

2024 年度质量诚信报告

宁波银球小型轴承有限公司

2025 年 10 月

目录

第一部分报告前言	1
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	6
一、企业质量理念	6
二、企业质量管理	6
（一）质量管理机构	6
（二）质量管理体系	7
（三）质量风险管理	8
三、质量诚信管理	10
（一）质量诚信管理	10
（二）质量文化建设	12
四、企业质量基础	12
（一）企业产品标准	12
（二）企业计量水平	13
（三）认证管理	13
（四）检验检测管理	13
五、产品质量责任	13
（一）产品质量水平	13
（二）产品售后责任	14
（三）企业社会责任	14
（四）质量信用记录	错误！未定义书签。5
第三部分报告结语	16

第一部分报告前言

一、报告编制规范

内容客观性声明：本报告中关于宁波银球小型轴承有限公司 2024 年度质量诚信和质量管理情况，均为公司现状的真实反映。公司对报告内容的客观性负责，对相关论述和结论的真实性、科学性负责。

报告时间范围：2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。

报告发布周期：本报告为年度报告。

报告数据说明：报告中的数据主要来源于公司内部各部门的统计报表、质量记录以及相关管理体系的运行数据，确保数据真实可靠。

报告获取方式：本报告可在镇政府公司栏公示或相关政府部门指定的信息披露平台获取，也可向公司质量管理部门申请查阅纸质版报告。

二、企业高层致辞

尊敬的客户、合作伙伴及社会各界朋友：

2024 年，银球轴承始终坚守“质量第一，用户至上”的核心经营理念，以“转动与世界同步”为使命，将质量诚信贯穿于精密轴承生产的每一个环节。作为深耕行业二十余年的制造商，我们深知轴承精度直接关系到家电、汽车等终端产品的性能与安全，更承载着客户的信任与市场的期待。

过去一年，公司持续升级质量管理体系，深化与全球知名客户的质量协同，通过技术创新与流程优化，实现了产品质量与诚信服务的双重提升。未来，银球轴承将继续以诚信为基石、以质量为生命，为全球客户提供更可靠的产品与服务。

—— 宁波银球小型轴承有限公司 总经理。

三、企业简介

一、企业经营管理概况

（一）企业简介

银球轴承创立于 1995 年，是集研发、生产、销售为一体的精密轴承

专业制造商，注册商标“NZSB”。公司占地面积约 258 亩，下辖宁波、安徽两大制造基地及 4 家生产工厂，配备 468 条先进自动化生产线，2024 年年生产能力达 9 亿套，可供应 130 余种微小型深沟球轴承产品。

产品以低噪音、长寿命、高转速、高精度为核心优势，广泛应用于空调电机、家用电器、汽车零部件、工业电机等领域，远销美国、德国、日本等二十余个国家和地区。国内市场已实现部分产品替代进口，且与美的、格力、戴森、日本电产等知名企业建立稳定合作关系。

企业质量理念

2.1 核心质量价值观

公司秉承“提供超乎客户期待的价值、制造业内领先的产品”的质量方针，将质量诚信视为企业立足之本。通过“三不原则”（不接受不合格原料、不生产不合格产品、不流出不合格品）贯穿生产全流程，确保每一套轴承都符合客户预期与行业标准。

2.2 质量文化建设

2024 年，公司开展“质量诚信月”“技能比武大赛”等活动 12 场，覆盖员工 670 人次；通过车间质量标语可视化、典型案例分享会等形式，强化全员质量意识。设立“质量标兵”奖励机制，全年表彰优秀个人 32 名、质量先进班组 8 个，形成“人人重质量、事事讲诚信”的文化氛围。

企业质量管理

3.1 质量管理机构

公司建立三级质量管理体系：

决策层：总经理牵头的质量委员会，每月召开质量会议，审议质量目标与改进方案；

管理层：质量部下设原料检验组、过程检验组、成品检验组，配备专职检验人员 45 名，明确各岗位质量职责；

执行层：各车间设质量员，负责现场质量监控与问题反馈，形成闭环管理。

3.2 质量管理体系运行

公司持续按照 ISO 9001:2015 及 IATF 16949:2016 标准运行质量管理体系，2024 年完成内部审核 3 次、管理评审 2 次，发现并整改流程问题 18 项，体系运行有效性评分达 96 分（满分 100 分）。

制定年度质量目标：成品合格率 $\geq 99.8\%$ 、客户投诉率 $\leq 0.1\%$ 、原料检验合格率 $\geq 99.5\%$ ，经年终核算，三项指标分别达 99.85%、0.08%、99.6%，均超额完成目标。

