及所采取的措施

公司关注产品、服务和运营过程给社会带来的影响，通过建立追求卓越的管理体系，来控制或消除给社会带来的负面影响和风险，同时提高给社会带来正面影响的能力，成为好公民。公司运用过程方法和 PDCA 循环观念，按产品类别、生产实施流程和工艺，对产品和服务实现的全过程进行划分，识别过程活动相关的国家、行业和地方政府法律法规共 30 余条，确定了可能给社会带来的环境保护、节能、资源综合利用、产品安全、公共卫生等方面的危害因素和影响共 10 余条，采用检查表法、“是非法”等评价方法，识别出可能产生的重大危害或重要影响因素共 2 类 3 个。2 类（安全与环保）；3 个（消防安全、产品绿色环保、员工职业安全健康）。

针对产品和服务过程可能产生的风险，在管理体系程序文件中进行了增补修改，新制定了 8 个作业指导书和多个管理制度和操作规程，确立满足法律法规要求的关键过程、测量方法和指标，以及增添环境管理方案中的相关控制指标。高层领导要求相关部门还需持续认真识别所有的社会影响和风险，再从中梳理和确定重大的影响和风险，建立关键的管理过程和绩效指标，进行监控和持续改进。

公司十分重视安全环保工作，各级均签订责任书，落实各级主体责任，每日对全厂区域进行检查，发现的隐患问题及时督促整改。每月对消防器材进行点验，定期对室外消防栓进行试水，保证随时处于良好状态。近两年，重点建设了微型消防站、污水管网建设、烟雾抽吸装置、电子除尘滤油装置、车间更衣室搬迁、消防通道的清理、消防器材的增补等，建设了“有人员、有器材、有战斗力”的微型消防站。

为更好的履行社会责任、实施道德行为规范要求，公司在产品质量管理、环境管理、职业健康安全方面确定所采取八项措施，以保证企业履行社会责任落到实处。

公司通过实施《安全隐患排查治理制度》，大力开展隐患排查治理，对查出的问题整改率达到 89.3%，对于暂时难以整改的，均采取了安全防范措施，以确保万无一失。近年来，公司累计用于隐患治理投资人民币 2700 多万元，集中治理了 33 项隐患，提高了安全生产能力。公司尤其是十分重视消防安全体制建设，以防患于未然。公司建有微型消防站及其工作绩效获得上级领导表扬，深得行业好评。

#### (2) 主动预见公众对产品、服务和运营各方面的隐忧，做出应对准备

公司主要对公共关注点隐忧的分析、预测和预先准备如下：

##### ①公司通过如下方法分析、预测公众对公司当前和未来的产品、服务和运营的关注度：

- 本公司采取社区调查、座谈等各种方式，进行收集和预测。
- 产品质量风险、环境因素、职业安全健康危害评估的结果。
- 法律法规收集、识别、评价和贯彻实施的结果。
- 顾客调查、走访和公众反馈信息的收集、整理和分析。
- 公司外部环境的变化趋势跟踪、分析和预测。



——公司绩效分析，特别是所涉及的绩效测量的结果基趋势分析和预测。

②公司通过如下方法针对公众对公司当前和未来的产品、服务和运营的关注点主动做出预先准备：

——确定这些关注点的期望、目标/绩效指标，确定运行控制措施或改进方案以及目标/绩效指标的监测方法，对目标/绩效指标进行监测、分析、评价和改进。

——建立了安全生产、环境保护应急机制、做到了统一指挥、统一部署、统一应对。

——高层领导在进行绩效评价时，同时跟踪、分析和评价与这些关注点有关的绩效，并对公众关注的问题保持敏感性。

每年，请市疾病预防控制中心对车间棉尘、噪音进行一次检测、分析。近几年来，检测结果完全达标；公司食堂洗碗池建立油水分离装置，减少废水排放；加强公司内、外部的绿化，营造良好工作生活环境；危险固废专人专室保管，送有资质危险固废集中处置；每年安排员工体检；定期发放劳保用品；逐年进行技改，购置先进设备，淘汰高耗能设备，减少了生产环境噪音；每年进行一次消防演练；食堂人员定期进行健康证的年检换证，食堂就餐环境逐步改善；从以上几方面来消除公众对环境保护、能源消耗、资源综合利用、安全生产、产品安全、公共卫生等方面的隐忧。

