

质量诚信报告 (2020)

江苏蜂奥生物科技有限公司
2021年03月

声 明

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内容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真实性及相关论证的科学性负责。

江苏蜂奥生物科技有限公司

2021 年 03 月

组织范围：江苏蜂奥生物科技有限公司

报告时间：2020 年 01 月-2020 年 12 月

发布周期：一年

报告获取方式：江苏蜂奥生物科技有限公司官方网站

<http://www.beevip.cn/>

企业简介

江苏蜂奥生物科技有限公司是一家专业从事天然生物提取技术研发、生产、销售以及天然生物工程技术研发的高新技术企业。公司成立于 2004 年 03 月 22 日，注册资本 10000 万元，法定代表人：张勇，注册地：泰州市健康大道 803 号 G53 幢三层西侧。主要经营产品为蜂奥®蜂胶软胶囊、极瑞®灵芝孢子油软胶囊、鸿祺牌蜂胶软胶囊、蜂胶提取物、破壁灵芝孢子粉、食用植物油、固体饮料、糖果、蜂蜜、蜂王浆（含蜂王浆冻干品）、蜂花粉等。

我公司的生产活动均委托全资子公司江苏鸿祺生物科技有限公司进行。江苏鸿祺生物科技有限公司目前主要业务是运用超临界流体萃取技术应用于蜂胶、破壁灵芝孢子粉等天然生物资源中活性成分的分离提取，并已经成功开发出超临界蜂胶软胶囊、灵芝孢子油软胶囊等天然功能食品。鸿祺生物拥有达到国家保健食品良好生产规范（GMP）标准、涵盖从天然生物原料提取到产品制造全过程的全产业链工厂，拥有超临界流体萃取装置 6 套，超声辅助醇溶剂提取生产线 1 条，软胶囊生产线 2 条等；建立了“泰州市（鸿祺）天然产物亚临界生物萃取工程技术研究中心”“泰州市天然产物超临界生物萃取工程研究中心”，已经成为国内重要的天然生物提取物生产基地。鸿祺生物保健食品 GMP 加工中心，加工剂型涵盖软胶囊、硬胶囊、片剂、粉剂，年加工能力：软胶囊 10 亿粒/年，粉剂 5000 万袋/年，硬胶囊 2 亿粒/年。

目 录

第一章 质量理念.....	1
1.1 公司愿景.....	1
1.2 企业使命.....	1
1.3 核心价值观.....	1
1.4 公司产品理念.....	1
1.5 公司管理理念.....	1
1.6 质量方针.....	1
第二章 质量管理	
2.1 质量管理机构.....	1
2.2 质量管理体系.....	2
第三章 质量诚信.....	3
3.1 质量诚信管理.....	3
3.2 质量文化建设.....	4
3.3 营造诚信守法环境.....	4
第四章 质量基础.....	4
4.1 产品标准.....	4
4.2 计量水平	4
4.3 认证认可情况.....	4
4.4 检验检测水平.....	5
4.4 特种设备安全管理	5
第五章 产品质量责任.....	5
5.1 产品质量承诺.....	5
5.2 产品售后责任.....	5
第六章 质量风险管理.....	6
6.1 质量投诉.....	6
6.2 质量风险监测	6
6.3 应急管理	7
结语.....	7

第一章 质量理念

1.1 企业愿景

成为世界蜂胶产业的领跑者。

1.2 公司使命

探索蜂国奥秘，服务大众健康。

1.3 核心价值观

诚实守信、团结合作、精益求精、客户第一。

1.4 企业产品理念

科技与自然完美嫁接。

1.5 公司管理理念：

以质量为先，优质诚信，展示专业品牌；以安环为友，安全环保，坚持持续改进；以员工为本，健康和谐，共享快乐工作。

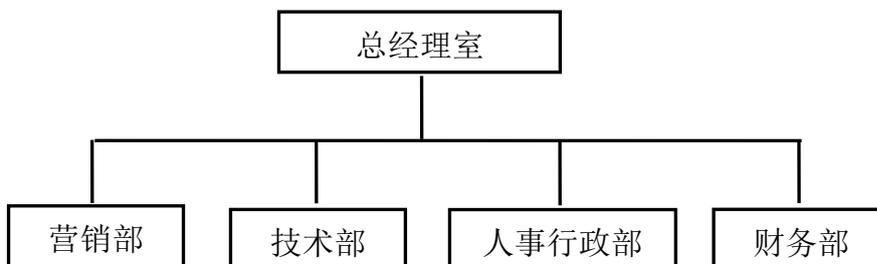
1.6 质量方针

以质量为先，优质诚信，展示专业品牌。

第二章 质量管理

2.1 质量管理机构

2.1.1 组织架构图



2.1.2 管理者代表

经公司最高管理者任命，除其本身的职责以外，全面负责公司的质量、环境和职业健康安全管理体系一体化工作。其职责：

1. 负责组织建立、实施、保持和改进公司质量、环境和职业健康安全管理体系。
2. 向公司总经理报告质量、环境和职业健康安全管理体系的业绩、绩效和任何改进需求。
3. 确保在公司范围内提高全体员工的质量/环境/职业健康安全意识。

