

# 2019 年度企业质量信用报告

西王药业有限公司

二〇二〇年二月

## 目 录

总 则.....	2
第一部分 报告前言.....	2
1.报告编制说明.....	2
1.1 报告内容客观性声明.....	2
1.2 报告组织范围.....	2
1.3 报告时间范围.....	2
1.4 报告发布周期.....	2
1.5 报告数据说明.....	3
1.6 报告获取方式.....	3
2.公司总经理致辞.....	3
3.企业简介.....	4
第二部分 报告正文.....	4
1.企业质量理念.....	4
1.1 公司使命.....	4
1.2 公司愿景.....	5
1.3 公司核心价值观.....	5
2.企业质量管理.....	5
2.1 总则.....	5
2.2 质量管理机构.....	5
2.3 质量管理体系.....	8
2.4 质量风险管理.....	10
3. 质量诚信管理.....	12
3.1 总则.....	12
3.2 质量承诺.....	12
3.3 运作管理.....	13
3.4 营销管理.....	15
4.企业质量基础.....	15
4.1 总则.....	15
4.2 企业产品标准.....	15
4.3 企业计量水平.....	16
4.4 认证认可情况.....	16
4.5 质量检测情况.....	18
5.产品质量责任.....	19
5.1 总则.....	19
5.2 产品合规生产.....	19
5.3 产品质量水平.....	21
5.4 客户关系及产品售后管理.....	21
5.5 企业质量社会责任的履行.....	21
第三部分 报告结语.....	22
1.未来展望.....	22
2.读者意见反馈.....	23

## 总 则

本报告本着真实、客观、公正的态度进行编写。

本报告在编写时，以“真实性、时效性、可读性、完整性”为基本原则，所收集、记录、整理、分析和公布的信息均可及时真实反映本公司在报告期内的质量诚信管理工作的基本情况。同时采用简洁的语言，并适当使用了流程图、数据表和图片等形式对信息进行汇总表述，易于阅读、理解和接受。从结构上，可分为报告前言、报告正文和报告结语三大部分，全面反映了报告期内本公司的质量信用状况。

同时，按照《企业质量信用报告编写指南》（GB/T 31870-2015）的要求，从企业质量理念、企业质量管理、质量诚信管理、质量管理基础、产品质量责任等方面披露本公司在本报告期内树立质量诚信理念，实施质量诚信管理，兑现质量承诺方面的情况。

## 第一部分 报告前言

### 1.报告编制说明

#### 1.1 报告内容客观性声明

本公司保证报告所公布的质量诚信体系建设情况不存在任何误导性陈述及虚假情况，并对其内容的真实性、准确性负责。

#### 1.2 报告组织范围

西王药业有限公司

#### 1.3 报告时间范围

2019 年 1 月—2020 年 1 月

#### 1.4 报告发布周期

1 次/年，如有特殊情况，将根据实际情况动态更新报告内容。

## 1.5 报告数据说明

报告内所涉及数据来源于对企业相关记录的整理、收集和分析，因此信息质量可靠，数据真实、有效。

## 1.6 报告获取方式

公司将以西王集团有限公司官方网站 (<http://www.xiwang.cn>) 为载体，展现《企业质量信用报告》，并提供下载阅读，消费者、供应商、经销商、监管部门等各类利益和责任相关方可查阅。

释义：文中“西王药业”、“公司”、“企业”，均指“西王药业有限公司”；

产品，未作特别说明时，均指一水葡萄糖、无水葡萄糖、玉米绵白糖

## 2. 公司总经理致辞

食品药品安全问题，被政府列入年度监管重点，一系列的事情之后不由得让我们反思，食品药品安全问题出现的源头是什么，企业的社会责任感应如何体现？

企业作为社会公民，不仅是赚取利润的主体，更应该是担当推进环境、社会可持续发展的责任主体。社会责任之于企业，既是生存和发展的需要，也是企业持久发展、价值成长的关键。

从企业的角度去衡量，首要的责任就是把企业发展好，良好经营才能持续造福社会。企业应该为消费者提供安全、健康、有营养的产品，并提供相应的优质服务。“打造百年基业，建设现代西王”，企业全体干部员工还需要加倍努力。

在西王药业长期的发展实践中，我们发现，只有确保食品安全、构建完整的社会责任体系，才能保证企业良好、持续发展。2019 年，西王药业坚持产品创新、管理创新、技术创新，秉承“一瓶输液一条人命”的质量理念，夯实企业的基础管理。在企业发展的过程中，我们以人为本，关注员工成长；我们坚定环保节能的理念，围绕“节能、降耗、增效”促进生产经营。

新的一年到来，处处充满机遇与挑战。我们会在确保食品安全的基础上，致力于生产出更加健康、有营养的产品，并一如既往地和相关方分享成长、分享价值，支持社会公益事业，以此来履行企业的社会责任，最大程度发挥企业价值。

### 3. 企业简介

西王药业有限公司是西王集团有限公司的下属子公司，属于高新技术企业，拥有 5 个药品批准文号，为全国最大的药用葡萄糖生产基地，无水葡萄糖生产规模及市场占有率全国第一，占据国内市场份额的 85%。

西王药业以卓越绩效管理为基础，严格执行药品 GMP 的规定，无水葡萄糖、一水葡萄糖、果糖、麦芽糊精、淀粉等五个药字号产品广泛应用于输液、发酵、食品等行业，同百特、大冢、双鹤、雀巢等国内外知名企业建立了战略合作伙伴关系。无水葡萄糖、葡萄糖等主导产品出口亚、欧、非、南美等 30 多个国家和地区。

