



“浙江制造”认证质量诚信报告

“浙江制造”认证

2020 年质量诚信报告



杭州鑫富科技有限公司

二〇二一年九月二日



“浙江制造”认证质量诚信报告

目 录

前言	2
总经理致辞	3
一、公司简介	4
二、企业质量理念	5
三、企业质量管理	6
四、质量诚信管理	12
五、质量管理基础	16
六、产品质量责任	19



前 言

本公司出具的质量诚信报告，是依据国家有关质量法律法规、规章及相关行业质量标准、规范等进行编制。报告中关于公司质量诚信和质量
管理情况是公司现状的真实反映，本公司对报告内容的客观性负责，对相关
论述和结论真实性和科学性负责。

报告范围：

本报告的组织范围为杭州鑫富科技有限公司。本报告描述了 2020
年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日期间，公司在质量管理、产品质量责
任、质量诚信管理等方面的理念、制度、采取的措施和取得的绩效等。

报告发布形式：

本公司每年定期发布一次质量信用报告，本报告以 PDF 电子文
档形式在本公司网站向社会公布，欢迎下载阅读并提出宝贵意见。

总经理致辞



“浙江制造”认证质量诚信报告

杭州鑫富科技有限公司, 创立 1995 年, 现有在职员工近 600 名, 2020 年公司主营业务收入 13.19 亿元人民币。公司作为国家高新技术企业、浙江高成长科技型中小企业、浙江省小微企业成长之星、杭州市雏鹰计划企业, 秉持“博大、诚信、创新、务实”的核心价值观, 坚持诚信经营。目前公司拥有 5 项国际认证、15 项企业标准、25 项专利及 75 个注册商标。

公司高度重视管理体系的建设, 已建立完善的质量管理体系。公司于 1998 年首次通过 ISO9001 质量管理体系认证, 后又陆续通过 ISO22000 食品安全管理体系、FAMI-QS 欧盟饲料添加剂与预混料标准、BRC 食品安全全球标准、MUI-HALAL 清真食品和 OU Kosher 犹太食品等认证, 为公司进一步开拓全球市场提供了可靠的质量保证。公司建立了一套科学、完善的质量控制体制, 产品符合 CP 中国药典、USP 美国药典、EP 欧洲药典、BP 英国药典等质量标准要求, 受到国内外客户的广泛认可。另外, 公司还同时导入了环境管理体系和职业健康安全管理体系, 并通过认证。

在现代经济社会中, 诚信不仅是一种道德规范, 也是能够为企业带来经济效益的重要资源, 质量诚信更是赢取客户的核心要素, 企业文化要求全体员工讲诚信, 以诚立身, 塑造诚信文化, 提升企业核心竞争力, 努力打造最受顾客欢迎的科技型生产企业。

总经理（签名）：



报告正文

一、公司简介

杭州鑫富科技有限公司，坐落于美丽的国家森林城市浙江杭州临安。公司成立于 2011 年 11 月，前身为杭州临安鑫富进出口有限公司(原为浙江杭州鑫富药业股份有限公司全资控股子公司)；2014 年 9 月，企业因与“合肥亿帆”重组，于 2015 年 1 月更名为杭州鑫富科技有限公司（现为亿帆医药股份有限公司全资控股子公司）。2015 年 8 月底启动于 2017 年 3 月底完成的母子公司间内部资产整合中，承接了母公司【“亿帆医药”（股票代码 002019），临安首家于深圳证券交易所挂牌上市的民营企业】经营的原料药业务及降解材料业务。

公司是国际最大的泛酸系列产品生产基地和泛醇系列产品以及高分子降解新材料 PBAT 的主要供应商。自 1996 年以来，公司依靠科技进步并借鉴国际标准提升标准化工作，相继建立、实施并通过了 QMS、EMS、OHS、FSMS、BRC、FAMI-QS、HALAL、KOSHER/OU、CEP、GB/T29490 等管理体系认证和企业标准化良好行为的 3A 级标准化水平确认。2015 年 1 月，本公司导入 GB/T19580 卓越绩效管理模式。

公司目前已具备“D-泛酸钙”10000 吨/年、“D-泛醇”1000 吨/年的生产能力，产品质量分别按 GB/T 7299-2006、美国 USP、英国 BP 药典等国际先进标准进行检测和组织生产。公司主营产品约 75%出口至欧美、东南亚等国家或地区。此外，公司自主研发的降解材料 PBAT 等产品均保持国际先进水平。

