



杭州东华链条集团有限公司

HANGZHOU DONGHUA CHAIN GROUP CO.,LTD

质量宣言报告

(2020年)

杭州东华链条集团有限公司编制

2020年12月31日

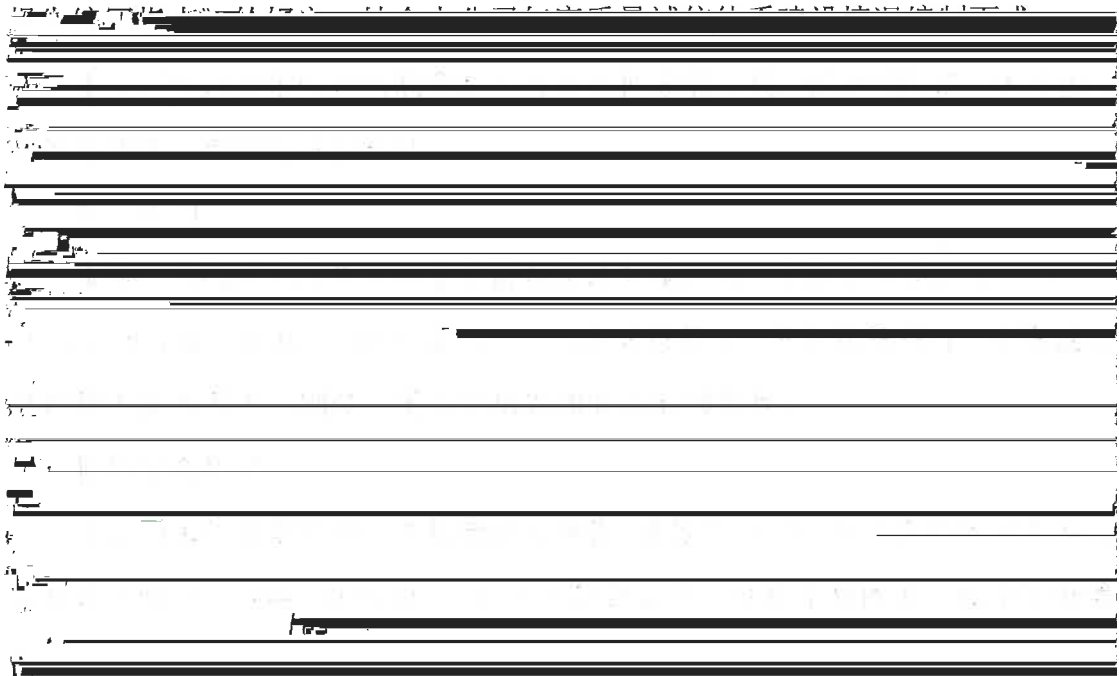
目录

一、前 言	2
(一) 编制说明	2
(二) 董事长致辞	3
(三) 公司简介	3
二、企业质量管理	5
(一) 企业质量理念	5
(二) 质量管理机构	6
(三) 质量管理体系	7
1、质量管理体系方针与目标	7
2、质量教育	8
3、质量法规及责任制度	8
(四) 质量诚信管理	9
1、质量承诺	10
2、运作管理	10
3、营销管理	12
(五) 企业文化建设	12
1、质量情况	13
2、品牌情况	14
3、标准情况	16
(六) 企业产品标准	16
(七) 企业计量水平	16
(八) 认证认可情况	17
(九) 产品质量承诺	17
(十) 质量投诉处理	17
(十一) 质量风险监测	18
三、展望	18

一、前 言

（一）编制说明

本报告为杭州东华链条集团有限公司（以下简称为“本公司”或“公司”）首次公开发布的《企业质量诚信报告》，系根据中华人民共和国国家标准 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



（二）董事长致辞

尊敬的政府质监部门、各界朋友及同仁：

杭州东华链条集团有限公司衷心感谢社会各界广大用户的厚爱、支持与合作！

我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，致力于打造东华品牌，成为世界链传动行业第一的企业。

公司始终本着“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“为工业的发展和人类的进步传递动力”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/日期:

