

南通华强布业有限公司

质量信用报告

报告日期：2023年1月12日

目 录

一、报告前言	1
1.1 报告编制说明	1
1.1.1 报告内容客观性声明	1
1.1.2 报告的组织范围	1
1.1.3 报告时间范围	1
1.1.4 报告发布周期	1
1.1.5 报告数据说明	1
1.1.6 报告获取方式	1
1.2 公司高层致辞	2
1.3 企业简介	2
二、报告正文	3
2.1 企业质量理念	3
2.1.1 战略思想	3
2.1.2 质量方针	3
2.1.3 企业愿景	3
2.1.4 对顾客及相关方的关注	3
2.2 企业质量管理	3
2.2.1 质量管理机构	3
2.2.2 质量管理体系	5
2.2.3 质量风险管理	6
2.3 质量诚信管理	10
2.3.1 质量诚信管理	10
2.3.2 质量文化建设	12
2.3.3 营销诚信管理	12
2.4 质量管理基础	13
2.4.1 企业产品标准	13
2.4.2 企业计量水平	14
2.4.3 认证认可情况	14
2.4.4 质量检验情况	15
2.5 产品质量责任	15
2.5.1 产品质量水平	15
2.5.2 产品售后责任	16
2.5.3 企业社会责任	17
2.5.4 质量信用记录	19
三、报告结语	21

一、报告前言

1.1 报告编制说明

1.1.1 报告内容客观性声明

南通华强布业有限公司在本报告中，客观、真实、公正地公布了企业的信用信息。基于此，我们欢迎社会公众对我们公布的内容进行监督，提出宝贵意见及建议。

1.1.2 报告的组织范围

本报告覆盖南通华强布业有限公司所有质量信用行为。

上述机构是本报告的责任主体。

1.1.3 报告时间范围

本报告时间范围：2022年1月~2022年12月

1.1.4 报告发布周期

本报告以1年为周期，并将根据实际情况，动态更新报告内容。下期报告发布时间为2024年1月。

1.1.5 报告数据说明

本报告公布了企业的基本信用信息数据项，包括基本信息、经营管理信息、财务信息、银行往来信息、提示信息和其他信息。这些信息均来自于对企业相关记录的整理、收集和分析。因此信息真实可靠，经得起审核验证。

1.1.6 报告获取方式

消费者、供应商、经销商、监管部门等各类利益和责任相关方，可以登录本公司门户网站 <http://www.jshqtex.com> 下载，也可以拨打公司办公室电话 0513-88966228，联系本公司人员获取书面形式的报告。

1.2 公司高层致辞

尊敬的顾客及其他相关方：

大家好！

非常感谢您使用和关注了我公司“倍优特”牌产品！我公司始终坚持“科技强企、质量兴企”的战略思想，秉承“品质卓越，用户至上，没有最好，只有更好”的质量方针，始至不渝地带领华强的全体员工，转变观念、科学发展、开拓创新、奋力拼搏，不断提升企业实力，致力于将企业打造成国内一流、国际知名的纺织精品供应基地，为广大消费者提供品质卓越、质量可靠的纺织产品，公司通过采取建立售后服务网点、用户意见快速反应机制、“三包”规定承诺、制定并遵守质量诚信守则等措施，认真进行质量诚信管理，使广大消费者买得称心，用得放心。

最后，对多年来一直关心、支持我公司发展的朋友们再次表示衷心的感谢！

董事长：卞童

1.3 企业简介

1.3.1 企业名称：南通华强布业有限公司

1.3.2 所有权性质：民营企业

1.3.3 总部所在地：江苏省海安市城东镇中坝南路 188 号

1.3.4 主要产品和服务：纯棉、涤棉混纺精梳和普梳 16 支~100 支紧密纺、环锭纺、赛络纺系列本色纱线；环锭纺 20 支-80 支各种规格的竹节纱系列；吸湿排汗、高效保暖、莫代尔、强上色抗起球、氨纶包芯纱、双包纱等功能性系列纱线；GOTS、OCS、GRS、OEKO-TEX®等认证系列产品；针织布；色织布；棉花、纺织原辅材料、纺织器材的批发、进出口业务。

二、报告正文

2.1 企业质量理念

2.1.1 战略思想：科技强企、质量兴企。

2.1.2 质量方针：品质卓越，用户至上，没有最好，只有更好。

2.1.3 企业愿景：打造精品纺织基地，领先行业先进水平。

2.1.4 对顾客及相关方的关注：公司致力于与顾客、重要的供应商等相关方建立相互沟通、相互协作、利益共享的合作伙伴关系。通过规范服务、诚信经营、技术信息交流、高层商务互访、满意度调查、行业协会、互联网、电子邮箱、电话等形式与顾客和供应商等相关方建立沟通机制，增进双方友谊和发展。

