



# 质量诚信报告

杭州一牛化纤有限公司

2024年07月

# 目 录

报告说明 .....	3
企业简介 .....	4
第一章 质量理念 .....	5
1.1 使命 .....	5
1.2 愿景 .....	5
1.3 价值观 .....	5
1.4 质量、环境、职业健康安全方针 .....	5
第二章 质量内部管理 .....	6
2.1 质量管理机构 .....	6
2.2 质量管理体系 .....	8
第三章 质量诚信 .....	9
3.1 质量诚信管理 .....	9
3.2 质量文化建设 .....	10
第四章 质量基础 .....	12
4.1 产品标准和专利 .....	12
4.2 计量水平 .....	12
4.3 认证认可情况 .....	12
4.4 特种设备安全管理 .....	13
第五章 产品质量责任 .....	10
第六章 质量风险管理 .....	16
6.1 质量投诉 .....	17
6.2 质量风险监测 .....	17
6.3 应急管理 .....	18

## 报告说明

1. 真实性承诺：本公司出具的质量诚信报告，是依据国家有关质量法律、法规、规章及相关行业质量标准、规范等进行撰写。报告中关于公司质量诚信和质量管理情况是公司现状的真实反映，本公司对报告内容的客观性负责，对相关论述和结论真实性和科学性负责。
2. 组织范围：杭州一牛化纤有限公司。
3. 报告时间：本报告涵盖的时间范围为 2023/01/01 日至 2023/12/31 日，本报告为杭州一牛化纤有限公司第 1 份质量诚信报告。
4. 发布周期：本报告为年度报告，每年发布一次。
5. 报告获取方式：通过公司网站（<http://www.yiniufiber.com/>）下载。

## 企业简介

杭州一牛化纤有限公司，成立于 2009 年 6 月，注册资金 1 亿元。公司位于钱塘江南岸萧山临江高新技术产业园区，江东大道和钱江大道交汇处，距杭州萧山国际机场仅 12 公里，东侧是杭州唯一的 3000 吨级出海码头，地铁 7 号和 8 号线、铁路货运专线可直达，毗邻中国轻纺城、中国纺织采购博览城。

一牛化纤现拥有总资产近 4 亿元，公司占地 80 亩，拥有厂房 10 万平方米。公司从发达国家和国内知名企业引进先进的智能化生产设备，拥有先进的涤纶纺纱加工线，纤维牵伸和拉伸机，空气氨纶包纱和加捻设备。主要产品有各种特种涤纶纤维，如涤纶预取向丝 (POY) 和涤纶拉伸变形丝 (DTY)。产品范围包括 75D- 600D 涤纶 POY 和 DTY (NIM & HIM)，用于多种类型的色织布染色纱线，以及氨纶包纱 (喷气氨纶包覆纱和涤纶加捻纱)，年生产能力 6 万余吨。

公司自成立以来，一直积极探索和建立现代化企业的道路，采用先进的技术和严格的质量管理。同时，我们坚持“以人为本，产品创新，信誉第一”的原则服务于每一位客户。公司的产品以性能卓越、价格合理，深受客户的好评和信赖，产品畅销全国各地，并且在近几年成功打开国际市场，在埃及、土耳其、巴基斯坦、巴西等国赢得了大批国内外客户。

未来，公司将以“务实、卓越、创新”的企业信条，以“利他共生，共创共享”的企业原则，以“管理信息化，服务网络化，发展品牌化，合作全球化”的企业方针，紧跟时代步伐，把握时代契机，勇立潮头，与有志之士共同迎接充满挑战的未来。展望全球纺织市场的新挑战，我们将一如既往地为客户提供高质量、品种多样、价格合理的产品，并为客户提供最好的服务。

