

企业质量诚信报告

浙江东星汽车部件有限公司

二〇二五年四月

关于本报告

1 报告范围

本报告以浙江东星汽车部件有限公司为主体，依据参考 GB/T29467 等进行撰写。报告中关于公司质量诚信和质量管理情况是公司现状的真实反映，本公司对报告内容的客观性负责，对相关论述和结论真实性和科学性负责。

2 称谓说明

为表述方便，报告把“浙江东星汽车部件有限公司”简称为“东星”、“公司”。

3 报告时间和频次

2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日，部分数据及内容超出上述范围。

本报告为年度报告。

4 报告发布形式

本报告以电子文档形式发布，其中电子文档可在 <http://www.chinaeaststar.com> 下载阅读。

目 录

0.1 企业简介	1
第一章 质量理念	2
1.1 公司使命	3
1.2 企业愿景	3
1.3 企业价值观	3
1.4 企业文化	4
1.5 质量环境职业健康安全管理方针	4
1.6 指导思想	6
1.7 质量诚信承诺	6
第二章 企业质量管理	6
2.1 质量管理机构	6
2.2 质量管理体系	10
2.3 质量安全风险管理	23
第三章 质量诚信	25
3.1 质量承诺	25
3.2 运作管理	26
3.3 营销管理	27
第四章 质量基础	27
4.1 标准化管理	27
4.2 计量管理	28
4.3 认证管理	28

4.4 检验检测管理	34
第五章 产品质量责任	34
5.1 产品质量水平	34
5.2 产品售后责任	34
5.3 质量诚信目标的完成情况	35
5.4 质量信用记录	36
结 语	36

0.1 企业简介

浙江东星汽车部件有限公司坐落于浙江省临海市杜桥镇。前身是临海市内燃机配件厂，始建于 1953 年，1994 年改制成立浙江临海东星机械有限公司，2006 年更名为浙江东星汽车部件有限公司。

截止 2024 年 12 月底，公司员工约 300 多人，注册资金 2000 万元，占地面积 110000 平方米。经过 30 多年的奋力拼搏，现在年销售额达 1.83 亿元人民币，其中出口约占 70%。年上缴税收 2100 多万元，企业资产负债率为 30%。

公司质量方针为“敢于创新，持续改进、追求卓越、实现共赢”。历来重视管理和创新，拥有一支较强的产品技术研发团队，具有新产品设计、工艺设计、工艺开发、工装模具及部分关键设备自行设计的制造能力。公司装备先进，引进德国等国外先进生产设备和工艺技术，严格按 ISO2790、ISO 255 等国际标准进行产品设计研发，同时成立了测试设备齐全的检测中心，旋压、冲压、拉延、冷挤压产品成型技术等居国内同行业前列。

公司引进并实施了 ERP、CRM 和精益生产等先进管理模式，1998 年成为国内同行首家通过 ISO9000 质量体系认证单位，2003 年通过 QS9000 质量体系认证，2007 年通过了针对汽车行业的 ISO/TS16949 质量体系认证，2017 年通过 IATF16949 质量体系转版认证；2016 通过 ISO14001；2004 环境管理体系和 OHSAS18001 职业健康安全管理体系，2018 年通过 ISO 14001：2015 环境管理体系转版认证，2019 年通过 ISO45001：2018 职业健康安全管理体系转版认证；2014 年通过了由台州市经委、台州市环保局组织的“清洁生产”复审，获得国家级高新技术企业荣誉证书，并获得了“临海市政府质量奖”和“台州市质量强市先进集体”荣誉，2015 年获“台州市政府质量奖”提名奖，2021 年获得台州市专精特新“小巨人”和浙江省“专精神特”中小企业称号，并通过了 GB/T 29490-2013 知识产权管理体系认证，2024 年获得 AA 级浙江省“守合同重信用”企业，公司历年来多次获得各级人民政府及有关部门颁发的各种荣誉证书，是临海市纳税超千万企业，是临海市劳动关系和谐企业，年度企业工作先进集体。“东星公司”、

“神鹰”商标获“台州市著名商标”、“名牌产品”。

公司 1982 年开始生产汽车钣金制皮带轮，是国内旋压皮带轮开发较早、生产规模和市场占有率名列前茅的生产企业，主要产品有汽车发动机系列皮带轮、涨紧轮系列皮带轮、发电机系列带轮、割草机系列带轮、橡胶减震系列皮带轮、石油化工机械等。

浙江东星汽车部件有限公司将近 30 多年的发展，在皮带轮领域具有很高的知名度和美誉度。产品除供应国内一汽集团、一汽大众、上海大众、江铃汽车、江淮汽车、北汽、沈阳航天三菱、索恩格、天津电装、博格华纳、上海法雷奥等大型汽车厂和发动机厂配套外，还出口欧盟、北美、南美、日本、东南亚等国家和地区。客户对公司的评价很高，在业内起着举足轻重的作用。

2019 年初，公司全面启动“浙江制造”认证工作，在以总经理为领导的推行团队的推动下，严格按照“浙江制造”管理标准要求进行企业管理。围绕涉及本次认证的产品的标准管理要求，公司按 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，并于 2019 年 7 月通过了浙江制造的现场认证，取得了 V 型槽型乘用车用钣金制旋压皮带轮和多楔槽型乘用车用钣金制旋压皮带轮两个单元的认证证书。公司已根据“浙江制造”认证的要求策划了公司的管理目标和方向，通过学习并达到《“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，同时也达到“浙江制造”管理标准的要求。

为提升市场竞争力，近年来公司不断加大投入进行设备改造机器换人大幅提高自动化程度，大幅提高产品精密度，自主改造冲压多机联动生产流水线、自动断屑和上下料数控车床改造、组建专门生产法兰环和张紧轮组装的独立车间等生产设备精益改造，目前共取得 48 个专利证书，其中发明专利为 8 个（国内 5 个，美国 3 个）；省级新产品共取得 70 个证书，其中 44 个是国内领先水平，26 个是国内先进水平。

2024 年整个大环境不是很好，但东星公司的市场订单相对比较稳定，整个销售业绩相比疫情前有增长，取得了较好的业绩。

第一章 质量理念

1.1 公司使命

致力于皮带轮产业发展，打造国际知名品牌

东星的使命在于不断推动皮带轮产业的发展，开发节能环保产品，为顾客提供更安全、环保、高效的系统方案，满足顾客的需求。

公司依据发展战略目标，制定了相应的品牌发展规划，通过积极参与行业活动、主导行业标准制定、加大技术创新投入、完善渠道建设及售后服务等方式不断提高产品质量和服务水平，提升公司品牌价值。

1.2 企业愿景

成为全球皮带轮行业最具竞争力的企业

东星公司是国内旋压皮带轮开发最早、生产规模和市场占有率名列前茅的生产企业，公司未来将以“致力于成为全球皮带轮行业最具竞争力的企业”为愿景，把技术研发和自主创新视为企业快速发展的源泉和动力，领跑行业前列。

