

2021 年度企业质量信用报告



山东统食食品有限公司

2021年04月

报告编制规范

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，并对其内容的客观性、真实性负责。

报告组织范围：山东统食食品有限公司

报告时间范围：2021年01月—2021年12月

报告发布周期：1次/年

报告数据说明：报告内所涉及数据来源于公司，数据真实、有效。

报告获取方式：公司将以官网为载体，展现《企业质量信用报告》，并供下载阅读。

企业简介

山东统食食品有限公司成立于 2012 年 6 月，位于山东省新泰市羊流工业园区，注册资金 6000 万元，公司占地 60 余亩，建筑面积 20000 余平方米，是一家酱油醋等系列调味品生产企业，也是泰安市一家调味品出口企业。产品出口到韩国、日本、新加坡、俄罗斯等国家和地区，公司现拥有旗下品牌：“统食、渲滋、鲁酱本色、鲁将本色、泰山奶奶、菲菲、统食红将军、白金醋、酵素铭饮”，生产产品近 100 余个品种，深受国内外用户的好评。

公司首批获得了国家质检总局颁发的“全国工业产品生产许可证”，2001 年荣获“国家专项抽查质检合格好产品”的荣誉称号；2002 年荣获“泰安市消费者推荐产品”；2003 年被市工商局授予“重合同，守信用”企业；2004 年被市工商局授予“消费者满意单位”。2006 年“菲菲”品牌荣获“中国驰名商标”的荣誉称号，同年 12 月获得“中国优质产品重点推广产品称号”；2007 年通过 S9001:2000 认证；2007 年 5 月被评为 A*优秀食品生产企业；2009 年被评为 2008-2009 年度文明诚信民营企业；2010 年被评为“泰安市农业产业化重点龙头企业”，荣获“山东省著名商标”。

统食食品、调味品系列产品荣获“中国科技创新重点保护品牌，中国著名品牌，荣获山东省产品质量放心达标企业，通过了 ISO22000 食品安全体系认证；2015 年被评为“泰安市农业产业化重点龙头企业”，受到泰安市，新泰市政府的表彰奖励。公司在发展创新的同时，注重农业产业化建设，强化企业辐射作用，带动周边农户发家致富，实现了经济效益和社会效益的双丰收。出厂产品合格率达到了 100%，确保了产品的质量以及公司的信誉。

质量信用报告

一、质量理念

公司自创建以来，把产品质量视为企业发展的基石和重要战略资源，秉承“追求卓越，诚信为本”的质量方针，公司规范质量管理工作，建立了完善的质量管理体系，并顺利通过了质量管理体系认证、使企业在质量、安全、服务等方向有了更新的认识和进一步提升。公司实施标准化、规范化生产，严格执行国家标准，积极采用国家标准，大力推行标准化管理，深入落实标准化法，积极参与标准化活动，切实加强对产品的管理，保证产品质量，近三年来产品质量无违法行为，未发生安全事故问题。

二、质量管理

（一）质量管理机构及职责

1. 质量管理机构

公司的质量诚信管理实行总经理负责制，制订了完善的管理制度。我公司质量诚信管理组织由总经理领导，下设质检部、技术部、生产部、售后服务部、企管部等部门，成立了等级品评定小组，并接受公司定期检查。公司举办各种类型的技术考核、竞赛等，把岗位竞争与技术考核与个人经济效益相结合，企业涌现出一大批优秀质量管理工作者。

2. 质量职责

公司总经理作为公司质量第一负责人，负责重大质量决策，批准公司质量战略、集团质量方针、目标，主持公司质量体系管理评审，为体系的高效运行提供资源支持，负责在公司范围内组织贯彻质量第一、用户至上、诚信经营理念。

质量管理委员会为总经理提供重大质量事项决策支持，为公司质量管理工作提供指导。

质量管理部对产品质量管理体系的有效运行负责，负责构建和完善公司质量管理体系，并监督运行；负责对各部门质量管理工作进行评价和考核。

企划部、技术部、生产部、售后服务部，负责贯彻和执行公司质量管理要求；在子公司总经理领导下，开展质量管理工作；对交付客户的产品质量负责；对维护和提升公司质量商誉负责。

