

# 2020 年度企业质量信用报告

江苏东方滤袋股份有限公司

2021 年 1 月 10 日

## 目 录

第一部分 报告前言 . . . . .	3
一、报告编制说明 . . . . .	3
二、企业高层致辞 . . . . .	3
三、企业简介 . . . . .	3
第二部分 报告正文 . . . . .	5
一、企业质量理念 . . . . .	6
二、企业质量管理 . . . . .	6
三、质量诚信管理 . . . . .	9
四、质量管理基础 . . . . .	11
五、产品质量责任 . . . . .	13
六、结束语 . . . . .	15

## 第一部分 报告前言

### 一、报告编制说明

本报告为江苏东方滤袋股份有限公司（以下简称为“东方滤袋”或“本公司”）2020年公开发布的《企业质量信用报告》，是结合本公司2020年度质量诚信体系建设情况编制而成。本公司保证本报告中所载资料不存在任何虚假记载、误导性陈述。

报告组织范围：江苏东方滤袋股份有限公司

报告时间范围：2020年01月—2020年12月

报告发布周期：1次/年

报告数据说明：报告内所涉及数据来源于公司，数据真实、有效。

报告获取方式：公司的门户网站

### 二、企业高层致辞

东方滤袋始终以“精益求精、以人为本、科技创新、社会责任”的企业核心价值观为导向，肩负“研发生产超净排放过滤材料，为打赢蓝天保卫战而努力”的发展使命，东方滤袋人遵奉的企业精神是一专注于每件产品的完美创造、每项工作的完美执行。东方滤袋人的目标是一流的技术、一流的产品、一流的管理、一流的服务。

我们坚信：只要东方滤袋人始终保持内心宁静致远、孜孜以求的进取精神，就一定把东方滤袋打造成受人尊敬，受人爱戴的、中国著名的企业。

感谢顾客信任，与我们同行一段人生路——让我们彼此信任，互为依靠，互为鼓励，共同劳动、创造与分享！

### 三、企业简介

江苏东方滤袋股份有限公司坐落于富饶的黄海之滨——江苏省阜宁环保滤料产业园。公司集研发、生产、销售、技术支持与服务为一体的实体型企业，2014年在“新三板”挂牌（股票代码：831824）。注册资金13307.6万元，拥有资产2.7亿元，占地面积90000平方米，拥有进口德国奥特发、卡尔迈耶等生产线13条，现有员工226人。主营各类环保滤料产品，年生产能力1000万m<sup>2</sup>，营销网点遍布国内外，产品销往全球10多个国家和地区，现为中国产业用纺织品行业协会和中国袋式除尘委员会常务理事。

公司拥有授权专利 42 项，其中发明专利 17 项，“志荣牌”滤袋荣获中国驰名商标，参与制定国家标准 4 项、行业标准 5 项；产品先后荣获江苏省名牌产品 2 项、江苏省高新技术产品 10 项、江苏省科学技术奖 3 项、江苏省环境保护科技进步奖、中纺联专利银奖，“耐高温水解间位芳纶滤料”荣获江苏省科技创业大赛优秀奖，研发部分产品列入科技部国家火炬计划项目和国家重点新产品项目，并承担国家“十二·五”科技支撑计划等项目 12 项。

公司通过了 ISO9001:2015 质量体系认证、ISO14001:2015 环境体系认证、ISO45001:2018 职业健康安全管理体系认证、ISO50001:2018 能源管理体系认证和安全生产标准化二级企业，成立了“功能性过滤材料研发工程中心”，并通过了省级认证。并与东华大学、东北大学等高校、研究机构开展产学研合作。通过不断改良生产工艺，调整研究方向，优化低损伤针刺、功能性整理生产工艺，研发纳米梯度滤料、耐高温燃煤锅炉高性能复合滤料、玻氟斯滤袋、玻璃纤维覆膜滤布等一批高新技术产品。部分产品取代了进口，填补了国内生产空白。源源不断的产品创新，是推动东方航母前进的强大动力。

在环保行业率先被评为“国家高新技术企业”、“全国守合同重信用企业”、“国家知识产权优势企业”、“国家鼓励发展的重大环保技术装备依托单位”、“中国行业十佳创新品牌单位”、“江苏省小巨人企业”、“江苏省创新型企业”、“江苏省管理示范信用单位”、“江苏省专精特新产品企业”、“中国非织造布行业最具成长性企业”、“第四届中国创新创业大赛优秀企业”。