1.3 企业价值观

诚信、敬业、创新、奉献

诚信：真诚实在，心口如一；说到做到，言行如一；

敬业：爱厂、爱岗、守业、乐业；

创新：技术创新、管理创新；

奉献：做好本职工作，善待每个人，做好每件事，提升自己，激励他人。

1.4 企业文化

企业文化是企业创造的物质文化和精神文化的总和，其中精神文化是基础，它的核心体现是企业凝聚力。这种具有凝聚功能的、被广泛接受的文化体系，是企业实践发展活动的精神成果。公司经过多年稳健的发展，形成了独特鲜明的“东星公司文化”，想成为世界上最具竞争力的皮带轮制造商之一。

经营 理念	共生、共赢	通过与员工共同发展，为员工创造机会；通过对产品精益求精，为顾客创造利益；通过对市场精耕细作，为股东创造财富；通过对环境真心关爱，为社会创造和谐。
学习 理念	全员学习、博采众长 学以致用、 持之以恒	知识经济下企业的竞争，不仅仅是产品、技术的竞争，更是人才的竞争，这实质上也是学习能力的竞争。我们必须建立有利于企业知识共享和增值的新型企业文化，将知识视为企业的重要资源，支持和鼓励员工有效地获取、创造、共享和利用知识，提高企业的核心竞争力，组建学习型企业，适应市场竞争的需要
服务 理念	想顾客之所想， 做顾客之所需； 消除后顾之忧， 铸造诚信服务	服务是产品的附加价值，我们凭借可靠的质量和完善的售后服务立足于市场。服务源自真诚，客户的需求是我们全力以赴的事业，我们坚持以客户为中心，不断为客户提供满意的解决方案和周到的服务。

1.5 质量环境职业健康安全管理方针

图表 1-1 公司四体系管理方针

体系内容	管理方针内容	释义
IATF16949 质量管理体系	敢于创新	敢于创新： 市场变幻莫测，公司在已取得的业绩面前不能固步自封，只有通过不断的探索，掌握市场动态，坚持创新，才能巩固现有市场，开拓新市场。
	持续改进	持续改进： 持续改进是公司永恒的目标。在产品质量、过程及体系的有效性和效率上不断加以改进和提高。以此增强企业自身的综合实力，使之永立不败之地。
	追求卓越	追求卓越： 把各项工作做到最好，这是企业和公司员工的共同追求。只有这样，公司才能生产出一流的产品，才能成为一流的公司。
	实现共赢	实现共赢： 企业依存于顾客，在满足顾客要求的基础上，采取措施超越顾客期望，并根据内外环境变化，有效管理各相关方的关系，只有实现公司与顾客及其他相关方的共赢，才能获得公司的可持续发展。
ISO14001 环境管理体系 和 ISO 45001 职业健康安全管理体系	科学管理	操作上： 不断采用新的管理技术，以适宜的间隔对公司的管理技术状况进行评审，确定相应的培训需求并对要求掌握专业管理技能的人员进行相应培训。
	提高顾客满意	
	规范操作	体系上： 保证管理方针、过程和程序与 GB/T24001-2016/ISO14001:2015、
	减少环境污染	GB/T 45001-2020/ISO 45001: 2018 标准相一致的定義和操作，并要求“第一次即把事情做好”。
	关爱生命	人员上： 发扬团队精神，通过培训和发展规划，创造一个良好的工作环境，充分鼓励和发挥员工的积极性。
	预防安全事故	发展上： 致力于缺陷的预防和持续的改进活动来进

	遵纪守法并 追求持续改进	一步满足环保要求，保障员工健康安全，不断地改善环境表现和竞争力。确保可持续发展。
GB/T 29490-2013 企业知识产权管 理规体系	激励创新，增强保 护意识，提高公司 竞争力	企业只自主创新，鼓励技术人员不断地开发新产品，并在新产品开发前期，把具有竞争力的知识产权进行保护，企业才有生命力，才能在激烈的竞争中站稳脚跟。

1.6 指导思想

强化质量体系激励模式，机制与能力建设，通过资源聚焦，实现产品、市场和模式突破的指导思想。

1.7 质量诚信承诺

公司的企业信用等级已经连续多年被评为AAA级。

公司注重利用企业文化建设，提高广大员工诚实守信的道德素质，建设了一支讲诚信、业务精的高素质员工队伍。公司始终以遵章守法为前提，以顾客需求为中心，以优质服务的手段开展生产经营活动，使诚实守信渗透到企业经营的各个环节，不断加强企业的凝聚力，提升企业形象，实现企业的可持续发展。

