

东隆家纺股份有限公司

企 业 质 量 信 用 报 告

二〇二一年三月

第一部分 前言

一、报告编制规范

《东隆家纺股份有限公司》回顾了“羽绒制品及家纺面料”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：东隆家纺股份有限公司为主体。

报告的时间范围：2020年1月至2020年12月

报告的发布周期：本报告为年度报告

（二）报告内容客观性声明

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，愿对本报告内容真实性负责。

（三）报告数据说明

本报告所有的内容均来自公司实际真实情况或数据。

二、董事长致辞

过去的一年,公司全体员工奋力拼搏,与时俱进。始终以“用心做好制造业、用心做好企业、用心做好产品”为使命,通过“争同行领先、树社会形象”的经营理念,以及“在市场竞争中永不言败、在强手林立中勇于争先”的企业精神作为指导,逐步确立了“敢于创新,勇于改变;简单做人,用心做事”的价值观,努力实现“创世界品牌,造百年东隆”的企业愿景。

多年来,东隆家纺股份有限公司就像呵护生命一样呵护产品质量,争取使产品的质量在国内、甚至在国际处于领先地位。正是“以质为先”的经营理念,让企业产品在国内国际市场获得了良好的口碑和经久不衰的市场号召力。

过去,东隆家纺一如既往的承担应尽的社会责任,注重诚信经营和商业道德,依法纳税,切实有效的保护和平衡处理各相关方的利益关系,构建“多方共赢、和谐发展”的经营环境,推动企业和谐健康发展。

未来,东隆家纺将继续履行企业责任,接受社会各界的监督,坚持科技创新、节能降耗,不断提升企业价值,积极关注环境保护和资源的可持续利用,为促进社会和谐发展及公司可持续发展做出更大的贡献。

三、企业简介

东隆家纺股份有限公司是集羽绒水洗、面料漂染、印花生产、加工、销售于一体的较大规模企业,也是无为县委、县政府招商引资重

点企业之一，被列入省 861 行动计划。公司于 2008 年 2 月落户无城工业园区（无仓路），2009 年 10 月正式投产，已累计完成投资 3 亿元人民币，现有占地面积 215 亩，建筑面积 9 万多平方米，员工 370 余人。公司注重加大投入，引进先进机械设备，高薪聘请技术人员，努力争创国内同行业一流企业。为提升企业知名度，增强企业竞争力，公司正在积极推进上市工作，已经完成企业股改，2016 年由原无为东隆羽绒制品有限公司更名为安徽东隆羽绒股份有限公司，2019 年更名为东隆家纺股份有限公司。

企业目前已通过 ISO9001:2015 质量管理、ISO14001:2015 环境管理、ISO45001:2018 职业健康安全管理体系、ISO28000:2007 供应链安全管理、ISO50001:2018 及 RB/T 102-2013《能源管理体系 纺织企业认证要求》等多个体系认证，同时还拥有相关机构颁发的信心纺织品证书、能力验证合格实验室证书、羽绒生态认证证书以及非活禽产品信誉保证书。

公司拥有有效专利 8 项（其中发明专利 3 项）。

公司现为国家高新技术企业，省级企业技术中心，荣获羽毛羽绒制品商会颁发的《中国羽绒行业出口十强》称号，荣获安徽名牌产品称号，拥有国家认证认可监督管理委员会颁发的《能力验证合格实验室》证书，安徽省绿色工厂、国家级绿色工厂获得单位，获得中国羽绒行业杰出贡献奖、获得安徽省农业产业化省级龙头企业称号、获得芜湖市文明诚信企业称号、2015 年评为安徽省 A 级纳税信用等级、2013 年起连续多年获得芜湖市工业百强企业、2015 年评为安徽省守合同重信用企

业、2016 年获得安徽省专精特新中小企业称号、2017 年加入芜湖市质量与标准化协会、安全生产标准化三级企业，荣获芜湖市人力资源和社会保障局颁发的诚信示范单位，荣获由芜湖市人民政府颁发的芜湖市名牌产品，荣获芜湖市水务局颁发的芜湖市节水型企业，我公司“抗菌/抑菌高档防钻绒全棉面料”荣列安徽省经济和信息化厅颁发的关于公布 2020 年安徽省首批次新材料名单中，荣获工业和信息化部第五批绿色制造国家级绿色工厂。目前，公司已发展成为芜湖市乃至安徽省羽绒和家纺行业的领军企业之一。

