



杭州东华链条集团有限公司

HANGZHOU DONGHUA CHAIN GROUP CO.,LTD

质量诚信报告

(2023 年)

杭州东华链条集团有限公司编制

2023 年 12 月 31 日



目录

一、前言.....	2
(一) 编制说明.....	2
二、企业简介.....	3
三、企业质量管理.....	6
(一) 质量方针.....	6
(二) 质量机构.....	7
(三) 质量体系.....	8
(四) 产品标准.....	10
(五) 监视管理.....	11
(六) 认证认可.....	12
四、企业诚信文化.....	12
(一) 企业文化.....	12
(二) 质量承诺.....	13
(三) 运营管理.....	18
(四) 营销管理.....	20
(五) 投诉处理.....	20
(六) 风险监测.....	21
五、展望.....	22

一、前 言

（一）编制说明

本报告为杭州东华链条集团有限公司（以下简称为“本公司”或“公司”）公开发布的《企业质量诚信报告》，系根据中华人民共和国国家标准 GB/T 29467-2012《企业质量诚信管理实施规范》和 GB/T 31870-2015《企业质量信用报告编写指南》的规定，结合本公司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，并对其内容的真实性、准确性承担责任。

报告范围：

本报告的组织范围为杭州东华链条集团有限公司。本报告描述了 2022 年 12 月 31 日至 2023 年 12 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。

报告发布形式：

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

航通飞、成飞、一汽、二汽、上汽、北汽、合叉、杭叉、林德叉车、三一重工、雷沃重工、宝钢、中粮、西子奥的斯电梯、广州日立电梯、上海三菱电梯、苏州久保田、无锡洋马、宝鸡石油机械等企业配套。东华链条 50%以上的产品销往国外，稳居全球前列，建立强大的经销商队伍（200+国内经销商），与多家国际知名跨国企业已建立起稳定的战略合作关系。具有强大的网格化营销能力，拥有欧美、日本、东南亚等 90 多个国家和地区的客户，如为克拉斯、凯斯纽荷兰、拉法基、久保田、林德、洋马、斗山集团等世界 500 强及知名企业配套，在国际市场上享有良好的声誉。为行业内产品应用领域最广、产品品种系列最全的一站式全配套的主机厂第一供应商。继续深耕细分市场行业应用，实施 18&60 细分行业应用网格化开拓，同时致力于成为各细分领域的链传动系统专家。

东华不断壮大自身研发能力，整合全球研发资源，打造全球研发系统。以杭州总部技术中心为核心，在德国、日本设有研发分中心，各中心根据市场需求和客户的个性化需求，源源不断地创造新的研发成果。强大的技术优势和国际一流设计及制造技术，为全球链传动高端领域注入强大动力。东华拥有强大的技术力量，300 余名技术人员在公司国家认定企业技术中心、院士工作站、国家博士后科研工作站等平台上研制各类特种、高精度、高强度链条产品。其中高强度超耐磨精密滚子链、CVT 无级变速器链条、汽车发动机正时链传动系统总成产品、汽车分动箱滚销式高速重载齿形链、汽车变速箱链条、轴瓦(衬瓦)式航空用齿形链、自动扶梯驱动链和梯级链、集装箱堆高机用高端板式链、钢厂输送链等一系列产品的技术和质量达到国际水平，许多高精尖产品填补了中国链条业的空白。公司积极参与国家 863 计划项目、国家发改委汽车关键零部件产业化项目等，并连续多年作为中国链条行业唯一的企业代表，参加 ISO/TC100 国际链条标准的制订和修订，先后参与制订链传动国际标准（ISO）9 项、链传动国家标准（GB/T）19 项、链传动行业标准（JB/T）11 项、团体标准 4 项、重要项目成果 96 项，其中《ISO 15654:2004、GB/T 20736-2006 传动用精密滚子链条疲劳试验方法》获得中国标准创新贡献奖一等奖。