4. 就质量、环境和职业健康安全管理体系有关事宜与外部方进行联系。

就上述事项的执行，本公司予以充分授权，全体员工需同心协力，充分配合，支持工作，共同履行质量/环境/职业健康安全职责，确保质量、环境和职业健康安全管理体系有效运行，为公司的发展做出贡献。

2.1.3 安全事务代表

经公司领导层会议决定任命职业健康安全管理体系的安全事务代表。其职责：

1. 参与组织识别及监控不可接受风险。
2. 参与一体化管理方针和程序的制定和评审。
3. 参与商讨影响工作场所职业健康安全的任何变化。
4. 参与职业健康安全的事务的管理。

2.2 质量管理体系

(1) 公司从实际出发，依据 GB/T 19001 规范要求建立质量管理体系并形成文件，并持续改进其有效性。为此应做到下述要求：

- a) 确定质量管理体系所需要的过程及其在整个组织中的应用，并根据这些过程对产品品质的影响大小及复杂程度进行相应的控制；
- b) 确定过程之间的内在联系、顺序和相互作用；
- c) 确定所需的准则和方法，以确保这些过程的运行和控制有效；
- d) 确保可以获得必要的资源和信息，以支持对这些过程的运行和监视；
- e) 监视、测量（适用时）和分析这些过程，以了解过程运行的趋势及实现策划结果的程度，并根据分析对过程采取必要的措施，以实现持续的改进；
- f) 本公司确保对任何影响产品符合要求的外包过程加以识别，并实施控制，对外包的过程的控制，按照本公司体系文件要求进行控制。

最高管理者必须确定在组织的相关职能和各层次上的质量目标和衡量方法，公司的质量目标和衡量方法必须包含在经营计划中。质量目标必须是可达成、可测量的，且与质量方针保持一致。

质量目标必须包括满足产品要求所需的内容，并且落实顾客期望；目前公司质量目标项目为：

- 1) 出厂产品合格率达到 100%。
- 2) 合同履约率达到 100%（顾客原因除外）。
- 3) 顾客满意率 $\geq 90\%$ 。

以上项目在每年年度计划时定出实际目标值。

(2) 公司先后通过了 ISO 9001 质量管理体系、GB/T 24001 环境管理体系认证、ISO 45001 职业健康和安全管理 体系认证，并有效导入到各岗位，提升各单位的管理水平。

第三章 质量诚信

3.1 质量诚信管理

3.1.1 完善质量管理体系

公司一直坚持以顾客关注为焦点，持续改进质量管理工作，不断完善质量管理体系。质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系等多体系在企业内部有效运行，从而促进了产品质量和工作质量的提高。

3.1.2 重视过程管理

为满足客户及其它相关方要求、实现公司战略目标，公司从设计开发、采购、生产和服务等管理过程，融入质量诚信管理要求，持续改进和完善产品生产全过程的管理措施，确保生产的全过程管理能够满足质量承诺要求的产品或服务。公司对产品实现所要求的过程及子过程的顺序和相互关系进行策划，按《顾客满意度监视测量管理规程》要求，与顾客进行充分沟通，对顾客沟通的信息收集、整理、分析、改进、评价、汇总，确定顾客明示的要求并识别潜在的要求。按《产品设计与开发管理规程》进行有效控制，以确保后续的产品和服务的提供得到有效控制；按《采购和外部供方管理规程》对外部供方的管理要求进行管理，并对其施加影响，确保外部提供的过程、产品和服务不会对公司稳定地向顾客交付合格产品和服务的能力产生不利影响。按《生产过程管理规程》、及仓库管理相关规程等文件中的要求，确保产品和服务合格，对生产和服务过程进行控制；采取定岗定责、过程检查、质量考核、责任追究、质量追溯、数据统计分析等一系列行之有效的方法，做到关键工序重点控制、普通工序规范操作，通过对生产过程的全面控制和对关键节点的有效监督，提高了工作质量，保证了产品质量。