公司地址：浙江省杭州市萧山临江工业园纬十路 289 号

电 话：0571- 57575799

传 真：0571- 57575771

邮政编码：311228

# 第一章 质量理念

## 1.1 使命

生产优质纤维，打造美好生活

## 1.2 愿景

成为国内纤维制造的领先者

## 1.3 企业方针

管理信息化，服务网络化，发展品牌化，合作全球化

## 1.4 质量方针

质量为本，顾客至上，持续满足客户需求。

## 1.5 环境、职业健康安全方针

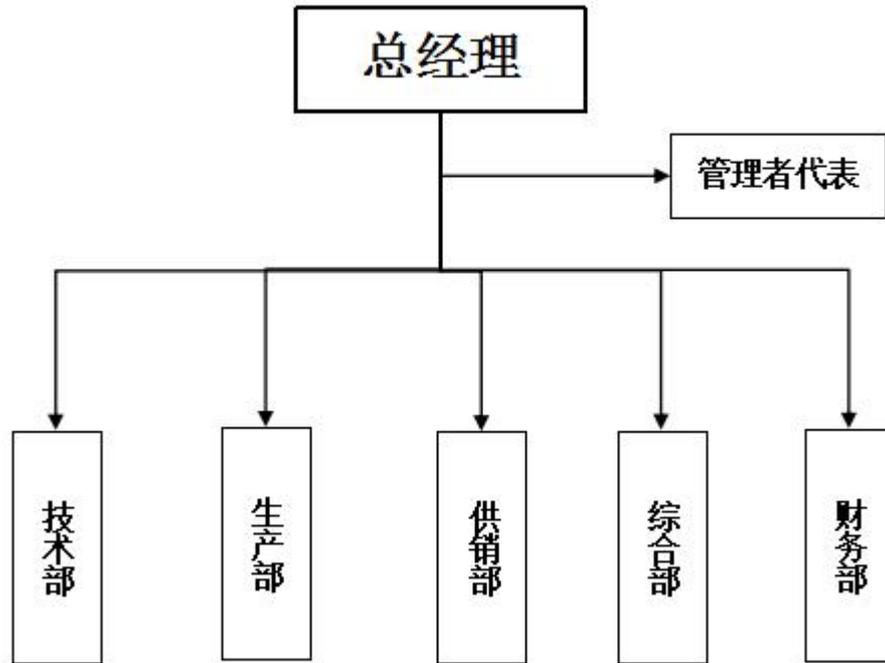
安全第一、预防为主、综合治理

遵规守法、保护环境、持续发展。

## 第二章 质量内部管理

### 2.1 质量管理机构

#### 2.1.1 管理组织机构图



#### 2.1.2 管理者代表

经公司最高管理者任命、并授权杨哲烽为公司的管理者代表。其在质量管理体系方面指挥和控制系统。负责推动公司质量方针、目标、战略的具体实施、评价和改进。具体职责包括：

- 确保QES一体化管理体系所需的过程得到建立、实施和保持；
- 向总经理报告QES一体化管理体系的业绩和任何改进的需求；
- 确保在整个公司内提高满足顾客、社会、员工和其他相关方要求的意识；

——就QES一体化管理体系的有关事宜对外联络。

### 2.1.3 综合部

——贯彻执行本公司质量/环境/职业健康安全方针、目标，按质量/环境/职业健康安全管理体系文件所规定的职责和权限做好工作，以保持质量/环境/职业健康安全管理体系有效运行。

——负责质量管理体系的贯彻实施，定期形成报告报管理层；

——配合内部审核组做好审核工作，对出现不合格项采取纠正措施/预防措施的实施和评价；

——负责公司人力资源、培训、内外部沟通及文件管理；

——负责监视检测设备的归口管理；

——负责环境因素、危险源的识别、更新、评价与日常控制；

——负责定期开展内审、管理评审和持续改进措施的落实。

### 2.1.3 其他各部门

贯彻执行本公司质量/环境/职业健康安全方针、目标，按质量/环境/职业健康安全管理体系文件所规定的职责和权限做好工作，以保持质量/环境/职业健康安全管理体系有效运行；在综合部的直接领导下，履行各部门质量管理各项工作职能。

## 2.2 质量管理体系

2.2.1 本公司视质量为发展之本，竞争之源，长期坚持质量管理体系建设，致力于满足市场需求的研发项目，积极吸纳先进管理方法。公司通过了 ISO 9001 质量管理体系认证，2024 年开始导入卓越绩效管理模式，通过导入各种先进的管理模式，持续提升质量管理水平和用户满意度。

