



# 2022 年度企业质量信用报告



江苏万达特种轴承股份有限公司

二〇二三年四月

# 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 .....	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 .....	7
（一）质量管理机构.....	8
（二）质量管理体系.....	9
（三）质量安全风险管理.....	10
三、质量诚信管理 .....	11
（一）质量承诺 .....	11
（二）运作管理 .....	12
（三）营销管理 .....	12
四、质量管理基础 .....	13
（一）标准管理 .....	13
（二）计量管理 .....	13
（三）认证管理 .....	14
（四）检验检测管理.....	14
五、产品质量责任 .....	15
（一）产品质量水平.....	15
（二）产品售后责任.....	16
（三）企业社会责任.....	16
（四）质量信用记录.....	18
六、报告结束语 .....	19

## 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：江苏万达特种轴承股份有限公司（以下简称公司）。

报告时间范围：2022年4月-2023年4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。

报告获取方式：本报告将以电子版形式在本公司网站（[www.wandabearing.com](http://www.wandabearing.com)）上发布，以接受社会的监督。

## 二、企业高层致辞

江苏万达特种轴承股份有限公司以“诚信奔跑超越共享”的企业核心价值观为导向，牢固树立对社会、对企业、对用户、对股东和员工及相关方的社会责任感，秉承勤能补拙，勤则不匮的奋勉精神，不断创新，不断超越，实现更高、更快、更强发展，与员工分享成果、与客户分享利润、与社会共享财富。以顾客需求为目标，技术研发为先导，产品质量为支撑，售后服务为依托，形成“市场、研发、质量、服务”四位一体的产业格局，做精、做专、做优、做强主业，始终保持中国叉车轴承行业领先地位，做中国制造的崛起之路上见证者、参与者、推动者。感谢顾客信任，与我们同行一段人生路——让我们彼此信任，互为依靠，互为鼓励，共同劳动、创造与分享！



### 三、企业简介

公司前身为国营如皋轴承厂，始建于 1969 年，2001 年改制为民营企业，专业研发、制造、销售轴承具有 50 多年历史，是国家首家定点生产叉车门架滚动轴承企业，国家首批专精特新“小巨人”企业、国家第六批制造业单项冠军、国家高新技术企业，通过 ISO9001 质量体系、ISO14001 环境体系认证，被评为江苏省知识产权管理贯标优秀企业。

公司建有国家轴承检测公共服务平台，省级特种轴承（叉车）工程技术研究中心、省级技术中心；主导起草行业标准 JB/T7360、参与起草国家标准 GB/T6445；拥有 90 多件国家专利、24 件核心技术。在特种轴承（叉车）的研发、制造、检测、试验方面居行业领先水平。



公司拥有先进的轴承锻造、车削、热处理、磨削、装配自动生产线和精密、齐全的检测设备。



公司主导产品有：一、叉车门架轴承系列(主滚轮、侧滚轮、链轮)；二、组合滚轮轴承系列；三、回转轴承系列；四、满装圆柱滚子轴承系列；五、BL 系列大负荷轴承。专业配套世界工业车辆 0.5T~48T 系列叉车和工程机械、港口机械、轧钢机械、建筑机械、石化机械、智能物流、移动机器人、特种装备轴承等行业，品种规格 6000 多个，年产各类轴承 1000 万套，出口 400 万套。



公司坚持初心传承，紧跟用户发展步伐，持续打造“专精特新”核心竞争力，产品覆盖全国各地及东南亚、美国、欧洲等国家和地区，为日本丰田、欧洲凯傲、中国合力、杭叉等世界工业车辆排行榜前 20 强企业提供配套服务，是中国叉车轴承进入国际高端市场出口量最大的驰名商标。在工业车辆轴承细分市场领域，国内市场占有率 52.70%，稳居第一；全球市场占有率 31.56%，排名第二。