3.1.3 建立监督机制

有效执行质量管理考核制度。对各车间、各工序执行情况进行每天巡检、线检，汇总形成记录，与目标进行相比，考核各车间、各工序达标情况。对各有关部门进行定期监督检查，检查结果列入部门年度绩效考核。执行《应对风险和机遇的措施管理规程》、《不合格品管理规程》等程序文件，促进责任部门和监督人员对体系运作、客户投诉等出现的问题进行快速反应并积极整改从而彻底有效

地执行纠正措施。

3.2 质量文化建设

公司通过内培外引，不断强化质量队伍建设，展班组长、检验人员、关键工序员工技能培训，激励全员积极参与质量活动，奠定诚信经营的质量文化基础。公司采取培训、宣传和会议等方式向员工传达满足顾客要求及相关法律法规要求的重要性，鼓励积极参与质量管理的活动，增强竞争意识和责任感，牢牢树立爱岗敬业精神，追求满足客户的要求。在产品的设计开发、采购、生产、检验、售后服务等实施环节中，严把质量关，将其成为员工的自觉意识。在体系运行过程中，公司运用多种工具和方法，改进各部门的绩效，并采用标杆对比和学习的方式，不断修正个人工作思路和方式，确保实现公司整体目标。

3.3 营造诚信守法环境

公司通过学习《产品质量法》、《标准化法》、《计量法》等法律法规及其它标准要求，使产品符合国家法律法规和国家、行业标准的要求，从产品技术上践行社会责任。有效运行 ISO14001 环境体系、ISO45001 职业健康安全体系，持续关注员工职业安全与健康、节能降耗以及“三废”排放。

公司严格遵守国家各项法律法规，将“守法”、“合法”融入公司生产经营各维度，在运营的各个层面上保证领导和员工的行为符合职业操守和商业道德。保质保量按期为客户提供产品，绝不拖欠供应商货款，绝不拖欠员工工资。

第四章 质量基础

4.1 产品标准

公司拥有较完善的体系文件，按照 ISO9001 标准的要求，要求及公司的实际情况，结合公司的实际运营情况，确保与管理活动、资源提供、产品实现和测量有关的过程都进行了有效策划，编制了适宜的文件，以使质量管理体系有效运行。

4.2 计量水平

公司严格按照 GB/T 19022《测量管理体系—测量过程和测量设备的要求》标准要求开展测量体系的管理工作，推进测量管理体系有效运行和持续改进。

公司强化测量设备和测量过程管理，加强关键测量设备期间核查和测量过程监视，测量设备按要求定期进行检定/校准，确保测量设备及测量过程处于受控状态，公司测量设备计量确认率、强制检定测量设备送检率、关键测量过程受控率均达到 100%。

4.3 认证认可情况

公司顺利通过了 GB/T 19001 质量管理体系认证、GB/T 24001 环境管理体系认证、GB/T 45001 职业健康安全管理体系认证。

4.4 检验检测水平

公司本着“科学、准确、公正、满意”的方针，不断加强实验室建设，引进先进检测设备，通过开展内外部比对、人员技术监督、培训考核、日常检查等活动，强化内部质量监控，提高人员技能，最终提高实验室综合检测能力。对每批原材料进行进货验收，对过程半成品进行巡检，对成品进行出厂检验。每年公司委托检测机构进行产品全项目检测，全面了解本企业的产品质量水平。

4.5 特种设备安全管理

我公司按照国家有关法律、法规、规章、标准等的要求，建立和完善了安全生产管理制度、管理制度和安全操作规程，并悬挂上墙。加强对职工的宣传教育，狠抓制度的落实工作，确保各项制度的贯彻落实，有效杜绝“三违”现象发生。

为了有效防范重、特重大事故的发生，公司加强了对特种设备和特种作业人员的安全管理，完善了特种设备和特种作业人员的安全管理制度，对特种设备定期进行保养和检测，及时整改存在的问题，确保设备保持良好的运行状态。公司的特种作业人员，经过上级主管部门培训并考试合格后，持证上岗，规范操作，确保了作业安全。