公司质量目标为：

- 顾客满意度达到90%以上；
- 成品一次检验合格率达95%以上；
- 订单交付及时率达100%。

2.2.2 公司领导清楚的认识到目前市场竞争归根结底是人才的竞争，公司持续不断加大对职工进行产品质量教育和业务能力培训的力度。采取请进来、走出去等多种方式来完善员工教育培训体系，坚持培训与考核相结合，从公司发展和员工需要两方面，精心合理地安排培训内容，开展多层次、多形式、多渠道、差异化的培训，充实员工在内部管理、业务能力、综合素质等方面的知识。通过完善的培训体系，不仅提高了员工的业务能力，而且大大提升了员工的主人翁意识和对企业质量文化的理解。

## 第三章 质量诚信

### 3.1 质量诚信管理

#### 3.1.1 完善质量体系，加强质量管理

公司成立以来，公司始终坚持以顾客为关注焦点，持续改进质量管理工作，不断完善质量管理体系，通过消化国家标准、行业标准、“浙江制造”标准，优化生产流程与工作流程，建立起了比较完善质量管理网络。质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系等多体系在企业内部的高效运行，同时，导入卓越绩效管理模式，这一切，在很大程度上促进了工作质量和产品质量的提高。

#### 3.1.2 严密节点控制，重视过程管理

公司按照原液着色涤纶低弹丝产品标准要求设置生产工艺关键点，实现检测项目全覆盖，生产过程层层把关。由生产部主导协同生产、业务全过程审核，对问题整理分析后要求责任部 整改至关闭。做到关键工序重点控制、普通工序规范操作，通过对生产过程的全面控制和对关键节点的有效监督，提高了工作质量，保证了产品质量。

#### 3.1.3 建立监督机制，执行责任管理

公司制定质量管理考评管理制度，对各部门进行定期监督检查，鼓励责任部门和管理人员对体系运作、监督、客诉出现的问题进行快速反应、积极整改，彻底有效地执行纠正措施，避免出现质量、客诉问题后不纠正不改进的现象。

#### 3.1.4 鼓励全员参与，实现质量改善

公司重视质量文化建设，引导全员参与质量管理，通过不断深入开展合理化提案、日常质量改善、技术革新等措施，使广大员工充分参与到质量改善的每一个环节，提升产品质量、分享改善成果。

### 3.1.5 升级信息传递，强化指标监控

公司在质量方针要求的前提下，每年度对下一年度的质量目标进行策划，并将总目标层层分解至各职能部门，各部门对受控目标任务进行分解、统计、分析、改进，以确保公司总目标的实现。

## 3.2 质量文化建设

### 3.2.1 诚信教育

公司通过《人力资源管理程序》，对质量诚信教育制定培训方案，通过培训评价对培训效果进行验证，在全公司范围内推广和宣传质量诚信的精神。对包括企业产品研发、生产、采购、销售、服务等所有产品领域的质量控制、企业诚信文化的建设、宣传及活动组织、环境与职业安全健康等方面进行系统培训。

### 3.2.2 诚信自律

公司先后通过了GB/T19001、GB/T24001、GB/T45001等管理体系认证。在品牌知名度不断提升的同时，公司始终将企业质量诚信建设视为重要的一环，通过树立先进的企业价值观和正确的经营理念，守法经营，自觉接受有关部门的监督管理。

### 3.2.3 企业文化

一个真正有生命的企业是因为有着厚重的质量基础作保证，一个企业的质量形象是靠每一位员工精心打造出来的。质量是生产过程的积累，只有生产过程中做到层层把关，点点控制，所生产的产品才有可能保证质量，成为人们心目中信得过的产品。为切实营造一个良好的质量文化氛围，公司领导积极倡导，通过员工主动参与、潜移默化的方式沟通职工的思想，从而产生对企业质量目标、质量观念、质量行为规范的“认同感”，树立“质量第一、诚信为本”的理念。在质量文化所形成的氛围中，为实现企业的质量改进目标而努力工作，

在自身技能提升的同时也有力促进了质量文化建设。

公司通过提高广大员工诚实守信的道德素质，建设了一支讲诚信、业务精、作风硬的高素质员工队伍。公司始终以遵章守法为前提，以消费者需求为中心，以优质服务的手段开展生产经营活动，使诚实守信渗透到企业经营的各个环节。

## 第四章 质量基础

### 4.1 产品标准、专利、创新项目

公司是国家高新技术企业，对技术创新过程进行监控，组织评估创新技术、识别创新点，通过不断技术创新，公司已获得18项实用新型专利授权，另有3项发明专利进入实质审查阶段。