(3) 识别和评估相应的风险，建立遵循法律法规要求和应对相关风险的关键过程及绩效指标，持续改进

公司对产品和运营中质量安全、环境保护、能源节约和资源综合利用以及公共卫生等方面的影响，根据法律法规和强制性标准要求，确定的关键过程的测量方法和指标，采取了相应控制措施。并在确保满足法律法规要求的基础上持续改进，达到更高水平。

长期以来，公司在生产经营活动中，努力遵守《合同法》、《安全法》、《质量法》等相关法律、法规、行业标准，履行本公司应负的社会责任。具体做法如下：

1) 公司在生产过程中能做好工人的劳保护工作，定期对员工进行健康体检，特种设备人员要求持证上岗，定期组织再教育，换证培训等，有效提高了员工在生产过程中的自我防护意识；

2) 公司积极为员工投保各项社会养老保险，工伤保险、生育保险、失业保险、医疗保险，员工参保率为 100%，这在民营企业中是比较少的，也反映了公司领导对员工负责，对社会负责的精神。

3) 为满足法律法规要求和达到更高水平而采用的关键过程及绩效指标

公司识别了中华人民共和国劳动法、安全生产法、江苏省安全生产条例、职业病防治法、消防法、环境保护法、固体废物污染环境防治法、环境影响评价法等法律法规。关键过程是对质量安全、环境保护、能源节约和资源综合利用以及公共卫生等进行控制测量，由办公室和安环部组织检查评价。

4) 在实施项目改造之前，坚持贯彻安全生产工作中的“五同时”，即同时计划、部署、检查、总结、评比安全生产，同时请有关专家及职能部门出具环评报告。公司连续多年未受到环保部门的行政处罚。

5) 建立应对风险的关键过程及绩效指标。

公司通过专题会议对《合同法》、《安全法》、《质量法》等有关法律、法规、行业标准进行了认真学习，结合企业内部实际情况，对公司的风险进行了评估，对涉及职工安全、健康、产品质量的的风险因素进行了识别和评估，要求安全事故零指标，同时，对质量绩效指标进行了规定，收到了良好的效果。

### 5.3.2 道德行为

公司高层十分重视企业道德建设，自觉讲求道德、信守合同、遵守法纪，诚信经营，正确处理企业顾客及其他相关方之间的关系，实现互利共赢，共同发展。

(1) 高层领导率先垂范企业诚信，并建立面对顾客、供方和社会各相关方的信用体系

公司高层领导知道：诚信是公司道德行为中的最基本准则。高层领导应率先垂范，在整个公司中倡导诚信、践行诚信，建立面对顾客、供方和社会各相关方的信用体系。因此，公司始终将职业道德视作企业生存发展的生命，讲道德、讲诚信是文凤化纤立足市场的基础。同时，制定了公司道德行为准则，这些准则适用于公司中从一般员工到董事会成员的所有人，并为所有的利益相关方共同付诸实施，高层领导更是倡导和践行诚信者。

(2) 制定清晰明了的道德规范并定期沟通和强化；建立了符合道德规范的关键过程及绩效指标

公司基于其使命、愿景和价值观，制定清晰明了的道德规范并定期沟通和强化；建立了用于促进和监测公司内部，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。

公司通过如下方法确保在与所有受益者交易和往来中遵守商业道德：

①公司制定发布了《员工手册》，规定了员工的职业道德规范，并监督执行。

②按《会计法》和国家财政部颁布的《企业会计准则》对本公司经济业务进行会计核算和财务管理，对符合规定的原始数据进行收集、分类、计算、汇总、报表和分析。为投资者、债权人以及各相关方提供了正确的数据，使他们的决策和管理更加科学合理。历次的外部审计和政府审计都对我公司予以肯定。

