



2019 年度企业质量信用报告



山东临沂金星机床有限公司

二零二零年七月二十日

第一部分 报告前言

一、报告编写规范

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：山东临沂金星机床有限公司。

报告时间范围：2019 年 1 月-2019 年 12 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：公司将以金星机床官网为载体，展现《企业质量信用报告》，并供下载阅读。

二、企业高层致辞

50 多年来，山东临沂金星机床有限公司始终以质量为魂，以质量求生存，以创金星品牌，打造百年企业为梦想，以振兴中国制造，实业报国为己任，逐步形成了以专、精、特、高为特色的中小型数控机床研发和制造企业。

山东临沂金星机床提出了“产品代表人品，品质赢得尊严”质量观，以“高、严、细、实抓质量，立足用户上水平”的质量方针，从产品设计之初开始，从采购、生产、营销、服务处处强调产品质量和工作质量，始终以顾客为关注焦点，从产品的生产过程全方位为顾客着想，持续满足顾客需求。



山东临沂金星机床有限公司总经理、党委书记左振恩

三、企业简介

山东临沂金星机床有限公司原临沂机床厂，创建于 1965 年，是以研发、生产制造机电一体化数控机床产品和特色出口产品为主营业务的国家级高新技术企业，具有年生产立式加工中心、数控铣床、数控车床、普通车床、多用机床、平面磨床等万余台的综合生产能力，企业通过 ISO9001 国际质量体系认证，享有自营进出口经营权，为山东省专利明星企业，拥有省级企业技术中心。

为适应市场发展，公司不断调整产品结构，强化技术创新，在原有多用机床、普通机床的基础上，先后研制生产了 CK 系列数控车床、XK 系列数控铣床、XH 系列加工中心等高、精、尖数控产品，现拥有 10 大系列 50 多个品种产品，14 种数控机床被省科技厅认定为高新技术产品，并荣获省科技进步奖和省优秀新产品奖。先后有 700 多所大专院校、职业院校选购各类产品作为实训设备，产品畅销全国各地，并远销美国、德国等 30 多个国家和地区。

公司本着“诚信为本、质量为魂”的经营方针，以“团结、拼搏、敬业、创新”的企业精神，“用户至上、共同发展”的经营理念，一如既往地竭诚为广大用户提供更优质的产品、更完善的服务，为用户创造更大的价值。期待与您的合作，让我们携手共进、共创美好的未来！



图 1 金星机床部分产品及生产厂区

目录

第一部分 报告前言	2
一、编写规范.....	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.....	7
质量投诉处理.....	7
质量风险监测.....	8
应急管理.....	8
三、质量诚信管理.....	8
（一）质量诚信管理.....	8
（二）质量文化建设.....	9
四、企业质量基础.....	9
（一）企业产品标准.....	9
（二）企业计量水平.....	11
（三）认证认可情况.....	11
（四）质量检验情况.....	12
五、产品质量责任.....	12
（一）产品质量水平.....	12
（二）产品售后责任.....	13
（三）企业社会责任.....	13
（四）质量信用记录.....	14
第三部分 报告结语	15

第二部分 报告正文

山东临沂金星机床有限公司 50 多年专注于机床研发和制造，始终坚信质量是企业的生命。经过 50 多年的发展，公司已拥有先进的生产设施和完善的质量管理体系。

1997 年公司被外贸部赋予自营进出口权，1998 年通过了 ISO9001 质量管理体系认证，2008 年被山东省科技厅认定为高新技术企业，2014 年 11 月，公司技术中心获评山东省企业技术中心，2015 年 12 月被评为国家级高新技术企业，2016 年被评为临沂市工程技术研究中心、省级一企一技术研发中心。

一、企业质量理念

董事长率领山东临沂金星机床全体员工奋力拼搏、与时俱进，以“成为领先的中国机床制造企业”为使命；确立了“诚信为本、质量为魂”的经营方针。在质量方面，山东临沂金星机床“追求完美质量，创立知名品牌，打造百年企业”。

通过 50 余年的企业文化的积淀，公司形成了金星机床特色的质量理念和服务理念：

质量方针：高、严、细、实抓质量，立足用户上水平

服务理念：用户满意是我们不懈地追

二、企业质量管理

（一）质量管理机构

为全面贯彻“诚信为本、质量为魂”的经营方针，强化公司质量管理工作，进一步提升产品性能和可靠性，完善质量管理体系，切实做好各项质量管控工作，增强公司核心竞争力，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。各单位各司其职、相互沟通配合，营销、开发、采购、生产、检验等作流程脉络清晰、流畅。为此，成立了：