随着智能制造时代的到来，东华引进国际一流的管理软件 SAP-ERP 系统，统一财务、人力、经营、生产管理，做到财务业务一体化，实现对子公司、事业

部和控股公司有效管理和监控、支撑国内和海外业务扩展提供支撑。全面进行 TPS 现场改善和技术改造，在多工位精密级进模具、机械液压铆头机、高速装配机一机多品种生产领域取得了一定成绩；在设计制造的**各类精密模具、设备的精度和质量上均处于国内同行业领先水平**。同时引入工业 4.0 与中国制造 2025 理念升级智慧工厂，打造智能制造，通过 MES 系统的运营管理与“机器换人”的自动化升级，实现行业最快交期，成为行业智能工厂试点示范企业。工厂采用先进的 ERP 软件 SAP 系统进行生产管理和全系统实施，功能全配置齐，**适合多种少量多批链条制造特点，与自建 MES 无缝对接**。视生产现场为市场第一线，打造可视化、透明化、数字化工厂，实现工厂与客户零距离。公司**入选 2022 年第一批智能工厂（数字化车间）名单**。

公司始终把顾客关注的焦点作为一切工作的出发点，通过建立和健全先进的质量管理体系、预防为主的全过程质量有效管控及先进的检测设备相结合，实现产品质量零缺陷，做到一次性做对，不断践行卓越品质和一流的服务，不断提高顾客满意度。公司在 1996 年通过了 ISO 9002 认证、1999 年通过 **ISO 9001 认证**、2002 年通过 **ISO 14001 认证**、2004 年通过 **API 认证**、2006 年通过 **ISO/TS 16949 认证**、2007 年通过 **ISO 10012 认证**、2008 年获得“**国家出口商品免验企业**”称号、2015 年通过知识产权管理体系认证、板式链产品通过 **CE 认证**。2016 年通过 **ISO/IEC 17025 认证**、2017 年通过 **ISO 45001 认证**、2018 年带油杯梯级链条通过**浙江制造管理体系认证**。质量改进能力强大，建立部长/总经理质量责任制，内部有一套成熟的改进提升绩效管理机制，持续坚持每月一次的质量绩效管理会议，不断地促进质量改进提升。每年有 150+ 的质量改进项目，为产品质量稳定做好支撑。拥有强大的实验团队，检测能力为同行业第一，**实验室通过 CNAS、CMA 认证**，为同行提供检测试验服务。

东华拥有 DONGHUA、KöBO、EK 等国际知名品牌，“**東華**”、“**自强**”、“**盾牌**”等国内知名品牌，是链条行业唯一一家因产品质量稳定，出口产品在 2016 年获得国家质量监督检验检疫总局颁发的“**中国出口质量安全示范企业**”的企业。同时又在 2017 年获得制造业“**首批制造业单项冠军**”，2015 年被授予“**国家知识产权优势企业**”称号，2019 年又获得链条行业首批“**国家知识产权示范企业**”。

东华非常重视人才建设，不断培养、发掘国际化人才，拥有众多具有国际化意识和胸怀以及国际一流的知识结构，视野和能力达到国际化水准的，在企业全球化竞争中善于把握机遇和争取主动的各类国际化人才。从 2010 年开始实施“**双五百**”人才计划，培养出大量研发、制造、营销、管理人才队伍。又从 2020 年开始实施“三优促三化”的“**千里马**”人才培养养成计划，不断的为企业培养更适合更有能力的人才，造就了一批年富力强、扎实肯干的人才队伍。

在生产上，东华精益制造，大力开发和推广运用新技术、新工艺、新材料，从材料选择、改制到零件制造，从零件热处理到链条自动装配；从质量控制到产品检测和试验；从订单处理到售后服务就体现全过程的环保、节能降耗等要求。企业坚守创造财富的同时绝不以破坏环境为代价，每年在循环经济、节能减排等社会责任方面投入巨资，如按照零排放标准修建了行业中最大最先进的废水循环回用处理系统，对各类废水、废气均进行科学处理。在行业内率先通过了 ISO14001 环境管理体系认证，先后通过了清洁生产、循环经济审核，获得“**浙江省绿色企业**”、**浙江省“绿色低碳经济标兵企业”**、“**绿色工厂**”等称号。

东华秉承爱国爱厂、求实善创、谦虚勤奋、拼搏向上的企业精神和诚信、务实、创新、求更好的经营理念，以国际化、扁平化为基础，以专业化、系统化、高端化为新的方向和要求，高质量发展，砥砺前行，致力于成为世界领先的现代化链传动企业，并引领中国成为世界链传动行业的制造强国。