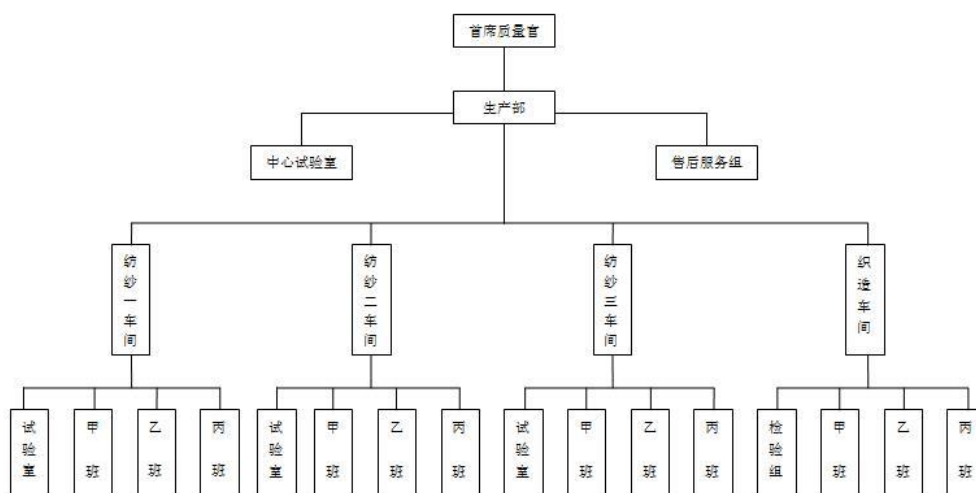
2.2 企业质量管理

2.2.1 质量管理机构

公司质量管理实行总经理领导下的首席质量官负责制，首席质量官负责贯彻执行公司经营理念和经营政策，组织推行及完善公司质量管理体系，制定激励政策，保证质量管理机构充分行使职权。生产部作为公司质量管理的牵头部门，负责建立与运行和公司经营情况相匹配的质量管理方法和目标，负责生产过程和最终产品的检验，负责售后服务工作，负责各项质量管理工作的实施控制和流程改进。生产车间负责整个产品实现过程的质量控制，负责对生产过程中标识和可追溯性的实施，负责产品质量的持续改进。其他部门按照各部门的职责，负责本部门的质量管理工作，配合生产部和生产车间共同完成公司的质量目标。

以下是我公司的质量管理机构组织结构图：

南通华强布业有限公司质量管理机构网络



2.2.2 质量管理体系（三合一管理体系）

为了进一步加强质量、环境和职业健康安全管理，赢得顾客满意，满足相关方对本公司纺织产品生产的质量要求、环境保护要求以及职业健康安全要求，本公司决定依据 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016 和 GB/T45001-2020 标准的要求，以及法律法规的要求，结合本公司业务开展情况，建立和实施质量、环境、职业健康安全三合一管理体系，以公司的质量、环境和职业健康安全方针为指南，确保在生产过程中持续不断的满足顾客和相关方对质量、环境和职业健康安全的要求。我公司质量管理体系执行的是 ISO9001（GB/T19001）标准，并通过了质量管理体系认证，注册号：04321Q31704R0M，证书有效期至 2024 年 7 月 28 日。

a) 质量环境职业健康安全方针：

顾客至上 打造纱线精品

全员环保 强化污染预防

遵规守法 保障健康安全

科学管理 坚持持续改进

b) 质量目标：

● 顾客满意度 $\geq 90\%$ ；

● 纱线一等品率 $\geq 99\%$ ，质量达 2018 乌斯特公报 5-25% 以内的水平；坯布正

品率 \geq 97%;

- 对顾客的反馈、投诉48小时内回复率达100%。

c) 质量教育：公司建立了质量培训教育管理制度，采用外出培训和内部组织的形式，对各级质量管理人员进行质量知识和技能的培训，教育培训的主要内容有：国家、行业的有关法律、法规；产品标准、内控标准；全面质量管理知识；质量管理手册、程序文件；质量管理方法；公司质量案例讲解等。

d) 质量法规：公司较好地执行了质量法律法规和产品标准，到目前为止尚无违法违规的记载，历年来的各级监督检查亦未出现不合格现象。

e) 质量责任追究制度：公司制定了质量管理考核细则，采取“原因未查明不放过；未采取纠正措施不放过；责任未落实不放过；未受到教育不放过。”的原则，实行质量责任追究制度。

f) 保持质量管理体系运行有效性和持续改进：公司按照标准和体系文件要求，每年组织1次内部审核、1次管理评审，建立了完整的记录，确保体系有效运行。根据中国认证机构国家认可委的规定和标准要求，每年由北京联合智业认证有限公司进行一次监督审核，证实体系有效运行，证书继续有效。公司积极推行全面质量管理模式，进行PDCA循环，调动全体员工主动参与质量管理工作，成立了若干个QC活动小组，加强持续改进，并积极参加QC小组成果发布赛，荣获全国纺织行业质量管理小组评比二等奖，多次获得南通市质量管理先进方法应用成果二等奖、三等奖。