近三年来，公司以优质的产品、服务和良好的信誉、规范的管理赢得了国内外顾客和各相关方的好评。被评为“国家重点高新技术企业”、“省级企业研究院”、“省级技术中心”、“浙江出口名牌”、“省级单项冠军培育企业”、“2019 年亩均效益领跑者”、“杭州市社会责任 AA 级企业”、“浙江省成长性最快百强企业名单”、“浙江省高新技术企业生物与新医药技术领域十强”、“浙江省高新技术企业创新能力百强”及“临安区“十强”外贸企业”等！

公司名称：杭州鑫富科技有限公司

公司地址：杭州市临安区锦南街道上卦畈 9 号

电 话：0571-63759210

邮 编：311300



“浙江制造”认证质量诚信报告

二、企业质量理念

公司自创立至今，便致力于产品质量的管控。始终秉持产品质量是企业生存和发展的基石，是占领市场和赢得顾客的先决条件，企业依存于顾客的质量理念，不断的完善和提升公司的质量管理水平。公司一贯秉承：“**遵守相关法律法规和其他要求，以顾客为关注焦点；实行清洁生产，担当社会责任；领导全体员工诚信经营。**”的管理方针，严格按法律法规要求、质量管理体系标准要求执行，使企业的质量管理体系得到有效运行，使产品质量得到有力的保障和不断的提升，从而使企业各项质量目标基本得以达成。为从根本上加强和提升质量管理，提高公司经营质量，公司更以卓越绩效模式的导入为契机，推行全面质量管理，运用项目管理，通过内部审核、自我评价、第二方审核、第三方审核或评价、质量月等活动，不断寻找改进的机会改进质量管理，逐步实现卓越绩效。公司自成立以来，公司从未出现过重大质量投诉，在历年接受各级质量技术监督部门的抽检中，合格率均达 100%。**企业使命：让生命旅程健康、美好！企业愿景：做全球维生素和**健康事业的专家。**核心价值观：博大、诚信、创新、务实。**

三、企业质量管理

（一）质量管理机构

产品的质量是由过程质量决定的，过程的质量是由系统的质量决定的。为确保系统、过程、产品的质量，公司依据质量管理体系标准要求，运用管理的系统方法、过程方法，识别了所需的过程及其接口关系，建立了公司的质量管理架构。

