

浙江年年旺针织有限公司

2019--2020 年度

质量 诚信 报告

目录

第一部分 报告前言

1.1 报告编制规范

1.2 高层致辞

1.3 企业简介

第二部分 报告正文

2.1 企业质量理念

2.2 企业质量管理

2.2.1 质量管理机构

2.2.2 质量管理体系

2.2.3 质量安全风险管理

2.3 企业质量诚信管理

2.3.1 质量承诺

2.3.2 运作管理

2.4 企业质量基础

2.4.1 标准管理基础

2.4.2 计量管理基础

2.4.3 认证管理基础

2.4.4 检验管理基础

2.5 产品质量责任

2.5.1 产品质量水平

2.5.2 产品售后责任

2.5.3 社会责任

2.5.4 质量信用记录

结束语

第一部分 报告前言

1.1 报告编制规范

本公司保证报告所公布的质量诚信体系建设情况不存在任何误导性陈述及虚假情况，并对其内容的客观性、真实性负责。

报告的组织范围：浙江年年旺针织有限公司。

报告时间范围：2019年9月——2020年9月。

报告发布周期：本公司以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2021年9月。

报告数据说明：报告公布了基本的企业信用信息数据项，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。这些均来自于对企业相关记录的整理、收集和分析。因此信息质量可靠，经得起审核验证。

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，可以从本企业门户网站（<http://www.nnw.cn/>）下载阅读，或者拨打我公司热线：联系本公司行政部（0579-85262070）获取书面形式的报告。

1.2 高层致辞

公司确定使命“持续创造高品质产品 使消费者生活更加精彩 让员工过上更体面的生活 成为社会尊重的绿色企业”，通过产品结构调整、技术体系整合、采购体系整合、营销体系整合、推进用户满意度工程、质量精细化工程的基础上，进一步确立了品牌建设的重要地位，将年年旺打造为纺织行业中的领先品牌，其内涵为引领时尚、品质精良、技术领先、服务完善。

——公司董事长：吴功文

第二部分 报告正文

2.1 企业质量理念

公司自成立以来始终坚持质量第一的观念，将产品质量看作企业的命脉。公司领导深信质量是企业的生命，公司的发展要靠过硬的产品质量来支撑，为此公司制订了质量发展战略，设置独立的品质部，公司不断引入先进适宜的管理理念与工具，公司建立了ISO9001质量管理体系，制定了“顾客至上、优质高效，全员参与、持续改进，预防污染、绿色排放，遵守法律、安全第一。”管理方针，通过内部审核、自我评价、第三方审核或评价、QC小组等方法不断寻找改进机会和持续改进的方式，不断提升公司的综合管理水平。通过实施全面质量管理和导入卓越绩效模式，公司建立并实施科学的质量管理体系和先进的管理方法；组织实施质量改进、质量攻关等群众性质量活动；实施质量成本管理，加强质量统计分析；主持年度质量管理评审，确定质量改进项目；开展质量教育培训；建设企业质量文化等。

科学的质量理念是支持企业在市场竞争中取胜的基石。浙江年年旺针织有限公司在10多年发展实践过程中，形成了具有特色的企业文化，在培育企业精神、提炼经营理念、推动制度创新、塑造企业形象、提高员工素质等方面进行了广泛的探索。通过企业质量文化的创建，内强企业素质，外塑企业形象，增强企业凝聚力，提高企业竞争力，实现企业质量文化与企业发展战略的和谐统一，企业发展与员工发展的和谐统一，企业质量文化优势与竞争优势的和谐统一，为公司的改革、发展、稳定提供强有力的文化支撑。多年来，公司多次强调要加强建设企业质量文化，为公司持续有效健康发展提供精神动力。

公司连续开展了“质量服务意识”主题教育活动。公司开展了质量服务意识培训。由于公司全体员工的积极参与，公司采取激励措施发挥员工的主动性、责任性、主人翁精神，在公司创名牌创诚信经营活动中发挥了重要作用。我们一直用诚信社会的理念，

保持着企业质量信用行为，承担企业质量信用责任。从不放弃对于社会责任的执守和追求，因为我们坚信只有真正为消费者提供高品质产品，才能使消费者享受到健康营养，企业品牌的美誉度才会不断得到提升，企业也因此才能立于不败之地。

