

# 江苏力星通用钢球股份有限公司

## 2021 年度企业质量信用报告

二〇二一年五月

### 第一部分 报告前言

#### 一、报告编制规范

本公司保证报告所公布的质量诚信体系建设情况不存在任何误导性陈述及虚假情况，并对其内容的客观性、真实性负责。

报告组织范围：江苏力星通用钢球股份有限公司

报告时间范围：2021 年 5 月-2022 年 5 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

“质量、体系、创新、人才、安全、环保”是我们的发展和经营理念，过去、现在和未来都要始终坚持的，并不断为之赋予新的活力。我们始终专注于所熟悉的领域，用专业的知识为客户提供优质的服务；不断努力去提高产品质量，用严格的质量管理和敬业的精神，不断追求卓越品质，为用户提供高品质的产品；创新是力星成长和发展的基因，已经深深的烙在每位员工的思想行动中，不断为我们的用户提供超乎想象的卓越产品和服务。

市场是瞬息万变的，市场的需求也是在不断随着科技创新和技术应用而发生着变化，我们要不断深挖用户需求，牢固树立“以用户为中心”的理念，不仅要为矿山行业服务，更要为更多的行业和领域提供优质的产品和服务，在用户中建立”选择我们，就是选择安全“品牌效益。

#### 三、企业简介

江苏力星通用钢球股份有限公司（以下简称“力星公司”或“公司”）成立于 1989 年，目前注册资本 24246.5404 万元，占地面积 31 万平米，员工 820 余人，位于如皋市如城街道兴源大道（如皋工业园区），法定代表人施祥贵，企业性质为股份有限公司（上市）。公司是一家专业生产与销售高精度轴承滚动体的国家高新技术企业（SZ.300421），力星公司主要产品有高精度轴承钢球、精密无异音钢球、高档轿车专用精密轴承钢球、高档轿车轮毂专用钢球、风能发电专用



钢球等，目前，主要产品为直径 1.588~82.55mm，精度等级为 G3~G40 的精密轴承钢球，产品广泛应用于新一代消费电子、网络通信、汽车、精密机床、风力发电、工程机械等终端行业。

建成全国滚动轴承标准化技术委员会滚动体分技术委，承担秘书处工作。主要开展滚动体生产工艺的创新改进、自动化智能化装备的研究开发和节能减排创新及新产品研发。近十年来完成国家、省、市科技和技改项目 21 项，“高档轿车三代轮毂轴承专用钢球”“风能发电专用钢球”“高档数控机床专用轴承钢球”等 7 项产品被科技部列为国家重点新产品，“高档轿车用精密钢球制造关键技术研究及产业化”项目和“高速动车轴承用圆锥滚子关键技术研究及产业化”项目在 2006 年、2014 年列为江苏省重大科技成果转化项目。

公司的产品大部分实行送货上门的交付方式，按照客户要求定量包装的形式，公司物流部配备各类运输车，承担本公司大部分原辅材料及产品的物流运输，还有部分产品是通过海运出口。

公司现有人员平均年龄 38 岁，均处于年富力强的阶段，随着公司的不断发展壮大，公司对人力资源发展的规划也在不断进行着适应性变化，始终坚持“以人为本、以诚立世、立德立人”的核心价值观，引导和鼓励员工树立“先做人，再做事”的理念，将“人”的重要性在管理中进行集中体现。公司建立了《薪酬管理制度》、《职工业务技术教育培训管理规定》、《职工质量教育培训管理规定》、《岗位职责编制要求》等人力资源管理制度，以满足员工对职业发展的相关期望，同时公司每年针对各专业、各条线制定相关培训制度，公司满足职工自身的发展期望，落实扶贫帮困政策，解决职工的后顾之忧。

项目	人数	占总人数比例 (%)
企业人员总数	1180	/
生产人员	868	73
销售人员	33	3
技术人员	135	11
财务人员	27	2
行政人员	117	10
大专以上人员	390	33

单位获得国家火炬计划重点高新技术企业、江苏制造突出贡献奖优秀企业、江苏省知识产权管理标准化示范单位、全国质量管理优秀企业、2006 年、2014 年承担江苏省科技成果转化专项资金项目 2018 年中标国家工业强基工程（轨道交通用高精度滚子）



