

企业质量诚信报告

浙江华康药业股份有限公司
2023年3月

目 录

前 言

- 一、编制说明..... 1
- 二、董事长致辞..... 2
- 三、企业简介..... 3

第一部分 企业质量理念

第二部分 企业质量管理

- 一、质量管理机构..... 6
- 二、质量管理体系..... 8
- 三、质量安全风险管理..... 9

第三部分 质量诚信管理

- 一、质量诚信管理..... 12
- 二、企社会责任的履行..... 15

第四部分 质量管理基础

- 一、标准体系建设..... 17
- 二、计量体系建设..... 17
- 三、认证管理..... 18
- 四、检验检测管理..... 18

第五部分 产品质量责任

- 一、产品质量水平..... 20
- 二、产品售后责任..... 20
- 三、企业社会责任..... 20
- 四、质量诚信记录..... 21

结 语

前言

一、编制说明

本报告由浙江华康药业股份有限公司发布。

1、内容客观性声明：

本报告为企业在报告期内质量诚信体系建设的基本情况，内容真实、客观、公正。仅供社会监督和商业决策参考之用。

2、报告组织范围：

浙江华康药业股份有限公司。

3、报告时间范围：

2022年1月1日至2022年12月31日。

4、报告发布周期：

年度报告。

5、报告数据说明：

本报告披露的财务数据如与财务报告有出入，以财务报告为准，其他数据来自公司内部统计。本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

6、报告获取方式：

本报告以电子版形式在浙江华康药业股份有限公司网站公布，网址：
<http://www.huakangpharma.com/>。

二、董事长致辞

浙江华康药业股份有限公司，始终肩负着做世界领先的糖醇专家，推动糖醇事业的健康发展为企业使命，以诚信为基础，以质量为生命为质量理念，以客户至上，精益求精为管理方针，坚决落实企业质量主体责任，严格遵守国家相关质量法律法规，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，依法承担质量损失赔偿。

为确保质量诚信体系的有效运行，从制度上加以规范，从考核手段上加以落实约束，从质量文化上加以引导，从努力改进和积极实施名牌战略上加以提升，大力营造和创建质量诚信工作氛围和体系，不断提升非国家质量标准的使用性能，切实服务客户。

华康药业将一如既往努力践行质量第一、诚信经营的社会责任，以质取胜，赢得市场。

董事长：陈德水

三、企业简介

浙江华康药业股份有限公司创建于 1962 年，2001 年改制为股份制企业。企业总部地址为浙江省开化县华埠镇华工路 18 号。公司主要生产以木糖醇、麦芽糖醇、果葡糖浆、山梨糖醇、异麦芽酮糖醇、赤藓糖醇等功能性糖醇为代表的系列产品，目前已形成总资产 37.7 亿元，年营业额 22.00 亿元，利税 38000 万元，控股 6 家公司。公司的“禾甘”获得“浙江省著名商标”，木糖醇全国销量第一，公司先后荣获“全国食品工业优秀龙头食品企业”、“中国食品添加剂和食品配料行业龙头企业”、“全国淀粉糖（醇）行业二十强企业”、“节能环保示范企业”、“中国轻工业百强企业”、“浙江省食品添加剂和配料行业龙头企业”、“浙江省标准创新型企业”、“浙江省清洁生产阶段性成果企业”、“衢州市政府质量奖”等称号。公司在全国同行业内率先实施并通过 ISO9001、ISO14001、FSSC22000、ISO45001、ISO50001、GMP、HALAL 和 KOSHER 等多项体系认证，产品质量达到国际先进水平，产品销售到全球三十多个国家和地区，与亿滋、箭牌、卡夫、不凡帝、乐天、好丽友、可口可乐、百事可乐等食品和饮料行业的跨国公司以及国内的娃哈哈、蒙牛、伊利、雅客等众多知名企业建立起紧密的业务合作关系。