公司于 2021 年整体迁入新厂区，新厂区占地 145 亩，建筑面积 10 万平米，是原厂区的三倍，在十四·五期内，公司将不断加大研发投入，优化产品结构，在实现传统叉车轴承提档升级的同时，拓展**智能物流系统轴承**，开发**新型轻质合金特种轴承**，瞄准特种装备“卡脖子”技术与国内著名高校开展产学研合作，推动产业强链补链。

公司先后获中国工业车辆创新成果奖、江苏省科学技术奖、江苏省企业知识产权管理贯标优秀企业、中国轴承行业“十一五”、“十二五”、“十三五”先进企业等荣誉。



## 第二部分报告正文

### 一、企业质量理念

公司坚持以“持续改进，100%满足顾客对质量的需求”为质量理念，以优质产品彰显质量诚信。公司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。

公司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。万达轴承自2001年改制以来，不断完善售后服务体系、客户服务体系以及持续改进体系。

近年来，公司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，推动了万达产品质量不断提升，使万达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。

公司自成立以来逐步形成万达特有的企业文化。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，奠定了万达坚实的发展基础。

### 二、企业质量管理

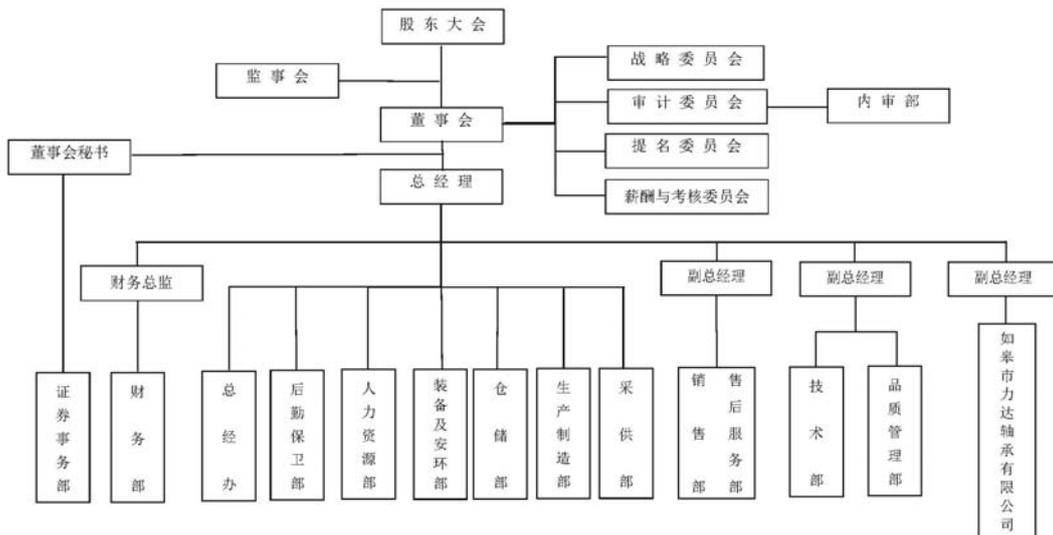
百年大计，质量第一，公司始终贯彻全面质量管理模式。在研发、生产、销售、售后、服务等各环节力求做到全过程的质量管理；全员参与的质量管理；全面综合的质量管理。一切为用户，一切以预防为主，一切依据事实与数据，一切按规范办事。

## （一）质量管理机构

公司根据现代企业应有的功能，实行以董事会领导下的总经理负责制，分管理层、经营层和实施层。规定各部门的职能和相互关系，进行扁平化管理。在组织机构中，总经理是管理层，对董事会负责；各部门是经营层，对总经理负责；一线单位是实施层，对各部门负责。

公司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领导、协调、组织、管理和监督，贯彻万达最高层面的质量决策，并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。

江苏万达特种轴承股份有限公司组织机构图



## （二）质量管理体系

公司通过 ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、江苏省信用管理认证、工信部“两化融合管理体系评定”，被评为江苏省企业知识产权管理贯标优秀企业。



公司始终以顾客为先，做一流的产品，提供一流的服务。万达人追求完美的精神体现在了万达的质量方针之中，万达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万达的质量目标之中。

