



以品质赢得市场 以诚信铸就辉煌

2016 年度企业质量信用报告



盐城市步高汽配制造有限公司

Yancheng Bugao Automobile's Accessory Manufacturing Co., Ltd

2017 年 04 月

目 录

第一部分 报告前言.....	2
一、报告编制规范.....	2
二、企业高层致辞.....	2
三、企业简介	3
第二部分 报告正文.....	7
一、企业质量理念	7
二、企业质量管理	8
(一)质量管理机构.....	8
(二)质量管理体系.....	8
(三)质量风险管理.....	10
1、质量投诉处理.....	10
2、质量风险监测.....	10
3、应急管理.....	10
三、企业质量诚信.....	13
(一)质量诚信管理.....	13
(二)质量文化建设.....	13
四、企业质量基础.....	15
(一)企业产品标准.....	15
(二)企业计量水平	16
(三)认证认可情况.....	16
(四)质量检验情况.....	17
五、产品质量责任.....	18
(一)产品质量水平.....	18
(二)产品售后责任.....	19
(三)企业社会责任.....	19
(四)质量信用记录	20
第三部分 报告结语	21
读者意见反馈.....	22

第一部分 报告前言

一、报告编制规范

报告内容客观性声明：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，主动接受社会监督。

报告组织范围：盐城市步高汽配制造有限公司（以下简称“步高汽配”或“公司”）

报告时间范围：2016 年 01 月 01 日—2016 年 12 月 31 日

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

报告获取方式：将以公司官网（<http://www.yccbq.com>）为载体，展现《企业质量信用报告》，并供在线或下载阅读。

二、企业高层致辞

步高公司在这熟悉的土地上见证和推动了盐淮地区汽配行业的发展；从单一的注塑件到机械机电制品领域，再到汽车总装部装配件领域，每一轮产业技术升级和创新的潮流中，步高汽配都迈出了稳健和精彩的一步。

公司始终以质量为根，诚信为本，科学管理，追求卓越。严格遵守国家相关质量法律法规，以高质量的内控标准严格要求自己，健全产品质量、服务追溯体系，切实履行企业质量主体责任。强化质量诚信体系有效运行，从制度上加以规范，从考核手段上加以落实约束，从质量文化上加以引导，从努力改进和积极实施名牌战略上加以提升，大力营造和创建质量诚信工作氛围和体系，兑现质量承诺。

为客户创造价值，为社会创造繁荣。新时期，步高汽配公司将继续秉承“技术先进，品质卓越，客户至上，服务一流”的质量方针，一如既往践行“差别化，规模化，品牌化，信息化”的经营理念，持续打造更多领先精品，感恩客户、服务客户。积极主动履行社会责任，更愿意与社会各界，携手共进，开创一路辉煌，为“创造经纬世界，做汽配强企，造福社会民生”做出更大的贡献。



盐城市步高汽配制造有限公司 董事长 陈步高

三、企业简介

盐城市步高汽配制造有限公司是中国一汽集团、东风集团、美国康斯博格等公司直接配套厂家；一汽大众、南汽、沃尔沃等公司间接配套厂家。公司具有自主进出口经营权，已经通过了 ISO/TS16949 质量体系管理、ISO14000 环境管理体系、ISO18000 职业健康安全管理体系和国标知识产权管理体系认证，部分产品获得国家强制性 3C 认证，及被认定为国家高新技术企业、省创新型企业、省民营科技企业、江苏名牌产品企业、江苏省著名商标企业、盐城市信息化工业化融合企业。企业技术中心、研究生工作站获省级认定，企业工程技术研究中心已获得市级认定。

公司主要生产高分子塑料汽车零部件、助力转向系统、汽车变速操纵系统、缓速器产品系列和辅助制动系统等产品。公司现拥有员工 211 人，大专以上学历技术人员 72 人，公司历来十分重视技术人员的使用及培养和产品技术的革新，不断追求科技的进步，在不断提高员工素质的同时，充分利用社会的力量，本着不求所有但求所用的思想，聘请社会上的专业人员为公司服务，现已拥有一支包括教授级高级工程师在内的技术人员队伍，为开发和制造产品过程提供了充分的人力资源保障。公司 2009 年成立了企业技术中心，添置了如“仿真模拟软件”、“三坐标”、“万能试验机”、“冲击强度试验机”、“高低温试验箱”、“耐老化试验箱”、“盐雾试验箱”、“缓速器试验台”、“助力转向器试验台”、“循环耐久性测试仪”、“变速操纵器耐循环试验台”等测试设备 50 多台套。另外本公司与中国一汽技术中心、江动集团技术中心、上海电器研究所等单位建立了良好的合作关系，并和吉