图 3 公司荣获部分荣誉资质

目 录

第一部分 报告前  
 言.....1  
 一、报告编制规  
 范..... 1  
 二、企业高层致  
 辞..... 1  
 三、企业简  
 介..... 2  
 第二部分 报告正  
 文.....6  
 一、企业质量理  
 念..... 6

二、企业质量管理	6
(一) 质量管理机构	6
(二) 质量管理体系	7
(三) 质量风险管理	9
三、企业质量诚信	10
(一) 质量诚信管理	10
(二) 质量文化	10
四、企业质量基础	12
(一) 企业产品标准	12
(二) 企业计量水平	12
(三) 认证认可情况	12
(四) 检验检测管理	13
五、产品质量责任	13
(一) 产品质量承诺	13
(二) 产品售后责任	

.....	14
六、企业社会责任.....	
.....	14
七、质量信用记录.....	
.....	15
第三部分 报告结语.....	
.....	17

## 第二部分 报告正文

### 一、质量理念

企业质量理念公司以经济效益为中心，以过程质量控制为重点，围绕优质、高产、低耗的生产经营目标，通过不断创新，逐步树立以品质为根本，诚实守信，永铸力星品牌；以“精益过程、规范防控、持续改进；以零缺陷服务高端市场”的质量方针和“顾客满意度 $\geq 90\%$ ；退货率 $\leq 0.4\%$ ；持续改进项目完成率 100%”的质量目标，将质量管理理念融入企业管理经营整个过程，质量意识深入每一位员工心中并在实际工作中稳步实施。

近年来，在创建诚信体系中公司注重强化品质管理的核心地位，不断提升品质管理部门的综合管控水平，将“质量就是企业生命”、“下道工序是上道工序的客户”等质量责任感和使命感贯穿于整个生产控制中，落实在各个岗位工序上，切实营造了良好的齐管共抓、常抓不懈的全员质量管理氛围，通过努力打造和树立质量诚信意识，全面提升产品质量。在顾客和市场的需求、期望方面高度关注，始终以顾客为关注焦点，建立“诚信合作、共利双赢”的战略合作伙伴，并以此调整和改进生产措施、管理手段，确保赢得市场和顾客信赖。

### 二、企业质量管理

#### （一）质量管理机构

总经理和质量首席官对公司的质量管理和产品质量负全责。负责建立企业组织架构，确定职能部门及各级管理者的职责、权限；建立考核激励机制等质量保障措施；组织制定企业质量发展战略、年度质量工作计划和质量目标；建立并实施科学的质量管理体系和先进的管理方法；组织实施质量改进、质量攻关等群众性质量活动；实施质量成本管理，加强质量统计分析；主持年度质量管理评审，确定质量改进项目；开展质量教育培训；建设企业质量文化等。

工艺技术质保部是公司质量管理的专门机构，在总经理领导下独立行使职权，具体负责公司质量管理，全面贯彻实施 ISO9001 质量管理体系，协助总经理和质量首席官，按照质量管理体系标准要求，策划、建立、完善公司的质量管理体系，协调、指导、监督、检查、考核、实施质量体系各部门的质量管理、质量计划、质量目标及各项质量改进措施的实施和实现。

检验中心是具体负责产品质量的专门机构，在总经理和质量首席官领导下独立行使职权，专门负责采购品（含原辅材料、零配件、标准件和外协产品）的入厂检验、验收；产品的过程检验、试验（含各生产加工工序及半成品检验）和成

品入出库检验，并保存质量检验记录，编制产品质量报告，从原辅材料入厂到生产过程检验、半成品及成品入库检验，对产品质量负直接责任。

总经理办公室和质检部实行部长负责制，下设高素质、专业化的管理员队伍（大专及以上学历，并取得专业资格证书）。以产品执行标准和顾客满意为事实依据，严格执行产品质量追究和质量考核制度，严格实施企业岗位质量规范、质量标准管理，确保出厂产品全部合格。

