

浙江东一线业有限公司

质量诚信报告

第一部分 前言

一、报告编制规范

《浙江东一线业有限公司质量信用报告》回顾了浙江东一线业有限公司在质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的理念、制度、措施以及取得的成效。关于本报告的披露内容，说明如下：

（一）报告范围

报告的组织范围：浙江东一线业有限公司

报告的编制依据：GB/T 29467-2012《企业质量诚信管理实施规范》、GB/T 31870-2015《企业质量信用报告编写指南》

报告的时间范围：2019年1月-12月

报告的发布周期：年度发布

（二）报告内容客观性说明

本报告完全依托公司生产经营实际情况而编写，内容客观公正，绝无虚假信息，定期公布，以接受社会的监督指导。

二、企业简介

浙江东一线业有限公司成立于1994年，占地18000平方米，坐落于浙江省嘉兴市嘉善经济开发区，年产各类缝纫线2500吨，是一家始终致力于染色品控和颜色品质研究的高新技术民营企业，主要生产涤纶短纤线、涤纶长丝线、涤纶包芯线、涤纶低弹线、尼龙长丝线五大类产品，均通过Oeko-Tex认证和环保产品认证。以客为尊，为顾客增值，是我们的基本理念。我们为东一线业已成为中高端客户的一致选择而自豪。

公司自成立以来，高起点、高投入，依托领先的技术，精湛的工艺、过硬的产品质量、先进的检测设备、完善的售后服务，产品自投入市场以来深受广大客户好评，在行业内拥有广泛的知名度和良好的品牌形象。公司走高端、精细化发展的道路，采用现代企业管理模式，汲取企业的成功管理经验，相继通过ISO 9001质量管理体系、ISO 14001环境

管理体系、ISO 45001 职业健康安全管理体系，并依据其建立了一整套严格的考核和管理制度，确保产品质量批批合格。公司荣获国家高新技术企业、信用等级 AAA、嘉善县优秀企业等荣誉称号。

凭借优越的地理环境、开放灵活的东一精神、完善的服务体系和广阔的市场发展空间，东一线业人秉承着“以人为本、诚实守信、厚德正生、臻于至善、勇于创新、追求卓越”的价值观，打造客户心中的“东一线业精品”，为社会创造更加美好的生活。未来，东一线业愿与社会各界同仁携手共创伟业，共谋发展。

第二部分 报告正文

一、企业质量理念

东一线业在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，公司先后通过 ISO 9001 质量管理体系、ISO 14001 环境安全管理体系、ISO 45001 职业健康安全管理体系认证，自东一线业建厂以来，从未出现过重大质量投诉，在历年接受各级部门质量抽检中，均未出现不合格情况。

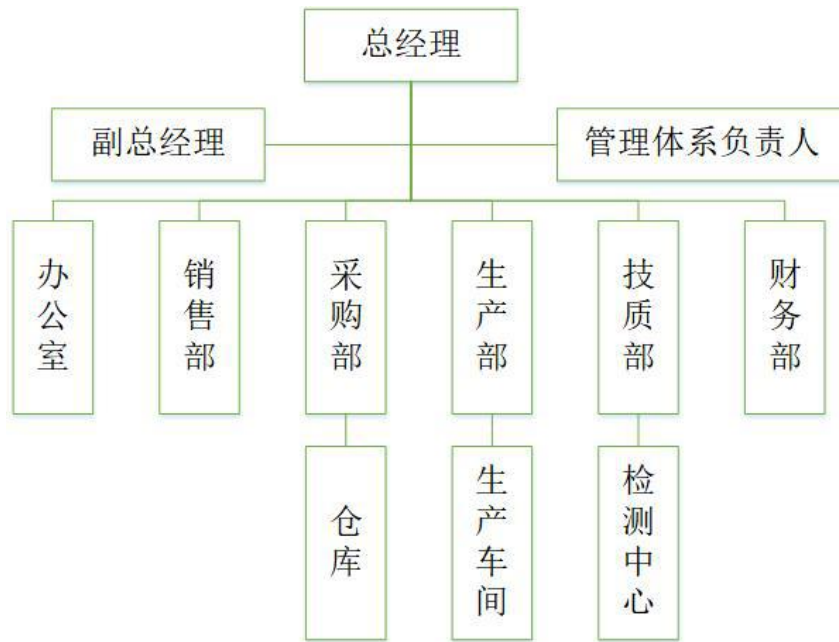
公司通过多年来的经营发展，践行“严循标准、质量为先、诚信守约、用户至上；以人为本，恪守法规，安全环保，服务社会”管理方针和“①产品完工交检一次合格率达 98%；②不发生产品质量安全事故；③客户综合满意率达 90%以上”的质量目标。为确保公司质量目标的实现，每年建立年度的质量目标，在相关的部门建立分目标，这些目标应满足可测量要求，并与质量方针保持一致。