公司本着“追求、务实、诚信、创新”的经营理念，努力提供最好的滤料，为保护美丽环境作出更大的贡献。

## 第二部分 报告正文

### 一、企业质量理念

东方滤袋坚持弘扬“顾客至上、诚实守信；以人为本，团结进取；质量第一。持续改进”的质量方针，以及“持续改进，100%满足顾客对质量的需求”的质量理念，以优质产品彰显质量诚信。东方滤袋始终如一地追求以质取胜，一贯视产品质量为企业的生命，努力发展成为国内一流企业，为全球用户提供一流的产品和服务。

东方滤袋重视强调对每一个产品、每一个服务细节都精益求精，从多方面为产品和服务的质量安全提供保障，以实实在在的、优质的产品和服务体现质量责任和质量诚信。顾客价值是品牌的核心价值。关注顾客需求，满足顾客愿望，不断提升产品和服务所带给顾客的实际利益，是我们经营产品、塑造品牌的根本原则。东方滤袋自建立起，就建立起完善的售后服务体系、客户服务体系以及持续改进体系。

近年来，东方滤袋凭借强大的规模和实力优势，在专精道路上孜孜以求，不断创造出市场奇迹，严格、科学的质量管理体系，推动了东方滤袋产品质量不断提升，使东方滤袋得以在行业内的品牌影响力、美誉度持续攀升，同时获得了各级政府、行业团体的不断认可。

东方滤袋自成立以来就非常重视企业文化建设。总经理把文化比作土壤，把人才比作种苗，把机制比作环境，把企业的经营管理比作耕耘，从土壤、种苗、环境和耕耘的辩证关系来认识企业的发展基础与经营管理之间的关系。通过不懈耕耘，形成了强劲的以“文化+人才+机制”为核心的企业发展源动力，奠定了东方滤袋坚实的发展基础。

## 二、企业质量管理

百年大计，质量第一，东方滤袋始终贯彻全面质量管理模式。在研发、生产、销售、售后、服务等各环节力求做到全过程的质量管理；全员参与的质量管理；全面综合的质量管理。一切为用户，一切以预防为主，一切依据事实与数据，一切按规范办事。

### （一）质量管理机构

东方滤袋设立独立的质量管理部门，对质量策划、质量控制、质量保证和改进等各方面进行领导、协调、组织、管理和监督，贯彻东方滤袋最高层面的质量决策。公司在总经理的领导下，整体划分为营销线、制造线、职能线，全公司下属各制造线都设置了质量检验人员，并在全公司范围内明确各级管理者及各岗位员工的质量职责和权限，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。

### （二）质量管理体系

东方滤袋率先在行业内通过了 ISO9001 质量体系管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证和 ISO45001 职业健康安全管理体系认证。

东方滤袋始终以顾客为先，做一流的产品，提供一流的服务。东方滤袋人追求完美的精神体现在了东方滤袋的质量方针之中，东方滤袋人对质量水平不断提升的追求和不断改进的精神也体现在了东方滤袋的质量目标之中。

东方滤袋的质量方针：顾客至上、诚实守信；以人为本，团结进取；质量第一，持续改进。

东方滤袋从高层领导到基层员工，施行的是质量管理责任制，以组织保障、体系保障、制度保障、绩效保障四个方面确保质量管控到位。

组织保障：东方滤袋建立了完善的质量管理架构。

体系保障：东方滤袋通过了了 ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证和 ISO45001 职业健康安全管理体系认证。

制度保障：公司制定了各种制度，建立了全面的制造过程监控、外购原材料检测、产品出厂检验、以及定期将产品送第三方权威机构检验的质量管控机制。

绩效保障：公司非常注重对产品和服务质量的测量和考评，如测量顾客对公司产品质量和服务质量的客户满意度、产品质量美誉度、市场遗留率、产品一次合格率等并纳入考核。

公司非常重视员工对于质量的培训教育，设置了专门的培训部门对员工培训教育进行管理和培训体系的研究，并在每个员工的绩效管理中纳入了培训项目。公司各制造线都设置了培训组，每月对全员进行专门的工艺、产品和质量的培训。公司各部门每季度制定季度培训计划并实施，同时还组织各类专门的培训活动，以及聘请外部培训机构老师进行专题培训，并定期外派优秀员工出外培训。公司通过不断培训提升员工的质量技能，并以此作为员工的优劣淘汰 参考标准之一，从而不断提高员工的质量水平和能力。