林大学、江苏大学等高等院校进行了产、学、研合作，增强了企业技术开发与创新能力。



图 1 产品展示厅



图 2 部分产品展示



图 3 部分产品展示

长期以来本公司一直重视产品的技术革新及质量的提高，始终坚持以顾客为

中心，为顾客提供安全、稳定、可靠的优质产品。为了满足顾客和市场的需要我们还不断开发新产品来适应市场。公司注重产品的品牌的创建，已经对相关产品注册了公司产品的专用商标。2011 年、2013 年、2015 年公司产品“汽车空滤堵塞报警传感器”、“汽车变速换挡手柄总成”分别获得“盐城名牌”称号，2013 年公司产品“汽车空滤堵塞报警传感器”获得“江苏名牌”称号，2015 年被评为江苏名牌企业“质量十佳”；2016 年企业陈步高牌商标获得“江苏省著名商标”，2016 年获认定为江苏省 2A 质量信用评价企业。

公司逐步的由普通型低技术含量型企业向中高技术含量型企业发展，目前已经获得或申请专利 35 项（其中已经授权的发明专利 4 项），高新技术产品 11 个。获得承担国家级、省级各类科技计划项目 7 项。



图 4 企业专利墙



图 5 公司部分荣誉证书

公司经营及财务状况良好，信用资质良好，银行信用等级 AAA 级。公司始终坚持外抓市场，内控成本，积极推行现代企业管理制度，不断提高产品质量，通过自主知识产权、品牌和质量巩固发展市场，促进企业在低能耗环境下稳步发展。



图 6 公司全貌图

第二部分 报告正文

一、企业质量理念

从创业之初，公司把产品质量视为企业发展的基石和重要战略资源，积极推行质量管理体系，实施全面质量管理。公司秉承“科技创新，行业领先”的企业发展目标和“质量是企业的生命”的质量理念，将努力把公司建设成为一个市场化、现代化、国际化高水平企业，为行业的发展与进步作出积极贡献。

公司以质量管理体系标准和卓越绩效评价为准则，建立了完善的质量管理体系，公司的目标质量为成品交验合格率 100%。2004 年通过了 ISO/TS16949 英国 BSI 公司的质量体系认证审核。

公司荣获江苏名牌质量提升十佳单位、江苏省工业企业质量信用 AA 级企业、中国一汽解放质量优胜奖等荣誉称号，不仅是对公司在质量管理方面取得显著成效的充分肯定，更是公司不断追求创新，实现可持续发展的卓越经营绩效的集中体现。



图 7 江苏省工业企业信用 AA 级企业



图 8 质量提升十佳单位



图 9 中国一汽解放质量优胜奖、贡献奖

二、企业质量管理

（一）质量管理机构

公司依据精简高效的原则，建立了职能式管理的组织机构，设立了管理者代表，对公司的决策层、各工作岗位建立了详细的工作标准，制定了各单位职责条例和权限，各单位各司其职、相互沟通配合，形成层层有落实层层有考核的质量管理机构。公司质保部具体负责建立、监控和完善公司内部质量管理体系，建立对供方的质量管理体系，负责对所有外协外购件的入厂检测与试验，对整个产品的质量检验、质量控制及整机可靠性试验。配备专职质量管理人员，对公司的质量工作进行考核、监督和检查。通过全面推行质量管理工作，不断提升公司及供方整体质量管理水平。

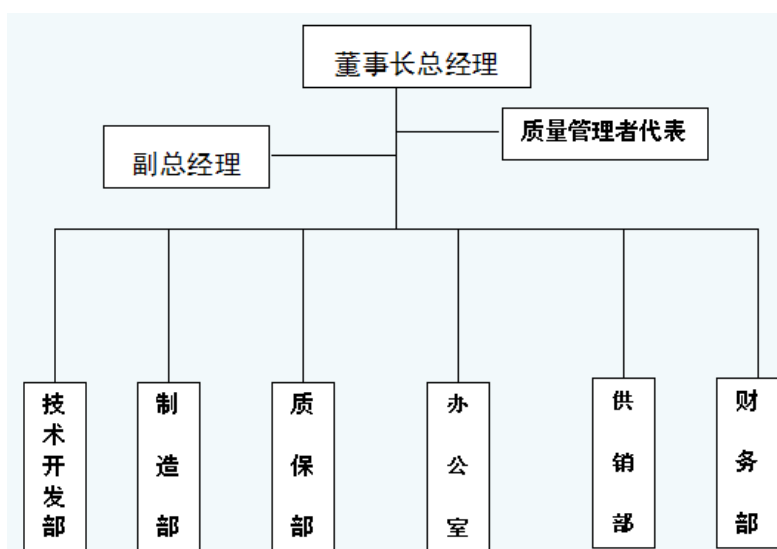


图 10 质量管理组织机构图

（二）质量管理体系

公司2004年通过了ISO/TS16949英国BSI公司的质量体系认证审核。2012年通过ISO14001环境管理体系、ISO18001职业健康安全管理体系认证审核，2016年通过国标知识产权管理体系认证审核。



