

浙江星星冷链集成股份有限公司
2017 年度企业质量诚信报告



浙江星星冷链集成股份有限公司

二〇一七年十二月

目 录

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	4
(一) 质量管理机构	4
(二) 质量管理体系	5
三、企业质量诚信	6
(一) 质量诚信管理	6
(二) 质量文化	6
四、企业质量基础	7
(一) 企业产品标准	7
(二) 企业计量水平	7
(三) 认证认可情况	7
(四) 特种设备安全管理情况	7
五、产品质量责任	8
(一) 产品质量承诺	8
(二) 产品召回情况	8
六、质量风险管理	8
(一) 质量投诉处理	8
(二) 质量风险监测	8
(三) 应急管理	9
第三部分 报告结语	9

第一部分 报告前言

一、报告编制规范

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：浙江星星冷链集成股份有限公司

报告时间范围：2017 年 1 月—2017 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：公司将以星星冷链官网为载体，展现《企业质量诚信报告》，并供下载阅读。

二、企业高层致辞

感觉时间过得很快，一晃就已经过了家电经营年度 28 年，在过去的时间里经历了很多不平凡的事，大家也付出了很多的努力。

2017 年，在国际金融环境不景气的大背景下，从财务数据看，内、外贸销量还是有所增长，企业管理各个方面也是有进步的，冷链股改已进入正常轨道。

星星冷链发展定位是冷柜、冰箱、冷链三者合一，齐头发展，这样才能更好地生存。冷柜继续走行业标杆路线，不放松不放弃；加快满足冰箱的高端需求，大力发展高端多门无霜大冰箱发展战略，筹资源抢市场，要迎合消费者对高端冰箱的更新换代需求，要抓住 8000 万的冰箱市场；全力加快冷链、冷库、智能化冷库、高端冷链产品的开发，不能光是口号，每年目标是翻一翻。要从机构、人才、资源、品质等各方面给予倾斜，星星冷链才能更好地发展。



董事长：杨文勇

三、企业简介

浙江星星冷链集成股份有限公司（原为浙江星星家电股份有限公司）是星星集团于 2010 年 9 月将下属家电板块业务剥离、分立而成的股份制企业。公司下辖浙江东宝制冷电器有限公司、江苏星星家电科技有限公司等五家全资子公司和遍布全国的 24 家合资营销/销售公司。主营产品为冷柜、冰箱和商用冷链，其中冷柜产销量连续多年稳居行业前列，名列中国家电行业“十强”之第五位。

星星在家电行业历经 20 余年的经营积淀，已构建起了完善的市场营销网络与一流的创新研发体系。国内市场拥有覆盖城乡的销售网点近万家，售后服务网点 3200 多个；国际市场则以北美、亚洲、中东等为核心，产品远销 130 多个国家和地区。公司十分重视研发创新，先后被认定为浙江省专利示范企业、浙江省博士后工作站、国家级企业技术中心，获得专利近百项。

星星冷链充分运用了现代化管理的手段和工具，以市场为导向，以科技为保证，以管理为基础，以人文为根本，确保了公司多年来的快速发展，公司先后通过了国家 AAAA 级标准化良好行为企业确认；建立起运行完善的质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系并分别取得第三方认证证书；取得国家 AAA 级测量管理体系认证证书；公司的两个检测中心均是中国合格评定国家认可委员会（CNAS）认可的检测机构，现可依据国家标准、IEC、UL、CSA、EN、AS\NZS 等国际标准开展冰箱、冷柜的安全和性能检测活动。此外多种型号产品通过“CCC”、“CSA”、“CE”、“ETL”、“CB”等国家和地区认证。500L 以上食品冷柜（非陈列式）和自携封闭式陈列柜获得全国工业产品生产许可证。

“星星 XINGX”集“中国驰名商标”、“中国出口名牌”于一身，冷柜、冰箱双双获“中国名牌产品”殊荣，获中国轻工业家用电器行业十强企业、中国轻工业百强企业、全国质量工作先进单位、民营企业 500 强和出口企业 500 强，国家首批重合同守信用单位、椒江区政府质量奖、台州市市长质量奖、浙江省质量管理奖等。

展望未来，公司将秉承“创新发展，共享共荣”的核心价值观，紧紧围绕“产业专业化、资本社会化、经营国际化、管理科学化”的“四化”目标，紧跟消费升级需求与物联网发展时代潮流，力争通过 2~3 年时间完成从专业冷柜生产供应商向“智慧冷链解决方案+设备供应商”的华丽转型。同时，加快推进上市进程，力争吸纳、融合和利用更多的社会资源，以实现企业的可持续健康发展。

