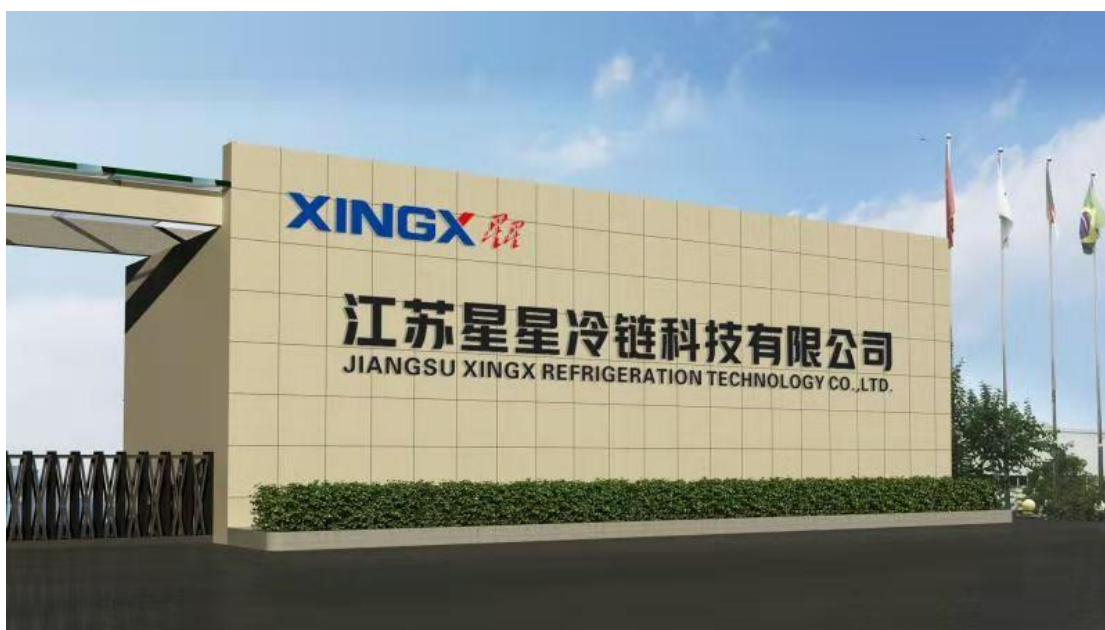


江苏星星冷链科技有限公司

2023 年度企业质量信用报告



江苏星星冷链科技有限公司

二〇二四年四月十二日

目录

江苏星星冷链科技有限公司	1
2023 年度企业质量信用报告	1
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	4
一、企业质量理念	4
二、企业质量管理	5
三、质量诚信管理	9
四、质量管理基础	10
五、产品质量责任	12
第三部分 报告结语	15

第一部分 报告前言

一、报告编制规范

《江苏星星冷链科技有限公司质量信用报告》是本着客观、公正的态度进行编写，报告内容真实、有效，符合企业实际情况。

报告组织范围：江苏星星冷链科技有限公司

报告时间范围：2023 年 1 月至 2023 年 12 月

报告发布周期：本报告为年度报告。

报告数据说明：本报告所有数据均来自公司实际情况或数据。

报告的获取方式：本报告以网络版形式发布，可在我公司网站获取。

二、企业高层致辞

“追求卓越品质，为顾客创造价值”是我们要长期坚持的质量方针，坚决落实企业质量主体责任，严格遵守相关质量法律法规，始终以高于国家标准的内控标准来严格要求自己，健全产品质量、服务追溯体系，切实履行企业质量主体责任，依法承担质量损害赔偿。为确保质量诚信体系的有效运行，要有制度保障，要有考核措施，要文化上加以引导，从努力改进和积极实施名牌战略上加以提高和升华，大力营造和创建质量诚信工作氛围和体系，不断提升公司产品的使用性能，切实服务用户。江苏星星冷链科技有限公司以“为新鲜生活保驾护航”为使命，努力践行“融合共创 诚信共享”核心价值观，持续打造精品，向质量求效益，以质取胜。

