

企业质量信用报告

无锡市东舟船舶设备股份有限公司

2023 年 4 月

目 录

第一部分 报告前言	3
一、报告编写规范	3
二、企业高层致辞	3
三、企业简介	4
第二部分 报告正文	5
一、企业质量理念	5
二、企业质量管理	5
（一）质量管理机构	5
（二）质量管理体系	6
（三）质量安全风险管理	7
三、质量诚信管理	8
（一）质量诚信管理	8
（二）质量文化建设	10
四、质量管理基础	10
（一）标准管理	10
（二）计量管理	11
（三）认证管理	11
（四）检验检测管理	11
五、产品质量责任	12
（一）产品质量水平	12
（二）产品售后责任	12
（三）企业社会责任	12
（四）质量信用记录	13
第三部分 报告结语	13

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：无锡市东舟船舶设备股份有限公司。

报告时间范围：2023年及之前。

报告发布周期：1次/年。

报告数据说明：报告内所涉及数据均来源于公司内部统计以及外部权威部门的统计与提供的数据，数据真实、有效。

报告获取方式：公司将无锡市东舟船舶设备股份有限公司官网为载体，展现《企业质量信用报告》，并供下载阅读。

二、企业高层致辞

品牌是企业的质量之魂，质量是企业发展的基石、离开高品质的产品和优质服务，企业的品牌就成为无源之水、无本之木。

20多年来，无锡市东舟船舶设备股份有限公司（以下简称东舟船舶）以质量为中心，以全员全过程参与为基础，逐步形成了“建造精品舰船设备，让船厂信任，让船东满意，让员工快乐工作，让企业和谐发展。”核心价值观和“精益求精，品质创优；开拓创新，持续改进；保护环境，永继发展。”的经营理念。力求通过不断创新，提供最为可靠的产品和服务，使客户持续获得最大价值的回报。

科学技术是第一生产力，公司将科技创新作为先导，致力于新产品的研究与开发，将最新的技术应用到襟翼舵、减摇鳍、舵机和特种门窗等甲板机械及船舶配套产品上，持续改进产品的性能和服务，为海洋装备的革新和中国船舶工业振兴作出贡献。

公司以先进的技术不断改造产品，不断提升东舟产品的性价比，以最好的质量和最高的效率保持公司的生命力，以顾客为关注焦点实现我们对顾客的承诺。

公司理念是我们公司的最高行动纲领，是我们员工的最高行为准则，是衡量我们的决策、管理、制度、行为、形象是否准确的基准。每一位东舟员工尤其是管理干部一定要正确理解并时刻牢记我们公司的目标、宗旨和精神。

三、企业简介

无锡市东舟船舶设备股份有限公司，于 1995 年注册成立，由原无锡市东舟船舶附件有限公司股改变更，位于无锡市锡山区东北塘农石路 22 号，是国家高新技术企业，主要产品在国内船用舾装界属于领先水平。

公司占地面积 68000 平方米，注册资本 5018 万元，员工 270 人左右，（其中持有 CCS、GL、DNV 和 ABS 焊工证的有 70 多人），近 3 年销售收入均超亿元，并被评为锡山区纳税增幅十强企业之一。公司自 1998 年首次通过了 CCS 的 ISO9001 质量体系认证，2009 年通过了 ISO14001 环境管理体系认证，2015 年通过了 GB/T 29490-2013 知识产权管理体系认证，并一直延续至今。到目前为止，直接从事研究开发人员 52 人，拥有一支老中青三结合的研究开发队伍。公司长期与国内知名大学和科研院所建立技术研究开发合作关系。科研设施齐全，研发投入大，科技成果显著，现今拥有有效发明专利 28 项，实用新型专利 47 项，软著 2 项。制定并发布了《襟翼舵通用技术条件》、《液压铰链式防火水密门》的行业标准 2 项，《液压铰链式防火水密门》国际标准 1 项。2014 年，公司“液压铰链式防火水密门”产品在“981 石油钻井平台”项目上获得国家科学技术进步奖特等奖，同年公司被江苏省认定为高性能船舶舾装件设计工程技术研究中心及企业技术中心。我公司起草的《液压铰链式防火水密门》国际标准获得了“2018 年中国标准创新贡献奖-标准项目奖一等奖”。2020 年，获得“无锡市专利奖金奖”荣誉。2022 年 12 月获得江苏省专精特新中小企业称号。

