

江苏飞船股份有限公司

# 企业质量信用报告

(2022 年度)

2023 年 3 月 28 日

# 目 录

第一部分 报告前言 . . . . .	2
一、报告编制说明 . . . . .	2
二、总经理致辞 . . . . .	3
三、企业简介 . . . . .	4
第二部分 报告正文 . . . . .	5
一、企业质量理念 . . . . .	5
二、企业质量管理 . . . . .	5
三、质量诚信管理 . . . . .	7
四、质量管理基础 . . . . .	9
五、产品质量责任 . . . . .	10
六、结束语 . . . . .	12

# 第一部分 报告前言

## 一、报告编制说明

江苏飞船股份有限公司《2022 年度企业质量信用报告》（以下简称“本文件”）参照《企业质量信用报告编写指南》（GB/T31870-2015）编写。本文件引用 GB/T29467-2012《企业质量诚信管理实施规范》和 GB/T22117-2018《信用 基本术语》的相关内容，结合本公司的实际编写而成。

本文件公开发布江苏飞船股份有限公司 2022 年度的质量信用情况，以及 2023 年质量信用体系建设、质量方针、质量目标、质量诚信及承诺等。本公司承诺本文件中所载内容不存在任何虚假信息、误导性陈述。

报告组织范围：江苏飞船股份有限公司出厂的所有产品

报告时间范围：2022 年 1 月—2022 年 12 月

报告发布周期：1 次/年

报告数据说明：本文件所涉及数据来源于公司，数据真实、有效。

## 二、总经理致辞

诚信是做企业的基本原则，江苏飞船股份有限公司致力于为公司价值链上的所有参与者创造公平、透明、开放的环境和企业文化。

**公司愿景：打造百年飞船，成为国际知名的传动零部件服务商**

**质量方针：精锻飞船品牌 满足顾客期望**

**诚信方针：产品就是人品，质量就是生命**

**责任方针：遵守法律法规、反对商业贿赂**

**核心价值观：诚信做人、踏实做事、奉献社会、成就人人**

公司通过营造质量和诚信文化，让每位员工和相关方以“江苏飞船、锻造精品”为荣耀，以“犯同一种错误是最大的耻辱”为羞愧。只要飞船人始终保持进取精神，就一定能把飞船打造成受人尊敬，受人爱戴的中国著名企业。

感谢所有顾客和相关方对我们的信任，我们将一如既往地奉行质量诚信原则，向社会提供优质产品和服务。让我们彼此信任，互为依靠，共同劳动，创造与分享幸福！

总经理：黄廷波

### 三、企业简介

江苏飞船股份有限公司始建于 1958 年，位于江苏省泰州市华港镇，是国内最早采用精密锻造工艺生产直齿锥齿轮的厂家之一。公司拥有固定资产原值 8.3 亿元，占地面积 26 万 m<sup>2</sup>，建筑面积 15 万 m<sup>2</sup>，职工 968 人。产品涵盖直齿锥齿轮、弧齿锥齿轮、圆柱齿轮三大系列，广泛为各种汽车、拖拉机、工程机械和非公路车辆配套；产品批量出口意大利、匈牙利、印度、巴西等国家，2020 年实现总产值 5.4 亿元。公司 2016 年“多工位精锻净成形关键技术与装备”获得国家技术发明二等奖；2018 年成立江苏省技能大师工作室；2019 年获得产品软件的开发与应用中国机械工业科学技术三等奖等。

自上世纪 80 年代以来，公司一直在探索与践行汽车齿轮的电气化、自动化、智能化与数字化制造技术，先后引进了日本的模具制造技术、金属挤压和锻造设备、自动化机加工生产线，美国的齿轮设计、检测软件，切齿、磨齿、检测设备，德国的智能加工设备、奥地利的热处理设备等，公司拥有完善的产品测量体系，可以实现从原材料到产成品的所有参数、精度和性能指标的检测与试验。产品采用近净成型技术、高精度齿轮加工技术等，并不断向热锻+冷精整、温锻+冷精整等复合锻造新工艺延伸。本公司是国内最早采用精锻工艺生产锥齿轮的厂家，也是国内精锻齿轮专业化水平最高、产品应用面最广的精锻齿轮生产厂家之一。