### （三）质量安全风险管理

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，保证产品使用中的安全和可靠性。

为了确保产品的正常使用和对于重大质量安全事故的监测和风险评估，公司制定了质量事故处理办法等一系列的制度，成立了以公司总经理为核心的战略领导和统筹机构，快速有效地应对各种风险。公司在客服体系中建立完善的危机性质量安全事故的跟踪和处理机制，并成立专门的重大事故处理小组负责质量安全事故的全程跟进和处理，并时刻识别产品在策划、设计、制造、运输和使用等过程中的质量安全风险点，从根本上杜绝质量安全风险的发生。上述各项风险的处理和管控有专门的制度保证、专职的部门和领导负责、有标准的操作流程，迅

速高效，把控有力。公司自成立至今，未出现过大风险和危机事件，在行内享有盛誉。

为了及时、有效地为顾客解决各类问题咨询、投诉，保证持续、高水平的顾客满意度，建立稳固的顾客关系，促进东方滤袋品牌美誉度的长期提升，公司专门建立了面向全国顾客的客户服务中心，并配置专业的客服人员，建立与终端顾客的关系，实时为顾客解决各类服务问题。



### 三、质量诚信管理

东方滤袋坚持不懈的把质量诚信建设摆在突出位置，坚持“统筹规划、循序推进、自己自律、社会监督”的公开原则，全力推进东方滤袋质量诚信体系建设。东方滤袋不断完善质量诚信标准体系；建立健全的企业内部质量信用奖惩机制；加强质量诚信文化建设。

#### （一）质量承诺

诚信守法是东方滤袋走向成功的基础，也是持续经营之本。东方滤袋的“追求、务实、诚信、创新”的经营理念就是诚信守法的最好诠释。公司从小到大、由弱变强，虽然在前进的路上一路颠簸，历尽艰辛，但依然一路披荆斩棘，成就了今日的地位。

随着物质生活的不断改善，消费者对于产品的需求层次也在逐步提升，随着网络信息的增加，东方滤袋研发部门对产品基础配置、结构等一直高度关注，并进行数据信息的对比，从而了解顾客的要求。

东方滤袋在“精益求精、以人为本、科技创新、社会责任”核心理念的鞭策下，公司直属人资、采购 开发等职能部门已全面建立起了对内部员工、上下游关联方的诚信评估与管理系统。东方滤袋人敢于剖析自己、敢于批评与自我批评，同时也敢于承担社会责任，在规范完善内部的同时努力带动上下游供应商、经销商、合作伙伴共同维护社会经营环境的诚信。公司严格遵守《广告法》、《产品质量法》、《标准化法》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，坚决抵制伪劣、欺诈顾客等失信违法行为，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。

#### （二）运作管理

为满足关键过程要求，完成公司战略目标，我们对产品设计、原材料采购、生产过程、售后服务等关键过程进行了设计。

东方滤袋进行新产品、新工艺的研究和开发，注重工艺技术和市场信息的应用，对研发过程系统的设计、管理和改进，按研发过程的不同阶段、节点进行评审和确认，并设立指标进行测量和控制。

公司将新工艺、新技术、各类生产经营信息，全面融合到整个制造过程中，借助综合订单管理系统平台，以及深厚的行业实践经验和技术能力，优化流程持续提高产品过程流价值，满足客户的质量、交期、成本的要求，近三年来东方滤袋产品的交货准时率都保持在 95%以上，得到了客户高度的好评和信赖。

为了快速、高效响应顾客投诉，公司明确规定对于顾客投诉的响应、跟进、处理、回复、改进的责任部门/人以及跟进流程，通过近几年生产、销售经验，建立起了一套完善的投诉快速响应、处理及改进机制，保证顾客投诉渠道畅通的同时，更重要的是及时、专业地为其解决投诉等售后服务问题，收集顾客意见与建议，整理反馈至相关责任部门进行改进，以提升顾客满意度。

### （三）营销管理

东方滤袋公司为了强化产品终端营销中的质量管控和质量责任，确保消费者的产品安全，践行东方滤袋提出的“全方位质量控制、全体系质量管理、全过程质量把控”的质量理念，在与各级客户的合作中把产品质量安全放到了第一位。为了保证消费者的产品设计、生产、质量、售后的产品质量和服务质量通过法律合同的形式加以明确，并通过企业保障和客户保障方面进行保证。

企业保障：公司制定了一系列关于产品安全及售后服务制度文件，从产品设计、定价、生产、运输、售后服务等各方面对代理商终端营销进行制度明确，强化各级代理商重视客户产品质量和产品用户感受，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，让消费者在使用我们东方滤袋产品的时候，真正做到安全，放心，感受到高品质的产品质量服务。

公司建立了完善的售后服务网络，从服务受理、准备、勘查现场、问题处理到跟踪服务全程跟进，做到快速收集客户的反馈意见，及时处理客户的质量异议，为客户解决各种售后服务问题。