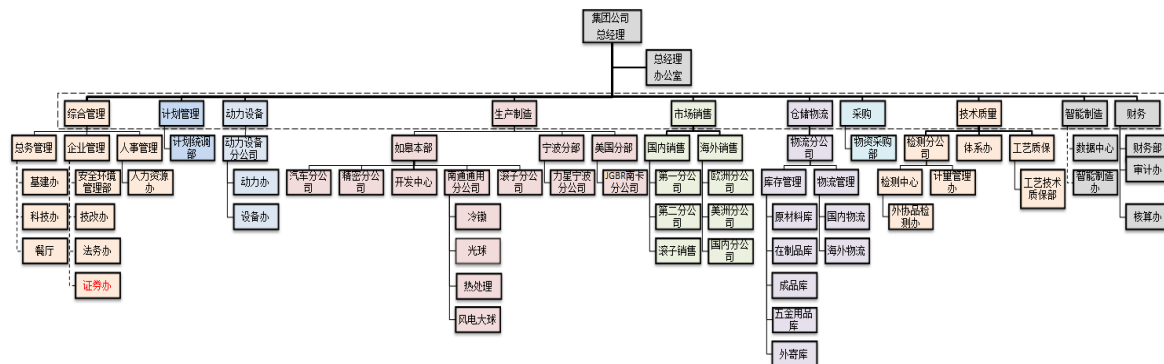


图 7 公司组织机构图

## (二) 质量管理目标

### 1、质量管理方针质量目标



图 8 公司质量方针

在质量方针的指导下，建立了公司部门负责人绩效和员工绩效两层绩效管理。每年根据经营战略管理目标和部门的职能，将公司战略逐步向下分解，并形成员工层级的绩效目标，从而保持员工个人目标与公司整体目标的一致性。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、整理各单位及所有层次、过程的绩效数据和信息。公司采用了基于 PDCA 循环的系统、全面的改进方法来管理改进过程。公司倡导并采用了多种工具来改进公司各部门、各层次的绩效，并根据测评结果采用学习和创新方式，不断修正战略目标和计划，坚持改进和调整，确保公司长、短期战略目标地实现。

### 2、体系管理

体系是企业的生命，是企业方针和质量目标得以实现的保证。公司坚持以质量管理保障产品质量，以质量信誉赢得市场份额。公司产品于 2020 年通过

IATF16949: 2016 质量体系认证, 2021 年通过了 ISO14001:2015 环境体系审核标准的审核, 于 2019 年通过了 GJB9001C-2017 质量管理体系认证。

### 3、质量管理办法

在总经理领导下, 企业将《质量手册》作为本公司实施质量管理、开展质量策划、质量控制、质量保证和质量改进的纲领性文件, 同时也作为对顾客的承诺; 将《程序文件》作为公司现行管理标准, 按照质量手册和程序文件的规定要求实施质量管理。开展质量管理教育培训, 建立了讲师队伍, 分别对管理、技术、生产工艺、质检、计量、生产及质量安全, 按年度培训计划和月度实施计划进行全员培训, 并强化对《产品质量法》、《标准化法》等法律法规的宣传教育。

为确保体系运行的有效性和持续改进, 根据体系审核规定, 公司每月对各部门进行三层审核, 每年开展覆盖全公司范围的体系内审, 对于审核发现的不符合项, 公司组织各责任部门进行分析原因, 制定纠正措施与预防控制措施, 责任部门根据纠正预防措施落实整改, 并评价整改效果, 各问题整改验证合格后关闭。最终形成内部审核报告, 对体系的整改及不合格项的预防提出建议, 并作为管理评审的一个重要输入, 报告管理者。

公司制定了《不合格控制程序》、《持续改进控制程序》、《纠正和预防措施控制程序》, 《产品和服务的放程序》对不合格品进行了严厉管控。公司所有的产品必须通过质检部发放合格证后方能流入下道工序或出厂。任何不合格产品均有明确标识、记录、评价、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。

#### (三) 质量风险管理

##### 1、质量投诉管理

为保证不断提高产品质量, 提升公司质量服务水平, 公司制定了《顾客服务控制程序》、《顾客或外部供方财产控制程序》、《顾客满意度管理程序》、《售后服务管理制度》等制度, 建立健全了受理和处理产品质量和售后服务质量投诉的控制程序。销售部和工程部负责客户售前、售中、售后一切投诉接待, 对顾客抱怨、投诉等信息进行责任落实。同时按照程序文件定期对顾客进行回访, 对顾客潜在不满进行分析, 并将整改落实到责任部门。

解决处理顾客投诉的过程也是产品性能和服务质量的提升过程, 目前为顾客服务工作高效、快捷、有序。此外, 通过加强定期走访客户, 主动与客户交流沟通, 对顾客抱怨进行及时改进与沟通来提高顾客满意度。

