

2020 年度企业质量信用报告

徐州徐轮橡胶有限公司

一、报告前言

(一) 报告编制说明

《徐州徐轮橡胶有限公司质量信用报告》回顾了 2020 年度徐州徐轮橡胶有限公司在质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面所开展工作以及取得的成效。关于本报告的叙述内容，说明如下：

1. 1 报告内容客观性声明：

本报告完全依托公司生产经营实际情况而编写，内容客观公正，绝无虚假信息，愿对本报告内容真实性负责。

1. 2 报告范围：

报告的组织范围：徐州徐轮橡胶有限公司

报告的时间范围：2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日

1. 3 报告的发布周期：1 次/年

1. 4 报告数据说明：

本报告所有的内容均来自公司实际真实情况或数据。

1. 5 报告获取方式：

公司将以徐轮公司官网为载体，展现《企业质量信用报告》，并供下载阅读。

（二）总经理致辞

近年来，面对复杂多变的市场竞争格局，我公司全面打造产品质量安全保障体系，以精益求精的产品质量为基础，以严细科学的管理为纽带，积极实施科技创新和产品创新，不断锻造品牌的核心价值，持续提升市场掌控能力，企业保持了较好的发展势头。

为确保产品生产质量，公司以顾客为关注焦点，坚持以质量求生存，创名牌求发展的经营理念，以工序管理为重点，以现场管理为突破口，坚持做到不合格原材料不入库，过程检验不合格不流入下道工序，成品检验不合格不出厂的高标准质量源头管理体系。同时专门设立了 QC 活动小组，做好公司内部产品质量安全风险评估和预警工作，确定危害分析及关键控制点，从原料采购、验收、生产过程控制、储存运输、销售管理等环节进行全面危害分析。并通过月度检查考核、体系内审、外部审核等监督管理方式，对产品质量安全体系持续完善和改进。

质量第一，诚信为本；产品质量安全，关系你我。我公司将一如继往地坚持“质量是生命、科技求领先、过程零缺陷、服务到永远”的质量方针，从影响产品质量的每一个环节入手，抓好质量管理，全面落实企业主体责任，竭诚为广大客户奉献优质、安全、放心的产品！

（三）、企业简介

徐州徐轮橡胶有限公司原名江苏轮胎厂，始建于 1951 年，前身系华东军区装甲兵后勤部橡胶厂，故品牌为“甲”牌。公司现位于徐州工业园区内，占地 43 万平方米，注册资金 1 亿元，是国内大型

工程胎、农业胎、叉车胎和汽车轮胎生产基地、国家级高新技术企业。公司年综合产能达 420 万套、900 多个规格、3600 多个品种，是中国轮胎行业规格最多、品种最全的厂家；农业轮胎连续 10 年以上国内市场占有率第一、工程轮胎连续 3 年国内市场占有率第一。公司位列全球轮胎企业 75 强排行榜第 52 位，全球非公路轮胎前 10 位，全国轮胎行业 20 位，全国非公路轮胎第一位。

公司通过了 ISO9001、ISO14001、IS045001、IATF16949、GB/T29490、GB/T27922 等管理体系认证，相关产品通过了 CCC、ECE、DOT 等产品认证。产品已形成工程机械轮胎、农业轮胎、工业车辆轮胎、载重胎、矿卡胎 5 大系列、900 多个产品规格。“甲”牌系列产品连续 10 年被江苏省名牌产品认定委员会认定为“江苏名牌产品”，深得用户信赖。公司与凯斯纽荷兰、约翰迪尔、卡特彼勒、徐工、柳工、一拖、雷沃等国内外知名公司建立稳定配套关系，农机行业及工程机械行业配套占有率为第一，企业荣获中国农机协会颁发的中国农业机械产品零部件唯一轮胎金奖和龙头企业，产品畅销国内外市场。

二、报告正文

(一)、企业质量理念

公司以顾客为关注焦点，坚持以“质量是生命、科技求领先、过程零缺陷、服务到永远”的质量方针，将质量作为企业生存和发展的根本，以过程质量控制为重点，以顾客满意为宗旨，以技术改造和严

格的过程质量奖惩为手段，逐步树立下道工序就是用户和打造艺术品的精益生产目标，将卓越绩效管理理念融入企业整个生产经营中，质量意识深入每一位员工心中并落实到具体的工作中。