第二部分 报告正文

一、企业质量理念

“工艺规范，确保质量；持续改进，客户满意”是企业质量方针，公司始终专注市场，专注用户，开拓创新，始终以用户为中心，将产品的质量放在第一位，严格把控产品质量关，从原材料采购进厂入库到生产全过程进行把关，生产高品质产品达到国内领先水平是公司的目标。也从不放弃对于社会责任的执守和追求，因为公司坚信只有生产出高品质的产品，不断满足用户更高要求，企业品牌的美誉度才会不断得到提升，企业才能领跑同行，列立于不败之地。

二、企业质量管理

（一）质量管理机构

公司总经理是质量管理和安全工作第一责任人，分管副总经理直接管理，设有首席质量官，下设质量部，组织制定企业质量发展规划、年度质量工作计划和保障措施；组织实施质量管理体系外部审核；组织实施质量改进、质量攻关等群众性质量活动；加强质量统计分析；开展质量教育培训；建设企业质量文化等。公司质量部为质量管理和检验的专门机构，负责从原材料入厂、生产过程监控、产品检验等过程的质量监控和检验活动。建立以质量责任制和质量否决权为主的考核奖惩制度，强化过程监控及产品监督检验。建立质量激励机制，对产品质量实行等级评定。“质量是制造出来的”，公司从设立机构、配置资源、建立文件化质量保证体系到体系有效运行、售后服务，都

坚持“以质量为中心”的经营思想。编制了严格细致的过程控制程序和工艺操作规程等，从原材料进厂到产品出厂都设有专职质检员，过程进行自检、互检、终检的“三检”质量控制。

（二）质量管理体系

产品质量是企业的生命，公司在质量管理工作中严格要求按照 ISO9001、ISO14001、ISO45001 标准建立质量、环境、职业健康安全管理体系，以“产品质量是第一指标、精益求精是第一理念、顾客满意是第一追求”的质量方针，充分体现了以顾客和市场为关注焦点。实际工作中，对体系不断进行完善、更新和改进，认真组织 and 部署好体系每年的内审和管理评审工作，通过内部审核和外部监督审核对体系实施持续改进，保证质量管理体系运行的有效性。

（三）质量管理风险

质量投诉处理：以顾客为关注信息的宗旨，建立产品质量服务体系。当客户使用产品过程中出现质量问题时，销售部门接到顾客意见后市内 2 小时，省内当天，省外两天到现场，详细了解该批次产品的发货日期、规格、数量、批号，核实该问题产品的大致数量，同时了解该问题的具体信息，以《质量反馈单》的形式反馈公司，质量部（技术部）在接到投诉及产品（图片）后根据反馈问题的不同进行处理意见回复，必要时专业技术人员前往顾客现场进行售后服务。

质量监测和处理：采购原材料进公司后，由供货方、仓库保管员、采购员三方监磅并对进货的名称、数量、生产厂家、外观以及质保书等单据进行核对。核对无误后，共同取样进行化验分析，根据《化验

分析报告单》，质量部依据检验结果和《原材料检验标准》判断原材料是否合格，根据《标识与可追溯性管理规定》，在《化验分析报告单》上注明编号，必要时提供车间相应的报告单复印件，对检验合格的原料，按流程办理入库手续，检验不合格的原料，按《不合格品的控制程序》填写《不合格品报告》执行，仓库对原料进行标识，跟踪原材料使用状况。质量检验人员负责对车间生产的成品、半成品进行监督、检验、监测，理化检验员负责半成品和成品进行理化指标化验，质量检验人员对产品质量情况进行抽检和质量统计，根据指标化验结果和现场评判，以资源损耗最小且能满足客户要求为宗旨，进行合理的处置，控制不合格品流入下道工序。

三、质量诚信管理

（一）质量承诺

我公司提供的产品质量原则上按购货方规定的技术标准执行。在购货方没有规定的技术标准时，我公司将按照国家现行标准执行，并向购货方提供产品样品，经购货方同意后向购货方提供产品，并保证产品质量的稳定和逐步提高。我公司保证所供产品符合法定的质量标准，并对产品质量负责，必要时向购货方提供必要的质量资料，诸如产品检验报告书等相关资料。供货方的产品包装、注册商标等符合国家有关规定。购货方因产品质量问题进行投诉，我公司积极配合妥善解决，如确属供货方的责任，供货方承担全部责任和费用。