2.2.3 质量风险管理

a) 质量投诉处理

公司始终遵照产品销到哪里，哪里就是服务网点的售后服务理念，将每个客户都作为售后服务网点进行建设，并明确生产部为售后服务的归口部门，负责为

用户提供优质的无偿售后服务，消除用户的后顾之忧，生产部的联系电话为0513-88770026；经营部作为售后服务的关键部门，每个销售人员的电话均为服务联系方式，每个销售部门的电话均为书面传真的服务联系方式，其中经营一部为0513-88966220、经营二部为0513-88966221、经营三部为0513-88966222、经营四部和经营五部为0513-88966262。公司按照“用户至上，信誉第一”的服务宗旨，建立了质量投诉快速反应机制，在收到客户质量投诉后，第一时间通知售后服务人员，售后服务人员必须按本省24小时、外省48小时内到达客户指定现场，查看存在问题，判定产生原因，凡属本公司责任，积极配合客户做好善后工作，制止问题蔓延，将损失控制在最小范围，并及时进行协商补偿。若不属本公司责任，提供让客户信服的依据，同时配合客户做好善后工作，并积极帮助查找原因，提出补救建议。

b) 质量风险监测

公司按照企业质量管理工作的要求，建立了质量安全风险监测和分析评估机制，对整个产品实现的全过程进行分析、评估，共识别10个质量安全风险点，并确定了质量安全风险控制措施。以下是我公司质量安全风险点的识别及评估记录：

质量安全风险点识别—风险评估记录

序号	工序	风险点	可能导致的危害	风险评价(分值)			评价结论	
				L	E	C	D	结论
1	原料	原棉中异性纤维含量超标	布面异性纤维疵点超标	1	3	15	45	一般风险
2	清花	尘棒间距不均匀	落杂率低	3	1	15	45	一般风险
3	梳棉	工艺主要隔距不达标	结杂超标	5	3	17	255	显著风险
4	精梳	定时、定位不准确	影响梳理效果	3	6	1	18	稍有风险
5	并条	自调匀整失灵	熟条条干不匀	3	1	15	45	一般风险
6	粗纱	钳口不一致	影响牵伸效果	3	1	15	45	一般风险
7	细纱	罗拉隔距不准	细纱条干不匀	4	2	16	128	一般风险
8	络筒	工艺参数设定有误差	影响筒子质量	5	3	17	255	显著风险
9	包装	包装物上项目标错	可能形成混支	3	5	17	255	显著风险

10	运输	野蛮装卸、运输	损坏包装物	3	1	15	45	稍有风险
----	----	---------	-------	---	---	----	----	------

针对上述风险点，我公司建立了以下质量安全风险控制措施：

●清花工序加装除异纤机，超标严重时再进行人工挑拣。万一用户反映布面异纤疵点超标，派出专人协助修理。

●加强设备维护，增强保全、保养人员的责任心，定期、不定期地进行工艺、设备检查，将清花、梳棉、精梳、并条、粗纱、细纱、络筒各工序所识别的风险消灭在萌芽状态。

●加强包装人员责任心教育，加大考核力度，增加检查验收频率，设计包装物时，尽量减少人工标注项目，减少人为出错的机会。

●与运输单位签订运输安全合同，重点突出损坏包装物的危害性，要求运输单位照价赔偿由于野蛮装卸、运输造成的一切损失。

c) 应急管理

公司按照质量风险管理要求，制定了重大质量安全事故应急预案、重大质量安全事故主动报告、应急处理措施等制度，对公司可能发生的质量风险进行应急管理。

●重大质量安全事故应急预案

以下是我公司的重大质量安全事故应急预案：

重大质量安全事故应急预案

1、应急准备

1.1 培训和演练

(1)生产部负责主持、组织车间应急处置领导小组进行按重大质量安全事故“应急响应”的要求进行模拟演练。各组员按其职责分工，协调配合完成演练，演练结束后由组长组织对“应急响应”的有效性进行评价，必要时对“应急响应”