公司在质量文化的建设上，除了做好质量安全体系建设、增强自身技术实力、提高核心竞争力外，还非常重视员工的教育培训工作。一方面加强技术培训，提高从业人员的素质，从而为提升产品的品质打下坚实基础。同时加强对从业人员法律法规知识及诚信意识的培训。特别是定期组织员工学习相关法律法规及标准。提高员工的整体法律意识和诚信意识，真正做到公司上下懂法、知法、守法。并在实际生产过程中严格贯彻落实相关的法律法规及标准要求。

2.2 企业质量管理

2.2.1 质量管理机构

公司建立了适用于企业发展现状的组织架构，专门设置了品质部。品质部在总经理领导下独立行使职权，具体负责公司质量管理，推动实施 ISO9001 质量管理体系，协助总经理和管理者代表，按照质量管理体系标准要求，策划、建立、完善公司的质量管理体系，协调、指导、监督、检查、考核、实施质量体系各部门的质量管理、质量计划、质量目标及各项质量改进措施的实施和实现。

品质部是具体负责产品质量的专门机构，在总经理和首席质量官领导下独立行使职权，专门负责采购品（含原辅材料、零配件、标准件和外协产品）的入厂检验、验收；产品的过程检验、试验（含各生产加工工序及半成品检验）和成品入出库检验，并保存质量检验记录，编制产品质量报告，从原辅材料入厂到生产过程检验、半成品及成品入出库检验，对产品质量负直接责任。

品质部实行部门经理负责制，下设高素质、专业化的管理员队伍（大中专以上学历，并取得专业资格证书）。以产品执行标准（产品标准、管理标准）和顾客满意（第二方现场审核、验收和客户使用反馈）为事实依据，严格执行确保产品质量指标方面零投诉；合同按时履约率 92%以上；顾客满意率达 92%以上。

2.2.2 质量管理体系

2.2.2.1 质量方针和目标

公司坚持应用实施 ISO9001 质量管理体系的基本管理原则，实施全面质量管理，通过“意识养成”、“目标管理”、“过程管理”、“持续改进”、“机制创新”等有效管理模式和方法、等管理方法的有效运用，公司上下建立了一致的大质量观，公司确定了“顾客至上、优质高效，全员参与、持续改进，预防污染、绿色排放，遵守法律、安全第一。”的管理方针，并以质量方针为框架确定了质量目标，质量目标是：产品担指标方面零投诉；合同按时履约率 92%以上；顾客满意率达 92%以上。

2.2.2.2 质量教育

公司通过目标管理体系的构建与推行，不断强化员工的质量意识，为解决“认证”和“管理”两张皮的问题，公司通过大量的员工培训、外出参观学习、质量知识竞赛等方式丰富员工在质量管理方面的知识，同时充分利用第二方审核和第三方审核等机会加强员工能力提升。公司还经常聘请行业内专家，对员工实施专项培训。

公司还针对不同的管理层次，展开有针对性的专项学习与培训，特别是对运营层的员工多进行操作层面的技术培训，对管理层的员工多进行管理知识和管理工具的培训，对领导层多进行企业风险应对方面的管理培训，培训的指向与质量目标的实现直接相关。

作为一个专业的内衣制造企业，持续健康发展的前提是守法经营、诚实守信。年年旺之所以具有良好的口碑，经得起时间的考量，完全得力于我公司切实实施四精制造理念，精心设计，尽量选材，精工制造，精准服务，不断创新的经营理念。多年来，公司一直本着对消费者、对员工的高度责任感进行生产经营。从高管到一线员工，始终坚持以产品质量为先，视质量为企业的生命，从原材料采购、加工、质量的确认、生产过程控制、产品检测、售后服务等等方面都严格按国家标准及相关法律法规要求执行，实现从采购—生产—售后，全过程的跟踪监测及管理，以便为消费者提供合格、满意的产品。

公司通过教育培训、职代会、发放《质量管理手册》，宣贯质量管理方针和企业文化，向全体员工宣传公司重视质量、视质量为生命的诚信经营理念。同时公司还开放式宣传诚信经营理念，如对所有来公司调研或参观的各级领导和客户，公司均向其展示详解产品原料、工艺流程等方面信息，以助于更加切身体会到我公司产品的质量保证。其次公司每年都请客户代表来公司参观产品生产现场，向其讲解产品主要生产技术及工

艺，传播我公司产品诚信经营的企业理念和精神。

2.2.2.3 质量法律与质量责任

公司识别了本行业相关的法律、法规、标准等合规性要求，并在国家相关法律法规允许的范围内展开公司的经营行为，如：①遵循《公司法》、《会计法》、《审计法》、《产品质量法》、《环境保护法》、《安全生产法》、《劳动合同法》、《职业病防治法》。②全面贯彻执行实施 ISO9001 质量管理体系和全面质量管理，并建立和运行 ISO14001 和 ISO45001 体系，重视对员工的劳动、安全保护。③认真落实适用于本行业的、特定的法律法规及国家和行业的相关标准，如：