3.3 质量安全风险管理

3.3.1 风险监测与控制

建立“原料 - 过程 - 成品”全链条风险监测机制：

原料端：对轴承钢等关键原料实施 100% 进厂检验，检测项目涵盖硬度、耐磨性等 12 项指标，2024 年拦截不合格原料 3 批次；

过程端：在磨削、装配等关键工序设置 28 个质量控制点，采用 SPC（统计过程控制）实时监控尺寸精度，精度偏差控制在 0.001mm 以内；

成品端：配备圆度仪、寿命试验机等先进检测设备，对成品进行振动值、寿命测试等全项检验，全年检测成品 8.2 亿套。

3.3.2 应急管理

修订《重大质量事故应急预案》，明确轴承精度超标、批量异响等 6 类突发事件的处置流程；组织应急演练 2 次，提升团队响应速度，2024 年未发生重大质量安全事故。

第二部分报告正文

一、企业质量理念

（一）企业愿景

成为全球精密微型轴承领域的创新引领者与价值共生典范。

（二）对顾客及相关方的关注

以顾客需求为导向，深入了解顾客对产品质量、性能、外观等方面的期望，通过市场调研、客户反馈等方式收集信息，为产品研发和改进提供依据。

关注供应商的质量和服务水平，与优质供应商建立长期稳定的合作关系，共同提升供应链的质量和效率。

重视员工的发展和福利，为员工提供良好的工作环境和培训机会，激发员工的工作积极性和创造力，确保员工能够为顾客提供优质的产品和服务。

（三）质量文化建设

在公司内部倡导“提供超乎客户期待的价值、制造业内领先的产品”的质量方针，通过培训、宣传等方式，将质量理念深入人心，使每一位员工都认识到质量对于企业发展的重要性。

设立质量奖励制度，对在质量管理工作中表现突出的部门和个人进行表彰和奖励，激励员工积极参与质量管理活动。

定期组织质量文化活动，如质量月活动、质量知识竞赛等，营造良好的质量文化氛围。。

二、企业质量管理

（一）质量管理机构

组织架构：公司建立了完善的质量管理组织架构，设立了质量管理部门，直属公司高层领导。质量管理部门下设质量策划、质量控制、质量保证、质量改进等小组，明确各小组的职责和权限。

职责权限：

质量管理部门负责制定和完善公司的质量管理体系文件，组织实施质量策划、质量控制、质量保证和质量改进活动。

生产部门负责按照质量管理体系要求组织生产，确保产品质量符合标准和客户要求。

技术部门负责产品的研发和创新，在设计阶段充分考虑产品的质量和可靠性。

采购部门负责选择合格的供应商，确保采购的原材料和零部件质量符合要求。

销售部门负责收集客户反馈信息，及时传递给相关部门，促进产品质量和服务的改进。

激励措施：公司建立了与质量绩效挂钩的薪酬体系和绩效考核制度，对各部门和员工的质量工作进行量化考核，考核结果与薪酬、晋升、奖励等挂钩，激励员工积极履行质量职责。

（二）质量管理体系

体系建立：公司依据 ISO 9001 质量管理体系标准，结合自身业务特点，建立了完善的质量管理体系。制定了质量方针和质量目标，并将质量目标层层分解到各部门和岗位，确保质量目标的有效实施。

运行情况：公司定期组织内部审核和管理评审，对质量管理体系的运行情况进行检查和评价，及时发现问题并采取纠正和预防措施，确保质量管理体系的持续有效运行。

制度完善：公司不断完善质量教育、质量法规、质量责任赔偿等制度，加强对员工的质量培训，提高员工的质量意识和操作技能。同时，明确质

量责任，对出现质量问题的部门和个人进行严肃处理。

（三）质量安全风险管理

风险监测：

建立质量安全风险监测机制，对原材料采购、生产过程、产品检验、售后服务等环节进行风险识别和评估，确定质量安全风险点。

针对识别出的风险点，制定相应的风险控制措施，明确责任部门和责任人，定期对风险控制措施的执行情况进行检查和评估。

应急管理：

制定重大质量安全事故应急预案，明确应急组织机构、职责分工、应急响应程序和措施等。

定期组织应急演练，提高员工应对突发事件的能力。演练结束后，对演练效果进行评估和总结，针对存在的问题及时对应急预案进行修订和完善。

在发生重大质量安全事故时，能够迅速启动应急预案，及时采取有效的应急处理措施，降低事故损失，并按照规定及时向上级部门报告。。

同时公司建立了《内部审核控制程序》、《管理评审控制程序》，并根据内部审核需要培养了充足的内审员。为确保体系运行的有效性和持续改进，根据体系审核规定，公司定期对产品一致性和符合法律法规情况进行抽样检查，每年开展覆盖全公司范围的体系内审，对于审核发现的不符合项，公司组织进行分析原因，制定纠正措施与预防控制措施，责任部门根据纠正预防措施落实整改，并评价整改效果，各问题整改验证合格后关闭。最终形成内部审核报告，对体系的整改及不合格项的预防提出建议，并作为管理评审的一个重要输入，报告管理者。

