

企业质量信用报告

2014 年

维信（内蒙古）羊绒集团有限公司

二〇一四年九月二十八日

前言

1 编制说明

1.1 本报告本着客观、公正的态度进行编写，报告内容真实、有效，符合企业实际情况，报告内容包括了提高企业员工的质量意识、质量组织管理体系、质量理念和制度及措施等，定期公布，以接受社会的监督指导。

1.2 报告组织范围：维信（内蒙古）羊绒集团有限公司。

1.3 报告时间范围：2014年1月至2014年12月。

1.4 报告发布周期：本报告为年度报告，报告内的数据真实、准确。

1.5 报告数据说明：本报告数据来自公司内部统计。

1.6 报告的获取方式：公司网站 www.victioncashmere.com。

维信（内蒙古）羊绒集团有限公司董事长郝续宽致辞

尊敬的质监部门领导、各界朋友及同仁：

维信（内蒙古）羊绒集团有限公司衷心感谢各级领导，社会各界朋友多年来对维信羊绒集团的关怀、支持和厚爱！

二十多年的理想与奋斗，二十多载的拼搏与辉煌。维信今天已成为“农业产业化国家重点龙头企业”、“中国羊绒行业十强企业”、“出口工业产品生产企业分类管理一类企业”，“中国驰名商标”、“中国名牌产品”、“中国免检产品”，我们走过了一条用汗水和心血浇筑的成功之路。



二十多年来，我们始终致力于羊绒事业的振兴与发展。“钻石臻品维信羊绒，打造世界民族品牌”是我们的企业愿景，“建设幸福中国，打造美好维信”是我们企业的使命，我们将继续弘扬“维新、敬业、诚信、奉献”的维信精神，坚持“做一流工作，出一流产品、超越客户需求”的产品质量观，以科学的管理理念、高素质的人才队伍、先进的生产设备、雄厚的资金实力，与客户携手将“钻石臻品维信羊绒”奉献给全球消费者。

欢迎政府质监部门及社会各界监督指导。

2014年9月28日

企业简介

美丽辽阔的内蒙古大草原，连绵起伏的阴山山脉，巍巍的二狼山，特定的地域优势，铸就了依托内蒙古资源优势打造的具有民族魅力的羊绒品牌“维信”。维信羊绒集团建立于1992年，是集科研、牧业、制造、贸易为一体的跨国企业集团。企业主要生产和经营羊绒系列制品，年生产能力羊绒2000吨，羊绒纱600吨，羊绒衫200万件，羊绒围巾、披肩200万条，羊绒粗纺面料50万米，高档羊绒服装8万件。企业奋斗二十年，奉献二十载。二十年来为促进地区经济发展和农牧民致富做出了突出贡献，累计为社会公益、慈善事业捐资、捐助1.5亿元，取得了显著的经济效益和社会效益，成为带动地区经济发展的龙头企业。

“维信”商标是“中国驰名商标”，“维信”牌羊绒制品是“中国名牌产品”、“国家免检产品”、“原产地标记注册产品”、“中国环境标志绿色产品”，连续三年在中国国际时装周上被评为“中国十大女装品牌”。“维信”牌KVV01、BBC无毛绒在第六届国际山羊大会暨博览会上荣获金奖。集团是“农牧业产业化国家重点龙头企业”、“中国羊绒行业十强企业”、“AAA信用企业”、国家质检“出口工业产品生产企业分类管理一类企业”、海关总署“A类企业”、“促进企业诚信建设先进企业”、“全国守合同、重信用先进企业”、“全国百家明星侨资企业”、“全国就业和社会保障先进企业”、“全国诚信守法企业”、“高新技术企业”、“先进纳税企业”、“改革开放三十年最具影响力企业”。企业在全国纺织行

业首家通过了中国 BCC、英国 NQA、美国 RAB 三国机构的 ISO9001、ISO14001、OHSAS18001 质量、环境、职业健康安全“三标一体”的国际认证。

维信羊绒集团实施科研、牧业、工业、贸易一体化的经营战略，奉行“维新、敬业、诚信、奉献”的企业精神，以管理现代化、产品名牌化、企业社会化，创世界民族品牌为目标，将“钻石臻品维信羊绒”奉献给全球消费者。



企业质量信用报告

1. 企业产品质量观

公司的产品质量观是“做一流工作，出一流产品、超越客户需求”。

企业要在激烈的竞争中寻求生存、发展，站稳脚跟，最重要的武器就是产品质量。因此严抓质量、稳保效益、积极培育名牌产品，大力发展特色经济，坚持“质量兴企、名牌兴企”理念是维信羊绒集团一直秉承的发展路线。