的要求进行调整或更新，演练、评价和更新的记录应予以保持。

(2)生产部负责对相关人员进行培训。

1.2 应急准备

(1)应急准备：生产部、车间安排应急人员待命，随时参加重大质量安全事故处置行动。

(2)各种应急物资配备齐全并加强日常管理

2、应急响应

2.1 由生产部牵头成立应急小组，生产部长担任组长，车间管理人员及各班组长为组员，主要负责重大质量安全事故发生时有条不紊的进行处理。

2.2 发生重大质量安全事故后，由生产部长负责现场指挥，安排车间应急人员尽快查明事故原因，根据事故发生的时间节点，判断事故蔓延走向，向上级请示后，确定停止生产工序，防止损失进一步扩大。根据事故发生原因，尽快拟定应急措施，各负其责，将应急措施逐一落实。通过现场观察、检查、仪器检验，确认事故得到有效控制后，方可通知继续生产，最大限度地减少损失。

2.3 事故后处理工作

(1)查明事故原因及负责人。

(2)以书面形式向上级写出报告，包括发生事故时间、地点、损失情况等。

(3)制定有效的预防措施，防止此类事故再次发生。

(4)组织发生事故部门人员进行事故教育。

(5)向所有人员进行事故教育。

(6)向所有人员宣读事故结果，及对责任人的处理意见。

3、总结和评价：

演练结束后对演练进行总结，并对应急预案进行评价。

●重大质量安全事故主动报告制度

以下是我公司的重大质量安全事故主动报告制度：

重大质量安全事故主动报告制度

重大质量安全事故发生后，发生部门必须立即主动上报生产部并启动重大质量安全事故应急预案，采取紧急处理措施（包括临时停产），防止事故的漫延。发生部门在 12 小时内填写“重大质量安全事故报告单”，主动报至生产部和首席质量官，内容包括发生时间、地点、原因分析、处置情况、损失估算、责任人、初步考核意见等。

接到书面报告后，生产部汇同发生部门对事故情况进行查证、核实，提出补救措施，确认损失金额，明确责任人及考核意见。首席质量官在上述工作基础上，按照“四不放过”的原则，批准考核意见，组织专题会议，使全体员工都受到教育。

● 应急处理措施

制定重大质量安全事故主动报告制度和重大质量安全事故应急预案，定期进行应急预案的演练、总结，将质量风险应对措施真正落到实处，在班前会、各类例会上反复强调应对质量风险的重要性。如果产品出厂后，造成用户重大损失的，首先处置人员要在第一时间赶到现场，详细了解事故情况；其次，不推诿、不回避，积极配合用户尽快判定事故原因，拿出处置方案，提出补救建议，尽量将损失减小到最低程度；最后，若确诊为我公司责任，及时进行协商补偿，同时配合用户做好善后工作，消除负面影响，挽回质量信誉。

2.3 质量诚信管理

2.3.1 质量诚信管理

公司严格遵守与企业或产品相关的法律法规，严格执行与企业或产品相关的标准的各项要求，加强质量诚信制度建设，形成比较完善的质量诚信管理制度；建立质量信用档案，以产品批号为溯源手段，充分利用信息化、电子化技术，归集质量监督、检验检测、标准计量等产生的质量信用信息；遵循“用户至上，信

誉第一”的原则，对出厂产品进行认真、细致的售后服务，尽量满足用户的要求；实行用户满意度调查制度，每半年进行一次，主要运用满意度调查表，就产品质量、销售服务、售后服务、用户建议等内容进行综合评定，并将调查情况进行统计、分析、通报，着力解决客户反映的问题，扬长避短，不断提高用户满意率；积极参加政府质量信用等级评定活动，体现企业质量信用水平。公司对外发布或声明的各项明示承诺有：

- 质量诚信方针：精细制造、优质出厂、一流服务、诚信经营。

- 质量诚信目标：

- 纱线一等品率 $\geq 99\%$ ，质量达2018乌斯特公报5-25%以内的水平；

- 坯布正品率 $\geq 97\%$ ；

- 产品投诉次数 ≤ 4 次/年；

- 监督抽查合格率100%；

- 顾客满意率 $\geq 90\%$ ；

- 失信行为发生率0%；

- 顾客的投诉处理率 $> 99\%$ ；

- 法律法规符合率 100%。

- 售后服务宗旨：用户至上，信誉第一。

- “三包”承诺：包退、包换、包修。

- 售后服务网点建设理念：产品销到哪里，哪里就是服务网点。

- “三保”增值服务：保证提供优质产品、保证交货期限、保证供货数量。

为兑现以上质量承诺，公司在产品设计、原材料采购、生产过程、售后服务等过程进行了以下质量诚信管理建设：

- a) 在产品的设计和开发过程中，根据顾客的需求和期望进行识别，确定合同的主要内容包括品种、规格、质量要求、交货期、其他支持服务以及顾客隐含

的需求等，然后组织相关人员进行合同评审，再进行产品的设计和开发，尽最大的努力，确保在该阶段将顾客的需求和期望体现出来。

b) 按照产品的设计和质量要求，采购过程坚持进行合格供方的评审，除特殊情况外，不采购合格供方名录以外的物资，以顾客的需求和期望为采购标准，确保原辅材料的质量，针对不同顾客的要求，制定满足不同顾客需要的采购标准，以达到质量诚信管理的要求。