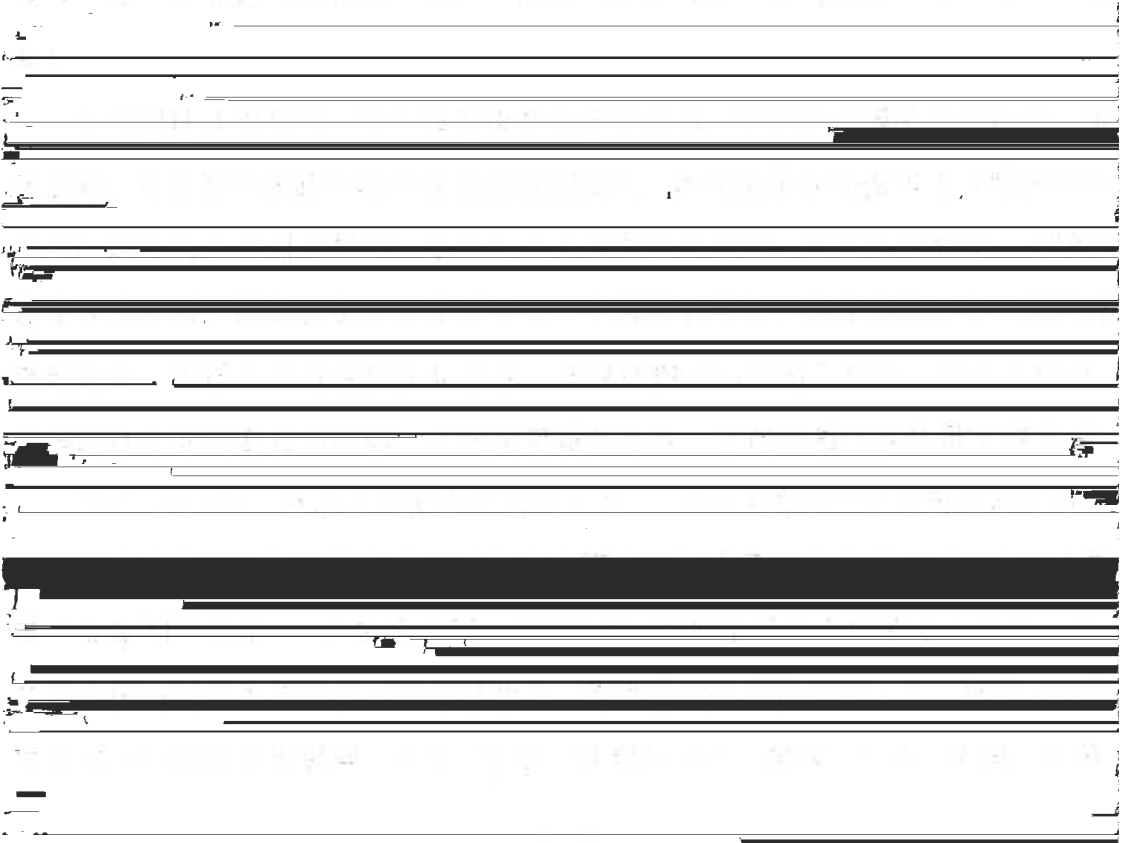


2021.1.4

（三）公司简介

杭州东华链条集团有限公司创建于1991年11月，经过30年的稳健发展已成长为一家以中国杭州为总部，拥有中国杭州、中国兴化、日本石川、德国伍珀塔尔、波兰日宁五大制造基地及东华荷兰、东华美国等八家海外子公司的集全球研发、制造、营销和市场服务于一体的国际化链传动专业企业。在中国链传动行业一直保持在第一位，是全国首批“制造业单项冠军示范企业”，中国民营制造业500强企业，在全球链传动行业处于前二位。