三、企业简介

江苏星星冷链科技有限公司（曾用名：江苏星星家电科技有限公司）成立于 2008 年 7 月，是由浙江星星冷链集成股份有限公司出资成立的一家以智能冰箱、冷柜、陈列柜为主导产品的大型民营企业，注册资金 20000 万元，位于江苏省徐州市睢宁经济开发区，占地 1023 亩，员工 1500 人，目前具有 330 万台的年生产能力，产值超过 20 亿元，银行信用等级为 AAA 级，成为国内单一地区最大的白色家电生产基地。

目前公司拥有“江苏省节能环保家电研发工程中心”、“江苏省企业认定技术中心”、“国家认可实验室”并被评为“江苏省工业设计示范企业”、“江苏省高新技术企业”等多项荣誉，同时星星品牌集“中国驰名商标”、“中国名牌产品”和“中国出口名牌”、“江苏省名牌产品”于一身。

在冷链行业中，星星品牌长期以来一直是国内行业的领头军，其产品技术和外观处于国内领先地位，市场占有率在 35%左右。行业创新智慧冷链系统，将已拥有的冷库、商超便利店产品、中小型电动冷藏车、生鲜自提柜、医药柜、冷柜和冰箱等制冷产品串联起来，形成一条完整的冷链链条，可完成从最先一公里到最后一公里的完整闭环，为用户提供一个从产地到餐桌的完美配送链条。

星星冷链构筑了强大、专业、高效的国内营销网络，全国近万家分销网络，国美、苏宁、五星等连锁渠道，京东、天猫等主流 B2C 电商平台，星易购 B2B 运营平台，星星真正做到了线下体验，线上下单，全网融合。全国 3 大基地库、21 个前置仓，与顺丰、德邦、安达、安顺等物流且合作，通达全国的仓储、干线物流，保证了 C 端用户快捷便利的购物体验。在国际市场上，星星恪守国际贸易规则和各类指令，积极实施全球化战略，现已在北美、欧盟、中东等建立起全方位、多层次的营销网络，30%以上的产品销往世界各地，产品远销东南亚、欧美、非洲等 100 多个国家和地区。

第二部分 报告正文

一、企业质量理念

公司始终保持“融合共创 诚信共享”的企业品格，通过构筑“质量经营+全员参与”的理念，从源头开始提升产质量。对于产品的质量保证，设有体系管理、开发质量、部件质量、工程质量、出厂质量、市场质量全环节的管理。此外，公司推行全面质量管理，推行“品质银行活动”、8D、FMEA、SPC、六西格玛管理绿带等质量管理法，使产品品质得到快速提升。

江苏星星冷链科技有限公司质量战略是“保增长、赢未来”。良好的品质不仅体现在产品本身，更体现在服务方面。在严格管控生产质量的同时，公司也建立了完善的服务机制，早在 2009 年 9 月开通全国 24 小时 400 热线服务电话，号码：400-7654-315，每天 24 小时人工接听用户的来电咨询、报修、投诉。星星公司官网设置投诉窗口，网上也可以随时报修和投诉。全国共 24 个售后服务中心，3600 个服务网点，城区 12 小时，郊区 18 小时，其它地方 24 小时上门服务。网络下沉，以统一的 VI 形象、标准作业流程、适宜优质的产品全面满足用户的需求，提升公司品牌知名度和影响力。