c) 生产过程根据现有生产技术条件及国内外先进技术水平、产品质量要求，以优质、高效、低成本的控制理念来组织生产，把生产管理系统、检测检验系统、质量控制系统融合于整个生产过程，应用先进生产技术、优化生产工艺来提高产品质量和产量，实施质量攻关、课题攻关对关键过程进行攻关提高，从而满足顾客对产品品质、交付时间、布面效果、成本控制等方面的需求。教育全体生产人员以满足顾客的需求和期望为第一要务，将质量诚信理念贯穿于始终。

d) 我们公司的服务宗旨为“用户至上，信誉第一”，建立了用户意见快速反应机制，在收到客户意见反馈后，第一时间通知售后服务人员，售后服务人员必须按本省 24 小时、外省 48 小时内到达客户指定现场，真正体现了一切为了用户的诚意。另外，我公司实行了“三包”承诺和“三保”增值服务，将质量诚信管理贯穿于服务全过程。

2.3.2 质量文化建设

公司确定了企业质量战略思想、质量方针、企业愿景、质量诚信守则、服务理念、质量管理体系运行准则，通过采取门户网站、宣传栏、宣传看板、宣传册、办公自动化系统、培训班、班前会、例会、总结表彰大会等形式进行宣传、教育和培训，贯彻落实企业质量文化，树立“质量第一，诚信为本”的经营理念，激励全体员工为华强的质量管理作出贡献。

●质量诚信守则：遵守国家法律法规，强化质量意识，坚持质量第一，确保出厂产品质量。

●服务理念：坚持诚信第一，实行“三包”承诺；创出华强一流产品，打造一流服务水平。

●质量管理体系运行准则：不断完善和持续改进质量管理体系，追求企业整体绩效。

2.3.3 营销诚信管理

a) 在营销策划管理方面，公司建立了《培植忠诚客户群要则》、《顾客群细分方案》、《产品市场定位规则》等管理规定，将质量诚信管理贯穿于整个营销策划管理。针对我公司产品的特点和市场竞争优势，进行市场定位，确定目标顾客，精心培植忠诚客户群，按照产品面对的不同客户，将顾客进行细分，有针对性地做好不同类别顾客的服务，使各类需求的顾客都能得到满足。

b) 在销售渠道管理方面，公司主要通过营销员推销、电子商务、参加各种纱线展会、专业刊物、门户网站、宣传画册、创牌拿奖等渠道，宣传和销售产品。公司制定了《经营管理规定》，明确了在整个销售过程中，始终把顾客放在第一位，始终把满足顾客的需求作为第一要务，把产品质量和质量诚信作为第一要素来考虑。

c) 在售后管理方面，公司始终坚持产品销到哪里，哪里就是服务网点的售后管理理念，建立了用户意见快速反应机制，实行“三包”承诺和“三保”增值服务，每年开展2次顾客满意度调查。在公司全体员工的共同努力下，近几年产品一等品率、用户意见处理结诉率一直保持在100%，大多数产品都能达到2018乌斯特公报5%-25%的水平，用户满意率达到95%以上，使我公司的产品和服务迈上了新的台阶。

2.4 质量管理基础

2.4.1 企业产品标准

a) 企业产品执行《棉本色纱线》、《精梳涤棉混纺本色纱线》、《涤与棉混纺色织布》、《棉本色布》、《国家纺织产品基本安全技术规范》等国家标准，执行《普梳涤与棉混纺本色纱线》、《精梳棉本色紧密纺纱线》、《莫代尔纤维本色纱线》、《针织成品布》、《棉氨纶包芯本色纱》、《精梳棉涤混纺本色纱线》等行业标准，执行《绢丝棉混纺本色纱》、《精梳涤（阳离子）粘棉混纺本色纱》、《精梳锦棉混纺本色纱》等企业标准，以上标准均达到国际先进水平。

b) 我公司生产的精梳涤棉混纺本色纱线采用《2018 乌斯特统计公报》国外先进标准；生产的涤与棉混纺色织布采用《男式成人及儿童衬衣用机织物性能的规格要求》国际先进标准。

c) 我公司参与制定了《莱赛尔纤维与粘胶纤维混纺本色布》行业标准，对标准的建立起到了较大的作用。

d) 我公司十分重视标准化管理工作，成立了标准化管理委员会，制定了标准化工作的方针和目标，进行了标准化工作的专业培训，配备了标准化工作人员，建立了企业标准体系，在江苏省标准化良好形为企业的评价中，经省级标准化机构确认，达到 AAA 级水平。