东华链条集团在全球拥有DONGHUA、KöBÖ、EK三大国际品牌，公司50%以上产品出口欧美、日本等90多个国家和地区，是全球链传动行业生产品种最齐全、应用领域最广泛的制造企业之一。目前已研发30000多个品种，100000多种规格的链条，广泛应用于军工、汽车工业、智能制造、智慧物流、绿色环保等各领域，其中汽车发动机链条、汽车变速箱链条、轴瓦式航空齿形链等产品填补了中国链条业的制造空白，技术达到国际水平，支撑着中国航空事业、中国汽车工业、中国农业机械等行业的不断发展。为全球各行业前5—10位主机企业和世界一流企业用户提供全套链传动解决方案。企业与产品在国际上享有较高的知名度和美誉。



荷兰、泰国等海外公司为支撑的国际化链条企业，实现了全球研发、全球制造、全球销售的网络全覆盖。

根据集团公司 2015 年—2019 年战略发展规划，集团加强四全战略建设，即“产业链全过程、品种全系列、网络全覆盖、品牌全面提升”。集团公司对所辖各区块的工厂场地，在定位、功能、布局上进行系统、全面的优化和规划。在战略发展过程中，随着社会环境形势而变化，随时通过详细分析企业所处的内、外部环境形势、国内和国际市场形势、产业结构变动趋势，确立新的规划策略发展目标。

东华集团同样十分重视员工的个人发展，在职场中创造空间，最大限度地发挥每个人的潜力，建立信任并创造集体的自豪感和认同感。公司十分重视对环境的保护和节能降耗工作，产品从设计到成品全过程体现环保和节能降耗。2002

年，东华集团通过了 ISO 9001 质量管理体系认证，成为国内首家通过该认证的纺织企业。2003 年，东华集团通过了 ISO 14001 环境管理体系认证，成为国内首家通过该认证的纺织企业。2004 年，东华集团通过了 ISO 45001 职业健康安全管理体系认证，成为国内首家通过该认证的纺织企业。2005 年，东华集团通过了 IATF 16949 汽车行业质量管理体系认证，成为国内首家通过该认证的纺织企业。2006 年，东华集团通过了 ISO 10012 测量管理体系认证，成为国内首家通过该认证的纺织企业。2007 年，东华集团通过了 API 7F 石油天然气工业阀门制造标准认证，成为国内首家通过该认证的纺织企业。2008 年，东华集团通过了 ISO/IEC 17025 检测实验室资质认定，成为国内首家通过该认证的纺织企业。2009 年，东华集团通过了 CE 认证，成为国内首家通过该认证的纺织企业。2010 年，东华集团通过了 ISO 9001 质量管理体系认证，成为国内首家通过该认证的纺织企业。2011 年，东华集团通过了 ISO 14001 环境管理体系认证，成为国内首家通过该认证的纺织企业。2012 年，东华集团通过了 ISO 45001 职业健康安全管理体系认证，成为国内首家通过该认证的纺织企业。2013 年，东华集团通过了 IATF 16949 汽车行业质量管理体系认证，成为国内首家通过该认证的纺织企业。2014 年，东华集团通过了 ISO 10012 测量管理体系认证，成为国内首家通过该认证的纺织企业。2015 年，东华集团通过了 API 7F 石油天然气工业阀门制造标准认证，成为国内首家通过该认证的纺织企业。2016 年，东华集团通过了 ISO/IEC 17025 检测实验室资质认定，成为国内首家通过该认证的纺织企业。2017 年，东华集团通过了 CE 认证，成为国内首家通过该认证的纺织企业。2018 年，东华集团通过了 ISO 9001 质量管理体系认证，成为国内首家通过该认证的纺织企业。2019 年，东华集团通过了 ISO 14001 环境管理体系认证，成为国内首家通过该认证的纺织企业。2020 年，东华集团通过了 ISO 45001 职业健康安全管理体系认证，成为国内首家通过该认证的纺织企业。2021 年，东华集团通过了 IATF 16949 汽车行业质量管理体系认证，成为国内首家通过该认证的纺织企业。2022 年，东华集团通过了 ISO 10012 测量管理体系认证，成为国内首家通过该认证的纺织企业。2023 年，东华集团通过了 API 7F 石油天然气工业阀门制造标准认证，成为国内首家通过该认证的纺织企业。2024 年，东华集团通过了 ISO/IEC 17025 检测实验室资质认定，成为国内首家通过该认证的纺织企业。2025 年，东华集团通过了 CE 认证，成为国内首家通过该认证的纺织企业。

