

质量信用报告

金河生物科技股份有限公司



第一部分 报告前言

一、报告编制说明

- 1、报告内容声明：本报告内容真实可靠，不存在任何误导性陈述及虚假情况，并对内容的客观性、真实性负责。
- 2、报告组织范围：金河生物科技股份有限公司。
- 3、报告时间范围：2018 年度
- 4、报告发布周期：1 次/年
- 5、报告数据说明：本报告所有数据均来自公司实际情况或数据。
- 6、报告获取方式：本报告有纸质版和电子版，纸质版从公司行政部领阅，电子版以公司网站为载体，展现《企业质量信用报告》，并供下载阅读。

二、企业高层致辞

1988 年 7 月 9 日，金河生物在呼和浩特这座草原城市上扎根，从此开启了一段开拓创业发展壮大的征程。三十年来，金河生物以拓荒者的先行先试先锋精神，走出了行业内发展的康庄大道。在每一个发展阶段，金河人都是中国饲料行业中勇立潮头的先行者，三十年来，金河生物不负历史使命，通过不断的技术科研，始终走在引领行业发展的科技前沿。

目前，公司旗下分公司共计 12 个，市值约 80 亿元，其产业由国内成功拓展到了国外。公司业务分为“动保、环保、农产品加工”三大板块、分别下属“饲料添加剂、动物制剂、动物疫苗、动物营养、环保综合治理、玉米淀粉”等六大专业领域，在每一个领域都取得了骄人的业绩。

公司一直坚守“质量是企业的生命”这一经营理念，在注重高新技术产品研发生产的同时，高度重视产品质量体系建设，始终坚持严要求、高标准、高品质、引领畜牧兽药行业的发展方向。通过近三十年来的经营发展，金河生物已成为全球最大的饲用金霉素生产企业，在国内饲料和养殖行业内已形成了知名的品牌和完善的营销网络，公司金霉素的市场占有量达到了畜牧行业的 50%以上，“百舸争流，奋楫者先”，正是无数金河人的精彩写照。砥砺前行三十载，筑梦前行再扬帆。金河全新的征程，已经开启！相信金河生物在一代代金河人的共同努力下，一定会披荆斩棘，再创卓越佳绩！

三、企业简介

金河生物科技股份有限公司（简称金河生物）成立于 1990 年，是全球主要的金霉素生产基地。金河生物于 2012 年 7 月 13 日在深圳证券交易所成功上市，股票代码 002688。

金河生物科技股份有限公司是一家生产和销售饲用金霉素及动物保健品为主的民营控股企业，1998 年被国家科委认定为“国家重点高新技术企业”，同时也是内蒙古自治区 60 家重点企业之一。公司位于青山南麓、黄河之滨的内蒙古托克托县境内，与亚洲最大的火力发电厂——大唐托克托电厂比邻相依，并与中国最大的露天煤矿——准格尔煤田隔（黄）河相望，具有得天独厚的地理优势和资源优势。公司现拥有国际上先进的发酵生产设备和产品质量检测设备，主要工艺流程全部采用微机自动控制，现有发酵吨位 5794 立方米，金霉素的发酵规模居世界前列。其主导产品“牧星”、“金河”牌饲用金霉素目前年生产能力 5.3 万多吨，连续七次顺利通过美国联邦政府食品与药品管理总署（FDA）的质量验收。产品主要出口到美国、加拿大、东南亚等国家和地区，同时行销网络遍布国内各省、市（自治区），市场前景十分广阔。