公司拥有大量先进和大型的装焊、机械加工及试验设备，如：4 米立式车床、C61250 12 米卧式车床、CK611608 米数控卧式车床、TX6113D 镗铣床、数控落地镗铣床、数控龙门铣、数控火焰切割机先进加工设备，公司自行研制的液压舵机试验台是目前华东地区最先进，电子数据采集最全面，试验范围最广，已通过各船级社的型式认可证书。

经过 25 年多的摸索和发展，公司由国内船用舾装件的科研、开发，生产基地发展成为船舶及海洋工程装备的专业生产及开发厂家。尤其在高效舵、减摇装

置、防火门窗和水密门等方面达到了国内先进水平，如新型襟翼舵、节能型减摇鳍、船用舵机、船用吊机、船用可控被动式减摇水舱、散料供应系统、船用主机减震器、A60 级第三代滑动式液压水密门、A60 级铰链式耐高压水密门、H120 防火门窗。公司所有产品均符合 SOLAS、IMO、ISO、GB、CB、GB/T 等国内外标准及各船级社的规范要求，提供的证书包括 CCS、GL、LR、ABS、BV、DNV、RINA、KR、NK 及 EC 证书。

无锡市东舟船舶设备股份有限公司有着完善的售后服务体系，能够为客户提供及时高效优质的售后服务。

第二部分 报告正文

一、企业质量理念

企业的核心价值观： 建造精品舰船设备，让船厂信任，让船东满意，让员工快乐工作，让企业和谐发展。

发展目标：建设成为国内一流江海舰船、特种门窗及海洋工程设备的配套和保障基地。

质量方针：科技领先、优质高效、顾客至上、持续改进。

企业精神：创新发展、诚信务实、团结奋进、认真负责。

二、企业质量管理

（一）质量管理机构

为全面贯彻“建造精品舰船设备，让船厂信任，让船东满意，让员工快乐工作，让企业和谐发展。”的核心价值观，强化公司质量管理工作，进一步提升产品质量，完善质量管理体系，提高公司的核心竞争力，公司设有质量管理工作的最高决策和协调机构——质量管理领导小组，由公司的总经理任组长，分管质量技术副总任副组长，质量经理、各部门负责人及生产负责人任组员。领导小组下设管理办公室，质量经理任办公室主任，具体负责公司的质量管理工作。

质量管理领导小组主要职责：

- （1）贯彻落实国家有关质量的法律、法规、方针、政策和相关标准；
- （2）决策审批公司质量发展规划、质量方针目标和年度质量工作计划；

(3) 持续改进质量管理体系，通过体系有效运作确保产品质量稳定；

(4) 对公司质量运营中出现的重大质量事故和问题进行调研、分析，审批处理、整改方案和责任追究考核意见；

(5) 安排部署公司专项质量攻关和改进项目，必要时以扩大会议的形式把优质供应商纳入进来；

(6) 监督、检查质量问题、改进项目的处理落实情况。

公司组织机构健全、完善，设有生产、设备、安全、质量、物流、销售、市场服务等主管部门或人员，从组织结构设置上保证了质量管理体系运行的充分性、适宜性和有效性。

公司通过建立质量方针和质量目标，并进行系统策划，定期有效实施质量管理体系内部、外部审核、管理评审等一系列活动，生产、技术、质量管理等部门实施运营系统的质量控制和质量保证活动，保证公司质量目标的实现和持续改进。

(二) 质量管理体系

公司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。自 1998 年起陆续通过了 ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、GB/T 29490-2013 知识产权管理体系认证，促进公司内部管理的规范化、科学化，提高产品质量水平。公司严格按照质量管理体系要求，层层落实质量责任，质量意识深入人心。2020 年被授予“江苏省质量管理达标先进企业”。