公司制定了《不合格输出控制程序》等程序文件，对不合格品进行了

严格管控。公司所有的产品必须通过检验合格后方能流入下工序或出厂。任何不合格产品均有明确有标识、记录、评价、隔离和处理等要求，各种不合格产品返工、返修后必须经过重新检验合格后才能进入下工序。

对于所有出现的显性或隐性质量问题及不合格，品保部门均有详细数据记录，并由专人进行统计分析后，由责任部门依据《监视、测量、分析和评价控制程序》制定纠正预防并进行整改，评估纠正预防措施有效之后方能关闭问题项，而且各种产品数据均可追溯。

综上所述，公司的质量管理体系强调系统优化、过程方法、质量工具应用的常规化和日常化，在各系统、各过程充分应用 PDCA 循环，持续改善、追求卓越。

为保证不断提高产品质量，提升公司质量服务水平，在公司质量管理体系的程序文件中明确了顾客对产品的要求、评审及服务，通过满意度调查、电话回访等方式，收集客户投诉或者潜在抱怨信息，通过对竞争对手的考察以及顾客对其他对手产品的评价，收集顾客对产品与服务期望，主动进行预防来减少顾客投诉。

公司通过走访调研、召开营销会议、开展顾客（顾客）满意度调查、开通服务专线等多种方式方法，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，形成不同顾客群的需求与期望数据库，并从中归纳出针对不同细分市场顾客群总体需求特点的汇总资料，供产品规划、产品开发设计、过程控制等决策时参考。

根据顾客需求和期望的变化，对产品规划、开发设计、过程改进等改进指导如下：

- 1) 将顾客需求和期望变化用于产品规划。
- 2) 将顾客需求和期望变化用于产品开发改进设计。

针对关键顾客，利用信息化手段，和公司信息化系统对接，及时将顾客销售情况、新品信息等，传递公司主管部门。每月度信息沟通，变更为每日数据对接。更快速了解关键顾客需求，适应市场变化。

本公司售后服务配备掌握专业技术的销售与服务人员，根据客户需求，就技术、质量等问题展开全方位、个性化交流与服务，以此构筑了一个以客户为中心并为客户创造价值为目标的服务支撑体系。

公司重视当前和以往顾客信息的应用。当前信息包括营销人员、售后服务人员等收集反馈信息，市场调研人员、领导走访市场得到的信息及参加展会、行业会议收集的客户信息等；以往的信息包括顾客投诉、顾客满意度调查结果等。由营销管理人员将收集到的顾客信息，进行统计和分析，并在营销策略的制定、新顾客的开发、产品和服务改进等方面得到充分运用。

客户投诉的处理信息和结果应在公司内部加以沟通。公司应充分认识顾客投诉对公司利益的下列影响：

- a) 客户投诉处理后，客户更加满意，客户满意度提高；
- b) 改善同客户的关系，重复性订单增加、传递口碑；
- c) 降低客户转向竞争对手的可能性；
- d) 提高公司产品和服务的质量；
- e) 提供未来的业务机会。