2017 年度，公司针对三全食品开发了 GPRS 冷柜智能管理系统（云管理系统、手机 APP 和智能产品），该系统自 7 月 10 日测试上线，8 月 30 日正式上线，并在卧式冷柜 SD/SC-516 等 6 个型号产品中使用了智能化应用管理；11 月 20 日开始相继接入海容、海尔等公司的产品，并实现三全食品各个供应商智能制冷设备的管理。同时，10 月 30 日完成星星智慧冷链云平台的搭建（云平台管理系统、手机 APP）。预计到年底将实现 10000 台智能产品市场投入与智能管理。

GPRS 冷柜智能管理系统功能包括人流量统计、远程通断电、GPRS 基站定位和 wifi 辅助室内定位；对接 400 系统，实现报警信息自动处理；打通通讯公司管理平台，实现流量卡的管理及订单、出入库、物流和网签管理功能。其针对冷链设备的信息化、专业化、智能化，实施规范化管理；通过对设备管理中的各

类报警数据的分析、判断，辅助企业有效把握故障的规律，提高故障预测、监控和处理能力、减少故障率，为设备管理人员和企业管理者提供决策依据。

第二部分 报告正文

一、企业质量理念

从创业之初，星星把产品质量视为企业发展的基石和重要战略资源，秉承“追求卓越品质，为顾客创造价值”的质量方针，积极推行 ISO9001 质量管理体系，实施全面质量管理和“精品战略”从产品开发设计的源头开始，制订了符合实际的过程管理方法并得到很好的落实，产品都通过了 CCC、CB、CE、UL、CSA、ETL、CB、GCC、SASO 沙特能耗、日本 PSE、欧洲能耗等国家和地区认证。此外，推行卓越绩效管理模式、精细化管理等先进方法，使产品的质量管理水平稳步提升。

公司的战略从企业核心价值观出发，基于星星冷链的使命、宗旨和愿景，叶仙玉董事长提出了星星冷链的愿景目标和发展思路，围绕“致力于成为冷链集成解决方案的最佳设计商、制造商和服务商”的愿景确定了“依托在制冷产业链的完整布局，实现全冷链产品线覆盖。并借助基于大数据互联网技术的‘星星智慧冷链管理系统’，打造从最先一公里到最后一公里完整闭环的冷链整体解决方案。以开放、包容、整合资源、促进、深化多方合作”的战略目标，不断提升星星冷链品牌的品牌价值。

2010 年，星星冷链荣获台州市质量奖。这是对星星产品在企业质量管理方面取得显著成效的充分肯定，更是星星产品不断追求创新，实现可持续发展的卓越经营绩效的集中体现。

二、企业质量管理

星星清楚知道，只有把产品做好、做精，成为广大消费者心目中的“精品”，这样的品牌才有生命力，才能具有高含金量的真正价值。为此，星星冷链在“追求卓越品质，为顾客创造价值”质量方针的指引下，提出“依托在制冷产业链的完整布局，实现全冷链产品线覆盖。并借助基于大数据互联网技术的‘星星智慧冷链管理系统’，打造从最先一公里到最后一公里完整闭环的冷链整体解决方案。以开放、包容、整合资源、促进、深化多方合作”的战略目标，从源头开始狠抓产品质量，通过严格的质量管理体系对产品质量实行全过程控制，采用先进、科学的管理手段和方法不断改进提升产品质量。

（一）质量管理机构

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，销售、技术开发、采购、来料检验、仓储、工艺准备、生产、检验、成品储运等运作流程脉络清晰、流畅。

品质管理部——负责建立、监控和完善公司内管理体系，建立对供方的质量管理体系，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。

外协检验科——负责公司所有外协外购件的入厂检测与试验。

品质检验科——负责对整个产品的质量检验、质量控制及整机可靠性试验。

（二）质量管理体系

1、质量管理方针

星星冷链确立了“追求卓越品质，为顾客创造价值”的质量方针，以及“我们不给环境增加负担”的环境方针和“以人为本构建和谐的生活工作环境”的职业健康安全方针。

在质量方针指导下，公司整体的绩效评价系统是全面实践“星星智慧冷链管理系统，实现全冷链产品线覆盖”，采取覆盖从高层到员工的全维度的系统评价方式，进行目标达成绩效评价和持续改进。公司内纵向按职能系统传递反馈、横向跨系统沟通联络，指导改进关键过程，全面提升组织绩效。每年依据经营战略目标和部门的职能，将公司战略分解到各单位，由各单位内部再向下分解，并形成员工层级的绩效目标，从而保持员工个人目标与公司整体目标的一致性。同时通过建立专门的组织机构对目标指标的制定和实施进行监测，并对各目标指标系统进行不断完善更新。在体系运行过程中，公司运用各种科学、有效的方法，测量、分析、整理各单位及所有层次、过程的绩效数据和信息。公司采用了基于 PDCA 循环的系统、全面的改进方法来管理改进过程。公司倡导并采用了多种工具来改进公司各部门、各层次的绩效，并根据测评结果采用学习和创新方式，不断修正战略目标和计划，坚持改进和调整。确保公司长、短期战略目标地实现。