“飞船”牌商标于 2014 年就获得国家驰名商标，产品质量深得用户信赖。2018 年公司引入“精益生产”理念，推行改善文化，提高公司管理水平，提升客户满意度。公司产品和工艺设计采用计算机辅助设计已有 10 多年历史，每年投入销售收入的 5%左右，用于技术研发的软硬件建设。能够设计各种齿制的直齿锥齿轮、弧齿锥齿轮和圆柱齿轮，为生产低噪音、高强度、长寿命齿轮提供了技术基础。

## 第二部分 报告正文

### 一、企业质量理念

飞船公司坚持弘扬“精锻飞船品牌 满足顾客期望”的**质量方针**，以及“产品就是人品，质量就是生命”的诚信方针，坚持“犯同一种错误是最大的耻辱”的荣辱观，以优质产品彰显质量诚信。飞船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。

飞船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。飞船自建立起，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，飞船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，推动了飞船产品质量不断提升，使飞船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。

飞船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，奠定了飞船坚实的发展基础。

### 二、企业质量管理

百年大计，质量第一，飞船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

飞船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组织、领导、协调、管理和监督，贯彻飞船最高层面的质量决策。公司在总经理的领导下，整体划分为营销中心、生产中心、质量中心、技术中心，采用直线职能制与分厂制的混合式管理，全公司下属各分厂都设置了专门的质量小组负责质量管理，质量小组独立于各分厂，由质量中心直接领导。同时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**

飞船始终以顾客为先，做一流的产品，提供一流的服务。飞船人追求完美的精神体现在了飞船的质量方针之中，飞船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飞船的质量目标之中。

飞船的质量方针：精锻飞船品牌 满足顾客期望。

飞船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：**飞船建立了完善的质量管理架构。

**体系保障：**公司持续有效运行 IATF16949 汽车质量管理体系、ISO14001 环境管理体系、ISO45001 职业健康安全管理体系、两化融合体系，ISO10012 测量管理体系、ISO50001 能源管理体系等。

**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、产品成品合格率、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。公司各制造线和分厂都设置了培训组，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《不合格评审流程》《快速反应响应制度》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、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，未出现过高风险和危机事件，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，促进飞船品牌美誉度的长期提升，公司有面向客户的销售经理，对口的质量负责人，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**

飞船坚持不懈的把质量诚信建设摆在突出位置，坚持“统筹规划、循序渐进、自己自律、社会监督”的公开原则，全力推进飞船质量诚信体系建设。飞船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**

诚信守法是飞船走向成功的基础，也是持续经营之本。飞船的“诚信做人、踏实做事、奉献社会、成就人人”的价值观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，飞船技术部门对产品原材料选择、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。

公司直属质量、办公室、供应部、技术部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。飞船人敢于剖析自己、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、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。

飞船发展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，近三年来飞船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**

飞船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，践行飞船提出的“产品就是人品，犯同一种错误是最大的耻辱”的质量荣辱观，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、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、服务等各方面制度明确，强化客户产品质量，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飞船产品的时候，真正做到舒心，便利，感受到高品质的产品质量服务。

公司区域销售经理和质量负责人，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**

飞船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，飞船从企业标准管理、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。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**

飞船通过 IATF16949 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、ISO45001 职业健康安全、两化融合、测量管理体系、能源管理体系等，飞船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**

飞船产品是国家监督检测产品质量放心品牌，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。公司高度重视技术研究和产品检测，2006 年，飞船产品并被评定为国家免检产品。

公司历来十分重视企业的技术创新能力。在竞争日益激烈的汽车零部件行业，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**

飞船坚持弘扬“精锻飞船品牌 满足顾客期望”的质量方针，以及“产品就是人品，犯同一种错误是最大的耻辱”的**质量理念**。飞船始终如一地追求以取胜，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，为全球用户提供一流的家居产品和服务，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，车间自动化逐步成熟。通过选用质量稳定而优秀的原材料，使产品售后不良的比例也在持续下降。通过以上全方位服务，使顾客抱怨不断降低。

## **(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**

飞船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，飞船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汇演等丰富活动。

### **4、工作、生活环境建设**

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 24 小时之内给出初步解决方案，在这方面，飞船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

从创业初期的乡镇企业，到如今国内具有较大规模和影响力的“汽车零部件供应商”，飞船始终以“诚信做人、踏实做事、奉献社会、成就人人”的企业核心价值观为导向，肩负“为飞船产业链创造卓越价值，肩负社会责任”的发展使命，成为百年优秀汽车零部件供应商。

江苏飞船股份有限公司质量中心

2023 年 03 月 28 日