图 11 TS16949 质量体系证书



图 12 ISO14001 环境体系证书



图 13 ISO18001 职业健康体系证书



图 14 知识产权管理体系证书

公司确立了“技术先进，品质卓越，客户至上，服务一流”的质量管理方针和“产品合格率 $\geq 100\%$ 、合同履行率 100% 、客户满意度 $\geq 99\%$ ”的质量目标。

公司通过广泛开展质量法规教育活动，增强全员质量意识，真正把全面质量管理落实到实处，严把质量关，上道工序为下道工序负责，已成为员工生产过程中的自觉意识，形成了人人关心质量，创品牌人人有责的良好氛围。

近年来，公司不断优化资源整合，修订、完善、健全适应本公司实际的质量管理体系，扎实有效地落实了管理工作中的各项责任、各项目标。根据公司质量目标，分解下发各部门分质量目标，定期开展质量目标实施检查工作。对检查中发现的问题，及时反馈，同时以顾客为关注焦点，以用户满意度为测量标准，确保质量管理体系有效运行和持续改进，促进了公司整体质量管理水平持续提升。

（三）质量风险管理

1、质量投诉处理

公司制定了《事件调查处理控制程序》、《服务控制程序》、《顾客满意度控制程序》等管理办法，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。通过顾客热线电话、顾客投诉、走访顾客与顾客直接沟通、定期的问卷调查等方式收集客户投诉或者潜在抱怨信息以及顾客对产品与服务期望，主动进行预防来减少顾客投诉。

设立 0515-88466163 全国客户服务热线，供销部为公司产品售后服务主体，负责客户售前、售中、售后一切投诉接待、所有投诉处理的谐调和落实、监督管理以及顾客质量咨询和投诉。对顾客抱怨、投诉等信息进行责任落实，确保质量投诉都限时 100%答复和处理。同时每年进行一次顾客满意度调查，对顾客潜在不满进行分析，并将整改落实到责任部门，对顾客报怨进行及时改进，提高顾客满意度。

2、质量风险监测

公司建立了企业质量档案和产品质量对比验证数据库，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，定期分析质量状况，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

公司建立了企业重大质量安全事故的应急预案，成立了以管理者代表为组长的质量安全事故应急处理小组，应急处理小组包括公司设计研发、质量、售后服务等部门成员。公司建立了快速报告、紧急处理、快速处置的重大质量安全事故应急预案，确立了重大质量安全事故 24 小时响应处理机制。