2.4.2 企业计量水平

公司建立了计量溯源管理体系，确定了“以量值溯源为途径，以提高管理和技术水平为手段，以达到产品符合客户要求为目的，以准确可靠的测量结果为依据，促进产品质量和经济效益的提高”的计量方针，制定了“计量法律法规普及率 100%；计量器具配备率 98%；强检计量器具受检率 100%；在用计量设备周期受检率 100%、合格率 96%；计量人员上岗/转岗培训持证率 96%”的计量目标。

公司将所有计量设备全部纳入了量值溯源系统，使所有所用的计量设备始终处于良好的受控状态。

2.4.3 认证认可情况

a) 产品质量认证情况

●GOTS 全球有机纺织品标准认证

认证类型：自愿性产品认证。

认证结果：2022年11月01日由荷兰Controlunion认证中心颁发了GOTS-NL证书，证书编号：CU1002863GOTS-2022-00158551，证书有效期至2023年10月19日。

●Oeko-Tex®生态纺织品标准认证

认证类型：自愿性产品认证。

认证结果：2022年02月08日由瑞士国际环保纺织协会颁发了生态纺织品证书，证书编号：BJ005 162381，证书有效期至2023年01月15日。

●GRS 全球回收标准认证

认证类型：自愿性产品认证。

认证结果：2022年04月07日由荷兰Controlunion认证中心颁发了GRS-NL证书，证书编号：CU1002863GRS-2022-00057994，证书有效期至2023年03月23日。

●OCS 美国有机纺织品标准认证

认证类型：自愿性产品认证。

认证结果：2022年04月07日由荷兰Controlunion认证中心颁发了OCS-NL证书，证书编号：CU1002863OCS-2022-00057995，证书有效期至2023年03月23日。

b) 管理体系认证情况

●质量管理体系认证：执行 ISO9001 标准，由北京联合智业认证有限公司于 2021 年 07 月 29 日颁发了认证证书，证书注册号：04321Q31704ROM，证书有效期至 2024 年 07 月 28 日。

●环境管理体系认证：执行 ISO14001 标准，由北京联合智业认证有限公司于 2021 年 07 月 29 日颁发了认证证书，证书注册号：04321E31239ROM，证书有效期至 2024 年 07 月 28 日。

●职业健康安全管理体系认证：执行 ISO45001 标准，由北京联合智业认证有限公司于 2021 年 07 月 29 日颁发了认证证书，证书注册号：04321S42019ROM，证书有效期至 2024 年 07 月 28 日。

2.4.4 质量检验情况

公司建立了完整的产品质量检验检测体系，制定了《原棉采购及验收标准》、《涤纶进货内控标准》、《棉型粘胶短纤维进货验收标准》、《半制品内控标准及考核办法》、《纺部成品内控标准》、《气流纺成纱内控标准》、《检验指导书》、《试验仪器及棉纺试验操作规程》、《坯布验收标准》、《织布车间作业指导书》等规范性文件，购置了国际一流、国内领先的瑞士乌斯特 AFIS 单纤维测试仪、条干仪、纱疵分析仪、毛羽测试仪、快速棉纤维测试仪等一整套检验检测仪器，在各个车间均设置了试验室，在生产部更是设置了恒温恒湿检测中心，严格按照技术要求对产品的整个实现过程进行全覆盖的检验检测和监控，整个公司的检验检测管理能力达到较高的水平。

公司产品历年来在各级产品质量监督抽查检验中均为合格。

2.5 产品质量责任

2.5.1 产品质量水平

公司对消费者的质量承诺：严格按照高于引用标准而制定的《成品内控标准》组织生产、检验，出厂一等品率：纱 100%、布 98%；纱的综合质量达 2018 乌斯特公报 5-25%以内的水平；顾客满意率 $\geq 90\%$ ；产品实行“三包”即：包退、包换、包修；提供“保证提供优质产品、保证交货期限、保证供货数量”的“三保”增值服务。

公司本着“用户至上，信誉第一”的原则，积极兑现对消费者的质量承诺，产品质量一直处于较高水平，经本公司和南通纤维检验所检测，大部分产品达到引用标准技术指标优等品的要求，处于国际先进水平，出厂一等品率纱线一直保持在 100%、布一直大于 98%以上；在售后服务方面，公司建立了用户意见快速反应机制，加强售后服务网点建设，进行顾客满意度调查，实行“三包”政策，提供“三保”增值服务，使售后服务质量达到了较高的水平。