西王药业现拥有原子吸收、红外光谱、原子荧光、高压液相等大型检验仪器。现有生产线引进使用世界先进的 MVR 蒸发器、脉冲床型吸附脱色再生系统等生产设备，首次采用美国卡尔冈连续离子交换系统。现有生产线全部采用 DCS 中央控制，实现对整个车间生产全自动化控制，大大提高操控精度，保证了产品质量优质稳定。终产品完全符合中国药典、英国药典、美国药典、欧洲药典和日本药典标准。以国家认定企业技术中心为平台，自主研发创新与引进先进设备有效结合，一水糖、无水糖实现联产，开创了国内药用糖生产的全新模式。

西王药业承载着西王集团从传统轻工业产品、食用级产品，向药用级、功能性保健产品转型的重要使命，促进西王集团产业结构全面优化，经济效益整体提升，企业规模扩张与产业升级完美结合，将全力打造中国最大的原料药生产基地。

## 第二部分 报告正文

### 1. 企业质量理念

#### 1.1 公司使命：

公司以“一个西王，关乎亿万人健康”为事业，利用先进的技术、设备、工艺条件以及管理资源为广大消费者提供安全、健康、有营养的淀粉糖。在大力推广健康糖的同时，利用企业资金技术优势将陆续为消费者提供无水葡萄糖、玉米绵白糖等高端糖种，在满足顾客需求的同时，企业将通过全产业链的监控和严格的质量管控保证产品品质，确保下游产品质量。

## 1.2 公司愿景

打造百年基业，建设现代西王。

## 1.3 公司核心价值观

健康西王，诚信西王，忧患西王，快乐西王。



## 2. 企业质量管理

### 2.1 总则

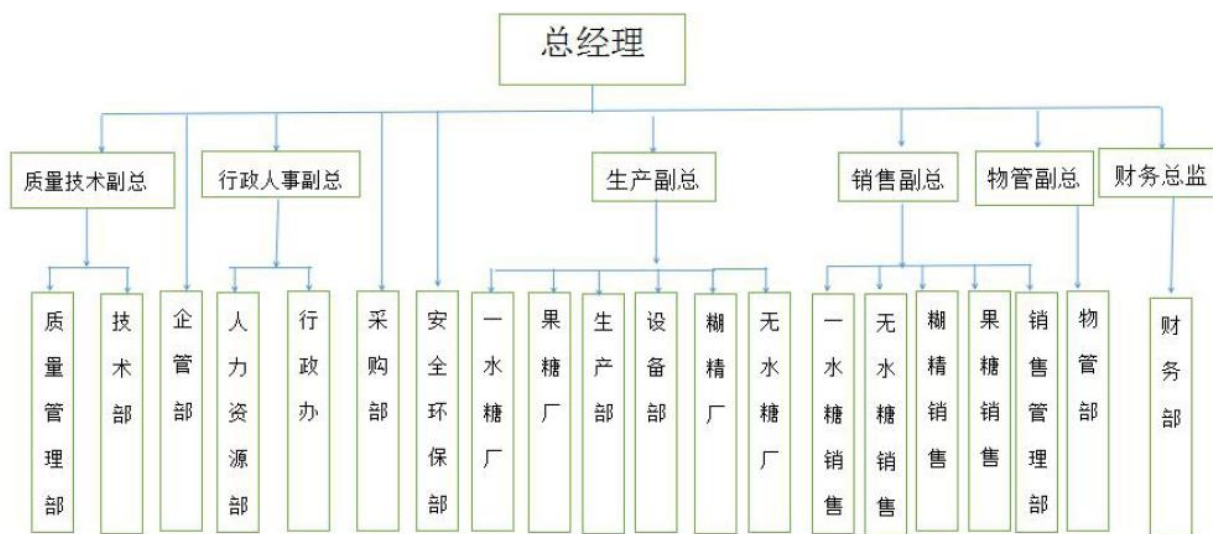
本部分从质量管理机构、质量管理体系、质量安全风险管理三方面披露本公司的质量管理情况。涉及质量管理机构图、质量管理职责和权限、相关激励措施、食品安全方针和食品安全目标、质量法规及其有效性和持续改进等信息。