③公司认真执行国家的各项税收法律法规，在注重会计核算正确的基础上做到了及时、按章足额缴纳各项税金，履行了公司的纳税义务，并被授予“纳税大户”、“纳税 20 强企业”等称号。

④公司认真执行《合同法》等经贸法规，确保合同双方权益不受损害，树立了守法、诚信的良好形象。公司创办以来，未发生任何合同纠纷和诉讼事件，合同履行率 100%，被评为“重合同守信用企业”。

⑤公司建立内部监管系统，并有效运营。

### 5.3.3 公益支持

公司高层领导十分清楚：企业作为构成社会有机整体的基本单位，不仅追求利润，也必须考虑社会的整体利益和长远发展，公益支持是公司超出法规和道德承诺之外的社会责任，是公司在资源条件许可的条件下，提升在社会责任方面的成熟度，成为卓越企业公民的表现机会和途径。公司每年初在年度计划会议上讨论确定公益资金额度，并积极参加政府公益组织、总工会倡议的各种公益活动等。

公司一直认真履行社会责任，积极承担应尽的责任和义务，塑造了良好的企业形象。它不仅包括积极投身于社会公益事业、协办各种大型活动，同时也包括合法经营、照章纳税、爱护资源、保护环境、重视安全、创造条件、扩大就业、融入社会、共同富裕等。

公司积极实施生态绿色制造，推广应用了 30 多项节能节水节材技术和工艺。

公司积极支持公益事业，根据当地实际情况，主要针对当地的文化教育、慈善及乡镇道路规划建设

等提供支持。最近几年，公司吸纳社会下岗职工和农村富余劳动力 500 多名；逢年过节给敬老院老人送钱送物，每年通过不同的方式慰问驻地武警消防官兵，从不间断；在“一助一帮扶”活动中每年捐献 12000 元。常言道：少年强，则中国强，公司董事长陈文凤说，她既是厂长，同时也是妈妈。她特别关心社区孩子的成长，对下一代成长尤为关心。每当听闻公司附近哪个孩子家庭贫困上不起学，他总是毫不吝惜，支持贫困学生读书学习，并持续关注他们的成长，促使他们早日成才。董事长每年拿出数万元资助 10 多名困难学生，每人每年 2000 元。2010-2013 年，陈文凤先后多次捐助两名患白血病的学生近 2 万元，一名是城东镇西场村的小学生，一名是墩头镇仇湖村的中学生。2016 年海安高新区谭港村王某诊断为肝硬化晚期，需要进行肝脏移植手术，陈文凤董事长得知后爱心捐助 8000 元。2018 年为驻地小学捐资助学 20 万元安装了电化教育全彩色 LED 显示屏。2010-2020 年期间，向海安市慈善基金会捐款 80 万元，为全市慈善事业作出了突出贡献。最近几年，同时为促进中西部地区的发展，利用中西部地区的劳动力资源，招收四川、贵州、云南等艰苦地区少数民族同胞 80 多名，在生活上提供免费住宿环境，在工作上给予传帮带，节假日组织慰问、开展有趣的文体活动，为帮助少数民族同胞脱贫致富做出了努力。