2 企业质量管理

公司成立至今，始终把产品质量置于事关企业生死存亡的战略高度，用心打造质量精品，凭借质量精品赢得用户、赢得市场、赢得竞争。

2.1 质量管理机构

公司实行董事长领导下的总经理负责制，下设质量技术中心、生产部、综合管理部、设备动力部、经贸部、销售公司。设立了质量技术中心负责产品质量管理和工艺技术工作的推进和实施，保证全过程质量统一管理，统一规划、统一安排。2002年至今，维信（内蒙古）羊绒集团有限公司质量技术中心被认定为自治区企业技术中心。

公司领导在高层领导会议上，通过宣传公司质量方针和目标，反复强调产品质量满足顾客要求与法律法规的重要性，倡导以顾客为中心，并将质量目标层层分解，落实到各部门，明确了各岗位人员职责、权限，保证人员、设备、材料等方面的及时供应，确保质量管理体系持续有效运行。

为了提高检验人员的素质，公司采取了思想素质与技术素质一起抓，高中低级人员培训一起抓的方针。2014年，公司培训专职检验员、内审员120余名。另外，对全员进行质量检验职业教育，并举办各种类型的技术考核、竞赛等。把岗位竞争与技术考核直接与个人经济效益挂钩，大大促进了学习技术的热潮。全员的质量管理水平和技术素质得到了大幅度的提高。

2.2 质量管理体系

“工欲善其事，必先利其器”，好的品质离不开先进的管理理念。ISO9001质量管理体系的建立和有效运行，是我们对品质精益求精的追求，是产品质量再上新台阶，实现质量兴企的优势所在。

公司早在1997年就通过了ISO9001质量体系认证。通过体系认证工作，公司建立了一套全面的、完整的、详尽的、严格的质量管理和质量保障的规章制度和质量保障文件，这些文件包含了产品设计和研发、生产管理、设备管理、人员和物料管理、质量管理、生产工艺技术管理、质量标准管理、销售管理、服务管理、市场信息反馈、文件记录管理等各环节，实现了“全面、全员、全过程”的质量管理，做到了以顾客为关注焦点，写你所做的，做你所写的，留下证据的要求，真正体现了质量管理的科学化、系统化、规范化。

2.2.1 质量方针和目标

〔1〕 出厂合格率达到100%；

〔2〕 顾客满意率达到95分以上；

〔3〕 合同履约率：100%；

2.2.2 质量教育与质量法规

做好质量工作，重在责任落实。按照国务院《质量发展纲要（2011-2020年）》精神，结合习近平总书记推进三个转变“中国制造向中国创造转变，中国速度向中国质量转变，中国品牌向中国名牌转变”的要求，我们把质量是成本、质量是市场份额、质量是公司和个人信誉、尊严和责任的观念落实到本职工作当中，明确各自的质量责任，进一步明确要提升质量的关键在领导、重点在生产岗位操作人员和工艺技术人员，紧紧抓住质量和服务两个主题，创造性地开展工作。

2014年，为进一步将全员质量意识落实到员工自觉行动中，维信公司实行了“大质量”的管理考核机制，完善质量管理体系，明确工序标准和员工质量责任，推行质量安全一票否决制，强化质量问责制，加大质量奖惩力度。同时积极走访用户，倾听用户心声，对用户反映的质量问题进行深入的查摆梳理，落实整改责任。针对质量重点和难点问题组织专业力量进行攻关。

2.3 质量风险管理

○售前经贸部以各种方式主动宣传组织的产品、对顾客的要求、期望等信息进行收集汇总，建立客户档案，负责与客户沟通、联系，正确掌握客户需求，以便更好的为其提供产品和服务；

○售中由经贸部业务员跟踪订单进展情况，发现问题及时处

理，必要时与客户沟通，保证公司信誉；

○售后定期专访客户，发放征求意见表，接受顾客意见反馈，了解顾客使用产品的效果及顾客的满意程度；

○作好与顾客沟通的各项记录，并予以保存。

2.3.1 质量投诉处理

为了准确掌握顾客对产品和服务的要求和顾客对公司所提供产品和服务的满意度，同时有效处理顾客意见和投诉，经贸部业务员主要从以下方面沟通处理质量投诉。

〔1〕 向顾客介绍公司及产品情况，向顾客了解对产品和服务的要求，答复顾客的询问，必要时向顾客提供样品；

〔2〕 沟通合同或订单的处理，包括对其的修改；

〔3〕 搜集顾客的反馈信息，及时、妥善处理顾客意见和投诉。

〔4〕 对于顾客投诉（包括抱怨），由公司指定专门人员进行核实确认，如确实存在质量问题，由贸易部门组织相关部门拟定具体处置方案，报公司总经理批准，然后由经贸部具体实施。

