

2022 年度

# 质量诚信报告



新凤鸣集团股份有限公司

2023 年 7 月

## 目 录

一、前言 .....	1
1.1 编制说明 .....	1
1.2 企业简介 .....	1
二、报告正文 .....	3
2.1 企业质量理念 .....	3
2.2 企业质量管理 .....	4
2.2.1 质量管理机构 .....	4
2.2.2 质量管理体系 .....	4
2.2.3 质量安全风险管理 .....	6
2.3 质量诚信管理 .....	7
2.3.1 质量承诺 .....	7
2.3.2 运作管理 .....	8
2.3.3 营销管理 .....	10
2.4 质量管理基础 .....	12
2.4.1 标准管理 .....	12
2.4.2 计量管理 .....	12
2.4.3 认证管理 .....	13
2.4.4 检验检测管理 .....	13
2.5 产品质量责任 .....	14
2.5.1 产品质量水平 .....	14
2.5.2 产品售后责任 .....	17
2.5.3 企业社会责任 .....	17
2.5.4 质量信用记录 .....	18
2.5.5 质量风险监测 .....	18
三、报告结语 .....	19

## 一、前言

### 1.1 编制说明

#### 1.1.1 自我声明

本公司郑重声明：

1) 严格遵守《中华人民共和国产品质量法》的规定，严格贯彻国务院质量发展纲要等相关制度、标准和规范。

2) 本报告中所载资料不存在任何虚假记载、误导性陈述，使用数据来自公司内部正式文件和统计报告，本公司对其内容的真实性、准确性承担责任。

#### 1.1.2 组织范围

本报告的组织范围为新凤鸣集团股份有限公司。本报告描述了 2022 年 7 月 1 日至 2023 年 6 月 30 日期间，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、采取的措施和取得的绩效等。

#### 1.1.3 报告发布形式

本公司每年定期发布一次质量诚信报告，本报告以 PDF 电子文档形式在本公司网站 (<http://www.xinfengming.com/>) 向社会公布，欢迎下载阅读并提出宝贵意见。

## 1.2 企业简介

新凤鸣集团股份有限公司，创办于 2000 年 2 月，坐落在中国化纤名镇——桐乡洲泉，是一家集 PTA、聚酯、涤纶纺丝、加弹、进出口贸易为一体的现代大型股份制企业，下设洲泉、湖州、平湖、徐州四大基地，总计二十余家子公司，员工一万五千余人。2017 年 4 月，新凤鸣（股票代码 603225）成功登陆资本市场。先后被授予全国五一劳动奖状、全国非公企业“双强百佳党组织”、浙江省文明单位、嘉兴市功勋民营企业等荣誉称号，是中国企业 500 强之一，并连续多年跻身“中国民企 500 强”、“中国制造业 500 强”、“浙江省百强企业”之列。截止 2022 年底，公司民用涤纶长丝产能 630 万吨，以及涤纶短纤产能 90 万吨，PTA 产能达 500 万吨，PTA 和民用长丝产能规模位列全球行业前三。

公司采用熔体直纺生产技术，引进当今世界先进的聚酯装置和纺丝设备，主要生产 POY、FDY、DTY 等数千余个规格各类中高档聚酯长丝品种。目前销售区域已覆盖浙江、江苏、上海、广东、福建等十多个省市，另外“凤鸣”牌聚酯长丝还远销土耳其、埃及、巴基斯坦、韩国等多个国家和地区。

集团拥有 20 余年的聚酯长丝研发和生产经验，拥有国家技术中心、诺奖院士工作站、全国示范院士专家工作站、省级重点研究院、省级博士后工作站等科研机构，在低碳环保、柔性、自动化长丝制造方面拥有国际领先的核心自主知识产权，“大容量短流程熔体直纺聚酯长丝柔性生产关键技术及装备”获 2012 年中国纺织工业联合会科技进步奖一等奖、“超大容量高效柔性差别化聚酯长丝成套工程技术开发”获 2013 年国家科技进步二等奖、“化纤企业全流程自动化生产管理”获得 2016 国家级企业管理现代创新成果二等奖等多个科技奖项。

公司是高新技术企业，设有内部技术中心，中心配置有研发中心、检测中心、化验室，全套物检、化验设备，是企业技术研发的根本。中心主要承担新技术研发及技改评估、新产品研发及申报、项目技术支撑、生产&质量&检验等标准的建立以及生产工艺监控多方面的工作职责。几年来，依托该中心，公司成功研发出诸如阻燃纤维、EACOOOL 吸湿排汗纤维、中空保暖纤维、舒适扁平纤维等高附加值纤维。截止 2022 年 12 月，公司累计专利授权 500 余件，2022 年来公司共申请专利 73 件，其中发明专利 28 件，实用新型专利 45 件；获得授权发明专利 7 件，实用新型专利 62 件，软件著作权 15 件；省级新产品鉴定百余项，并有多项被列入国家火炬计划、星火计划，获得国家、省、市科技进步奖，为企业增加产品附加值、提高单位能耗产值打下了坚实基础。