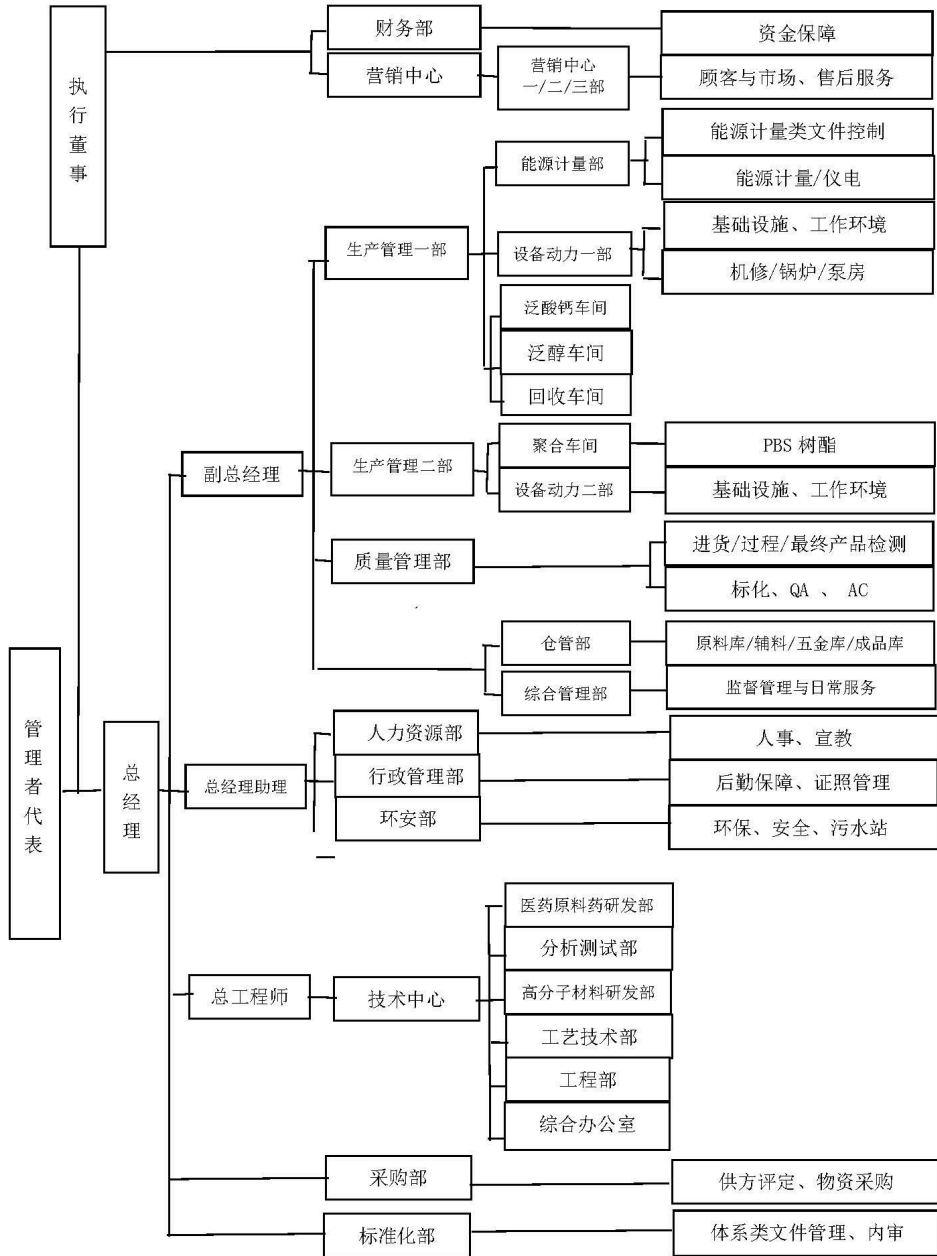


“浙江制造”认证质量诚信报告

杭州鑫富科技有限公司组织机构图

附页 B-1
修改状态: 10

质量管理结构图



公司同时设立了质量管理体系管理者代表，确定管理者代表的职责和权限，对质量实行一票否决，全面建立公司质量文化。因对产品和服务质量安全的重视，公司总经理履行了如下的职责：



“浙江制造”认证质量诚信报告

- 1) 参与品质战略的制订、评审确定品质战略；
- 2) 向本组织传达满足顾客要求和法律法规要求的重要性；
- 3) 制定质量方针；
- 4) 确保质量目标的制定；
- 5) 进行管理评审；
- 6) 确保资源的获得；
- 7) 亲自参与每月质量例会；
- 8) 参与重大产品质量评审和质量改进活动；
- 9) 参与质量表彰活动；
- 10) 参与质量月活动，普及质量安全教育；
- 11) 建立明确的质量事故问责制、质量安全追溯制度。

(二) 质量管理体系

1、质量管理体系方针与目标

公司建立并实施的质量管理体系，制定了“**遵守相关法律法规和其他要求，以顾客为关注焦点；实行清洁生产，担当社会责任；领导全体员工诚信经营。**”的管理方针。为持续改善公司质量管理体系，公司每年均制定计划，实施质量管理体系每步审核。通过内部审核，寻找改善的机会。同时，公司也会充分利用二方审核、三方审核的机会，改进质量管理体系的有效性。

导入卓越绩效管理模式，推行全面质量管理，使公司质量管理体系从持续改进，向追求卓越看齐，建立了以公司战略为核心，以 GB/T19580 卓越绩效模式为框架的整合型全面质量管理体系。满足顾客、员工、供应商、社会和合作伙伴五大利益相关方的要求，在公司各层次建立了相应的战略规划、质量目标。以公司绩效考核体系为依托，设立了质量考核 KPI 和质量问责制。

2、质量教育

在体系运行过程中，公司基于 PDCA 的系统方法，运用各种科学、有效的工具，测量、分析、改进质量管理体系的有效性及各部門、各层次的绩效，并采用标杆对比和学习的方式，不断修正个人工作思想和意识，确保实现个人和公司整体目标。公司内部建立培训制度，根据公司的具体情况，开展各项教育培训工作；对外，积极与顾客和政府职能部门及各类培训机构外部进行沟通交流，适时邀请



“浙江制造”认证质量诚信报告

专家对公司员工进行专项培训。公司定期结合体系运行情况和质量实际表现情况，对各级员工开展有针对性的质量教育，对质量控制点进行专项管理，确保制造过程产品质量的一致性。

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。各部门负责人根据公司要求，编制教育培训计划和内容，认真组织实施下属的教育培训。各班组长负责员工的诚信宣传教育工作。公司通过网站、微信群进行传达，利用早会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。

3、质量法规及责任制度

公司通过收集法律法规及其它标准、要求，制定内部相关标准，使产品达到国家法律法规和国家、行业标准的要求（部分产品指标高于行业标准要求），从产品技术上践行社会责任。同时，公司对产品质量问题进行责罚，遵循对质量事故“四不放过”原则。

表 1 公司所遵守的质量标准和其他相关法律

类别	内容
员工权益 社会责任	《劳动法》、《工会法》、《消费者权益保护法》、《环境保护法》、《安全生产法》、《职业病防治法》、质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系等。
产品标准执行	Q/XFJ03-2.1.1-2021《D-泛酸钙质量标准》、T/ZZB 1310-2019《饲料添加剂 D-泛酸钙（维生素 B5）》