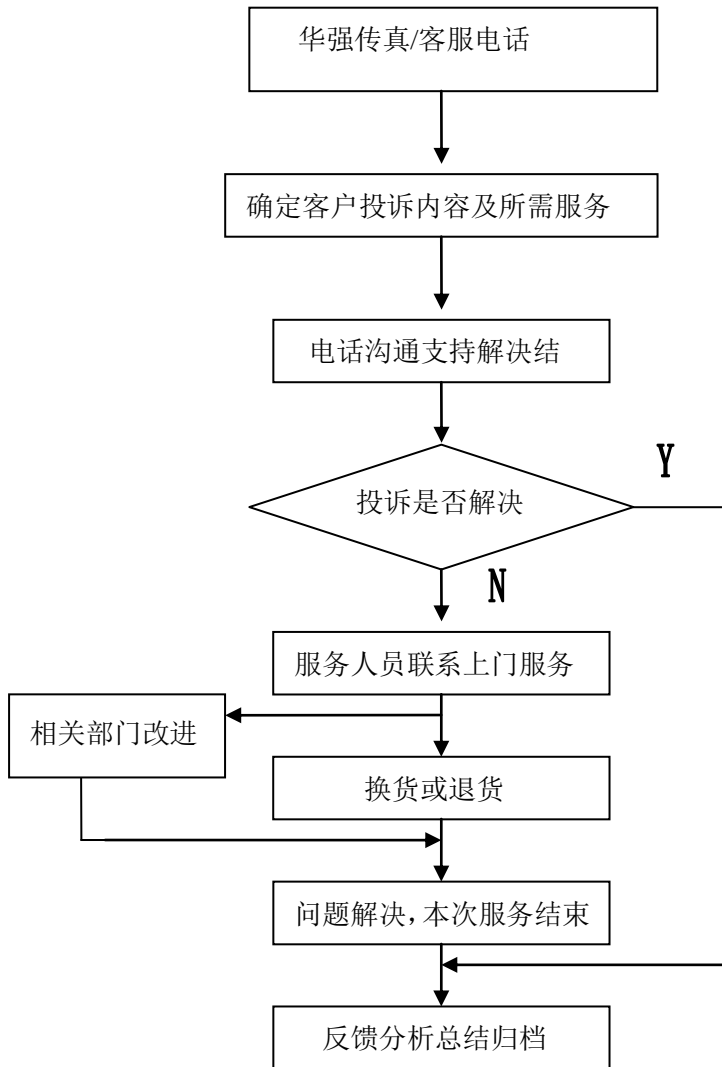
2.5.2 产品售后责任

公司建立了退货、更换、修理等产品质量担保责任制度，对售出产品全权负责，制定了产品召回管理制度，凡是有缺陷、不合格、或因客户订单发生变化等原因而不适用的产品，一律进行无条件更换、退货，必要时，可按客户新的要求重新生产。

公司建立了完善的投诉处理制度，创建了用户意见快速反应机制，要求电话答复解决不超过 4 小时，需到现场解决的省内不超过 24 小时，省外不超过 48 小时。

公司对售出产品一律履行“三包”责任和义务，不管是何原因，只要用户提出退货要求，在未使用、包装完好的情况下都能满足要求；若因客户订单发生变化等原因，公司将尽全力满足客户的换货要求，必要时，可按客户新的要求重新生产；只要是我公司产品造成的瑕疵，一律负责修复，甚至织成的布匹都可派人修复。

具体的顾客投诉处理流程见下图：



2.5.3 企业社会责任

a) 公共责任

●对用户的承诺：公司一贯坚持“品质卓越，用户至上，没有最好，只有更好”的质量方针，为客户提供优质的服务，在经营活动中全力推动质量方针和服务理念的实现。领导层不仅关注产品质量，更关注服务质量的提升。

●应对公众对组织的产品、服务和运营所产生的负面社会影响：

确保安全——公司建立了安全标准化管理体系，明确各部门、车间、班组、

岗位的安全生产责任，强化安全生产的现场管理，坚持“三级安全教育”和每年的全员安全消防知识培训，在每个车间安装了喷淋系统和排烟系统，同时配备了消防栓、灭火器、水带等防护设施和用品，同时还为员工配备了耳塞、口罩等劳保用品和急救药品箱等，确保工作环境满足职工职业健康、安全的要求。