公司根据战略规划，策划建立公司级质量管理目标，各职能部门逐级分解质量目标、制定措施保证计划，并逐级分解到部门和车间层级，保证公司级质量目标的顺利完成。

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，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 28 个；公司于 2017 年 4 月-2019 年 4 月承担省级标准化试点示范工作，通过试点工作，进一步建立和完善企业标准体系，以技术标准体系、管理标准体系、工作标准体系为核心内容完整的企业标准体系运行，并质量目标展开管理规定、风险管理制度、合理化建议管理制度、安全生产管理制度、标准化管理制度、关键过程管理制度、质量成本管理办法、监视测量设备管理制度等覆盖质量管理全过程的 40

余个质量管理制度、标准文件，保证了质量管理体系的正常运行。

公司为保证质量工作的正常开展及持续改进，从质量意识教育、质量知识培训、技能培训三方面对包括管理层到一线员工全员进行质量培训和教育，并且外延至经销商以及供应商人员，在公司的培训管理体系架构下开展质量培训工作。公司对每次培训开展必要的考核评估，以便对培训效果进行确认，达到学以致用目的的目的。

通过近几年持续在质量和教育方面的培训投入，取得明显效果，员工流失率持续降低，大专院校、科研院所等与公司达成战略合作伙伴，不但为公司的发展提供智力支持，而且丰富了公司产品品种，产品质量也持续提升，部分装置产品一直保持在行业领先地位，为公司的质量管理工作奠定坚实基础。

（三）质量安全风险管理

1. 质量投诉处理

东舟船舶建立网站、邮箱、微信平台等渠道保持与顾客持续接触，公司制定了《顾客投诉处理流程》，建立了顾客投诉处理机制。营销部是市场顾客投诉处理的主责部门，对顾客投诉信息进行整理并传达到相关责任人，要求责任人在顾客要求的时间内给予回复，需要现场处理的，调度区域经理到现场处理。确保顾客投诉能够得到有效、及时地解决，达到顾客满意。

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《应对风险和机遇措施控制程序》、《风险管理制度》。

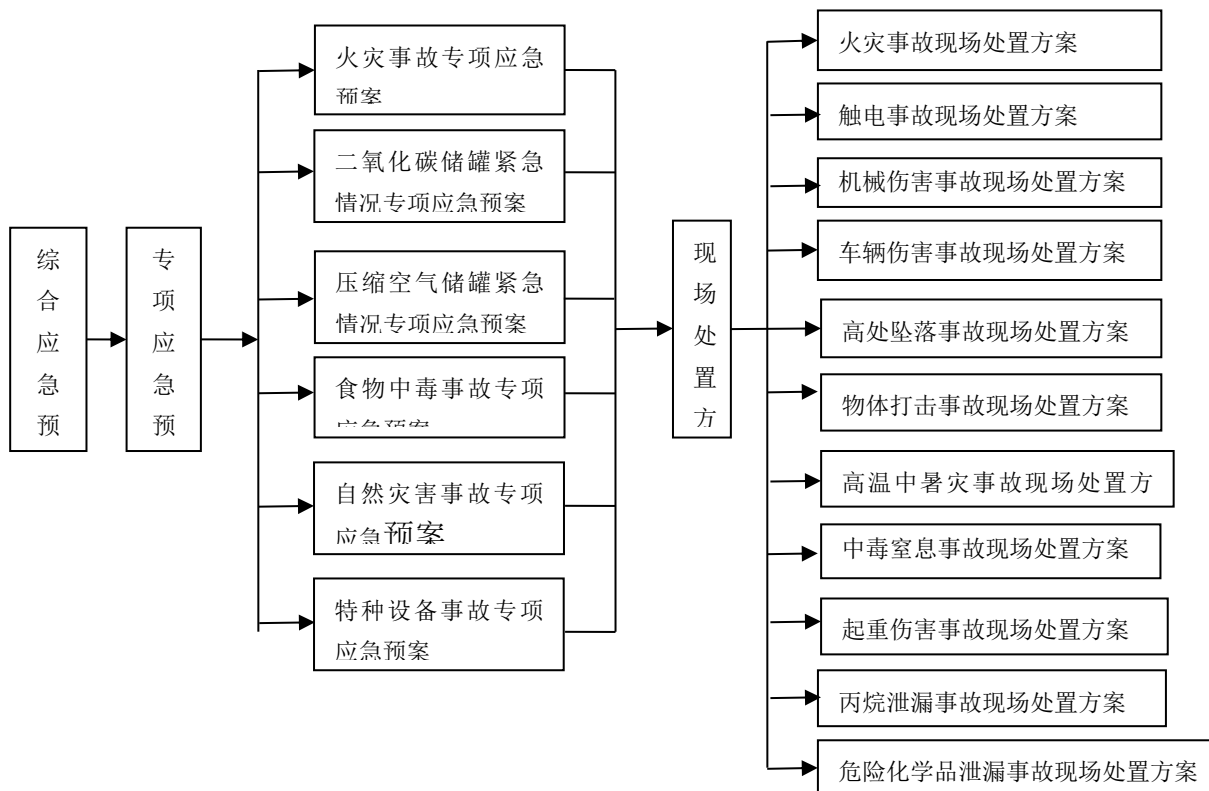
每年组织办公室、生产、质检等部门对收集到的国家和各省市法律法规或市场有关的制度要求进行辨识，识别其与公司产品及管理的相关性，有关联的法律法规纳入公司法律法规体系总目录，便于进行控制管理。