公司在创建质量诚信体系中，坚持以“守法经营、诚实守信、持续改进、追求卓越”的质量诚信方针，注重强化品质管理的核心地位，严格过程标准，加强过程考核，坚持质量一票否决，将产品质量作为企业的第一生命线，以打造卓越品质为目标，以持续改进为手段，不断完善质量诚信体系，通过努力打造和树立质量诚信意识，全面提升产品质量。

（二）、企业质量管理

2.1 质量管理机构

公司的质量管理和产品安全工作由总经理挂帅，首席质量官对本公司产品质量安全工作全面负责，组织制定企业质量发展战略、年度质量工作计划和质量安全保障措施；建立并实施先进质量管理体系和管理方法；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；开展质量教育培训；建设企业文化等。

2.2 质量管理体系

徐轮公司自始至终坚持品质至上，以科学的质量管理赢得市场，公司 1993 年通过美国 DOT 产品认证、2002 年通过强制性产品认证、2008 年通过 E-MARK 认证、2009 年通过 ISO9001 质量管理体系认证、2013 年通过 TS16949:2009 质量管理体系认证（2018 年换版为

IATF16949:2016)、2020年11月通过CNAS实验室认证。有效期内均顺利通过再认证和监督审核，质量管理体系运行有效。

质量方针：质量是生命、科技求领先、过程零缺陷、服务到永远

质量目标：2021年产品合格率99.72%，2024年产品合格率99.78%；工艺执行率100%。

质量诚信方针为：守法经营、诚实守信、持续改进、追求卓越

质量诚信目标：产品出厂合格率100%，国家、省、市抽查合格率100%，重大质量事故率0，信息处理率100%。

公司建立了一套全面的、完整的、严格的质量管理和质量保障的规章制度和质量保障体系文件，实现了“全面、全员、全过程”质量管理。为监视和测量质量体系的有效运行，每年组织内部审核和管理评审，采用滚动式方法每个月对各个部门进行监督检查，促进了企业产品质量和管理水平的提高。

本公司质量承诺：自觉地依照法律、法规和国家标准组织生产，诚信经营，对社会和公众负责，保证产品安全，接受社会监督，承担社会责任，向社会和公众提供安全、优质的产品，让客户放心，让消费者满意。

2.3 质量安全管理

2.3.1 质量投诉处理

徐轮产品是消费品，在产品销售的各个环节包括客户购买后，都有可能有各种问题需要解决。公司有专门的客户意见处理部门（技术服务处），根据顾客反馈情况和建议，给予快速及时解决，并登记

内容及处理结果。技术服务处将信息归纳分类后反馈给公司总师办。

总师办将需要解决的信息(问题)传达到相关部门,由部门负责整改。

总师办统一调度、监督问题整改并将整改完成情况反馈技术服务处。

技术服务处每年对客户做二次顾客满意度问卷调查,调查的范围及内容逐年更新改进,力求做到抽样范围广,内容更贴近用户的需求。对抽样结果进行数据分析,提出意见及建议报公司领导决策。

公司在全国设有200多家服务网点,形成了一支庞大而反映灵敏的高效网络。配备技术人员进行技术指导和培训,可在第一时间对用户出现的问题进行处理,做到24小时响应,72小时解决。

2.3.2 质量风险监测

公司建立了《风险和机遇控制程序》、《信息收集交流控制程序》,收集产品安全风险监测信息,及时发现产品安全潜在问题,把事后型的“亡羊补牢”变为事前型的预防,即由“事后监督”向“事前预防”转变,从而避免产品安全事故的发生。由技术、质量、采购、生产、销售等部门组成的APQP小组运用FMEA等质量工具,对产品生产过程中可能造成的风险源头进行评估控制。所有的控制要求均在控制计划中,对质量风险点从人机料法环测等6个方面进行控制;对于环境、经营、市场、财务使用SWOT进行分析。

在监视质量体系有效运行的同时,公司加强了对实物质量的监督抽查力度,对已交库的产品发货前进行二次复检,保证了“产品出厂合格率达100%”的质量诚信目标的实现。

2.3.3 应急管理

公司建立了重大质量安全应急预案、产品召回管理制度，成立了以总经理为组长、质量副总为副组长的产品质量突发事件应急处置领导小组，规范和指导应急处理工作，有效预防、积极应对、及时控制产品安全或质量问题，高效组织应急补救工作，最大限度地减少质量问题危害，保障消费者权益，降低公司损失，确保产品出现重大质量问题时得到及时有效的处理。