创新和发展仍将是我们将永恒的事业追求，公司将继续以提高产品附加值、增强企业综合实力为目标，以重点技改、产品研发、科技创新为手段，最终在装备工艺、知识水平、产品结构、经营管理等方面实现全面优化提升，为成为最具专业性的纤维供应商而不懈努力！公司拥有行业首家集主数据、实时数据、ERP、EMES、大数据及商务智能、APP 于一体的 5G+工业互联网平台，塑造了智能+生产、销售、物流等新模式新经济。平台赋能下，新凤鸣集团产能稳居世界第二位，拥有“工艺水平、自动化水平、智能化水平、盈利能力、品质美誉度”等多项第一，其中人均产量高于行业 25%、单品单耗全国行业最低，代表行业最先进的生产力。公司计划用 5 年左右时间，有序建成经营管理、生产营运、客户服务、基础技术 4 大平台和智能工厂示范，构建信息化标准和信息安全 2 个体系，建立一套信息化管控机制，力争 2025 年底前全面完成智能工厂建设，打造行业一流的信息化能力，支撑实现“最具专业性的纤维供应商”的战略目标。

公司在同行中率先通过 ISO14001 环境管理体系、ISO9001 质量管理体系以及 ISO45001 职业健康安全管理体系认证。公司于 2017 年导入“浙江制造”模式进行管理，结合质量、环境、职业健康安全、卓越绩效管理模式、质量诚信标准要求建立了综合型管理体系，满足 DB33/T 944.1《“浙江制造”评价规范 通用要求》在品质卓越、自主创新、产业协同、社会责任等方面的要求，同时也满足“浙江制造”管理标准的要求。2018 年 9 月，通过“浙江制造”认证。

公司每年度按 DB33/T944.2《浙江制造评价规范 管理要求》进行自我评价，查找管理工作中与“浙江制造”管理标准要求的差距，通过整改将标准要求切实整合进公司的管理系统中，在满足标准要求的同时进一步提升公司管理的系统性。

## 二、报告正文

### 2.1 企业质量理念

公司自成立之初，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，并在全体员工中树立品质至上的意识，科学管理、精心生产的意识，在工作中追求实干、优质、服务、持续改进和科技创新精神，以生产优质产品，满足市场需求为己任。

公司通过了 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系和 ISO45001 职业健康安全管理体系认证，严格按照国家、国际质量管理体系要求执行，使企业产品的质量得到了有力的保障，从而使企业“创凤鸣优质产品 树立行业一流信誉”的质量方针得以顺利推行。为从根本上加强质量管理，提高公司经营质量，公司更以卓越绩效模式的导入为契机，推行全面质量管理，运用 SPC、统计分析表等质量统计工具，通过内部审核、自我评价、第三方审核或评价、QC 小组活动等，并与中国计量大学签订质量管理提升项目，不断寻找改进机会和持续改进的方式，迈向卓越的绩效，成为行业管理最好、品质最优。

表 2-1 企业文化及质量文化

项 目	内 容
企业使命	智造优质纤维，缔造美好生活
企业愿景	成为最具专业性的纤维供应商
核心价值观	用心创造最大价值
质量观	务实品质，创新优质
质量方针	创凤鸣优质产品 树立行业一流信誉

## 2.2 企业质量管理

### 2.2.1 质量管理机构

本着对产品质量的高度重视，公司成立质量管理部，建立质量负责人制度，制定了各类原料、辅料、产品的检验标准，并各司其职、相互沟通配合，从研发、采购、生产等各过程，加强产品质量把控。

- 副总裁一一负责全面质量管理资源配置、全员质量意识提升，向全体员工宣贯质量理念的宗旨；

- 质量管理部一一由副总裁直接管理，负责贯彻落实公司的质量体系，产品质量标准的采用和修订，制定质量检验计划，对子公司的检验结果实施抽查和考核，并实施质量否决权，推进质量工具运用、质量成果分享、大数据分析等质量文化建设工作；负责完善、规范、建设各项生产经营管理制度、流程，并对质量控制过程、整改进行检查监督，不断提升公司整体质量经营管理水平。

- 销售部和 400 客户服务中心一一负责收集市场投诉信息和产品质量问题，并反馈至相关部门；

- 原料和物资供应部一一负责对供应商的开发、产业协同发展及能力提升，确保外购产品质量；

- 生产管理部一一负责集团生产计划的下达，产品品质的流程监控、质量指标的设定，内部技术改造方案的制定和实施，对本公司生产和服务提供过程进行控制；

### 2.2.2 质量管理体系

公司自引入 ISO9001 质量管理体系，以“创凤鸣优质产品 树立行业一流信誉”为质量方针，围绕产品的设计、开发和生产过程，本公司按 GB/T 19001-2016《质量管理体系要求》建立质量管理体系，形成了管理手册、程序文件和其他质量文件等，加以实施和保持，并持续改进有效性。

#### 1) 质量管理体系方针与目标

导入 ISO9001 质量管理体系，坚持“创凤鸣优质产品 树立行业一流信誉”的质量方针，再到导入卓越绩效管理模式，公司质量管理体系从持续改进，向追求卓越看齐，建立了以公司战略为核心，以 GB/T 19580 卓越绩效管理模式为框架的整合型全面质量管理体系。

为满足客户、股东、员工、供应商、社会和合作伙伴六大利益相关方的要求，在公司各层次建立了相应的战略规划，以公司绩效考核体系为依托，设立了质量考核 KPI 和质量问责制，以月为单位进行考核数据整合。

## 2) 质量教育

在体系运行过程中，公司运用各种科学、有效的方法，测量、分析、改进，基于 PDCA 循环的系统方法，不断持续改善。公司运用多种工具，改进各部门、各层次的绩效，并采用标杆对比和学习的方式，不断修正工作思路和方式，确保实现公司整体目标。公司积极与外部进行沟通交流，适时邀请专家（以中国计量大学专家团为主）对公司员工进行专项培训。公司定期对各级员工开展质量教育，对质量控制点进行专项管理，确保制造过程产品质量的一致性。公司将每年 7 月定为“质量月”，并开展质量月系列活动。2022 年质量月主要开展了 POY 工艺技术大赛、QC 成果发布会、原辅料质量改进活动、顾客满意度调查、质量管理体系内部审核、内外部质量培训及知识竞赛、定向质量改进、员工操作竞赛等活动。

