

2021 年度企业质量信用报告

江苏易华人造草坪有限公司

2022 年 4 月 10 日

第一部分 报告前言.....	2
一、报告编制说明.....	2
二、企业高层致辞.....	2
三、企业简介.....	2
第二部分 报告正文.....	4
一、企业质量理念.....	4
二、企业质量管理.....	4
三、质量诚信管理.....	6
四、质量管理基础.....	7
五、产品质量责任.....	9
六、报告结束语.....	10

第一部分 报告前言

一、报告编制说明

本报告为江苏易华人造草坪有限公司（以下简称为“易华”或“本公司”）2021年公开发布的《企业质量信用报告》，是结合本公司2021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：江苏易华人造草坪有限公司

报告时间范围：2021年1月—2021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。

二、企业高层致辞

易华始终以“诚信经营 精益求精 开拓创新 全力以赴 谦虚谨慎 责任担当”的企业核心价值观为导向，肩负“为美化全球环境促进世界体育运动事业的发展而奋斗”的发展使命，易华人的目标是为经济谋发展 为员工谋幸福。

我们坚信：只要易华人始终保持内心宁静致远、孜孜以求的进取精神，就一定能把易华打造成受人尊敬，受人爱戴的企业。

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

三、企业简介

江苏易华人造草坪有限公司成立于2014年，总投资20000万元，注册资本5000万元，占地面积145亩，总建筑面积约7万平方米，是苏北地区一家专业从事研发、制造、销售人造草坪及针刺无纺地毯的高新技术企业。主要产品有：人造草坪及针刺无纺地毯。人造草坪系列有运动场地草坪、休闲高尔夫绿化用草坪、油船甲板草坪等；地毯系列有展会地毯、方块地毯、满铺地毯、自粘方块地毯和各种室内外门垫等。公司除了销售自产产品，还为客户提供一些辅地材料类配套产品。公司坐落于宿迁市经济开发区，南与淮安市毗连，东与连云港市接壤，北与徐州市相连，西与安徽省交界，处于徐、淮、连的中心地带，交通十分便利，水陆干线四通八达。

公司拥有一支在分子研究等方面经验丰富的研发团队，在人造草坪行业新技术、新工艺、新设备领域进行了前瞻性的研发布局。公司已建立起全球化

的销售网络，产品远销全球 100 多个国家和地区。公司雄厚的技术实力、良好的供应能力和优异的产品质量获得市场的高度认可。

公司管理团队具有开放的国际化视野，丰富的生产管理、品质管理、销售管理、产品研发等经验，对人造草坪行业的发展现状和趋势有深刻的理解，对公司未来的发展有清晰的战略和规划。十余年的发展历程中，易华在共同价值观的基础上，公司管理团队不断加强人才梯队建设和企业文化建设，培养出一大批深耕人造草坪行业的生产管理业务骨干，为公司的持续发展、扩张奠定了基础。

易华人造草坪目前是国内外畅销的商品之一，连续三年名列市场占有率前三，销量一直领先于国内同行业，易华一直恪守“追求卓越”的企业精神，把产品质量视作企业的生命，全力打造易华精品。在同行业中率先通过了 ISO 9001 质量体系认证 ISO 14001 环境体系和 BSCI 和 Reach Rohs 国际认证。

易华目前的产品包括别墅庭院、园林景观草坪，休闲草坪、围挡草坪、学校运动场草坪等各类人造草坪。产品覆盖了国外 100 多个国家和地区，目前人造草坪在国内主要的使用场地是学校运动场地，公司正在积极筹备，开拓国内市场。

易华拥有国内商标劲草®、victurf®、国外商标 Home Green，目前已在 10 多个国家和地区完成注册，已获得 32 项实用新型专利证书。

省级荣誉：“江苏省优秀明星企业”、“江苏省民营科技企业”、“江苏省企业信用管理贯标证书”。

市级荣誉：“安全生产标准化三级企业”、2015 年度外贸进出口“先进企业”、“文明单位”、2017 年江苏易华人造草坪有限公司在市体育局、市足球协会的关注支持下，被授予宿迁市足球协会副会长单位，公司董事长周娣女士任宿迁足球协会副主席。2018 年公司董事长周娣当选江苏省人大代表。同年入选“江苏省百名女企业家服务高质量发展领航计划”。

第二部分 报告正文

一、企业质量理念

易华坚持弘扬“品质第一、满足客户、持续改善、科学管理”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。易华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。

易华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。易华自建立起，就建立起相对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，易华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，推动了易华产品质量不断提升，使易华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。

易华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，奠定了易华坚实的发展基础。

二、企业质量管理

百年大计，质量第一，易华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

易华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，贯彻易华最高层面的质量决策。公司质量管理部门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

易华通过 ISO 9001 国际质量体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、ISO45001 职业健康安全管理体系认证的企业。

易华始终以顾客为先，做一流的产品，提供一流的服务。易华人追求完美的精神体现在了易华的质量方针之中，易华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易华的质量目标之中。

易华的质量方针：品质第一、满足客户、持续改善、科学管理。

易华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：易华建立了完善的质量管理架构。

体系保障：易华通过 ISO9001 国际质量体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、ISO45001 职业健康安全管理体系认证等。

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、以及定期将产品送国家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，公司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，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、安装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，未出现过重大风险和危机事件，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，促进易华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

易华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，全力推进易华质量诚信体系建设。易华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

诚信守法是易华走向成功的基础，也是持续经营之本。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，易华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。

易华人敢于剖析自己、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。

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，借助信息化系统平台，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，近三年来易华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

易华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，在与各级经销商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、安装、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、安装、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易华产品的时候，真正做到舒心，便利，感受到高品质的产品质量服务。

公司建立了遍布全球的售后服务网络，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

易华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，易华从企业标准管理、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，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。设置了专门的工程师对仪器设备进行专门管理，并建立仪器设备自校规程和自校记录，做好自校记录。

（三）认证管理

易华通过 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，易华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

易华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世界顶尖供应商，从源头确保质量安全。

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

易华坚持弘扬“品质第一、满足客户、持续改善、科学管理”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。易华始终如一地追求以质取胜，一贯视产品质量为企业的生命，努力发展成为世界一流企业公司，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

易华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，易华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终旅等丰富活动。

4、工作、生活环境建设

易华坚持以人为本，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，易华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，近三年来终端顾客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。

六、报告结束语

从创业初期的一台簇绒机，十几名工人起家，到如今专业人造草坪供应商，产品远销欧洲、美洲、中东等多达 100 多个国家和地区，易华始终以“诚信经营，精益求精，开拓创新，全力以赴，谦虚努力，责任担当”的企业核心价值观为导向，肩负“为美化全球环境，促进世界体育运动事业的发展而奋斗”的发展使命，让更安全、更环保、更绿色的人造草坪走进千家万户。

江苏易华人造草坪有限公司

二〇二二年四月