### 2.2 质量管理机构

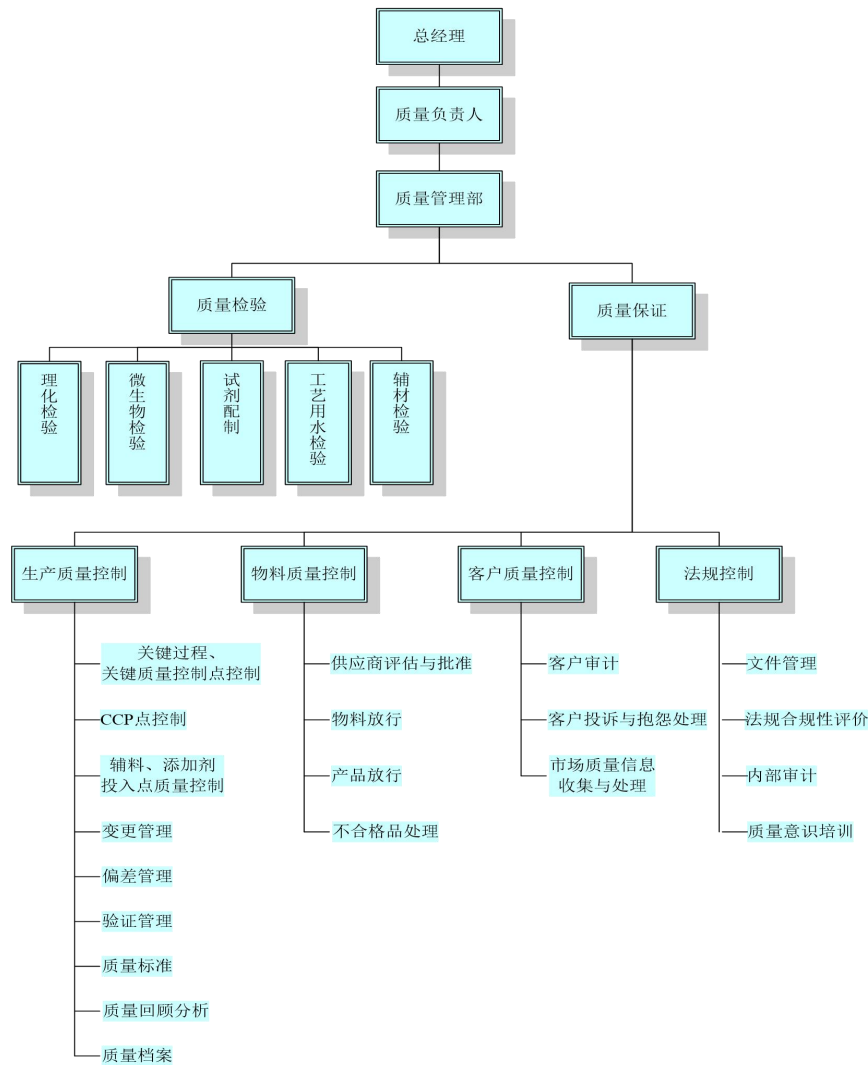
#### 2.2.1 质量管理机构概述

公司质量管理部行使质量保证和质量控制职能。质量管理负责人独立履行职责，不受企业负责人和其他人员的干扰。管理采用前瞻性质量风险控制、产品生命周期全方位质量控制和产品上市放行管理模式。质量保证主要围绕机构与人员、厂房与设施、环境等要素从人员培训、清洁生产、法规合规性、生产过程控制、供应商质量、顾客投诉与抱怨、产品稳定性等方面制定保障措施，设立了 QA 人员实施监督工作。质量控制方面设立了原料验收室、辅料验收室、中间物料化验室及成品检测实验室，承担公司所有产品的理化、微生物及食品安全卫生指标的检测工作。

西王药业组织架构图



### 2.2.2 质量保证体系图



### 2.2.3 质量管理职责与权限

#### 2.2.3.1 总经理承诺

建立、实施和改进管理体系，并通过以下职责的履行及相关活动的开展为其承诺提供证据：

- a. 贯彻执行国家有关产品质量以及食品安全要求方面的政策、法律和法规规定及要求。不断加强自身质量、食品安全方面的意识，采取培训、宣传资料或会议等方式，向全体员工传达确保食品安全、满足顾客要求及相关法律法规要求的重要性；
- b. 制定质量、食品安全、职业健康及环境体系的公司总的管理方针、目标，并确保其得到实施以及在持续适宜性方面得到评审；
- c. 确定组织结构；
- d. 为体系的建立、实施和改进提供必要的资源（包括人、财、物、技术等）；
- e. 任命管理者代表和质量负责人，负责体系建立和保持的具体事宜；



f. 对管理体系的适宜性、充分性、有效性进行管理评审，以评估持续改进管理体系的机会，使管理承诺得到落实。

g. 以八项质量管理原则为基础，坚持预防为主的管理理念，以期实现客户满意不断提升。

#### 2.2.3.2 质量管理部职责

a. 全面负责质量及食品安全管理工作，并对各部门质量管理体系的运行情况进行监督检查；

b. 负责公司进厂原料、辅料、包材及产成品的检验放行工作，对产品持续稳定性考察及产品贮存过程质量变化考察。完成各产品质量统计数据分析及合格率等信息上报工作，给生产、采购、物管管理提供数据指导；

c. 负责公司各种体系证书的办理及维护，并负责各种体系现场运行的推进和内审工作。

d. 负责公司产品质量提升推进，对改进效果实时跟踪与评价；

e. 供应商质量管理和客户投诉处理工作。负责供应商资质确认及供应商现场审计；负责对客户投诉、退货产品及不合格产品的内部调查处理、责任界定以及给客户书面答复工作；

f. 负责与产品质量、食品安全有关的过程的控制管理，包括原辅材料控制，生产过程控制，包装袋的设计审核，标识的管理；

g. 负责与体系有关的培训工作，或通过开展质量管理活动，规范员工的良好操作，提高质量意识、食品安全法律法规的培训。

#### 2.2.3.2 质量管理办法

公司对于各种在产品、中间体、原辅料均制定了质量考核制度，各产品及物料质量合格率与各部门、各职能员工绩效工资挂钩。质量管理部定期组织各种质量管理活动，对 QC 小组成果、质量信得过班组、员工合理化建议、技术小改小革均设立奖励资金，激发全员参与质量管理的热情。

为确保体系的有效运行，公司制定了《内部审核程序》、《管理评审程序》，公司内审员来自各职能部门，质量管理部定期组织内审员培训及内部审核。对于审核发现的问题及时督促各单位制定纠正预防措施，内审发现的问题输入管理评审中，报告最高管理者。

质量管理部负责不合格品的管控，在 OA 系统设置了不合格物料、不合格成品处理流程。物料经过严格的审核流程确定是否准予放行，放行产品由质量部开具放行单、合格证。不合格产品执行《不合格或潜在不合格品控制程序》，由质量管理部决定不合格的处置。