公司积累和分析投诉信息，确定共性问题、识别根本原因及改进的重点，以用于整个组织及合作伙伴的持续改进。

三、质量诚信管理

（一）质量承诺

法律法规及标准要求：严格遵守国家和行业相关法律法规及标准，确保产品质量符合强制性标准要求。

明示承诺：

在产品宣传、广告、标签等方面，如实宣传产品的性能、质量、使用方法等信息，不做虚假宣传。

在合同签订过程中，明确产品质量标准、交货期、售后服务等条款，严格履行合同约定。

顾客期望：持续关注顾客的合理期望和隐含需求，不断改进产品质量和服务水平，努力超越顾客期望。

（二）运作管理

设计和开发：

在产品的设计阶段，充分考虑产品的质量、性能、可靠性、安全性等因素，运用先进的设计理念和方法，进行产品的创新设计。

加强设计评审和验证工作，组织相关部门和专家对设计方案进行评审，确保设计方案的合理性和可行性。在产品试制完成后，进行严格的验证和测试，确保产品符合设计要求。

采购：

建立完善的供应商管理体系，对供应商进行严格的筛选和评价，选择具有良好信誉和质量保证能力的供应商。

与供应商签订质量协议，明确双方的质量责任和义务。定期对供应商进行审核和评估，对供应商的供货质量进行跟踪和反馈，促进供应商持续改进质量。

加强原材料和零部件的检验和验收工作，严格执行进货检验制度，确保采购的原材料和零部件质量合格。

生产和服务提供：

制定完善的生产作业指导书和质量控制计划，明确生产过程中的质量控制要点和检验要求。员工严格按照作业指导书进行操作，确保生产过程的稳定性和一致性。

加强生产过程中的质量检验和监测，采用先进的检测设备和手段，对产品进行实时监测和控制。对发现的质量问题及时进行分析和处理，确保不合格品不流入下一道工序。

注重售后服务工作，建立完善的售后服务体系，及时响应客户的售后需求，为客户提供优质的售后服务。

（三）营销管理

营销策划管理：在营销策划过程中，注重产品质量和品牌形象的宣传，通过多种渠道向消费者传递产品的质量优势和特点，提高产品的知名度和

美誉度。

销售渠道管理：选择信誉良好、销售能力强的经销商和零售商，建立稳定的销售渠道。与销售渠道合作伙伴签订合作协议，明确双方在产品质量、价格、售后服务等方面的责任和义务，共同维护市场秩序。

售后管理：

建立客户投诉处理机制，及时处理客户的质量投诉和建议。对客户投诉进行详细记录和分析，找出问题的根源，采取有效的改进措施，提高客户满意度。

定期对客户进行回访，了解客户对产品质量和售后服务的满意度，收集客户的意见和建议，为产品改进和服务提升提供依据。

（二）质量文化建设

公司在发展实践中，始终将企业文化作为发展的支撑点，紧紧围绕企业发展，逐步构建了企业经营管理、企业精神、人文环境等方面独特的价值体系。

***使命——“以极致精密赋能产业升级，用持续创新驱动价值创造”**

***愿景——“成为全球精密微型轴承领域的创新引领者与价值共生典范”**

***核心价值观——“精研致远、创新为魂、共生共赢、务实笃行”**

四、企业质量基础

（一）标准管理

执行标准：公司产品执行国家和行业相关标准，同时积极采用国际先进标准，确保产品质量达到国际水平。

参与标准制修订：积极参与国家和行业标准的制修订工作，为行业发展贡献自己的力量。公司凭借在室内装饰膜及相关产品领域的技术优势和

实践经验，参与了多项标准的起草和讨论工作。

标准化管理：加强企业内部标准化管理，建立完善的企业标准体系，涵盖产品标准、工艺标准、检验标准等。定期对企业标准进行修订和完善，确保标准的有效性和适应性。

（二）计量管理

溯源体系：建立完善的计量溯源体系，确保计量器具的准确性和可靠性。公司定期对计量器具进行校准和检定，保证计量数据的准确可靠。

测量管理体系认证：积极推进测量管理体系认证工作，通过认证提高公司的计量管理水平。目前，公司已按照测量管理体系标准要求，建立了完善的测量管理体系，并通过了相关认证机构的审核。

（三）认证管理

产品质量认证：公司部分产品已通过相关产品质量认证，如 CE 认证等，证明产品符合国际相关标准要求，具备进入国际市场的资格。

管理体系认证：除了 ISO 9001 质量管理体系认证外，公司还积极推进环境管理体系、职业健康安全管理体系等认证工作，不断提升企业的综合管理水平。

（四）检验检测管理

规范建立：建立完善的产品质量检验检测规范，明确检验检测的项目、方法、标准和频次等。公司制定了详细的原材料检验规范、过程检验规范和成品检验规范，确保检验检测工作的规范化和标准化。

能力水平：公司配备了先进的检验检测设备和专业的检验检测人员，具备较强的产品质量检验检测能力。检验检测人员经过专业培训和考核，具备相应的资质和技能，能够准确、及时地完成检验检测任务。

五、产品质量责任

（一）产品质量水平

质量承诺兑现情况：公司始终坚守质量承诺，产品质量稳定可靠，得到了客户的广泛认可。在 2024 年，产品一次交验合格率达到 99% 以上，顾客满意度达到 95% 以上。

售后服务质量：公司注重售后服务质量，建立了完善的售后服务网络，能够及时响应客户的售后需求。售后服务人员专业素质高，服务态度好，能够为客户提供优质、高效的售后服务。在 2024 年，售后服务投诉处理及时率达到 100%，客户对售后服务的满意度达到 95% 以上。