为适应市场变化和企业快速发展的需要，公司先后成立了焦作市华康糖醇科技有限公司、浙江华康贸易有限公司和 ZHEJIANG HUAKANG PHARMA B.V. 等三家全资子公司，构建了原料自给、生产销售一体化的经营体系。近年来，公司主导、参与起草 16 项国家标准、13 项行业标准和 11 项团体标准，研发新产品 9 个，承担多项国家和省下达的重点项目和重大课题，申请专利 435 件，有效授权专利 233 件，其中国内发明授权 52 件，国外发明授权 6 件，授权实用新型 165 件。

华康药业以“做世界领先的糖醇专家”为使命，秉持“共创、共享、共荣”的企业价值观，精进求益，通过技术进步和管理创新，强化企业品牌形象，努力成为全球最具竞争力的功能性糖醇供应商。



浙江华康药业股份有限公司外景

第一部分：企业质量理念

多年以来，企业坚持以华康文化为核心，以技术创新为动力，以产业化发展为内涵，设立了糖醇技术研究中心，全力实现由“制造”向“创造”的转变。

公司长期坚持“客户至上、精益求精”的管理理念和“为员工创造机遇，为社会创造财富，为人类创造健康”的文化理念，建立了质量、环境、食品安全、能源、职业健康安全等管理体系，规范了管理，保证了产品和服务质量。

公司始终把质量诚信建设放在突出位置，重合同、守信誉、革新技术、提高质量、创建品牌、改善服务，增强市场竞争力。把质量诚信落实到企业文化、体系建设和具体的生产质量管理工作中去，提出“不生产不合格品”的质量理念及“质量第一，诚信经营；预防为主，风险控制；安全至上，使用方便”的质量方针。公司坚持“持续改进，诚信为本”的质量诚信理念，建立健全从技术创新、产品研发、生产制造、储运销售、技术服务等全员、全过程、全方位的质量管理体系，加强售后服务、质量追溯和质量诚信管理，严格落实产品质量和质量诚信责任。公司各项管理制度、管理规程和岗位操作法必须以质量诚信为出发点、考核内容和否决条件，把质量诚信的分解落实到公司发展战略、生产经营、市场营销、内部管理各个方面，质量第一、精益求精、诚实守信，打造品牌。

未来的发展，华康药业将积极打造初始原料生产、终端食品生产为一体的糖醇产业链经济，为社会提供更为全面、更为方便、更为优质的服务，做行业先锋，树世纪品牌，创百年企业。