2、管理体系

星星自从 2000 年开始取得质量、环境和 2003 年取得职业健康安全管理体系认证证书，一直以来自觉遵守法律法规，到现在每年都通过北京中大华远认证中心的现场审核。

3、质量管理办法

公司建立了《一体化管理体系内部审核程序》、《一体化管理体系管理评审控制程序》，并根据内部审核需要培养了 40 多名合格的内审员。为确保体系运行的有效性和持续改进，根据体系审核规定，公司每月对内部各单位进行体系抽样检查，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，公司组织各责任单位进行分析原因，制定纠正措施与预防控制措施，责任单位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/不符合控制程序》、《过程的监视和测量控制程序》、《产品监视和测量控制程序》，对不合格品进行了严格管控。公司所有的产品必须通过品质保证部检验员检验合格盖章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。同时，根据《过程的监视和测量控制程序》、《产品监视和测量控制程序》和《数据分析控制程序》等，对于所有出现的显性或隐性质量问题及不合格，品质保证部均有详细数据记录，并由专人进行统计分析后，由责任单位依据《不合格品控制程序》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，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。

三、企业质量诚信

（一）质量诚信管理

企业高层在“以人为本”思想的指导下，遵照星星冷链“创新发展 共享共荣”的核心价值理念，通过会议、宣传媒体（网站、电视、报纸、杂志等）、宣传资料（宣传册、海报等）、市场走访调研等各种适宜的方式向全体员工、主要的供方和合作伙伴，积极沟通公司的价值观、发展方向和绩效目标，为构建和谐企业营造了良好环境。其全方面的诚信体现在：

- 1、对消费者的诚信，致力于为消费者制造最好的产品；主动倾听消费者反馈，提升产品质量和服务品质；保护消费者信息与隐私；快速响应紧急维修和消费者投诉；
- 2、对经销商、供应商的诚信，与供应链伙伴定期沟通，确保合作关系健康持续发展
- 3、对股东的诚信，稳定提升经济效益，确保资产保值增值；严格依法履行信息披露义务；完善公司治理，保护股东权益；
- 4、对相关方诚信，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、社会做出贡献。

“质量是产品的保证，诚信是质量的保证”，诚信是星星质量文化的核心组成部分，质量诚信的理念和自律在星星已经成为了各级人员的共识，是必须遵守的基本职业道德。

（二）质量文化

在企业文化中，质量文化占据核心位置。质量文化倡导实事求是和小题大做。形成“顾客至上，不断改造品质创造价值”为核心的质量文化。在理念层面，“质量第一、顾客满意”、“第一次就把事情做对”、“我的岗位我负责”、“下道工序就是上道工序的顾客”的质量意识形成了共识；在制度层面，通过绩效引导，规则制度，质量责任制的落实，确保质量文化得到有效的固化；在要素层面，通过公司《星星月刊》、OA 办公平台、宣传栏、看板、星家园（微信）、劳动技能竞赛、质量知识竞赛、QC 小组活动、改善提案等一系列活动，保证质量文化的传承与发展。

星星质量文化的主要特色有：

在星星集团的平台上，叶仙玉总裁提出要防控六大风险，其中“质量”风险为其中之一。星星冷链总经理提出：“品质当作企业生死问题，当作企业能否成为行业领导者的评价要素！”公司基于“质量文化”、

“品质活动要生活化，习惯化!”。

承接公司愿景和战略，公司提出“全球冰冷第一质量竞争力”的愿景“创造用户感动的质量”。

质量使命：

- 对用户：顾客满意与尊重的高品质冰冷品牌
- 对员工：一等的品质人才育成
- 对企业：构筑品质经营思想文化，建立第一竞争力的质保体系。

质量转变：

- 从解决问题到解决流程体系的转变
- 从事后补救到事前预防保证能力的转变。

公司实行“质量一把手”工程，建立了“首席质量官”制、“总经理直管质量”、“一把手工程下的全员负责制”的质量管控模式。建立了月度质量会制度，由公司总经理主持，质量相关领导及各支持系统主要负责人参加。会上实施外部产品对标和内部流程对标，讨论质量工作中的疑难问题，形成专项决议，推动公司重大、跨系统质量问题迅速解决。