第二章 企业质量管理

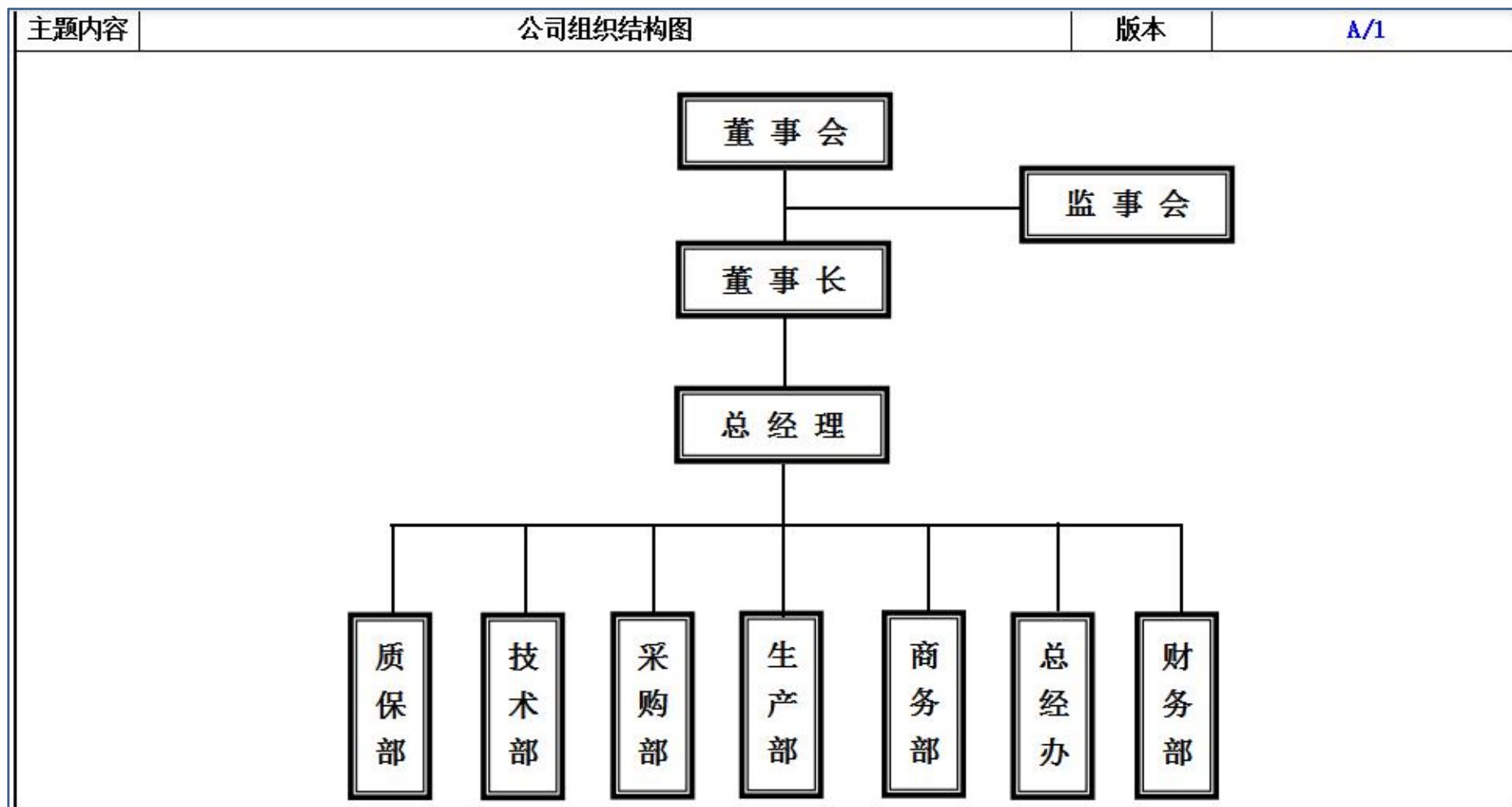
2.1 质量管理机构

2.1.1 组织机构图

公司建立了董事会、监事会和经营层分权与制衡的法人治理结构，制定了完善的组织机构规程和内部控制制度，设置了授权充分的各职能部门和子公司（组织结构见图），独立行使管理职权，最大限度的提高运作效率和快速反应能力，并

通过设立战略、审计等专业委员会来加强决策有效性。充分利用人力资源配置、资金投入、基础设施、设备等确保管理体系有效运行。

图表 2-1 公司组织机构图



2.1.2 质量诚信负责人及主要职责

2.1.2.1 总经理

经公司最高管理者董事长任命、并授权总经理为质量管理体系方面指挥和控制系统负责人并授权为质量诚信负责人。负责推动公司质量方针、目标、战略的具体实施、评价和改进。具体职责包括：

—宣传贯彻国家有关计量的法律法规，确保测量管理体系的建立、保持和改进；

—负责向最高管理者报告测量管理体系的整体绩效、运行情况和改进的需求；

—贯彻、执行公司测量管理方针和目标；负责对产品计量等重大问题协调、组织、解决；

—审核测量管理体系覆盖部门和相关人员的各项管理职能；

—促进整个公司内形成和提升满足顾客要求的意识；

—与测量管理体系有关事宜的外部沟通和联络。

—负责组织编制年度、月度产品质量的工作计划与总结，并组织实施、检查、协调、考核，定期进行内部质量情况的统计分析与月报工作；

—负责组织编制每日产品质量通报，每月对生产部质量情况进行考核监督；

—负责做好产品分析方法的改进与提高，以及新产品研发各阶段的原料、中控及成品的分析方法研究和测试工作，负责相关部门的委托检测和提供检测技术服务。负责协助新产品的剖析和提供外部检测的联系工作；

—协助公司标准化工作，检验技术标准、管理标准和工作标准的制（修）订，负责与质量有关的法律法规的搜集工作；

2.1.2.2 质量保证部和总经办

—质量保证部为公司质量管理体系的归口管理部门，总经办为环境、职业健康安全归口管理部门。

—负责宣传贯彻国家有关质量、环境、职业健康安全和计量的法律法规，确保一体化管理体系的建立、保持和改进；

—负责公司管理体系建立、运行的日常协调和管理，提出体系运行的奖惩考核意见；

—负责组织管理体系的《管理手册》和《程序文件》的制定、修订或换版工作，并组织实施和定期监督检查。负责管理手册的审核和程序文件的批准，组织内部审核；

—负责向最高管理者报告管理体系的整体绩效、运行情况和改进的需求；

—贯彻、执行公司质量、环境、职业健康安全、测量管理方针和目标；

负责产品质量、环境、职业健康安全、计量等重大问题协调、组织、解决；

—审核管理体系覆盖部门和相关人员的各项管理职能；

—建立文件化程序，确保认证标志的妥善保管和使用；

—促进整个公司内形成和提升满足顾客要求的意识；

—与管理体系有关事宜的外部沟通和联络；

—承担管理体系的管理评审的具体工作，负责组织体系月度检查和内部审核，负责体系条线的管理；

—负责公司部门内审员的管理，组织内审员会议及培训，并对内审员进行月度考核。

—贯彻公司质量、环境、职业健康安全、测量管理方针和目标，负责本部门目标、指标的展开、落实，明确各岗位职责；进行本部门环境因素和危险源的识别、评价和定期评审并按要求实施运行控制。

2.2 质量管理体系

东星公司 1998 年成为国内同行首家通过 ISO9000 质量体系认证单位，2003 年通过 QS9000 质量体系认证，2007 年通过了针对汽车行业的 ISO/TS16949 质量体系认证，2017 年通过 IATF16949 质量体系转版认证；2016 通过 ISO14001；2004 环境管理体系和 OHSAS18001 职业健康安全管理体系，2018 年通过 ISO 14001；2015 环境管理体系转版认证，2019 年通过 ISO45001；2018 职业健康安全管理体系转版认证；2014 年通过了由台州市经委、台州市环保局组织的“清洁生产”

复审，获得国家级高新技术企业荣誉证书，并获得了“临海市政府质量奖”和“台州市质量强市先进集体”荣誉，2015 年获“台州市政府质量奖”提名奖，2021 年获得台州市专精神特新“小巨人”和浙江省“专精神特”中小企业称号，并通过了 GB/T 29490-2013 知识产权管理体系认证，2024 年获得 AA 级浙江省“守合同重信用”企业；公司历年来多次获得各级人民政府及有关部门颁发的各种荣誉证书，是临海市纳税超千万企业，是临海市劳动关系和谐企业，年度企业工作先进集体。“东星公司”、“神鹰”商标获“台州市著名商标”、“名牌产品”。

公司坚持以人为本，品质立厂，推行清洁和安全生产，各类污染物排放符合标准，无重大设备、伤亡、火灾、爆炸等安全事件的发生。一体化管理体系包括从顾客和相关方要求的识别、产品设计开发、设施建设、生产控制、监视和测量、销售服务的各项质量、环境、职业健康安全活动，依据三体系的持之以恒的推行，通过实施《管理手册》、程序文件和第三层次文件对公司进行规范化、标准化管理，确保公司的质量、环境、职业健康安全、测量方针和目标的实现，使顾客以及相关方满意不断增强。