（二）运作管理

在原材料和辅助材料采购上,实行统一管理,对供应商严格筛选,加强对供应商的管理,有效防控经营风险,保证原材料及辅助材料的采购质量,建立健全规范化的、有市场竞争力的采购体系和供应商管理模式,不断提升公司供应链的整体层次和管理水平。制定了《采购控制程序》,从供应商开发、选择和考核明确了相关要求,以全年供应量、质量、信誉度、交货周期、市场信息、操作模式、综合考评和加分项等考核指标每年进行一次供应商考评,依据考评的分值高低对供应商进行分级,按照《供方评定控制程序》选定合格供应商。

严格按照国家标准或者企业标准设计不同产品的生产工艺,生产过程中,实行班组自检、质检人员专检,严格工序检验,发现问题及时纠正和预防,拒绝不合格品流通。成立专项攻关和 QC 小组等,解决生产过程中出现的影响质量的问题。做到产品符合国家标准、满足客户需求。

（三）营销管理

设立售后服务机构,拥有专业的售后服务队伍,明确了售后服务工作流程、标准和要求。

四、质量管理基础

（一）企业产品标准

公司主导产品为羽绒制品及家纺面料,产品主要销往瑞典、意大利、美国、日本、俄罗斯等十二个国家和地区,与世界多家知名客商

保持长期合作关系，主要客户有北京金羽杰服装有限公司、南通东华服装有限公司、安徽一隆集团、无锡万斯集团等。

企业的发展依靠科技创新，借高校科研之优势，先后与“陕西科技大学”、“安徽工程大学”进行产学研合作，确定了“羽绒水洗”和“防羽布的钻绒性”项目研制，成功研发出各种规格“纳米羽绒”及“抗菌防螨面料”，并已获得两项国家专利，为争创世界一流的羽绒产品提供技术支持。“东隆羽星”牌羽绒产品荣获“2018 年度安徽名牌产品”、“2018 年度芜湖名牌产品”等多项称号。严格执行国家标准和行业标准。公司产品执行标准为：GB/T17685-2016 羽绒羽毛标准。

（二）企业计量水平

公司建立了完善的计量检测体系，羽绒化实验室拥有液相色谱萃取器、羽绒投影仪、COD 快速测定仪、电热鼓风干燥箱、数显恒温磁力搅拌器、数显恒温水浴锅、全自动快速八蓝恒温烘箱等设备，除了做羽绒基本性能检测、微生物检测外，还具备了基础理化实验等实验条件，拥有国内领先的 APEO 检测设备，加上优秀的化验室员工队伍，使公司产品质量已稳居国内同行业领先水平。

（三）认证认可情况

公司已通过 ISO9001:2015 质量管理、ISO14001:2015 环境管理、ISO45001:2018 职业健康安全管理体系、ISO50001:2018 及 RB/T 102-2013 《能源管理体系 纺织企业认证要求》四个体系认证，同时还拥有相关机构颁发的信心纺织品证书、能力验证合格实验室证书、羽绒生态

认证证书以及非活禽产品信誉保证书。

(四) 质量检验情况

羽绒化实验室拥有液相色谱萃取器、羽绒投影仪、COD 快速测定仪、电热鼓风干燥箱、数显恒温磁力搅拌器、数显恒温水浴锅、全自动快速八蓝恒温烘箱等设备，除了做羽绒基本性能检测、微生物检测外，还具备了基础理化实验等实验条件。公司质量部对生产过程进行日常检查与监督和控制，按照《纠正措施与预防措施控制程序》，对发现的质量问题和质量隐患，出具质检意见或指导改进，相关部门落实整改，质量部检查监督整改落实情况，对质量管理中发现的问题进行统计分析，编制质量报告，定期召开质量会议，做好过程管理。

五、产品质量责任

(一) 产品质量水平

公司产品严格按照国家标准和企业标准进行生产，严格遵照《产品质量法》的内容执行。

(二) 产品售后责任

公司每年都组织客户对产品以及服务的问卷调查，调查采取百分制，调查内容涉及产品质量（产品可靠性、产品安全性、产品经济性、产品创新性、产品使用性能、产品外观质量、产品包装质量），服务质量（服务态度、服务技能、交付及时性），质量反馈处理和售后服务等方面。2020 年客户对公司产品售后质量和服务的满意度均超出预期目标值。