二、企业质量管理

（一）企业质量理念

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，公司先后通过了 ISO 9001、ISO 14001、ISO 45001、IATF 16949、ISO 10012、API 7F、ISO/IEC 17025、CE 等认证，严格按该国际质量管理体系执行，使企业产品的质量得到有力的保障，从而使企业的质量方针得以顺利推行。

公司始终坚持以质量求生存，以信誉促发展，不断提升产品质量，为客户提供高品质的产品和服务。公司从 2011 年起，连续获得“中国质量奖”、“中国质量奖”、“中国质量奖”等荣誉，充分体现了公司在质量管理方面的卓越成就。

自我评价、第三方审核或评价、QCC 品管圈活动，不断寻找改进机会和持续改进的方式，迈向卓越的绩效。自建厂以来，公司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%。

表 1：公司的企业文化及质量文化

企业使命	为工业的发展和人类的进步传递动力。
企业愿景	世界链传动行业第一。
核心价值观	一个满足，三个有利于。企业的工作都是为了满足用户的需要，都要有利于企业的发展、有利于员工的利益、有利于社会的进步。

（二）质量管理机构

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、外联行政事务；

管理部——负责制定公司人力资源战略规划并组织实施，负责人事管理，负责公司内部行政管理、后勤管理等开展工作；

事业部——负责产品实现过程的策划、生产计划的制订与监督，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（包括从产品可行性开始直至成功量产后的技术转交与支持），负责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，收集市场信息和客户与工厂之间的沟通、协调；

业内控体系建设等；

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

公司同时设立了检测公司，规定其职责和权限，对质量实行一票否决，全面建立公司质量文化。

因对产品和服务质量安全的重视，公司董事长履行了如下的职责：

- 1) 参与品质战略的制订、评审确定品质战略；
- 2) 参与每月质量例会；
- 3) 参与重大产品质量评审和质量改进活动；
- 4) 参与质量表彰活动，为 QC 活动颁奖；
- 5) 参与质量月活动，普及质量安全教育；
- 6) 建立明确的质量事故问责制、质量安全追溯制度。