作为一家高新技术企业，金河生物近年来得到了迅猛的发展，这主要得益于企业以人为本的发展思路和强大的技术支撑。通过人才的引进和人力资源的合理配置，使企业逐步形成了自己的人才梯队，在充分发挥人才优势的群体效应的同时，在生产技术领域不断地完善与创新，为企业在知识经济时代异军突起奠定了坚实的基础。良好的信誉、卓越的品质源于企业严格的管理和对技术创新孜孜不倦的追求。2001——2002 年，企业先后顺利通过了 ISO9002 质量体系认证和国家兽药企业 GMP 验收。从 1994 年起，企业连续七次顺利通过美国联邦政府食品药品管理总署（FDA）的质量验收，并被国家九部委认定为农业产业化国家重点龙头企业。金河生物在未来的发展进程中，将按照“面向市场、优化结构、整合资源、提高效益”的发展构想，以发酵工业为载体，以调整产品结构为主线，走外延与内涵相结合扩大再生产的科技强企之路，通过与行业精英联盟，实现资产优化和管理升级，结合基因工程等高科技手段的探索与研究，全面提升企业的整体素质和核心竞争力，进一步增强企业的经济实力和后劲，为民族工业的繁荣和发展做出新的更大的贡献。

第二部分 报告正文

一、企业质量理念

1、质量理念

- 企业精神：信誉，感情，奉献，创新。
- 企业神韵：广纳百川，奔涌不息。
- 企业品格：不屈不挠，不卑不亢。
- 人本理念：融资不如融智，融智不如融心。
- 廉洁理念：诚信守法、廉洁自律。
- 学习理念：发展之源、成长之基。
- 经营宗旨：以人为本、科技创新。
- 经营策略：实施品牌战略、优化资源配置。
- 安全理念：生命无价、安全为天。付出一万、防止万一。
- 环保理念：经济发展、环保先行。
- 质量理念：质量就是企业的生命。
- 企业责任：关注动物健康，保障食品安全。
- 企业使命：回馈股民、服务社会、贡献人类。
- 企业愿景：建设世界一流的金河公司。

2、质量文化建设

在金河生物的企业文化中，质量文化是核心，是企业蓬勃发展的奠基石，企业始终不忘建厂就形成的“质量是企业的生命”这一核心的质量文化。

在理念层面，“质量第一、顾客满意”、“工作零缺陷、过程零缺陷、产品零缺陷”、“我的岗位我负责”的质量意识形成了共识；

在制度层面，通过绩效引导，规章制度，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，通过公司表彰优秀质量工作者、质量标兵等一系列活动，保证质量文化的传承与发展。

在绩效考核上，形成了质量一票否决制度，强调领导作用、全员参与以及过程方法

的运用，以“第一次就把事情做对”为导向，基于质量管理的过程及结果综合设立指标，实行月度、季度、年度的综合考核机制，通过考核机制的建立，

保证了公司质量目标的有效达成，同时对公司各级新老员工迅速融入“以质量为中心”的质量文化起到了很好的导向作用。

二、内部质量管理

为进一步提升质量管理水平，公司坚持开展以 GMP 标准的质量管理体系，完善了质量管理机构，积极办理相关行政许可，申报专业认证，为公司的质量管理工作奠定了坚实的基础。

1、质量管理机构。

公司依据 GMP 法律法规要求，建立了以总经理为最高管理者的质量管理机构，任命了质量授权人，下设品质技术部、研发部、采购部、发酵部、提炼部、设备工程部、仓储部、总经办、EHS 部、动力部、电仪部、销售等职能部门，各部门之间互相沟通、配合。并且确立了总经理、质量授权人及各职能部门的职责和权限，确保质量管理工作有效开展。

总经理——负责贯彻国家的方针、政策和法令，制定并颁发公司的质量方针，确保各级人员都能充分理解并贯彻执行；对管理、执行和验证活动提供并配备充分资源；按规定时间主持管理评审，确保体系的适宜性，充分性和有效性，并使其不断发展；对公司提供的产品，服务质量负责。

质量授权人——按要求组织质量分析过程策划的分析和确定，确保过程满足规定的要求；负责公司质量总体管理、审核批准工艺、技术文件；负责公司体系运行的监督工作，审核批准内部审核计划、报告、任命审核组长，向总经理报告体系业绩改进的要求，确保组织提高满足顾客要求的意识，负责组织内部沟通和与体系有关事宜的外部联络。