二、企业质量管理

（一）质量管理机构

东一线业拥有完善的法人治理机构，总经理既管理者代表，负责公司的日常经营。公司建立了扁平化的组织架构，设立了多个职能部门，相互间协调合作、各负其责，公司的产品质量由技质部全面负责。

图 1 公司组织机构图



（一）质量管理组织的职责

1. 按照 ISO 9001 质量管理体系标准要求，建设和完善公司质量管理体系，提升质量管理水平；
2. 编制适合本企业的质量管理体系文件；
3. 组织制定、宣传和贯彻企业的质量方针和质量目标；
4. 负责和监督企业质量管理体系的有效运行；
5. 制定质量奖惩制度，负责协调各部门的质量责任，并考核工作质量；
6. 组织企业内部质量审核；
7. 负责重大质量事故的分析处理。

（二）各职能部门的职责

1. 保证质量管理体系在本单位得到有效运行；
2. 组织开展质量管理活动；
3. 严格执行质量管理组织的质量指令；
4. 完成本单位涉及的质量指标或质量目标。

（三）技质部的职责和权限

1. 质量检验：按照有关标准和规定，对原辅材料、包装材料、半成品、成品进行检验。按规定做好质量记录和标识，及时提供准确可靠的数据，掌握质量动态，保证产品检验的可追溯性；
2. 质量控制：根据产品质量要求，制定原辅材料、包装材料、半成品和成品的企业内

控标准，组织实施过程质量控制，运用数理统计方法掌握质量波动规律，不断提高预见性与预防能力，并及时采取纠正措施、预防措施，使生产全过程处于受控状态；

3. 出厂产品合格确认和验证：严格按照相关产品标准和企业制定的产品标准进行检验，杜绝不合格产品出厂；

4. 质量统计和分析：利用数理统计方法，及时进行质量统计，做好分析和改进工作。

（二）质量管理体系

东一线业建立并通过了 ISO 9001 质量管理体系认证，公司建立了健全的质量管理体系，规范质量管理工作，明确各级领导、部门职责，明确了产品各环节的质量标准、质量控制和质量改进，坚持不懈提高产品质量，持续不断强化质量意识，并通过合理化建议、建立全员参与的奖励制度激励全体员工致力于质量建设和改进。

公司在质量控制方面的具体流程包括：在原料采购环节，依据相应国标、行标及企标的原材料验收标准进行验收；在生产环节，对生产过程中的每一个程序严格按照工艺规程和生产指令进行操作，由技质部对半成品质量进行严格控制，在保证合格后方可进入下一道工序；成品在入库前需进行全项目检验，检验合格后方可入库；在产品交付客户前需对产品各项指标进行检验及测试，各项指标达到行业标准及经备案的企业标准后方可交付客户。各个部门均有各自的质量把控文件，进行严格规定。