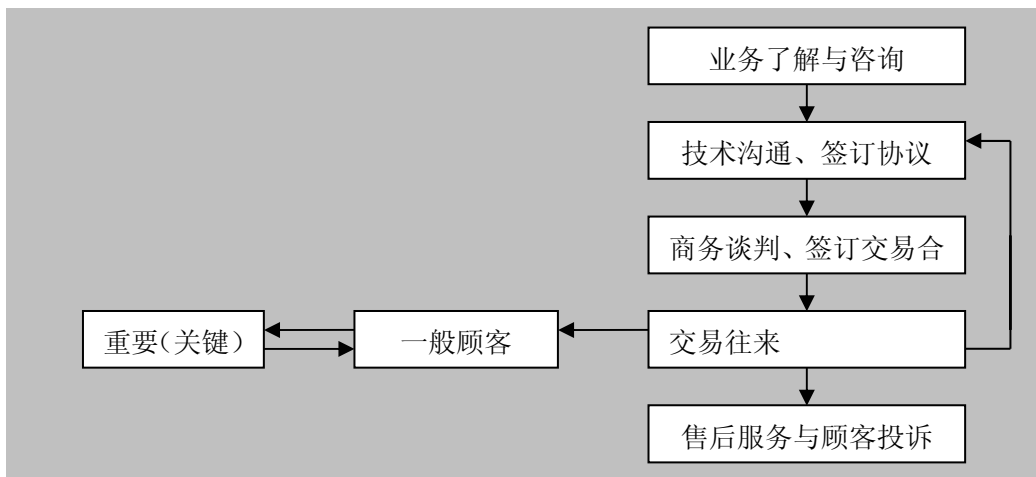


图15 顾客信息接受流程图

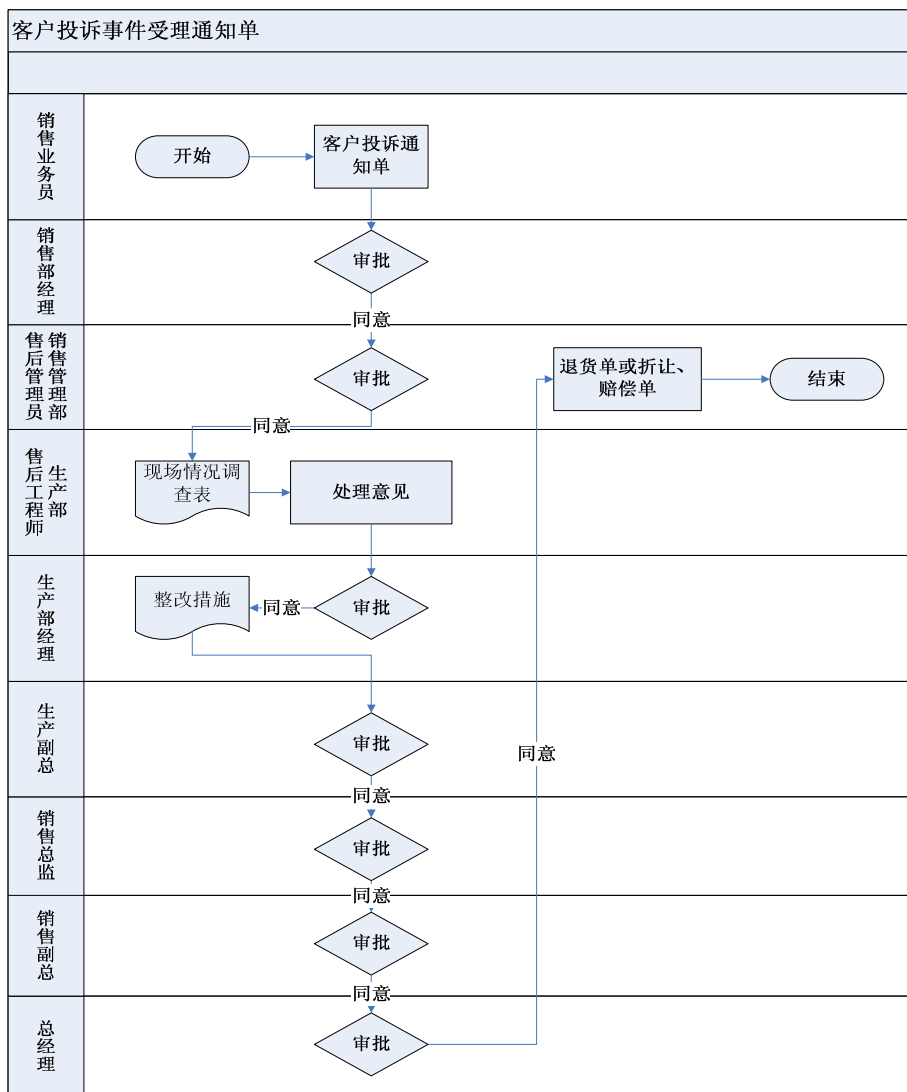


图16 客户投诉事件受理通知单

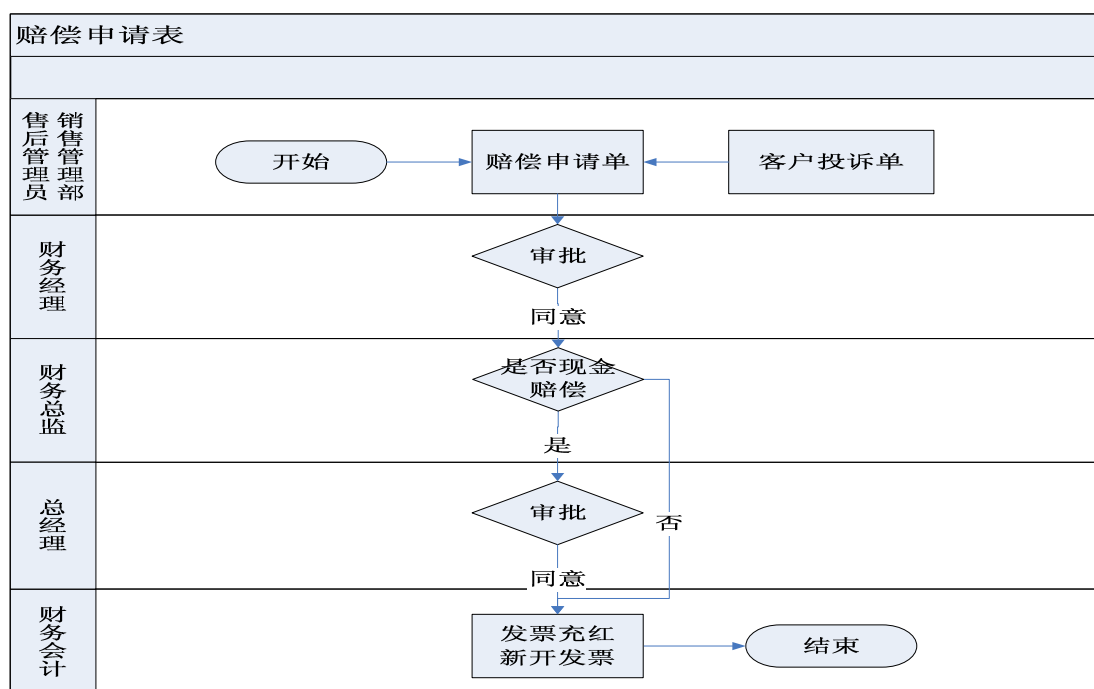


图 17 赔偿申请表

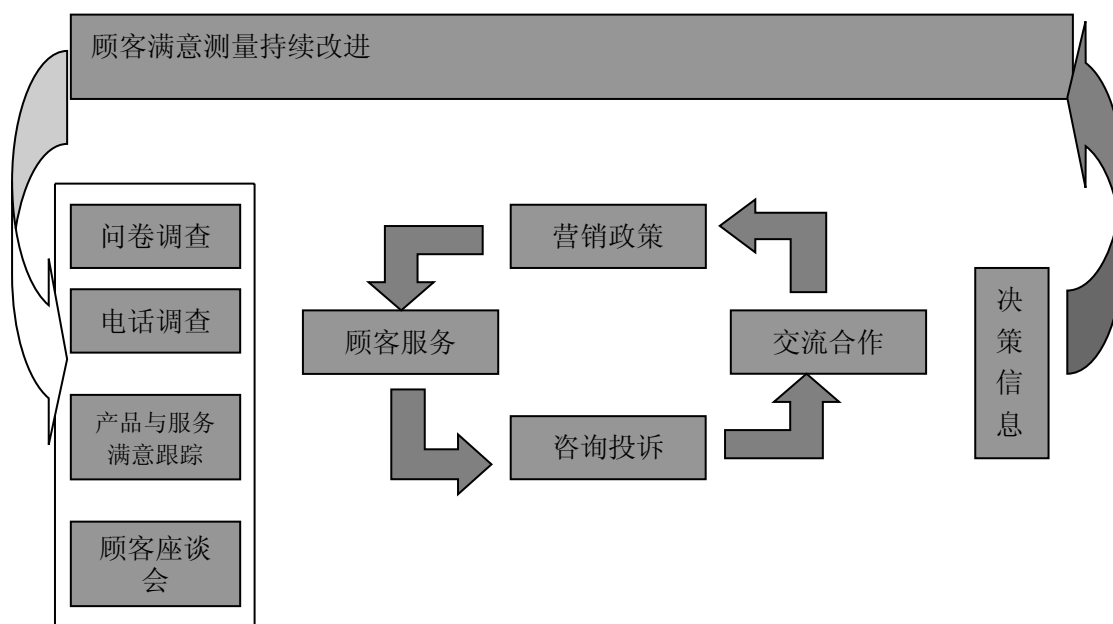


图18 顾客满意度调查体系

三、质量诚信管理

(一) 质量诚信管理

公司牢固树立“全方位服务，全过程服务，全团队服务”的服务理念，制定科学严谨的诚信管理制度，通过严把进厂原辅材料诚信关、生产组织诚信关、质量监控诚信关、质量技术服务诚信关、人员诚信观，不断完善企业的诚信体系建设。其全方面的诚信体现在：

- 1、对顾客的诚信，以高品质的产品、服务奉献给客户；
- 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。

“质量是产品的保证，诚信是质量的保证”，质量诚信的理念和自律已经成为公司各级人员的共识，是必须遵守的基本职业道德。

2016 年获得盐城市信用管理示范企业称号（盐经信信用[2016]42 号文）。

(二) 质量文化建设

质量文化占据企业文化核心位置，通过开展质量责任、质量诚信相关的内容培训，树立员工“真诚做人、扎实做事”的理念，使员工真正认识到诚信在企业发展中的重要作用，把诚信渗透并凝结于企业经营理念之中，贯穿于从原料进厂到产品出厂等生产质量控制全过程，成为企业的行为方式和员工的自觉行动，形成诚信为先、质量第一的工作氛围和行为准则。

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，规则制度，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，通过劳动技能竞赛、质量技术攻关活动、质量标兵，质量信得过班组评选、QC小组活动等一系列活动，保证质量文化的传承与发展。