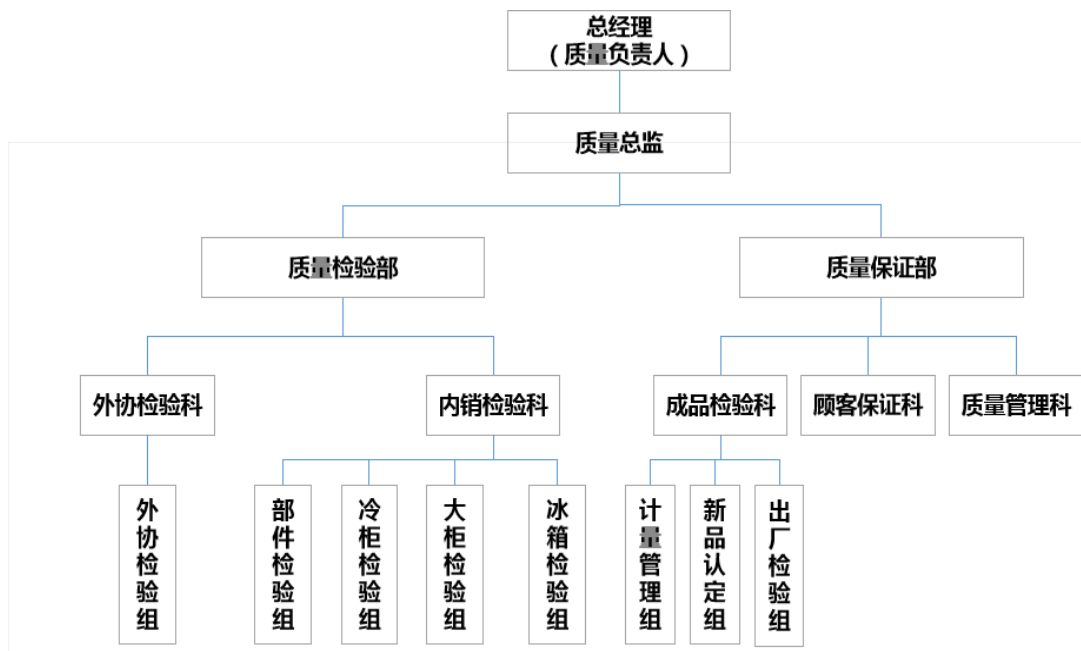
部分荣誉证书

品牌是社会大众对企业价值认同的综合评价。公司遵循“物超所值、持续创新、诚信共享”的产品价值定位，采取系列化品牌传播和促销活动，持续提升公司品牌的知名度、美誉度和忠诚度。

好的品牌是企业生存的重要基石。公司始终坚持技术立企，突出品牌的核心价值。星星（XINGX）商标经过 5 次更新换代，以英文字母+中文组成。标志着星星在多元化、国际化道路上的稳健发展。星星商标“为新鲜生活保驾护航”是品牌发展的使命，确立“建设国际优秀品牌”为品牌发展目标。星星冷柜、冰箱获评中国品牌产品；“中国驰名商标”、“江苏名牌产品”“中国名牌产品”、及中国家用电器协会颁发的“艾普兰奖”等荣誉。公司采用不同的改进方式与活动，实施改进。从公司早期开始便建立了日清日毕改进模式，形成了以内部重大问题立项改进、重点问题月度评审改进、常规问题现场改进的改进文化，并积极引入 QC 管理、6S 管理、合理化建议等方法鼓励各层次的员工参与改进活动。在不断完善内部自身管理过程中，公司引入外部先进审核标准，从 ISO9001 质量管理体系到 ISO14001 环境管理体系、GB/T45001 职业健康安全管理体系，公司始终按照最先进、科学的体系标准改进生产过程的各个环节，实现企业的战略目标。

公司近年来不断引入外部先进的系统性改进方法与工具，以从整体上提高公司的管理能力与绩效水平。2009 年 1 月公司正式开始导入卓越绩效管理模式，对照标准寻找自身的差距，并按标准实施了自我评价与改进。

质量管理机构图



二、企业质量管理

（一）质量管理机构

公司成立以总经理为首的质量管理组织和符合要求的质量部。质量管理机构设专职人员负责公司的质量管理工作。各部门设立相应的质量管理组织，负责本部门的质量管理工作。质量部内设有来料检验、过程检验、出厂检验等环节等。

质量管理组织的职责：

- （1）质量战略推进计划；
- （2）为有效推动质量战略实施，结合公司现况制定定期品质会议推进、落实实施相关改善措施，强化执行力；
- （3）负标准制定、改正；
- （4）产品规格证书维护；
- （5）三体系组织运营；
- （6）内部体系审查；
- （7）革新改善课题（品质银行活动）推进；
- （8）进行质量管理评价运营。
- （9）开展质量思想向上活动