2.2.1 质量诚信教育

公司通过《人力资源管理程序》、《培训管理规范》，对质量诚信教育制定培训方案，通过培训评价对培训效果进行验证，在全公司范围内推广和宣传质量诚信的精神。对包括企业产品设计、采购、生产、销售、服务等所有产品领域的质量控制、企业诚信文化的建设、宣传及活动组织、环境与职业安全健康等方面进行系统培训。质量诚信教育是做好质量诚信管理工作的内生力，是一项树立和凝聚企业核心价值观的长期工作。

2.2.2 诚信自律

公司在品牌知名度不断提升的同时，始终高度重视企业质量诚信建设，树立先进的企业价值观和正确的经营理念，守法经营，自觉接受有关部门的监督管理。公司严格按照有关法律法规的规定和各项规章制度，真实、准确、及时、完整地披露信息。

2.2.3 管理目标

依据公司的管理方针，面临的内外部环境、相关方的需求，对风险和机遇的应对措施予以识别确认后，每年制定详细的当年的管理目标，并层层落实分解，形成各部门管理目标体系。

公司领导清楚的认识到了市场竞争归根结底是人才的竞争，全方位加强对职工进行产品质量教育和业务能力培训的力度。采取外部与内训相结合培训+项目现场实训方式。通过完善教育培训管理体系，坚持培训与考核相结合，从公司发展和员工需要两方面，精心合理地安排培训内容，开展多层次、多形式、多渠道、差异化的培训，充实员工在内部管理、业务能力、综合素质等方面的知识。通过“传承+创新”的培养机制，推进学习型组织的构建和人才梯队建设，不仅提高了员工的业务能力，而且大大提升了员工的主人翁意识和对企业质量文化的理解。

公司管理目标以及部门指标、应对措施、对应程序文件等等见下表：

绩效类别	战略绩效指标	战略绩效指标数值				
		2022	2023	2024	2025	2026
财务	主营业务收入（万元）	19899	18102	18314	20000	25000
	利润总额（万元）	2998	2980	2101	2200	2300
	资产保值增值率（%）	112.00	127.00	120.00	122.00	123.00
顾客与市场	顾客满意度（%）	94.52	95.14	95.08	95.50	96.00
	市场占有率（%）	30.00	30.00	31.00	32.00	33.00
生产经营	产品一次检验合格率（%）	100	100	100	100	100
	原材料进货合格率（%）	100	100	100	100	100

绩效类别	战略绩效指标	战略绩效指标数值				
		2022	2023	2024	2025	2026
人力资源	员工工资增长率（%）	4.20	1.90	11.40	5.50	6.00
	员工满意度（%）	94.85	93.55	94.00	95.00	96.00
社会责任	公益支出、慈善等 （万元）	50	18	8	10	15

图表 2-2 公司 2024 年质量管理目标以及各部门质量监控见下

编号	过程	过程责任者	过程活动内容（流程）	输入内容	输入来源	所需资源（人员/物资资源）	测量/监控		输出结果	输出接收方
							绩效指标	方法		
C1	客户开发与合同承接	商务部部长	顾客沟通； 顾客需求识别与合同承接； 合同订单评审及管理	顾客/市场需求信息； 客户要求包括 CRS； 客户订单（口头/书面）	客户	业务人员：熟悉产品特性/了解客户的基本要求； 评审人员：熟悉产品工艺要求/生产状况/原辅料库存状况	销售增长率（销售额或量）； 及时回款率	部门月报	销售合同/协议； 销售计划； 合同评审结果	C2 产品设计开发 C3 产品生产制造 M1 经营计划及目标管理 M2 质量管理体系规划
		主要风险点	-顾客特殊要求未评审★	-顾客特殊要求未传递★		-评审人员不熟悉状况	-跟踪统计不及时		-销售信息包括客户要求差错★	
		控制措施	-明确评审的责任人	-顾客特殊要求评审要形成书面记录，并放在东星共享		-部门主管参与评审	-每月统计销售报表		-输出记录格式化 -高层审查	

编号	过程	过程责任者	过程活动内容（流程）	输入内容	输入来源	所需资源（人员/物资资源）	测量/监控		输出结果	输出接收方
							绩效指标	方法		
C2	产品设计开发	技术部部长	产品开发项目策划； 设计开发知识应用； 制造过程含包装的设计与验证； 设计方案的确认； 工装设计与制作； 开发项目跟踪	合同/订单/协议（含变更信息）； 法律法规要求； 顾客其他相关特殊要求包括环保要求； 同类产品设计开发及变更资料； 客户图纸/标准	C1 客户开发与合同承接	开发人员 -具有相关专业知识 -熟悉顾客要求 -熟悉相关质量工具使用	准时送样率； 交样一次合格率； 新项目开发完成率	部门月报	APQP/PPAP 文件：主要是转化图、流程图、PFMEA、控制计划、操作指导书、检验指导书、包装方案、工装、夹具、检测设备清单； 采购清单；	C3 产品生产制造 S1/S3/S4/S6/S7/S9/C4
		主要风险点	-开发计划任务遗漏★ -未充分参考以往知识（经营教训）★ -设计方案未充分评估★	-开发信息收集不完整★ -未获得图纸上的标准★		-开发人员能力不足★ -不能满足的技术要求未及时与顾客进行沟通★	-开发绩效跟踪不及时		-输出方案信息不全★ -输出方案不满足输入要求★ -客户不认可★	
		控制措施	- 开发项目工作计划格式化 -组织相关部门，有效开展 PFMEA	-输入信息评审，授权人审批		-开发人员培训，开发资料学习利用	-定期跟踪项目进度 -定期进行开发绩效统计		-输出资料格式化 -方案多方验证	

编号	过程	过程责任者	过程活动内容（流程）	输入内容	输入来源	所需资源（人员/物资资源）	测量/监控		输出结果	输出接收方
							绩效指标	方法		
C3	产品生产制造	生产部部长	生产计划管控 产品生产 生产过程质量控制 在制品管控 现场 5S 管控 现场安全管理 生产设备及工装管理	销售计划 库存品信息 生产工艺及节拍 生产作业标准与指导书 产品图纸及检验标准	C1 客户开发与合同承接 C2 产品设计开发 S4 采购及供应商管理	生产作业人员； -熟悉设备操作； -熟悉工艺； 生产设施和设备； 检具及检测设备； 工装夹具	成品一次交检合格率 报废率 生产安全事故次数 内外部质量损失率 生产计划完成率 返工返修率 客户投诉次数（内部生产过程造成）	部门月报	符合客户要求的产品	C5 出货
		主要风险点	-生产计划未及时跟踪，造成重复下料 -违规作业/未按规定检查★	-临时插单 -作业标准未更新★		-作业员技能不足★ -作业员质量意识欠缺 -设备故障★ -检测器具失准★ -工装异常★	-绩效未考核		-生产的产品不合格★ -生产不及时★ -安全事故★	
		控制措施	-指定人员进行跟踪 -定期 5S 检查/安全检查/分层审核	-插单评审 -通过产销协调会议沟通生产所需信息		-员工培训 -设备定期维护保养 -检测器具定期校验 -工装定期检查	-制定生产绩效考核标准		-对生产过程要素 6M 进行控制	