公司质量文化的主要特色有：

1、在质量管理中，“严”字当头。形成了“制度要严格实用，设计要严谨扎实，工艺要严肃且踏实执行，标准要严厉并符合消费者的实际需求，服务要严密诚实，教育要严明和务实”等“八严方针”，为公司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。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，同时对员工迅速融入“以品质为中心”的质量文化起到了很好的导向作用。

3、在质量控制上，始终严格维护质量检验队伍的独立性，并形成了“代表法律法规、代表终端消费者、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

公司根据客户的需求，本着追求卓越品质的高要求，针对不同类型的产品，制定了企业内部质量控制标准30多份，不断提高企业技术标准要求，以保证企业标准的先进性。企业产品标准采标率达到100%，重要核心产品技术达到国际先进水平。



图 21 公司产品采用国际标准产品标志证书

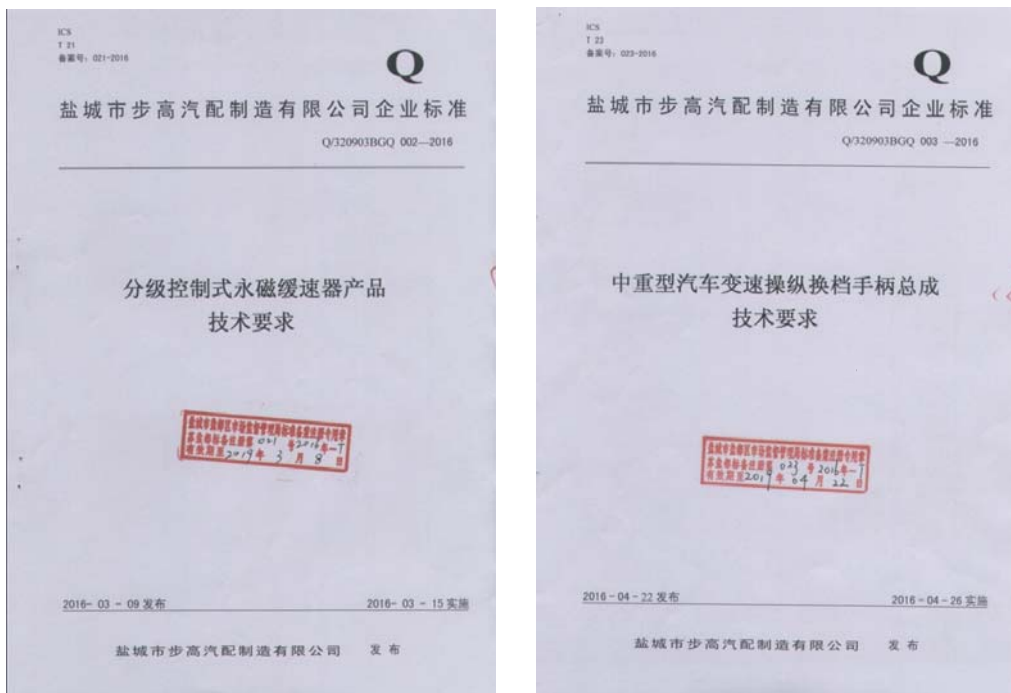


图22 公司部分产品企业标准

（二）企业计量水平

公司在质保部新增设了计量职能模块，配备专业化的计量检定人员，独立行使对公司内部各单位的计量器具管理职责，对公司所有计量器具进行台帐式动态管理，辅助计量器具的日常监督管理工作。定期对计量器具进行校验和检定，确保计量设备的正常运行和计量的准确性、有效性。



图23 公司计量合格确认证书

（三）认证认可情况

体系管理、产品认证对企业产品质量形成规范与指引，企业可以借助认证管路标准促进自身管理规范化、技术进步，提高产品性能质量。

1) 管理体系：

- 2004年通过TS16949质量管理体系认证；
- 2012年通过ISO14001环境管理体系认证；
- 2012年通过ISO18001职业健康与安全管理体系认证；
- 2016年通过国标知识产权管理体系认证。

2) 产品强制性认证

- 示廓灯总成产品通过国家3C强制认证（证书编号：2011091109003651）
- 前示廓灯产品通过国家3C强制认证（证书编号：2013091109005231）
- 安全带卷收器护罩产品通过国家3C强制认证（证书编号：2017091111006850）

（四）质量检验情况

公司建有质量检测中心，配置了先进的检验检测设备，检测能力完全满足产品检测需要。公司制定了《进料检验规范》、《巡检及成品检验规范》、《自检、首检、巡检管理制度》以及《监视和测量设备控制程序》，按要求对原料、半成品、成品进行检验，确保合格产品投放市场。



