



企业质量信用报告

甘肃西域阳光食品有限公司

2018年12月

目录

第一部分 前言.....	6
一、报告编制规范.....	6
(一) 报告范围.....	6
(二) 报告内容客观性声明.....	6
(三) 报告数据说明.....	6
(四) 报告发布形式.....	6
二、总经理致辞.....	7
三、企业简介.....	8
第二部分 质量信用报告.....	11
1. 企业质量理念.....	11
2. 企业质量管理.....	13
2.1 质量管理机构、职责.....	13
2.2 质量管理体系.....	14
3. 企业质量诚信.....	14
3.1 质量诚信管理.....	14
3.2 质量文化建设.....	16
4. 企业质量基础.....	16
4.1 企业产品标准.....	17
4.2 企业计量水平.....	17
4.3 认证认可情况.....	18
4.4 特种设备安全管理情况.....	20
5. 产品质量责任.....	20
5.1 产品质量承诺.....	22
5.2 产品召回情况.....	22
5.3 “三包”责任.....	22
5.4 质量奖励.....	23
6.1 质量投诉处理.....	25
6.2 质量风险监测.....	26
6.3 应急管理.....	29
第三部分 报告结语.....	31
1. 感恩回馈.....	31
2. 展 望.....	31
3. 意见反馈.....	32

第一部分 前言

一、报告编制规范

为履行企业产品质量主体责任，建立健全质量诚信自律机制，主动向社会、消费者公开产品质量状况和质量承诺信息，接受社会监督，根据甘肃省质量技术监督局《关于组织企业发布质量信用报告的通知》的要求，按照客观性、时效性、简洁性和可验证性原则，结合企业的实际情况，特编制本报告。对于本报告的编制阐述的内容说明如下：

（一）报告范围

报告的组织范围：本报告本着客观、公正的态度进行编写，报告所涉及的内容真实、有效，符合企业实际情况，公司自愿对企业有关情况进行公示，接受社会监督。公司《质量信用报告》回顾一年来公司在质量管理、产品质量责任、质量诚信管理、质量诚信绩效等方面的理念、制度、措施以及取得的成效。以甘肃西域阳光食品有限公司为主体，涵盖下属金塔分公司，瓜州分公司、生物科技分公司。

报告的时间范围：2018年1月至2018年12月。

报告的发布周期：本报告为年度报告，每年发布一次。

（二）报告内容客观性声明

本报告完全依托公司生产经营实际情况而编写，内容客观公正，绝无虚假信息，愿对本报告内容真实性负责。

（三）报告数据说明

本报告所有的内容和数据均来自公司实际真实情况的反映。

（四）报告发布形式

本报告以网络版形式发布，可在本公司网站 www.westsun.net 查阅。

二、总经理致辞

首先,我衷心感谢社会各界对西域阳光的大力支持和无私关爱,感谢广大用户对我们的依赖和支持!

我公司是以农副产品加工为主的出口外向型食品生产企业。公司成立以来,积极实施品牌战略,推进品牌建设,坚持“奉献健康食品、塑造西部名牌”的经营理念,践行“加强企业自律、严格质量管控、依法诚信经营、履行社会责任、自觉接受监督”的管理理念,积极开展管理创新、制度创新、技术创新,推行标准化管理;以“适应市场、追求卓越”为公司质量方针,始终坚持以客户为关注焦点,持续改进质量,满足或超越顾客期望,向社会提供安全放心的绿色食品;坚持诚信经营赢得了信誉,建立了长期、稳定的供用户网络,促进了公司的持续发展与市场拓展,提升了企业对外形象和市场竞争力。

多年来,西域阳光励精图治,奋勇拼搏,开拓出一片崭新的天地。我们立足于“地方特色农产品加工”的基点,坚持以“番茄酱为基础,多元并举,跨越发展”的发展策略,秉承“以信誉生命,以产品为先导,以质量为依托,以服务为保证,以利润为中心”的营销理念,以优质的产品质量和诚信理念树立了西域阳光的良好产品声誉和企业形象,在中国番茄、甜菊糖加工行业独树一帜靓丽的风景线。

西域阳光发展到今天,与社会各界的关爱和帮助、与相关方的诚信合作和大力支持是分不开的。因此,今后我们愿与业界同仁更加诚信合作、共享发展成果,为实现美丽的“中国梦”做出更大的贡献。



公司董事长、总经理刘明福先生

三、企业简介

公司成立于 2002 年 4 月，是以农副产品加工为主业的出口型企业，是农业产业化省重点龙头企业、国家农业综合开发投资参股企业，省级重点出口创汇企业和国家高新技术企业，银行信用等级为 AAA 级。公司注册资本 6954 万元，资产总额 2.1 亿元。

公司现有员工 120 余人，其中管理人员 20 人，专业技术人员 30 余人，大专以上学历人员 40 人。公司旗下有三个分公司—金塔分公司、瓜州分公司、生物科技分公司；三个参（控）股子公司—金塔县西域阳光贷款担保有限公司、金塔县西域阳光小额贷款有限公司和酒泉敦煌种业百佳食品有限公司。

公司直属分公司现拥有从意大利进口的先进的番茄酱生产线 5 条，总生产能力达到日处理番茄 4000 吨，年可加工番茄 26 万吨、产番茄酱 4 万吨。同时拥有亚临界萃取、超临界 CO₂ 萃取及油脂前处理和精制装置各一套，可生产番茄红素、番茄籽、葡萄籽、红花籽、亚麻籽、沙棘籽等多种营养成分高、科技含量高的萃取物产品；拥有年处理甜叶菊 3600 吨生产线一条，年可生产甜菊糖苷 300 吨。主导产品番茄酱深受国内外客商的青睐，畅销欧洲、东南亚和非洲等的十几个国家和地区。在国内外客户中树立了良好的声誉，形成了稳固的国际营销网络。