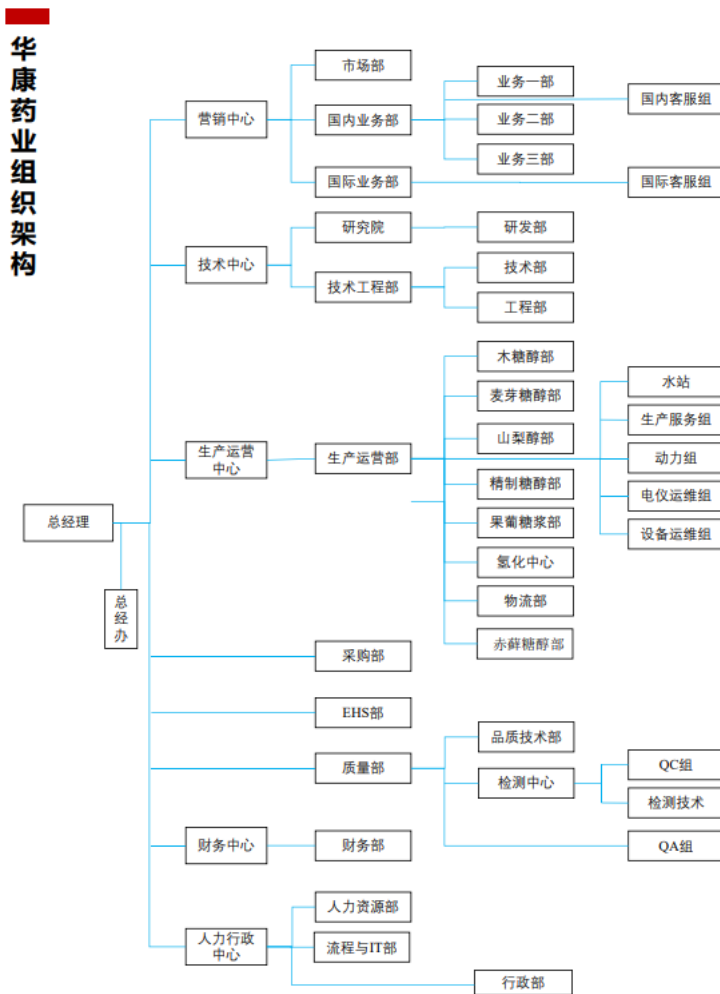
第二部分：企业质量管理

一、质量管理机构

1、质量管理组织

公司建立了质量方针和质量诚信目标，人员、厂房、设施和设备能保证实现质量方针和目标的条件。建立了独立的质量管理体系及相关制度，设立了质量管理部门、生产管理部门等管理机构，明确了各部门及相应管理人员的职责。

为了配合质量管理体系正常运转，公司在组织机构上进行合理的划分，人员实施优化组合，由总经理担任公司质量管理负责人，全面负责公司的各项日常管理工作。下设质量部、技术工程部、生产运营部、采购部、物流部、EHS部、国际业务部、国内业务部、总经办、人力资源部、财务部、流程与IT部等，各部门职责明确，分工合作，共同完成公司的质量管理工作，保证质量管理体系的有效运行和持续改进，实现质量目标。



浙江华康药业股份有限公司组织机构图

2、质量组织职责和权限

(1) 质量保证

- 1) 执行公司《质量管理制度》；
- 2) 对《药品生产质量管理规范》的执行情况进行检查和监督；
- 3) 质量体系文件的编制、修改，质量体系运行的组织、协调、监督、考核；
- 4) 对生产运营部生产过程进行检查监督；
- 5) 产品质量分析、稳定性评价、质量事故的处理；
- 6) 用户访问、不良反应的报告；
- 7) 建立和管理公司产品的质量档案。

(2) 质量控制

- 1) 对原料、辅料、包装材料、中间产品和成品进行检测，进行符合性判定；
- 2) 负责水和环境的定期监测；
- 3) 进行验证过程中的测量；
- 4) 负责检验用仪器、设备、试剂的申购和管理。

3、内部激励创新的制度与措施

公司制定了完善的创新管理、运行体制，建立起有效的激励政策，最大限度的调动员工创新的积极性，逐步建成了ERP系统、中英文网站和电子商务系统、工艺质量系统等完整的信息系统，为创新提供一个良好的平台。公司坚持创新管理与市场机制、激励机制相结合，为技术创新提供良好的外部条件和制度保证；坚持技术创新与结构调整相结合，使技术创新在结构产品更新、产业技术升级和培育新的经济增长点发挥重要作用，使得创新制度逐渐形成一种动力，推动着创新的实现。

公司始终坚持“科学技术是第一生产力”的原则，在不断创新中求生存、求发展。公司不断完善绩效评价体系，建立以员工岗位贡献率为基础，岗位绩效为评价标准，岗薪待遇能高能低的宽幅薪酬管理模式，鼓励员工在工作岗位开展创新活动，建立起核心人才的薪酬激励与约束机制，充分调动核心人才的创新动力。公司将继续坚持自主创新，开展原创性研究，缩小与国外先进企业的差距，建设成为世界一流的功能性糖醇综合供应商。

二、质量管理体系

公司为全面提升生产力与竞争力，引入国际先进的管理模式-卓越绩效管理、5S 管理及 GMP 管理。公司通过 GMP、ISO9001、FSSC22000 等质量和食品安全体系认证。公司按规范及标准要求制定了公司质量管理体系文件，各类文件管理规范，各种记录及时、真实、完整、并有效保管，便于查阅，体系总体运行情况良好。

公司领导在高层领导会议上，通过宣传公司质量方针和目标，反复强调产品质量满足客户要求与法律法规的重要性，倡导以客户为中心，并将质量目标层层分解，落实到各部门，明确各岗位人员职责、权限，保证人员、设备、材料等方面的及时供应，确保了生产连续，质量满足标准要求。