公司始终将“诚信经营”放在首位，“诚信”贯穿整个企业文化体系。为牢固树立全体员工的诚信意识，营造人人重视质量、人人追求质量、人人崇尚质量、人人关注质量的良好氛围，公司通过专题培训、公众号推送、新凤鸣网络学院课程、书面张贴或传达、质量诚信先进员工的经验交流、早会或班前会、图片展示等多种方式对企业员工实施质量诚信教育。各车间班长负责对员工的诚信宣传教育工作。公司对在质量诚信教育培训中成绩优异的人员给予一定的奖励，通过培训后在工作岗位上起着模范带头作用，同时在员工中宣传和推广经验。对不按时参加质量诚信教育培训或未通过培训考核的员工，给予一定的处罚。

## 3) 质量法规及责任制度

公司通过收集法律法规及其它标准、要求，制定内部相关标准，使产品达到国家法律法规和国家、行业标准的要求（部分产品指标超过外部要求），从产品技术上践行社会责任。同时，公司制定了《事故管理程序》、《绩效考核实施细则》等文件，对产品质量问题进行责罚，遵循对质量事故不放过原则。

表 2-2 遵守的质量标准和其他相关法律

类别	内容
员工权益 社会责任	《劳动法》、《工会法》、《客户权益保护法》、《环境保护法》、《安全生产法》、《职业病防治法》、ISO9001 标准、ISO14001 标准、ISO45001 标准等。
产品标准 执行与制定	《质量法》、《民法典》、GB/T19001-2016 等标准。 GB/T 14460-2015、FZ/T 54003-2012、GB/T 8960-2015、T/ZZB 0239-2017、《集团高端（定纺）质量控制标准》等标准。

公司制定了《内部审核控制程序》、《管理评审控制程序》，并培养内审员团队。为确保体系运行的有效性和持续改进，安排内审、分层审核和质量稽查，对于审核中发现的不符合项实行线上流程，由责任部门分析原因，制定纠正或预防措施，落实整改，由质量中心及相关部门验证整改效果，最终形成内部审核报告，对体系的整改及不符合项的预防提出建议，并作为管理评审的一个重要输入，报告最高管理者。

公司制定了《不合格品控制程序》、《生产过程控制程序》、《产品检验标准》、《产品放行管理规定》等文件，对不合格品进行了严格管控。公司所有的产品都经过严格检验，合格后方可流入下道工序或出厂。任何不合格产品均有明确的标识、记录、隔离和处理等要求。

同时，根据《过程和产品的监视和测量控制程序》，对于所有出现的不合格品，均有详细记录，并由专人进行统计分析后，由责任部门制定纠正预防措施并进行整改，评估纠正预防措施有效之后方能闭环。

此外，公司还制定了产品质量控制流程和客户投诉管理流程，对出现的质量问题进行问责和教育，并在日常研发、生产作业中，强调系统化，通过 QC 小组、生产过程稽查小组、高品质生产专线等活动及质量工具的展开，充分应用 PDCA 循环，持续改善，追求卓越。

### 2.2.3 质量安全风险管理

为打造高品质的产品，履行“创凤鸣优质产品 树立行业一流信誉”的质量方针，公司高度重视产品风险监督和应急管理工作，建立了一套完善的质量保证体系和监督管理体系，将风险监测和应急管理作为质量诚信建设的核心工作，坚持不懈，狠抓落实。

公司制定《产品工艺参数》、《生产工艺管理制度》等文件，并应用 ERP 管理系统自主开发相关指标进行产品制造标准和技术参数管理。建立质量管理网络，采用内审外评相结合的方式控制产品质量，其内部控制流程见下图。