## 2.3 质量管理体系

### 2.3.1 管理方针

“贯彻一个西王，关乎亿万人的健康的理念，致力于提供优质安全放心的产品和服务，全力满足

顾客高于国标标准的各项质量要求，遵守法律法规，贯彻节能降耗减废，不断持续改进，安全生产，预防为主，降低职业伤害，提供健康安全的工作环境。”

公司管理方针内涵：

#### **食品安全为本：**

作为食品生产企业，确保食品安全是企业应尽的社会责任，企业将以此为根本，在生产经营过程中落实好食品安全主体责任。

#### **诚信经营为先：**

诚实、守信，严格遵守法律法规及其他要求，是企业基本的经营理念，也是企业立业之本。诚信经营、守法经营，将贯穿落实到企业一切经营活动过程中。

#### **追求卓越质量：**

作为行业内知名企业，产品质量在合法、合规及满足顾客要求的基础上，应不断追求更高品质。只有“追求卓越”，“更胜一筹”，才能占领市场先机，让顾客满意。“以顾客为关注焦点，打造质量效益型企业”，我们需要更加努力。

#### **促进清洁生产：**

公司重视环保工作，推行清洁生产，视“节能减排、降耗增效”为长期的任务和目标。在生产实践中，将积极采用先进的生产工艺技术，优先选择节能环保型设备设施，并不断提高资源利用效率，尽可能减轻各种污染物质对人类健康和环境造成的危害。

#### **确保健康安全：**

“确保员工的职业健康安全”是公司应尽的社会责任和义务；公司将采取一切可能的措施确保工作环境安全、温馨，无职业健康安全危害。

#### **持续创新发展：**

在企业经营活动的各个环节，均应保持创新思维，坚持思想创新、科技创新，只有不断创新，才能让企业发展充满生机与活力，才能确保企业在安全健康的基础上获得最大效益。在生产及日常管理活动中，全体干部员工应时刻保持持续创新意识，并通过扎实的工作持续改进质量、环境、职业健康安全等管理体系及各系统工作，以创新促发展。。

### 2.3.2 质量战略

a. 落实管理者质量第一责任，基于风险和流程设计构建质量保证体系，建设适应未来发展的大质量管理理念；

b. 创造人人追求质量的文化，不生产、不流出、不接收不符合要求的工作输出，不推诿、不懈怠、不弄虚作假，基于事实决策解决问题。

c. 以客户需求为中心，以质量结果为导向，一次把事情做的、并不断持续改进。

### 2.3.3 质量教育

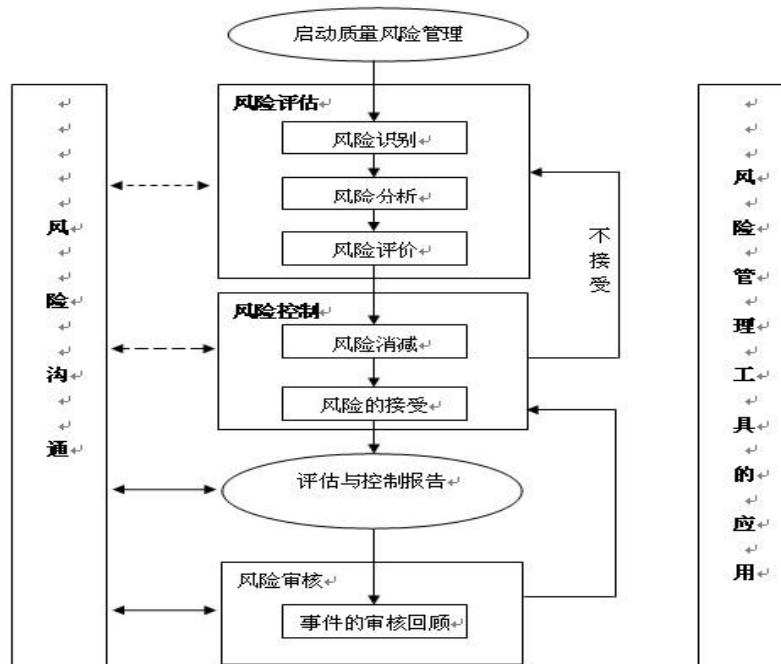
公司人力资源部每年底组织各部门制定年度培训计划，实施人员教育、提升员工素质和业务技能训练。为提高培训的实际效果，公司组织开展了“职工讲堂”活动，使培训来知识源于现场，服务于现场，提高了培训的实效性。并定期组织开展电工、维修工、叉车工、化验工等多工种技术比武，激发员工工作激情，选拔技能高手，并将其作为专业带头人，带动全员进行提升。质量管理部在公司范围内，组织了技能比武、知识竞赛、质量事故案例宣传等系列活动，进一步提高法规宣传力度，做到人人知法、守法。通过 QC 小组活动、质量信得过班组评选等质量管理活动，解决生产现场发现的问题，不断持续改进。