公司每年年底对顾客满意度进行问卷调查, 填写《顾客满意度调查表》, 调查内容包括产品质量、交货期、服务等方面, 由顾客对产品要求和期望的各个方面内容做出评价, 然后进行数据统计以确定下一步质量性能优化升级方向和销售

服务质量的提升目标。

公司质量、服务投诉热线如下：

投诉热线：0513-87190019、0513-87190020、0513-87190022

## 2、质量风险监测

公司建立企业质量档案，不断完善和健全质量风险监测，定期总结、分析阶段性的质量状况，采取有针对性的解决方案，不断优化和改进质量管理的手段和关注点，开展质量安全风险监测和分析评估，为生产质优、价优、稳定的优质产品提供系统保障，全面降低了质量安全风险。

## 3、应急管理

### （1）重大质量事故应急预案

根据有关规定，出厂产品重大质量事故必须按相关的产品标准严格检验和控制，我们按要求制定了相关检验制度，产品经检验合格后方可出厂。我们制定了高于国标、行标的企业标准，严把工序过程质量关，做到了事前有效控制，出厂产品严格按照产品标准执行，经检验不合格品坚决不予出厂。

围绕影响不合格品的因素我们进行层层控制，分别制定了操作规程，当出现不合格时，立刻停机查明不合格原因，待查明原因通过整改符合要求才能恢复生产。

### （2）重大质量事故报告与处理

重大质量问题发生后，应立即向公司总经理及分管经理汇报，并有效组织有关人员事故进行认真分析，找出原因，积极采取补救及预防措施，并进行责任追究和处理，杜绝事故再次发生。

## 三、企业质量诚信

### （一）质量诚信管理

公司将诚信经营视为底线，总经理施祥贵先生开会逢会必讲，要诚实守信，在当前社会诚信度普遍缺失的情况下，谁能坚持诚信，谁就能获得成功。在企业内部坚持依法治厂，按程序办事，始终坚持守法经营，坚守诚信经营的理念。对供应商和顾客坚持诚信经营，按契约付款。

方面的诚信体现在：

- 1、对客户的诚信，以高品质的产品、服务奉献给全球客户；
- 2、对经销商、供应商的诚信，结成战略伙伴关系，实现多方共赢的局面；
- 3、对股东的诚信，慎重决策、竭力所为，为股东创造最大价值；
- 4、对相关方诚信，坚守信用和道义，依法纳税，构建和谐社会，主动承担企业公民责任，为国家、社会做出贡献。

### （二）质量文化

在企业文化中，质量文化占据核心位置，植根于公司“实”文化，形成“求



是求实、专业专注、创新创造、共享共赢”为核心价值观。

在理念层面，“质量第一、顾客满意”、“第一次就把事情做对”、“工作零缺陷、过程零缺陷、产品零缺陷”、“我的岗位我负责”的质量意识形成了共识；

在制度层面，通过绩效引导，规章制度，质量责任制的落实，确保质量文化得到有效的固化；

在要素层面，通过公司内部刊物、官方网站、劳动技能竞赛、质量知识竞赛、质量标兵等一系列活动，保证质量文化的传承与发展。



文体比赛



在职培训



总经理信箱



交流会议

质量文化的主要特色有：

1、在质量管理中，制度要严格实用，设计要严谨扎实，工艺要严肃且踏实执行，标准要严厉并符合客户的实际需求，服务要严密诚实等，为科技营造了良好的质量管理氛围。

2、在绩效考核上，形成了质量一票否决制度，并形成了独特的质量 KPI 考核，该考核强调领导作用、全员参与以及过程方法的运用，以“第一次就把事情做对”为导向，基于质量管理的过程及结果综合设立指标，实行月度、季度、年度的综合考核机制，通过考核机制的建立，保证了公司质量目标的有效达成，同时对公司各级新老员工迅速融入“以质量为中心”的质量文化起到了很好的导向作用。

2、在质量控制上，始终严格维护质量检验队伍的独立性和质量否决权，并形成了“代表法律法规、代表终端客户、代表公司尊严”的质量控制原则。

#### 四、企业质量基础

##### （一）企业产品标准

力星追求卓越品质的高要求，针对不同类型的产品和零部件，不断提高企业技术标准要求，以保证企业标准的先进性。制定了严于国际标准、国家标准、行业标准的企业内部控制标准，建立远比国标、行标更为严格的质量可靠性控制手段。