三、企业质量管理

(一) 质量方针

公司成立之初，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，建立了“不断开发和满足顾客的需求是我们永恒的追求”的质量方针，公司先后通过了 ISO 9001、ISO 14001、ISO 45001、IATF 16949、ISO 10012、API 7F、ISO/IEC 17025、CE 等认证，严格按该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，公司从 2011 年导入卓越绩效管理模式，推行全面质量管理，运用 FMEA、SPC 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、QCC 品管圈活动，不断寻找改进机会和持续改进的方式，迈向卓越的绩效。自建厂以来，公司从未出现过重大质量投诉，在历年接受各级质量技术部门的抽检中，合格率均达 100%。

（二）质量机构

本着对产品质量的高度重视，公司建立质量负责人制度，制定了材料零件、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。

- 董事长、管理者代表及高管团队——负责全面质量管理资源配置、全员意识提升，向全体员工宣贯质量理念的遵旨；
- 战略委员会——负责公司的经营战略规划和全面运营管理，负责公司的外联行政事务；
- 管理部——负责制定公司人力资源战略规划并组织实施，负责人事管理，负责公司内部行政管理、后勤管理等开展工作；
- 事业部——负责产品实现过程的策划、生产计划的制订与监督，负责生产的全面运行管理，以及对材料采购、生产交期、成本、质量、技术、工程设备、安全等进行全面管控；
- 战略采购部、事业部——负责公司所需物料、设备的采购管理和物料收、发、存的运行管理，负责公司物料采购的定价，及供应商开发、评定与管理；
- 技术中心——负责产品技术研发和技术应用，负责新产品开发统筹（包括从产品可行性开始直至成功量产后的技术转交与支持），负责项目小组的日常管理；
- 国内市场部、国际市场部——负责制订销售计划和策略，销售任务的跟进与改善，销售团队管理，收集市场信息和客户与工厂之间的沟通、协调；
- 财务部——负责公司的财务管理工作，参与公司的战略规划、投融资作业内控体系建设等；
- 信息部——负责公司信息化建设、指导实施等工作，负责信息化系统运行的维护、保养和故障维修。

公司同时设立了检测公司，规定其职责和权限，对质量实行一票否决，全面建立公司质量文化。

因对产品和服务质量安全的重视，公司董事长履行了如下的职责：

- 1) 参与品质战略的制订、评审确定品质战略；
- 2) 参与每月质量例会；
- 3) 参与重大产品质量评审和质量改进活动；
- 4) 参与质量表彰活动，为 QC 活动颁奖；
- 5) 参与质量月活动，普及质量安全教育；
- 6) 建立明确的质量事故问责制、质量安全追溯制度。

(三) 质量体系

公司自引入 ISO9001 质量管理体系以来，以“不断开发和满足客户的需求是我们永恒的追求”为质量方针，围绕链条产品的设计、开发生产和销售过程，按 GB/T 19001-2016《质量管理体系要求》建立质量管理体系，形成了质量手册、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

从导入 ISO 9001 质量管理体系，坚持产品质量的“安全节能，持续改进”，到导入卓越绩效管理模式，推行全面质量管理，坚持“诚信经营、顾客至上”，公司建立了以战略为核心，以 GB/T19580 卓越绩效模式为框架的整合型全面质量管理体系，满足了顾客、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、质量目标，并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。

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 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，不断修正个人工作思路和方式，确保实现个人和公司整体目标。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。

为牢固树立全体员工的诚信意识，公司每年年初制定本年度的教育培训计划。各部门负责人根据公司要求，编制教育培训计划和内容，认真组织下属的教育培训。各车间主任负责班组长及员工的诚信宣传教育工作。公司通过专题培训、书面文字进行张贴或传达、质量诚信先进员工经验交流、利用图片展示等多种方式对企业员工实施质量诚信教育。

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《杭州东华链条集团有限公司质量奖罚方案》，对产品质量控制明确责任，遵循对质量事故不放过原则。

表 1：公司所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》、《消费者权益保护法》、《环境保护法》、《安全生产法》、《职业病防治法》、ISO9001:2015、ISO14001:2015 标准、ISO45001 标准等
产品标准 执行与制定	产品执行GB/T 1243-2006传动用短节距精密滚子链、套筒链、附件和链轮、JB/T 8545-2010自动扶梯梯极链、附件及链轮、GB/T 19927-2005 (2005-09-19发布) 曳引用焊接结构弯板链、附件和链轮、GB/T 20736-2006 传动用精密滚子链疲劳试验方法、JB / T 11802-2014精密滚子链（套筒链）检验规则等标准。