2.3.2 质量风险监测

公司建立了完善的顾客满意测量系统，通过发放客户满意度调查表、调查问卷、电话、专题调查等多种渠道及方式实施顾客满意度调查。

1、问卷调查：对公司产品进行随机调查，并将信息反馈公司及相关部门，对客户不满意的项目通知相关部门进行整改和提高，一周内对改善进行确认，直至顾客满意。

2、电话调查：通过电话拜访客户并进行调研。

3、定期拜访：公司定期对客户进行上门走访，跟踪产品使用情况，及时了解用户的意见；同时了解同等企业间的信息、产品在使用过程的情况，听取客户使用同等公司产品的使用状况，及时获取顾客对产品、服务等方面的需求和当地市场信息。

2.3.3 应急管理

对于突发的质量安全事件，公司成立了应急准备与响应小组，由总经理直接负责，其主要职责是

〔1〕对潜在的事故、事件、隐患或紧急情况做好应急准备，一旦发生便可及时做出响应，以预防或减少可能伴随的环境影响和人身财产有害影响。

〔2〕应急准备

○应急准备与响应小组定期组织检查质量、环境和职业健康安全方面隐患，组织评审并对评审出的潜在事故、事件或紧急情况组织制定应急救援预案；

○及时收集内部信息，特别对有害物的信息及各种物料对环境 and 人身健康安全的影响，以便紧急时采取有效措施。

○进行应急培训。

〔3〕应急响应

事故发生时，发现人员迅速告知应急准备与响应小组组长及有关人员，按应急救援预案执行。

〔4〕纠正和完善

重大事故或紧急情况发生后要进行处理，调查原因，采

取纠正措施，总经理组织各部门对应急准备与响应程序及应急计划进行评审，必要时进行修订。

3 质量诚信管理

3.1 质量诚信承诺

我公司郑重向全社会承诺，并以此自律。

〔1〕牢固树立“质量第一”的思想，不断增强质量意识和社会责任意识，保证和提高产品质量，落实企业质量主体责任，满足顾客对高质量产品的期待和个性化需求，增强顾客的购买信心。

〔2〕人无信不立，业无信难兴，我公司保证文明经商，诚信为本，按章纳税，依法经营，严格履行承诺，重合同，守信用，树立诚信品牌。

〔3〕严格遵守《产品质量法》、《标准化法》、《计量法》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。

〔4〕加强全员、全过程、全方位的质量管理，推行先进质量管理方法，完善质量保证体系、标准化体系和计量保证体系，严格原材料、生产过程、产品出厂和储运销售全过程的质量控制。

〔5〕加强质量诚信体系建设，切实保证产品质量，完善服务体系，随时准备为顾客提供售前、售中、售后服务，

为顾客提供一切方便。

我公司严格履行以上承诺，如有违反，愿意承担相应的法律责任，接受将失信违法行为纳入不良信用记录并向社会公开，主动接受政府、各行业及社会各界的监督。

3.2 质量文化建设

我公司的价值观是诚信、责任、务实、创新、专注、合作、感恩、成果。诚信被放在首位，诚信是中华民族的传统美德，诚信是现代市场经济的基本原则，是企业赖以生存的根基。

为了强化全员质量意识，公司质量教育培训工作层层推进、精彩纷呈。根据各岗位中员工需求，公司每年要制定详细的员工培训计划并组织实施，中途如果部门根据需要提出培训申请也尽量安排。公司董事长参加了清华大学 EMBA、聚成华商书院、企业常青 BOSS 商学院学习。各部门领导除不定期参加自治区各部门、行业协会组织的技术交流和培训外，用“请进来，走出去”的方式，不断提高质量素质和水平。公司内部组织了骨干力量开展质量管理、生产管理、财务管理等各方面的专业培训。各车间利用生产淡季，组织员工定期开展技术比武、标准宣贯等技能提高培训。

公司要求员工不仅要树立质量意识，还要具备确保质量的能力，为此，公司将质量意识融入到人才观念中，提出了“有技能的人也是人才”的观念。公司还通过广泛开展生动活泼的质量意识活动，加速转变全体员工的陈旧质量观念，增强员工的竞争意识和责任感，在员工中牢牢树立爱岗敬业