公司为满足顾客需求，合理组织生产，拓宽市场，不断引进人才、购买设备，确保各种资源满足生产需要。对员工定期进行了培训，以便其能力能胜任所承担的工作；对厂房、设施、设备、检验设备、仪器严格规程管理，确保其良好运行，保证产品质量。

公司建立了质量控制、质量检验、生产操作标准，以加强对生产过程中的工艺参数、人员、设备、环境等影响产品质量的所有因素加以控制，保证产品质量符合标准。

公司制定了用户访问管理程序，通过发放调查表，电话调查，客户拜访等方法，了解产品质量和服务的满意度及对企业的整体印象。在生产过程中加强了对不合格产品、不合格物料的控制。各部门应有效利用统计技术与数据分析中的适当方法，对顾客的满意、产品质量的符合性、过程特性及趋势，产品服务进行统计分析，制定各种对策，保证质量体系的良好运行。公司制定了纠正预防措施管理规程，以消除不合格的原因和不合格的原因，防止不合格的再发生与发生。对于体系中的不合格情况，各有关部门认真分析，制定切实有效的纠正、预防措施并认真实施，以便持续改进质量体系的有效性。

三、质量安全风险管理

1、质量投诉处理

公司建立售后服务制度，积极完善售后服务网点建设，建立顾客档案，公布投诉电话，妥善处理顾客对产品的抱怨和投诉，努力使顾客满意；公司开展顾客满意度调查和不定期上门回访客户，了解顾客需求，持续改进质量。在提高服务质量方面主要做了以下几方面的工作：（1）公司每个生产季前开展质量知识及技术技能的培训，提高公司员工的整体素质，增强员工的质量意识。（2）提高对用户投诉的处理并积极纠正和制定预防措施。为保证用户的投诉及时得到处理，提高用户对投诉处理的满意度。公司调配物流部门和营销部门专人负责处理顾客投诉，及时处理投诉反馈处理意见，并采取相

应纠正和预防措施。(3) 建立和完善考核、激励机制, 调动员工的积极性, 充分提高工作效率和整体服务水平。通过考核与激励机制, 逐步完善客户满意度工作。通过以上措施的实施, 使公司的产品逐渐得到了客户的认可和满意。

2、质量风险监测

公司建立产品质量风险监测管理制度, 对影响产品质量的重点加工岗位, 设立质量风险关键控制点, 不断完善和健全公司质量风险监测体系, 规定监测频次, 迅速向车间反馈监测数据, 及时预防、纠偏, 保证产品质量。同时公司通过网络、行业协会、政府主管部门等沟通渠道, 广泛收集有关本行业各方面的质量安全风险信息, 采取有针对性的防范措施, 不断优化和改进质量管理的手段和关注点, 全面降低公司质量安全风险。

3、应急管理

作为食品生产企业, 为保证产品质量安全事故应急处理工作顺利开展, 加强对突发重大安全事件应急处理的组织领导, 认真落实各项应急处理措施, 提高应对安全事故的处理能力, 按照“有效预防、积极应对、及时控制”的工作思路和“以人为本、减少危害、分级负责, 科学预警、防控结合、快速反应”的原则, 规范生产秩序和安全应急工作秩序, 最大限度地减少安全事件的发生及其危害程度, 保障公众身体健康和生命安全, 制定了质量安全事故应急预案, 质量事故发生后, 立即呈报上级主管部门, 经上级主管部门批准后, 将该批次产品封存样寄送至省级检测机构进行复检, 以复检结果为准。同时, 由质量部书面通知销售部该批产品的批号, 销售部根据批号和出货记录, 查出产品的流向并迅速通知响应客户停止使用该批次产品, 质量部根据公司产品质量追溯办法, 进行追溯, 对事故进行认真分析, 找出原因, 采取纠正及预防措施, 并进行责任追究和处理, 杜绝事故再次发生。