四、企业质量基础

（一）企业产品标准

以满足消费者的需求作为企业的内部质量控制标准，非常重视国际先进标准的引入以及企业先进标准的建设，目前的产品基本采用国际标准（等同采用国家标准），参与起草国家制冷行业标准 9 项。2017 年 7 月 1 日，参与起草 GB/T 8059-2016《家用和类似用途制冷器具》正式颁布实施。目前标准覆盖率达到 100%，产品标准覆盖率达到 100%，为规范企业秩序提高了良好的基础。

（二）企业计量水平

测量管理体系自 2007 年取得由中启计量认证中心颁发的 AAA 测量管理体系认证证书，每年接受并通过了监督审核。实现了对公司所有计量检测设备进行台帐式动态管理，确保了计量检测设备的符合性和有效性。

（三）认证认可情况

认证对企业产品质量形成规范与指引，企业反过来可以借助认证标准促进自身技术进步，提高产品性能质量。一直以来，星星冷链十分注重认证工作的开展与申报工作，通过多年的不断努力和攻克，产品销往世界各地并满足所销售国家及地区的法律法规与标准要求，取得相关认证。目前企业所有的产品都通过 CCC、CB、CE、UL、CSA、ETL、CB、GCC、SASO 沙特能耗、日本 PSE、欧洲能耗等国家和地区认证，贯彻认证工作的开展实施，提升核心技术，促进技术改革与创新，引领行业进步。

（四）特种设备安全管理情况

目前，公司有电梯、压力容器、场（厂）内专用机动车辆作业等特种设备。公司严格执行《安全生产法》

和《特种设备安全监察条例》等特种设备相关法律法规要求，落实主体责任，规范安全使用和人员管理制度，确保特种设备安全运行，促进公司健康发展，具体如下：公司以国家法律法规为基准，切合公司实际专门制定了《特种设备管理程序》和《生产设备管理办法》。管理办法从各级人员特种设备管理责任制、事故应急救援、特种设备使用管理制度（含作业人员培训教育制度、定期检验申报制度、维护保养制度、安全技术档案管理制度、交接班制度、安全生产会议制度、事故处理工作制度和运行记录制度等）、监督监控和人员持证上岗等方面给予了规范和规定。公司每月至少开展一次特种设备安全检查和维护保养，针对检查发现的问题举一反三全面组织整改，问题整改完成率达 100%；定期组织对作业人员进行特种设备安全知识培训和教育（复审），培训合格率达 100%，特种设备作业人员要取得国家规定的《特种设备作业人员证》，持证上岗率达 100%。

五、产品质量责任

（一）产品质量承诺

为了更好的回馈社会、回馈消费者，始终致力于为用户提供优质的售后服务，多次率先提升售后服务水准，一直信守承诺，在客户中享有良好口碑。

（二）产品召回情况

为规范公司产品的追溯、召回流程，从供方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，并有效地控制产品召回和妥善处理，公司制定了《产品召回管理办法》，公司产品均需作有产品条码，并作为产品追溯的主要依据。

为确保追溯、召回系统的有效性，公司组织追溯、召回体系演练每年至少一次，用以测试和确保从原材料到成品的可追溯性及产品召回的组织。

本报告期内，公司未发生产品召回情况。

六、质量风险管理

（一）质量投诉处理

公司坚持“无内不稳、无外不强”的市场理念。国内市场，营销网络覆盖全国，终端销售网点近万家，实现了掌控终端、密集分销。在辖区中心城市设立 24 个售后服务中心，建立服务渠道网点 3200 多个，在总部建立了 24 小时全天候服务的 40 席座“客服呼叫中心”，以稳定的品质、便捷的服务，解除消费者后顾之忧。

（二）质量风险监控

公司重视产品风险管理，通过使用产品种类判断对公司生产的产品进行种类判定，通过危害和风险管理来验证所确定的产品种类，以此确保同消费者安全和法规有关的危害能有效控制。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，企管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) 在产品的设计阶段，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。

(3) 品质保证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，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。

上述单位找出所有的潜在失效模式后，依照不同类型的评分标准对各项故障失效模式进行评价，并列出了有关的失效模式、后果、严重度、发生率、检测难度、现行控制措施等。

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。

(三) 应急管理

公司建立了企业重大质量安全事故的应急预案，成立了以品质总监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研发、质量、法务、售后服务、市场等部门成员，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。

第三部分 报告结语

“让消费者、合作伙伴、员工、股东和社会满意”是星星冷链的追求，相信凭着星星人对工作的执着，对品质的不懈努力，星星一定会得到社会和顾客认可。

编制：柯明成 审核：王明峰 批准：柯明成 日期：2017 年 12 月 30 日