图 11 公司部分企业标准

与此同时，公司积极主导或参与国家标准、行业标准和地方标准的制修订工作，其中公司参与修订国家标准“GB/T 34891-2017 滚动轴承 高碳铬轴承钢零件”、“GB/T 4661-2015 滚动轴承圆柱滚子”、“GB/T 308.1-2013 滚动轴承球 第 1 部分：钢球”、“GB/T 308.2-2010 滚动轴承球 第 2 部分：陶瓷球”等。

联合宝钢特钢，研发了轴承滚动体特种合金钢：100CrMo7-3 和 GCr15SiMn (LX)，降低了 P、S 等有害元素，减少非金属夹杂物，提升了碳化物均匀性；首创了四工位高速冷镦技术及精密成型系统，实现近净成形；研发了对数曲线轮廓精密加工及超精研磨技术、新型环保零脱碳热处理技术和三段淬火二段回温控制技术、滚动体双控缺陷检测及管控技术，实现全过程自动化生产和检测，确保 MSA<10%。实现了小批量试制滚动体的精度优于国际标准。

### (二) 企业计量水平

为确保产品质量，在产品生产工艺中严格过程控制，按照《检测设备、计量器具管理制度》，公司定期每年对要求强检的计量仪器和检验仪器送至山东省计量科学研究院或济宁市计量测试所进行检定和校验，确保计量设备的正常运行和计量的准确性。

### (三) 研发能力情况

为全面提升产品质量，确保各项生产经营活动规范、标准，公司拥有全国滚动轴承标准化技术委滚动体分技术委员会、江苏省滚动体工程技术研究中心、江苏省认定企业技术中心、江苏省博士后创新实践基地



#### （四）检验检测管理

公司建立了检测设备档案，并整理分类，将重要的精密仪器以及重要项目、关键参数的检测设备进行重点管理。管理的关键内容是：进行校准或检查，以便检测数据的有效溯源，持续维持设备的良好运行和准确度。针对不同种类、型号的检测仪器、设备，生产部还制定了相应的保养计划，并落实到人以保持该设备应有的技术状态。内容包括：润滑、清洁、紧固、线路、调整水平、校准数据等，定期对维护情况进行监督检查，重要的设备应对其运行情况进行记录，以便定期对其工作状态作整体评价，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。

### 五、产品质量责任

#### （一）产品质量承诺

公司每年对质量管理职责、生产资源提供、人力资源要求、技术文件管理、过程质量管理、产品质量检验、安全防护和其他要求进行全面自查、整改，并持续改进。

把名牌产品建立在用户满意的基础上，为用户提供满意的服务，树立了公司产品形象和企业形象。加强了售后服务队伍建设，新增加市场部提高售后服务质量，服务人员意识得到提高。我们注重对销售和售后服务人员专业知识的培训，定期对销售和售后服务人员进行培训和考核，建立健全了各项规章制度、重视内部信息的收集。

为践行质量责任，持续打造品牌，切实服务好顾客，我公司面向社会和广大顾客郑重承诺如下：

1. 顾客综合满意率 95%，出厂抽检合格率 100%。
2. 恪守专业、品质、创新、服务的经营理念，实现以市场为导向，创新服务，争取超越客户期望的质量方针。

#### （二）产品售后责任

为履行企业质量主体责任，以维护顾客利益，我们扎实开展产品售后服务，并制定了《售后服务反馈制度》，制度中规定在完成设备安装调试后，售后人员应按要求完成售后服务及产品质量信息反馈工作并进行定期回访，对售后服务反馈信息中的服务质量投诉和产品质量投诉，部门负责人应立即做出响应，或立即向公司主管技术的副总经理汇报，并组织协调，积极解决服务质量和产品质量问题。迄今为止，尚未出现因产品质量问题出现赔偿、纠纷，客户满意度较高。

### 六、企业社会责任

#### 1、企业产品的安全性

主要产品为直径 1.588~82.55mm，精度等级为 G3~G40 的精密轴承钢球，产

品广泛应用于新一代消费电子、网络通信、汽车、精密机床、风力发电、工程机械等终端行业。在原材料及配件采购上，严格按质量管理体系的要求对供方进行全面评审，所有购进物资全部从合格供方中购进，并对其进行严格的检验，在生产过程中严格按工艺规程进行生产，从而使我公司生产的所有产品安全性能得到了保障，各项指标均达到了国家、行业标准要求。