公司坚持“适应市场、追求卓越”的质量方针，积极导入卓越绩效管理，分别按照 ISO9001、ISO22000、FSSC22000V4.1、GB/T27341、GB/T27320、GB/T14881 和 QB/T4111 及 QB/T4112 标准建立了 ISO9001 质量管理体系、ISO22000 食品安全管理体系、FSSC22000 食品安全体系和食品安全管理（HACCP）体系、食品防护计划和企业诚信管理（CMS）体系。全面实施绩效管理、标准化管理和“6S”管理，质量保证能力得到很大提升。西域阳光立志通过加强管理促进企业升级，打造成为客户心目中优秀产品和服务的提供者。

公司先后被授予省级文明单位、高新技术企业、甘肃省农业产业化重点龙头企业、中国质量诚信企业、甘肃省名牌产品、甘肃省著名商标、甘

肃省守合同重信用企业、甘肃省 2011-2012 年度出口食品农产品质量安全先进单位、2013 年度甘肃十大诚信企业（提名奖）、甘肃省环境保护标准化 B 级企业、质量信用等级 AA 级企业、酒泉市纳税 50 强企业等荣誉称号五十余项。

今后，公司将依托现有资源优势，加快产品结构调整，以番茄酱和甜菊糖苷产品生产为主导，实施产品转型升级，提高产品附加值，产业链条进一步向高端、终端产品延伸，向系列化、多元化、高附加值化方向发展。努力打造以番茄酱、甜菊糖多元化产品为基础，以特色资源产品食品添加剂辣椒红和系列食用植物油产品为主线，“三废”综合利用开发番茄红、葡萄籽等萃取物生产无公害保健产品为重点的循环经济产业布局，逐步形成具有西域阳光特色的“优势循环经济+特色亮点”的新型食品深加工发展模式，走健康发展之路，创质量名牌效益。





第二部分 质量信用报告

1. 企业质量理念

质量诚信文化是一种崇尚质量、追求卓越、注重管理和为消费者负责的现代企业理念。卓越的质量诚信文化能增强企业的凝聚力和活力，进而不断提升企业的创造力。西域阳光经过十几年的发展，已形成了比较完善的管理理念和企业文化，已发展成为行业著名的以品牌经营为核心的现代化企业。在以董事长刘明福先生为核心的管理人员的精心培育下，形成了包括企业精神、愿景、经营理念、价值观和质量方针、质量目标等在内的独具特色的质量诚信文化体系。

“奉献健康食品、塑造西部名牌”是西域阳光质量品牌发展的目标，“适应市场、追求卓越”是西域阳光对产品品质内在的诉求。西域阳光视品质为生命，生产高品质的产品是西域阳光的一贯追求，用心做好每一种产品，从原料的种植、收购、到生产、交付的全过程严格把控，每个环节都做得一丝不苟，严格把控产品质量关，不放弃对于社会责任的执守和追求。西域阳光坚信只有真正向消费者提供高品质的产品，才能使消费者享受到健康营养，企业品牌的美誉度才会不断得到提升，企业才能持续发展、在市场竞争中取胜。

企业文化理念

愿景	把西域阳光做成中国西部一流的食品生产企业
使命	让国内外更多的人享用和使用到最优质的西域阳光产品
经营理念	奉献健康食品、塑造西部名牌
核心价值观	诚实守信、以人为本
企业精神	务实、学习、协作、创新
质量方针	适应市场、追求卓越
食品安全方针	洁净有序 安全卫生 规范操作 人人健康
市场观	顺应市场、把握机遇、市场是西域阳光的生命之源
竞争观	竞争—合作—超越
质量观	没有质量就没有市场，客户满意是西域阳光的质量标准
人才观	人才是西域阳光最大的财富，重能力不重资历，比贡献不唯文凭
环境保护方针	依法履行环保职责 实施环境标准化管理 积极推进节能减排 控制污染物达标排放

质量方针

适应市场 追求卓越

注：适应市场就是以顾客的要求为要求，最大限度地满足顾客需要；追求卓越就是始终以顾客为关注的焦点，持续质量改进，超越顾客期望。

质量目标

- a 原料进厂合格率：97%；
- b 产品合同符合率：100%；
- c 产品质量生产一次合格率：98.5%；
- d 产品报检合格率：100%；
- e 销售合同组织履约率：100%；
- f 顾客投诉处理率：100%。

食品安全方针

洁净有序 安全卫生 规范操作 人人健康

注：食品安全方针的确立是以消费者食用安全为关注焦点。

a) 识别、分析并确定最终消费者对所提供产品的食品安全的要求，满足这些要求。

b) 消费者食用安全是消费者在按预期用途制作或食用时，产品不会伤害消费者的保证。

c) 保障消费者的食用安全，增强消费者满意。

d) 不仅需要提供安全产品，也需保障产品的食用安全。

公司的食品安全目标：

食品安全目标是方针的细化，要与方针和持续改进要求相一致。

食品安全目标

- 1、重金属、农残、非转基因符合率 100%；
- 2、防蝇、防虫设施完好率 100%；
- 3、灭鼠设施放置率 100%；
- 4、产品安全卫生率 100%；
- 5、卫生设施正常使用率 100%；
- 6、过程卫生抽检合格率 \geq 99.5%。

2. 企业质量管理

2.1 质量管理机构、职责

公司的质量管理和食品安全工作由总经理亲自挂帅，并建立质量首席官制度，总经理任命主管生产技术的总工程师兼任公司首席质量官，首席质量官对公司产品质量安全工作全面负责，组织制定企业质量发展战略、年度质量工作计划和质量安全保障措施；建立并实施和持续改进质量管理体系和管理方法；组织实施质量改进、质量攻关等群众性质量活动；实施质量成本管理，加强质量统计分析；开展质量教育培训；建设企业质量文化；对质量绩效进行评价、奖惩等。