质量部的职责和权限：

（1）来料检验：原料在入库前先经过质检部外协检验科，检验员按规定要求抽样检验，规定检验项目合格后，通过 ERP 系统推单，需要封样的部品做好样品封样，存在封样室。

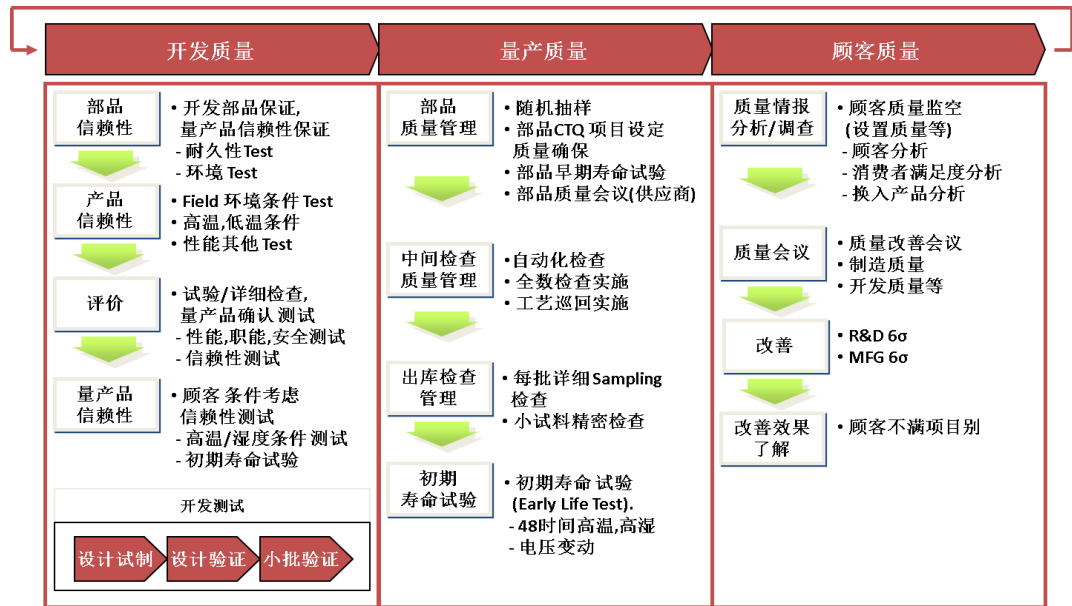
（2）过程检验：巡检员按照《过程检验指导书》，《过程检验规程》等检验文件，按时巡查，及时了解关键工序 CTP/CTQ、重要参数的变化情况，发现不符合要求的要求车间及时调整，确保生产过程处于受控状态；检验员检查问题点形成质量周报、月报，每月定期在品质会议上向生产部门通报，跟踪改善效果。

（3）出厂产品合格确认和验证：严格按照相关产品标准，杜绝不合格产品的出厂。

（4）不合格品处理：经判定的不合格品，按《不合格品控制程序》程序处理。

（5）市场质量：有效针对市场非定期内外贸市场的不良反馈，跟踪落实推动品质改善

（二）质量管理体系



全面的质量管理体系

市场的竞争就是质量的竞争, 好的产品自己会说话; 星星冷链以“中国冷柜领导地位”的经营思路, 建立了全面的质量管理体系。

(1) 公司对生产过程曾经有过的不合格质量问题进行收集及统计, 对曾经出现过的问题形成重点监控, 制作失败案例教材, 并定期召开失败案例分析会, 同时制作工艺卡片, 将所有卡片组成手册, 通过手册将质量问题形象的展示出来, 让员工熟悉自己工作位置上的质量缺陷, 避免质量缺陷再次发生。

(2) 公司实施《零缺陷评选的管理办法》, 对零缺陷员工进行有效管理。从每年的年初签订零缺陷责任承诺书, 到每个月对员工安全、质量、考勤、规范作业等方面进行监控, 从每个月评选结果的公示到年底零缺陷员工享受奖励基金, 各部门严格按照公司的要求对员工进行实名制评价, 以鼓励员工“零失误、零流出”从而保证产品满足顾客要求。