对于客户方提出的产品质量方面的特殊要求时，营销部门将作为订单评审的重要输入内容。生产、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。

3. 应急管理

根据公司安全生产实际情况和风险的评估结果,无锡市东舟船舶设备股份有限公司应急预案体系见图1(无锡市东舟船舶设备股份有限公司应急预案体系图),由1个综合应急预案,6个专项应急预案、11个现场处置方案构成。

无锡市东舟船舶设备股份有限公司应急预案



综合应急预案:是从总体上阐述处理事故的应急方针、策略,应急组织结构及应急相关方职责,应急行动、措施和保障等基本要求和程序,是应对各类事故的综合性文件。

专项应急预案:是从单一专项阐述处理事故的应急原则,应急组织结构及应急相关方职责,应急行动、措施和保障等基本要求和程序,是应对各单一专项事故方案。

现场处置方案:是针对具体的装置、场所或设施、岗位所制定的应急处置措施。现场处置方案具体、简单、针对性强、贴近实战、便于操作。

三、质量诚信管理

(一) 质量诚信管理

诚信是东舟船舶的经营理念：对顾客的诚信，就是把客户的利益放在第一位，以模范的合作精神和竭诚的服务意识为广大客户提供高水准的产品和服务，与客户结成利益共同体，谋求共同发展，创造美好未来。对股东的诚信，就是慎重决策竭力所为，为股东创造最大价值；对员工诚信，就是要让员工有归属感，为员工提供优良的工作、生活环境；对相关方诚信，是坚守信用和道义，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。

东舟船舶承诺提供给顾客高品质的产品和服务，高品质从源头设计开始，实行“精益化生产”，从设计上杜绝“六大浪费”，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。

采购过程控制：建立了供应商全生命周期的管控流程。制定了合格供方评价标准，引进的供应商必须通过质量管理体系认证，必须满足质量、交付、成本等的指标；供应商选择时，开展以质量保证为主要内容的现场考察；供应商引进过程中开展先期的质量策划和保证计划；供应商合作过程中，建立了以质量为主要内容的考核评价机制，对供应商质量表现进行分级管理，开展实施质量改进和审核活动；严格按照供应商淘汰流程，对不满足公司质量要求的供应商及时进行淘汰和更换。

精益生产制造管理：按照工艺设计、生产过程、关键质量控制三大环节对制造过程进行监控。执行产品实现策划控制程序、产品自身环保控制程序、设计和开发控制程序、生产和服务提供控制程序、产品和服务放行控制程序、不合格品控制程序、环境监视和测量控制程序等，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设计、工艺、标准和合同要求。

售后服务方面：建立了售后服务管理制度，定期开展客户走访活动，建立质量信息反馈和质量改进的渠道，收集客户反馈，改进建议；实行公司月度质量经营分析例会、产供销联动调度会、周质量调度专题会等三级质量会议制度，对客户及生产环节反馈问题进行及时分析和解决。