质管办为公司质量管理和质量检验的专门机构。实施质管办主任负责制，下设高素质、专业化的品管员队伍(均具有专科及以上学历，并取得专业资格证书)。负责从原辅料、包材入厂、生产过程监控、过程和终端产品检验等全过程的质量监控和检验活动。同时公司建立质量安全关键岗位责任制，明确分公司主要负责人对质量安全负首要责任、部门质量主管人员对质量安全直接负责。严格实施企业岗位质量责任制与质量考核制度，实行质量安全“一票否决”，坚持产品出厂检验报告制度，做到出厂产品合格率达到 100%。

公司建立了完善的质量管理制度，形成了《管理制度汇编》，明确了各岗位及各级人员的职责和权限，规范了员工行为和工作标准。根据 ISO9000、ISO22000 等标准要求，建立了系统的质量管理体系、食品安全管理体系和

HACCP 体系文件，包括质量方针、质量目标、管理手册、程序文件及作业性文件等，保证了质量管理体系的持续有效运行。

2.2 质量管理体系

质量是企业的生命，建厂初期，公司高层就把产品质量当作第一件大事来抓，制定了切合企业实际发展的质量方针和质量目标，“适应市场、追求卓越”的质量方针充分体现了公司在质量管理过程中坚持以顾客和市场为关注焦点，以客户的要求为要求，持续改进质量的理念。并建立了一系列质量管理体系、配套的管理制度、工作标准和技术标准。

公司改制建立之初就着手质量体系实施规划，于 2003 年建立并通过了 ISO9001 质量管理体系认证，2004 年通过了食品安全管理（HACCP）体系认证。2006 年通过非转基因认证，2009 年通过 KOSHER 犹太洁食认证，2010 年建立了产品防护计划，并开展环境保护标准化建设工作，2013 年取得甘肃省环境保护标准化 B 级企业证；2013 年建立了企业诚信管理体系；2017 年建立并取得了 ISO22000 食品安全管理体系和 FSSC22000 食品安全体系认证。同时，多年来公司取得出口食品生产企业备案和出口食品原料种植场备案。公司在生产管理过程中，对体系进行不断的完善、更新和持续改进，认真做好体系每年的内审和管理评审工作，通过每年的内审、管理评审以及外部监督审核，对体系实施持续改进和多次换版，保证了公司质量管理体系运行的适宜性、充分性和有效性，保证了产品的质量安全，产品也得到了广大国内外客户的信赖和好评。

3. 企业质量诚信

3.1 质量诚信管理

作为一个食品企业，持续健康发展的前提是守法经营、诚实守信，向客户提供安全卫生放心的产品。西域阳光品牌之所以在业界具有良好的口碑，经得起时间的考验，完全得力于坚持诚信经营的理念。多年来，公司一直本着对消费者、对员工的高度责任感开展生产经营活动。从高管到一线员工，始终坚持“没有质量就没有市场，客户满意是西域阳光的质量标

准”的质量观，以食品安全为先，视质量为企业的生命，从原、辅材料采购、原料种植收购、生产过程控制、产品检测、售后服务等各阶段都严格按国家标准及相关法律法规要求执行，全过程的跟踪监测及管理，为消费者提供安全可靠的产品。

公司通过年度教育培训、发放简报、《员工手册》、全员质量体系培训和国家法律法规教育等形式向全体员工宣传公司重视质量、视质量为生命的诚信经营理念。同时公司还开放式宣传诚信经营理念，如对所有来公司调研或参观的各级领导，公司向其展示详解产品用途、工艺流程等方面的信息，以助于更加切身体会到我公司产品真材实料的品质特性。其次公司每年都邀请经销商及消费者代表来公司参观产品生产现场，分发公司宣传册，向其讲解产品主要生产技术、工艺、使用方法和用途，传播我公司产品真材实料、诚信经营的企业理念和精神。

西域阳光导入绩效管理系统，以科学、严谨、完善的绩效测量系统，先进、安全、可靠的信息管理系统为基础，构建了一个基于数据、信息和知识管理的信息化平台，为业务运营、管理控制、战略决策提供了有力的支持。通过科学的绩效管理模式进行组织绩效的测量、分析和改进（如下图所示）。

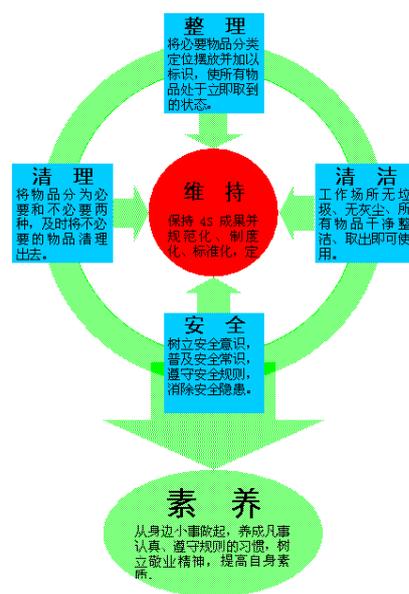
绩效的测量、分析和改进图



公司推行“6S”管理，用现场管理的理念和方法，提高工作效率，保证工作质量，使工作环境整洁有序，预防为主，保证安全。

对全体员工进行动态绩效考评管理，提高员工整体素质，企业管理水平不断提升。

注重科技创新；以自主开发为主，同时高度重视与配套技术单位、协作单位、国内外科院所等的合作，积极建立各专业的协作关系，更有效地整合本行业的社会优势资源为公司的技术创新服务，谋得共同发展。