产品质量事故应急措施：

- 1) 徐轮公司技术服务处确认产品质量出现重大质量问题时，第一时间通知总师办；同时给公司质量副总和总经理汇报。
- 2) 质量副总组织专题会议：分析重大质量问题产生的原因，制定改进措施和市场上重大问题产品的处置办法，同时给总经理汇报。
- 3) 组长或副组长负责组织和参与处理客户相关事宜。降低公司损失。
- 4) 公司内部落实相关人员责任，杜绝类似问题发生。

(三)、质量诚信管理

3.1 质量诚信管理

公司持续健康发展的前提是守法经营、诚实守信。徐轮的产品之所以具有良好的口碑，经得起时间的考量，得力于我公司一直遵循“守法经营、诚实守信、持续改进、追求卓越”的质量诚信方针，多年来，公司一直本着对客户、对员工的高度责任感进行生产经营。从高管到一线员工，始终视质量为企业的生命，从原材料采购、辅料管理、生产过程控制、产品检测、产品销售、售后服务等方面都严格的按国家

标准及相关法律法规要求执行，实现从采购→生产→销售→售后，全过程跟踪监测及管理，以便为客户提供高标号、质量稳定的产品。

公司通过教育培训、调度会、工作总结会、制定并学习《员工手册》等形式向全体员工宣传安全、质量的重要性，视安全化、高质量生产为公司的诚信经营理念。同时公司还开放式宣传诚信经营理念，如与所有来公司调研或参观的各级领导进行交流。公司每年不定期邀请经销商及客户代表来公司参观产品生产现场，向其讲解产品主要生产技术及工艺，打造 AAA 级质量信用企业。

企业质量诚信目标：

- 1) 市场产品抽检合格率 100%
- 2) 产品出厂合格率 100%
- 3) 重大质量事故率 0 次
- 4) 信息处理率 100%

3.2 质量文化建设

质量文化是企业文化的一个重要组成部分，是企业在质量方面追求的宗旨、观念和道德行为准则的综合体现。

我公司在质量文化的建设上，除了做好质量安全体系建设、增强自身技术实力、提高核心竞争力外，还非常重视员工的教育培训工作。一方面加强技术培训，提高从业人员的技术素质，从而为提升产品的品质打下坚实基础。同时加强对从业人员法律法规知识及诚信意识的培训。特别是定期组织员工学习国家颁布的行业标准要求、国家产品质量要求、地方产品质量标准等相关文件。提高员工的整体法律意识

和诚信意识，真正做到公司上下懂法、知法、守法，实现业务流程化、流程制度化，并在实际生产过程中严格贯彻落实相关规定及标准要求。

（四）、质量管理基础

4.1 标准管理

面对国内外市场的激烈竞争，公司严格按照国标及行业标准进行生产管理及质量控制。从产品原材料采购、理化分析及试验、生产加工、售后服务这一条龙的生产管理上，严格控制生产流程每道工序，确保产品质量。徐轮公司主导参与了 22 项工程、轮胎类国家标准及橡胶试验方法编制，多系列产品被江苏省科技厅认证为高新技术产品，得到了广大国内、外客户的充分认可。

4.2 计量管理

公司通过江苏省计量协会《计量保证确认证书》，公司每年与徐州市计量检测中心进行有效沟通，制定切实可行的校验计划。公司有设备处，下设计量检定室，配置专职检定人员，对厂内计量仪器进行定期校验，保证数据的有效性和准确度。

4.3 认证认可情况

公司通过了 ISO9001、ISO14001、ISO45001、IATF16949、GB/T29490、GB/T27922 等管理体系认证、相关产品通过了 CCC、ECE、DOT 等产品认证。产品已形成工程机械轮胎、农业轮胎、工业车辆轮胎、载重胎、矿卡胎 5 大系列 900 多个产品规格。

4.4 检验检测管理

为了确保轮胎整体生产过程的可控，我们制定了从原材料检测→

过程质量控制→成品发货等一系列的规章制度，严格遵循“质量是生命、科技求领先，过程零缺陷、服务到永远”的质量方针。依据产品特性明确了关键工序和特殊工序，确定了轮胎生产全过程的质量要求，利用 PDCA 和 ADLI 管理方法，对过程进行识别、设计、实施、改进和创新，打造公司的核心竞争力，并利用绩效指标来监控质量过程管理。公司“江苏省全合成胶非公路型轮胎工程技术研究中心”于 2014 年 5 月份被江苏省科技厅评定为首批省重点工程技术中心，公司实验室于 2020 年 11 月通过国家 CNAS 实验室认证。