企管办——负责建立、监控和完善公司内综合管理体系，建立质量管理体系，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；

质检部——负责原材料进厂到产品出厂整个产品的质量检验、质量控制及产品可靠性试验。



图 2 金星机床实验室、计量室设备

山东临沂金星机床通过建立质量方针和质量目标，并进行系统策划，通过实施了质量管理体系审核、产品实现策划以及过程运行等活动，定期实施质量管理体系内部、外部审核、管理评审等一系列活动建立以公司质量管理部、事业部质保部等质量运营管理部门的质量控制和质量保证系统，实施质量控制和质量保证、质量改进活动保证质量目标的实现和持续改进。

（二）质量管理体系

山东临沂金星机床经过多年坚持不懈的努力，拥有了先进的生产设施和完善的管理体系。1997 年 12 月，公司开始贯标、进行 ISO9001 认证活动。通过质量体系认证，促进公司内部管理的规范化、科学化，提高产品质量水平。在贯标、认证活动中，公司成立专门的组织领导机构，总经理负总责，管理者代表具体负责推进实施。1998 年 12 月，通过了 ISO9001 质量管理体系认证并持续保持。

公司在质量管理体系运行过程中，根据组织机构变化、标准更新换代，及时对公司质量管理体系文件进行换版修订，目前形成质量管理体系程序文件 22 个，并根据实际公司需要和公司标准化推进计划，形成了 88 个质量管理制度、208 个质量记录，保证了质量管理体系的正常运行。

为加快质量改进进度，公司建立了《工艺纪律考核细则》、《质量奖惩制度》，针对保修期内出现质量问题、公司内部在进货检验、装配、调试过程中发现的不合格，对责任者、责任部门负责人、质检员、质检部负责人进行责任追究和落实。通过质量责任的追究和落实为公司质量提升起到了极大的强行推动作用。

（三）质量风险管理

1. 质量投诉处理

公司建立了服务热线、网站/微信平台等渠道并确保畅通，保持与顾客持续接触，制定了《用户服务管理规定》，建立了顾客投诉处理升级机制。营销部是国内顾客投诉的信息收集和处理部门，对用户反馈的质量问题，属业务员解决范围内的，由营销部派区域销售员到用户了解情况，解决问题；对确需派专人解决的质量问题，由营销部指派维修人员，并明确维修时间和要求，维修人员应在省内 24 小时、省外 48 小时内到达现场，特殊情况不超过 72 小时。进出口部是国外顾客投诉的信息收集和处理部门，即时收集、整理顾客投诉信息并在 24 小时内给予回复，确保顾客投诉能够得到有效、及时地解决，达到顾客满意。

公司对顾客投诉信息的收集、传递、处理和回访都严格按照《用户服务管理规定》的相关规定执行，最终实现闭环管理。

2. 质量风险监测

为有效控制风险，规范管理、促进发展、维护正常的生产、经营、管理秩序，落实各级各岗位风险责任制，公司制定了《风险责任奖惩条例》。

对于公司收集到的国内法律法规和输出国或市场有关的法律要求，开发部负责组织各相关单位识别其与公司产品的关联性。具体识别方法按照《法律法规和其他要求识别、获取与合规性评价程序》执行。

对于客户方提出的产品安全性、质量方面的特殊要求时，业务部门将相关要求作为订单评审的重要输入内容。技术、工艺、质控等相关部门将其作为制定产品设计方案、工艺流程、检验及实验方法时的重要风险评估依据。产品风险的评估分为如下几个阶段：

(1) 在产品的设计阶段，开发部列出主要的零部件及其设计方案，包括产品的功能、性能、可靠性、维修性、安全性、保障性等，找出所有潜在的失效模式（DFMEA），并分析其可能的后果。

(2) 在产品工艺设计阶段，开发部工艺组负责对产品的生产制造环节风险评估，列出所有涉及的制造工艺，找出所有潜在的失效模式（PFMEA），并分析其可能的后果。

(3) 质检部负责对产品的质量检验、实验过程进行风险评估，列出所有涉及的检验、实验过程以及环境影响因素。

当产品的设计方案、生产工艺流程、检验及实验流程、运输仓储流程及相关要素发生变更时，相关单位会重新按照上述流程及要求对产品进行风险评估。

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，成立了以总经理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开发、质检、销售、企管等部门成员。

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处置方针，确立了重大质量安全事故 24 小时响应处理机制。