（三）质量管理体系

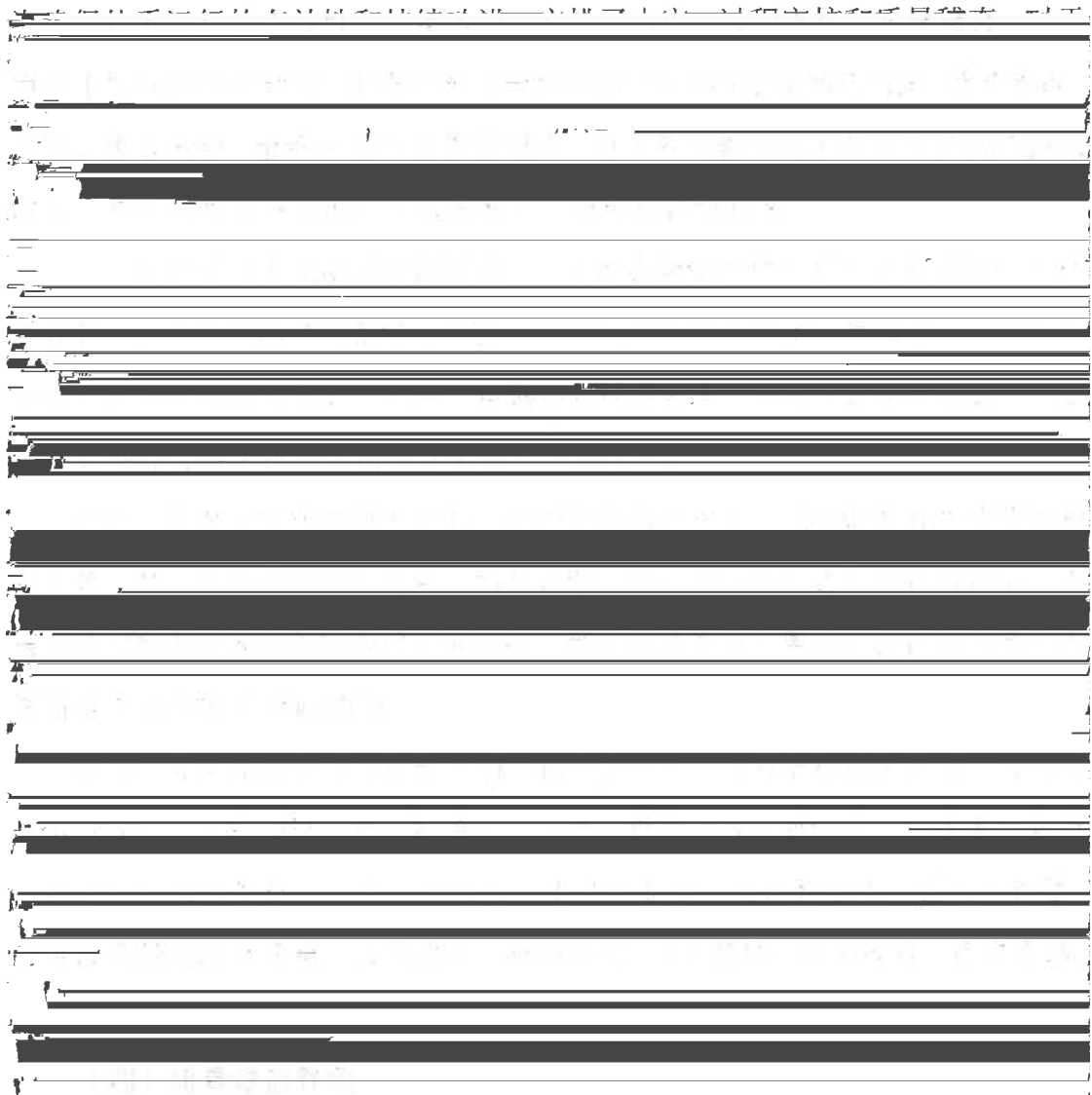
公司自引入 ISO9001 质量管理体系以来，以“不断开发和满足客户的需求是我们永恒的追求。”为质量方针，围绕各产品的设计、开发生产和销售过程，按

1、质量管理体系方针与目标

（已）ISO 9001 质量管理体系 取持立口质量的“立合若能 持续改进”

类别	内容
产品标准 执行与制定	产品执行GB/T 1243-2006传动用短节距精密滚子链、套筒链、附件和链轮、JB/T 8545-2010自动扶梯梯极链、附件及链轮、GB/T 19927-2005（2005-09-19发布）曳引用焊接结构弯板链、附件和链轮、GB/T 20736-2006（2006-12-25发布）传动用短节距精密滚子链疲劳试验方法、JB / T 11802-2014精密滚子链（套筒链）检验规则等标准。