公司制定了《内部审核管理程序》、《改进控制程序》，并培养内审员团队，为确保体系运行的有效性和持续改进，安排了内审、过程审核和质量稽查。对于审核中发现的不符合项，由责任部门分析原因，制定纠正或预防措施，落实整改，并验证整改效果，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》、《改进控制程序》对不合格品进行了严格管控。公司所有的产品都经过检查，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，各种不合格产品返工、返修后必须经过重新检验合格后才能进入下道工序。

同时，根据《外部提供的产品、过程和服务程序》、《与顾客有关的控制程序》等，对于所有出现的不合格，均有详细记录，并由专人进行统计分析后，由责任单位依据《改进控制程序》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关闭问题项。

此外，公司还制定了《管理手册》、《外部提供的产品、过程和服务程序》、《资源管理控制程序》、《培训管理制度》等制度，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，通过品管圈、持续改善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。

4、质量管理

公司以“四重驱动，卓越品质”的管理方法不断提升产品质量。“四重驱动”，指以“顾客驱动、目标驱动、订单（业务流程）驱动、方法（PDCA）驱动”为动力，追求卓越（求更好）。“卓越品质”，在“四重”合力驱动的动力中，以质量方针和顾客满意为核心，公司产品质量追求零缺陷、质量档次不断提升，公司经营质量（绩效）不断提高、追求卓越绩效，企业稳健健康发展、实现可持续。

建立快速闭环机制，严格按 4 小时-1 天-4 天的处理规定，对客户投诉及反馈的问题，在收到投诉信息后，先内部建立质量投诉改进群，内部形成 8D 报告给责任部门分析，4 天内完成最终处理报告给相应的业务员。

建立关于“未诉顾客抱怨”&“顾客流失”的管理要求，对顾客抱怨及顾客流失设置了管理指标，并纳入年度目标管理。

（四）产品标准

公司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。

近年公司参与制订链传动国际标准（ISO）9项、国家标准19项、行业标准11项、团体标准6项的编制工作。

（五）监视管理

公司通过 ISO 10012 认证，严格执行《中华人民共和国计量法》等文件法规，从原材料采购、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。设有专兼职计量人员负责公司的在用计量设备管理、配备和定期校检工作，注重对计量管理人员的专业培训，为公司的计量管理的规范化提供了有力的保障。

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，仓库有专人保管计量器具，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。

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。事业部技术质量处负责编制进货检验与试验规程，负责物资进货的抽检；仓库负责进货数量、名称和重量等的核查。

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》、《改进控制程序》、《资源管理控制程序》开展严格的过程检验和试验。事业部技术质量处负责制订过程及最终检验和试验规程，设立极最终检验的检验点，并负责组织过程检验工作；质检员负责检验点的检查、半成品、成品的检验；各生产车间操作工负责自检工作。

表 2：公司采用的检测设备

序号	设备名称	设备型号	数量	先进水平
1	专用链板综合检测仪	定制	1	行业先进
2	梯级距测量仪	自制	3	行业先进
3	直读光谱仪	GS1000	1	行业先进

4	200 吨万能材料试验机	WEW-2000B	1	行业先进
5	显微金相硬度计	HXS-1000AK	3	行业先进
6	压力机试验机	TYE-100B	1	行业先进
7	微机高频疲劳试验机	PLG-200C	3	行业先进
8	万能工具显微镜	19JC	1	行业先进

(六) 认证认可

目前公司已通过 ISO9001 质量认证和欧盟 CE 认证及标准化良好行为企业验收, 同时带油杯梯级链条和堆高机用板式链条通过了“浙江制造”品牌认证。2023 年公司内外审核没有发现严重不符合项, 各类体系认证证书持续获得有效保持。公司将严格按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“不断开发和满足顾客的需求是我们永恒的追求”的质量方针得以顺利推行。

四、企业诚信文化

(一) 企业文化

作为一家机械制造企业, 公司在创立初期, 就明确了“为工业的发展和人类的进步传递动力”的使命和“创世界链传动件第一/成为世界领先的现代化链传动企业, 打造百年东华”的愿景, 在 30 多年的发展过程中, 公司高层领导结合链条行业产品的特殊性和公司发展的不同历史阶段, 多次组织员工总结创业历程, 并不断拓展和升华, 重点探索出了企业的“核心价值观”和“经营理念”, 形成了具有东华特色的独特企业文化。