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 250 纺织品 色牢度试验 评定变色用灰色样卡

GB/T 251 纺织品 色牢度试验 评定沾色用灰色样卡

GB/T 2910（所有部分） 纺织品 定量化学分析

GB/T 3920 纺织品 色牢度 耐摩擦色牢度

GB/T 3921—2008 纺织品 色牢度 耐皂洗色牢度

GB/T 3922 纺织品 色牢度试验 耐汗渍色牢度

GB/T 4856 针棉织品包装

GB/T 5296.4 消费品使用说明 第4部分：纺织品和服装

GB/T 5453 纺织品 织物透气性的测定

GB/T 5713 纺织品 色牢度试验 耐水色牢度

GB/T 8170 数值修约规则与极限数值的表示和判定

GB 18401 国家纺织产品基本安全技术规范

GB/T 19976 纺织品 顶破强力的测定 钢球法

GB/T 21196.2 纺织品 马丁代尔法织物耐磨性的测定 第2部分：试样破损的测定

GB/T 29862 纺织品纤维含量的标识

GB 31701 婴幼儿及儿童纺织产品安全技术规范
 FZ/T 01057（所有部分） 纺织纤维鉴别试验方法
 FZ/T 01095 纺织品 氨纶产品纤维含量的试验方法
 FZ/T 12040 涤纶（锦纶）/氨纶包覆丝线
 GSB 16—2159 针织产品标准深度样卡（1/12）

公司深入加强对员工的培训不断强化法律意识和质量意识。公司不断的动态更新与掌握行业内的法规及标准变化，首先保障有效的履行企业的合规性承诺。

公司以顾客为关注焦点，识别了产品实现相关的重要相关方及相关方的需求。公司制定了《客户服务控制程序》等，专门用于及时了解顾客需求，并及时的处置顾客投诉等。公司制定了考核管理办法等，对产品质量问题进行责罚，遵循对质量事故不放过原则，始终以满足客户要求为出发点和立足点。

公司把质量改进与质量提升做为自身发展的最大责任，如公司积极采用 QC 小组的模式进行质量改进活动。公司严格按照 QC 小组活动流程组织 QC 活动，以提升质量、降低消耗，提高经济效益为宗旨，激发员工的积极性和创造性。在实践中，公司采取头脑风暴法、曲线图、鱼骨图、分布图、柱状图等方法解决质量、成本等问题。

2.2.3 质量安全风险管理

公司制定了 ISO9001：2015 质量管理体系并持续改进其有效性，公司最高管理者总经理委托陈敏为体系负责人，并授权全权负责：

1. 按 ISO9001：2015 标准要求制定了质量管理体系，并组织实施、保持和改善质量管理体系；
2. 负责向全体员工倡导以顾客为中心的质量理念；
3. 负责对本公司质量管理体系运行过程进行监控；
4. 负责质量管理体系内部审核的组织和展开；
5. 负责向最高管理层报告质量管理体系的业绩和改进需求；
6. 负责就质量管理体系有关的外部事项联络及组织；
7. 其它由最高管理者授权的质量体系的管理事宜。

品质部——负责建立、监控和完善公司内质量管理体系，全面推行质量管理工作，对整个产品的质量检验、质量控制及出厂检验【质量主管一手抓】，不断提升公司及供

方整体质量管理水平。公司进行厂房改造，持续改善与保持工作环境，加强 6S 管理，规范施工现场材料堆放，提高设备安全性，降低员工风险；对所有进场人员进行健康情况调查，对特殊工种实行建档管理、定期体检。对于操作工必须按照 ISO45001 职业健康和安全管理要求，穿戴劳保用品上岗；高温天气现场配备降暑药品(藿香正气水、仁丹等)，合理调整作业时间等是员工生产过程中的安全有了最有利的保障。同时年年旺不断加强安全教育，强化员工安全意识，做好各项安全保障，把关爱生命落到实处；加大安全生产检查力度，做到安全员天天检查，车间主任周周检查，生产中心月月检查，层层把关，把安全生产落到实处，杜绝重大安全事故发生。