2020 年以来，发生新冠肺炎疫情后，公司组织技术攻关，利用先进的设备研制出功能性锦纶长丝，可适用于医用防护服及口罩材料。在春节期间申请组织复工复产，扩大生产规模，生产的锦纶超细旦纤维具有抗菌、比表面积大的优点，应用于防护服透气层及口罩内层可进一步杀灭细菌，具有透气性好、透湿排汗的优点。针对口罩带“勒耳朵”的问题，公司研制的锦纶弹力丝具有较高的弹性，通过编织成弹力带，弹性伸长高、弹力适中，既可适应不同脸型保证口罩的佩戴稳定性，又可缓解穿戴者“勒耳朵”的情况，得到使用者的极大好评。公司列入南通市第三批新冠肺炎疫情防控重点保障企业名单（通工信发[2020]74 号）。文凤集团充分利用自身的技术、生产优势，为国家的应急抗疫工作贡献出一份力量。公司在组织复工复产的同时，密切关注着武汉抗疫一线情况，积极响应号召，积极承担社会责任、奉献爱心，积极为疫区、妇联、慈善、社区等捐款捐物 230 多万元。疫情期间没有裁减一员，能够按时足额发放工资，稳定了员工就业岗位。1000 多名员工积极响应各级政府号召，坚持奋战在抗疫一线，与政府分忧解难，企业关心员工，员工热爱企业，共同携手渡过难关。

公司在积极支持公益事业的同时，不忘对内部员工的关心。董事长知道这虽说不是公益事业范畴，但是企业还是必需要做的，这也是创建和谐社会必不可少的企业份内之事。公司对困难职工每人 2000-5000 元资助，共帮扶 60 余人次；对公司职工子女考上大专、大学、研究生的，分别给予 3000-10000 元的奖励；2017 年，公司一名包装工陈某，聋哑人，身患胆囊癌，其父亲双目失明，无劳动能力，其妻子也是聋哑人，生活不便，儿子大学四年级在读，家庭经济十分困难。陈文凤带头捐助 1 万元，动员全厂员工捐助 18000 多元，并向县慈善会申请 5000 元，帮助困难家庭走出困境。

#### 5.4 质量信用记录

公司保证自身行为符合诚实守信的道德规范，采取各种手段监测公司内部、与主要合作伙伴之间、与客户之间，以及公司管理中行为道德的主要过程及测量方法和指标，如国际贸易部及国内销售部每年对订货合同、合同履行及违约情况等进行分析；供应部对供应商进行评价和分析等。通过这些方法来监



测公司的道德行为及诚信准则均取得了良好的效益。

在公司品牌经营能力和经济效益不断提高的同时，尽其所能承担社会责任，创造了较好的社会效益。公司通过缴纳税收，为国家和地方经济尽绵薄贡献，多年来一直是地方纳税大户，并连续 20 多年荣获“海安市纳税 20 强企业”。公司连续 7 年获得南通市质量标兵企业，产品获江苏名牌和南通名牌，屡年获得质量管理先进企业。公司在近三年国家、省市等各级产品质量监督抽查、安全生产检查、环境安全等检查中均未出现不合格现象。

## 结束语

公司将进一步规范杂乱无章的作业指导书及表单内容，并形成可复制的适用于各管理处和异地项目的物业通用管理标准（第三层次文件），最终形成覆盖全公司（包括异地项目）可复制的品质管控体系文件。强力推行质量体系的有效运行，推动全公司的品质管理规范化、常态化，让公司全员工作标准化、管理制度化、标准流程化、思路清晰化。加大对过程的监视和测量的控制，采取不定期的检查、专项检查、互检、内审、管理评审、满意度调查等手段进行公司各部门、各管理处的监督和控制，并持续推动三级检查机制在各管理处的实施，对发现的问题督促整改，并验证效果。在员工中树立典范，挖掘先进、鼓励先进，进行“服务之星月度评选活动”，为年度服务之星评选作好准备。建立质量目标管控体系，为明年总经理加强管控手段与各管理处签订经营及管理目标责任书打好基础，也为服务设计部加强公司各部门、各管理处的品质管控力度及考核依据作好铺垫。

最后，我们相信，在公司领导的高度重视和全体员工的共同努力和我的引领下，我们文凤集团明天必将更加辉煌。

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，但总体上可以看出企业对产品和服务的质量和诚信是令人满意的，无质量投诉、无质量安全重大事故的结果，诠释了企业质量诚信管理的成果。