### 2.3.4 质量管理体系

公司通过了 ISO9001 质量认证、ISO22000 食品安全认证及 HACCP 认证及 IP 非转基因认证，确保公司生产出符合质量标准和预定用途的产品。

## 2.4 质量风险管理

风险管理是有效的管理体系的组成部分。它能为识别、科学地评估和控制潜在的风险提供前瞻性方法。质量风险管理旨在促进整个产品生命周期的工艺和产品质量的持续改进。



#### 2.4.1 质量投诉处理

公司设置客服部，专门负责产品售后服务，负责受理消费者投诉等事宜。客服部设有专门人员为消费者解决相应的问题。

#### 2.4.2 质量风险监测

西王糖业作为一家有社会责任感的食品生产企业，严格遵守《产品质量法》、《食品安全法》等国家各项法律法规、规章，建立了法律风险的识别及合规性评价管理程序。对法律风险进行识别，安排专人定期更新产品质量及食品安全方面的法律法规及部门规章、标准。仔细研读《食品安全法》、《产品质量法》等法律条款，同时，对 GB 19111、GB 2760、GB 7718、GB 2761 等系列强制性产品标准、卫生控制标准及时进行识别、更新、研究。

公司制定培训计划，对法律法规知识传达及定期培训，第一时间向全体干部员工传递法规要求，以强化企业的“质量安全主体责任意识”，及时进行员工思想教育。新的法律法规或部门规章或强制性标准出台后，企业将组织专门的团队对相关法规的执行情况进行相应的合规性评价，并安排不符合项评审，继而在第一时间进行整改。

#### 2.4.3 “以顾客为关注焦点”进行风险防控

公司编制了《HACCP 计划手册》，对产品生产全过程进行危害分析，评价其危害是否显著，确定了产品生产过程中的 CCP 点，即关键控制点。通过关键控制点的重点防控和监视，较好的保证了产品质量。

在现有质量管理基础上，进一步提升内部质量管理水平，严把物料控制“四道关”，即原辅料进厂把控关、产品生产过程控制关、产品出厂放行关、物料贮存运输关。在原辅料验收工作中，根据公司制度及抽样规则，对每批、每车物料进行取样检测，保证进厂物料质量安全，保证了不合格的物料不入库、不放行、不使用。实施物料接收倒逼机制，将下道工序作为顾客去管理，确保不合格的物料不流入下道工序。最终产品，经检测合格后，并根据批生产记录的审核结果进行放行。

在产品发运环节，首先由保管员对车辆进行检查，符合食品安全要求后，方可装车发运，如有两个批号的产品同车时，采用隔离手段进行分割，确保产品批次之间不混淆。同时，与运输客户签订合同，做好产品防护。

同时，公司编制了产品风险监控计划表，严格规定了产品生产中原辅料、包材、产成品及副产品的每年定期送检频次，通过选择更加权威、严格的第三方质检机构把控产品质量，更好的监控产品生产过程，防范质量风险。

#### 2.4.4 应急管理

为进一步加强质量管理，保障食品安全，切实维护消费者的利益，公司成立了食品安全领导小组，当遇到重大质量问题或重大事项需要进行质量决策时，食品安全小组将立即启动应急程序。在制度层面，由公司质量部牵头，组织制定了《食品安全应急预案》。

另外，公司建立了重大质量事故上报制度，一旦出现重大质量或安全事故，公司将主动承担相应责任，并按程序对外发布信息或上报主管部门。

针对社会上不断涌现的食品安全事故，建立了食品安全预警机制，制定了产品召回管理制度。企业安排专人及时收集、查新相应的法律法规以及国家发布的与企业相关的食品安全风险监测和评估信息，每半年进行一次合规性评价，一旦产品质量出现不合格或不安全因素，企业可立即启动召回程序或做出应急处理。多年来，企业坚持“不合格原辅料不准入厂，不合格成品不准出厂”的原则，使产品质量有了实质性的保证。

### 3. 质量诚信管理

#### 3.1 总则

本部分以质量承诺为起点，从公司的运作管理和营销管理两方面披露本公司在围绕产品生命周期的全过程中，建立和实施的质量诚信管理制度情况。公司坚持开展质量管理体系、食品安全管理体系等标准体系建设，并完善质量诚信管理机构，覆盖采购、产品生产、产品检验、产品销售、客户服务等全过程。

#### 3.2 质量承诺

当今社会是一个信息的时代，随着互联网、云计算、大数据技术的普及与快速更迭，保持良好的信用成为企业不可或缺的软实力，公司非常重视诚信体系的建设工作，全面贯彻国务院《质量发展纲要（2011-2020年）》提出了“推进质量诚信体系建设”的重要任务，将诚信文化融入企业文化中，合法生产、诚信经营。本企业向全社会郑重承诺：

##### 3.2.1 自觉遵守法规及产品生产各项管理规定。

产品质量是企业市场竞争中的可靠基础保证，诚信经营是企业遵纪守法的基本要求，公司建立健全各项认证认可制度，严格遵守国家有关生产管理的法律法规和行政执法部门的各项规定，自觉做到合规生产，本企业生产的食品符合国家法律的食品安全规定，满足保障身体健康、生命安全的要求。自觉遵守国家的有关法律、法规，倡导行业自律，切实履行企业食品质量安全第一责任人的义务。

### 3.2.2 对外发布或声明的各项明示承诺

公司宣传广告所宣传内容，是根据公司产品实际功效设计、制作、发布的，不含有任何虚假的内容，不欺骗和误导消费者。产品标签严格按照《预包装食品标签通则》的要求进行制作，并在标签中注明产品名称、批号、有效期、地址、电话等真实信息，不存在任何虚假情况。

公司认可的分销商、代理商、零售商所出售的产品，均为检验合格后的允售产品，不存在以假充真、以次充好、以不合格品冒充合格品的情况。

### 3.2.3 对顾客的承诺

严格执行原辅材料、食品添加剂和食品包装材料、容器的进货验收制度，核对每批原辅材料检验合格证明。不使用应获证而未获证的食品原料、食品添加剂或食品包装容器进行生产加工活动。严格执行出厂检验制度，产品生产记录、检验记录和销售记录完整齐全，产品批批检验、批批留样，未经检验或检验不合格的产品不出厂销售，售出的产品具有可追溯性，发生问题及时召回。