表 4.1-1 有效专利清单

序号	公开(公告)号	标题	申请日	授权公告日	公开类型	状态
1	CN221521647U	一种涤纶有色 POY 导向结构	2024/01/23	2024/08/13	实用新型	授权
2	CN220664304U	一种涤纶生产线用材料收卷结构	2023/09/04	2024/03/26	实用新型	授权
3	CN220640837U	一种涤纶纱线纺织生产用纱锭储存装置	2023/09/04	2024/03/22	实用新型	授权
4	CN219621400U	一种涤丝用环保染色装置	2023/04/04	2023/09/01	实用新型	授权
5	CN215550089U	一种色母粒烘干干燥装置	2021/05/20	2022/01/18	实用新型	授权
6	CN215550053U	一种高分散色母粒挤出装置	2021/05/20	2022/01/18	实用新型	授权
7	CN211677074U	一种色母粒防潮保护装置	2020/01/06	2020/10/16	实用新型	授权
8	CN211689298U	一种高色牢度 DTY 纺丝生产线	2020/01/06	2020/10/16	实用新型	授权
9	CN211687767U	一种高性能 POY 纺丝生产线	2020/01/06	2020/10/16	实用新型	授权
10	CN211689312U	一种抗菌 PVC 涤纶包覆丝生产线	2020/01/06	2020/10/16	实用新型	授权
11	CN211689544U	一种涤丝环保染色装置	2020/01/06	2020/10/16	实用新型	授权

12	CN210030979U	一种纺丝切片投料安全防护装置	2019/04/20	2020/02/07	实用新型	授权
13	CN210030967U	一种化纤纺丝螺杆挤出装置	2019/04/20	2020/02/07	实用新型	授权
14	CN209923505U	一种 DTY 高速纺丝生产系统	2019/04/20	2020/01/10	实用新型	授权
15	CN209923497U	一种 POY 高速纺丝生产系统	2019/04/21	2020/01/10	实用新型	授权
16	CN209918071U	一种化纤原料输送进料装置	2019/04/20	2020/01/10	实用新型	授权
17	CN209923539U	一种加弹机张力自调节装置	2019/04/21	2020/01/10	实用新型	授权
18	CN209922603U	一种加弹机卷绕成型装置	2019/04/21	2020/01/10	实用新型	授权

公司每年投入大量资源用于研发创新投入，确保技术创新战略及研发计划有效落地和执行。2021-2023年研发费用投入分别为1331.46万元、1244.78万元、1618.06万元，占比营业收入总额分别为3.10%、3.14%和3.11%。

表 4.1-2 近三年研发投入情况

年度	研发费用(万元)	营业收入(万元)	占比
2021	1331.46	42909.07	3.10%
2022	1244.78	39580.12	3.14%
2023	1618.06	52002.02	3.11%

## 4.2 计量水平

公司按国家法律和法规建立了有效的计量保证体系，由生产部负责公司计量器具的管理工作为保证计量器具的准确性和可靠性，公司现有量具均采购自国内外知名品牌，并在检定校准时积极与法定计量机构进行合作。通过有效的计

量体系得出准确可靠的测量数据来控制生产、指导生产，取得了良好的经济效益和社会效益。



图4.2 计量校准证书

### 4.3 认证认可情况

公司严格按照 ISO9001 质量管理体系要求进行品质管理、生产过程控制与出厂品质控制。同时，以项目管理方式进行产品开发，提高了产品开发效率，确保产品质量。目前，公司主要有 GB/T19001、GB/T24001、GB/T45001、GB/T23331 等管理体系。



图4.3 三体系证书

#### 4.4 特种设备安全管理

我公司按照国家有关法律、法规、规章、标准等的要求，建立和完善了安全生产管理制度和安全操作规程，并悬挂上墙。加强对职工的宣传教育，狠抓制度的落实工作，确保了各项制度的贯彻落实，有效杜绝了“三违”现象发生。

为了有效防范重、特大事故的发生，公司加强了对特种设备和特种作业人员的安全管理，完善了特种设备和特种作业人员的安全管理制度，对特种设备定期进行保养和检测，及时整改存在的问题，确保设备保持良好的运行状态。