图 24 产品检测中心

五、产品质量责任

(一) 产品质量水平

公司建设了江苏省企业技术中心、江苏省研究生工作站等科研机构，保持持续技术创新能力。产品生产线、工艺先进，计量、检测设备完备、精度高，完全具备制造稳定、优质产品的生产技术条件和质量管控能力。公司强化全员质量意识，通过 TS16949 标准执行，使产品质量提高；扎实进行质量管理，不断加强公司标准化管理，全面提高公司管理水平；注重进厂原辅材料、包装材料、半成品、成品等工序质量控制，实现质量管理全员化、标准化，使公司产品质量稳步提高。公司产品质量过硬，产品质量高于内同行水平。

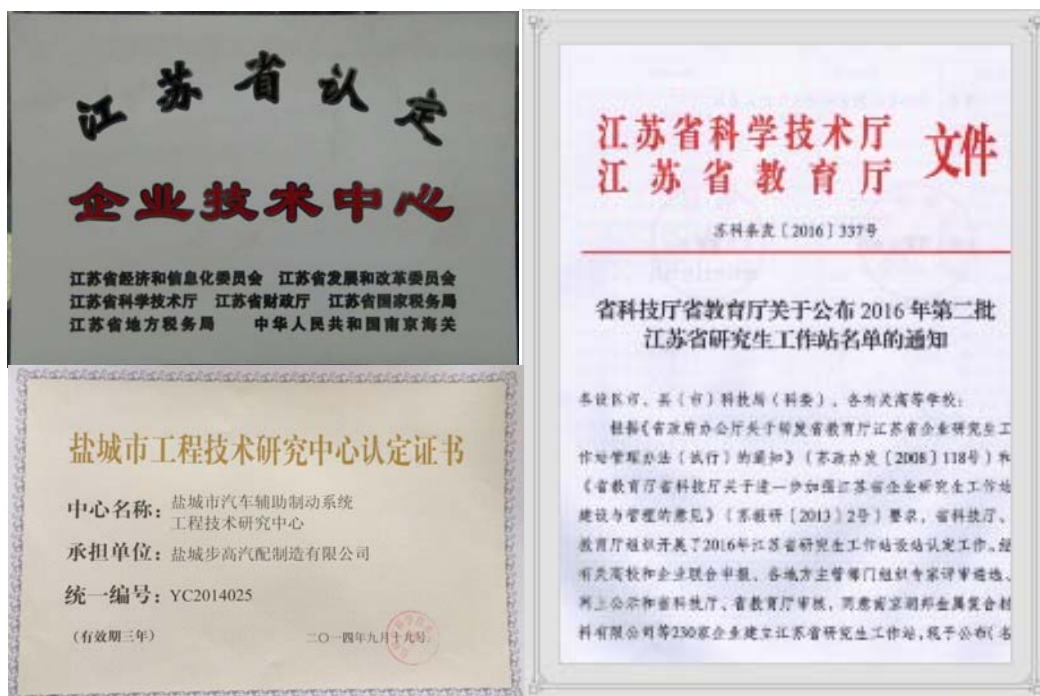


图 25 公司研发机构



图 26 产品生产线一角

为了更好的回馈社会、回馈客户，公司加强了售后服务队伍建设，提高服务人员意识和售后服务质量，始终致力于为用户提供优质的售后服务，公司面向社会及广大顾客郑重承诺如下：

- 1、出厂产品各指标合格率 100%
- 2、履行重合同率 100%
- 3、提供一流服务，顾客满意度达 99%以上。

公司严格履行承诺，如有违反，愿意承担相应的法律责任，接受将失信违法行为纳入不良信用记录并向社会公开。公司愿主动接受社会各界的监督。监督电话：0515-88466163。

（二）产品售后责任

为规范公司产品的追溯、召回流程，从供方到产品销售给客户的所有阶段具有可追溯性，确保从原材料到成品的可追溯，并有效地控制产品召回和妥善处理，公司制定了《产品标识及可追溯性控制程序》，公司所有产品均需实施激光标码管理，标码与实际产品一一对应，作为产品的主要识别标记，并作为产品追溯的主要依据。

近年来，企业质量管控水平较高，产品质量稳定，出厂产品均符合客户要求和企业标准。本报告期内，公司未发生产品召回情况。

公司建立了产品售后服务投诉处理机制，对顾客的投诉 24 小时内必须有处理结果并答复顾客，确保投诉 100%处理，直至顾客满意为止，不断追求客户满意度提升。

公司履行产品“三包”责任，切实维护顾客利益。建立了完善的产品“三包”制度，主动进行“包修、包退、包换”服务。迄今为止，尚未出现因运输、产品质量等问题出现赔偿、纠纷，客户满意度较高。