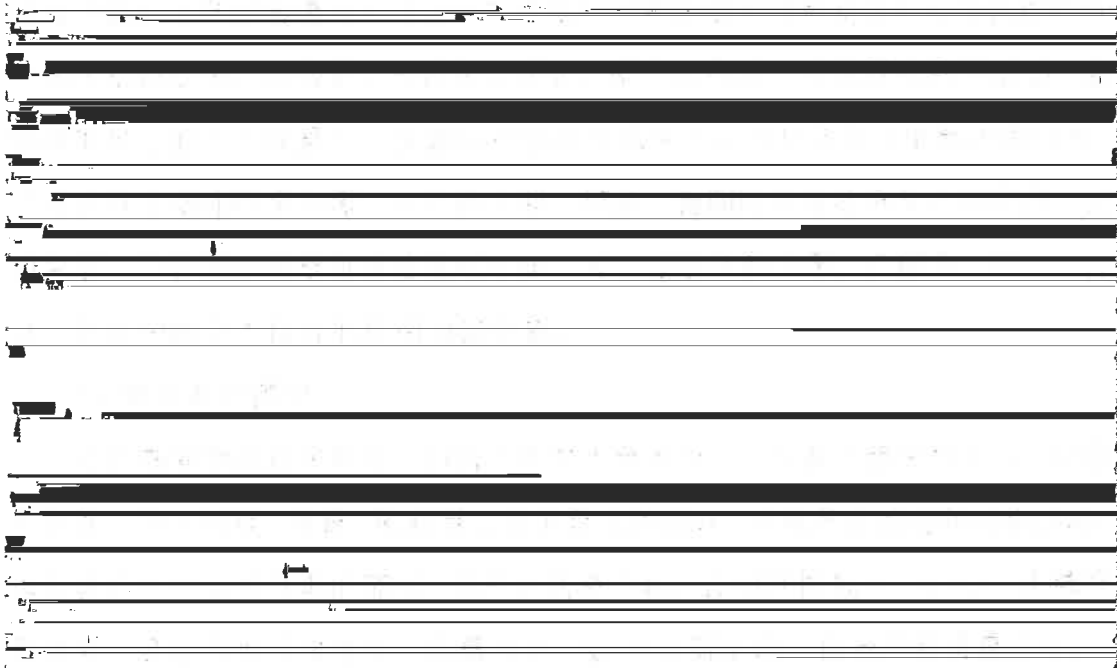
公司制定了《内部审核管理程序》、《改进控制程序》，并培养内审员团队，



1、质量承诺

a) 诚信守法

高层领导遵循“合作重于竞争”的经营理念，严格遵循《公司法》、《经济法》、



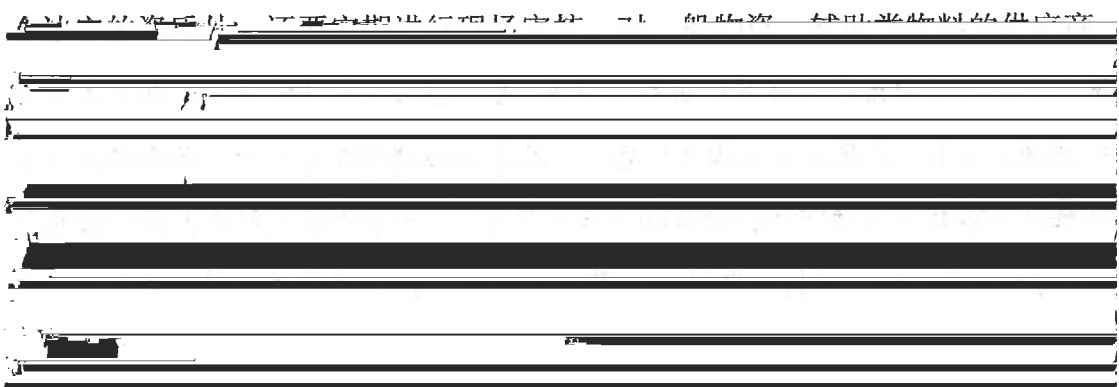
2、运作管理

a) 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、过程各类活动记录、研发过程总结、管理考评控制研发相关的整个过程。

b) 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



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。

c) 生产过程诚信管理

公司事业部具体负责各品种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，把好中间产品、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



作安排更加柔性化。

3、营销管理

公司根据战略要求，对市场进行细分，以提高资源和运作的有效性针对性。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。