第三部分：质量诚信管理

一、质量诚信管理

1、对员工的诚信教育

为牢固树立全体员工的诚信意识，公司每年年初制定本年度的质量诚信教育培训计划。实行三级质量诚信教育培训，由公司组织一级教育工作。各部门负责人部根据公司要求，编制教育培训计划和内容，认真组织下属的教育培训。各车间经理负责班组长及员工的诚信宣传教育工作。公司通过专题培训、书面文字进行张贴或传达、质量诚信先进员工经验交流、利用早会或班前会、利用图片展示等多种方式对企业员工实施质量诚信教育。公司对在质量诚信教育培训中成绩优异的人员给予一定的奖励，通过培训后在工作岗位上起着模范带头或成绩突出的员工也给予一定奖励，同时在员工中宣传和推广经验。对不按时参加质量诚信教育培训或未通过培训考核的员工，给予一定的处罚。

2、产品设计诚信管理

公司的产品设计与研发严格依照《设计和开发管理制度》，从产品研发立项、过程各类活动记录、研发过程总结、管理考评控制产品研发相关的整个过程。

3、原材料或零部件采购诚信管理

公司对采购的主要原材料实行分类，按在产品中的重要程度分为A、B、C类：将A、B、C类物资的供应商按合格评定程序列入《合格供应商明细表汇总表》，并对名录中的供应商每月进行一次送检合格率、按时到货率等指标考核。对达标的供方继续列为合格供方实施采购，对指标不能达标的供方要求及时整改，整改后任不能达标的供应商取消其供方资格。

在设备和零部件采购方面，对供应商的相关资质进行严格审查。在采购设备和零部件时，能够使用标准件的一律采购和使用标准件；需特殊加工的，需对使用效果进行充分验证，确保达到公司要求。所有设备在使用前必须经过设备验证，确保符合产品工艺要求。

4、生产过程诚信管理

公司生产运营部、技术工程部具体负责各品种生产管理和技术管理工作。制定并逐步完善了各种生产管理制度、工作标准、岗位操作规程和各类工艺规程、管理规程、标准操作规程。采用车间集中培训和班前、班后会对各岗位操作人员进行全面的岗位技能培训，持证上岗，并采用多种方式进行督查、考核，增强员工质量意识，提高操作水平，

在生产过程中，各级管理人员严格履行管理职责，及时检查，及时纠正差错，保证生产秩序的稳定。

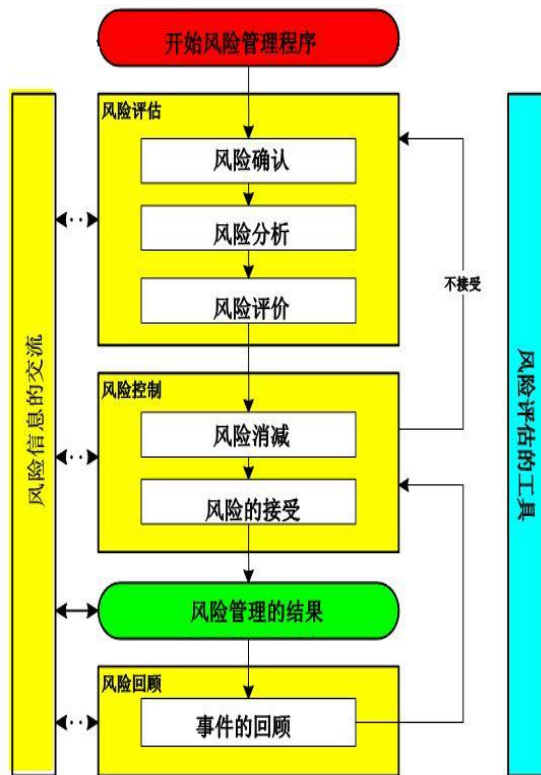
对生产所需的原料、辅料、包装材料进行投料前复核，把好中间产品、成品的质量，严格执行“不生产不合格品，不接收不合格品，不流转不合格品”的“三不原则”，关键工序设质量控制点，督促员工做好自检、互检，执行监控核查规程，严格批记录的管理规程，做到领用、发放和核对相统一。对每一生产步骤进行物料平衡，保证物料的投入和产品的产出数量与工艺要求相一致，确认无潜在质量隐患，符合注册要求。