公司的质量方针：“诚信至上，科技为本，以一流的产品、满意的服务、持续提升的质量水准，满足客户要求”。

诚信至上，科技为本，以一流的产品、满意的服务、

持续提升的质量水准，满足客户要求

公司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、绩效保障四个维度确保质量管控到位。

组织保障：建立了完善的质量管理架构。

体系保障：公司通过 ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、江苏省信用管理贯标认证，工信部“两化融合管理体系评定”，被评为江苏省企业知识产权管理贯标优秀企业。

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、采购批合格率、产品准时交付率、投入产出率、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。公司各车间都设置了培训组，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《质量事故处理规定》、《风险管理制度》、《风险应对措施控制程序》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，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。公司数十年来，未出现过重大风险和危机事件，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，促进万达品牌美誉度的长期提升，公司专门建立了面向全国顾客的客户服务中心，并配置专业的客服人员，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

公司坚持不懈的把质量诚信建设摆在突出位置，坚持“统筹规划、循序推进、自约自律、社会监督”的公开原则，全力推进质量诚信体系建设。将质量诚信纳入质量管理体系，建立了质量诚信方针、目标和质量承诺，建立健全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

诚信守法是公司走向成功的基础，也是持续经营之本。公司的“诚信奔跑超越共享”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。

公司在“诚信奔跑超越共享”核心理念的鞭策下，公司品质、人资、采购、研发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。万达人敢于剖析自己、敢于批评与自我批评，同时也敢于承担社会责任，在规范完善内部管理的同时努力带动上下游供应商、经销商、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、营销服务等关键过程进行了设计。

公司与高内著名高校、科研院所合作，进行新产品、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，近三年来万达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，公司成立了售后服务部，对顾客投诉的响应、跟进、处理、回复、改进明确责任人，并对跟进流程作了具体规定，根据近几年生产、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，及时、专业地为其解决投诉等售后服务问题，同时，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

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，践行万达提出的“全方位质量控制、全体系质量管理、全过程质量把控”的质量理念，在与各主机用户与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、安装、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、采购、生产、运输、售后服务等各方面进行制度明确，重视客户产品质量和产品用户感受，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万达产品的时候，真正做到舒心，便利，感受到高品质的产品质量服务。

#### 四、质量管理基础

公司始终如一地坚持以质立企、质赢市场的理念，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、零配件检测、外加工及内部生产、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，万达从企业标准管理、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和行业标准，产品的企业标准在企业标准信息公共服务平台进行备案。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

公司通过 ISO9001、ISO14001 等管理体系认证。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

公司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辅材料检测、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国内品牌供应商，从源头确保质量安全。

为落实《中国制造 2025》任务，实施工业强基工程，保障产业创新发展和质量品牌提升，完善重点产业技术基础体系，优化资源配置，培育一批具备权威性、基础性、公益性、前瞻性的技术基础公共服务平台。国家工信部于 2021 年成立“产业技术基础公共服务平台”，在全国轴承制造企业中遴选 5 家企业入选，江苏万达特种轴承股份有限公司作为工程机械类轴承制造的领头羊和标准起草者，被成功入选。为更好地完善平台要求，公司对硬件设备和基础设施进行改造升级，新建研发大楼一幢，投资 500 多万元新购高端检测仪器设备，形成与重点产业和技术发展相适应的支撑能力。并与高院合作，研制开发高端试验设备“回转支承轴承寿命试验机”“轴承冲击试验机”等，填补了国内空白，同时，配合洛阳轴承研究所整合各类试验检测类公共服务数据库，建立数据共享，打造符合行业及企业发展需求的试验检测分析数据体系，与此同时，加强人才引进与培养，完善人才考核激励机制，提高团队服务水平，建立专家库和人才库。



技术质量联合开展质量和工艺问题深度讨论会



产品质量确认规范宣贯现场



产品质量检测实操现场



质量问题现场剖析小组

公司历来十分重视企业的技术创新能力。在竞争日益激烈的轴承行业，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