## 3.3 运作管理

### 3.3.1 以质量创品牌，以品牌创效益

公司通过发展循环经济，建立起了从玉米初加工到深加工再到高附加值加工的完整产业链，企业丰富的产品线基本上已经囊括了高中低端各类产品，下游应用领域广泛涉及到食品、发酵、化工、建筑基建、医药等多个行业，具有淀粉糖系列产品的品种规模供应优势，是国内主要用户的大宗原料供应商，丰富的产品组合在不同程度上也适度化解了下游行业需求低迷导致的竞争风险和盈利危机。公司在内部管理方面加强生产、流通、销售、售后服务等环节管理，严格产品全生命周期的质量管理，完善质量追溯体系，确保产品质量安全。

### 3.3.2 质量诚信管理覆盖人员、采购、生产、市场销售各环节

对员工的诚信教育。为牢固树立全体员工的诚信意识，公司通过专题培训、书面文字进行张贴或传达、早会或班前会等多种方式对企业员工实施质量诚信教育，培养企业员工做一名诚信的人。

### 3.3.3 采购诚信管理。

公司根据物料对产品质量的风险程度，将物料分为 A、B、C 三类。对不同的供应商分类管理，确定现场审计周期，公司每年进行一次合格供应商评价，评价内容涵盖供货及时性、质量合格率、售后服务等指标，并与各供应商签订质量协议。对采购管理，公司将合格执行率纳入采购人员绩效考核指标中，通过一系列制度的约束实现与供应商间的合作共赢。



### 3.3.4 生产过程诚信管理。

公司在各生产厂推行了质量信得过班组活动。灌输全员质量意识，上道工序视下道工序为客户，各岗位以质量预防为工作重心，各工序设立质量控制点，严禁不合格半成品流转。过程质量管理采用生产人员自控与质量人员监督相结合的质量管控模式，做好偏差管理与变更控制，提升出现问题实施纠正预防的能力，确保生产秩序的稳定。

### 3.3.5 企业质量文化

西王药业始终秉承“食品安全为本，诚信经营为先”的经营理念，严格执行《产品质量法》、《药品管理法》《食品安全法》，自觉落实企业质量安全主体责任。对质量方针——“贯彻一个西王，关乎亿万人的健康的理念，致力于提供优质安全放心的产品和服务，全力满足顾客高于国标标准的各项质量要求，遵守法律法规，贯彻节能降耗减废，不断持续改进，安全生产，预防为主，降低职业伤害，提供健康安全的工作环境”，通过多种形式、多种渠道进行了广泛宣传和推广。

公司注重质量文化建设，公司员工从入厂开始就要接受三级教育培训，其重点培训内容就包含了食品质量安全、诚信经营理念。公司年度培训计划中，质量诚信意识也是重点之一。另外，公司利用自己的微信公众号和电视台，班前班后会、板报等多种多样的形式宣传生产经营理念，使其深入到每一个员工脑海中去。公司会组织各生产厂及后勤职能部门人员，开展“食品安全宣传周”、“质量诚信月”、“食品安全知识竞赛”、“质量征文”等活动。通过活动，加强了员工的质量意识，端正了员工诚信态度。不仅活跃了员工的日常生活，也丰富了企业质量诚信文化建设。



国家重大安全事故图片展



食品安全知识培训



质量月启动会



质量案例分享



质量演讲比赛



签订质量协议

### 3.4 营销管理

#### 3.4.1 严格履行合同，公平参与竞争

严格遵守合同约定，切实维护贸易各方的合法权益；塑造企业诚信形象，遵循“公开、公平、公正”市场竞争规则，在竞争中合作共赢，杜绝不正当竞争，做社会诚信体系最坚定的执行者和捍卫者。

#### 3.4.2 市场销售环节。

公司重点做好客户服务与回访制度，做好销售合同执行与质量达标工作。与国内外多家知名企业建立了长期合作伙伴关系。为满足不同客户的产品要求，公司积极为顾客提供自有的特色服务，实现双方合作的共赢，产品在市场上树立了较高的市场占有率。

## 4. 企业质量基础

### 4.1 总则

本部分从标准管理、计量管理、认证管理、检验检测管理四方面，披露本公司的质量管理基础建设情况。同时涉及本报告期期限内公司参与修订的国家标准以及本公司现已通过并有效实施的管理体系等相关信息。

### 4.2 企业产品标准

作为国内大型的葡萄糖生产企业，我公司一直注重自身标准建设。企业生产的一水葡萄糖、无水葡萄糖、绵白糖产品均严格按照相应的国家标准、中国药典和企业标准组织生产，完全符合相关法律法规的要求。



附：公司产品执行标准目录

序号	标准名称	标准号	发布	有效期至	适用范围
01	食用葡萄糖	GB/T 20880-2018	2018.03.15	/	一水葡萄糖、无水葡萄糖
02	固体果葡糖	Q/SXW0006S-2019	2019.09.01	2022.08.31	绵白糖

同时，公司设置专人负责标准的更新、受控与发放。并时刻关注国家标准更新情况，从而保障产品执行标准的先进性、合规性。

### 4.3 企业计量水平

公司依据《计量法》要求，针对产品质量监控、能源消耗计量、环境监测、安全保护监测等根据公司实际进行了责任分工，质量管理部负责质量监控用计量器具的检定，并组织制定了公司计量器具管理程序，技术部负责能源消耗、环境监测、安全保护监测用计量器具的检定，各生产车间、各化验室负责各辖区计量器具的维护和校准。建立了计量器具台账。对需强制检定的计量器具制定了计量检定计划，由专人负责定期检定，计量器具周检率 100%。针对计量装备不断升级，公司还根据先进计量管理经验，引入了无人值守计量系统，利用网络、视频等技术实现远程集中计量。