生产记录由质量部负责审核，采购部印制，总经办保管。员工操作必须按要求及时填写生产记录，做到字迹清晰、内容真实、数据完整，操作人及复核人签名确认。每批生产结束后，车间技术员把记录汇总、复核，及时上交质量部，经质量部审核无误后，按批号整理归档，由总经办专人管理。

生产批号根据生产运营部下达的生产指令单编制，按《批号管理制度》层层落实，QA人员现场进行检查和督促，各工序按照规定批号进行生产，保证产品批号的准确性和产品生产过程质量的可追溯性。

为防止混淆，防止污染和交叉污染，生产过程严格执行清场管理制度，在生产前确认无上次生产遗留物。更换品种、批号时，操作人员都对生产现场、设备进行彻底清洁、消毒，填写清场记录，并纳入批生产记录，清场结束时，由质监员检查合格后发放“清场合格证”再进行下一品种、批号生产。生产过程中的物料进入洁净区严格执行《洁净区管理制度》、《仓库物料管理制度》，按要求领用、退库销毁均有记录，不合格品有台帐。

5、风险监测和应急管理



浙江华康药业股份有限公司质量风险管理流程图

公司制定了产品安全应急预案，成立了以总经理为组长，质量授权人、销售副总为副组长，质量部经理、销售部经理、物流部经理、采购部经理、技术工程部经理为组员的应急领导小组，并明确了应急领导小组及各相关部门职责。

产品安全应急领导小组下设应急指挥办公室，联系电话：0570-6035895，开设 24 小时值班电话：0570-6035888

6、产品售后质量诚信管理

公司建立有完善的营销服务管理体系，销售部设立专职售后服务人员，并设立有服务热线电话。

公司在北京、上海、杭州、福建，及荷兰阿姆斯特丹等设立服务点，负责产品销售和售后服务工作，将情况迅速反馈到公司总部。

公司销售部专人负责售后服务信息档案的管理工作，按时、定期按明细分类归档。

二、社会责任的履行

1、安全生产管理

为建立安全管理制度化，措施规范化，工作标准化为基础的安全管理体系，公司建立了安全管理机构，成立了安全生产委员会，明确了专职安全管理人员，定期召开安全专题会议。

公司根据自身特点制定了特种设备使用管理制度，包括作业人员培训教育制度、维护保养制度、日常检查制度、隐患排查治理制度、安全会议制度、档案管理制度、定期报检制度、特种设备节能减排制度、安全目标管理制度、接受安全监察管理制度。

公司制定了安全生产管理目标，分解落实到各部门，进行严格考核。制订了从总经理到员工的各级《安全生产责任制》。通过开展《安全生产月》，提高了员工安全生产素质。

2、环境保护管理

公司一贯重视环境保护，污水治理，建有先进的污水处理中心，进行污水处理，各项排水指标均达到国家规定；同时采用炉内喷钙脱硫+脉冲袋式除尘，除尘及脱硫符合国家排放标准。清洁生产均衢州市环保局审查验收，取得了排放污染物许可证。

3、产品质量保证承诺

公司产品宣传广告、说明书、标签内容均与国家批件一致，产品广告全部经省级食品药品监督管理部门审查，并取得药品广告批准文号。内容真实，无虚假宣传。

公司所有产品包装上均表示有服务热线，消费者在使用公司产品的过程中若发现质量问题或有用药疑问，均可拨打公司服务热线，公司承诺对所有问题及时解决。

4、劳动保护管理

公司为了加强对职工的劳动保护，促进安全生产，维护公司的生产秩序，保障职工的人身安全和公司的财产安全，制定了相应的劳动保护制度；发放劳动保护用品，并制定了人员健康管理规程，每年对全体员工至少体检一次。