3.2 质量文化建设

质量文化是企业文化的一个重要组成部分，是企业的质量方面追求的宗旨、观念和道德行为准则的综合体现。现代企业的核心竞争力不只是产品和服务，而更重要的还取决于优秀的企业文化和全员素质的养成。

公司在质量文化的建设上，一方面做好质量安全体系建设，增强自身技术实力，提高核心竞争力。同时，坚持“诚实守信、以人为本”的企业价值观，重视对员工的教育培训工作。一方面加强员工的培训，提高员工的技术素质和企业认同度，从而为提升产品的品质打下坚实基础。同时加强对员工法律、法规知识及诚信意识的培训。特别是定期组织员工学习《产品质量法》、《食品安全法》、《食品工业企业诚信管理体系》(GB33300-2016)等相关法律法规及标准，提高员工的整体法律意识和诚信意识，真正做到公司上下学法、懂法、知法、守法，并在实际生产过程中严格贯彻落实相关的法律法规及标准要求。其次，向广大管理者和员工宣传并深刻领会质量管理对企业生存、发展和员工自身利益影响的深远意义，通过宣传教育使全体员工提高了对加强质量管理重要性的认识，将各自质量管理工作作为自觉的行动。

4. 企业质量基础

4.1 企业产品标准

公司始终重视企业科技创新工作和技术升级换代，制定严谨的企业自主创新战略，先后成立了“酒泉市企业技术研发中心”和“酒泉市番茄加工工程技术研究中心”，并先后联合外界科研部门，实施了“超级冷破碎番茄酱技术项目”、“番茄酱生产线扩能增产技术改造”、“制种番茄取籽生产线研发项目建设”、“番茄酱节水和番茄皮籽综合利用项目”等技术创新项目十余项，解决了番茄酱企业生产经营管理过程中的重大课题，取得了一批重要的科研成果。2017年获得实用新型专利8项，2018年获得实用新型专利13项。在科技成果的转化和推动下，企业生产经营规模不断壮大，企业核心竞争力不断增强，企业经济效益也稳步提高。

公司番茄酱生产采用 GB/T14215—2008 标准组织生产，产品质量 95% 以上达到优级标准。公司甜菊糖苷产品执行 GB8270-2014《食品添加剂 甜菊糖苷》标准，各种产品经公司自备实验室出厂检测和甘肃省出入境检验检疫局检测中心、甘肃省食品质量监督检验研究中心检测，产品质量抽检全部优于国标要求。

公司于 2006—2008 年完成了酒泉市六万亩无公害加工型番茄国家标准化示范基地建设，由公司主持制定的 DB62/T 1697-2007《酒泉市无公害农产品加工型番茄生产技术规程》经甘肃省质量技术监督局认定并发布为甘肃省地方标准。

公司建立了完备的企业三大标准：管理标准、工作标准和技术标准，同时建立了环境保护标准化管理体系。

4.2 企业计量水平

计量是实现单位统一，保障量值准确可靠的活动，是对量的定性分析和定量确认的过程。在质量管理中从设计质量的验证到使用质量的考核，每个环节都离不开计量工作。

公司成立了计量室，配备有专业培训的计量管理人员，持证上岗，统一负责公司计量器具的管理工作。根据中华人民共和国计量法和计量法实施细则，为加强管理，公司建立了《计量室工作制度》、《计量与计量设施

管理制度》、《计量人员岗位责任制》、《计量器具检定制度》、《计量器具维护保养制度》等规章制度。按照生产和设计的要求配备了满足各种产品检测需要的计量检测设备，并制订了《产品检验指导书》和《监视测量仪器鉴定和校准规程》。同时，保证满足检测计量设备仪器使用的环境条件，对质检员进行培训持证上岗，并做好检测仪器的比对分析和检验员间盲样检测，以消除仪器误差和人为检验误差。

公司对锅炉、压力容器及其安全附件（安全阀、压力表、温度表等）按规定要求做好年度检测，确保生产安全。对检验计量仪器如原料汽车衡、分析天平、紫外分光光度计、酸度计、产品计量秤、电子秤等检测仪器和设备等委托行政主管部门监测，并取得合格的检测报告。对显微镜、色差仪、粘度计、气（液）相色谱仪等进行自校或生产商专业人士鉴定，满足检测要求。同时，对生产能耗燃煤、蒸汽、用水、用电等进行计量与能效达标考核，促进了节能降耗工作的开展。

公司计量管理工作经提交申请，经政府质量技术监督主管部门对标准化良好行为确认考核，现场验收评审，公司取得甘肃省计量合格确认证书。

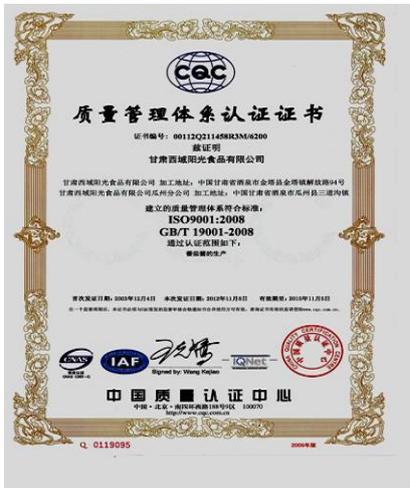
4.3 认证认可情况

公司组织有关部门及相关专业技术人员，根据 ISO 9001 质量管理体系、ISO22000-2005、GB/T27320-2010《食品防护计划及其应用指南 食品生产企业》、GB/T 27341—2009《危害分析与关键控制点（HACCP）体系 食品生产企业通用要求》和 GB14881-2013《食品安全国家标准 食品生产通用卫生规范》及 GB33300-2016《食品工业企业诚信管理体系》标准，结合本公司实际，分别于建立了《质量管理体系》、建立了《食品安全管理体系》（HACCP）、年建立了 IP 非转基因认证、建立了食品防护计划和《诚信管理体系手册》，并严格按照体系要求进行产品生产全过程的质量控制与防护。为确保《质量管理体系》和《食品安全管理体系》（HACCP）的适宜性、充分性和有效性，根据国家相关法律、法规和生产实际情况变化，公司组织人力对体系文件进行了多次修改、补充和换版。