公司制定了《内部审核控制程序》、《管理评审控制程序》，为确保体系运行的有效性和持续改进，安排内审、过程审核和产品审核，对于审核中发现的不符合项，由责任部门分析原因，制定纠正预防措施，落实整改，并验证整改效果，最终形成内部审核报告，对体系的整改及不符合项的预防提出建议，并作为管理评审的一个重要输入，报告最高管理者。

公司制定了《不合格品、潜在不安全产品控制程序》等制度，对不合格品进行了严格管控。公司制定了产品检验标准，产品都经过自检、互检、在线检查、专检，合格后方可流入下道工序或出厂。对各种不合格产品和潜在不安全品放置在不合格品区域，进行隔离、标识和合理存放。



“浙江制造”认证质量诚信报告

同时，对于所有出现的不合格，均有详细记录，并由专人进行统计分析后，由责任单位依据《纠正措施和预防措施控制程序》、《事件、不符合处置控制程序》制定纠正措施并进行整改，评估纠正措施有效之后方能关闭问题项。

此外，公司对出现的质量问题进行问责和教育，并在日常开发、生产作业中，强调标准化，通过持续改善等活动及质量功能展开，充分应用 PDCA 循环，持续改善，追求卓越。

（三）质量安全风险管理

质量管理部对产品质量形成的关键过程进行测量，并应用统计技术（如控制图、分布图、因果图等）做出图形数据提交生产管理部门，生产管理部门对图形数据分布趋势进行分析，明确过程质量和过程实际能力之间的关系做出相应处置，对风险顺序数高的环节，采取必要的措施，降低风险。编制控制计划、作业指导书等文件，对每项产品要求和过程环节进行风险分析。做到每一个环节严格控制，严格把关，确保生产环节都符合相关要求，确保最终产品质量的合格。

对关键控制点实施控制，通过危害分析评审，确定为关键控制点的列入《HACCP 计划》进行管理，其他的控制措施作为操作性前提方案或其它文件规程进行管理。

对特殊过程、关键过程实施控制，对产品质量进行严格把控。在整个流程中，如进货检验、过程检验、最终检验，进行层层把关。并根据需要，开展质量管理体系审核、过程审核、产品审核等工作。

公司在质量管理和控制上，建立了评审放行制度，防范质量安全风险。公司制定了产品安全应急预案，成立了由组长牵头，生产管理部及其下属车间/部门、采购部、标准化部、营销中心、技术中心外聘专家等为组员的食品安全小组。并明确了食品安全小组及各相关部门职责。

公司为快速反应，有效的降低风险，还定期组织开展相关应急预案演练，防范和降低产品安全风险。2021 年 10 月组织开展了脱醇蒸汽压力突然骤降应急演练，记录如下所示。



“浙江制造”认证质量诚信报告

杭州鑫富科技有限公司

QR/04-17.1.2-01-B5

食品安全应急预案演练过程和总结记录

预案名称	脱醇岗位设备故障应急演练方案(脱醇真空度骤降)		
演练部门	泛酸钙车间	演练时间	2021年10月21日
演练地点	干燥脱醇岗位	指挥人员	张建
参与人员	吴孝兵、殷增亭、李锡良、帅仁华、王兴、张建		
演练准备	<ol style="list-style-type: none"> 1、演练前对所有干燥脱醇岗位员工、正副班长、参与演练人员进行责任分工 2、准备好相应的工具、提前检查超重力配套设施是否正常 3、提前电话知会质量部准备演练 		
演练过程	<ol style="list-style-type: none"> 1、10点07分，泛酸钙车间脱醇岗位，操作工李锡良批D-泛酸钙水溶液脱甲醇时，发现2#超重力真空度突然开始下降，查看超重力系统控制屏，手动调节真空阀开度（无明显变化仍逐步下降中）。立即向当班班长吴孝兵报告，并关闭超重力进料阀门。 2、10点08分，班长接警现场查看后立即向车间副主任张建报告事件情况，并终止将2#冷却釜物料打至1#冷却釜，1#冷却釜内的物料打至计量槽。 3、10点10分，张建到达现场后询问操作工事件发生情况，电话汇报公司食品安全小组组长马田梅，并安排班长吴孝兵、殷增亭等检查设备情况。岗位操作李锡良负责置换掉超重力内物料后清洗超重力。 4、检查后发现是600t一楼蒸馏塔热水槽浮球阀失灵，导致槽内水打空，引起真空下降。 5、立即联系电工对浮球阀进行维修，修好后补水。 5、15点30分真空故障排除，判断真空度不达标物料只可能进入2#冷却釜，将2#冷却釜内物料全部打回中间釜中，进行重新脱醇处理。 6、按正常程序重新启动超重力，恢复正常生产。 <p style="text-align: right;">记录人：张建 时间：2021年10月21日</p>		
演练总结	<ol style="list-style-type: none"> 1、整个演练过程各岗位员工职责明确，顺利流畅。 2、发生蒸馏塔热水断水导致真空下降的情况，可暂时关闭再沸器溢流阀，待真空稳定后再打开，可减少对生产的影响。 3、翻料前未打开中间釜盖子检查釜内物料情况，存在一定风险隐患。 <p style="text-align: right;">评价人员：张建 时间：2021年10月21日</p>		
主管人员	马田梅	时间	2021年10月21日
意见	演练顺利，值得表扬。		