（三）企业社会责任

公司承诺采取各种方式、方法履行公共责任、恪守道德规范、支持公益事业。公司不断加大技改力度和产学研合作项目，提升了产品的质量，领跑于国内同行，持续学习先进技术，改进产品质量，切实维护顾客的权益。

企业在组织生产过程中始终遵守环保法；对内强化环保管理，对外强化诚信意识；恪守环保信用。产品生产过程中未有对环境造成污染的现象。企业于 2012 年度通过了 ISO14001 环境管理体系认证，日常生产过程中，严格执行 ISO14001 环境管理体系标准，并定期委托盐城市环境监测中心对生产厂区进行环境监测。

在生产车间配备了消防栓、灭火器、水带等防护设施，安装了除尘吸附、通风装置，为车间一线职工配备了完善的防护用品；每年有计划地对职工进行职业健康检查；层层落实了安全生产责任制，夏季定期发放清凉饮料、高温补助费；邀请盐城市环境监测部门每年对公司排放废水、废气及厂界噪声进行监测，企业于 2012 年通过了 ISO18001 职业健康与安全管理体系认证。

在公司发展壮大的同时，公司高度重视慈善事业，时刻不忘感恩社会，回报社会支持公益事业。主动向学校捐款 15 万元，捐赠地区特困户 5.5 万元，投资数十万元建村级道路方便村民，在“情系玉树”主题捐赠活动中捐款 5.5 万元，为汶川地震灾区捐款 5 万元，为江苏阜宁特大龙卷风灾区捐款 3 万元。截至目前，

公司已向社会捐赠资金和物品累计价值 200 多万元人民币，支持慈善事业，得到了社会的高度评价。

随着企业规模的不断发展壮大，也带动了原材料配套企业规模的快速发展，促进地方区域内产业集群化发展，公司吸纳当地 100 多人就业，解决社会富余劳动力，为推动地方经济的整体发展发挥了作用。

（四）质量信用记录

多年来，公司未发生违法违规、监督检查不合格、质量安全事故、产品因质量问题被通报、退货、索赔等行为。

公司“陈步高”牌汽车空滤堵塞报警器产品认定为“江苏名牌产品”；“陈步高”商标认定为“江苏省著名商标”。公司荣获“江苏省工业企业质量信用 AA 级企业”、“盐城市信用管理示范企业”称号。报告期内质量信用记录良好。



图 27 江苏名牌证书



图 28 江苏省著名商标证书

第三部分 报告结语

质量是企业的生命，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。

放眼未来，面对新的机遇、新的挑战，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。坚持不懈地通过技术创新，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，全面强化全员维护品牌形象、打造精品的质量意识，将“技术先进，品质卓越，客户至上，服务一流”的质量方针、“全方位服务，全过程服务，全团队服务”服务理念，付诸于行动，通过进一步开展质量管理提升活动，不断提高工作责任心和管控力度，为广大顾客提供优质产品和服务，坚决履行企业的质量主体责任，以质量为根、诚信为本，向质量要效益、促发展，真正达到诚信经营、以质取胜，引领同行。

一流的生产技术是步高汽配对自己永恒的要求，优异的产品质量是步高人对客户永久的承诺，集一流技术，创一流产品，这样的生产理念影响了一批又一批步高人。创新无边界，发展无止境，充满开拓精神的步高人正以诚信为灶，以科技为炉——“融今日科技，创步步高品”，生动谱写一曲“用心，就能创造一切可能”的企业之歌！未来的步高人，一颗璀璨的明珠，必将焕发出更加耀眼的光芒。

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，报告编写中难免有疏漏或者不足之处，敬请指正。同时，为进一步提升我们质量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

姓名		职务	
单位名称			
通讯地址及邮政编码			
联系电话		Email:	
您对本报告的总体满意程度			
<input type="checkbox"/> 很满意	<input type="checkbox"/> 比较满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意
您最关注本报告的哪些章节			
1、			
2、			
3、			
本报告中最令您满意的是			
1、			
2、			
3、			
您希望本报告在哪些方面进行改进			
1、			
2、			
3、			
请点评一下本报告，或对报告提出您的意见和建议			

盐城市步高汽配制造有限公司

地址：江苏省盐城市盐都区世纪大道 666 号 224055

电话：0515-88466163

传真：0515-88466153

邮编：224055

网址：<http://www.yccbq.com>



创新无边界，发展无止境，充满开拓精神的步高人正以诚信为灶，以科技为炉——“融今日科技，创步步高品”，生动谱写一曲“用心，就能创造一切可能”的企业之歌！未来的步高人，一颗璀璨的明珠，必将焕发出更加耀眼的光芒。