(三) 质量安全风险管理

1. 质量投诉处理

公司建立多渠道的顾客信息收集系统，通过《产品质量信息反馈处理单》、《其它渠道投诉记录表》等，按照产品质量与性能、销售与服务、新产品需求等进行分类整理，输出相应分析报告，在每月的产销、质量例会上定期汇报并传达给相关部门实施改进，并跟踪效果形成组织记忆力

2. 质量风险监测

高层领导提出针对六大风险防控，其中“质量”风险为其中之一，“把品质当做企业生死问题，当作企业能否成为行业领导者的评价要素”，在产品和服务质量安全职责中积极应对，并进行质量安全风险防控。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，总务部负责组织各相关单位识别其与公司产品的关联性，有关联的法律法规纳入公司法律法规体系总库。具体识别方法按照《文件、法律法规及其他要求控制程序》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）在产品设计阶段，技术研发部门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，充分考虑其对产品安全、合法性和质量的影响，并对产品进行预期使用过程的危害分析，找出所有潜在的失效模式，并分析其可能的后果。

（2）在产品工艺设计阶段，工艺部门负责对产品的生产制造、包装和仓储过程进行风险评估，列出所有涉及的制造工艺、运输和仓储工序以及环境影响因素，识别对消费者安全的关键性影响，找出所有潜在的失效模式，并分析其可能的后果。

积极开展各项工艺技能比赛，互相竞争，提升技能水平：

喷粉工艺技能比赛

喷粉工艺犹如给产品箱体和面板进行“面部护理”，不光需要手巧还需要一颗爱美的心，只有你心里装着美，你才能让产品有了美的体验、美的表现。不管是面子美还是里子美，你都要掌握这把“美容枪”的威力，粉涂多了不自然，粉涂少了遮不住瑕疵，要不多不少、不厚不薄，自然为最美。

“美容师”们全副武装齐上阵，用专业的素养、精湛的手法，打造了一个又一个洁白无瑕的精品！

第五部分 喷粉工艺技能比赛图片



尊重传统 勇于创新

创新发展 共享共赢

火焰焊接工艺技能比赛

管路火焰焊接质量关乎产品寿命，一个好的火焰焊工，必须经过成千上万台产品的磨炼，只有过硬的技术才能有优质的品质。

每一个焊点都是技能的缩影，每一次比赛都是一个比武的擂台，“狭路相逢勇者胜”，千万次的火花四溅在这一刻得到绽放！

第五部分 焊接工艺技能比赛图片



尊重传统 勇于创新

创新发展 共享共赢

封口焊接工艺技能比赛

一丝一毫，优劣分家。封口焊是从火焰焊演变而来的，为了提升产品质量，工艺不断提档升级，用最先进的工艺做最优质的产品始终是不变的追求，但是不管工艺如何变化，操作工艺的始终是人。

严谨的态度、务实的作风、过硬的技能，工匠必胜法宝。“梅花香自苦寒来”每一个优秀的工匠都需经过漫长的磨砺，才能渐露锋芒！

第五部分 封口焊接工艺技能比赛图片



尊重传统 勇于创新

创新发展 共享共赢

工艺知识比赛

知其然，而不知其所以然，不是工艺管理的目的。为了让大家以理论结合实践从而对工作有更深的认识，开展了工艺知识比赛。个人参加比赛，分别评选出个人单项奖和团体奖，同时结合技能比赛成绩进行综合评定。

第五部分 工艺知识比赛图片



尊重传统 勇于创新

创新发展 共享共赢

专业技能比赛

3. 应急管理

公司编制了《应急管理办法》，保证在产品生产发生质量事故时，能够从速处理，分析事故原因，分清责任；制定杜绝事故的措施，并及时上报主管部门。事故发生部门主管、质量管理负责人、企业负责人等承担相应的调查、批准、监督、检查责任。针对事故调查得到的原因分别进行不合格品处理、事故追查处理、计算损失、处罚等措施，防止事故再次发生。

