

杭州自强链传动有限公司

质量诚信报告 (2022 年)



杭州自强链传动有限公司编制

2022 年 12 月 31 日

目录

一、前 言	2
(一) 编制说明	2
(二) 董事长致辞	3
二、企业简介	4
三、企业质量管理	4
(一) 质量方针	4
(二) 质量机构	5
(三) 质量体系	6
(四) 产品标准	7
(五) 监视测量	7
(六) 认证认可	8
四、企业诚信文化	8
(一) 企业文化	8
(二) 质量承诺	9
(三) 运营管理	13
(四) 营销管理	14
(五) 投诉处理	15
(六) 风险监测	15
五、展望	15

一、前 言

（一）编制说明

本《质量诚信报告》为杭州自强链传动有限公司（以下简称为“公司”）每年公开发布，内容按 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运行情况编制而成。

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。

本报告的组织范围为杭州自强链传动有限公司。本报告描述了 2021 年 12 月 31 日至 2022 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。

公司每年定期发布一次质量诚信报告，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，欢迎各界朋友及同仁下载阅读并提出宝贵意见。

（二）董事长致辞

尊敬的政府质监部门、各界朋友及同仁：

杭州自强链传动有限公司衷心感谢社会各界广大用户的厚爱、支持与合作！

公司拥有先进的生产工艺和设备，建立了严格的质量控制体系，致力于打造成为“世界领先的现代化链传动企业”。

公司始终围绕“诚信、务实、创新、求更好”的经营理念，坚持“爱国爱厂、求实善创、谦虚勤奋、拼搏向上”的企业精神，秉承“为工业发展和社会进步传递动力”的使命，不断为广大用户提供安全、环保、可靠的优质产品。

公司自创立以来，得到了各级领导和社会各界朋友的关心和帮助，得到了各位经销商、代理商和供应商朋友的可贵支持，在此，我谨代表公司全体员工向关心和支持过我们公司发展的各位领导、各界朋友和全体新老客户表示最诚挚的谢意！

签字：



二、企业简介

公司创建于 1999 年 10 月，为东华链条集团全资子公司，占地 188 亩，拥有员工 1400 余人。

公司主要生产自强牌和东华牌 A、B 系列标准滚子链、套筒链、不锈钢链、航空链、板式链以及各种用途异形链、特种链、输送链、工程链等，2005 年，成功开发了宝钢链、新日铁、销合链、石油链等多个项目，填补了国内相关行业的空白，为国内外市场提供一千多个品种、一万多个规格链条产品，年产能力达 1200 万米，总吨位约 40000 吨，60%以上出口欧、美、日及东南亚等地，是我国重要的链条出口基地。“自强”牌链条先后荣获浙江名牌、浙江省著名商标等证书。

公司采用现代化的管理模式与管理体系，设备齐全、工艺先进、检测精湛。先后有多项技改或者创新产品填补了国内同行业空白，在国际上也达到领先水平。先后通过 ISO9001: 2000 质量体系认证、API 美国石油链质量管理体系认证，产品符合 ISO 及 ANSI、BS、DIN、JIS 标准，产品性能达到欧、美、日等发达国家要求。

杭州自强链传动有限公司经过多年努力，得到各级政府及权威部门的肯定，先后被认定为国家高新技术企业、国家知识产权优势企业、浙江省纳税信用 3A 级企业、浙江省专利示范企业等称号。

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。公司从 1999 年建立质量管理体系，一直保持强有力的竞争力和发展态势，先后通过了 ISO 9001、ISO 14001、ISO 45001、ISO 10012、API SPEC Q1、ISO/IEC 17025、GB/T 29490、DB33/T 944 等管理体系认证。在公司发展过程中，始终把“不断开发和满足顾客的需求是我们永恒的追求”（质量方针）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管控，

持续追求卓越品质和一流的服务，维持企业快速、健康发展。公司自建厂以来，从未出现过重大质量投诉，在历年接受各级质量技术监督部门的抽检中，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；

- 管理部——负责制定公司人力资源战略规划并组织实施，负责安全环境职业健康管理；

- 事业部——负责产品实现过程的策划、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、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，客户的沟通、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、投融资等管理；

- 信息部——负责公司信息化建设，负责信息化系统运行的维护、保养和故障维修。

- 检测公司——负责公司质量文化建设，代表公司监视顾客满意度并组织提升顾客满意度。

公司董事长履行了如下的职责：

参与品质战略的制订、评审确定品质战略；参与每月质量例会；参与重大产品质量评审和质量改进活动；参与质量表彰活动，为 QC 活动颁奖；参与质量月活动，普及质量安全教育；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

公司以“不断开发和满足顾客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

公司从建立 ISO 9000 质量管理体系开始，就坚持产品质量的“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 PDCA 的系统方法，不断持续改善。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，并通过专题培训、书面文字进行张贴或传达、质量诚信先进员工经验交流、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，从产品技术上践行社会责任。同时，公司制定了《质量工作奖罚规定》，对产品质量控制明确责任，遵循对质量事故不放过原则。

公司制定了《外部提供的产品、过程和服务程序》、《内部审核管理程序》、《不合格品控制程序》、《改进控制程序》等制度，并培养内审员团队，为确保体系运行的有效性和持续改进，组织内审、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。

同时建立了质量验货团队，对自主品牌及重要产品出厂前代表客户验收，通过每月的 QC 课题改进等活动及充分应用 PDCA 循环进行持续改善，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。