编号	过程	过程责任者	过程活动内容（流程）	输入内容	输入来源	所需资源（人员/物资资源）	测量/监控		输出结果	输出接收方
							绩效指标	方法		
C4	工程变更	技术部部长	4M 变更； 过程临时变更	客户提出的变更； 内部提出的变更	客户 内部	技术人员 -具有相关专业知识 -熟悉顾客要求	文件出错次数（工程变更造成）	部门月报	顾客沟通记录 技术文件更新	C3 产品生产制造 S9 文件资料管理
		主要风险点	漏改相关技术文件★	私自进行工程更改★		-技术人员能力不足★	-变更绩效未考核		-技术文件变更不全面★ -变更不及时★	
		控制措施	在《工程更改评审单》中罗列需更改的文件清单	要求各部门主管高度重视，否则会引起高额度的索赔		-技术人员培训，历史经验教训学习利用	-定期对工程变更绩效进行监督考核		-制定变更流程	

编号	过程	过程责任者	过程活动内容（流程）	输入内容	输入来源	所需资源（人员/物资资源）	测量/监控		输出结果	输出接收方
							绩效指标	方法		
C5	出货	商务部部长	出货通知及准备； 产品交付及支付	客户合同/订单； 发货通知单； 可交付产品	C3 产品 生产制 造	仓管及发货人员 -熟悉电脑一般办公软件 的操作 物流供方 -具备满足要求的运输资源	引起顾客生 产中断次 数； 特殊状态顾 客通知次数	部门月报	客户按时收到 所需产品 销售月报表	顾客 C6 售后服 务
		主要风险点	-违规出货★ -出货检查未做 -未按照要求进行出货包 装作业★	-出货通知签发错误★		-物流供方选择不当	-交付绩效包括物流方绩 效未考核		-交付产品出现 差错★ -交付不及时★ -交付产品质量 异常★	
		控制措施	-制定出货作业流程	-出货通知须审查		-制定物流供方评定标准	-定期对出货业绩包括物 流供方业绩进行考核		-建立出货跟踪 记录	

编号	过程	过程责任者	过程活动内容（流程）	输入内容	输入来源	所需资源（人员/物资资源）	测量/监控		输出结果	输出接收方
							绩效指标	方法		
C6	售后服务	商务部部长	顾客反馈处理 退货评审与处置 售后保修管理	客户投诉 退货产品 售后服务相关协议	顾客, 包括最终用户	客诉处理人员 -熟悉产品特性及使用要求	客诉回复及时率	部门月报; 整改报告 (8D/CAR/PDCA 等)	顾客认可的 处理结果	顾客, 包括 最终用户
		主要风险点	-未按客户要求方式处理客诉及退货★ -原因调查不准确★	-客诉信息记录不完整★		-客诉处理人员不了解客诉状况 -不熟悉 8D 等分析处理工具应用	-未对客诉处理及时跟踪考核		-客诉反馈不及时★ -处理意见客户不认可★	
		控制措施	-客户对客诉及退货处理要求整理并共享 -要求对客诉及退货进行失效分析, 必要时现场调查	-客诉记录格式化并要求提供准确信息或实物		-明确处理的责任人, 质保部负责组织 -问题解决工具培训	-建立客诉登记台账 -定期跟踪检查客诉处理动态		-商务部及时与客户沟通确认	

编号	过程	过程责任者	过程活动内容（流程）	输入内容	输入来源	所需资源（人员/物资资源）	测量/监控		输出结果	输出接收方
							绩效指标	方法		
M1	经营计划及目标管理	总经理	公司经营计划及质量绩效目标制定； 目标行动计划制定； 目标统计分析； 顾客满意度评价	公司内外环境信息及评审结果 顾客需求信息 公司愿景 管评资料	顾客 M4 管理评审	公司中层及以下主管	经营计划指标完成率	部门月报	经营计划	各项过程
		主要风险点	-未有效分析内外环境造成的风险★ -顾客需求调查分析缺失★ -措施计划制定不合理★	-内外信息识别不全		-参与者策划能力不足	-计划未有效监控★		-经营计划与公司发展愿景不符★ -计划未落实★	
		控制措施	-明确规定须收集分析的内外环境信息内容 -规定顾客需求信息调查方式 -副总组织部门主管通过 SWOT 分析确定公司战略措施计划并分解	-明确须收集分析的内外信息内容及责任部门		-公司高层组织并指导各部门主管讨论计划	-定期对计划执行情况进行监控		-计划提交高层审批	

编号	过程	过程责任者	过程活动内容（流程）	输入内容	输入来源	所需资源（人员/物资资源）	测量/监控		输出结果	输出接收方
							绩效指标	方法		
M2	质量管理体系规划	总经理	内外部环境信息收集 顾客特殊要求及质量相关法规收集； 质量风险识别与分析 与应对措施规划； 质量管理体系文件策划； 管理体系实施与更改	内外环境信息； IATF16949 标准； 与产品质量相关的法律法规； 顾客特殊要求 CRS	相关方	公司中高层人员 -熟悉标准/相关法规 -了解 CRS -了解风险分析方法，如：SWOT、乌龟图分析法、FMEA	内外体系审核不符合项目数	内外审核报告	体系文件	其他所有过程
		主要风险点	-顾客特殊要求 CSR 识别不全★ -风险分析欠缺 -未针对内外环境变化进行体系变更	-顾客特殊要求 CSR 未关注★		-规划人员能力不足 -规划人员不熟悉标准、法规及 CSR★	-内外审核出现重复不符合★		-体系不符合标准及 CSR 要求★ -体系缺乏有效性★	
		控制措施	-组织 CSR 评审并共享 -明确风险分析工具方法 -明确体系维护责任部门，及时针对变化进行体系变更	-明确 CSR 识别评审流程		-对规划人员进行标准及风险分析工具培训	-定期对重复不符合项进行考核		-定期开展内审及管评，对体系的有效性进行评价	

2.2.4 质量诚信目标

- 合同履约率 100%；
- 成品一次检验合格率 $\geq 99.4\%$ 。
- 顾客满意率 $\geq 92\%$
- 废气、噪声排放达标；
- 固废 100%收集处理；
- 环境事故控制为 0。
- 重大伤亡事故为 0，因工死亡指标控制为 0；
- 因工负伤频率 3‰以内；
- 重大机械事故为 0 次/年；
- 重大火灾事故及火灾伤亡事故 0 次/年；
- 作好职业病、传染病的预防、控制工作，降低职业健康危险源。
- 测量设备周检完成率 $\geq 99.3\%$ 。

2.2.5 质量法规

为加强对产品的质量监督管理，提高产品质量水平，明确产品质量责任，保护顾客的合法权益，特对质量方面的法律法规进行识别，如《汽车禁用物质》等 20 部。

2.2.6 质量管理制度

为保证公司产品质量，并能提前发现异常、迅速处理改善，借以确保及提高产品品质符合管理及市场需要，在营销管理过程、设计开发管理过程、采购管理过程、生产管理过程、检验管理过程、外包过程、仓储、包装、运输过程等核心业务过程中制定了相关制度。如《顾客抱怨处理作业规范》、《供应商管理规范》等。

