

镇江贝斯特新材料股份有限公司

2025 年度质量信用报告

报告周期：2025 年 1 月 1 日—2025 年 12 月 31 日

编制依据：GB/T 31870-2015《企业质量信用报告编写指南》、GB/T 31863-2015《企业质量信用评价指标》、公司《质量信用报告管理制度》

编 制：轩喜娟

审 核 人：陆亮

审 批 人：郭明波

编制日期：2026 年 1 月 20 日

前言

一、编制说明

本报告客观、真实披露公司 2025 年度质量文化建设、质量管理体系运行、全过程质量管控、质量信用管理、产品履约、售后保障及社会责任等全部内容。报告所有数据均来源于内部台账、检测记录、财务报表、客户评价、监管合规档案，内容可核查、可追溯，无虚构、篡改、隐瞒情形。

报告覆盖范围：人事财务部、运营部、研发部、安环部、销售部全部业务环节，包含原材料采购、研发试验、生产制造、检验计量、仓储发货、售后服务、合规经营全链条质量信用管理活动。

二、质量信用声明

本公司郑重承诺：

1. 严格遵守《产品质量法》《标准化法》等法律法规，全面落实企业质量主体责任，坚守诚信经营底线；
2. 所有产品严格执行国家标准、行业标准及企业内控标准，不生产、不销售不合格产品，不伪造检验数据、检测报告；
3. 完整履行合同约定、质量承诺与售后服务义务，主动处置质量缺陷，保障客户合法权益；

4. 本年度无行政处罚、无失信记录、无重大批量质量事故。

本公司对本报告全部内容的真实性、完整性承担法律责任。

三、企业基本概况

镇江贝斯特新材料股份有限公司，专注研发、生产 N' BASS 声学增强材料、N' BOND 电子器件封装浆料、N' FILM 高性能复合膜，产品广泛应用于消费电子、光伏新能源、半导体封装行业，是歌尔、瑞声、豪声电子等头部企业核心供应商。

公司建有省级企业技术中心、江苏省工程研究中心，与上海交通大学共建碳中和先进材料联合研发中心；公司通过了 ISO 9001 质量管理体系、ISO 14001 环境管理体系、ISO 45001 职业健康安全管理体系、ISO 50001 能源管理体系、GB/T 29490 知识产权合规管理体系、IATF 16949 汽车行业质量管理体系、GB/T 23001 两化融合管理体系等认证，证书有效。

公司设立五大职能部门：人事财务部、运营部、研发部、安环部、销售部；聘任陆亮担任首席质量官，全面行使质量一票否决权。公司现有生产设备 374 台（套），检验检测设备 81 台（套），搭建数字化条码追溯系统，实现一料一码、投料扫码防错、成品二维码全流程追溯。

第一章 质量诚信文化建设

1.1 质量核心价值观

公司质量核心价值观：质量立企、诚信致远、精益求精、客户至上。

公司把质量诚信作为企业长期发展的生命线，严守质量底线，以工匠精神管控每一道工序，依靠技术创新稳定产品品质，以优质履约维护商业信誉。

1.2 质量信用管理方针与年度目标

（1）质量信用管理方针

质量信用管理方针：匠心提质、诚信经营、合规守信、持续改进、共创共赢。

公司严格落实质量主体责任，依靠数字化管控稳定产品质量，恪守契约承诺，不断提升质量信用水平。

（2）2025 年度质量信用目标

- ① 产品出厂合格率 100%，杜绝不合格产品流入市场；
- ② 客户有效质量投诉次数逐年下降，客诉闭环处置满意率 100%；
- ③ 外部质量损失金额持续降低，质量成本逐年优化；
- ④ 全年无重大质量事故、无质量违法违规、无信用失信记录；
- ⑤ 客户综合满意度持续提升，年度客户满意度 ≥ 90 分；

⑥ 质量管理制度、追溯体系、信用管理机制 100%有效落地运行；

⑦ 持续推进质量改进，质量问题重复发生率逐年降低。

1.3 质量诚信宣传教育与培训活动

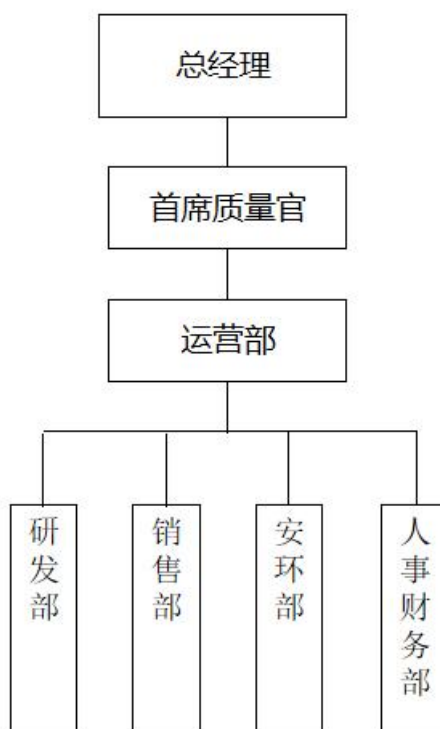
公司常态化开展全员质量诚信宣教工作。全年组织 4 次专项培训，培训内容涵盖质量法律法规、岗位作业规范、质量失信典型案例、首席质量官制度、诚信自律准则。培训形式包含制度宣贯、案例警示教育、现场实操考核。