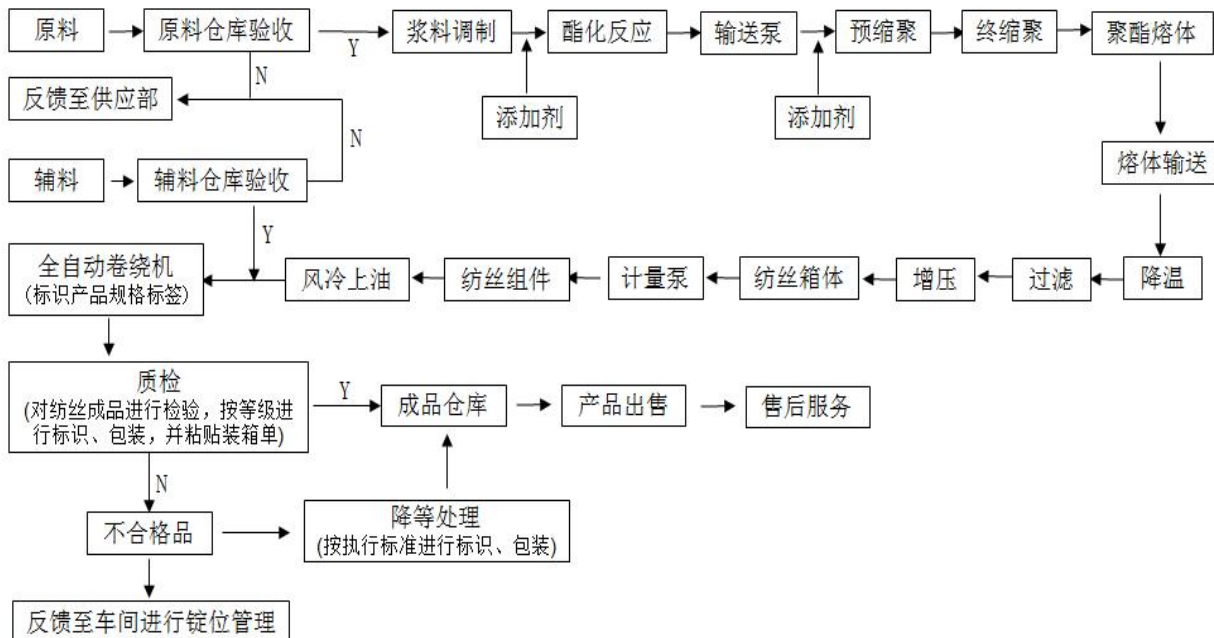


图 2-1 产品质量控制流程图

各生产环节进行严密监控，不断对设备进行改造和技术创新，在提高生产效率的同时降低成本。如用低污染和更环保的产品替代部分原料添加剂，对公司污水进行预处理，以达到节能和达标排放的目的。公司充分利用相关仪表诊断等统计工具分析生产过程的稳定性，预警异常因素。运用计算机和 ERP 系统对生产过程各类参数、生产指标进行实时监控统计，对生产技术和质量进行评估。

为了对客诉投诉实施全面、快速、有效的处理，400 客户服务中心也已引入 ERP 管理系统，将客户投诉处理流程固化在 ERP 中，从而将客诉处理的每个环节的时间节点显示在系统中，置于相关部门的监督之下，从而提高了客诉的处理效率。公司出台《“400 客户服务中心”运行管理办法》，对“客户服务中心”运行机制再次优化，明确质量投诉发生后各部门的职责。

## 2.3 质量诚信管理

### 2.3.1 质量承诺

#### 1) 诚信守法

公司严格遵守《民法典》《公司法》、《劳动合同法》、《产品质量法》、《安全生产法》、《环保法》、《劳动法》以及化纤行业的相关法律法规，加强员工法律知识培训，配合政府部门开展普法教育活动，鼓励表彰员工的“正能量”，使诚信守法的作风深入公司全体员工的意识和行为。公司合同主动违约率为零，从不拖欠银行贷款，逾期应收账款降至合理范围，公司高层、中层领导都没有违法乱纪记录，员工违法次数为零，在客户、公众、社会中树立了良好的信用道德形象。

### 2) 质量诚信承诺

公司所生产的产品均经过多道质量检验关，参照国标、行标、团体标准等进行质量检测，产品质量符合外包装上所标识的产品执行标准。为加强产品质量控制，严格执行质量追溯制度，公司规定检验中发现不合格产品必须根据锭位信息追溯前落产品直至无异常，以避免不合格产品流至客户。买卖合同中对“质量要求”、“技术标准”、“卖方对质量负责的条件或期限”已做明确说明。

### 3) 满足客户需求

公司着力于产品的持续技术创新，投入大量精力与财力开展基础性的研究，如：包装、生产工艺、使用者经济等领域，不断以新产品开拓新市场。公司加强研发力量的投入，以客户需求为中心，积极听取客户关于功能、质量等方面的意见和建议，开展产品改进和创新活动，满足客户对产品和交期的需求。在产品质量方面，公司严格执行 IS09001 质量管理体系，通过开展技术攻关、质量改进、QC 小组等活动，保障产品质量安全。

目前，“凤鸣”牌涤纶长丝的技术研发能力居于同行业先进水平，制造能力也达到了国际先进水平，公司各系列产品在市场上广受好评，具有很强的竞争力。在生产工艺、产品质量上已走在国内同行的前列，“凤鸣”商标被认定为省著名商标、省名牌产品等，其品牌知名度和美誉度在行业内位居前列，具有较大的品牌影响力。

## 2.3.2 运作管理

### 1) 产品设计诚信管理

公司始终坚持以客户为关注焦点，不断满足客户要求。公司产品设计与研发从研发立项、过程活动、开发总结、管理考评机制的整个过程严格依照《设计和

开发控制程序》。通过开展市场调研、合同评审等确定客户需求。研究院和各装置工艺室负责新产品的立项审批及项目验收。按照产品研发设计流程，对研发不同阶段、节点实施评审和验证，确保产品设计和研发满足客户和有关标准、法律法规的要求。

### 2) 原材料及备品备件采购诚信管理

公司以低成本、高质量为原则，根据相关方对长期合作的需求，以 ERP、质量管理为依托，从供方管理、招投标管理、采购控制管理对采购过程进行设计，制定《采购控制程序》，以满足公司对质量、安全和环保的要求。

公司对物料供应商进行资质审核及现场审核后，对符合要求的采购物料供应商建立质量档案、管理台账。对采购的原材料进行检验，凡未达到规定标准的原材料一律不得入库使用。

在设备和备品备件采购方面，对供应商的相关资质进行严格审查。在采购设备和备品备件时，能够使用标准件的一律采购和使用标准件；需特殊加工的，需对使用效果进行充分验证，确保达到我公司要求。所有设备在使用前必须经过设备验证，确保符合产品工艺要求。