（三）质量安全风险管理

公司重视质量风险管理工作，每年动态修订更新内控制度，组织内控综合检查。每年对各类内外部风险进行识别、评估，加强日常监控，定期进行内控流程测试，定期组织内控自查，及时整改检查发现的问题，将内控执行情况列入绩效考核指标体系，制定风险控制总体方案及具体控制措施，确保各类风险得到有效控制。

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，确保每一道工序的生产都符合相关要求，确保最终的产品质量。另外公司制定了《产品召回制度》等文件，内容涵盖售后过程中可能发生的重大质量问题的应急措施，第一时间降低品牌形象受损可能性及影响。

三、企业质量诚信

（一）质量诚信管理

1) 道德诚信管理

公司高层领导高度重视道德规范，东一线业始终坚持以诚为本、以信为上的宗旨，把诚信经营作为公司的行为准则和重要法宝，公司通过制度约束促使公司树立新风正气，弘

扬各级管理人员以身作则、清正廉洁的工作作风，纠正各种不当管理行为和不正之风，建立健康、和谐的组织人事关系，提高全体管理人员的综合素质。

公司建立起较为完善的道德约束制度，确立用于监测组织内部、与主要合作伙伴之间，以及组织的治理中行为道德的主要过程及测量方法和指标，制定和履行公司合同管理、廉洁自律等方面严格的诚信、道德规范。

2) 产品质量诚信管理

东一线业按照产品技术标准实现检测项目全覆盖，生产过程层层把关。采取定岗定责、过程检查、质量考核、责任追究、质量追溯、数据统计分析等一系列行之有效的方法，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。

为满足客户需求，完成公司战略目标，公司充分识别顾客的合理期望与潜在需求，通过市场调研、合同评审、设计质量保证、供应商协同、生产制造管控、“零距离全方位”客户服务，传递企业质量责任，忠实履行对顾客的质量承诺，满足顾客要求。近三年来东一线业产品的交货准时率都保持在 98%以上，得到了客户高度的好评和信赖。

(二) 质量文化建设

东一线业注重利用企业文化建设，为切实营造一个良好的质量文化氛围，公司高层领导积极倡导，全体员工积极参与，开展质量技术攻关活动，在质量改进活动中，通过潜移默化的方式沟通员工的思想，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”。在质量文化所形成的氛围中，员工为了得到领导和同事的认可从而产生动力，为实现企业的质量改进目标而努力工作，在自身技能提高的同时也促进了质量文化建设。

通过管理的提升和活动的有效展开，强化了管理层级的责任意识，将质量意识逐步贯穿于工序管理和操作中，结合系统的宣贯培训，增加全体员工对质量与企业发展及兴衰重要性的认识；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、QCC 管理、专业质量改善等措施，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，极大地激发了广大员工参与质量文化建设的热情，有力的推进了企业的质量文化建设。

遵循质量文化建设的内在规律，坚持继承与创新结合，不断注入新的活力，既传承精神，又彰显创新，充分授权，发挥每位员工的创造力，强化和提高整个企业质量管理创新能力，通过丰富多彩的创新实现建立具有自身特色的质量文化。

四、质量管理基础

（一）标准管理情况

东一线业将标准化贯穿于生产全过程，确保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。公司建立了企业标准化体系，每年对标准体系的适用性、有效性以及标准体系的运行情况进行了自我评价，确保标准体系的有效运行。

另外公司重视标准制定工作，参与了 1 项国标（GB/T 6836—2018《缝纫线》，排名第二）、2 项行标（FZ/T 12059—2018 缝纫用涤纶包芯本色线，排名第一；FZ/T 60027—2018《缝纫线可缝性测定方法》，排名第二）、1 项团体标准（T/ZZB 1898—2020《锦纶 66 长丝缝纫线》，主要起草单位）。