（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标准 3 项。

（五）监视测量

公司通过 ISO10012 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。

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，并负责组织全过程质量检验工作。

表 1：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，并开展“浙江制造”品牌认证。2022 年公司内外审没有发现严重不符合项，外部审核 5 次，其中 API SPEC 7F 审核 1 次、知识产权 审核 1 次、ISO/IEC 17025 审核 1 次、ISO 9001/ISO 14001/ISO 45001 审核 1 次、ISO 10012 审核 1 次，各类体系证书持续得到保持，质量管理水平不断得到提升。

四、企业诚信文化

（一）企业文化

依附于东华链条集团，在二十多年的发展过程中，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”,形成了具有企业个性化特点的独特企业文化。

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链条公司,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

公司立足国内,面向世界,通过给客户提供高质量的产品,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。公司发展迅速,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。

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,又要有利于社会的进步、有利于企业的发展、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。

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

公司遵循“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。

2、质量水平

--管理体系

先后通过了 ISO 9001、ISO 14001、ISO 45001、ISO 10012、API SPEC Q1、ISO/IEC 17025、GB/T 29490、DB33/T 944 等管理体系认证，达到业内先进水平。

--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。

3、品牌情况

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 2：近几年产品和技术所获荣誉（市级以上）

序号	获奖类别	项目名称	证书编号 /获奖等级	认定年份	认定部门
1		P200 连续卸煤机用链条	20200371	2020 年	浙江省经济和信息化厅
2		单向防弯重载型梯级链条	20200372	2020 年	浙江省经济和信息化厅
3		高稳定性双吊耳立体停车库链条	20203272	2020 年	浙江省经济和信息化厅
4		高性能密封圈驱动链条	20203290	2020 年	浙江省经济和信息化厅
5		免维护自动人行道链条	20203291	2020 年	浙江省经济和信息化厅
6		带密封高耐磨斗式提升机链	20220346	2021 年	浙江省经济和信息化厅
7		78PF 浅槽分选机用高耐磨输送链	202210A04737-20230403-00663	2022 年	浙江省经济和信息化厅
8		DH-X3 系列高性能精密滚子链新	202210A04739-20230403-00665	2022 年	浙江省经济和信息化厅
9		越野伸缩臂叉车用高强度板式链	202210A04738-20230403-00664	2022 年	浙江省经济和信息化厅
10	浙江机械工业科学技术奖	PT133F38 重载型梯级链条	三等奖	2019 年	浙江省机械工业联合会
11		单向防弯重载型梯级链条	三等奖	2020 年	浙江省机械工业联合会
12		高稳定性双吊耳立体停车库链条	三等奖	2021 年	浙江省机械工业联合会
13	浙江省优秀工业产品	PT133F38 重载型梯级链条	/	2019 年	浙江省优秀工业产品评选委员会
14		单项防弯重载型梯级链条	/	2020 年	浙江省优秀工业产品评选委员会
15		高性能密封圈驱动链条	/	2021 年	浙江省优秀工业产品评选委员会

16	中国机械通用	P200F228 连续卸煤机链条	优秀奖	2019 年	中国机械通用零部件协会
17	零部件协会链传动行业自主创新优秀新产品	PT135HPF28 单向防弯重载型梯级链条	特等奖	2019 年	中国机械通用零部件协会

表 3：质量管理水平相关绩效结果

序号	关键绩效指标	单位	2020	2021	2022
1	零件过程检验正确率	%	100	100	100
2	成品出厂检验正确率	%	100	100	100
3	检验项目覆盖标准率	%	100	100	100
4	客诉回复及时率	%	100	100	100
5	监视和测量装置控制有效 率	%	100	100	100

表 4：质量管理水平相关绩效结果（2022 年）

序号	技术/产品名称	技术水平
1	PT133F38 重载型梯级链条	国内领先
2	P200 连续卸煤机用链条	国内领先
3	单向防弯重载型梯级链条	国内领先
4	高稳定性双吊耳立体停车库链条	国内领先
5	高性能密封圈驱动链条	国内领先
6	免维护自动人行道链条	国内领先
7	带密封高耐磨斗式提升机链	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 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。

（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、过程活动、成果总结、管理考评等一系列的管理控制研发整个过程。

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、重要类物料供应商，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、辅助类物料的供应商，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，把好进货产品、过程加工产品、出厂成品的质量。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。

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，应用 SAP 系统的生产管理模块对整个生产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，形成 18&60 细分行业，以提高资源和运营的有效性。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

自建厂以来，公司从未出现过重大质量投诉。公司建立并实施顾客投诉处理流程，如有质量问题投诉或反馈，公司质量部门会在 4 个小时之内组织分析原因，1 个工作日内对初步处理回复客户，4 个工作日内出具最终处理报告。

（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。公司推行“双三检”制，即自检、互检、专检，首件检、巡回检、完工检，对产品质量风险进行严格把控。

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，为质量管理体系运行进行了风险识别和管控，整个过程在稳定受控状态。

五、展望

未来，公司将围绕“世界领先”愿景目标和“专业化、系统化、高端化和高质量发展”的总体要求，持续奋斗“成为世界领先的现代化链传动企业”。

在专业化方面将深耕细分市场行业应用，实施 18&60 细分市场细分行业应用开拓计划，不仅成为链条行业的专家，还要成为细分领域的链传动系统专家。在系统化方面为用户提供整体系统解决方案和相应产品服务，不仅链条，还包括链轮、传动副、二级附件、整个传动系统，整体系统地为用户提供解决方案，创造价值。在高端化方面不断研发高端产品，抢占更广泛的国内外高端产品市场。