### 4.4 认证认可情况

一直以来，公司非常注重体系认证推进工作，借助认证标准规范企业内部行为，提高企业市场竞争能力，提高产品性能质量。产品销往世界三十多个国家和地区，公司所申请的体系认证能够满足所有销售地的法律法规和标准要求。

通过 GB/T 24001 环境管理体系认证

通过 GB/T 22000 食品安全管理体系认证

通过 GB/T 19001 质量管理体系换版审核

通过 GB/T 28001 职业健康安全管理体系认证

上述管理体系自首次认证审核通过后，企业不断持续改进及完善，目前各体系最新版本均运行良好。

附：最新体系认证证书：



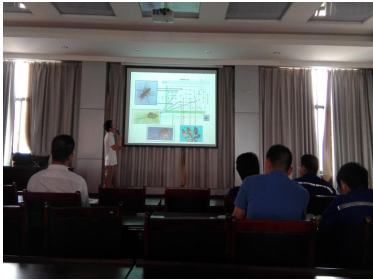
由 扫描全能王 扫描创建



## 4.5 质量检测情况

### 4.5.1 质量人员培训上岗

质量检测人员上岗前均经过了检验知识及技能培训，培训考核合格后上岗。为提升检测人员的检测技能，质量管理部每月度开展培训再教育，并通过安排外出学习、聘请外部讲师培训方式对检测人员进行专业技能资格培训，检验技能比赛等，持续提升专业人员自身专业技能。



### 4.5.2 检测设备能力

公司拥有一批先进的仪器设备，具备各产品生产及生产用辅料各项检测指标的检测能力。设有理化检测室、微生物检测室、原辅料验收室、试剂配制室仪器设备齐全。公司与市食品药品检测中心、签订了委托检测协议，定期委托产品型式检测；与 SGS 通标标准技术服务有限公司、市食品药品监督管理局签订长期合作业务。严格按照国家食品安全要求及顾客要求开展理化、微生物及卫生指标的检测工作，确保上市产品质量安全。

公司依托集团质量检测中心，开展检验能力验证与比对工作，集团检测中心为国家认可实验室，能够全项目检测淀粉糖系列产品理化指标及卫生指标（砷、铅、铜、沙门氏菌、金黄色葡萄球菌、志贺氏菌等）。能够全项检测玉米纤维饲料、玉米蛋白粉的理化指标、卫生指标（砷、铅、汞、六六六、滴滴涕）、毒素指标（黄曲霉毒素 B1、玉米赤霉烯酮、呕吐毒素）。开发了玉米及其产品中的转基因检测，启动子、终止子、转录基因等。