2.3 企业质量诚信管理

2.3.1 质量承诺

公司以“为客户创造商机和价值”为使命；秉承“始于客户需求 终于客户满意”的企业核心价值观，旨在致力于和投资人股东、顾客、供应商、员工及社会五方建立互惠及成长的生命共同体，打造环境整洁优美；员工积极向上；管理高效严谨；文化温馨明快的企业形象，追求“成为内衣纺织行业的龙头企业”的企业愿景，始终坚持先做人再做企，业诚信为先的经营理念，公司从以下方面践行我们的诚信承诺：严格贯彻质量方针和实现质量目标，促进质量管理体系和产品质量的持续改进，实现顾客满意。公司严格遵守《产品质量法》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。

2.3.2 运作管理

2.3.2.1 生产过程诚信管理

公司针对生产产品制定了详细的工艺流程，为了保证各工序工段的有序衔接，确定了《工艺作业指导书》、《设备操作指导书》、《特殊过程作业指导书》等工艺文件和操作程序。公司还制定了工艺检查制度，对每道工序进行检验。

公司制定了严格的过程管理制度，加强生产过程的监视与测量，实行生产计划管理制度。公司生产运行由品质部负责，主要是公司的生产计划的下达、生产运行的协调、产

品的过程控制和产品出厂质量的监管。

2.3.2.2 采购诚信管理

在原材料采购方面，制定了原辅材料、标准件、理化指标标准，采购时严格按照标准筛选合格供应商；对采购的原材料实行每批检验，凡是未达到标准要求原材料一律不得入库。

在设备和零部件采购方面，对供应商的相关资质进行严格的审查。在采购设备和零部件时，能够使用标准件的一律采购和使用标准件；需特殊加工的，须对使用效果进行充分验证，确保达到我公司质量标准需求。

2.3.2.3 营销管理

售前保障：公司优化合格供应商、重视用户所需的产品质量和用户感受，做到制度上规范产品管理，理念上提倡产品质量管理，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：公司为用户提供产品检验合格证书，以确保用户能使用公司的合格产品。公司保证出厂的产品均按国家有关标准检验，产品的生产和检测均有质检记录和检测资料。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，对于用户提出关于产品质量、服务方面的异议，公司保证在接到用户提出异议后 24 小时内做出处理意见。若需现场解决的，保证派出销售人员和专业技术人员，并做到质量问题不解决不撤离、客户不满意不撤离，对用户反馈的产品质量问题及处理结果予以存档。

2.4 企业质量基础

2.4.1 标准管理基础

公司认真落实适用于本行业的、特定的法律法规及国家和行业的相关标准，如：

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。

凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 250 纺织品 色牢度试验 评定变色用灰色样卡

GB/T 251 纺织品 色牢度试验 评定沾色用灰色样卡

GB/T 2910（所有部分） 纺织品 定量化学分析

GB/T 3920 纺织品 色牢度 耐摩擦色牢度

GB/T 3921—2008 纺织品 色牢度 耐皂洗色牢度

GB/T 3922 纺织品 色牢度试验 耐汗渍色牢度

GB/T 4856 针棉织品包装

GB/T 5296.4 消费品使用说明 第4部分：纺织品和服装

GB/T 5453 纺织品 织物透气性的测定

GB/T 5713 纺织品 色牢度试验 耐水色牢度

GB/T 8170 数值修约规则与极限数值的表示和判定

GB 18401 国家纺织产品基本安全技术规范

GB/T 19976 纺织品 顶破强力的测定 钢球法

GB/T 21196.2 纺织品 马丁代尔法织物耐磨性的测定 第2部分：试样破损的测定

GB/T 29862 纺织品纤维含量的标识

GB 31701 婴幼儿及儿童纺织产品安全技术规范

FZ/T 01057（所有部分） 纺织纤维鉴别试验方法

FZ/T 01095 纺织品 氨纶产品纤维含量的试验方法

FZ/T 12040 涤纶（锦纶）/氨纶包覆丝线

GSB 16—2159 针织产品标准深度样卡（1/12）

公司不断强化标准执行，持续推进生产工艺。产品合格率达到97%。

2.4.2 计量管理基础

公司投入巨资建立了自己的检测实验室，经过不断的发展和软硬件升级，目前已成为行业内以技术先进、设备齐全、标准完善著称的著名检测中心，可以对产品的重要部件和关键指标进行科学检测和分析，确保公司产品各项性能均有可靠的质量保证。

2.4.3 认证管理基础

公司于 2007 年引入了质量管理体系，并于 2021 年再认证通过了 ISO9001 质量管理体系认证。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。