2.2.7 质量责任赔偿

公司内部，为进一步控制原料质量，加强中间控制，提高产品一次合格率，促进生产操作人员的工作积极性，通过全面质量管理提高产品质量，降低生产成本，根据公司整体要求，遵照公司产品质量及整体效益与员工利益挂钩的原则，制定《质量奖惩实施条例》。为规避质量事故的发生，建立问题追溯机制，梳理产生的原因并采取措施，以提高产品质量，提高效益。同时，为保证顾客的合法权益，公司始终为客户提供有质量保证的合格产品，并对因产品质量问题导致客户产生损失的情况予以严肃处理。商务部制定相关销售政策，质保部每个月登记产生质量索赔的金额，并对相应的责任人进行扣罚。

2.3 质量安全风险管理

2.3.1 质量投诉

公司始终关注顾客要求，贯彻“质量第一”的宗旨，将顾客满意视为我们永远追求的目标，并把顾客满意度列入公司质量目标。为方便顾客投诉公司成立了售后服务中心。遇有投诉，接待人员严格按照投诉处理流程，热情接待、及时处理、并做好记录、及时反馈。

2.3.2 质量风险监测

2.3.2.1 质量控制点

公司对产品质量关键特性、关键部位、薄弱环节存在的风险进行重点控制并采取适宜的管理措施和方法，制订了《各个工序工艺文件》。通过对质量控制点的人员能力策划、设备策划、物料策划、作业指导书策划、环境策划、评比策划，使得产品质量关键特性、关键部位、薄弱环节存在的风险处于控制中。

2.3.2.2 质量监督审核

公司设置相关质量管理部门，通过质量检验专员对各系列产品的生产过程进行检测监督。通过工艺管理专员对各生产现场及工艺纪律执行情况进行监督。实施项目经理负责制，对项目施工进行全程技术指导和跟踪监督。《质量奖惩实施条例》《各个工序工艺文件》，对质量监督检查所发现问题点的整改情况进行督促，确保其及时有效的整改。

2.3.3 质量失信应急管理

为了提高本公司对质量失信或紧急突发事件的应急能力，保证在发生重大或较大质量失信或紧急突发事件时，指挥调度畅通，人员、设备、物资能及时到位，确保本公司在发生量失信等时能够及时有效地控制，保护客户和员工的生命、环境和国家财产安全，并减少不良影响，依据《风险和机遇分析管理程序》等有关规定，结合我公司实际情况制定质量失信或紧急突发事件的应急预案。

2.3.3.1 应急组织体系

应急组织体系由公司第一责任人、质量责任人和各部门第一责任人组成。负责公司质量失信的应急救援预案的制定和修订；组建应急处理小组；落实质量失信的预防措施和应急处理准备事项；组织应急预案进行演练，并进行评审。日常工作由公司质量安全领导委员会负责监督管理。

2.3.3.2 应急处置基本原则

1) 统一指挥，分级负责。质量事故发生后，必须统一指挥，统一安排，防止各自为政，引起应急工作混乱，引发额外损失。

2) 快速相应，果断处置。在质量事故萌芽状态时，快速果断的处置，完全能够避免或者消除质量事故，所以初期的处置非常关键。质量安全领导委员会必须对可能发生的各项质量事故进行模拟或者演练，确保能够在第一时

间予以处置。

3) 质量安全事故应急预案分综合应急预案、专项应急预案和突发环境事件应急预案, 是公司组织管理、指挥、协调相关应急资源, 强化质量安全监督管理, 规范应急管理工作, 提高应对风险和处置事故的能力, 最大限度地减少人员伤亡、财产损失和社会影响。

第三章 质量诚信

3.1 质量承诺

1) 多年来, 东星公司始终坚持以顾客为关注焦点, 持续改进质量管理工作, 不断完善质量管理体系, 通过消化吸收国际、国家标准, 优化生产流程与工作流程, 建立起了比较完善质量管理网络。质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系等多体系在企业内部的高效运行, 在很大程度上促进了工作质量和产品质量的提高。

2) 公司 1982 年开始生产汽车钣金制皮带轮, 是国内旋压皮带轮开发较早、生产规模和市场占有率名列前茅的生产企业。公司历年来多次获得各级人民政府及有关部门颁发的各种荣誉证书, 是临海市纳税超千万企业, 是年度企业工作先进集体。“东星”、“神鹰”商标获“台州市著名商标”、“台州名牌产品”。

3) 公司与优质战略顾客通过高层定期互访、参加年会等方式建立了良好的战略合作关系。公司与顾客的关系不仅仅只是买卖的关系, 而是长期合作、相互促进的战略伙伴关系。公司通过定期回访、电话沟通等手段与顾客建立并保持良好的关系。并在“与顾客关系的处理”方面制定了一系列措施。为了能及时接受和处理顾客投诉、提高客户满意度, 公司建立了比较完善的顾客投诉机制。公司高度关注顾客多元化、个性化需求与期望, 定期测量顾客满意度, 建立了完善的顾客满意度调查分析系统。销售管理部每年进行顾客满意度调研, 通过电话回访、发放问卷、直接访谈顾客, 对顾客满意度动态测量。分别从品牌形象、质量期望、质量感知、价格感知、满意度、用户抱怨及忠诚度等不同维度进行测评。指标涉及: 对质量、服务等满意度。对收回信息进行处理、分析, 并存档。作为调查的补充, 公司还开展专题调研。

顾客的合理期望和隐含需求为我们产品和服务提升提供有效方向。

3.2 运作管理

3.2.1 完善质量体系，加强质量管理

多年来，公司始终坚持以顾客为关注焦点，持续改进质量管理工作，不断完善质量管理体系，通过制修订国家标准、行业标准，优化生产流程与工作流程，建立起了比较完善质量管理网络。质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系等多体系在企业内部的高效运行，在很大程度上促进了工作质量和产品质量的提高。

3.2.2 严密节点控制，重视过程管理

公司按照原料、半成品、成品的质量控制，实现检测项目全覆盖，生产过程层层把关。采取定岗定责、过程检查、质量考核、责任追究、质量追溯、数据统计分析等一系列行之有效的方法，做到关键工序重点控制、普通工序规范操作，通过对生产过程的全面控制和对关键节点的有效监督，提高了工作质量，保证了产品品质。

3.2.3 建立监督机制，执行责任管理

公司制定质量管理考评管理制度，对各生产部进行定期监督检查，贯彻实施“谁制造谁负责”的管理理念，鼓励责任部门和相关人员对体系运作、监督、客诉出现的问题进行快速反应、积极整改，彻底有效地执行纠正措施，约束出现质量、客诉问题后不纠正不改进的单位和责任人。