四、质量诚信管理

（一）质量承诺

1) 诚信守法

高层领导遵循“依法经营、诚信经营”的管理理念，严格遵循《公司法》、《经济法》、《合同法》、《产品质量法》、《安全生产法》、《环保法》、《劳动法》以及机械行业的相关法律法规，建立实施了质量、环境和职业健康安全、食品安全质量管理体系等综合管理体系，均通过了第三方认证。实施了员工法律法规知识培训，配合政府部门开展普法教育活动，鼓励表彰员工的诚信守法行为，使诚信守法的作风深入公司全体员工的意识和行为。公司合同主动违约率为零，从不拖欠银行贷款，逾期应收账款降至合理范围，公司高层、中层领导都没有违法乱纪纪录，员工违法次数为零，在顾客、供方、员工、社会中树立了良好的信用道德形象。

2) 满足客户需求

公司高度重视技术研发，通过自主研发产品，提升产品质量，以较高的性价比为客户提供高水平的产品。公司加强研发力量的投入，以客户需求为中心，积极听取客户关于功能、质量、成本等方面的意见和建议，开展产品改进和创新活动，满足客户对产品和交期的需求。在产品质量方面，公司严格执行质量管理体系，通过开展技术攻关、质量改进等活动，保障产品质量安全。

（二）运作管理

1) 产品设计诚信管理

公司产品设计与研发严格依照设计开发流程，从研发立项、过程各类活动记录、研发过程总结、管理考评控制研发相关的整个过程。尊重他人知识和参与践行保护知识产权是公司设计开发工作的重要内容之一。

2) 原材料采购诚信管理

企业根据物料对产品质量构成的风险程度，将物料分类管理。对物料供应商，除了必须符合法定的资质外，还要定期进行现场查验。并对特种物料进行风险分析，视供应商提供物料的质量情况决定是否需进行现场审查。并对物料供应商应当建立质量档案。对采购的原材料批批进行检验，凡未达到规定标准的原材料一



“浙江制造”认证质量诚信报告

律不得入库使用。

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。

3) 生产过程诚信管理

公司制造部具体负责产品生产管理和现场流程管理工作。制定并逐步完善了生产管理制度、工作标准、岗位操作规程和工艺规程、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，严格记录的管理，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，符合账、物、卡一致的要求。

生产记录由生产管理部负责审核、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。生产结束后，组长把记录汇总、复核，及时上交，经生产管理部或质量管理部审核无误后，按批号整理归档，由标准化部进行管理。

公司根据行业特点及实际情况，加强生产过程信息化建设水平，在应用ERP系统对整个生产过程进行数据采集和监控，对公司整个生产过程实行系统化管理。同时，挖掘内部潜力，发挥技术骨干人员的力量，开展对现有设备进行持续性改造或科技创新工作，成立技术攻关小组，对薄弱环节进行技术攻关，完成了多项技术攻关工作和防错设计及自动化设计制作；生产员工上岗前要经过培训及考核，建立全员培训档案，通过集中培训、班前会培训、“传、帮、带”、目视化等多种方式进行培训，强化其工作技能和质量意识。生产员工严格遵守车间纪律。



“浙江制造”认证质量诚信报告

（三）营销管理

公司根据战略要求，对市场进行细分，以提高资源和运作的有效性针对性。公司将顾客分为不同类型。针对不同类型顾客确定顾客的需求与期望，针对其需求与期望来确定适当的方法，建立相应的体系与团队，建立各种渠道和方法，针对性的进行顾客需求与期望的了解。

公司通过展览会、行业会议、行业标委会、公共媒体、互联网、外部机构等渠道，以问卷调查、面对面或电话访谈、观察查询、外部委托等方法，了解客户的需求和期望。

公司各部门定期搜集顾客信息，解析后确定的顾客需求信息按照不同细分市场进行分类梳理总结，形成不同顾客群的需求与期望数据库，并从中归纳出针对不同细分市场顾客群总体需求特点的汇总资料，供产品规划、产品开发设计、过程控制等决策时参考。