品质技术部——负责公司体系的日常运行管理；负责原辅材料的入厂检验及半成品、成品的质量管理；负责内部质量审核工作，参与合格供方评价、合同评审工作；负责数据分析、纠正和预防措施的实施工作。

研发部——负责产品的设计、开发、检验和试验，并对其结果的有效性负责；负责针对发酵生产工艺使用关键物料更换供应商或物料种类，进行小试或中试试验，为物料

或供应商变更提供技术支持；组织和实施各项研究、实验任务并提供新产品开发的技术资料及信息。

采购部——负责按照 GMP 要求，严把采购质量关，对各类物资的采购及运输过程进行全面监督、控制，保质保量完成采购任务，为生产的顺利进行奠定基础；负责制定合格供方名单、采购合同、采购制度等，制定各类物资的采购合同要确保法规符合性；负责组织相关部门对供应商现场审计的工作；负责组织做好本部门文件、合同、供应商档案、员工培训档案的整理收集工作。

发酵部——负责组织制订和编写生产工艺规程、生产原始记录、生产标准操作规程及用于记录的各种表格，交质量管理部门审核，经公司负责人批准实施；负责建立自查制度，对生产全过程进行监控，保证整个生产过程符合 GMP 的规定。

提炼部——负责贯彻执行公司的成本控制目标，加强对各车间原辅材料、水、电、汽使用的控制。在保证质量的前提下，不断的提高收率，降低成本；负责深入贯彻公司的各项安全生产制度，确保安全文明生产；负责确保车间的生产偏差都已报告、评价，对关键的偏差已做了调查，并记录结论；负责组织做好对工艺或设备的变更进行申请和评估，确保严格按照变更管理流程执行；负责按照 GMP 要求，严格按照各管理文件规定和生产工艺规程要求执行，确保提炼生产产品质量符合标准要求。

设备工程部——组织编制设备年度检修计划，并贯彻实施；处理较大设备故障及事故；负责设备的技术改造工作；负责设备、备品件月度采购计划的审核、汇总；负责大型设备采购的市场调研及采购工作；组织做好设备 IQ、OQ 的验证工作，从本专业的角度向验证实施部门提供技术支持，确保设备各项验证工作的顺利进行；负责协助各相关部门做好因设备原因出现的偏差的调查，确保偏差得到报告、评价，对关键的偏差进行调查，并记录结论；负责审核公司设备变更，确保发生的设备变更严格按照变更管理流程执行。

仓储部——负责按照 GMP 要求，建立健全仓储各项管理制度，并严格按照制定的各项管理制度要求执行，确保物料的贮存质量；全面做好仓储部工作范围内各项工作；全面抓好仓储部各项管理、监督、核查及物料储存保管的工作；负责做好涉及本部门验证项目的具体实施工作，并确保验证方案、报告完成审批；负责做好本部门涉及变更的申

请和评估工作,确保严格按照变更管理流程执行;负责检查仓储设施的维护、保养情况,确保仓储设施完好。

总经办——在总经理的领导下,全面开展本办公室的工作,制定岗位职责,建立部门工作制度,拟定本部门的目标及工作计划,按时、有效完成本办公室职责范围内的各项任务;负责处理公司日常事务,有关人员做好文件归档、收发、打字、接待工作;协助安排公司的派车用车计划,负责车辆保养、维修、调遣和年审工作;处理公司的公关事务,接待客户来访,负责公司对外的联系工作,策划公司的对外宣传、广告、招商等大型活动;处理公司日常行政事务,接待、处理来信来访;做好上传下达、下情上报工作,深入调查研究,发现问题及时向领导汇报;主办或协办向有关政府部门的项目申报、年检、申领各类证照,完成批文手续及出境手续等事宜。