精神，追求超越客户的需求。公司内标语、画廊等，着重宣传质量法规和质量知识，这些全方位持久的宣传教育在潜移默化中增强了职工的质量意识和责任感。

公司高层领导形成了深入车间的良好习惯，每天最少在整个生产线转一到两圈，随时了解当天的生产情况，员工有问题、建议也能直接上达，提高了效率和亲和力。

公司除了外聘或引进一些人才外，更注重从内部发现和培养人才，敢于从一线员工发现和提拔技术和管理人才，既看文凭，又看水平，并注意新老结合，以老带新，保持队伍的活力和连续性。通过多年的培养和调整，公司现有的管理和技术人才分明，关键岗位形成了良好的梯队，奠定了质量管理良性发展的人员基础。

公司每年都进行公司标兵和优秀员工的评比，通过评选、考试、考核，挑选出工作、技术等各方面成绩突出的人员，进行表扬、表彰、颁发荣誉证书等形式鼓励员工，从而增强了员工凝聚力和向心力，创造了更高的绩效。

通过以上措施，全员参与质量管理热情高涨，形成了人人关心质量，创品牌人人有责的良好氛围。

4 企业质量基础

4.1 企业产品标准

面对国内外市场的激烈竞争，我公司积极采用国际标准及国外标准，如采用国际标准化组织 ISO 标准、日本 JIS 检测标准、Oeko-Tex® Standard 100 产品标准等组织生产，产品远销法国、英国、美国、德国、日本等国家。

公司还积极采用国内和行业先进标准，如：《GB 18267-2013 山羊绒》、《FZ/T 73009-2009 羊绒针织品》、《FZ/T 71006-2009 羊绒针织绒线》、《FZ/T 24011-2010 羊绒机织围巾、披肩》，通过采标和贯标，我们的产品质量稳步提高，满足了不同层次消费者的需求。

4.2 企业计量水平

1998 年，公司通过了企业计量二级认定。公司对所有检测设备和生产设备建立了设备台账，对检测仪器、设备制定了相应的使用规程和保养计划，并聘请专业人员进行定期校准。检验设备的使用人员必须经过专业培训，考核合格后方可上岗。实验室人员还定期交流在检测中遇到的各种问题，以便针对问题及时制定纠正措施，提高实验室管理水平及工作质量，各种制度、岗位职责、仪器操作规程、安全常识、注意事项等上墙，以便执行。

4.3 认证认可情况

2010 年公司通过了北京新世纪检验认证有限公司“ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系、OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证。

4.4 质量检验情况

近几年来，维信羊绒集团羊绒衫、羊绒围巾、羊绒大衣等产品的实物质量水平，在全国同行业中始终保持前列，这些真“功夫”的练就，源于集团长期地坚持抓好质量的基础工作，实行精细化管理。品牌是企业的生命，质量是品牌的保证。羊绒成品由 120 多道工序实现，每道工序控制的好坏，

都直接影响到最终的产品质量能否达标。

要实现质量兴企，就必须有高品质的产品做支撑。一是严把原料进厂关。公司从羊绒原料抓起，把提高山羊绒的品质和个体产量作为科研攻关的重点项目。二是严把生产过程关。维信羊绒集团始终坚持质量第一和消费者满意为质量最高标准的理念，在洗绒、梳绒、染色、粗纺纱、精纺纱、针织、机织、染整、面料等一系列工艺质量方面均有突破性进展，羊绒系列制品的优等率、合格率一直稳居同行业的前列。三是严把产品出厂关。生产过程中的原辅材料、中间产品、成品必须做到“四不”，确保产品质量。即不合格原辅材料不投入使用，不合格的中间产品不转入下道工序，不合格的成品不入库，发现不符合质量要求的产品坚决不出厂。

5. 产品质量责任

为确保产品质量与安全，明确产品质量安全责任主体，规范企业生产行为，防止发生产品质量安全事故，促进科学发展与和谐社会建设，依据《质量发展纲要》和《内蒙古自治区人民政府关于印发贯彻实施质量发展纲要 2014 行动计划的通知》精神，本企业将承担与履行以下责任：

〔1〕依照国家法律、法规和产品标准从事生产活动，确保产品质量安全符合标准要求，承担社会责任。法人代表是产品质量安全的第一责任人，对本企业产品质量安全工作负全面责任，本单位发生的产品质量安全事故，法人代表负首要责任，分管领导负具体责任，相关环节人员承担相应的法律责任；

〔2〕健全与完善产品质量安全管理机构，配备专门的产品质量管理人员，在基础设施、设备、人员培训等方面投入足够的人力、物力和财力，确保产品质量安全工作的必备条件。严格执行国家和省有关产品质量安全的法律、法规，与监管责任单位签订年度产品质量安全责任书，积极接受监管责任单位的监督检查与考核；