#### 四、质量管理基础

东方滤袋始终如一地坚持以质取胜的理念，一贯以来视产品质量为企业的生命，实行质量安全制造总经理负责制。公司建立了全面的生产过程监控、外购原材料检测、产品出厂检验、售后服务和客户服务机制，以及定期将产品送国家权威机构检验的质量管控机制，东方滤袋从企业标准管理、认证管理、检验检测管理等方面全面对质量基础进行管理。

##### （一）标准管理

企业产品执行国家标准，并在政府质监部门进行企业标准备案。公司生产技术水平处于行业领先地位，产品性能指标均达到国际先进水平。

##### （二）计量管理

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。设备的管理和使用我们做到“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。公司已获得了测量管理体系认证。

##### （三）认证管理

东方滤袋通过了 ISO 9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证 ISO45001 职业健康安全管理体系认证等，东方滤袋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。

##### （四）检验检测管理

东方滤袋产品建立了完善的外购原材料检测、产品出厂检验、以及定期将产品送国家权威机构检验的质量管控机制。公司原材料采购选取优质供应商，从源头确保质量安全。公司高度重视技术研究和产品检测，公司产品是江苏省名牌产品。

公司历来十分重视企业的技术创新能力。在竞争日益激烈的家居行业，公司始终处于行业领导地位，坚持以创新促发展，不断自主研发技术含量高的新设备、新材料、新工艺、新技术，提升企业的技术水平和竞争力，使公司的技术水平始终处于行业内最前列。

## 五、产品质量责任

东方滤袋坚持弘扬“精益求精，以诚换心，追求完美”的质量方针，以及“持续改进，100%满足顾客对质量的需求”的质量理念。东方滤袋始终如一地追求以质取胜，一贯视产品质量为企业的生命，努力发展成为一流企业公司，为国内外客户提供一流的滤袋产品，从而更好地实现为企业创效益。

### （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，产品性能指标均达到国际先进水平。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。

通过应用软件下单系统，公司培训部会针对商场设计疏忽导致新增或修改定单进行专门培训，工艺部门和质量部门会分析商场容易混淆的设计错误并做出培训资料，通过质量攻关和工艺攻关，以及信息系统在车间加工工程中的应用，工厂错误也逐年降低。通过选用质量稳定而优秀的材料，使产品销售后5年的保修期内发生不良的比例也在持续下降。通过以上全方位服务，使顾客遗留单发生率不断降低。

### （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。

### （三）企业社会责任

多年来，公司切实履行着社会责任，一直在做富有社会责任感的企业，把发展经济和履行社会责任有机统一起来，把承担相应的经济、环境和社会责任作为自觉行为，把企业社会责任作为提高竞争力的基础，赢得了各级政府、广大消费者和社会各界的认可。

#### 1、员工人文关怀

东方滤袋在谋求自身发展额同时，时刻不忘为公司做出贡献的员工，公司领导心系员工需求，切实把企业对员工的关心、关怀传递给每一个员工，让全体员工共享企业发展的成果。

#### 2、企业文化环境营造

企业文化环境建设是现代企业文化建设的重要体现，东方滤袋非常重视对企业文化环境进行营造，从而为员工提供更好的工作空间，搭建企业文化传播的平台，展示企业的对外形象和文化。

#### 3、文娱活动

公司注重平衡员工的工作和生活，倡导有效的工作方式和健康的生活理念，将员工文化活动常态化、制度体系化，并融入到企业的日常管理中。公司每年会为员工举办年会、旅游等丰富活动。

#### 4、工作、生活环境建设

东方滤袋坚持以人为本，全面关注员工的各种诉求，为员工营造良好的工作和生活氛围。在工作上，东方滤袋注重对员工的职业生涯管理进行规划，加强对员工个人素质的培养，定期为员工开展培训，具有完善的人才培训养体系与绩效考核体系等，为员工提供成长机会和发展通道。

### （四）质量信用记录

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，近三年来客户的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。

公司历来要求与保证的是将顾客投诉 100%及时响应，并规定在 2 个工作日之内联系顾客给出初步解决方案，在这方面，东方滤袋建立了比较完善的售后服务体系，及时处理客户售服问题，客户投诉处理满意率保持在较高的水平。

## 六、报告结束语

从创业初期的单一滤袋生产型企业，到如今国内具有较大规模和影响力的“滤袋产品综合供应商”，东方滤袋始终以“精益求精、以人为本、科技创新、社会责任”的企业核心价值观为导向，肩负“研发生产超净排放过滤材料，为打赢蓝天保卫战而努力”使命，制造优质成品，回报社会。

江苏东方滤袋股份有限公司