### 3) 生产过程诚信管理

各子公司生产管理部门制定并逐步完善各种生产管理制度、岗位说明书和安全操作规程，负责各种检验、检测作业指导书的编制。各部门具体负责本部门技术管理工作，制定并逐步完善了各种岗位操作规程和各类工艺规程。生产员工上岗前要经过培训及考核，建立全员培训档案，上岗后通过集中培训、班前会培训、“师傅带徒弟”、目视化等多种方式进行培训，并采用多种方式进行稽查、考核，强化其工作技能和质量意识，提高操作水平。在生产过程中，生产员工严格遵守车间纪律，各级管理技术人员严格履行管理职责，及时检查和纠正差错，保证生产秩序的稳定。

对生产所需的原料、辅料、包装材料进行投料前检查，把好中间产品、成品的质量关，关键工序设质量控制点，督促员工做好自检，执行监控核查规程，做到领用、发放和核对相统一。对每一生产步骤进行物料平衡，保证物料的投入和产品的产出数量与工艺要求相一致，确认无潜在质量隐患，符合产品和标准要求。

公司根据行业特点及实际情况，加强生产过程的信息化建设水平，应用 ERP 系统的生产管理模块对整个过程进行数据采集和监控，充分发挥技术骨干人员的力量，开展对现有设备进行持续改造或科技创新工作，成立技术攻关小组，对薄弱环节进行技术攻关。采用 SAP 系统管理软件，建立了从客户订货到产品交付各环节统计报表管理的生产管理系统，以订单加预测为原则的生产流程，实施了订单+预测生产为主，应急+配产为辅的生产组织模式，实现了生产系统信息即时共享；确立了以客户为中心，以满足客户需求为目标，通过 QMI、六西格玛、6S 管理、生产例会制度等多种方式对合同执行情况进行动态控制，较好地实现了高质量、高效率合同交付的生产运行目标。通过推行精益生产，不断提高快速响应时间，持续改进生产过程的效率和有效性。

### 2.3.3 营销管理

公司客户覆盖全球，为更好的把握不同市场客户的需求，公司按照产品品种、销售渠道、客户等级、地域及可持续发展角度等多种方法，对市场进行细分。

表2-3 客户群和市场细分表

细分名称	细分种类	
产品品种划分	POY 涤纶预取向丝、FDY 涤纶牵伸丝、DTY 涤纶低弹丝	
销售渠道划分	经销商、直接客户	
按客户等级划分	黄金客户、战略客户、重点客户、一般客户	
地域细分	国内	江苏、浙江、福建、其他
	国外	中东、欧美、东南亚、其他

针对不同类型客户确定其需求与期望，采用适当的方法建立相应的体系与团队，通过各种渠道，针对性的进行客户需求与期望的了解。

表2-4 对不同客户采取不同方法了解客户信息

客户细分		需求特性顺序	了解客户需求和期望的方法	
			程序性	非程序性
国内顾客	战略客户	产品质量、供应量、交货期、服务、价格、优惠政策	订单合同、同业交流、高层互访、电话、走访、客户访谈、满意度调查、传真	网站反馈、行业展会、邮件
	重点客户	产品质量、供应量、交货期、价格、服务、优惠政策	高层互访、订单合同、电话、走访、满意度调查、传真	同业交流、网站反馈、邮件、客户访谈

客户细分		需求特性顺序	了解客户需求和期望的方法	
			程序性	非程序性
	一般客户	产品质量、价格、供应量、交货期、优惠政策、服务	订单合同	电话联络、不定期走访、客户访谈、满意度调查
国外顾客	重点客户	产品质量、供应量、交货期、服务、价格、优惠政策	订单合同、同业交流、行业展会、电话、邮件、客户访谈、满意度调查、传真	高层互访、走访、网站反馈、邮件
	一般客户	产品质量、价格、供应量、交期、优惠政策、服务	订单合同	网站反馈、行业展会、客户访谈、满意度调查、邮件

公司通过对当前和以往客户档案中的市场、客户、产品和服务信息等的统计、分析，应用于产品营销过程的改进和完善。如对于公司推广使用塑料托盘产生的押金、回收不及时等问题，在听取客户反馈后，公司管理层迅速做出反应，与客户协商的同时，及时改进整个塑料托盘使用流程。

表2-5 营销策略

客户信息情况	营销策略
客户信息继续真实有效	利用信息进行持续的市场开发工作。
信息不确定或发生变动，但仍有机会成为公司的客户	利用原来的与部分客户的交易信息以调整交易策略，或者在开发新产品时，利用原来的产品开发信息作参考。
客户信息失效	分析客户流失的原因，调整营销策略
信息继续有效，但客户已经流失或中断	加强交流，并对原有信息进行分析，得出客户流失的原因，再调整营销策略。

公司与化纤行业协会、供应商、竞争对手、客户等保持良好沟通，及时了解、搜集信息。通过不同信息之间的相互验证来保证信息的有效性与可靠性，以此来评价了解客户需求方法的适用性和有效性。同时，根据公司战略发展的要求，每年对了解客户需求和期望的方法进行定期评价，不断改进，同时为产品经营规划、产品设计开发、过程控制等决策时提供参考。

公司制定了《“400 客户服务中心”运行管理办法》，明确了“客户服务”的组织构架、岗位责任、人员配置和 400 客诉运行流程。

公司制定《产品和服务跟踪管理办法》，通过电话（40%）、传真和邮件（10%）及现场走访（50%）等方式，收集客户的期望和需求，不断改进产品和服务质量。

通过对客户满意度调查结果、客户投诉意见、退货索赔情况、客户服务报告等进行综合分析，并建立数据库，实现信息共享，以杜绝类似投诉的发生；同时，进行数据挖掘，发现客户潜在需求。