同时，依据甘肃省《工业企业环境保护标准化建设基本规范》（DB62/T

2309-2013)、省环保厅《甘肃省工业企业开展环境保护标准化建设试点工作实施方案》和国家相关法律法规和公司有关制度标准,公司于2013年建立了《环境保护标准化管理手册》。

公司质量管理体系阐明了质量方针和目标,是公司产品生产必须遵守的纲领性文件和行为准则,它规定了公司产品为保证食品安全所采取的措施和应达到的目标,是公司向顾客证实产品安全保证能力的有效依据,也是对外展示公司有控制食品安全危害、稳定地提供满足顾客和适用的法律法规要求的安全的最终产品的证实性文件;同时,证实公司不仅注重产品卫生质量安全,也注重环境保护工作,展示公司生产安全、健康、环保食品产品的理念。



4.4 特种设备安全管理

公司成立了以总经理为主任、以各部主管为成员的安全生产管理委员会，各生产单位设立安全管理领导小组，建立了安全生产岗位职责，明确了总经理、部门主管、班组长为不同级别的安全责任第一人。

为加强企业安全管理工作，保护员工身体健康、生命安全和公司财产安全，保障各项生产经营工作的顺利进行，公司根据国家、各级政府部门和行业制订发布的安全生产管理法律、法规和相关条例，结合公司生产实际，制订了公司《安全生产管理制度》、《消防安全管理制度》、《特种设备安全管理规定》、《设备管理制度》、《巡回检查制度》、《岗位安全操作规程》、《安全事故应急预案》等，并对公司员工进行培训宣贯；同时，根据相关规定对特种设备（锅炉、压力容器）和压力附件（安全阀、压力表等）进行年检，符合规定要求。对安全管理人员、安全员、特种设备安全管理人员（锅炉、压力容器）、司炉工、压力容器作业人员、锅炉水处理工、电工、电焊工、化验员等操作人员按规定定期参加行政主管部门培训并取得证书，公司建立员工培训档案。

5. 产品质量责任

公司对“西域阳光”品牌产品的销售实行“三包”，即：用户发现有质量问题，造成的损失包赔偿，售后服务包满意，按合同要求及时交付。为做好“三包”和售后服务工作，公司十分重视从源头抓起各项工作质量。首先是全公司严格执行质量管理和食品安全（管理）体系，建立了完善的产品质量追溯制度，任何一个环节出现问题后都能及时追溯到发生的根源。能够以最快的速度解决质量隐患。产品质量信息的反馈工作程序逐步完善、规范，都能及时地反馈到相关部门并得到解决。生产管理上采取了禁止不良品流入下一工序，拒绝不合格品流出车间的一整套具体管理措施。操作者、班组、班长、质检层层严格把关，确保入库产品 100%优良或合格。同时，成品库根据产品批号核对入库，并对入库的产品按规定存放和标识。由于服务过程控制严格，故未发生过因公司产品质量问题造成退货与经济损失。

市场部接到用户的合同草案、订单和其它订货意向时，生产部组织质管、分公司主管对其要求进行质量评审，对特殊产品开展质量策划。

交付产品后，市场部经常以电话问答、传真调查表、邮寄调查表等方式调查用户对我公司产品质量和履行合同的情况及售后服务的满意程度及建议；对所有用户的调查结果进行统计，及时将结果向公司领导汇报并传递给各相关部门。必要时，进行不定期的走访，并将其记录在《用户满意情况调查表》中。

当用户有建议或意见时，由市场部组织各相关部门对其建议和意见进行研究，制定进一步增强用户满意的措施，报总经理批准后实施。

在合同的履行过程中或履行完毕后，用户对公司的产品质量、履行合同的情况和售后服务等方面有建议或意见时，可以以书面形式或电话直接向公司领导、市场部等部门反映或投诉。

各部门接到用户的建议或投诉后，应及时将情况向总经理或质量负责人汇报，组织召集相关部门和人员研究解决办法，并采取纠正措施，确保满足用户的合理要求。

在处理过程中，市场部应及时、主动地与用户进行沟通协调，处理完毕后，市场部征求用户对公司的处理结果的满意程度。

用户的建议或投诉及处理情况，由市场部整理后填写在《用户意见登记处理表》中。

市场部对用户的反映，投诉和处理情况进行统计。必要时，组织相关部门和人员对其进行综合分析、判定，然后做出相应的纠正措施。用户满意程度的结果和采取的措施，提交年度管理评审。

公司售后服务工作以耐心解答、不推卸责任以客户满意为原则，以国家标准、法规为依据解决问题。

公司郑重承诺：

1、我公司提供安全、放心的产品。 2、对由本公司产品引起的食品安全问题及不利于消费者健康的一切后果，我公司愿意承担相应的经济和法律法律责任。

5.1 产品质量承诺

为构建诚信经营、公平竞争的市场环境，加强质量诚信体系建设，切实保证产品质量，维护消费者的合法权益，公司向全社会郑重承诺：

1、牢固树立“质量第一”的经营理念，不断增强质量意识和社会责任意识，保证产品质量，落实企业质量责任，满足客户对高质量产品的期望和需求，增强客户对公司产品的信心。

2、严格遵守《产品质量法》、《标准化法》、《计量法》等法律法规，严格执行产品标准，落实生产许可证制度，不造假、不售假，杜绝虚假宣传，坚决抵制出售假冒伪劣、欺诈消费者等失信违法行为，不侵害消费者以及其它企业的合法权益。