3.2.4 鼓励全员参与，实现质量改善

公司重视质量文化建设，把人品决定产品、产品决定企品作为质量培训教育的核心。引导全员参与质量管理，通过不断深入开展合理化建议、质量

改善提案、设备自动化提升等措施，使广大员工充分参与到质量改善的每一个环节，提升产品质量、分享改善成果。

3.2.5 升级信息传递，强化指标监控

公司在质量方针要求的前提下，每年度对下一年度的质量目标进行策划，并将总目标层层分解至各事业部及职能部门，各部门对受控目标任务进行分解、统计、分析、跟踪、改进，以确保公司总目标的实现。为提高质量信息传递的准确性和及时性，公司升级了质量信息化系统。通过 ERP 系统，实现了信息的实时传递和快速准确统计。

3.3 营销管理

公司每年制定营销计划，并分解到月度数字任务和相应的业务员，并对所在区域相应负责的业务员进行划分。公司每年参加行业组织的展会、论坛、标准化等行业性会议。公司现有的主要销售渠道分为终端客户和合作商。公司专门配置技术服务团队，为销售的产品提供相应的技术服务。公司对所有销售的产品进行出厂检测，并能提供相应的检测指标数据。

第四章 质量基础

4.1 标准化管理

公司始终贯彻标准化管理，形成了管理标准、技术标准、工作标准三大系列标准化文件。文控中心是公司文件控制的归口管理部门，专职文控员负责文件编号的确定、文件受控管理，监管公司文件体系的运行，负责公司管理性文件的归档工作，及时更新有效文件一览表。各部门负责归口文件的起草、修订工作，部门兼职文控员负责部门文件的会签、审批等流转工作，负责部门归口技术相关文件的存档管理，并及时更新部门的有效文件一览表。

在国家/行业标准制修订工作中，公司作为汽车皮带轮协会会员单位，积极参加皮带轮团体标准和行业标准。迄今为止，公司已主持或参与制修订国

家/行业标准 4 项，拥有授权专利 48 项，其中发明专利 8 项。

4.2 计量管理

公司按国家法律、法规建立了有效的计量管理。品管部负责公司测量设备的管理工作，设置专职计量员，负责公司计量器具的管理工作，计量员均持证上岗（计量检定员证）。为保证计量器具的准确性和可靠性，公司现有量具均采购自国外内知名品牌，并在检定校准时积极与法定计量机构进行合作。通过有效可靠的测量数据来控制生产、指导生产，取得了良好的经济效益和社会效益。

4.3 认证管理

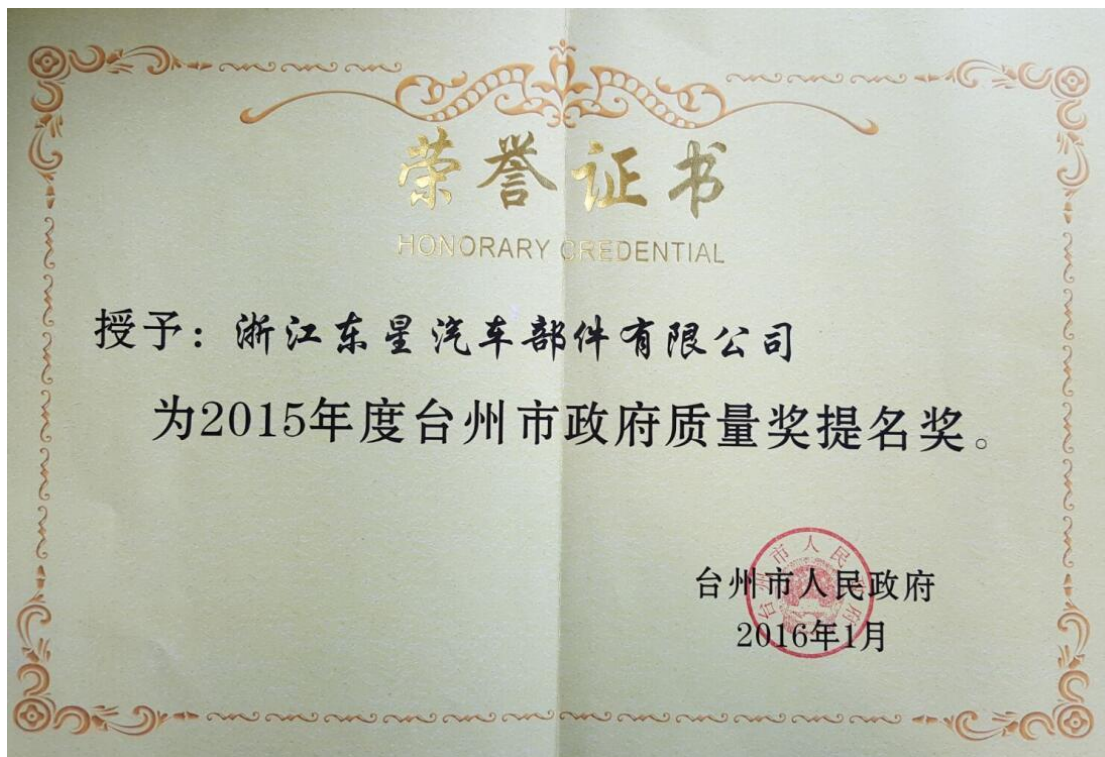
为保证产品质量满足顾客的要求和国家法律、法规，并确保环境管理符合国家法律、法规和其他要求并持续改进，本公司顺利通过并获得了 IATF16949 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、ISO 45001 职业健康管理体系、以及政府质量奖等证书附件如下：

图表 4-1 公司证书扫描件









台州市人民政府办公室

台州市人民政府办公室关于公布 台州市第三批专精特新“小巨人”企业名单 的通知

各县（市、区）人民政府，市级有关单位：

根据《台州市人民政府办公室关于印发台州市专精特新“小巨人”企业培育工作实施方案的通知》（台政办发〔2019〕22号）要求，经各县（市、区）政府申报推荐、市级相关单位会审、专家评审和社会公示，并报市政府同意，确定台州市瑞达机械有限公司等53家企业为台州市第三批专精特新“小巨人”企业，现予以公布。

台州市人民政府办公室
2022年1月7日

— 1 —

浙江邦得利环保科技股份有限公司
浙江荣鑫智能仪表股份有限公司
浙江东星汽车部件有限公司
台州科锦轴承有限公司
临海市森林包装有限公司
浙江临高电气实业有限公司
浙江金隆铜业股份有限公司
台州市星光真空设备制造有限公司
温岭市（共12家）
浙江鱼童新材料股份有限公司
大福泵业有限公司
浙江劳士顿科技股份有限公司
浙江颐顿机电有限公司
浙江益中智能电气有限公司
浙江大农机器有限公司
浙江盛源空压机制造有限公司
温岭东宇重工有限公司
浙江瑞格智能科技股份有限公司
浙江巨跃齿轮有限公司
浙江丰源泵业有限公司
普轩特泵业股份有限公司
玉环市（共8家）