三、质量诚信管理

（一）质量承诺

我公司通过了 ISO9001、ISO14001、GB/T45001 管理体系认证，实行出厂“零”缺陷管理，具有严格的工序和成品检验程序并由专业检测机构对每一种规格进行抽检、出具检验报告。

遵循“追求卓越品质，为顾客创造价值”的质量方针，以顾客为关注焦点，关注顾客当前和未来的需求；对过程进行精心策划、精心实施并不断创新，为顾客提供满足和超越顾客期望的产品；把“让顾客满意提升至为顾客忠诚”作为公司的努力方向，并通过各种形式使公司质量方针在内部全体员工中获知和理解；定期地对质量方针的持续适宜性进行评审。

（二）营销管理

传统媒体宣传上，继续进行硬广告投放，加强与知名媒体合作，2019 年开始在多条线路的高铁列车上投放广告；

在新媒体方面，充分利用微信、微博等社交平台，加强粉丝互动和品牌推广；

做好“三智工程”宣传推广，利用上海家博会\制冷展等进行新品集中展示，提升公司智慧家电和智慧冷链的知名度。

在形象保护方面，做好来自互联网各类信息的统一监测，维护好与各大媒体关系，提高沟通能力；加大对商标侵权和假冒伪劣产品的打击力度；进一步完善售后服务体系，提高售后服务质量，维护好公司的品牌口碑和形象。

四、质量管理基础

（一）标准管理

企业产品执行国家相关标准，不断强化标准执行，持续推进生产工艺。产品出厂合格率达到 100%、产品抽检合格率达到 100%。

（二）计量管理

1. 重视计量管理工作，机构健全

公司严格执行《中华人民共和国计量法》等文件法规，深入落实省局提出的目标、任务和要求，建立健全《计量器具管理办法》，优化管理体系，责成技术管理中心全面负责公司的计量设备管理工作，设有专职计量工程师和兼职计量技术人员负责公司的在用计量设备管理、配备和定期校检工作。同时，公司加强了对计量管理人员的专业培训，及时派员参加上级主管部门组织的各类专业培训，为公司的计量管理的规范化、标准化提供了有力的保障。

2. 计量器具管理规范，定期检定、校验

为确保产品质量，在产品生产工艺中严格过程控制，按照公司计量管理制度以及质量控制测量设备自查自校管理制度，对生产工艺过程中的原材料、零部件等加强计量管理，确保计量设备的正常运行和计量的准确性。

（三）认证管理



公司三体系认证证书

公司通过 GB/T19001-2016 质量管理体系认证，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。

五、产品质量责任

(一) 产品质量水平

江苏星星冷链科技有限公司从成立伊始，完全按照现代化企业生产管理体系进行流程设计和组织架构建设，产品从研发、设计、生产、质量管理等均采用先进的设备和工艺水平。表 1 是企业质量水平情况表。

企业质量水平情况表

申报指标			申报内容
质量水平	实物质量水平	产品认证情况	共取得 4 项第三方机构认可的产品认证 1. 中国国家强制性产品认证（CCC） 2. 中国节能产品认证 3. 食品接触产品安全认证 4. 智能货柜产品认证

	检测能力	实验室认可	取得《中国合格评定国家认可委员会实验室认可证书》 证书编号: CNAS L4715
	标准化水平	企业参与标准化情况	主导或参与起草制定的国家标准、行业标准标准已实施的有 14 项。产品可满足世界各国标准要求,相关产品通过 UL、CSA、CB、CE、VDE、CCC 等认证。部分产品还通过节能产品认证、抗菌、净化产品认证、食品接触产品安全认证等。
	管理体系建设情况	管理体系认证	1. 认证类别: GB/T19001-2016/ISO9001:2015 质量管理体系认证 证书注册号: 00118Q37081R2M 认证范围: 冰箱、冷柜、陈列柜的研究和制造 2. 认证类别: GB/T24001-2016/ISO14001: 2015 环境管理体系认证 证书注册号: 00118E32339R2M 认证范围: 冰箱、冷柜、陈列柜的研究、制造及相关管理活动 3. 认证类别: GB/T45001:2018 职业健康安全管理体系认证 证书注册号: 00118S21622R2M 认证范围: 冰箱、冷柜、陈列柜的研究、制造及相关管理活动