1、使命：为工业发展和社会进步传递动力。

作为行业品牌领跑企业的杭州东华, 始终奉行贯彻“安全”准则。对质量安全负责, 对生命安全负责, 向所有用户提供更安全、更可靠的产品。

2、愿景：成为世界领先的现代化链传动企业。

东华链条立足国内, 面向世界, 通过给客户id提供高质量的产品, 贴心的维保服务, 以及对客户需求的快速响应, 致力于为社会提供更优质的传动件解决方案, 全面提升品牌形象, 广泛树立口碑。东华发展迅速, 目前已成为行业品牌的领跑

者，我们立志通过专业服务来赢得客户对东华品牌的信任和更大程度的认同，成为全球链条产品行业著名品牌，反映行业地位的市场占有率、品牌美誉度等要达到全球链条品牌第一位，成为世界领先的现代化链传动企业。

3、核心价值观：一个满足，三个有利于。即：企业的一切工作既要满足用户的需求，又要有利于社会进步、有利于企业发展、有利于员工的利益。

企业一直围绕顾客满意度做改进提升，以人为本，和谐创业，实现员工、企业、社会和谐发展，共享企业发展成果。诚信经营、顾客至上是我们的核心理念与经营智慧。多年来，我们坚定不移地走合作共赢的发展道路，与众多优秀合作伙伴开展全方位、多形式的合资与合作，在合作中学习，在合作中提高，追求长期发展和互利共赢。

4、经营理念：诚信、务实、创新、求更好

“诚信经营、顾客至上”是我们的核心理念与经营智慧。多年来，我们坚定不移地走合作共赢的发展道路，与众多优秀合作伙伴开展全方位、多形式的合资与合作，在合作中学习，在合作中提高，追求长期发展和互利共赢。

（二）质量承诺

1、诚信守法

高层领导遵循“合作重于竞争”的经营理念，严格遵循《公司法》、《经济法》、《合同法》、《产品质量法》、《安全生产法》、《环保法》、《劳动法》以及机械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纪录，员工违法次数为零，在顾客、用户、公众、社会中树立了良好的信用道德形象。

满足客户需求

公司高度重视技术研发，加强了研发力量的投入，以客户需求为中心，积极听取客户关于功能、质量、配置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 ISO9001 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。

2、质量水平

--质量目标

持续改进，产品零缺陷，一次性做对。

--管理体系

通过 ISO9001、ISO14001、ISO45001、IATF16949、ISO10012、ISO/IEC17025、GB/T19580 等体系认证，达到业内先进水平。带油杯梯级链条获得浙江制造“品字标”认证。

--产品认证

公司板式链产品通过 CE 认证。

--产品检测

2.1 产品质量的跟踪

设计、生产中均进行评估，改进存在的风险和缺陷。交付前进行测试，记录测试结果。交付后跟踪客户对产品质量的反馈信息。定期对产品开展全项目检验。在顾客满意度调查问卷中进行产品质量调查。

2.2 服务质量的跟踪

登记顾客需求信息，服务后进行回访，跟踪服务有效性。收集分析服务质量信息，对服务质量进行改进。在顾客满意度调查问卷中进行服务质量调查。

--质量改进

公司每月月初进行工作会议、每月中旬进行质量计划专题会议，分别对各过程的产品质量进行总结评价，提出下月改进要求，并跟踪改进改进。每季度形成质量改进课题，每月对质量改进 QC 案例在质量会议上进行分享，好的经验进行共享学习。每年组织进行管理评审会议，评审质量、环境、职业健康安全等管理体系的适宜性、充分性和有效性，达到持续不断完善管理体系，确保公司体系方针和目标的实现，满足相关方要求。

--质量分析

公司通过统计口径、财务报表、专题会议等多种渠道全面收集、整理和测量

产品质量的数据和信息，并对数据和信息进行分析，制定相应的改进措施。

--质量追溯

公司每月月初进行集团工作会议、每月中旬进行质量计划专题会议，分别对各过程的产品质量进行总结评价，提出下月改进要求，并跟踪改进改进。对质量改进 QC 案例在质量会议上进行分享，好的经验进行共享学习。每年组织进行管理评审会议，评审质量、环境、职业健康安全等管理体系的适宜性、充分性和有效性，达到持续不断完善管理体系，确保公司体系方针和目标的实现，满足相关方要求。