确定公共责任控制目标，控制和消除可能的公共风险——公司将大气环境、职业安全健康等因素确定为关键过程，并设立目标值，并采取相应的措施，确保目标的实现。公司通过使用先进的空调、除尘系统，认真执行规章制度和操作规程，严格控制车间环境，确保含尘浓度 $\leq 3.0\text{mg}/\text{m}^3$ ，做到达标排放。公司定期请环境检测部门对公司及周围空气进行检测，以符合国家相关标准的要求。

b) 道德行为

●遵守诚信准则：公司一贯把“诚信、务实、创新、高效”作为公司待人处世的准则和道德风尚，也作为员工必须遵守的行为准则，恪守以诚信经营为核心的商业道德规范，严格遵守相关法律法规，依法办事，接受所在地方政府以及国家行业主管部门的监督。

●确保组织行为符合道德规范：公司董事会确定公司的重大决策、重大事项、项目预算、固定资产投资、重大项目投资决策等，发布《员工手册》对员工的行为作出规范，并监督执行，与员工签订《劳动合同》，加强对员工的思想道德行为教育与学习，有效地促进员工职业道德水平的提高，按合作共赢的原则与供应商建立良好的合作伙伴关系，与所有合作伙伴的交易和往来中遵守商业道德，认真执行《合同法》等经贸法规，确保合同双方权益不受损害，做到诚信经营。认真执行国家的各项税收法律法规，克服行业利润率低的不利因素，主动及时地缴纳各项税费，2022年共缴纳税费2343万元。

c) 公益支持

公司高层领导十分重视公益事业，主动积极开展公益活动，将公益支持

的策划过程在年度工作计划中体现出来，确保公益活动的资金来源。

●重点支持的公益领域：公司将慈善活动作为重点支持的公益领域，加入了海安市慈善总会，2010年、2012年分别向海安县慈善总会捐款100万元，积极参加“慈善一日捐”等慈善活动，累计捐款25万元。高层领导组织全体员工并带头为“5.12”汶川大地震捐款捐物，总额达20多万元。2022年向广西隆林各族自治县捐赠乡村振兴爱心款25万元。公司成立了职工互助基金，每年对困难职工救助20多万，职工重病经济困难的或大病救助资金2.5万元，累计各种救助达900余万元。公司先后获得慈善明星、海安市慈善突出贡献奖等荣誉。

●促进地方经济增长：公司是棉纺织行业营业收入百强企业、中国棉纺织行业“十三五”高质量发展示范企业、南通市优秀民营企业、海安市工业龙头企业和重点增长型企业，近年来的快速发展带动了地方经济的增长，增加了数百个就业岗位，被授予纳税大户、地方财力贡献20强企业等称号，获得了顾客、供方、市场监管、环保、税务、安监、审计、司法、金融等诸多组织的信任，其银行信用等级为AAA级。

2.5.4 质量信用记录

a) 质量信用不良记录：无。

b) 质量信用良好记录：

- 全国纺织行业质量奖提名奖
- 全国纺织行业质量管理小组评比二等奖
- 色织用纱精品奖（“倍优特”牌精梳纯棉紧密纺60Nec）
- 纱线产品优质奖（JC50s紧密纺纱线）
- 优质色织布用纱精品奖（精梳纯棉紧密纺Ne50、精棉/涤纶60/40 Ne45）
- 中国驰名商标
- 中国棉纺织行业推荐“最具影响力产品品牌”（“倍优特”牌纯棉本色

纱、“倍优特”牌化纤及混纺本色纱)

- 江苏名牌产品（“倍优特”牌棉及混纺本色纱线）
- 江苏省 AAA 级标准化良好行为企业
- 江苏省 A 级质量信用企业
- 南通市质量管理先进企业
- 南通市质量标兵企业
- 南通市质量管理先进方法应用成果二等奖
- 南通市质量管理先进方法应用成果三等奖
- 南通名牌产品（“倍优特”牌棉及混纺本色纱线）
- 历年来各级产品质量监督抽查均为合格

三、报告结语

本报告阐述了我公司的质量理念，总结了报告期内我公司质量管理、质量诚信管理、质量管理基础、产品质量责任等方面的情况，尽管还有不够完善的地方，但总体上可以看出企业对产品质量和服务是十分重视的，质量诚信管理是令人满意的。无质量信用不良记录、无质量安全重大事故的发生，诠释了企业质量诚信管理取得的成果。

下一报告期内，我们将继续保持良好的质量信用，不断完善质量诚信管理工作，把质量之根深植于企业发展的全过程，把质量诚信贯穿于生产经营的各个环节，加强质量基础管理工作和质量责任的落实，加大质量安全风险管理力度，强力推行质量管理体系的有效运行，时刻坚持以顾客的需求为关注焦点，进行持续改进，力争在获得江苏省工业企业质量信用 A 级的基础上更上一个台阶，为全社会的质量诚信体系建设作出应有的贡献！