规范公司对客户反馈意见的处理，制定《质量投诉与退货处理流程》，产品质量问题在符合相关程序的前提下，进行退货或退货补货。依据《不合格品控制程序》对客户反馈的退换货产品进行责任界定，首先对反馈的产品标识、记录和隔离，必要时依据《纠正措施与预防措施控制程序》提出相应的纠正和预防措施，对不合格品采取返工、返修、让步接收、拒收或退货和报废的方式处理。

（三）企业社会责任

安全管理：公司本着“安全第一，预防为主，综合治理”的安全生产方针。逐步推行现代安全管理，特制安全生产管理制度。在编制各种计划和年度计划时，把安全工作列入头等议事日程。根据党和国家的安全生产方针、政策，法规和上级部门的指示和要求，根据本单位的具体情况，提出全公司的安全生产目标数值。内容包括本公司的工伤事故频率，死亡率和重伤率的数值及职业病危害区域的合格率，安全技术措施费用等；各单位在与班组或个人签订合同或下达任务时也将安全目标责任制一并列入，作为考核内容之一；公司工作实行安全一票否决，凡发生重大伤亡事故和超过安全生产目标值的单位和个人，一律取消当年的评先评奖资格；每月组织一次大的安全检查，检查时一并对安全生产目标完成情况进行分析和总结。

公司根据国家法律法规要求制定并严格执行安全生产预算，组织实施安全改善项目。每年投入资金为员工提供所需要的安全资源，包括个人防护设备、劳动防护用品等，以预防职业伤害、疾病和事故，以及紧急情况处置。按照“加强管控、防范盗窃、人车分离”安全防范要求，实施“安全技术防项目”，为保护企业财产安全、保护员工切

身利益，维护企业正常经营管理秩序提供了技术保障，提升了企业安全管理水平。

公司坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的安全生产方针，制定安全生产培训制度和计划，组织员工接受安全生产教育和培训，掌握工作所需的安全生产知识和技能。公司贯彻“以人为本，安全第一，和谐发展”的安全理念，鼓励并激发员工自觉学习安全生产法律、法规和安全生产知识，不断夯实企业安全基础、健全安全长效机制。公司注重企业安全文化的培育。将安全制度落实与班组建设相结合，持续优化现场作业环境，促进了企业生产、员工安全与健康的稳步发展。

公司安全管理部门按季、月、周周期，实施有重点的安全巡查。汛台期间、节假日期间，组织专项安全检查。对检查过程中发现的安全隐患，责任部门限期整改。每月统计分析，公开评价，明确阶段性工作重点。

环境保护：公司于2015年通过了ISO14000环境管理体系认证，增强了环境管理能力。加大产品结构调整力度，依据相关产业政策要求按期淘汰落后的生产能力、工艺和产品。一次性拆除燃煤锅炉4台，使用热力厂蒸汽或改用清洁能源天然气。积极实施清洁生产审计并自觉实施清洁生产，创建“环境友好型企业”。建立专门的环境管理机构，健全完善环境管理制度并纳入正常管理，记录环保设施的运行数据并建立环保档案，环保设施稳定运转率达到95%以上。建立和完善环境污染事故应急预案，并定期组织演练。加强生产技术和设备管理，杜绝跑、冒、滴、漏，充分利用好各种资源、能源，提高原料、能源利用率，不产生或少产生废弃物。凡是通过检修、更换设备能够解决污染问题的，及时停产检修、更换设备。

在环境保护方面，“保护环境，奉献人类”是公司的永恒信念。公司注重环境治理，投资 600 万元在工厂附近形成 350 亩湿地生态园，减少工业碳排放。为了减少工业污水污染，在工业园区内与其他羽绒生产企业合资 4000 万，建成了工业污水处理厂。并且在生产过程中力争做到废物减量化、资源化和无害化，实现污染预防，清洁生产，美化我们的工作环境，使我们的天更蓝、水更清、地更绿。

水资源：缺水问题将引起生态环境退化、人居环境恶化、争水矛盾日益突出等社会和环境问题。面对如此缺水严峻的形势，公司在水资源日趋紧缺的情况下，采用循环冷却水系统，不断提高水的重复利用率。建设一套羽绒废水处理及回用工程，使羽绒水洗过程中的废水重复利用率达 80%。