EHS 部——认真贯彻执行国家和上级有关安全生产的方针、政策、法规和标准,严格遵守安全生产“五同时”、“三同时”原则;组织本部门相关技术人员对所辖各个车间进行定期或者不定期的各种形式的安全生产检查,对排查出的事故隐患,应当按照事故隐患的等级进行登记,建立事故隐患信息档案,并按照职责分工实施监控治理;采用新技术、新工艺、新材料或者使用新设备时,必须了解、掌握其安全技术特性,采取有效的安全防护措施,并对从业人员进行专门的安全生产教育和培训;编制或修订工艺流程、操作规程、岗位操作法,工艺条件必须符合劳动保护条件要求;要求采购和设备部部长对涉及劳动安全卫生设备、器材、用品等不能够及时购回或者购回质量不合格的设备、器材、用品引起的事故负责;发生重伤及死亡事故,应迅速查看现场,及时准确地向上级报告。同时组织事故调查,确定事故责任,提出对事故责任者的处理意见。

动力部——认真贯彻公司的质量方针和目标;根据上级下达的指令性计划,结合车间实际,重大技术改造计划。组织人员定期检查各种生产指标,消耗指标的完成情况;在组织生产活动中必须认真贯彻“安全第一,预防为主”的方针,全面执行安全生产的各项规章制度、法令、法规,采取各种切实措施,保证实现安全生产;采取切实措施,管好用好设备,不断改善企业的劳动条件,逐步改善职工的物质文化生活。

电仪部——在公司领导下,全面开展水电保障部的工作,实现公司下达的各项任务;搞好精神文明建设、职工业务培训技术考核、等工作;监督各车间负责人任务指标的实

施；每月对本部门人员进行绩效考评；协助各车间完成任务指标。

销售部——根据公司下达给本部门的使命及对市场的预测制定年度营销战略；制定年度销售目标及目标分解；制定年度销售预算及预算分解；根据销售计划确定人员组织配备；组织制定本部门各项规章制度；拟定销售政策，报批并实施（价格政策，激励政策等）；根据市场需求状况报批新产品开发方案；根据营销战略发展方案，组织开辟新的目标市场；建立客户档案，做好售前售后的服务工作；制定产品推广计划并予以实施。

2、质量管理体系

品质技术部受总经理直接领导，设有质量授权人，部门下设 QA 科、QC 科和部门办公室，主要负责公司物料、半成品及成品的检测和产品放行等质量管理工作。

2.1 质量控制方面

设立了原辅料与工艺用水检验组、产品取样与包装材料检验组、精密仪器组、微生物效价检验组、留样及稳定性试验组等，并配置有先进的检测检验设施与设备，主要有进口的高效液相色谱仪、气相色谱仪，红外光谱仪，还有凯氏定氮仪、电子天平等小型精密仪器，完全可满足和适应产品的自检能力的要求。

有完善的质量管理制度体系及各种原辅料、包装材料、成品的检测方法和检验标准，从原辅料、包装材料、中间产品到成品，逐批按照取样规则进行抽样检验，并有完整的取样、检验记录，严格执行取样、留样、报告等相关规定，严格履行了检验部门的权力和义务，做到对不合格原辅料、包装材料有权制止使用，对不合格的中间产品有权制止投入下道工序，不符合的产品不准出厂。