## 5. 产品质量责任

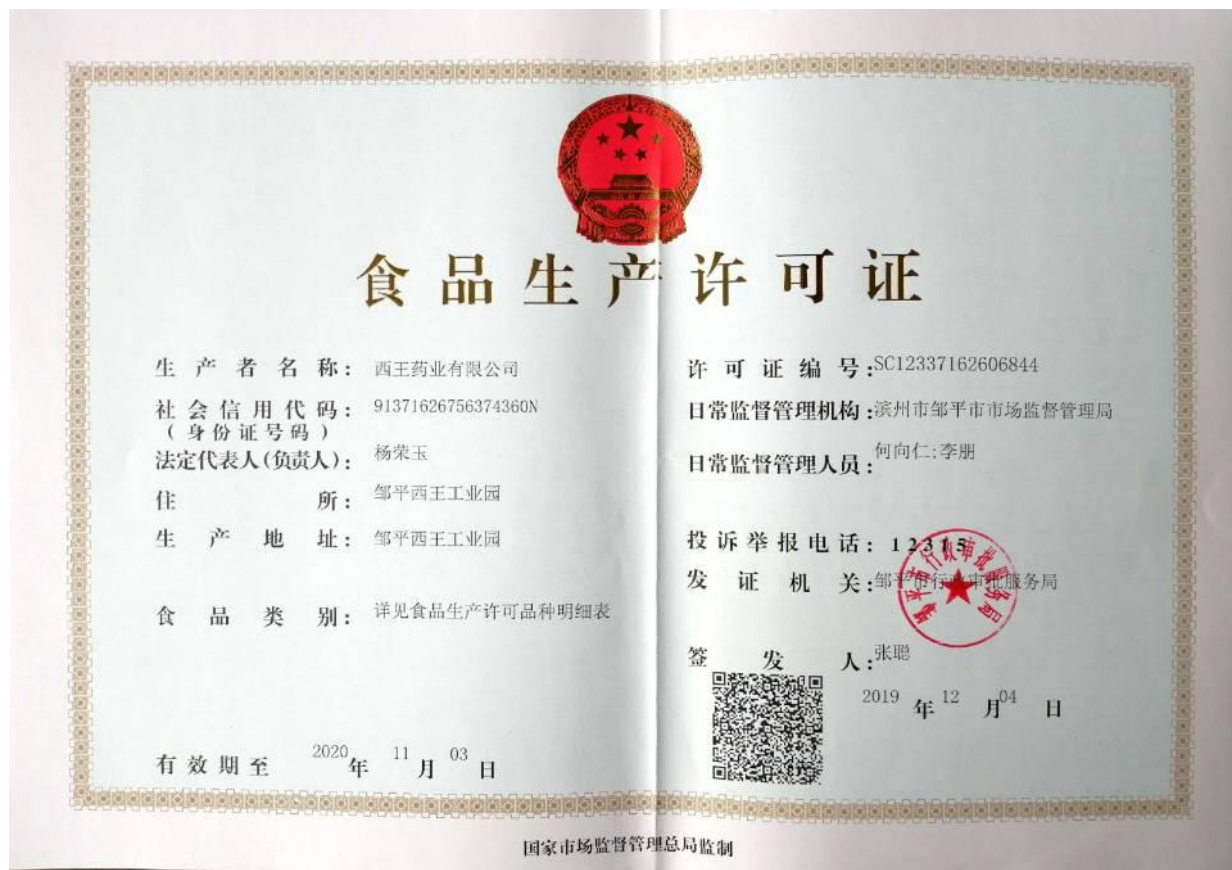
### 5.1 总则

本部分从产品质量水平、产品售后责任、企业社会责任、质量信用记录四方面披露本公司履行产品质量责任的情况。

### 5.2 产品合规生产

公司严格按照国家法律法规要求组织生产，各生产许可资质均在有效期内。





### 5.3 产品质量水平

公司严格执行产品检验与质量放行制度，确保每一批产品均经检测合格后上市销售。定期对市场上的同行业产品进行质量比对，产品各项指标均处于国内领先水平。在国家、省、市县质量抽检中无被抽取到质量不合格品情况。

公司在报告期内，未发生产品召回情况。为确保质量具有可追溯性，公司建立了产品追溯体系，从原材料到成品正向追溯以及从成品到原材料逆向追溯均进行定期演练。召回演练均在规定的 2 小时内完成。

### 5.4 客户关系及产品售后管理

为维护企业品牌形象，全面服务客户和及时处理市场中出现的各种疑难问题，公司在各地区设立客户服务部，为公司客户建立客户档案，提供便捷服务。通过客户拜访、满意度调查、售后回访等多层次的渠道和方法了解顾客的需求和期望，以确保能够持续满足顾客满意。

公司每年组织系统的顾客满意度调查，为了科学、公正、合理地测量顾客满意度，公司建立了系统化的顾客满意度测量程序，通过电话、邮件、问卷、召开经销商会议等方式，及时了解顾客抱怨和投诉，并会在第一时间安排客户走访工作，与客户达成一致。调查数据经过统计分析后，会被传达到相关部门，及时纠正问题，不断改进。通过发现、确定顾客满意的因素和顾客不满，分析原因，预测顾客未来的需求和期望，制定纠正和预防等改进措施，指导公司改进工作，提升顾客满意度和忠诚度、通过不断在服务方面的改进提升，使我公司产品在市场中的品牌认知度得到广泛传播，公司口碑也在市场中逐步受到肯定。

公司还成立了技术服务小组，协助业务人员处理技术问题，给客户满意答复，并帮助客户解决技术上的问题。

企业承诺宣传广告、标签内容均与生产许可内容一致，内容真实，无虚假宣传。我公司所有产品包装上均表示有服务热线，消费者在使用我公司产品的过程中若发现质量问题或有用药疑问，均可拨打我公司服务热线，我公司承诺对所有问题及时解决。

### 5.5 企业质量社会责任的履行

#### 5.5.1 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生产管理体系，我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。

#### 5.5.2 环境保护管理

在环境保护方面，企业实施清洁生产，并重点在防治污染上做文章。把循环经济的理念贯穿到企业发展中，打造主产品递延开发、副产品综合升值、能源有效利用、环境保护纵深发展的资源节约型、环境友好型企业，循环经济使原料总利用率达 99% 以上，通过实行节能减排降耗增效，各项单耗已走在全国同行业的前列。企业不断增加环境监测设施，定期对噪音、气体排放进行检测，确保合规性排放。公司获得淀粉糖行业第一张排污许可证。

#### 5.5.3 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。

#### 5.5.4 质量信用记录

企业自生产至今，无违法违规不良记录，在国家、省、市县监督抽查中无抽检不合格记录，无质量安全事故发生。未出现过出口产品因质量问题被国外通报、退货、索赔等不良记录。

## 第三部分 报告结语

### 1. 未来展望

“人无诚信不立，业无诚信不兴”。药品生产企业是良心企业，更是责任企业。以严谨的科学态度和高度的责任意识为消费者提供安全放心的食品，是企业安身立命的根本，更是企业立品牌、树形象、持久发展的必然要求。打牢质量诚信基础、提升产品质量水平是西王药业必须履行的社会责任。我们坚信，在社会各界朋友的大力支持与关心下，企业产品质量水平一定会再上一个新台阶。

西王药业承载着西王集团从传统轻工业产品、食用级产品，向药用级、功能性保健产品转型的重要使命，促进西王集团产业结构全面优化，经济效益整体提升，企业规模扩张与产业升级完美结合，将全力打造中国最大的原料药生产基地。

## 2. 读者意见反馈

尊敬的读者，感谢您阅读本报告！我们真诚的期待您对本报告给予评价，并提出您宝贵的意见，我们对此十分感谢！

您可以选择以下方式提供您的反馈意见：

书面信函：山东省邹平市西王工业园 西王药业有限公司 质量管理部（收）邮编：256209

电子邮件：[xwtyzlxt@163.com](mailto:xwtyzlxt@163.com)

办公电话：0543-8138839（工作日 8:00-17:00）