公司树立“以客户需求为导向”的服务理念，要求业务人员对于任何一位客户，不论他下单与否，都要做到热情、周到，都要尽量满足他们的所有合理需求。制订了《与顾客有关的过程控制程序》、《顾客满意度测量控制程序》，从各方面增加业务人员的技能和素质，提升了顾客满意率。

公司营销中心全面负责客户投诉管理，接客户对产品质量有异议，应在收到异议后二个工作日内作出处理响应，及时为客户提供服务和解决方案。

五、质量管理基础

（一）标准管理

公司将企业标准化贯穿于生产全过程，从原辅材料、包装材料的采购、半成品、成品检验等各个环节，均制定了相关标准。从而使产品从原辅材料进厂到成品出厂的整个生产过程都处于标准化规范管理之中，对稳定产品质量、提高企业管理水平奠定了良好的基础。

（二）计量管理

公司严格执行《中华人民共和国计量法》等文件法规，从原材料采购、过程管理、生产设备、检验设备、工序检验、成品检验等环节建立了一整套管理文件和控制方法。设有专兼职计量人员负责公司的在用计量设备管理、配备和定期校检工作，注重对计量管理人员的专业培训，为公司的计量管理的规范化提供了有



“浙江制造”认证质量诚信报告

力的保障。

为确保产品质量，在产品生产工艺中严格过程控制，对生产工艺过程中的原辅材料等加强计量管理，确保计量设备的正常运行和计量的准确性。

对计量器具从采购、入库出库严格按照审批计划和管理程序执行，仓库有专人保管计量器具，建立台帐和登记手续，计量器具的领用出库必须通过检定，有检定合格证方可投入使用；对在用的计量器具严格按周期检定，强化现场检查和监管，掌握其使用情况，发现问题及时处理；对存在问题部门提出整改意见，采取积极有效措施进行整改，为生产优质产品奠定了坚实的的计量基础。

在设计和开发阶段，就对关键特性实施测量系统分析，确保了测量结果的有效性。每种新的测量系统，都是在系统分析并满足要求后，方可投入使用。

（三）认证管理

公司已通过 ISO14001、ISO22000、ISO45001、FAMI-QS、BRC 等一系列管理体系体系认证，并开展“浙江制造”品牌认证流程，公司严格按国际标准运行改进体系，使企业产品的质量得到有力的保障，从而使企业“**遵守相关法律法规和其他要求，以顾客为关注焦点；实行清洁生产，担当社会责任；领导全体员工诚信经营。**”的质量方针得以顺利推行。公司建立以来，公司从未出现过重大质量投诉，在历年接受各级质量技术监督部门的抽检中，合格率均达 100%。

（四）检验检测管理

公司通过对进货的检验与试验，以保证采购部提供的物资符合规定的要求。技术中心部负责编制进货检验与试验规程，负责原材料进货的检验；采购部门负责不合格原材料处理；仓管部负责点收物资的进货数量、名称和重量和系统及账务等。

为保证所有产品在生产过程中都通过规定的检验后才能进入下一道工序，公司制定检验规程开展严格的产品检验。质量管理部负责制订过程及最终检验和试验规程，设立最终检验的检验点，并负责组织产品检验工作；质检员负责检验点的检查、半成品、成品的检验；各生产操作工负责自检、互检工作。公司配备了先进的检测设备，见下表：

表 3 先进测量设备举例



“浙江制造”认证质量诚信报告

序号	仪器名称及型号	检测项目	先进水平
1	拼混机	物料混合	
2	金检仪	金属异物剔除	国内领先
3	气相色谱仪	测溶剂残留	国内领先
4	液相色谱仪	测含量、杂质	国内领先
5	红外光谱仪	鉴别	国内领先
6	自动电位滴定仪	测钙的质量分数、 β -氨基丙酸的质量分数。	国内领先
7	旋光仪	测比旋度	国内领先
8	酸度计	测 pH	国内领先
9	烘箱	测水分、鉴别	国内领先
10	分析天平	称重	国内领先

六、产品质量责任

（一）产品质量水平

本公司不断壮大“精干、专业、创新、高效”的设计开发团队，持续改善产品技术水平和质量性能，目前已被顾客和行业的认可。

（二）产品售后责任

公司建立并实施顾客投诉处理流程，确保及时有效地处理客户投诉。客户投诉由专职人员处理，每次投诉，均严密监控，根据客户投诉类型与程度的差异，以客户为中心并注重收集和解决客户的反馈，并采取必要的纠正/预防措施，以防止类似问题的重复发生。以电话回访的方式跟踪投诉处理过程，了解顾客的满意度。