有完善的能够符合 GMP 要求的产品稳定性试验检测程序、设施和条件，并对产品的稳定性进行考察，为产品的稳定性研究提供可靠的数据。

有完善的工艺用水监测程序，适时对工艺用水进行抽样监测，使其持续保持并达到生产使用要求。

2.2 质量保证方面

设立了文件管理组、批记录审核组、生产现场检查组等，在重点做好日常生产运行中工艺执行情况的监督检查同时，做好批记录审查和产品放行工作，严把产品质量关。

有完善的产品召回制度、产品退货制度及质量投诉与不良反应处理程序，当发生质量问题时能及时组织调查和处理，同时对所采取的纠正和预防措施落实情况进行效果验证。

3、质量风险管理

3.1 质量投诉管理

公司为保证不断提高产品质量，提升公司质量服务水平，制定了《产品投诉与不良反应管理制度》、《质量投诉与不良反应处理程序》、《用户反映及调查管理制度》等制度，建立健全了受理和处理产品质量和售后服务质量投诉的控制程序。销售部和质量部负责客户一切投诉接待，对顾客抱怨、投诉等信息进行责任落实。解决处理顾客投诉的过程也是产品性能和服务质量的提升过程，通过加强定期走访客户，主动与客户沟通交流，对顾客抱怨进行及时改进与沟通来提高顾客满意度。

公司每年年底对顾客满意度进行问卷调查，填写《顾客满意度调查表》，调查内容包括产品质量、交货期、服务等方面，由顾客对产品要求和期望的各个方面内容做出评价，然后进行数据统计以确定下一步质量性能优化升级方向和销售服务质量的提升目标。

公司质量、服务投诉热线如下：

质量投诉热线：0471-8522222

3.2 质量风险监测

为提高公司产品安全管理水平，做到预防为主，规避风险，公司对产品质量风险进行评估，并建立了《质量风险管理控制程序》。

产品质量风险的评估分为如下几个阶段：

a、产品设计阶段

公司在进行产品设计研发时，严格按照国家标准执行。严格遵循“质量是设计出来的”这一原则，产品不仅符合设计理论、国家标准要求，还考虑顾客潜在需求。在设计阶段，产品经过反复论证、试验、评审，合格后才可进行大生产。

b、原辅材料采购阶段

公司严格按照兽药质量管理体系要求，实施供应商的动态评定并确定合格供应商。采购实行公司采购部统一管理，明确物料技术要求和入厂检验标准，检验不合格的原材料不得入厂使用。

c、生产过程控制阶段

生产部门的人员配置合理，责任明确，配置有部长、车间主任、工艺员等管理人员。发酵部主要负责发酵生产的稳定运行，提高发酵水平；提炼部主要负责发酵液后处理的提取、干燥、混合、包装等，按照 GMP 的管理要求严格控制生产现场，物料标识、清场清洁、操作控制等均符合 GMP 规范管理要求。

生产金霉素预混剂的主要设备有发酵生产所需的种子罐、发酵罐、钙化罐、板框压滤机、干燥机、振动筛、混合机等等。其设备系统与其生产工艺配置安全、适宜、合理，符合 GMP 要求，可满足生产的正常运行。

d、产品出厂检验阶段

有完善的质量管理制度体系及各种原辅料、包装材料、成品的检测方法和检验标准，从原辅料、包装材料、中间产品到成品，逐批按照取样规则进行抽样检验，并有完整的取样、检验记录，严格执行取样、留样、报告等相关规定，严格履行了检验部门的权力和义务，做到对不合格原辅料、包装材料有权制止使用，对不合格的中间产品有权制止投入下道工序，不符合的产品不准出厂。

有完善的能够符合 GMP 要求的产品稳定性试验检测程序、设施和条件，并对产品的稳定性进行考察，为产品的稳定性研究提供可靠的数据。

有完善的工艺用水监测程序，适时对工艺用水进行抽样监测，使其持续保持并达到生产使用要求。

4、质量应急管理

为了建立健全应对突发产品安全事故或重大质量事故的补救体系和运行机制，规范和指导应急处理工作，有效预防、积极应对、及时控制产品安全或质量事故，高效组织应急补救工作，最大限度地减少质量问题事件的危害，保障消费者的权益，降低公司损失，公司制定了《质量事故处理制度》，便于及时处理重大质量安全事故给客户和社会带来的危害。