公司定期以月度例会、专题会议对建立客户关系的方法进行评价、调整和创新。如为与客户加强合作关系，决定加大高层互访力度，在战略制定与企业文化建设过程中考虑利益相关方的利益。2019 年起，由生产管理部牵头，每季度组织公司高层、子公司总经理、车间主任等进行客户走访活动，及时、准确地了解客户需求和产品反馈。2021 年建立客户首次使用新批号的流程，以便及时与客户进行上机前技术沟通等。

## 2.4 质量管理基础

### 2.4.1 标准管理

公司产品执行国标、行标、团体标准，企业内部部分产品物性指标要求高于执行标准要求。2006 年“凤鸣”牌涤纶长丝被评为浙江省名牌产品、2007 年为国家免检产品、2010 年至今为浙江省著名商标等等。

新凤鸣集团作为整个长丝领域的龙头企业之一，始终积极参与、主导行业内各项标准的制定。截止 2022 年底，主持行业标准 6 项、团体标准 4 项，参与制定国际标准 1 项、国家标准 14 项、行业标准 43 项、团体标准 18 项，专利授权 500 余件。

公司始终将企业标准化贯穿于生产全过程，从原辅材料、包装材料的采购、半成品、成品检验等各个环节，均制定了相关标准。从而使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。

### 2.4.2 计量管理

公司严格执行《中华人民共和国计量法》等法律法规，从原辅材料采购、过程管理、生产设备、检验设备、工序检验、成品检验等环节建立了一整套管理文件和控制方法。公司安环能源部负责对所有在用计量设备的管理、配备和定期送有资质的计量技术机构进行检定校准。公司十分注重对计量管理人员的专业培训，为公司的计量管理规范化提供了有力保障。

为确保产品质量，在产品生产工艺中严格过程控制，对生产工艺过程中的原辅材料等加强计量管理，确保计量设备的正常运行和计量的准确性。

对计量器具从采购、入库、出库严格按照审批计划和管理程序执行，建立台帐和登记手续，计量器具的领用出库必须通过检定，有检定合格证方可投入使用；对在用的计量器具严格按周期检定，强化现场检查和监管，掌握其使用情况，发现问题及时处理；对存在问题的部门提出整改意见，采取积极有效措施进行整改，为生产优质产品奠定了坚实的计量基础。

#### 2.4.3 认证管理

目前公司已通过 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系和 ISO45001 职业健康安全管理体系认证、“浙江制造”认证，公司将严格按照国际质量管理体系执行，使企业产品的质量得到有力的保障，从而使企业“创凤鸣优质产品 树立行业一流信誉”的质量方针得以顺利推行。

#### 2.4.4 检验检测管理

公司通过对进货的检验与试验，以保证供应商提供的物资符合规定的要求。供应部负责编制进货检验与试验规程，审计监督部负责物资进货的抽检，负责不合格物资处置，仓库负责验收物资的进货数量、名称和规格等。

为保证所有产品在生产过程中都通过规定的检验后才能进入下一道工序，公司制定《不合格品控制程序》、《过程和产品的监视和测量控制程序》，开展严格的过程检验和试验。质量中心和相关职责部门负责制订检验规程及原料、过程和成品的检验。

表 2-5 公司采用的检测设备

序号	仪器名称及型号	厂家	先进水平
1	强伸仪	常州纺织仪器厂	国内先进
2	缕纱测长仪 YG086	常州纺织仪器厂	国内先进
3	电子天平	梅特勒-托利多仪器有限公司	国际先进
4	条干仪	苏州长风纺织机电科技有限公司	国内先进
5	热应力仪	美国劳森	国际先进
6	核磁共振	牛津仪器科技（上海）有限公司	国际先进
7	纤维截面分析仪	欧卡（苏州）工业技术有限公司	国内先进

## 2.5 产品质量责任

### 2.5.1 产品质量水平

新凤鸣集团股份有限公司不断加大研发、创新投入，持续改善产品技术水平和质量性能，近三年来产品多次获得客户和同行认可，“凤鸣”品牌已成为省级名牌产品。

表 2-6 近几年产品和技术所获荣誉

序号	获奖名称	时间	颁奖部门
1	浙江省企业管理创新单项奖	2016 年	浙江省经济和信息化委员会
2	企业管理现代化创新成果 二等	2016 年	全国企业管理现代化创新成果审定委员会
3	全国纺织行业质量奖	2016 年	中国纺织工业联合会
4	两化融合管理体系评定	2016 年	江苏鸿信系统集成有限公司
5	2015 年度桐乡市十佳科技进步企业	2016 年	中国纺织工业联合会主办， 纺织之光科技教育基金会
6	科学技术进步奖 一等——聚酯酯化废水中有机物回收技术	2016 年	中国纺织工业联合会主办， 纺织之光科技教育基金会
7	科学技术进步奖 三等——全消光涤纶长丝熔体直纺柔性关键技术及产品开发	2016 年	嘉兴市质量协会
8	2016 年嘉兴市优秀 QCC 成果感动奖	2016 年	嘉兴市质量协会
9	2016 年度嘉兴市第十届优秀 QCC 成果感动奖——降低全消光 POY 外观不良率	2016 年	嘉兴市质量协会
10	2016 年度嘉兴市第十届优秀 QCC 成果优秀发表奖——提高 D10 138dtex/144f 扁平 POY 优等品率成果	2016 年	中国纺织工业联合会
11	桐乡市科技进步二等——亮丽舒逸纤维	2016 年	桐乡市人民政府
12	桐乡市科技进步三等——超细柔纤维/三角中空 FDY 全拉伸纤维	2016 年	桐乡市人民政府
13	科学技术进步二等奖——高效节能短流程聚酯长丝高品质加工关键技术及产业化	2018 年	浙江省人民政府
14	桐乡市科技进步奖 二等——新型高吸湿四沟槽涤纶纤维	2018 年	桐乡市人民政府
15	桐乡市科技进步奖 三等——新一代雪尼尔纤维	2018 年	桐乡市人民政府
16	纺织行业智能制造试点示范	2018 年	中国纺织工业联合会
17	全国化纤行业标准化领军单位	2018 年	中国化学纤维工业协会
18	全国化纤行业品牌质量先进企业	2018 年	中国化学纤维工业协会
19	浙江制造认证	2018 年	中国质量认证中心