（二）产品售后责任

公司依据国家政策，严格执行“三包”有关规定，明确星星制冷设备的售后服务承诺，依据相关国家法律法规建立了包括安装、维修、以及三包等健全的售后服务制度，并制定相关的管理办法进行规范。由于本公司实行严格的出厂“零”缺陷管理，多年以来我们的产品从未发生过因质量或服务的产品召回情况。当确因产品质量安全需要召回时，我们承诺顾客和用户的经济损失为零。

（三）企业社会责任

星星冷链积极参加社会公益事业，以实际行动对内提升员工素质，对外履行社会责任。

公司率先通过了质量、安全及环境三标一体管理体系等各类认证，系统识别和评估产品、服务和运营对质量安全、环境保护、能源节约和资源综合利用以及公共卫生等方面的影响，并制定了预防、控制和改进措施。建立《应急准备和响应程序》、《危险源辨识与风险评价控制程序》、《事件处理程序》、《事故应急救援预案》程序文件及管理制度，明确事故事件处理程序、方法。

在慈善公益方面，江苏星星成立 15 年来，高层领导始终把“责任”放在首位，这个责任是对消费者的责任，对员工的责任，更是对社会的责任；关注社会慈善福利事业，广泛地参与到社会公益活动中，以“助残、扶困、助学”等活动为公益支持的重点；开展各种不同形式和主题的活动。由公司工会、总务、人事等部门共同组织开展社会公益事业，多年来公司为睢宁县慈善总会捐款 500 多万元，捐资近 30 万元支持当地贫困学子入学，并多次荣获“睢宁县金秋助学先进单位”荣誉称号。

公司高层领导：杨总，2009 年收养了睢宁县魏集镇的 3 名孤儿，多年间共资助费用 10 多万元，供其上学、日常生活所需。

杨总这种大爱无疆的正能量极大的感染了公司员工，在他的带领下公司员工也是积极参与社会公益事业。

（四）质量信用记录

2012 年获得了质量管理体系认证证书、职业健康安全认证证书和环境认证证书，至今

一直有效持有证书，并不断扩展证书覆盖的产品范围。

通过不断推进质量管理体系有效运行，产品设计、采购、生产制造、检验各环节均得到了有效的管控，产品质量水平得到不断提升。

第三部分 报告结语

在日渐残酷的市场竞争中，企业发展正如逆水行舟，不进则退。

今年，我公司在质量诚信管理方面取得了一些成绩，但同时，我们也清醒地认识到，我们离公司的质量目标、客户的期望还有很长的路要走。新的一年，我们将更加努力前行，积极探索企业质量工作的新思路、新方法，不断实行质量诚信工作的新改进、新措施，推动企业各项工作全面提升。质量管理是企业的软实力，信用是企业的根本，也是制约企业发展的根本因素之一。世界质量大师朱兰博士说“21 世纪是质量的世纪”，在经济全球化的今天，质量发展已成为世界潮流。未来，公司将以强烈的责任感和高度的使命感来扎实推进质量管理，稳固维系企业信用，以卓越的产品质量占领市场，以良好的信誉留住客户，推进质量管理体系的持续改进和高效运行，全面强化全员维护品牌形象、打造冷链精品质量意识，将“质量就是生命”、“信用就是初心”的工作理念，内化于心，外付诸于行动。

本报告展现了公司在质量诚信建设和实践中的成果，尽管还有不够完善的地方，但总体上可以看出企业对产品和服务的质量和诚信是令人满意的，无质量投诉、无质量安全重大事故的结果诠释了企业质量诚信管理的成果。

江苏星星冷链科技有限公司

二〇二四年四月十二日