经过持续开展质量提升和质量诚信活动，公司逐步在行业内确立了自己的品牌地位和市场形象。于2020年被授予“江苏省质量管理达标先进企业”，多年获得无锡市“守合同重信用”企业证书，于2014年获得“无锡市名牌产品”称号

称号，2015 年获得“无锡市知名商标”、“山东省著名商标”称号。对打造无锡企业的品牌先进制造，实现公司的战略发展发挥着重要的示范带动作用。

（二）质量文化建设

精益求精，品质创优——是公司在市场竞争中的立足之本。公司品牌的维护和提升是以产品质量为依托，公司通过管理体系的有效运行，增强经营、生产、管理等过程和活动的符合性、适宜性、有效性，保证产品满足顾客要求和适用的法律法规及公约、IMO、CCS 强制性规范要求。充分体现用户至上、品质王道的价值主张，展现匠心独运、精益求精的品质追求。

开拓创新，持续改进——是指公司锁定管理方针，以风险管理为核心，以开拓创新为根本，在持续改进管理体系运行中，逐步健全和完善技术标准、管理标准和工作标准，逐步扩大标准覆盖面，努力构建有东舟特色的全面风险管理机制，不断增强公司创新发展能力，保证经营生产的绿色健康和全面持续，赢得更好的社会和经济效益。

保护环境，永继发展——是公司对顾客和社会的承诺。认真开展预防污染、保护环境工作，实现公司可持续发展战略。采取有效措施，加强员工培训，不断推动节能降耗活动，积极控制并努力消除工业污染，在公司生产过程中，努力创建企业与自然和谐共存的良好氛围，造福一方，回馈社会。

四、质量管理基础

（一）标准管理

按照《企业标准体系》系列国家标准的要求，树立与市场经济相适应的企业标准化观念，运用标准化原理与手段，建立健全以技术标准为主体，包括管理标准、工作标准在内的企业标准体系，促进企业技术进步，提高产品质量和工作效率，降低消耗。通过理顺标准关系，建立科学、系统的企业标准体系，以指导企业生产和经营管理活动；通过标准体系的建立，为企业管理的持续改进提供支持，进一步规范企业标准化管理。

纳入企业标准体系的国家标准、行业标准、企业标准、国际标准及法律法规等，经统计达 366 项，其中企业主导编制并发布的国际标准 1 项、行业标准 2 项，自行制定的企业标准 19 项。

（二）计量管理

东舟船舶于 2013 年通过了省质量技术监督局完善计量检测体系的确认，获得计量保证确认证书。公司依据 GB/T19022-2003/ISO10012: 2003《测量管理体系测量过程和测量设备的要求》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。

（三）认证管理

东舟船舶自 1998 年起陆续通过了 ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、GB/T 29490-2013 知识产权管理体系认证，并延续至今。

公司所有产品均符合 SOLAS、IMO、ISO、GB、CB、GB/T 等国内外标准及各船级社的规范要求，提供的证书包括中国船级社认证（CCS）、英国劳氏船级社（LR）、美国船级社认证（ABS）、法国船级社认证（BV）、德国劳埃德船级社（GL）、韩国船级社认证（KR）、挪威船级社认证（DNV）、意大利船级社（RINA）、欧盟 EC 认证等。

（四）检验检测管理

公司根据顾客的需要，本着追求卓越品质的理念，积极采用国际标准、国家标准、行业标准，同时制定了严于国家标准、行业标准的企业标准，建立了比国家标准、行业标准更为严格的质量检验标准和控制手段。

公司产品从原料入厂检验、生产过程检验以及最终产品出厂检验都具有产品质量检验能力，能够满足产品出厂标准的要求。

进货检验方面：从质量检验计划、质量验收标准、检验规程、抽样检验、产品质量特性检验、合格供方评价等方面进行管控，保证原材料质量满足公司生产要求；

过程检验方面：通过对中间过程的控制，通过实施 DCS 集散控制系统，有效保证过程的稳定，同时，通过 LIMS 系统、日常工艺、安全、质量等监督检查、6S 检查等，有效保证了过程能力；