公司严格履行《产品质量法》，坚持“持续改进，100%满足顾客对质量的需求”的质量理念，始终如一地追求以质取胜，一贯视产品质量为企业的生命，努力发展成为世界一流企业，为全球用户提供一流的叉车产品和服务，从而更好地实现为企业创效益。

### （一）产品质量水平

公司工艺技术水平一直处于行业领先地位，产品性能指标达到国际先进水平。生产规模、产品品种和生产工艺与国内及国际同行相比，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。

“新型双列六点接触球滚轮”项目的成功开发就是一个很好的例证：

欧洲客户 LD 叉车被喻为世界叉车“贵族”品牌，门架所采用的德国槽钢是公认的体积小、稳定性最好的门架脊梁，其轻量化的新型门架系统受到众多叉车企业的青睐。槽钢小，门架轴承固然要小，开发小尺寸大负荷的门架轴承是我们一直努力的方向。为了达到用户原用 INA 产品的寿命要求，公司先后进行了大量投入与研发工作，先后与杭州轴承试验中心、华中科技大学、南通大学、杭州轴承测试中心等知名高校、科研院所开展产学研合作，积累了丰富的基础资料，2016 年公司成立了课题攻关组，经过长期不懈努力，终于成功开发了“新型双列六点接触球滚轮”项目，该项目产品疲劳寿命时间超过原始设计要求 35%以上，真正实现了小尺寸、大负荷的设计目标，不仅降低主机成本，而且绿色环保。该项目的成功研发，打破国外技术垄断，实现了产品国产化。2018 年，产品获国家发明专利授权，2019 年，通过中国轴承工业协会科技成果鉴定，荣获第五届“中国工业车辆创新奖”（CITIA）（零部件类）银奖。目前，产品为欧洲凯傲集团旗下的 LD、STILL、Baoli 正常配套，年配套量已达 15 万套以上。

## （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。公司不仅严格履行“三包”义务，同时还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，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

公司在谋求自身发展的同时，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，万达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演唱比赛、旅游等丰富活动。

#### 4、工作、生活环境建设

公司坚持以人为本，全面关注员工的各种诉求，为员工营造良好的工作和生活氛围。在工作上，公司注重对员工的职业生涯管理进行规划，加强对员工个人素质的培养，定期为员工开展培训，具有完善的人才培训体系与绩效考核体系等，为员工提供成长机会和发展通道。

#### 5、公益事业

公司依据其使命、愿景、价值观和战略，策划、确定重点支持的公益领域，主动积极地开展公益活动，赢得公众口碑，提升社会形象。公司每年初在年度计划会议上讨论确定公益资金额度，并积极参加政府公益组织、市总工会倡议的各种公益活动。公司在发展过程中坚信除了公司全体员工自身拼搏、长期坚持不懈努力外，更有赖于社会各界的大力支持。为此，公司将公益支持作为公司的一项重要事项开展。公司积极投身到社会公益，主动回馈社会事业中，通过政府部门与行业组织，参与各种形式的捐款、便民服务等慈善事业，取得了良好的社会影响。在每一次公益活动中，董事长、总经理率先垂范，捐款数额为公司之最，中层管理人员积极响应，捐款总额占公司的 50%以上。

#### （四）质量信用记录

通过销售人员的问卷调查、日常回访报告、定期调查和专项调查进行顾客满意度的统计分析，近三年来顾客的满意度水平呈平稳上升的状态，表明公司对顾客综合服务水平的成熟和稳健。公司一直重视并致力于客户满意度的持续改进。

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 2 个工作日之内联系顾客给出初步解决方案，在这方面，万达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。

### 第三部分：报告结束语

从九十年代初濒临倒闭的小型国有企业到改制后领跑中国叉车轴承行业，成为中国叉车轴承进入国际高端市场出口量最大的驰名商标，公司始终以“诚信奔跑超越共享”的企业核心价值观为导向，以“做中国特种轴承轻量化发展的先驱者，绿色低碳革命的实践者，一站式服务的开拓者”为使命，以“万达‘小轴承’转出中国‘大制造’”为愿景，做中国制造的崛起之路上见证者、参与者、推动者。