5、质量公益宣传

企业一贯重视质量公益宣传。在开化县重点中学设立华康奖学金、助学金等。

第四部分：质量管理基础

一、标准体系建设

公司主导或参与了 16 项国家标准，13 项行业标准，11 项团体标准的制定，如《木糖》、《麦芽糖醇》、《山梨糖醇》、《淀粉糖分类通则》、《异麦芽酮糖醇》、《阿拉伯糖》、《异麦芽酮糖醇》、《液体木糖醇》、《氢化淀粉水解物》等。

公司质量标准制定的依据是药典标准、部颁标准或注册标准、各种法规及公司内部要求；标准的内容完整，包含标准依据、取样规程、检验规程、限量等规定，符合 GMP 标准、质量安全管理体系统要求；所制定的成品质量标准高于法定标准；所制定的物料标准不低于注册或申报的标准；所制定的中间产品和待包装品标准与成品的质量标准相对应。

所有制定和修订的质量标准和检验操作规程，均由经验丰富的管理和操作人员起草，经质量部经理审核后，报请质量总经理批准，对检验人员进行培训后实施。人员培训除按正常计划集中进行外，及时增加对修订完善的质量标准和检验规程的培训，形式多样，达到人人熟练掌握。保证了检验结果的准确、可靠。

二、计量体系建设

公司建立健全了各项计量管理制度、计量器具购进、验收制度、维修维护制度、周期检验检定等制度，建立了压力、量器两项企业计量标准。压力、玻璃量器由公司计量检定员依检定周期定期进行检定；量器由衢州市、开化县计量检测中心依检定周期定期检验；原子吸收、紫外、薄层、液相、PH 酸度计等化验设备由浙江省计量科学研究院依检定周期定期检测。计量器具受检率达 100%，积极参加浙江省、衢州市质量技术监督局举办的各类检定、校准、测量不确定度评定等计量专业知识培训，全面提高公司的计量管理水平。

三、认证管理

公司 2001 年首次通过 ISO9001 质量管理体系，2004 年首次通过 GMP 认证，2005 年首次通过 ISO14001 认证，2009 年首次通过 ISO22000 认证，2016 年首次通过职业健康安全认证，2017 年首次通过 ISO17025 认可，另有浙江制造、ISO45001、ISO50001、FSSC2200、HALAL、NON-GMO、KOSHER 和有机等多项认证，随着企业的发展和进步，质量和食品安全管理水平不断提高，在行业内保持领先地位。

四、检验检测管理

公司设质量部，承担质量检验职能。公司质量控制部具有完善的质量检测设施和设备，配备国际先进检测仪器，有日本岛津高效液相色谱仪、日本岛津气相色谱仪、德国耶拿原子吸收光谱仪、瑞士万通水分测定仪、日本岛津 UV1800 紫外分光光度计、日本尼康荧光显微镜等，提高了检测手段。

公司质量检验人员 36 人，目前质量工程师 15 人，助理质量工程师 9 人，质检人员持证上岗 36 人，占检验人员 100%。检验人员大部分具有大专以上学历或化学检验工专业技术职务，关键岗位人员都经过食品检验、微生物学等专业培训和安全防护培训。

实验室建立了检测设备档案，并整理分类，将重要的精密仪器以及重要项目、关键参数的检测设备进行重点管理。管理的关键内容是：进行校准或检查，以便检测数据的有效溯源，持续维持设备的良好运行和准确度。针对不同种类、型号的检测仪器、设备，实验室的管理者还应制定相应的保养计划，并落实到人以保持该设备应有的技术状态。内容包括：清洁、紧固、线路、调整水平、校准数据等，定期对维护情况进行监督检查，重要的设备应对其运行情况进行记录，以便定期对其工作状态作整体评价，检验设备的使用人员必须经过专业培训，考核合格后方可上岗。实验室还建立了完善的样品留存制度，每次检测完毕后将检样留存做好标识存放于样品柜中，并由专人负责保管，留存至少二年，以便出现问题及时复检及查找原因。