（二）计量管理情况

东一线业根据国家和公司的要求配置了满足产品质量检验和生产控制要求的仪器设备。设备的管理和使用做到“三好”（管好、用好、完好）、“三防”（防尘、防潮、防震）、“四会”（会操作、会保养、会检查、会简单维修）、“四定”（定人保管、定人养护、定室存放、定期校验），保证仪器设备性能安全可靠。并对每台仪器设备建立了设备档案，包括设备名称、规格型号、编号、生产厂家、出厂日期、合格证、使用说明书及使用规程中维修、检定（校准）等记录和检定证书、设备的维护保养计划等内容。制定实施了完善的监视和测量资源管理办法，对器具的配置、使用、维修检定、报废等做出了细致规定，对监视和测量资源编制了检定/校准周期表，并按年制定检定/校准计划，定期开展检定/校准。。

（三）认证管理情况

在产品认证方面，东一线业产品技术领先，均通过 Oeko-Tex 认证和环保产品认证，并积极准备开展“品字标”浙江制造认证，公司将严格按照国际质量管理体系以及“浙江制造”管理规范执行。

在企业管理方面，东一线业已通过 ISO 9001 质量管理体系认证、ISO 14001 环境管理体系认证、ISO 45001 职业健康安全管理体系认证等。公司借助各种认证，将质量管理理念延伸到各业务模块，有效促进了公司的发展。东一线业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。

（四）特种设备管理情况

东一线业根据国家要求，对厂房设施、运输设备、消防设施、水电气系统、电讯/网络及电脑设施、叉车等基础设施进行规范化维护保养和管理。对于叉车、电梯等特种设备，

建立相关的特种设备管理办法，并将特种设备的维护操作落实到责任人，做到每台设备操作和保养都有责任人，制定了特种设备使用、校验、操作人员的资质、维护与保养、应急预案等规范。请有资质的专业机构进行校验，并获取校验报告，操作人员经过专业培训，获得专业机构颁发证书后，持证上岗。

（五）检验设备管理情况

公司根据产品检测的要求、工艺的要求配置检验、试验和测量装置，并与所要求的检验、试验和测量能力相一致。应定期检定或校准，并对其使用、维护、搬运、贮存等做出规定。为有效保证产品质量，东一线业十分重视检测分析仪器设施的配置和实验室的建立。

公司制定实施了完善的监视和测量资源管理办法，对器具的配置、使用、维修检定、报废等做出了细致规定，对监视和测量资源编制了检定/校准周期表，并按年制定《检定校准计划》，定期开展检定/校准。技质部负责仪器设备的委外校准/检定，公司倾向与有CNAS资质的实验室合作。

（六）质量方法与信息化

公司努力践行卓越绩效管理，促进管理成熟度和经营质量提升，通过引进实施、推广先进质量方法，提升产品整体质量水平。公司在工艺开发阶段建立可靠性质量保证模式，深入洞察客户需求，系统应用排列图、矩阵图、直方图、指标对比分析等质量工具，实现高质高效完成工艺开发任务；在采购阶段推行质量检验前置，在提高原材料质量的同时，降低运营成本；生产阶段有效识别并解决存在问题。

五、产品质量责任

（一）产品质量水平

公司生产技术水平一直处于行业领先地位，在生产规模、产品品种和生产工艺上，与国内及国际同行相比，公司目前都具有领先的竞争优势。近三年公司产品质量保持稳定提升，产品出厂合格率多年保持 100%，客户满意率每年不断提升。东一线业的认证产品尼龙 66 长丝线，其主要技术指标达到“国内一流、国际先进”的水平。

表 1 核心技术指标对比表（先进性）

产品性能	产品核心技术要	单位	“浙江制造”标准 《高品质锦纶 66 长丝缝纫线》		行业标准 (FZ/T 63008-2009) 《锦纶长丝缝纫线》		国外先进标准 (JIS L 2510-2000) 《尼龙缝纫线》	
			111× 2 dtex	222× 2 dtex	111×2 dtex	222×2 dtex	111×2 dtex	222×2 dtex