序号	获奖名称	时间	颁奖部门
20	化纤行业绿色制造先进企业	2019 年	中国化学纤维工业协会
21	化纤行业智能制造先进企业	2019 年	中国化学纤维工业协会
22	绿色贡献度金钥匙奖	2019 年	中国化学纤维工业协会
23	科技进步奖 二等——基于熔体直纺在线可控多功能高品质聚酯纤维制备技术	2019 年	浙江省人民政府
24	科技进步奖 一等——高值化聚酯纤维柔性及绿色制造集成技术	2019 年	中国纺织工业联合会
25	智能制造标杆企业	2019 年	智能制造系统解决方案供应商联盟秘书处等
26	新产品研发及推广创新企业	2020 年	中国化学纤维工业协会
27	科技进步奖 二等——熔体直纺高效柔性添加成套装备及工艺开发及产业化	2020 年	中国纺织工业联合会
28	“十三五”高质量发展领军企业 “十三五”技术创新示范企业	2021 年	中国化学纤维工业协会
29	浙江省服务型制造示范企业	2021 年	浙江省经济和信息化厅
30	中国纺织服装品牌竞争力优势企业	2022 年	中国纺织工业联合会
31	省科技进步三等奖——纳米磷酸铝载银关键技术及产业化	2022 年	浙江省人民政府
32	工业产品绿色设计示范企业	2022 年	中华人民共和国工业和信息化部

表 2-7 发明专利清单

序号	发明专利名称	专利号
1	纺丝箱体的脱过热加热方法以及实施该方法的系统	ZL200810121242.0
2	哈特涤纶丝及其生产技术	ZL200810121602.7
3	纺丝机的螺杆料筒加热方法及其装置	ZL200910098101.6
4	聚酯熔体粘度控制系统及其控制方法	ZL200910096640.6
5	超粗旦聚酯单丝的制备方法	ZL201010180384.1
6	近临界水解清洗喷丝板的方法及其清洗装置	ZL201310278283.1
7	有色 FDY 强力纤维的切片纺丝加工工艺	ZL201310470913.5
8	一种聚合微量改性大有光聚酯纤维的制备方法	ZL201310166662.1
9	吸湿导电聚酯纤维切片及其制备方法	ZL201410484974.1
10	珍珠绒透气纤维的制备方法	ZL201310497260.X
11	石墨烯导电聚酯纤维及其制备方法	ZL201410354504.3

序号	发明专利名称	专利号
12	PET 纤维用黑色导电电磁屏蔽母粒及其制备方法	ZL201410488806.X
13	高舒适三角形中空微多孔纤维的制备方法	ZL201310497251.0
14	真空炉水烟囱过滤回收装置	ZL201410356702.3
15	全自动纸管打磨开槽装置	ZL201510984852.3
16	吸湿可深染低熔点聚酯切片及其制备方法	ZL201410785726.0
17	超低收缩有光 FDY 的生产方法	ZL201610299685.3
18	一种 PET 熔体直接混合制取母粒的方法及其专用设备	ZL201610065968.1
19	一种 PET 熔体直接混合制取黑丝的方法及其专用设备	ZL201610070224.9
20	纺丝环吹隔热板及其制造方法	ZL201410700113.2
21	熔体直纺在线添加装置及其注射系统在线切换方法	ZL201510965964.4
22	一种涤纶半光细旦中空 POY 纤维及其生产方法	ZL201710348968.7
23	一种涤纶半光细旦 POY 纤维及其生产方法	ZL201710348929.7
24	一种化纤长丝断纱实时视觉监测装置	ZL201911163574.X
25	化纤丝全自动油烟净化处理方法	ZL201910450704.1
26	一种适用浆料管线的节流装置	ZL202010818104.9
27	一种节能冷却塔	ZL202110313148.0
28	一种提高粗旦多孔异形长丝 PET-POY 内在质量均匀性的工艺方法	ZL202110313305.8
29	一种涤纶全消光超细旦 POY 纤维及其生产方法	ZL202110909001.8
30	一种基于导流板的向心式双抽气凝汽器	ZL202111199856.2
31	一种在线碱减量处理的 FDY 纤维及其制备方法	ZL202111597105.6

表 2-8 质量管理水平相关绩效结果

关键绩效指标	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年
综合等品率 (%)	99.19	99.21	99.20	99.23	99.21
废丝率 (%)	0.56	0.58	0.62	0.66	0.67