3、公司生产的产品均取得合法生产资质，质量达到产品质量标准和要求，并建立有效的质量可追溯体系、完善的产品营销和售后服务网络。

5.2 产品召回情况

为确保公司产品一旦出现安全卫生质量问题，能顺利地 from 市场上回收产品，确保消费者的安全与利益，公司建立了《产品召回计划》，负责流入市场的缺陷产品、不合格产品的及时召回管理，以防止因非预期使用给客户和使用者造成损失和危害。

由于公司番茄酱生产采用进口意大利的国际一流自控生产线，工艺自动化水平高，2016年建设的甜菊糖项目工艺和设备技术含量高，生产厂房严格按照国家食品生产企业通用卫生规范设计和建设，建立了严格的质量管理体系并有效运行，对生产各环节全程进行质量控制和检测，建立质量追溯和相关记录档案，对不合格的产品禁止入库和销售，坚持产品出厂检验制度，产品未发生过因质量问题而实施召回的情况。

公司根据规定每年对产品回收计划组织进行演练，并提交演练报告。

5.3 “三包”责任

公司对“西域阳光”品牌产品的销售实行“三包”，即：按合同要求组织生产、按时交付、满意的售后承诺和服务。按合同约定要求及时组织生

产和交付；交货后用户发现有数量、质量等问题承诺在 24 小时内响应；根据情况限时处理；需要现场服务的，在与客户协商的时间内到达现场，实现对客户的承诺。确因产品质量问题造成损失的负责包赔、包换或包退。

为做好“三包”和售后服务工作，公司十分重视产品质量控制。

首先，从源头抓好产品质量；生产过程严格执行 ISO9001：2008 质量管理体系、ISO22000 食品安全管理体系、FSSC22000 食品安全体系和 HACCP 体系，建立了完善的产品质量追溯跟踪制度，任何一个环节出现问题后都能及时追溯到发生质量问题的根源。能够以最快的速度解决质量隐患。产品质量信息的反馈工作程序科学、规范，将收到的信息及时反馈到相关部门并得到解决。生产管理上采取了原料来自备案受控的有效合同供应者，公司委派专业技术人员统一进行田间种植技术指导 and 病虫害防治，统一运输收购，严格原料进厂收购质量控制，从而有效地杜绝了不符合要求和非受控区域原料的收购。

其二，生产过程禁止不合格品流入下一工序，拒绝不合格品流出车间的一整套具体管理措施。操作者、班长、质检层层严格把关，建立可追溯质量记录，确保入库产品 100%优良或合格。同时，根据产品批号和规格核对入库，对入库的产品按规定要求堆放和标识，建立台账。在产品发货当中严格批次和运输的管控，做好装运过程产品质量防护，防止损坏和污染。

其三、严格执行合同约定，落实“三包”承诺，做好优质的售后服务。

由于对产品质量和服务过程严格控制，故未发生过因公司产品质量问题造成退货与经济损失，因优质的产品质量和售后服务也赢得了客商长期的信赖与合作，合作共赢，实现共同发展。

5.4 质量奖励

公司重视产品质量，积极推行名牌发展战略。公司被授予农业产业化国家重点龙头企业、中国质量诚信企业；省级文明单位、2008—2009 年甘肃省出口食品农产品质量安全诚信先进企业，甘肃省守合同重信用企业；甘肃省中小企业卓越绩效模式先进企业、甘肃省创新型企业；甘肃省 2011-2012 年度出口食品农产品质量安全先进企业、甘肃省企业质量信用等级 AA 级企业、2013 年度甘肃十大诚信企业（提名奖）；甘肃省厂务公开

民主管理先进单位、全省非公企业党建工作百家示范点、甘肃省非公经济组织先进基层党组织、甘肃省劳动关系和谐企业、甘肃省环境保护标准化B级企业、酒泉市纳税50强企业等荣誉称号五十多项。番茄酱产品2008年获得甘肃省名牌产品，并先后荣获“第七届中国—东盟博览会农村先进实用技术暨高新技术展优秀参展项目奖”、“甘肃省农产品博览会金奖”，“西域阳光”商标荣获甘肃省著名商标。



公司获得的部分荣誉

6 质量风险管理

质量风险管理是一个系统化的过程,是对产品在整个生命周期过程中,对风险的识别、衡量、控制以及评价的过程。为此,公司建立了《食品安全风险信息收集制度》,每年通过对企业内外部在法律法规、技术、市场竞争、政治、经济、社会文化、自然和企业内部管理等方存在的风险进行有效识别、收集、汇总和传递,对风险进行有效的评价和衡量,并对风险实施有效控制和妥善处理。

对各部门搜集到的风险信息,统一由公司办公室汇总采用文字描述和表格描述相结合的方式进全面的分类、统计和汇总,形成《食品安全风险信息应对方案》,经总经理会议讨论后下发相关部门执行,较好的规避了食品安全风险对企业潜在影响的发生。

6.1 质量投诉处理

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,为使顾客售后服务工作高效、快捷、有序,通过加强定期走访客户,主动与客户交流沟通,对顾客报怨进行及时沟通与改进,提高顾客满意度。公司制定了《产品销售管理制度》、《售后服务和质量投诉管理制度》、《食品安全自查管理制度》、《产品回收计划》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机制,市场部为产品售后服务主体,负责客户售前、售中、售后投诉接待处理和协调,对顾客抱怨、投诉等信息进行责任落实;每年进行一次顾客满意度调查,对顾客潜在的不满意进行分析,并将整改落实到责任部门。