3、品牌情况

东华链条在行业内品牌形象上佳，产品和服务得到用户认可，近三年来，顾客满意度一直处于上升趋势。公司在顾客与市场方面的绩效结果，包括顾客满意和忠诚都表明东华链条正处于稳步上升期。

公司不断壮大“精、专、新”的研发队伍，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。

表 3：近三年产品和技术所获荣誉（市级以上）

序号	荣誉/称号	获得时间	颁发单位
1	CL04DF 变速箱机机油泵链条/省优秀工业产品	2020 年	浙江省优秀工业产品评选委员会
2	单项防弯重载型梯级链条/省优秀工业产品	2020 年	浙江省优秀工业产品评选委员会
3	2.0T 汽车发动机用静音链条/省级工业新产品	2020 年	浙江省经济和信息化厅
4	免维护自动人行道链条/省级工业新产品	2020 年	浙江省经济和信息化厅
5	C2050F 农作物收获用夹紧链条/省级工业新产品	2020 年	浙江省经济和信息化厅
6	P60 薄膜拉伸输送链/省级工业新产品	2020 年	浙江省经济和信息化厅
7	高稳定性双吊耳立体停车库链条/省级工业新产品	2020 年	浙江省经济和信息化厅

序号	荣誉/称号	获得时间	颁发单位
8	高性能密封圈驱动链条/省级工业新产品	2020年	浙江省经济和信息化厅
9	单向防弯重载型梯级链条/浙江机械工业科学技术奖	2020年	浙江省机械工业联合会
10	CL04DF 变速箱机油泵链条/浙江省首台(套)	2020年	浙江省经济和信息化厅
11	2.0T 汽车发动机用静音链条/省优秀工业产品	2021年	浙江省优秀工业产品评选委员会
12	高性能密封圈驱动链条/省优秀工业产品	2021年	浙江省优秀工业产品评选委员会
13	2.0T 汽车发动机用静音链条高稳定性/浙江机械工业科学技术奖	2021年	浙江省机械工业联合会
14	双吊耳立体停车库链条/浙江机械工业科学技术奖	2021年	浙江省机械工业联合会
15	汽车用链传动系统关键技术研发与应用/中国机械工业科学技术奖	2021年	中国机械工业联合会 中国机械工程学会
16	A960HK39M 高性能农机链/省级工业新产品	2021年	浙江省经济和信息化厅
17	CL05DF2 发动机高耐磨正时链条/省级工业新产品	2021年	浙江省经济和信息化厅
18	带密封高耐磨斗式提升机链/省级工业新产品	2021年	浙江省经济和信息化厅
19	高性能摊铺机驱动链/省级工业新产品	2021年	浙江省经济和信息化厅
20	高性能摊铺机驱动链/浙江机械工业科学技术奖	2022年	浙江省机械工业联合会
21	78PF 浅槽分选机用高耐磨输送链/省级工业新产品	2022年	浙江省经济和信息化厅
22	CA550HF 高耐磨玉米收割机用链条/省级工业新产品	2022年	浙江省经济和信息化厅

序号	荣誉/称号	获得时间	颁发单位
23	DH-X3 系列高性能精密滚子链/省级工业新产品	2022 年	浙江省经济和信息化厅
24	P80 高强度摊铺机用输送链/省级工业新产品	2022 年	浙江省经济和信息化厅
25	混合动力乘用车专用静音链/省级工业新产品	2022 年	浙江省经济和信息化厅
26	越野伸缩臂叉车用高强度板式链/省级工业新产品	2022 年	浙江省经济和信息化厅
27	DH-X3 系列高性能精密滚子链	2023 年	中国机械通用零部件工业协会
28	混合动力乘用车专用静音链	2023 年	中国机械通用零部件工业协会
29	A960HK39M 高性能农机链	2023 年	中国机械通用零部件工业协会
30	P80 高强度筑路机械用输送链	2023 年	中国机械通用零部件工业协会
31	多规格卷装链条拆节机	2023 年	中国机械通用零部件工业协会
32	BS30-C212A 新型结构倍速输送链	2023 年	浙江省经济和信息化厅
33	CL05DF 混合动力汽车涡轮增压发动机静音链	2023 年	浙江省经济和信息化厅
34	667X-ASF 高性能农用车输送链	2023 年	浙江省经济和信息化厅