产品性能	产品核心技术要求	单位	“浙江制造”标准 《高品质锦纶 66长丝缝纫线》		行业标准 (FZ/T 63008-2009) 《锦纶长丝缝纫线》		国外先进标准 (JIS L 2510-2000) 《尼龙缝纫线》	
			111× 2 dtex	222× 2 dtex	111×2 dtex	222×2 dtex	111×2 dtex	222×2 dtex
耐用性	单线断裂强力 ≥	c N	1480	2930	1330	2660	1430	2800
	单线断裂强力变异系数 ≤	%	5.0	5.0	6.0	6.0	5.0	5.0
	耐皂洗色牢度 ≥	级	4	4	3-4	3-4	4	4
可靠性	色差 (含色花、夹心) - 按色卡或来	级	4-5	4-5	4	4	4	4

产品性能	产品核心技术要求	单位	“浙江制造”标准 《高品质锦纶 66长丝缝纫线》		行业标准 (FZ/T 63008-2009) 《锦纶长丝缝纫线》		国外先进标准 (JIS L 2510-2000) 《尼龙缝纫线》	
			111× 2 dtex	222× 2 dtex	111×2 dtex	222×2 dtex	111×2 dtex	222×2 dtex
样 ≥								
含 油 率	%	4±1	4±1	/	/	3	3	
线 密 度 允 许 偏 差 率	%	0—15	0—15	-3—15	-3—15	/	/	
长 度 允 许 偏 差 率 ≥	%	-1	-1	-1.5	-1.5	-1	-1	
结 头 个 数	个	不 允 许	不 允 许	1000m 及以下, 0 个 1001m—2000m, 不超过 1 个 2000m 以上,每 增加 1000m 允 许增加 1 个	1000m 及以下, 0 个 1001m—2000m, 不超过 1 个 2000m 以上,每 增加 1000m 允 许增加 1 个	1000m 及以下, 不超过 2 个 1000m—5000m, 不超过 1 个 5000m 以上,不 超过 0.5 个	1000m 及以下, 不超过 2 个 1000m—5000m, 不超过 1 个 5000m 以上,不 超过 0.5 个	

(二) 产品售后责任

顾客的满意是我们前进的动力，顾客的不满是我们改进的基础，积极主动地为顾客提供各类沟通渠道，解决其在产品购买前后的各种顾虑及障碍，产品使用中的各类疑难等，同时收集顾客在产品使用后的意见及建议，为此建立了自上而下，多渠道顾客关系网络，与各类顾客建立良好的顾客关系，公司始终把倾听、满足、解决顾客诉求放在影响甚至决定公司能否长远发展的战略高度去思考与管理。

东一线业重视质量承诺，通过发布质量诚信报告、口头告知、产品质量承诺卡等方式向社会公开并广泛宣传组织应履行和兑现的承诺内容。

● **东一线业对“浙江制造”认证产品做出质量承诺如下：**

①在合规的运输、贮存、使用条件下，自产品交货之日起6个月内因质量问题导致不能正常使用，本公司提供退换或赔偿服务。

②客户提出问题后，本公司在24h内做出响应；在收到完整反馈信息后，本公司在72h内提出解决方案。

（三）质量信用记录

公司一贯视产品质量为企业生命，严把产品质量关，先后导入ISO 9001、ISO 14001、ISO 45001管理体系，配备先进的研发和检测等设备，建立产品质量管理的长效机制和全面质量管理体系，从原料控制、技术保障、生产过程控制、销售环节控制等各个环节加强质量控制与保证，为客户提供放心产品。

近三年来客户满意度水平呈平稳上升的状态，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。东一线业建立了比较完善的售后服务体系，及时处理客户售后服务问题，客户投诉处理满意率保持在较高的水平。

东一线业自成立以来，未发生违法违规、监督检查不合格、质量安全事故、出口产品因质量问题被国外通报、退货、索赔等质量信用不良事件，在历年接受各级质量技术监督部门的抽检中，合格率均达100%。