同时，公司营销部门对客诉信息定期监测，对市场中重复发生及影响客户满意度和产品质量问题进行集中收集，并加以分析，形成报告。定期组织内部各部门召开产品质量会议，对重大产品质量问题进行攻坚改善，消除质量风险，提升产品质量满意度。

（三）企业社会责任

公司在企业不断发展的同时积极履行公共责任、公民义务及恪守道德规范。在公共责任方面，公司把环境保护和员工职业健康安全及减少能源消耗作为工作中的重点，积极创新，持续改进，取得了显著成果；在品德行为方面，公司提出了“培养和成长”的人才观，并兼顾顾客方、公司员工、政府等相关方的利益；在公益支持方面，高层领导率先垂范，员工积极参加，积极回报社会。



“浙江制造”认证质量诚信报告

1) 公共责任

公司谋求企业与环境的和谐发展，在取得合理利润与经济效益之下，积极投入先进设备和技术。通过对公司在企业运营中可能给社会造成的危害影响进行风险识别，并严格遵照各种相关的法律和法规，采取各种有效的治理措施，使之达到法律法规要求，维护社会公共利益。

公司产品及生产、运营过程对环境污染、社会风险不良影响较小，但公司仍非常重视环境影响控制，严格贯彻国家相关法律法规，建立和实施了环境管理体系和职业健康安全管理体系，制定并实施了《突发事件应急预案》等制度和管理办法，每年组织签订安全管理目标责任书；建立安全预警机制和安全事故应急处理机制；每年定期开展消防演练、紧急集合演练活动，实现环境和安卫目标；同时公司制定了节能管理制度，制定资源回收利用制度，对可利用资源进行回收利用。公司环境、安全、能源消耗等测量指标、方法、控制过程见下表。

表 4 公共责任指标测量与控制方法

控制项目	影响因素	公司要求	法律法规要求	测量方法及过程	控制措施
环境保护	废水、废气、噪声等的排放	1、符合纳管协议，废水抽检达标率 97%以上； 2、按照法律法规要求； 3、噪声≤65dB/55dB(昼/夜)；	1、纳管协议； 2、锅炉大气污染物排放达到 GB13271-2014《锅炉大气污染物排放标准》中的大气污染物特别排放限值、临环保[2015]48号文件要求； 3、《工业企业厂界噪声标准》第三类标准。	定期组织内部和外部检测。环境管理体系内部审核；瑞安市环境监测部门测量。	1、设立专门环保职能部门； 2、引入 GB/T24001 环境管理体系； 3、引入清洁生产评价体系； 4、日常环保管理长效机制，建立环保管理组织网络。
能源消耗	水、标准煤、电力等综合能耗	通过技改，强化管控，实现节能降耗（公司依据实际情况每年制定指标以绩效合同形式输出）	《中华人民共和国节约能源法》、《十二五规划纲要》，万元产值综合能耗比十一五期末下降 16%。	内部监测，统计分析	1、增强节能意识，引进和推动节能设备使用； 2、推行测量管理体系，完善能源计量器具； 3、开展节能降耗等研发和技改活动；
资源综合利用	废弃物、余热等	废物回收、余热回用	《中华人民共和国可再生能源法》		4、改进和优化生产工艺； 5、建立废物回收利用相关制



“浙江制造”认证质量诚信报告

控制项目	影响因素	公司要求	法律法规要求	测量方法及过程	控制措施
					度； 6、开展合理化建议活动，实施节能等小改小革。
公共卫生	食堂垃圾、生活污水、生活垃圾、危险固废	对环境无危害，无食物中毒，无安全生产事故。	《食堂食品卫生管理制度》；《污水综合排放标准》三级排放标准；《固体废物污染防治法》。	职业卫生评价；安全评价，定期检查；环境监测评价	1、食堂垃圾、生活垃圾统一由协议第三方/市环卫部门处理； 2、一般固废按规定处理或供货商回收； 3、危险废物统一由国家具有资质单位处置； 4、生活污水统一纳入污水厂收集管网处理。
质量安全	异物、溶剂残留	按照公司食品安全管理目标指标执行	溶剂残留参照国家标准	内部监测	1、保障工艺稳定执行 2、每批次自检
安全生产	火灾、爆炸等	按照公司职业健康安全目标指标执行。	1、无重大工伤及死亡事故； 2、无职业病及职业危害事故； 3、无火灾、爆炸事故； 4、无食物中毒事故。	1、日常巡查，定期检查。严格按国家规范建设设施； 2、安全评价； 3、安全生产三同时管理； 4、消防检测评价； 5、食品卫生管理。	1、导入 GB/T45001 体系建设； 2、建立安全生产标准化管理； 3、开展危险源辨识与风险评价管控； 4、建立安全管理网络，健全安全生产责任制。