公司产品的性能指标性能稳定，产品性能的主要技术指标按照国际先进水平设定。公司重视技术研发投入，完善基础设施，进行技术改造，力争不断改进产品性能，稳定和提升产品质量。

### 2.5.2 产品售后责任

公司建立并实施客户投诉处理流程，确保及时有效地处理客户投诉。客户投诉由 400 客户服务中心专职人员处理，根据情况将客诉按轻重缓急进行分类，重大、紧急的客诉优先处理，处理人员级别相应提高。对客户提出的换货、退货、赔偿等要求，由责任认定小组负责出具处理结果。公司坚持以客户为中心，注重收集和解决客户的反馈，并采取必要的纠正/预防措施，防止类似问题的重复发生，以电话和现场回访的方式跟踪投诉处理过程，了解客户的满意度。

400 客户服务中心和质量管理部对客诉信息定期监测，对市场重复发生及影响客户满意度和产品使用的问题进行集中收集，并加以分析形成报告。公司定期组织内部各部门召开产品质量会议，对重大产品质量问题进行攻坚改善，消除质量风险，提升产品客户满意度。

### 2.5.3 企业社会责任

公司在企业不断发展的同时积极履行公共责任、公民义务及恪守道德规范。在公共责任方面，公司把环境保护和减少能源消耗作为工作中的重点，积极创新，持续改进，取得了显著成果；在品德行为方面，公司提出了“团结、诚信、稳健、创新”的价值观和公司员工、政府等相关方的利益；在公益支持方面，高层领导率先垂范，员工积极参加，积极回报社会。

公司办公室下设专职人员负责各类公益事业的组织、宣传、发动和实施工作，以促进公益事业进一步向前发展（见下表）。

表 2-9 新凤鸣公益支持工作概览

重点支持的公益领域	具体项目	选择的理由	负责部门	计划
周边社区支持	社区卫生支持	改善职工家属及周边居民的生活环境，构建社会和谐关系	办公室	每年资助社会建设和活动经费 10 万元左右
	社区文体活动支持			资助周边乡村基础设施建设
	社区基础设施建设			社区医院的装备支持
环保	污水处理站建设等	减少污水、废气排放；节约能源，实现循环利用	公用工程	持续做好污水处理等环保设施建设
	热媒节能炉系统等节能项目			继续做好节能节电项目建设
慈善	献血等志愿活动	培养爱心与责任	办公室	扩大志愿者队伍

	周边贫困扶助	心，改善周边关系；帮助受困地区，提升公司形象		春节及灾后捐助
	社会重大灾害捐助			扶助周边贫困家庭
助教	校庆等活动赞助	培养今后的人才，有利于公司文化再造		社区学校活动赞助
	资助贫困学生			资助周边贫困学生

#### 2.5.4 质量信用记录

公司制定相关质量管理制度，明确了各部门职责，规定了客户需求、期望和投诉的处理流程，同时对客户满意度进行测量分析、评价。收集客户投诉的方式有：客户主动致电公司投诉、市场调研及走访、定期客户满意度调查、客户服务报告、其他与客户的交流沟通活动。客户的意见将转化为“质量月报”、“半年和年度质量总结”等。

这些意见与投诉信息将实时转化、传达至对应职能部门，有责任的职能部门进行原因分析、制定改善方案，重要的问题立即召开专题会议处置，所有问题的闭环情况将在公司例会上予通报和督办。对于具体的市场产品质量问题，公司建立了专门台账（ERP）管理，由 400 客户服务中心组织闭环管理。

#### 2.5.5 质量风险监测

公司对各生产环节进行严密监控，不断对设备进行改造和技术创新，充分利用相关仪表诊断等统计工具，分析生产过程的稳定性，预警异常因素，并制定相应的应急预案。运用计算机和 ERP 系统对生产过程各类参数、生产指标进行实时监控统计，对生产技术和质量进行评估。

同时，为规范聚酯、纺丝在生产发生波动时的工作联系和交接，确保隔离产品数量、定等准确无误，避免异常产品流出，提高产品质量，公司制定了《熔体交接规定》；为保证公司出厂产品的质量，防止产品未按规定程序出厂放行，公司制定了《产品放行管理规定》。

公司规定每批次产品均需进行外观项目全检、物性指标抽样检测，包装、仓储、运输严格执行标准要求，确保出厂产品质量达到预期水平。

质量管理部利用 EOS、MES、BI 数据对产品质量进行监控分析，对日常监控发现的异常形成记录，定期统计评价质量波动，并组织对异常进行处置。

### 三、报告结语

在市场经济的条件下，客户的满意是质量工作的出发点和落脚点，客户满意是衡量产品质量的有效标准。近年来，新凤鸣集团股份有限公司通过积极推进管理创新、技术革新、管理主题年制定，在企业管理等方面，特别是在质量管理上取得了一定的成果，但和国际同行业先进管理水平相比还有一定差距。在今后的工作中，我们要坚定不移地按照卓越绩效管理模式和“浙江制造”的要求进行自我评价和管理，认识自身发展的不足，不断改革创新，提升企业管理水平，助推企业发展，为公司“成为行业管理最好、品质最优”的目标而不断奋斗。突破重围，破旧立新！同时，质量诚信建设是全社会的共同责任，需要大家的共同努力，新凤鸣集团股份有限公司仍将继续努力奋斗，诚信经营，承担起企业质量安全第一责任人的责任，为行业健康有序和又好又快发展做出我们应有的贡献！

新凤鸣集团股份有限公司

2023 年 7 月 31 日