为了更精确的进行过程检测，质检处完善了检测设备，目前检测设备有门尼粘度计、电子比重计、胎面重量实时监测系统、硫化曲线实时监测系统、钢丝测量仪、数显测温计等。另外，根据控制计划，质检处内部制定了对应的检验作业指导书，对检验过程进行全方位的控制。

（五）、产品质量责任

5.1 产品质量承诺

徐轮公司自始至终把质量作为企业生存和发展的根本，高度重视质量管控。“质量是生命、科技求领先，过程零缺陷、服务到永远”为企业质量方针，以推进产品结构调整和优化升级为主线，坚持“瞄准高端、绿色低碳”的发展思路。我公司生产的产品从设计、生产、检测到运输及售后服务各环节，产品质量严格按照国标、行标和企标要求进行出厂检验，不合格产品决不出厂。完善的产品质量控制体系，保证了出厂产品合格率 100%，公司产品近三年的国家/省级监督部门

抽检合格率 100%。

徐轮公司自始至终坚持品质至上，以科学的质量管理赢得市场，我们深知“质量是企业的生存之本”，质量责任重于泰山。

公司郑重承诺：

自觉地依照法律、法规和国家标准组织生产，诚信经营，对社会和公众负责，保证产品安全，接受社会监督，承担社会责任，向社会和公众提供安全、优质的产品。让客户放心，让消费者满意。

5.2 产品召回情况

公司制定了一整套严密成熟的《产品召回控制程序》，当出厂产品存在质量、安全等隐患时，能够有效迅速地追溯、召回，确保相关的隐患产品顺利准确召回且得以有效处理。公司确保不符合产品要求的产品得到识别和控制，以防止其非预期的使用或交付。不合格品控制以及不合格品处置有关职责和权限在《不合格品控制程序》中予以规定。

公司通过以下几种 途径处置不合格品：

- 1) 采取措施，消除已发现的不合格；
- 2) 经有关人员授权批准，适用时经顾客批准，让步使用、放行或接收不合格品；
- 3) 采取措施，防止其原预期的使用或应用；

公司保持不合格品的性质及随后所采取的任何措施的记录，包括所批准的让步记录。在不合格品得到纠正之后对其进行再次验证，以证实符合要求。

5.3 企业社会责任

企业作为构成社会有机整体的基本单位，不仅要追求利润，也必须考虑社会的整体利益和长远发展，并承担相应的社会责任，它不仅包括积极投身于社会公益事业、协办各种大型活动，同时也包括合法经营、照章纳税、爱护资源、保护环境、重视安全、关爱员工、创造条件、扩大就业、融入社会、共同富裕等。公司持续吸纳大中专毕业生、退伍军人、农村剩余劳动力转移就业，为促进社会的稳定与和谐做出了自身的贡献。公司积极响应国家、省、市、区脱贫攻坚战的有关部署，积极投入人力财力承担社会责任，尽显人文关怀。公司在发展壮大的同时，高度重视环保治理工作，创新环境经济理念，先后投资近 3200 万元环保设备，实现了对生产过程中产生的废水、废气等污染物的综合治理，为公司持续健康发展奠定了良好的基础。

5.4 企业质量信用记录

公司保证自身行为符合诚实守信的道德规范，采取各种手段监测公司内部、与主要合作伙伴之间、与客户之间，以及公司管理中行为道德的主要过程及测量方法和指标，通过这些方法来监测公司的道德行为及诚信准则都取得了良好的效益，公司在近三年国家、省市等各级产品质量监督抽查、安全生产检查、环境督察等检查中均未出现不合格现象。

三、报告结语

徐州徐轮橡胶有限公司把质量之根深植于企业发展全过程，把诚信之本贯穿于生产经营的各个环节，将质量管理切实贯彻到企业管理中，提升企业竞争力，提升效益、节约成本，通过卓越的过程实现卓越的结果。未来，徐轮人将以团结实干的工作态度，文明诚信的工作作风，昂扬的斗志，巨大的热忱，通过自身的努力与拼搏，向着国内领先、世界一流的非公路型轮胎企业目标迈进。

本报告展现了公司在质量诚信建设和实践中的成果，尽管还有不够完善的地方，但总体上可以看出企业对产品和服务的质量和诚信是令人满意的，无质量投诉、无质量安全重大事故的结果，诠释了企业质量诚信管理的成果。