公司各部门定期搜集顾客信息，解析后确定的顾客需求信息按照不同细分市场进行分类梳理总结，供产品规划、产品开发设计、过程控制等决策时参考。

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。

公司采取顾客自愿形式，记录顾客联系电话、链条规格型号、订购时间等相关信息，每年进行顾客满意度调查或进行电话回访，并适时推介新款，提升顾客

（五）企业文化建设

1、质量情况

—管理体系

通过 ISO9001、ISO14001、ISO45001、IATF16949、ISO10012、ISO/IEC17025 等体系认证，达到业内先进水平。

—产品认证

公司的畅销产品通过 CE 认证。

—产品检测

(1) 产品质量的跟踪

- ①设计、生产中均进行评估，改进存在的风险和缺陷。
- ②交付前进行测试，记录测试结果。
- ③交付后跟踪客户对产品质量的反馈信息。
- ④定期对产品开展全项目检验。
- ⑤在顾客满意度调查问卷中进行产品质量调查。

(2) 服务质量的跟踪

①收到顾客来信信息 服务后进行回访 跟踪服务有效性

②收集分析服务质量信息，对服务质量进行改进。

③在顾客满意度调查问卷中进行服务质量调查。

2、品牌情况

东华链条在行业内品牌形象上佳，产品和服务得到用户认可，近三年来，顾客满意度一直处于上升趋势。公司在顾客与市场方面的绩效结果，包括顾客满意和忠诚都表明东华链条正处于稳步上升期。

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 3：近几年产品和技术所获荣誉（市级以上）

序号	荣誉/称号	获得时间	颁发单位
1	博士后科研工作站	2008 年	浙江省人事厅
2	国家认定企业技术中心	2013 年	国家发改委、中华人民共和国科学技术部、国家税务总局等
3	2015 年“国家知识产权优势企业”荣誉称号	2015 年	国家知识产权局
4	CNAS 实验室认证	2016 年	中国合格评定国家认可委员会
5	省级企业研究院	2017 年	浙江省科学技术厅
6	BXL30 节能与新能淋膜无级变速器链条省级工业新产品	2017 年	中国机械通用零部件协会
7	CA557F5K1 农机链条传动行业自主创新优秀新产品-特等奖	2017 年	中国机械通用零部件协会
8	BXL30 节能与新能淋膜无级变速器链条链条传动行业自主创新优秀新产品-特等奖	2017 年	中国机械通用零部件协会
9	ZGS38-CPEF1 根茎作物收货机输送链条传动行业自主创新优秀新产品-特等奖	2017 年	中国机械通用零部件协会
10	“∞”字形农业机械用链条省级工业新产品	2018 年	浙江省经济和信息化委员会
11	“CA627-CPE 玉米收割机拔禾链”省	2019 年	浙江省经济和信息化委员会

序号	荣誉/称号	获得时间	颁发单位
	级工业新产品		
12	CL04DF 变速箱机机油泵链条 省优秀工业产品	2020 年	浙江省优秀工业产品评选委员会
13	单项防弯重载型梯级链条 省优秀工业产品	2020 年	浙江省优秀工业产品评选委员会
14	2.0T 汽车发动机用静音链条 省级工业新产品	2020 年	浙江省经济和信息化厅
15	免维护自动人行道链条 省级工业新产品	2020 年	浙江省经济和信息化厅

表 4：质量管理水平相关绩效结果

零件过程检验正确率	%	100	100	100
成品出厂检验正确率	%	100	100	100
检验项目覆盖标准率	%	100	100	100
客诉回复及时率	%	100	100	100
监视和测量装置控制有效率	%	100	100	100

表 5：质量管理水平相关绩效结果（2020 年）

序号	技术/产品名称	技术水平	序号	技术/产品名称	技术水平
	CA627-CPE 玉米收割			C2050F 农作物收获	
2	链条	国内领先	7	链	国内领先
3	P200 连续卸煤机用链条	国内领先	8	高稳定性双吊耳立体停车库链条	国内领先
4	单向防弯重载型梯级链条	国内领先	9	高性能密封圈驱动链条	国内领先