公司的特种作业人员，经过上级主管部门培训并考试合格后，持证上岗，规范操作，确保了作业安全。

## 第五章 产品质量责任

本公司郑重承诺如下：

- 1、本企业严格遵守《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国产品计量法》等相关法律法规，依法诚信经营。
- 2、设立客户投诉电话。
- 3、客户对产品质量有诉求时，公司在24小时内做出响应，及时为用户提供服务和解决方案。
- 4、在规定的运输、贮存、使用条件下，在产品有效期内，若出现产品质量问题，公司免费更换相应数量的产品或承担相关责任。
- 5、产品具有唯一的可追溯性标识。
- 6、在产品研发及加工过程决不剽窃他人技术、专利、工艺等知识产权，绝不使用剽窃他人技术的原材料。
- 7、本企业严格执行原辅材料检验制度，所用的原辅材料及包装材料符合相应的国家标准、行业标准及其相关规定。
- 8、不允许假冒伪劣原材料进厂，不使用检验不合格原材料进行生产。
- 9、保证不生产加工假冒伪劣产品，承诺产品出厂产品批批检测，未经检验的产品绝不出厂。
- 10、检验不合格的产品绝不出厂，决不以不合格品冒充合格品出厂。
- 11、所采用的仪器设备严格按照国家法定要求进行检定，检定不合格的仪器设备绝不用于产品检测。
- 12、本企业周围环境、生产现场符合国家法规的要求。

## 第六章 质量风险管理

### 6.1 质量投诉

公司制定了顾客投诉处理流程，全程监督和跟进，对投诉处理的周报数据收集、汇总，实现顾客投诉信息快速、高效的受理与处理。销售部收到客户质量反馈信息，及时传递到生产部，由生产部负责处理客户反馈问题。

客户投诉处理流程如下：



销售部负责投诉的受理、传递，负责将处理结果与投诉客户沟通、顾客满意归口管理。生产部负责组织相关部门对顾客反馈信息进行分析、调查、确认处理的具体责任部门和处理意见。

根据顾客投诉处理规范，销售部以“顾客投诉处理单”的形式予以记录，并将其反馈至有关部门，相关部门应按要求进行分析研究，制订并实施相应改进措施，生产部负责跟踪验证。

信息收集、整合管理。通过顾客回访、网站发布信息、顾客反馈等方式收集投诉信息，受到投诉信息后，进行记录、分析和整理，并根据流程转发到相

关部门进行处理。在分析投诉信息时，借助相关的统计分析工具；在分析一些技术类或人员素质的问题时采用头脑风暴等方法。

信息分析、共享，与改进管理。针对难以解决的投诉问题，由生产部把它列入专门台账，进行分析、整理后共享。对出现类似投诉后，按数据库的知识处理，提高投诉处理效率。

## 6.2 质量风险监测

### 6.2.1 质量控制点

公司对产品质量关键特性、关键部位、薄弱环节存在的风险进行重点控制并采取适宜的管理措施和方法，制订了相应关键岗位作业指导书。通过对质量控制点的人员能力、设备、物料、作业指导书、环境、评比策划，使得产品质量关键特性、关键部位、薄弱环节存在的风险处于控制中。

### 6.2.2 质量监督审核

公司设置生产部，通过对各生产现场进行监督，对生产过程、工艺纪律执行情况进行检查，对质量监督检查所发现问题点的整改情况进行督促，确保其及时有效的整改。

## 6.3 应急管理

为了提高本公司对突发事故和险情的应急能力，保证在发生重大、特大事故时，指挥调度畅通，人员、设备、物资能及时到位，确保本公司在发生事故时能够及时有效地控制，保护员工的生命、环境和国家财产安全，把事故损失降到最低点，依据国家《安全生产法》、《突发事件应对法》、《生产安全事故应急预案管理办法》等有关规定，结合我公司实际情况制定安全事故应急预案。公司实行全员安全生产责任制，对重大安全隐患制定应急预案，包括触电应急预案、消防应急预案演习、化学品泄漏应急预案等，成立应急领导小组，开展安全、应急知识培训，进行应急预案演习，一旦发生紧急情况迅速启动预案，

保障员工生命与财产安全。为了达到应急救援能够准确及时响应，公司定期组织员工进行应急演练，并对演练过程中存在问题的地方进行改进完善，以确保突发事件发生时，能够启动应急预案，规避风险减少危害。

杭州一牛化纤有限公司

2024年7月