三、企业质量诚信

“诚信守法、廉洁自律”这是我们的企业文化底蕴。公司严格遵守《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国工业产品生产许可证管理条例》等法律法规的要求，切实增强企业管理者和广大职工的质量安全主体责任意识，建立健全质量安全责任制度，明确质量岗位职责，实施全员质量管理，严格落实质量安全“一票否决制”，把质量安全责任落实到生产经营的每一个环节和每一名员工。推行先进质量管理方法，完善质量保证体系、标准化体系和检验检测体系，严格原材料、生产过程、产品出厂和储运销售的全过程质量控制；严格按照标准要求进行原辅材料采购，严格履行原材料进货检验，妥善保存各类原料和辅料，杜绝不合格原料进入生产过程；科学合理地选用发酵工艺配方，严格按照工艺文件组织生产，防止不合格半成品流入下道工序；严格按照相关要求，进行出厂检验，确保出厂产品质量合格。

诚信至上，建立完善质量诚信体系，严格执行国家产业政策和产品标准，信守生产经营合同；坚决杜绝虚假宣传、制假售假、偷工减料、违法标注；不得以任何形式欺诈消费者和用户，不侵害其他企业的合法权益，自觉抵制恶意低价竞标等不正当竞争行为，负责任地向消费者、用户和社会提供安全、放心的产品和服务。

1、质量承诺

我公司郑重向全社会承诺，并以此自律：

1.1 牢固树立“质量第一”的思想，不断增强质量意识和社会责任意识，保证和提高产品质量，落实企业质量主体责任，满足顾客对高质量产品的期待和个性化需求，增强顾客的购买信心。

1.2 人无信不立，业无信难兴，我公司保证文明经商，诚信为本，按章纳税，依法经营，严格履行承诺，重合同，守信用，树立诚信品牌。

1.3 严格遵守《产品质量法》、《标准化法》、《药品管理法》、《饲料和饲料添加剂管理条例》等法律法规，严格执行产品标准，满足顾客要求，杜绝虚假宣传，坚决抵制伪劣、欺诈顾客等失信违法行为，不侵害其它企业的合法权益，遵循公平、公开、公正的竞争原则，遵守市场规则，开展有序竞争，构建诚信经营、公平竞争的市场环境。

1.4 加强全员、全过程、全方位的质量管理，推行先进质量管理方法，完善质量保

证体系、标准化体系和计量保证体系，严格原材料、生产过程、产品出厂和储运销售全过程的质量控制。

1.5 加强质量诚信体系建设，切实保证产品质量，完善服务体系，随时准备为顾客提供售后服务，为顾客提供一切方便。

我公司严格履行以上承诺，如有违反，接受将失信违法行为纳入不良信用记录并向社会公开；主动接受政府、各行业及社会各界的监督。

2、运作管理

2.1 在产品的设计阶段，质量部门会同设备工程部等部门组织编制设计方案，充分考虑其对产品安全、合法性和质量的影响，找出所有潜在的失效模式，并分析其可能的后果。

2.2 在采购原材料，按各种产品的原材料技术要求及检验规程规定的抽样方案、检验方法进行检验，未经检验或验收的采购品不得入库、使用。

2.3 在产品生产阶段，严格执行工艺检查、工序产品检查、关键工序控制及确认工序程序四个流程。

2.4 最终检验。各种产品的出厂检验、使用仪器、检验周期、抽样方案、检验记录表格等严格按照各产品的企业内控标准及相关文件中的规定执行。出厂检验报告作为入库的依据，检验判定为合格批的产品经 QA 签发成品放行审核单后，成品库管员方可办理入库、出厂，经检验判定为不合格批的执行《不合格品控制程序》的相关规定。

3、营销管理

3.1 销售部采用建立顾客档案、顾客来访来电来函登记、网上查询等形式，了解顾客和市场需求、期望和偏好，以确保产品和服务不断符合需要并开发新产品和开拓新市场。销售部还根据需要对顾客群进行细分同时考虑竞争者的顾客及其它潜在顾客，并确定关键顾客的需求和期望，将这些信息用于产品和服务的设计、营销、过程改进和其它业务的开发。