公司建立了《顾客满意程度测量程序》文件,通过顾客热线电话、顾客投诉、走访顾客与顾客直接沟通、定期的问卷调查等方式收集客户投诉或者潜在抱怨信息,通过对竞争对手的考察以及顾客对其他对手产品的评价,收集顾客对产品与服务期望,主动进行预防来减少顾客投诉。

由市场部每年度向顾客发出《客户调查反馈表》,进行顾客满意度调查,收集改进的建议和意见。将存在问题和改进措施迅速反馈给顾客,以得到顾客最大限度的支持、谅解和认可。并分析顾客反馈信息,对顾客满意度

进行测量，确定顾客的需求和潜在需求。同时，建立了顾客档案和产品销售信息平台，对所有顾客填制《顾客档案登记表》，详细记录其名称、地址、电话、联系人，订购每批产品的规格和数量，使用本公司产品反馈的信息等，以便跟踪服务。

公司每年对顾客满意度进行问卷调查，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，对数据统计分析，以确定质量优化升级方向和销售服务质量的提升目标。

为规范售后服务工作，满足客户的需求，提高用户对产品的满意度和信任度，提高产品的市场占有率。售后服务人员必须树立用户满意是检验服务工作标准的理念，要竭尽全力为用户服务，做到工作主动热情，认真耐心的解答用户提出的各种问题。服务人员应举止文明，礼貌待人，主动服务，与用户建立良好的关系。接到服务要求，应在24小时内答复，需要现场服务的，在客户与客户协商规定的时间内到达现场，切实实现对客户的承诺。由于公司重视售后服务工作，优质的产品和便捷的服务，多年来没有发生较大的质量投诉问题。

为方便客户与公司产品营销服务和联系，公司分别在公司、酒泉和天津建立了销售服务部。

公司质量、服务投诉热线如下：

投诉热线：

0937- 4420668 4420656；

022-66289584；

服务方式：电话、传真、上门服务。

6.2 质量风险监测

我公司是以农副产品加工为主的食品生产企业，目前主要产品有番茄酱、甜菊糖苷产品，可能发生的质量安全风险点经识别主要来自产品生产采购的原、辅料质量，产品包装物的要求，生产过程卫生控制，危化品的控制，生产用水等的控制及贮存和运输过程防护。

1、对原、辅料采购质量控制

公司建立了《采购控制程序》、《原辅材料采购及进厂检验管理制度》，对生产有关的采购供应进行控制，确保所采购原料、包装、材料及备品、备件符合质量要求。

(1) 原料来自公司备案的无公害基地并与公司签订种植合同，公司以村为单位委派原料技术员提供种子、农药、化肥，统一进行田间技术指导，提供农药使用清单和说明书，不得使用国家明令禁止使用的农药。按预约采摘，统一派车地头装运，填写《产地收购凭证》，对不符合质量要求的原料拒绝收购。经入厂检测达到收购标准。同时，公司每年对原料基地灌溉用水取样进行检测，符合农业灌溉用水水质要求。并对土壤重金属、农残进行抽查符合要求。原料种子由供应方提供非转基因证明和种子管理部门出具的检测报告。

其他原辅材料均符合国家相关标准，在进厂时严格进行进厂检验。原料设专库存放，并设置防鼠防虫设施。

(2) 投入生产加工前对原料进行必要的捡选和预处理，以保证产品质量得以更好的实现。

(3) 公司生产的产品均不添加任何辅料和添加剂，产品质量安全更具真实、可靠。

2、产品包装物的要求和控制

产品包装物符合相应产品对包装物的要求和食品安全卫生要求。由生产商提供生产资质和产品包装质量检测性能单。入厂时进行检验，做好入库登记台账和领用、使用记录。建立供方台账，对供方进行年度评价。

3、生产过程安全卫生控制

(1) 基础设施建设和生产设备

厂区生产环境和设施按照食品生产通用卫生规范设计和建设，采用先进和生产装备和整套生产线。公司番茄酱生产线全部为先进的不锈钢进口设备，生产过程采用工控机自动化控制，对生产过程和关键控制点实时监控和记录，自动调节，当杀菌和灌装温度达不到规定的设定值时，程序控制物料自动回流或转入设备清洗重新杀菌生产状态，保证了产品质量安全。

公司亚临界萃取、CO₂超临界萃取装备和油脂精制设备也是自动化程度

和技术含量很高的成套设备，用于高品质、高附加值的食品添加剂辣椒红和食用植物油脂产品的生产加工，生产出的产品质量安全可靠。

公司甜菊糖生产线采用先进的生产工艺，设备先进、布局合理，厂库严格食品生产通用卫生规范设计和建设，产品包装间达到 GMP 的要求。

（2）生产过程卫生控制

公司建立了 ISO9001 质量管理体系、ISO22000（FSSC22000）食品安全（管理）体系和食品安全管理（HACCP）体系和食品防护计划，建立健全了岗位质量岗位责任制和作业指导书，生产过程严格按体系要求控制，制订了良好生产规范（GMP）、卫生标准操作程序（SSOP）及危害分析及关键点的控制程序、过敏源控制程序、预防和控制食品欺诈程序等等；合理设置人流、物流通道，严格控制生产过程有毒有害品（设备清洗剂、消毒剂、化验药品等）的使用，建立使用登记和监督管理机制。加强人员健康和外来人员管理，严格洗手消毒、防蝇防鼠设施和过程卫生控制。生产用水每半年检测符合要求。