〔3〕制定并落实本单位产品质量安全管理责任制、例会制度、检查制度、隐患整改制度等；定期分析、研究、布置、检查本单位的产品质量安全工作，实行产品质量安全目标责任管理；

〔4〕制定并实施产品质量安全风险监控制度，健全风险信息收集、筛查、研判、预警和处置等工作机制，及时消除产品质量安全隐患。产品质量安全风险评估得出不安全结果的，立即停止生产，告知相关生产者和消费者停止使用，并及时向监管责任单位报告；

〔5〕对主营产品，全面、真实、准确地建立企业质量档案，信息内容发生变化时，及时向监管责任单位报告。

〔6〕在产品的设计、材料选择、质量指标、安全系数等方面做到科学合理、计算准确、安全可靠，确保产品各项指标达到设计和标准规定的要求。产品优先选择先进的标准进行生产，没有相应的国家标准、行业标准、地方标准或者前述标准不能满足提升产品质量档次和技术性能的，制定企业标准送质监部门备案；

〔7〕制定并实施原材料进货查验制度，建立原材料进

货台账，审验供货商的生产经营资格，验明产品名称、规格、数量、合格证明、产品标识、进货时间、供应商及联系方式。保证产品所使用的原辅材料、零配件符合法律、法规规定和标准要求。没有准确的质量合格证明或企业认为重要的原材料和零部件质量不确定的，委托法定质检机构进行验货检验，保证所使用的原材料、零部件符合法律法规规定和标准要求。

〔8〕严格确定生产过程的质量控制关键环节，建立产品生产操作记录制度，动态记录原材料供应商、生产工序、生产线或者车间、生产操作员、生产日期、生产批号、检验人员和检验结果等信息，实现产品质量生产过程的可追溯性；

〔9〕产品标识符合质量法律、法规、规章的要求。

〔10〕制定并实施产品出厂检验制度，产品经过检验合格方可出厂销售，未经检验或检验不合格的产品一律不得出厂。

〔11〕建立产品销售台帐，如实记录所出厂销售的产品名称、规格、数量、生产日期、生产批号、检验合格证号、销售日期、购货者及联系方式等，实现产品销售的可追溯性。

5.1 产品质量水平。

2014年，公司羊绒系列产品经自治区和国家检验检疫总局监督抽查，产品质量检测项目全部合格。出厂产品未发生退货、索赔和投诉问题，客户对公司的产品质量、售后服务监测评价满意度在95分以上，订单较去年增加30%以上。

5.2 产品售后责任。

公司设经贸部专人接受顾客投诉、来信、来电、来访并

及时处理，凡我公司销售产品，发生质量问题包修、包退、包换；

a) 包修：用户在使用一个月内出现洞、开缝等负责修补整理；

b) 包换：产品购买后，规格、颜色、款式不如意，产品无污染、损坏条件下包换；

c) 包退：产品有质量问题无法弥补且无可替代更换产品包退。

发现生产的产品质量存在缺陷不符合质量安全标准并危及人体健康、公共安全，或者接到质监部门的召回通知时，公司将立即停止生产，速召回已经上市销售的产品，通知相关生产经营者和消费者，并及时报告监管责任单位，销毁或作适当技术处理，减轻损害和减少损失，同时建立产品召回和通知情况记录台账；

5.3 企业社会责任。

在维信公司成立至今的 22 年间，一直进行着抗灾减灾、教育支援、残疾人支援等公益活动，累计为社会公益、慈善事业捐资、捐助 1.5 亿元，为促进地区经济发展和农牧民致富做出了突出贡献。

5.4 质量信用记录。

本着“精诚以维 信实发展”的经营宗旨，公司一直拥有良好的信用记录，在报告期内未出现质量信用不良记录（主要包括违法违规记录、监督抽查不合格记录、质量安全事故记录、出口产品因质量问题被国外通报、退货、索赔等

信息); 报告期内,“维信”羊绒针织品、“克莱汀”羊绒系列制品获得了“内蒙古名牌产品”称号。“维信”“克莱汀”牌羊绒衫获得了“内蒙古名优特产品”称号。

6 结束语 :

千帆竞发,百舸争流,物竞天择,适者生存;当今世界变幻莫测,充满机遇和挑战,对我们来说是难得的机遇,更是严峻的挑战。

维信(内蒙古)羊绒集团有限公司将继续秉承“精诚以维 信实发展”的发展理念,践行“建设幸福中国,打造美好维信,创世界民族品牌”的使命。我们将用汗水与智慧,责任与追求,诚信与创新,破解发展中的各种难题。

面对未来,我们将把握机遇,勇敢拼搏,开拓创新,不断进取,以发展为主题,实现集团战略目标。