3.2 销售部负责采用适当的方法和措施，通过适当的渠道，征询和监视顾客满意程度的信息，如向顾客发出《顾客满意程度调查表》以及发出产品、服务质量跟踪卡等，其他部门也可以通过顾客投诉、与顾客的日常沟通、相关方的信息反馈等渠道获取顾客

满意程度的信息。销售部将获得的大量信息进行识别，将可用的信息用于改进活动，并使测量顾客满意的方法适合于公司战略规划及发展方向。

四、企业质量基础

1、标准管理

公司认真贯彻执行国家、行业、和地方有关标准化的法律、法规、制度，重视研究和跟踪国际标准，所有产品均执行现行有效的国家、并积极采用国际标准和国外先进标准。技术标准是标准化管理体系的核心，是提高产品质量的重要前提。公司结合企业产品特点，建立科学合理且满足自身发展需要的技术标准体系，产品标准、原材料标准、工艺标准等，在国家、行业及企业相关的标准的基础上，制定了严于或一致于国家标准的企业标准，确保了产品处于国内领先水平，主导产品质量达到国际先进水平。

2、计量管理

各种仪器仪表衡器等由具有国家二级计量单位的计量室检验人员按照器具的检定周期和计量管理制度进行日常的校验维护管理工作，特殊的仪器设备按检定要求委托有资质的检测单位进行检定，保证其准确性。

3、认证管理

金河生物科技股份有限公司是一家生产和销售饲用金霉素及动物保健品为主的民营控股企业，1998年被国家科委认定为“国家重点高新技术企业”，同时也是内蒙古自治区60家重点企业之一。其主导产品“牧星”、“金河”牌饲用金霉素目前年生产能力5.3万多吨，连续七次顺利通过美国联邦政府食品与药品管理总署（FDA）及农业农村部兽药GMP的质量验收。产品主要出口到美国、加拿大、东南亚等国家和地区，同时销售网络遍布国内各省、市（自治区），市场前景十分广阔。2014年金河生物“牧星”、“金河”荣获自治区名牌产品称号。

4、检验检测管理

公司始终将检验能力的提升视为质量管理的重要环节，在检验设备上加大投入，测试设备先进，检测手段齐全。同时重视质检人员的业务素质的提高，通过多种渠道的培训，使操作人员和质量管理与控制人员具备多种的资格证书，从而保证了产品的高质量和科学的检验检测。公司建立了一系列严格的检测标准，公司的质量管控标准是依据相

关的国家标准制定的，部分关键检测项目的技术指标与国家相比更为严格。我们的检测范围覆盖了从原材料进厂到成品出厂的全过程，在每个环节都设置了对应有有效的检测项目。正是由于我们检测依据坚持高标准、检测范围覆盖面广，才保证了出厂的每批产品质量达到精益，北仁汇智用实际行动践行了“质量领先，以质取胜，精益求精，追求卓越”的质量价值观。

五、产品质量责任

1、产品质量水平

质量是企业的生命，确保顾客使用产品的安全是金河生物的保证。向顾客提供的产品使用说明书，对使用过程中可能产生的不安全因素进行警示。建立顾客档案，及时向终端养殖户顾客传递售后服务信息；建立售后服务网络，在承诺的时间内帮助顾客解决产品使用过程中遇到的问题；公布投诉电话，妥善处理顾客对产品质量的投诉；开展顾客满意度调查，了解顾客需求，持续改进质量；对出现的产品质量问题，能够及时妥善处理，并追究相关责任人的责任。公司产品质量水平远远高于同行业水平。

2、产品售后责任

公司建立了召回管理制度，对已出厂的缺陷产品或不合格产品，会紧急联系销售部，根据发货记录，通知客户未使用的产品紧急召回更换，已使用的产品现场检测并严加监控，做到不合格品不使用，并实施相应的奖赏制度，做到客户满意。