实验室检测人员定期进行检测理论知识和检测技能培训并考核，检验员相互交流在检测中遇到的各种问题，以便针对问题及时纠正和制定预防措施，提高实验室管理水平及工作质量，达到企业质量零事故的目标要求，各种制度、岗位职责、仪器操作规程、安全常识、注意事项等上墙，以便执行。

公司每月定时召开生产及产品质量月度会议，质量部提交月度质量分析报告。这项工作对严把原材料入库，严格工艺纪律，严格生产全过程的质量控制，不断提高生产能力和产品质量，完善生产过程监督，起到了持续改进的作用。

第五部分：产品质量责任

一、产品质量水平

华康药业生产的高纯度木糖醇产品质量高，国家标准无法满足公司的生产和销售要求，根据生产需求特制订了企业标准。该标准主要依据中国国家标准 GB1886.234-2016《食品添加剂 木糖醇》及采用美国食品化学药典 FCC 标准制定而成。该标准的主要指标均高于国家标准，达到国际先进水平。

公司为规范质量管理，与国际接轨，提高市场竞争力，公司通过了质量管理体系、食品安全体系等多项认证。多年来，公司始终坚持质量诚信的理念，采用多种管理方法建立企业质量诚信制度。

主要表现在：

- 1、定期对质量管理体系进行内审及管理评审，对内审中不符合项及时进行整改；
- 2、不断采用新工艺、新技术，提高产品质量，并得到持续改进；
- 3、近年来公司采用卓越绩效、5S 等质量管理模式，提升产品质量，保障产品质量符合客户标准，产品质量得到客户的认可；
- 4、有专门的质量管理体系手册，并有对员工进行培训的相关记录；
- 5、建立健全完善的质量检验制度以及售后服务制度。

二、产品售后责任

为履行企业质量主体责任，以维护顾客利益，我们扎实开展售前、售中、售后服务。迄今为止，尚未出现产品赔偿、纠纷，客户满意度较高。

三、企业社会责任

公司为社会提供优质高效的功能性糖醇产品，增加经济收入，提高经济水平，提供就业岗位，缓解当地就业压力。

四、质量诚信记录

1、主要产品品牌社会影响力

公司的“禾甘”商标荣获“浙江省著名商标”，连续多年全国销量第一，其他木糖醇、山梨糖醇、麦芽糖醇等产品出口到世界主要国家和地区，成为可口可乐、箭牌、亿滋等国际著名品牌的原料供应商。

2、企业、主要产品质量荣誉

公司先后荣获“中国食品配料行业十强”、“全国淀粉糖行业二十强企业”、“中国轻工业成长能力百强企业”、“节能环保示范企业”、“浙江省专利示范企业”、“浙江省标准创新型企业”、“浙江省创新型示范中小企业”、“浙江省节水型企业”、“安全生产单位”等称号，并获得“衢州市政府质量奖”、“浙江省质量诚信AAA级工业企业”，连续多年被认定为行业二十强。“万春木糖醇”被认定为浙江省名牌产品，“万春木糖醇”和“禾甘麦芽糖醇”，被认定为衢州市名牌产品等。

3、主要产品社会信誉度（顾客满意度）

公司每年开展顾客满意度调查，近三年顾客满意度调查结果见下表：

年度	满意度，%
2020年	100
2021年	100
2022年	100

4、主要产品市场占有率（市场占有率）

公司主导产品木糖醇、麦芽糖醇连续多年全国销量第一，2019-2021年销售收入等综合指标均居全国糖醇生产行业前茅，市场占有率、市场满意度均居行业领先地位。

结 语

质量诚信建设是全社会的共同责任，需要大家的共同努力。只有全体产品生产经营企业统一思想，提高认识，诚信经营，承担起企业质量安全第一责任人的责任，才能维护食品行业的整体形象。我们要携起手来，为保证食品质量安全，保障广大人民群众的身体健康和生命安全；为加快企业诚信建设，不断提高企业诚信建设水平；为消除少数不法企业造成的行业信誉危机，树立食品行业新形象；为共同营造诚实守信的良好经营氛围和良好的市场经济秩序，促进我国食品行业健康有序和又好又快发展做出我们应有的贡献！