公司所有的检验业务均实施标准化作业，通过检验和审核及改进等实现产品质量的提升；检验过程依据检验操作规程、检验国家标准等指导性文件，保证产品质量特性验证的齐全、规范、完整。

五、产品质量责任

（一）产品质量水平

东舟船舶公司纳入企业产品执行标准体系的国家标准、行业标准、企业标准、国际标准及法律法规等，经统计达 366 项，其中企业主导编制并发布的国际标准 1 项、行业标准 2 项，自行制定的企业标准 19 项，并已在“企业产品标准自我声明公开系统平台”公示；公司制定了严于国家标准的企业内控标准，在现有国家标准的基础上对产品进行轻量化、模块化、集成化、智能化升级改造，降低产品维护成本，增大船舶载重空间，产品质量均达到国内领先水平。

（二）产品售后责任

东舟船舶为加强公司的售后服务管理，专门成立了售后服务部，制定了《售后管理制度》，《顾客投诉处理流程》等制度，规范售后服务管理。售后服务部积极接待客户来厂参观，完善产品售前培训服务和快速响应售后维修，获得客户和分公司的一致好评，增强了客户对我司产品及我司的信心。

公司每年对客户进行满意度调查，将客户需求和反馈进行有效改进。2022 年底发起产品质量满意度调查，共收回调查问卷 35 份，调查统计结果显示，东舟船舶用户满意度在 96.63 分。

本报告期内，未发生产品召回情况。

（三）企业社会责任

公司积极履行社会责任，重视环境保护工作，坚持绿色发展，积极响应省、市环保局关于清洁生产审核的工作安排和部署，进一步提高公司环境保护管理水平，从源头削减污染，提高资源能源利用效率，减少生产、服务过程中污染物的产生和排放，最大限度地节约资源能源，更好保护生态环境。

公司配备安全委员会，根据安全生产检查和隐患整改管理制度，组织日常、月度、节前、专项、季度等检查，及时将检查的结果发布到公司平台督促相关部门进行整改。定期对隐患整改情况进行落实，对完成不力的部门进行考核。对检查中发现的违章、违反公司规定的行为进行考核，每月进行排名，每年进行综合排名，根据排名对相关部门进行绩效考核。

公司于 2018 年、2021 年，从源头控制、废气收集系统、末端治理和环境管

理等四个方面对喷涂车间进行环保提升改造，保障 VOCs 治理成效，切实减少 VOCs 排放量，做到了大气污染物达标排放。

东舟船舶在坚持科学发展观，以节电、节水为重点，加强能源科学管理，坚持管理与技术创新，切实加快产业技术改造，提升产品产业科技含量等方面做了一定的工作，提高了能源利用效率，增强了企业竞争力、促进了企业高速、高效发展。

公司始终如一地积极履行社会责任，在加快发展的同时，积极承担社会责任，投身社会公益事业，在环境保护、扶贫帮困、捐资助学等方面做了大量工作，也取得了良好的社会效益。

（四）质量信用记录

序号	质量信用记录名称	颁发机构	获得时间
1	无锡市“守合同重信用”企业证书 (2009-2015)	无锡市人民政府	2009.4
2	江苏省信用管理贯标证书	江苏省社会信用体系建设领导小组办公室	2013.1
3	江苏省著名商标	江苏省工商行政管理局	2015.12
4	无锡市知名商标	无锡市工商行政管理局	2015.12
6	江苏省质量管理达标先进企业	江苏省产品质量监督管理中心	2020.12

第三部分 报告结语

科学技术是第一生产力，公司将科技创新作为先导，致力于新产品的研究与开发，将最新的技术应用到产品上，持续改进产品的性能和服务，为海洋装备的革新和中国船舶工业振兴作出贡献。

公司以先进的技术不断改造产品，不断提升东舟产品的性价比，以最好的质量和最高的效率保持公司的生命力，以顾客为关注焦点实现我们对顾客的承诺。

公司理念是我们公司的最高行动纲领，是我们员工的最高行为准则，是衡量我们的决策、管理、制度、行为、形象是否准确的基准。每一位东舟员工尤其是管理干部一定要正确理解并时刻牢记我们公司的目标、宗旨和精神。