— 3 —

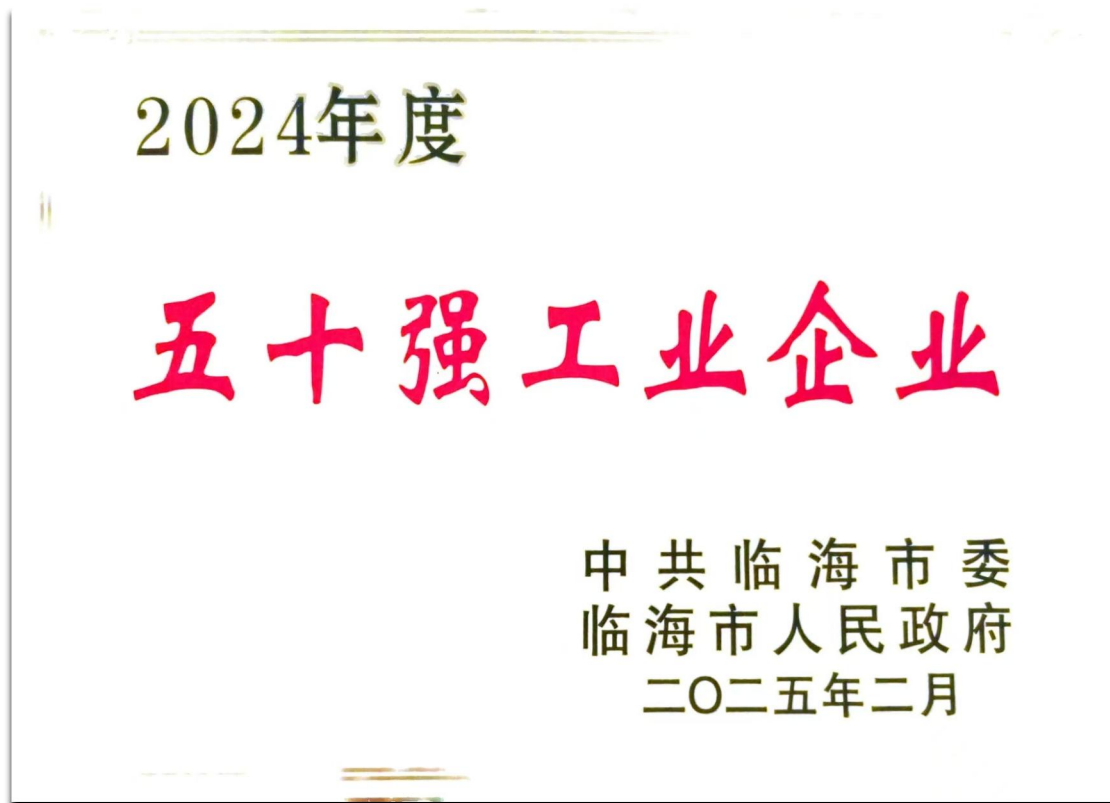
2021 台州市小巨人



2021 浙江省专精特新中小企业



2024 守合同重信用 (AA 级)



2024 临海市五十强工业企业



2024 杜桥镇奖状



2024 标准创新型企业(初级)

4.4 检验检测管理

严格按照要求建立了检测设备台账，对检测仪器、设备进行维护。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。质检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，提高检验水平及工作质量，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。实现检测项目全覆盖，生产过程层层把关。采取定岗定责、过程检查、质量考核、责任追究、质量追溯、数据统计分析等一系列行之有效的方法，做到关键工序重点控制、普通工序规范操作，通过对生产过程的全面控制和对关键节点的有效监督，提高了工作质量，保证了产品质量。

第五章 产品质量责任

5.1 产品质量水平

公司严格遵守《中华人民共和国产品质量法》等相关法律法规，依法诚信经营。依法管理和生产，落实质量安全主体责任。建立健全各项管理制度，完善各项记录和台账。公司周围环境、生产现场符合国家标准规定的要求。

公司严格执行原辅材料检验制度，所用的原辅材料及包装材料符合相应的国家标准、行业标准及其相关规定。保证不合格产品不出厂。

5.2 产品售后责任

公司所有产品实行出厂“0”缺陷管理，具有严格的工序和成品检验程序。向用户提供产品的检测数据试验报告。对于出厂交付的产品质量承担保证责任，承担由此造成的所有经济损失。在产品服务过程中我们严格按照有关规定及合同认真履行我们的责任和义务，所提供的产品保证符合合同规定的数量、质量、规格和性能要求。由于实行严格的出厂“0”缺陷管理，多年以来我们的产品从未发生过因质量或服务的产品召回情况。当确因产品质量安全

需要召回时，我们承诺顾客和用户的经济损失为 0。

5.3 质量诚信目标的完成情况

公司一直以生产最优质品牌产品为己任，近年来，公司积极建设质量优质、资源节约、环境友好型企业，通过产品结构调整，优化生产工艺技术，提升生产技术装备，实现产品升级调整。优纳全面贯彻落实科学发展观，坚持在发展中兼顾经济效益与社会效益，在实践中为股东、员工、顾客、供方、合作伙伴和社会创造价值，促进经济、环境、社会的和谐可持续发展。

图表 5-1 2024 年度质量诚信目标的完成情况

质量诚信目标项目	目标指标状况
合同履约率	100%
成品一次检验合格率	100%
顾客满意率	95.08%
废气、噪声排放	达标
固废	100%收集处理
环境事故控制	为 0
重大伤亡事故为 0，因工死亡指标控制	为 0
因工负伤频率	3%以内
重大机械事故为	0 次/年
重大火灾事故及火灾伤亡事故	0 次/年
作好职业病、传染病的预防、控制工作，职业健康危险源	实现降低
测量设备周检完成率≥99%；	99.85%

5.4 质量信用记录

公司在质量文化和质量信用方面的建设，除了做好质量管理体系建设、提高核心竞争力外，还非常重视员工的培训工作。通过培训向全体员工宣传了公司重视质量，视质量为生命的诚信经营理念，提高各级人员的理论知识和专业技能，增强员工的质量意识，规范了员工的操作行为，保证了公司质量管理工作的顺利开展。

在本报告期内的质量信用记录良好，未出现违法违规记录，监督抽查不合格记录和质量安全事故记录。

结 语

2024 年，浙江省以高标准引领打造“浙江制造”品牌，强调不断完善质量诚信标准体系、加快质量信用信息化建设。依据要求，2025 年东星汽车部件公司相继完善了相关制度，认真贯彻落实，并自觉接受有关部门的监督管理。质量诚信体系建设是一项长期的、系统的工作任务，要完善质量诚信体系建设的规章制度，巩固和深化企业质量诚信建设所取得的成效，必须建立长效机制，科学实施，常抓不懈。公司坚持持续改进质量管理体系，不断提升质量诚信水平，为客户提供最好的使用解决方案。公司将继续诚信经营，履行企业社会责任，维护和提高品牌形象，高度重视产品品质，在品牌创建的道路上走得更远。产品研发设计部门继续与高等院校合作，努力研发低能耗、少污染、高品质的产品。