能源：公司加强能源科学管理，完善能源管理体系建设，以节能降耗为切入点，采取多项有力措施，全面推行节能管理工作。认真落实国家节能减排政策，积极开展清洁生产审核工作，通过对公司生产现状和生产排污现状的细致分析，提出切实可行的清洁生产目标。按照年度节能目标，将目标逐层分解细化，分阶段、分步骤实施，确定生产用能的控制目标，明确用电、用水等各项能源消耗控制指标，开展目标管理。利用厂房屋面建设光伏电站，发电量约占公司总用电量的 20%，有效地利用了自然能源。不断引进新工艺，选择高效节能新设备，最大限度节约能源。

积极履行节能职责，认真考核，开展能源消耗统计核算工作。认真执行公司制定的能源消耗定额。随时检查耗能设备运行情况，杜绝

跑、冒、滴、漏，消除长流水现象，严格掌握控制设备预热时间，杜绝空车运行。

消费者权益保护：公司在产品订单接单过程中，执行《新产品开发管理规定》，对于新产品实行严格的门槛制度，了解顾客的产品用途要求，明确产品质量指标，做到质量指标量化，综合考虑顾客影响，新产品开发中严格控制产品发货数量，避免不良影响和不必要的损失。严格按顾客要求进行产品的生产和服务，在生产过程中严格控制过程质量，加强终端检验，确保不合格的产品不出厂。并通过消除健康及安全隐患、不合格产品妥善处理、提供正确的产品信息与服务、透明消费、指导消费者正确使用、妥善处理质量反馈和合理获得消费者信息并保护信息安全方式维护消费者权益。

（四）质量信用记录

公司生产稳定，主导产品为羽绒制品及家纺面料，产品主要销往瑞典、意大利、美国、日本、俄罗斯等十二个国家和地区，与世界多家知名客商保持长期合作关系，主要客户有北京金羽杰服装有限公司、南通东华服装有限公司、安徽一隆集团、无锡万斯集团等。

产品通过了有省级以上资质证书的权威机构检验合格，未发生质量事故和重大质量投诉。

主要产品/工程/服务名称：羽绒

主要技术/服务指标	本组织水平	同行业水平	国际先进水平
浊度（mm）	595	500	590
蓬松度（cm）	17	16	18

耗氧量(mg/100g)	4.8	5.6	5.0
绒丝+羽丝含量 (%)	3.7	10	4.6

主要产品/工程/服务名称：面料

主要技术/服务指标	本组织水平	同行业水平	国际先进水平
金黄色葡萄球菌抑菌率	99%	70%	85%
大肠杆菌抑菌率	99%	70%	85%
白色念珠菌抑菌率	98%	60%	83%

各级产品质量监督抽查情况（制造业）

时间	产品名称	抽查部门	抽查结论
2017	水洗白鸭绒	芜湖市质监局	合格
2018	水洗白鸭绒	芜湖市质监局	合格
2019	水洗白鸭绒	芜湖市质监局	合格
2020	水洗白鸭绒	芜湖市质监局	合格

通过不断的努力和提高，公司取得了一定的成绩，目前，已发展成为芜湖市乃至安徽省羽绒和家纺行业的领军企业之一。

第三部分 报告结语

芜湖是全国羽毛羽绒之乡，羽毛也是无为第二产业，有一定的基础，但大而不强，尤其缺乏技术支撑，制约其快速发展；随着养殖业的发展，养殖周期缩短，羽毛羽绒行业一些共性技术、关键技术还有待开发。围绕提高芜湖羽绒羽毛产业竞争力，以东隆家纺股份有限公司为核心企业，以东华大学、武汉纺织大学、安徽工程大学为技术支持方，从羽绒羽毛产业发展的高端入手，筹建“羽绒羽毛产业技术研究院”，聚焦和高效利用相关领域国内外有效资源，瞄准发展绿色羽绒羽毛产业所需共性技术、关键技术、系统集成技术，在羽绒羽毛绿色材料、高档羽毛球、高档防羽面料、高档羽绒羽毛加工助剂、智能设备、羽绒羽毛剩余物综合利用及技术标准等方面开展技术开发、成果转化、技术服务和示范工程建设，进一步提高产品质量和档次，建成百亿元产业示范园区技术支撑平台，逐步成为国内重要的羽绒羽毛产业研发基地。

东隆家纺股份有限公司

2021年3月