2.4.4 检验管理基础

浙江年年旺针织有限公司作为集设计研发、生产、销售服务于一体的纺织企业，拥有常规检测设备以及定时送检第三方检测产品参数以及性能。可以对产品的关键指标进行科学检测和分析，确保公司产品性能均有可靠的质量保证。

公司高度重视产品质量检验和控制，在检验检测管理方面，公司严格执行公司制定的管理手册中的各项规定，对出厂产品严格执行半成品和成品检测。产品检测各个过程均应形成记录，记录除了记录分析结果外，还记录分析时间、分析人等信息，使产品检测具有可追溯性。对出场的产品还规定复检制度，保证产品出厂合格率100%。形成了多面对产品质量的控制网络，保障公司产品质量符合客户、法律法规和标准要求。

年年旺高度重视产品质量，严格按照 ISO9001 质量管理体系认证的要求，设置专职检验员岗位，遵循“不接收、不制造、不流转”的“三不”原则，从原材料采购、生产到产品出厂的各个过程均设立检验点进行产品检验，生产过程中有力地落实“不做、不收、不给”不良品的品质“三不”政策，严格执行“三检”（首检、巡检、成品检）的质量控制。同时，公司各车间放置质量教育看板，并定期对员工进行质量改进相关培训，提高操作员工的质量意识，要求车间工人严格按照规定进行生产操作；对于现场发现的可立即处理的质量问题，车间主任或检验员及时组织相关人员改进；对于由长期数据统计发现的质量问题，则在质量例会上进行挖掘和整改。组成专题小组，查找统计数据所反映的生产过程中造成质量缺陷的内在原因，采取相应措施消除质量问题。

2.5 产品质量责任

2.5.1 产品质量水平

公司通过实行质量管理体系，综合利用 QC 工具、质量改进活动提升质量管理水平。近几年均实现了既定的质量目标，产品第三方检验合格率为 97%以上，产品出厂检验合格率为 100%。产品实施过程受控，质量稳定，满足适用法律法规、产品标准要求，顾

客对产品质量和服务满意。

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，近三年来顾客的满意度水平均保持在 95%以上，表明公司对顾客综合服务水平的成熟和稳健。公司一直重视并致力于客户满意度的持续改进。

2.5.2 产品售后责任

售后服务是产品销售的工作延伸，用户的满意是我们前进的动力，积极主动地为用户提供各类沟通渠道。公司组织有关部门定期对客户进行回访，通过电话沟通、客户调查表、走访等方式获得客户对本公司产品质量及服务质量等各方面信息，经过汇总整理形成《客户满意度调查分析报告》，作为公司持续改进的依据，使客户获得最大的满意。完善的销售体系，良好的售后服务，达到客户投诉处理率 100%，客户满意度 92 分以上的质量目标。

2.5.3 社会责任

积极参与社会公益事业，积极探索以价值增长为核心的企业持续有效较快发展之路。在为客户提供优质产品、为社会创造物质财富的同时，追求企业经济价值、政治价值和社会价值的增长，真诚守信地回报社会，确保企业基业长青。

长期以来，公司持续有效发展，得益于区域经济的全面发展和各级地方政府的大力支持，公司热心慈善，积极参与社会各项活动的捐赠。

2.5.4 质量信用记录

公司为保障产品的质量安全，在设计、开发初始阶段对产品的环境保护、安全及服务等方面进行了多方面的验证。公司通过了 ISO9001 质量管理体系，为企业的产品设计、生产过程中质量控制奠定了基础。品质部作为生产实施过程的监督部门深入分析当下质量管理中存在的问题，加强外协供应商管控，同时明确质量控制点，细化检验标准，严抓进货、过程、成品等环节的质量控制，及时处理各类异常反馈信息，确保交付客户产品的质量，降低客户投诉频次，为公司产品形象注入优秀基因，公司被评为金华市技术中小企业，浙江省科技型中小企业等荣誉。

结束语

浙江年年旺针织有限公司把质量之根深植于企业发展全过程，把诚信之本贯穿于生产经营的各个环节，未来，我们将以团结实干的工作态度，文明诚信的工作作风，以一个时代领跑者的姿态，奔行于纺织行业的前沿，为纺织内衣的发展创造出奇迹，年年旺人将为之不懈努力。

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，无重大质量投诉、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。质量诚信体系建设是一项长期的、系统的工作任务。浙江年年旺针织有限公司将不断完善质量诚信体系建设的规章制度，巩固质量诚信建设所取得的成效，建立长效机制，科学实施，常抓不懈。