通过常态化教育，强化全体员工的质量责任意识与诚信自律意识，杜绝篡改检验记录、隐瞒质量缺陷等不诚信行为，营造人人管质量、人人守信用的企业文化氛围。

1.4 质量信用体系组织架构

镇江贝斯特新材料股份有限公司

质量信用管理小组



第二章 质量管理体系运行情况

2.1 组织与制度体系

公司构建“首席质量官牵头、运营部归口、多部门协同”的质量管理架构，建立完善文件体系，所有文件定期复审修订，确保制度现行有效。

2.2 全流程质量管控机制

1. 研发源头管控：新品立项同步制定质量标准，完成多批次可靠性试验，不虚构产品性能指标，坚守技术诚信。

2. 原材料入厂管控：建立供应商准入考核机制，所有原料入厂必检，不合格物料坚决拒收。

3. 生产过程管控：关键工序设置质量控制点，严格执行工艺文件。推行数字化条码管理：原材料入库、车间分装桶全部赋条形码，做到一料一码；投料环节扫码匹配工单，物料不符自动声光报警，从源头杜绝错投。成品粘贴二维码，绑定原料批次、生产工单、检测记录，实现双向精准追溯。

4. 计量检测管控：严格执行《监视和测量设备控制程序》，所有检验仪器按期送外检定或内部自校准，建立设备台账，保证检测数据真实有效，杜绝检测造假。

5. 成品出厂管控：成品完成全项性能检测，出具检验报告，经首席质量官审核放行。

2.3 设备与人力资源保障

公司生产与检测设备配置充足，计量器具按期校准，设备完好率 100%。

建立人员培训考核机制：计量人员持证上岗；生产、检验人员经岗位培训考核合格后方可上岗；全年定期开展质量技能、诚信教育培训，留存完整培训档案。

第三章 质量诚信履约管理

3.1 标准化管理

产品执行团体标准及企业标准，标准执行率 100%。建立外来标准台账，实时更新最新法规与客户技术规格书，严格按标准组织生产。

3.2 合同履约诚信

严格履行购销合同、技术开发协议，2025 年度订单交付履约率 100%，无延期违约、无随意变更技术指标、无虚假宣传等行为。对外发布公开质量承诺，如实标注产品性能指标，不夸大宣传。

3.3 售后质量管理

销售部下设专职售后管理机构，统一受理客户质量异议。严格执行客诉限时处置制度：一般投诉 3 个工作日内出具整改方案，重大问题 24 小时内启动应急围堵。

建立完整客诉台账、纠正预防措施档案。配套落实缺陷产品召回、服务补救管理机制。2025 年无批量产品召回事件。

3.4 客户满意度持续改进

2025 年开展年度客户满意度全面测评，综合得分 92.7 分，较上一年度明显提升。针对测评发现的问题，制定了专项整改方案，形成“测评—分析—整改—验证”长效闭环。

第四章 质量信用绩效指标

4.1 量化质量指标近三年趋势

指标项目	2023 年	2024 年	2025 年	变化趋势
产品出厂合格率（%）	100	100	100	平稳
年度有效客户投诉数量（起）	6	5	4	下降
客诉处置满意率（%）	100	100	100	平稳
年度外部质量损失总额（万元）	56.4	43.5	19.2	下降
客户综合满意度（分）	90.04	90.12	92.70	上升

4.2 信用合规记录

1. 无市场监管部门质量类行政处罚；
2. 无产品质量抽检不合格记录；
3. 无失信被执行人、经营异常等不良信用记录；
4. 未发生重大质量事故、批量系统性质量缺陷。

4.3 行业质量荣誉

本年度持续获评核心客户“最佳协同奖”“优秀合作伙伴”，产品质量稳定性、履约诚信获得上下游客户一致认可。

第五章 质量风险管控与持续改进

5.1 质量风险识别与应急管理

每月从原材料、工艺、设备、人员、法规等维度排查质量风险，建立风险清单并落实防控措施。一旦出现质量异常，立即启动批次追溯，锁定产品流向，及时采取隔离、复检、整改措施，防止风险扩散。

5.2 对标自评与 PDCA 持续改进

运营部每年第一季度对照 GB/T31863-2015 评价指标开展质量信用自我评价，梳理管理短

板，形成整改清单，明确责任部门与完成时限。

将质量信用指标纳入部门绩效考核，对质量失信、数据造假、整改不到位的行为予以绩效追责，持续优化质量管理水平。

5.3 数字化质量体系升级

持续完善全流程条码追溯系统，不断优化投料防错、批次管理、异常预警功能，进一步提升全过程质量管控的精准度，减少人为质量波动。

第六章 社会责任履行

6.1 绿色安全生产

严格落实安环管理制度，规范危化原料领用、三废处置，严守环保法规，全年无环保违规事件，坚持绿色低碳生产，契合新材料行业碳中和发展方向。

6.2 乡村振兴公益事业

积极响应地方乡村振兴政策，参与“同心共富工程”捐款帮扶；开展苏陕协作爱心助学帮扶，主动履行企业社会责任，树立诚信负责任的企业形象。

6.3 产业发展贡献

公司声学增强材料全球市场占有率位居行业前列，打破国外材料垄断，实现关键材料国产化替代，为国内消费电子产业链自主可控提供配套支撑，以高品质产品助力行业高质量发展。

第七章 下一年度质量信用建设规划

1. 持续完善 ISO9001、IATF16949 等管理体系运行效果，进一步细化制程质量管控，把出厂合格率稳定保持在 100%以上；
2. 深化质量诚信文化建设，增加季度质量诚信专题培训，筑牢全员诚信底线；
3. 升级数字化追溯系统，打通生产、检验、仓储、售后全链条数据，进一步降低外部质量损失；
4. 完善季度客户回访机制，持续优化售后服务，稳步提升客户满意度；
5. 严格按照 GB/T31863 标准常态化开展信用自评，不断完善质量信用体系，争创更高等级质量信用企业。