（二）产品售后责任

担保责任制度：建立了完善的产品质量担保责任制度，对产品实行

“三包”服务，即包修、包换、包退。在产品质量保证期内，如产品出现质量问题，公司将按照“三包”规定为客户提供免费维修、更换或退货服务。

召回管理制度：制定了产品召回管理制度，在发现产品存在安全隐患时，能够及时启动召回程序，召回相关产品，消除安全隐患，保障消费者的生命财产安全。

投诉处理制度：建立了客户投诉处理制度，对客户的质量投诉进行及时、有效的处理。设立了专门的投诉热线和邮箱，方便客户反馈问题。对客户投诉进行详细记录和分析，跟踪处理结果，确保客户投诉得到妥善解决。

（三）企业社会责任

安全管理：高度重视安全生产工作，建立了完善的安全生产管理制度，加强对员工的安全生产培训，提高员工的安全意识和操作技能。定期对生产设备和工作环境进行安全检查和评估，及时消除安全隐患，确保员工的生命安全和身体健康。

环境保护：积极履行环境保护责任，加强对生产过程中环境污染的治理。采用先进的生产工艺和环保设备，减少废气、废水、废渣等污染物的排放。同时，加强对员工的环保教育，提高员工的环保意识，倡导绿色生产和生活方式。

资源节约：注重资源节约和综合利用，通过优化生产流程、改进生产工艺等方式，提高资源利用效率。加强对原材料和能源的管理，减少浪费，降低生产成本。

消费者权益保护：始终将消费者权益保护放在重要位置，严格遵守相关法律法规，确保产品质量安全。积极履行质量承诺，为消费者提供优质的产品和服务。加强对产品质量的监督和管理，及时处理消费者的投诉和建议，维护消费者的合法权益。

公益支持：积极参与社会公益活动，关注弱势群体，为社会做出贡献。公司定期组织员工开展公益活动，如捐赠物资、义务劳动等，传递爱心和正能量。

在践行企业社会责任方面，公司在环保领域表现突出。顺利通过节水型企业验收及评审工作，被认定为浙江省节水型企业。在生产过程中，各类环保设施稳定运行，严格遵守环保相关法律法规，实现规范、持证排污，污染物达标排放，按时缴纳排污费，多年来从未发生重大环境污染事故和环境信访事件。良好的环保合规记录，展现了公司在追求经济效益的同时，

对环境负责的诚信态度，也为公司赢得了良好的社会信用。

宁波银球小型轴承有限公司在质量信用的各个维度均有着扎实的记录和良好的表现，这些记录是公司持续发展的宝贵财富，也是公司赢得市场和社会认可的重要基础。公司将继续珍视这份信用，不断提升质量信用管理水平，为客户和社会创造更大价值。

（四）质量信用记录

不良记录：在 2024 年度，公司无质量信用不良记录，未发生违法违规行、监督抽查不合格情况、质量安全事故以及出口产品因质量问题被国外通报、退货、索赔等事件。

第三部分报告结语

质量是企业生存和发展的基石，诚信是企业赢得市场和客户的关键。在 2024 年度，宁波银球小型轴承有限公司通过不断加强质量管理、履行质量承诺、践行企业社会责任，在质量诚信建设方面取得了显著成效。未来，公司将继续坚持“专业创造价值”的经营理念，持续改进质量管理体系，不断提升产品质量和服务水平。加强技术创新和人才培养，推动企业高质量发展。积极履行社会责任，为消费者提供更加优质、可靠的产品和服务，为社会做出更大的贡献。

十余年来，我们凭借对生产环节的严格把控、对技术研发的持续投入，也赢得了众多头部房企的信赖以及入选雄安新区建设指定壁纸品牌的荣誉。在践行企业社会责任的道路上，我们在环保领域的努力同样有目共睹，成为浙江省节水型企业，实现了污染物的达标排放。

这些成绩的取得，离不开每一位合作伙伴的鼎力支持，离不开广大消费者的信任与厚爱，更离不开全体锦盛人的辛勤付出。

展望未来，质量诚信依然是我们不变的追求和坚守的底线。我们将以更加严谨的态度对待生产的每一个环节，以更加创新的精神推动技术的不断进步，以更加诚信的姿态服务于每一位客户。我们坚信，在质量诚信的引领下，宁波银球小型轴承有限公司必将在装饰材料行业的浪潮中续写更加辉煌的篇章，为社会、为客户、为员工创造更大的价值。

再次感谢所有关心、支持宁波银球小型轴承有限公司发展的各界朋友！