## 2、环境保护

在环保工作方面，成立了安环部负责公司安全环境管理工作，一抓宣传教育工作，二是狠抓了制度的贯彻落实工作，三是狠抓了生产过程中的污染控制，在该环节中，焊接材料在实施焊接时产生的焊接烟气可通过车间的排风系统排出，厂界尘浓度能够满足《大气污染物综合排放标准》要求，对环境影响较小。

公司建有生活污水处理站，对职工日常生产生活中产生的生活污水进行处理；对职工生产生活中产生的生活垃圾，设置垃圾箱进行防治，并由环卫人员每日进行清理；对磨床磨削加工产生的废磨料等，机床运行中产生的废油等集中设置中转站进行处理；另积极配合市政工程统一实施的园区雨污分流管道输送工程，对厂区内的雨污管道进行接管输送，保证了厂内污水零排放；热处理车间增加除尘、油烟净化装置，对粉尘、油烟及时处理，杜绝排放，污染环境。

## 3、在职职工健康及劳动保护工作

公司制定了完善的劳动保护管理制度及劳保用品发放标准，并严格贯彻实施，在生产过程中，坚持教育及督促有关人员按规定穿戴劳动防护用品，在易发生事故的地点设置隔离设施和警示牌等措施，在职工健康方面，我们首先尽最大努力，为职工提供舒适卫生的劳动（工作）环境，为全体在职人员全部投取了包括工伤保险在内的五项保险，并坚持每年为职工体检一次，使职工的身心健康得到了保证。

## 4、公平竞争情况

多年来，公司一直坚持“实实在在做产品，规规矩矩搞经营”的思想，严格按国家法规经营企业，从不以降低产品性能、质量，使用劣质或低质原材料，而降低生产成本和销售价格冲击市场，也不在产品销售旺盛时期，特别是出现供不应求的情况下提高产品售价而损害客户利益，而是始终坚持以过硬的产品质量、完善的售后服务、合理的销售价格参与市场竞争，从而赢得了市场、赢得了客户。

## 七、质量信用

2013 年获得“江苏省企业信用管理贯标证书”

2012 年获得“标准化示范创建先进单位”

2015 年获得“江苏省企业知识产权管理标准化示范单位证书”；

2015 年获得“知识产权管理体系认证证书”；

2015 年获得“国家知识产权优势企业”。



### 第三部分报告结语

质量管理是企业的生命，信用是企业的根本，也是制约企业发展的根本因素之一，没有一劳永逸的质量，只有持续改进的质量管理系统，良好的信用需要卓越的质量支撑，需要优秀的服务维系，未来公司将以强烈的责任感和高度的使命感来扎实推进质量管理，稳固维护企业信用。以卓越的产品质量占领市场，以良好的信誉留住顾客，推进质量管理体系的持续改进和高效运行，全面强化全员维护名牌形象、打造产品质量意识，付诸于行动，为用户提供优质产品和服务，坚决履行企业的质量主体责任，以质量、诚信为根本，向质量要效益、促发展，真正达到诚信经营、以质取胜。

### 读者意见反馈

尊敬的读者：

您好！感谢您抽出宝贵时间阅读本报告，这是我们发布的第一份质量信用报告，由于时间仓促，水平有限，报告编中难免有疏漏或者不足之处，敬请指正。同时，为进一步提升我们信用主体责任工作落实的质量，请您多提宝贵意见和建议，我们会不断改进、以臻完善。谢谢！

您的评价：

1. 您对本报告整体上：

很满意  比较满意  一般  不满意

1. 您认为本报告的结构：

很合理  比较合理  一般  不合理

1. 您认为本报告披露的内容：

很全面 比较全面 一般 不全面

1. 您认为关于质量信用的报告是否详尽：

很详尽 比较详尽 一般 不详尽

1. 您对本公司产品质量信用：

很满意 比较满意 一般 不满意

1. 您认为报告中还需要补充哪方面的内容？

1. 您对本公司产品质量信用有何建议、意见？

您的信息：

姓名：\_\_\_\_\_联系电话：\_\_\_\_\_

电子邮箱：\_\_\_\_\_通讯地址：\_\_\_\_\_

企业名称：江苏力星通用钢球股份有限公司

地址：江苏省如皋市如城街道兴源大道 68 号

电话：0513-87190021

传真：0513-87516774

邮编：226500

网址：<http://www.jgbr.com.cn/>