公司通过每年的内部审核、二方审核、第三方监督审核等方式，分析评价公司对质量管理、环境保护、能源消耗、资源综合利用、健康与安全等方面的问题，采取措施，实施改善。

2) 道德行为

公司的道德行为主要表现为：在企业内部主要对高层领导、中层领导及员工负责；在企业之间主要对供应商负责；在企业外部主要对客户、股东、政府和社会等负责。

企业内部：对高层领导，每年进行一次民主测评，主要针对政治思想、领导艺术、业务等方面的评价；对中层领导，制定领导干部廉洁从业若干规定，以提高中层领导的道德及管理水平。对公司员工，有各项行政管理制度等约束性规范。

企业之间：对供应商，公司与之建有良好的合作伙伴关系，定期会晤交流。在日常的物资采购环节，采购供应部严格按照《合同法》和采购控制流程操作实施，使合同违约率和索赔金额达到最低限度。



“浙江制造”认证质量诚信报告

企业外部：对于顾客，确保质量、遵守合同。公司的产品在质量上主要执行三个标准，一个是相同于国家的质量法律法规，一个是行业内的质量标准，还有一个是企业自身的质量要求标准。就相对而言，因为公司在行业内的领军地位，使得自身的标准往往高于国家或行业标准，产品质量广受好评。同时在履行营销合同方面，公司一贯是按《合同法》操作，与广大客户无论大小均有良好合作。对于政府：依法纳税、廉洁自律。依法纳税是一个企业的基本道德底线，也是实现经济社会良性发展的重要保障。公司依法纳税是应尽的责任和义务。

3) 公益支持

公司确定的公益重点支持领域为慈善捐赠、教育宣传及社区志愿三大领域。公司近三年公益支持情况见表。

表 5 近三年公益支持情况（慈善捐赠）

序号	项目类别	项目名称	项目时间	支持金额（万元）	
1	社区捐赠	杭州市临安区锦南街道卦畈股份经济合作社 2018 年度自来水补助	2018 年	7.5	7.5
2	社区捐赠	杭州市临安区锦南街道卦畈股份经济合作社 2019 年度自来水补助	2019 年	7.5	73.5
3	教育捐赠	上海广慈转化医学研究发展基金会捐赠	2019 年	50	
4	春风行动	杭州市临安区总工会职工解困救济基金会“春风行动”	2019 年	15	
5	社区捐赠	锦南街道孤儿院资金捐助	2019 年	1	9.5
6	社区捐赠	杭州市临安区锦南街道卦畈股份经济合作社 2020 年度自来水补助	2020 年	7.5	
7	社区捐赠	社区捐赠清凉风油精	2020 年	1	
8	社区捐赠	锦南街道环卫工人资金捐助	2020 年	1	
总计支出				90.5	

表 6 近三年公益支持情况（教育宣传）

序号	项目名称	项目时间
1	垃圾分类社区宣传活动	2018 年
2	“三禁三防三自”禁毒宣传教育活动	2019 年
3	“世界水日”集中宣传活动	每年 3 月 22 日
4	“五水共治”社区宣传活动	2020 年
5	“慧治理”宣传活动	2020 年



“浙江制造”认证质量诚信报告

序号	项目名称	项目时间
6	生态环境局贯彻执行《危险废物等安全专项整治三年行动实施方案》安全培训	2021年

表7 近三年公益支持情况（社区志愿）

指标项目	2018年	2019年	2020年	趋势
志愿者人数（人）	79	79	79	→
人均志愿时间（小时）	18.00	20.00	22.08	↑
志愿者积分总数（分）	-	-	1909	-

公司奉行“让生命旅程健康、美好”的使命，追求“做全球维生素和健康管理事业的专家”的愿景，不断践行“博大、诚信、创新、务实”的核心价值观，在总经理的带领下，公司全体员工积极热心于公益事业，赢得社会及相关方的广泛认可。公司取得的公益相关荣誉见表。

表8 公益相关荣誉

序号	荣誉名称	获奖时间
1	杭州市按比例残疾人就业先进单位	2017年4月
2	临安区禁毒爱心企业	2019年1月
3	支援消防队伍安全建设企业	2019年1月
4	2018年度浙江省节水型企业	2019年4月
5	浙江省血液中心感谢信	2019年7月
6	浙江境外投资企业社会责任抗疫贡献奖	2020年8月

（四）质量信用记录

公司自建立以来，公司从未出现过重大质量投诉，在历年接受各级质量技术部门的抽检中，合格率均达100%。

报告结语

质量诚信建设是全社会的共同责任，需要大家的共同努力。公司将继续努力奋斗，诚信经营，承担起企业质量安全第一责任人的责任，为行业健康有序和又好又快发展做出我们应有的贡献！