3、企业社会责任

金河生物科技股份有限公司在未来的发展进程中，将按照“面向市场、优化结构、整合资源、提高效益”的发展构想，以发酵工业为载体，以调整产品结构为主线，走外延与内涵相结合扩大再生产的科技强企之路，通过与行业精英联盟，实现资产优化和管理升级，结合基因工程等高科技手段的探索与研究，全面提升企业的整体素质和核心竞争力，进一步增强企业的经济实力和后劲，为民族工业的繁荣和发展做出新的更大的贡献。

3.1 资源节约。一直将节约资源、减废降耗作为一项重点工作，从物质上、精神上鼓励员工节能降耗、认真做好水、电、汽的统计和管理工作，完善管理制度，节能降耗，降低生产成本。

3.2 安全生产。公司在安全生产方面，严格按照国家有关安全生产的法律法规落实日常管理，公司设有专门的安全监督部门，配有专职安全员，负责员工的安全培训、日常安全检查、监督工作，确保生产经营工作的安全运行。

3.3 客户权益。公司在发展过程中，始终秉承“一切为了客户，用心服务”的理念，更快、更好为客户解决问题，有效地维护客户权益。

3.4 公益事业。公司积极开展各项献爱心活动，多次组织员工参加当地部门组织的公益事业活动，公司领导及员工也积极参与捐资助学、关爱老幼等社会公益事业，为构建和谐社会贡献绵薄之力。

4、质量信用记录

从2016-2018年，公司销售部根据公司产品发货记录、售后服务及顾客意见反馈表对用户展开回访调查，内容包括产品质量与售后服务质量等方面。从产品角度看，用户对我公司的产品质量方面的满意度连续三年达到98%以上，从服务评估角度看，用户对我公司的服务质量方面的满意度100%。公司在企业外部树立了良好的商业信用和道德形象，产品历年被各级单位监督抽查合格，安全事故为零。

第三部分 报告结束语

质量信用是金河生物生存与发展的根本，是完成百年金河梦的奠基石。质量是企业生命，信用是企业的根本，没有一劳永逸的质量，只有持续改进的质量管理系统，良好的信用需要卓越的质量支撑，需要优秀的服务维系，金河生物将以强烈的责任感和高度的使命感来扎实推进质量管理，稳固维护企业信用。以卓越的产品质量占领市场，以良好的信誉留住顾客，推进质量管理体系的持续改进和高效运行，全面强化全员维护品牌形象、打造产品质量意识，

一是要以市场与用户质量需要和以顾客满意度为主要导向，全面提高企业质量管理水平。建立健全质量管理体系，加强全员、全过程、全方位的质量管理，严格组织生产经营，严格质量控制，严格质量检验和计量检测。大力推广先进技术手段和现代质量管理理念方法，广泛开展质量改进、质量攻关、质量比对、质量风险分析、质量成本控制、质量管理小组等活动，达成高效的有效控制的质量诚信管理模式。

二是以加快企业质量技术创新为质量提升根本，全面提高企业诚信的竞争能力与实力。把技术创新作为企业提高质量的重要抓手，切实加大技术创新投入，加快科技成果转化，注重创新成果的标准化和专利化，积极应用新技术、新工艺、新材料，改善产品品种质量，提升产品档次和服务水平，研究开发具有核心竞争力、高附加值和自主知识产权的创新性产品和服务。

三是以继续发挥金河生物在行业龙头地位的优势作用，全面提高标准化工作管理水平。在国际标准、国家标准、行业标准的实施主体的基础上，将质量管理的成功经验和先进方法向产业链两端延伸推广，带动提升公司整体质量水平。

四是以增强社会公益、公德要求为引领方向。切实提升履行金河生物社会责任与公益水平。强化以确保质量安全、促进可持续发展为基本要求的企业社会责任理念，建立健全履行社会责任的机制，将履行社会责任融入企业经营管理决策，金河生物要积极承担对员工、消费者等利益相关方的社会责任。要适时发布社会责任报告，强化诚信自律。

遵质量信誉，树金河形象；守信用承诺，立行业标杆！