表 4：质量管理水平相关绩效结果

关键绩效指标	单位	2021	2022	2023
零件过程检验正确率	%	100	100	100
成品出厂检验正确率	%	100	100	100
检验项目覆盖标准率	%	100	100	100

关键绩效指标	单位	2021	2022	2023
客诉回复及时率	%	100	100	100
监视和测量装置控制有效率	%	100	100	100

表 5：质量管理水平相关绩效结果（2023 年）

序号	技术/产品名称	技术水平
1	78PF 浅槽分选机用高耐磨输送链	国内领先
2	CA550HF 高耐磨玉米收割机用链条	国内领先
3	DH-X3 系列高性能精密滚子链	国内领先
4	P80 高强度摊铺机用输送链	国内领先
5	混合动力乘用车专用静音链	国内领先
6	越野伸缩臂叉车用高强度板式链	国内领先

4、改进创新

公司高度重视技术研发，加强了研发力量的投入，以客户需求为中心，积极听取客户关于功能、质量、配置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 ISO 9001 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。

（三）运营管理

1、产品设计诚信管理

公司产品设计与研发严格依照《设计和开发管理程序》，从研发立项、过程各类活动记录、研发过程总结、管理考评控制研发相关的整个过程。

2、原材料或零部件采购诚信管理

企业根据物料对产品质量的风险程度，将物料分为关键物资、重要物资、一般物资、辅助物资、办公类物资五类。对关键、重要类物资供应商，除了必须符合法定的资质外，还要定期进行现场审核。对一般物资、辅助类物资的供应商，

企业首先要对该种物料进行风险分析，视供应商提供物料的质量情况决定是否需进行现场审核。对办公类物料的供应商，一般只考虑审计其资质。企业对物料供应商进行资质审核及现场审核后，如符合要求同意购进的物料供应商建立质量档案。对采购的原材料批批全检，凡未达到规定标准的原材料一律不得入库使用。

在设备和零部件采购方面，对供应商的相关资质进行严格审查。在采购设备和零部件时，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

公司事业部具体负责各品种生产管理和技术管理工作。制定并逐步完善了各种生产管理制度、工作标准、岗位操作规程和各类工艺规程、管理规程、标准操作规程。采用车间集中培训和班前、班后会对各岗位操作人员进行全面的岗位技能培训，持证上岗，并采用多种方式进行督查、考核，增强员工质量意识，提高操作水平，在生产过程中，各级管理人员严格履行管理职责，及时检查，及时纠正差错，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复核，把好中间产品、成品的质量，严格执行对不合格品“不生产、不接收、不流转”的“三不原则”，关键工序设质量控制点，督促员工做好自检、互检、专职检规程，严格批记录的管理规程，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。

生产记录由事业部负责审核、印制和保管。员工操作必须按要求及时填写生产记录，做到字迹清晰、内容真实、数据完整，操作人及复核人签名确认。每批生产结束后，车间统计员把记录汇总、复核，及时上交部门，经审核无误后，按批号整理归档，由专人管理。

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 SAP 系统的生产管理模块对整个过程进行数据采集和监控，对公司整个生产过程实行系统化管理，并挖掘内部潜力，发挥技术骨干人员的力量，开展对现有设备进行持续性改造或科技创新工作，对薄弱环节进行技术攻关；生产员工上岗前要经过

培训及考核，建立全员培训档案，通过集中培训、班前会培训、“传、帮、带”、目视化等多种方式进行培训，强化其工作技能和质量意识。生产员工严格遵守车间纪律。

公司推行精细化生产组织模式以缩短生产和交货周期，快速适应市场订单品种和数量高低起伏的变化，在降低库存基础上满足客户需求，满足了客户对链条产品性能的全面了解和产品质量的进一步认可，订货率也随之提高，并且在很大程度上解决了售后质量问题，减少了售后服务工作人员的工作量，使售后服务工作安排更加柔性化。

（四）营销管理

公司根据战略要求，对市场进行细分，以提高资源和运作的有效性针对性。公司确定顾客的需求与期望，针对其需求与期望来确定适当的方法，建立相应的体系与团队，建立各种渠道和方法，针对性的进行顾客需求与期望的了解。