三、质量诚信管理

（一）质量诚信管理

“诚信为本、质量为魂”是山东临沂金星机床的经营方针，对顾客的诚信，以高品质的产品、服务奉献给客户；对经销商、供应商的诚信，实现多方共赢的局面；依法纳税，构建和谐社会，主动承担企业公民责任，为国家、社会做出应有贡献。

山东临沂金星机床承诺提供给顾客高品质的产品和服务，高品质从高设计开始，在产

品设计理念上提出了“从粗放设计到精细设计”、“从类比设计到优化设计”、“从经验设计到科学设计”、“从静态设计到动态设计”和“从单台设计到系列化设计”，实行“精益化生产”，从而避开了生产和设计中的不合理因素，达到实现产品最优质量与最高效率的完美结合。

采购过程中，建立了供应商的采购流程，建立了以质量为主要内容的考核评价机制，对不满足公司质量要求的供应商及时进行淘汰和更换。

在生产制造过程中，按照工艺设计、生产过程、质量控制三大环节对制造过程进行监控，并引入精益生产模式，对全过程进行管理。执行《设计开发控制程序》、《生产控制程序》、《设备工装控制程序》、《标识和可追溯性控制程序》、《产品防护控制程序》、《监视和测量设备控制程序》、《产品的监视和测量控制程序》、《不合格品控制程序》，对产品从生产准备和原材料投入到成品产出整个生产过程进行有效控制，确保产品实物质量全面符合图纸、工艺、标准和合同要求。

售后服务方面，对用户进行交机检验和培训、定期开展用户走访活动，收集质量信息并及时进行改进，收集客户反馈，改进建议；建立公司质量例会制度，对客户反馈的问题进行及时分析和解决。

（二）质量文化建设

欲强大一个组织，必先强大一个组织的心智与精神。

我们深知，企业根深叶茂源于思想和文化传承。山东临沂金星机床在长期的风雨历程中，以德立人，务实兴业，留下了一个又一个闪光的足迹。传承与创新，积淀了许多优秀的文化基因。

在理念层面，“以顾客要求为出发点，以顾客满意为根本”、“第一次就做对，第一次就做好”、“质量策划防患未然，质量控制防微杜渐”、“事事有改善的余地，人人有改善的能力”的质量意识已深入每个金星人的脑海中。

公司从质量管理体系进行梳理、监控和考核的职能出发，通过质量目标激励、质量索赔、质量责任落实、日常质量岗位激励等措施，深入推进质量责任落实。

四、企业质量基础

（一）企业产品标准

公司积极采用国际标准，制定、实施严于国家标准、行业标准的企业产品标准和企业内控标准。公司拥有授权专利 15 项，其中发明 2 项。拥有行业标准、企业标准标准 10 多项产品标准覆盖率达到 100%。