4、产品质量控制

公司根据与客户约定合同的要求进行产品的生产，对特殊质量的产品需要组织相关部门进行质量策划，以确保能满足其要求。合同确定的产品按客户要求的质量、数量、交货时间等，由生产部下达生产指令和计划，分公司按计划和要求组织生产。

公司质管办负责产品质量管理和检验，独立开展工作，配备文化素质高、工作认真、责任心强的员工经专业培训取证，从事质量管理检测工作；每个生产厂（车间）设立质检室，按照产品检验指导书的要求，负责原料、半成品、产品和过程工艺质量的检测和控制。最终产品质量达到国家或内控标准方可入库，并按规定签署产品质量检测报告，由一项指标检验不合格就判定为不合格品。检验过程注重按化验仪器校准规程的规定对检测仪器进行校准和检验员操作技能的培训。

5、产品储存和运输过程质量控制

公司建立出入库管理制度，入库产品分类标识管理不得与其它物品混存，做好产品搬运过程的控制，运输车辆符合卫生要求，做好防护，不得

与其它有害物品混装。按照《成品库存和发运管理制度》做好产品出、入库管理、日常卫生防护工作。

6、产品销售管理

公司设立市场部负责对产品的销售和售后服务工作。市场部依照《产品销售管理制度》和《售后服务和质量投诉管理制度》的要求，在做好产品销售和售后服务的同时，加强与客户沟通，进行广泛的客户满意度调查，积极获取客户对产品质量和服务方面存在的问题、要求和建议，并及时反馈到公司，组织进行原因分析、质量策划和改进提高，必要时采取纠正和预防措施以防止类似情况再次发生。

事实证明全面质量管理能够最大限度保证产品质量，在防范产品质量风险时，应实施管理层和所有员工所共同参与的全面风险管理，把风险控制企业承受范围之内，并增进企业价值的过程，也就是将风险意识转化为全体员工的共同认识和自觉行动。全面风险管理需要风险管理专业人才、系统科学的方法来实施，以确保所有的风险都得到识别，让识别的风险都得以有效控制。

6.3 应急管理

(1) 食品质量安全事故应急预案

为了应对食品安全事故运行机制，有效预防、积极应对食品安全事故，高效组织应急处置工作，最大限度地减少食品安全事故的危害，保障公众健康与生命安全，维护正常的社会经济秩序。依据《中华人民共和国突发事件应对法》、《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国农产品质量安全法》、《中华人民共和国食品安全法实施条例》、《突发公共卫生事件应急条例》和《国家突发公共事件总体应急预案》，公司制定了《食品质量安全事故应急预案》。应急预案规定了各部门的职责，对应急状态的识别机制的人员、时机和可能存在紧急状态的情况；应急报告、应急响应和处理程序和应急处理措施及责任追究、纠正和完善、应急演练等相关内容。

公司每年对食品安全应急预案进行培训和演练。

(2) 质量事故报告和处理

对于食品生产来说，出厂质量不合格即为重大质量事故，按照国家标准规定中任何一项不符合即可判定为不合格品，产品必须按相关产品的标准严格检验和控制，公司按要求制定了质量管理制度、岗位说明书、产品生产过程质量控制指导书、产品检验指导书等相关管理制度、生产标准和检验方法，产品经检验合格后方可出厂。同时制定了高于国标的内控标准，严把工序过程质量关，做到了生产产品严格按照国家标准组织生产和检验，经检验不合格产品坚决不予出厂。

围绕影响不合格品的因素，重点在原料种植、包材采购过程、生产工艺和过程卫生控制、危害品控制、质量检验、产品储存和运输过程防护等为公司的重要环节，我们进行层层控制，分别制定了操作规程，严格工序质量监督和控制，保证产品质量达到国家标准或客户要求。

公司《质量管理制度》和《产品回收计划》明确规定了发生质量事故后的报告及相应的应急处理措施，质量事故发生后，立即电告顾客停止销售并呈报上级主管部门。经上级主管部门批准后，将质量事故产品封存样送至政府产品质量主管部门检验，以检验结果为准。生产部以书面通知责任部门，并组织相关部门，对事故进行认真分析，找出原因，采取补救及预防措施，并进行责任追究和处理，杜绝事故再次发生，并及时将事故原因及处理方案反馈给公司主管领导审批。同时向上级主管部门做出书面检查报告，并追究相关领导和责任者的责任，按规定严肃处理。

第三部分 报告结语

1. 感恩回馈

西域阳光是一个企业，更是一项事业，董事长刘明福先生携全体员工，发扬“务实、学习、协作、创新”的企业精神，“以奉献健康食品，塑造西部名牌”为宗旨，根据客户的需求，实现客户的满意，诚信合作，放眼未来，共同发展，共创辉煌！

2. 展 望

质量管理是企业的生命，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绩效做支撑，需要优质的产品和服务来维系，未来公司将以更加强烈的责任感和高度的使命感来扎实推进管理创新和质量提升，坚持以客户为关注的焦点，扎实推进质量管理体系的持续改进和高效运行，全面强化质量信用管理，提高打造名牌的质量意识，将“质量就是生命”、“信用就是根本”的理念，付诸于行动，以卓越的产品质量占领市场，以良好的信誉留住顾客；将《质量发展纲要》的精髓实践于企业生产经营工作中，落实在对过程质量监管上，不断提高工作责任心和管控力度，积极履行企业的质量主体责任，向质量要效益、促发展，为广大顾客提供优质的产品和服务，达到诚信经营、以质取胜。

在今后的发展中我们将坚持担当企业公民责任、社会责任和环境友好型的理念，对员工、对企业、对社会负责，夯实质量诚信基础，走质量效益之路；坚持发展循环绿色经济、生产绿色食品的倡导者、践行者，打造安全放心的食品产品。