公司通过展览会、行业会议、行业标委会、公共媒体、互联网、外部机构等渠道，以问卷调查、面对面或电话访谈、观察查询、外部委托等方法，了解客户的需求和期望。

公司各部门定期搜集顾客信息，解析后确定的顾客需求信息按照不同细分市场进行分类梳理总结，供产品规划、产品开发设计、过程控制等决策时参考。

公司以“诚信经营、顾客至上”为经营理念，要求业务人员对于任何一位客户，不论他下单与否，都要做到热情、周到，都要尽量满足他们的所有合理需求。制订了《与顾客有关的控制程序》、《顾客满意测量程序》等，从各方面增加业务人员的技能和素质，提升了顾客成交率。

公司采取顾客自愿形式，记录顾客联系电话、链条规格型号、订购时间等相关信息，每年进行顾客满意度调查或进行电话回访，并适时推介新款，提升顾客满意度。

公司建立及时反馈处理用户投诉意见的快速反应机制，投诉/应急处理的响应时间一般不超过 4 小时，对不可预测的变化，及时采取应对措施。

（五）投诉处理

公司建立并实施顾客投诉处理流程，建立召回制度，确保及时有效地处理客户投诉。内部建立 4-1-4 质量问题处理流程，对客户投诉由专职人员处理，每个投诉，均严密监控，根据客户投诉类型与程度的差异，以客户为中心并注重收集和解决客户的反馈，应用 8D 报告进行原因分析，并采取必要的纠正/预防措施，以防止类似问题的重复发生。以电话回访或邮件的方式跟踪投诉处理过程，了解顾客的满意度。

同时，公司品质管理处对客诉信息定期监测，并由各事业部设立售后服务组，对市场中重复发生及影响客户满意度和产品体验的问题进行集中收集，并加以分析，形成报告。每月组织内部各部门召开产品质量会议、组建品管圈、跨部门产品质量改善团队、同时联动上游供应商及相关合作伙伴，对重大产品质量问题进行攻坚改善，消除质量风险，提升产品质量满意度。

产品质量自建厂以来，公司从未出现过重大质量投诉，在历年接受各级质量技术部门的抽检中，合格率均达 100%。

（六）风险监测

公司制定常规产品生产运行控制流程，做到每一个环节严格控制，严格把关，确保每个零件的生产都符合相关要求，确保最终产品质量的合格。公司运用双三检制，即自检、互检、专检，首件检、巡回检、完工检，对产品质量进行严格把控。其中自检包括了产品生产全过程，员工对自己所生产出来的产品，按照图纸或要求自行进行检验，并作出是否合格的判定且在检验记录上做好相关的自检记录。单元化模块化的生产模式，使产品关键质量环节得以暴露和控制，进而保证产品质量安全，防范质量安全风险。

公司制定了质量控制体系，成立了以董事长为最高领导人，总工程师、管理者代表、事业部部长等组织的团队，设计控制系统、作业（工艺）控制系统、材料、零件控制系统、检验与试验控制系统、生产设备控制系统、工程服务控制系统、电控系统制作控制系统、机械加工控制系统为组员的质量控制体系结构。并明确了质量控制体系结构及各相关部门职责。

五、展望

公司持续高质量发展坚持质量第一、效益优先。坚持以科技创新引领现代化产业体系建设，贯彻新发展理念，协同联动，推动链传动制造业高端化、智能化、绿色化，不断优化升级产业结构，加快发展新质生产力，扎实推进高质量发展。

以客户为中心，了解客户、分析竞争对手，识别客户需求，利用市场资源，无论如何、想尽办法、全力以赴、使命必达，为客户创造最大价值，提高客户满意度和忠诚度。

2024 年公司将继续坚定信心、围绕“六个领先”战略要求，**聚焦专业化、系统化、高端化和国际化的高质量发展引领，锚定目标、精心组织、狠抓落实、继续打造多个细分行业（18&60）冠军，打造世界领先的现代化链传动企业。**质量管理上以顾客为中心、“四重驱动”为主要内容，在“四化”引领下提升产品质量水平、质量上档次。重塑质量文化，立足现状追求零缺陷，优化质量管理网络团队，规范过程，推进检测自动化，减少低级错误和重复错误。坚持原则、坚守初心、结果导向、问题导向持续追求卓越。