图 3 金星机床专利

(二) 企业计量水平

公司建立专业计量管理队伍，对公司内部测量设备、测量过程进行统一管理。根据生产经营中量值溯源要求，公司建立并通过了多项计量标准。

公司建立了计量管理体系，完善各种计量管理制度，加强对测量过程的控制管理，保证测量数据输出的可靠性，实现计量管理体系的持续改进。

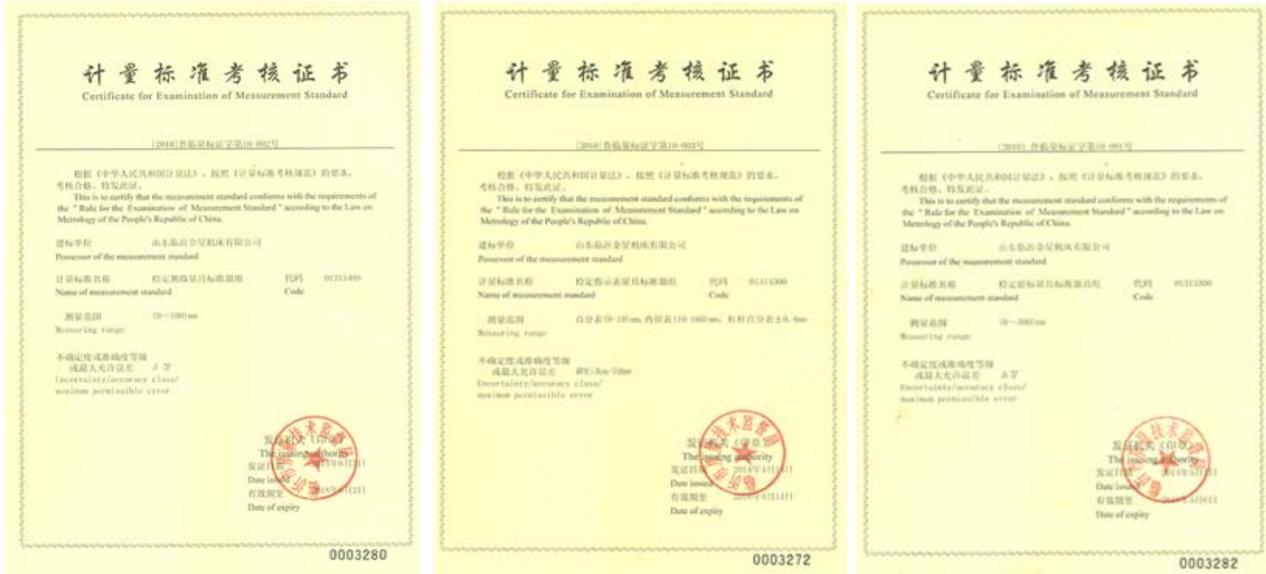


图 4 金星机床计量标准证书

公司加大检测设备的投入，为保证加工精度公司购买了三坐标测量仪，为保证装配精度购买了激光检测仪、球杆仪。



图 5 金星机床部分检测设备

(三) 认证认可情况

1997 年 12 月，公司通过了 ISO9001 质量管理体系认证并持续保持。



图 6 金星机床通过的质量认证证书

(四) 质量检验情况

从进货检验、过程检验以及最终检验都具有产品质量检验能力，能够满足整机出厂的要求。

钢材、坯料入厂后我公司进行外形尺寸检验，同时对材质进行检验（钢材 C、S；毛坯 P、S、Si、Mn、C）；机械加工检验我公司分为外协检验、机加工检验，外协检验负责外协加工、外协配套的检验和验证，机加工检验负责我公司加工的检验和验证；过程检验方面，通过中间加大巡检力度，有效保证过程的稳定，同时通过过程审核、日常工艺纪律监督检查等，有效保证了过程能力；最终检验方面，对国标要求的出厂检验项目进行全部测试，确保产品出厂达到设计要求。

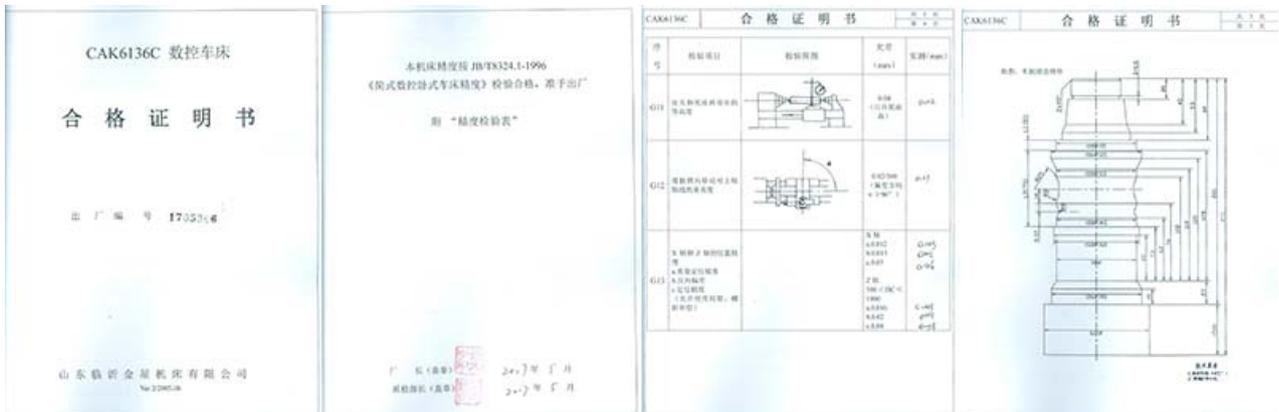


图 7 金星机床部分检测数据

五、产品质量责任

(一) 产品质量

近年来国家机床产品监督检验中心对我公司的产品进行现场抽检，抽检结果全部合格。



图 8 国家机床产品监督检验中心检测报告

（二）产品售后责任

为规范公司产品的追溯流程，从供应商到产品销售给消费者的所有阶段具有可追溯性，确保从原材料到成品的可追溯性，并有效地控制产品理赔与索赔处理，公司制定了《标识和可追溯控制程序》、《需追溯零部件标识办法》、《整机标识办法》、《机加工车间需追溯零件标识办法》、《装配车间需追溯零部件标识办法》，并严格执行。