第五章 产品质量责任

5.1 产品质量承诺

5.1.1 本企业严格遵守《中华人民共和国产品质量法》等相关法律法规，依法诚信经营。

5.1.2 本企业依法管理和生产，落实质量安全主体责任。建立健全各项管理制度，完善各项记录和台账。

5.1.3 本企业保持资质的有效性，生产的产品取得了相应的工业产品生产许可证，并在有效期内。

5.1.4 本企业周围环境、生产现场符合国家标准规定的要求。

5.1.5 本企业严格执行原辅材料检验制度，所用的原辅材料及包装材料符合相应的国家标准、行业标准及其相关规定。

5.1.6 本企业以“零缺陷”为目标，确保不合规格产品不出厂。

5.2 产品售后责任

公司制订《顾客满意度监视测量管理规程》等规章制度，建立完善的快速处理机制，确保顾客投诉及时有效地得到解决，积累和分析顾客投诉，用于公司产品和服务质量的改进。公司郑重承诺，如果公司产品出现质量问题，在经过公司与有关部门共同调查以后证实确实是公司责任时，公司将严格按《产品质量法》等相应的法律法规执行，并对客户致以诚挚的歉意。

第六章 质量风险管理

6.1 质量投诉

公司建立了顾客信息查询、反馈和投诉的沟通渠道，明确顾客“对接”方式的要求，并确定相关人员制定方法和措施，确保顾客满意并超出“期望”。明确产品质量、客户服务、营销管理、配件供应等各方面投诉的处理过程及公司领导对投诉的督办处理过程。由业务和品质部门组织对“顾客的各类投诉”信息进行调查、分析、处理，及时向顾客反馈信息。同时召集相关人员落实改进方案和具体措施，明确责任部门和责任人。顾客投诉发生后，业务部根据收到的客诉信息填写《客户投诉处理记录表》，根据投诉的部门或个人或事件分配到具体负责人员和协助人员。在传递客户投诉时，最迟不可以超过 30 分钟。并保证任何客户投诉与《客户投诉处理记录表》相对应，并且投诉信息能够即时传递，没有延误。具体负责人员和协助人员在接到《客户投诉处理记录表》后，应立即着手处理客户投诉，与客户进行有效地沟通，了解客户投诉的具体原因，制定并执行相应的解决措施。产品市场部门责任人对客户进行回访，了解客户对投诉处理的结果是否满意。

品质部每月根据客户投诉具体情况进行分析，形成《客户投诉分析报告》。如果经过判定此类客户投诉属于易发生的投诉，则应该编写制定改进措施，进行通报，以防止类似的投诉再次发生。同时为了减少客户投诉和抱怨，公司对服务人员不定期进行专业知识培训，加强服务人员的服务意识和专业素养，提高服务质量，帮助他们高效解决顾客投诉和抱怨问题，提高顾客的满意度。

6.2 质量风险监测

6.2.1 质量控制点的管控

公司对产品质量关键过程存在的风险进行重点控制并采取措施和方法，实行全过程质量管理，将质量风险控制在工序之前，确保不合格品不出厂。通过对质量关键控制点的人员、设备、物料、环境、测试、作业指导等进行有效的策划使得产品质量关键控制点处于有效的可控范围之内。

6.2.2 建立有效的质量管控机制

在设计开发阶段，考虑失效所带来的潜在后果，采用先进的试样手段，对样品进行新品成品评价试验和验证；在产品生产阶段，生产关键过程采用半自动或自动化设备加工、装配，公司制定各工序作业指导书，原（辅）材料、外购外协件、在制品和成品检验标准，实施标准化作业；对相关的生产过程、工艺纪律执行情况监督检查，并对关键控制点发现的问题及时整改并持续改进。公司建立了产品测试中心，配备完整的检测设备。

6.3 应急管理

公司制定了《不合格品管理规程》，对生产制造过程中出现不合格品、原辅材料质量事故、过程质量事故、市场投诉质量事故等情况的处理流程和要求进行了明确规定，确保异常信息传递及时、准确、快捷，及时对事故进行认真分析，找出原因，积极采取补救及纠正措施，并进行责任追究和处理，杜绝事故再次发生。

结 语

质量是企业的生命，信用是经营的基准，公司坚持高标准履行质量主体责任，认真践行企业的核心价值观，使企业保持卓越经营和可持续发展。公司坚持全面质量管理，利用过程管理手段，稳步落实质量管理工作，使产品质量水平得到显著提高。公司持续改进质量管理体系，提高员工质量意识，深化质量控制手段，落实解决每个环节中存在的质量问题，持续提高产品质量水平、顾客满意率，推动企业品牌建设。

质量诚信体系建设是一项长期的、系统的工作任务，要完善质量诚信体系建设的规章制度，巩固和深化企业质量诚信建设所取得的成效，必须建立长效机制，科学实施，常抓不懈。公司将夯实质量诚信基础，走质量效益之路，为成为世界级优秀企业而努力。

江苏蜂奥生物科技有限公司

2021年03月