5	阴极铜冶炼输送链条	国内领先	10	免维护自动人行道链条	国内领先
---	-----------	------	----	------------	------

3、标准情况

近年公司参与制订链传动国际标准（ISO）9项、国家标准20项、行业标准11项、团体标准3项的编制工作。

（六）企业产品标准

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。

（七）企业计量水平

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
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。

此等如产品品质，在产品生产过程中严格过程控制，对生产过程中出现的质
量问题，第一时间进行追溯，确保产品质量。同时，公司还建立了完善的质量管理体系，通过持续改进，不断提升产品质量。此外，公司还积极开展质量培训，提高员工的质量意识和技能水平。通过这些措施，公司确保了产品质量的稳定性和可靠性，赢得了广大客户的认可和好评。

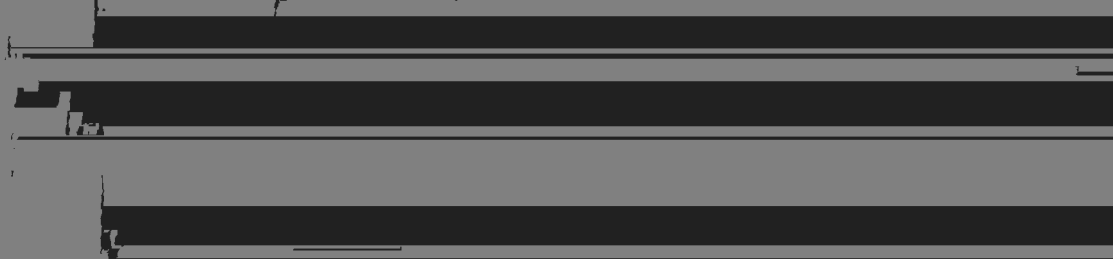
为保证所有产品在生产过程中都通过规定的检验后才能进入下一道工序，公司制定《不合格品控制程序》、《改进控制程序》、《资源管理控制程序》开展严格的过程检验和试验。事业部技术质量处负责制订过程及最终检验和试验规程，设立极最终检验的检验点，并负责组织过程检验工作；质检员负责检验点的检查、半成品、成品的检验；各生产车间操作工负责自检工作。

表 6：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

（八）认证认可情况

目前公司已通过 ISO9001 质量管理体系和欧盟 CE 认证及标准化良好行为企业认证



自建厂以来，公司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%。

（十）质量投诉处理

公司建立并实施顾客投诉处理流程，确保及时有效地处理客户投诉。客户投诉由专职人员处理，每个投诉，均严密监控，根据客户投诉类型与程度的差异，以客户为中心并注重收集和解决客户的反馈，并采取必要的纠正/预防措施，以

防止类似问题的重复发生。以电话回访或邮件的方式跟踪投诉处理过程，了解顾客的满意度。

[REDACTED]

对市场中重复发生及影响客户满意度和产品体验的问题进行集中收集，并加以分析，形成报告。每月组织内部各部门召开产品质量会议、组建品管圈、跨部门产品质量改善团队、同时联动上游供应商及相关合作伙伴，对重大产品质量问题进行攻坚改善，消除质量风险，提升产品质量满意度

(十一) 质量风险监测

公司制定管控立只生产运行控制流程 做到每一个环节事故控制 事故扣关

[REDACTED]

使命	为工业的发展和人类的进步传递动力。
愿景	世界链传动行业第一。
核心价值观	一个满足，三个有利于。企业的工作都是为了满足用户的需要，都要有利于企业的发展、有利于员工的利益、有利于社会的进步。
经营理念	诚信、务实、创新、求更好。

1、使命：为工业的发展和人类的进步传递动力。

作为行业品牌领跑企业的杭州东华，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：世界链传动行业第一。

东华链条立足国内，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。东华发展迅速，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。企业的工作都是为了满足用户的需要，都要有利于企业的发展、有利于员工的利益、有利于社会的进步。

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。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