本报告期内，产品未发生产品召回情况。

（三）企业社会责任

在企业安全管理和生产经营过程中，公司全面贯彻“安全第一、预防为主、科学治理、持续发展”的安全生产方针，持续加大安全投入，严格落实安全主体责任，创新安全管理机制，实现了安全环保“双零”目标。2012年12月，公司率先通过国家三级安全生产标准化企业达标。2011年，公司被评为市级安全文化建设示范企业。

为全面落实安全生产主体责任，公司专门成立以总经理为主任的公司安全生产委员会，制定了详细的安全生产长远规划和年度工作计划，健全总经理—分管安全总经理助理—各部门一把手的安全生产团队领导小组，成立了企管办—车间安全员—班组安全员的三级安全监管网络体系，层层签订安全生产责任状，实行安全联保责任制，确保了安全管理横向到边，纵向到底。安全检查由公司级—车间级—班组级三级检查网络组成，对检查中发现的安全隐患和不足，由企管办统一进行督察督办。

公司安全管理突出以现场管理为重点，创新安全管理机制，重视现场每一名员工安全参与积极性提升。实行安全隐患红牌制度，通过现场危险源红牌可视化，促使班组对较大风险的自主发现和解决。实施安全合理化建议与安全改善创新激励，进一步激发一线员工

安全参与的积极性。

公司重视安全技术改造工作，持续加大安全投入。公司增加了电瓶叉车、除尘系统、加工中心吸屑装置等，降低劳动强度，减少工作环境有害烟尘、粉尘等排放，保护员工职业健康，组织危害人员体检等。

公司积极履行社会责任，重视环境保护工作，坚持绿色发展，集约生产。生产过程中，使用环保型油漆，避免产生二甲苯等有害物质。酸洗、磷化废液属于危险废物，现已全部外协加工，由供应厂家处置；在废气治理方面，喷漆采用水旋漆雾净化装置，通过光氧催化后，经高排气筒达标排放。取消取暖锅炉、食堂改用天然气锅炉；在固体废弃物处置方面，实行垃圾分类处理；种植树木和草坪，美化厂区，被市政府授予“花园式单位”。

在公益事业，公司先后组织赈灾、爱心慈善捐；采用定向扶贫向一村庄招工累计 30 余名；公司采用定点扶贫向某困难户先后多次捐款，公司积极参加慈善事业，我公司为临沂高新技术产业开发区慈善总会理事单位。

（四）近年荣誉奖励

序号	获奖名称	颁发机构	备注
1	临沂市花园式单位	临沂市人民政府	2005.6
	山东省机械行业文明单位	山东省机械工业办公室	2006.7
2	山东名牌星牌 CQ 系列轻型多用车床	山东省名牌战略推进委员会等	2017.12
3	山东省诚信企业	山东省经济信息化委员会等	2009.12
4	山东省企业专业技术人员继续教育基地	山东省经济信息化委员会等	2011.5
5	明星企业	山东省企业创新评优办公室等	2011.6
6	安全生产标准化三级企业（机械）	临沂市安全生产监督管理局	2013.2
7	科技创新先进企业	临沂国家高新区党工委	2013.2
8	山东省企业技术中心	山东省经济信息化委员会	2014.11
9	高新技术企业	山东省省科技厅等	2015.12
10	最佳爱心企业	临沂国家高新区慈善总会	2016.12
11	突出贡献企业	临沂国家高新区党工委	2017.1
12	安全生产先进企业	临沂国家高新区党工委	2017.2
13	2017 年最美纳税人	临沂市财政局、税务局	2018.4
14	CQ 系列多用车床获山东名牌产品	山东省质量评价协会	2017
15	XH 系列立式加工中心获山东名牌产品	山东省品牌建设促进会	2018

在报告期内，未发生监督抽查不合格、质量安全事故、出口产品因质量问题被国外通报的不良记录。

第三部分 报告结语

五十年多来，山东临沂金星机床始终专注于机床的研发和制造领域，实施卓越绩效管理，在一些方面得以凝聚力量、小有所成，这是极其宝贵的经验。然而，我们也深知，成就卓越企业不是朝夕之功，需要付出长期的努力，可能要十几年，甚至几十年。

从现在到未来，公司将继续本着“诚信为本、质量为魂”的经营方针，以“团结、拼搏、敬业、创新”的企业精神，“用户至上、共同发展”的经营理念，一如既往地竭诚为广大用户提供更优质的产品、更完善的服务，为用户创造更大的价值。