（二）质量管理体系

我公司以国家标准为基础，制定了严格的内控标准，全面完善了公司的技术标准、管理标准和工作标准。

公司规范质量管理工作，坚持以ISO9001质量管理体系进行管理，强化质量控制，严格确保生产质量安全。公司所使用的计量设备均由正规公司生产并进行严格管理，强检器具均全面造册并定期检查和校对。从原材料采购、过程管理、工序检验、成品检验等进行鉴定、检验、使用监督、流转管理，建立了一整套管理文件和控制方法。

（三）质量风险管理

1. 质量风险监测

公司不断完善质量工作体制，加强制度建设，落实工作责任，在产品的生产过程中严把质量关，确保产品质量。公司产品严格按照国家标准进行生产，所有产品均取得权威部门的检验报告。

2. 质量投诉管理

公司专门建立了售后服务质量投诉小组，配备专用车辆及投诉联系电话，

对顾客产生的质量投诉进行处理，规定为一般质量问题在接到投诉电话2小时内到达现场进行处理，对投诉问题提出解决方案不得超过48小时。

3. 质量应急措施

质监部门独立于生产部门之外，成为质量诚信管理的“第三方”监督人。质检员负责对当班生产情况进行监督、检验、监测；技术中心试验员负责各类原材料进行指标化验。公司负责对产品质量情况进行抽检和质量统计。在应急管理方面，公司成立了以总经理为首的质量风险控制小组，建立《质量风险控制及应急预案》并定期进行演练，确保出现的质量问题及时解决。针对找出所有的潜在失效模式后，依照不同类型的评分标准对各项故障失效模式进行评价，并列出具体的失效模式、后果、严重度、发生率、检测难度、先行控制措施等，制定出相应的控制和预防措施。其中，防误、防错措施的提前设定，为质量风险的提前消除、避免提供了保证。

三、质量诚信管理

（一）质量诚信管理

1. 产品设计

公司建立了标准化的科研平台，近年来，逐渐形成系统、科学、高效的研究开发管理系统，提高了管理和创新能力。在新产品开发、技术升级、工艺过程改善、试验验证能力提升等方面均取得了一定突破。公司技术人员独创的二次发酵技术攻克了液态发酵风味单一这一酿造行业的难题，其产品精选天然无公害粮食、果蔬酿造，富含氨基酸、有机酸、酯类、醇类、维生素等营养物质和风味成分，不添加任何食品添加剂，天然无公害。目前公司生产的酿造醋系列有酒醋、米醋、老陈醋、香醋、果醋、寿司醋等。

公司与山东农业大学建立良好的合作关系，共建了“大学生实训实践基地”，借助科研院所的技术优势、人才力量、仪器设备，提高了企业技术创新能力。通过技术合作，共同开展技术研发、成果转化、人才培养等工作。目前公司共申请 1 项发明专利和 1 项外观设计专利。

2. 原材料采购

严把采购质量关，注重原材料采购质量，采购品牌知名度高、质量过硬的产品，确保采购原材料质量，主要从以下几个方面进行控制。

(1) 供应商选择：选择行业中龙头企业、知名度较高的供应商供货，对供应商进行全面的现场审核，包括质量体系运行、既往供货情况、行业美誉度、供货质量处理和整改能力、产品性价比等方面。

(2) 入厂检验：制定严格的《原材料入厂检验规程》，对原材料入场必须随货同行《合格证》、《材质单》等质量证明材料，对原材料的质量进行严格检验，根据原材料的重要性进行不同程度的抽查，确保每批原材料 100% 的合格率，杜绝不合格产品入厂使用。

(3) 原材料存储、出库：对仓储原材料进行分类储备，做到规格不混乱，定期检查，做到不腐、不变质。原材料出库遵循“先进先出”的原则。

3. 生产过程

(1) 物资控制、可追溯性和标识。生产过程所需材料的种类、数量及要求要作出相应规定，确保过程物资的质量；对过程中的物资进行标识，以确保物资标识和验证状态的可追溯性。

(2) 设备的控制和维护。对影响产品质量特性的设备工具、计量器具等作出相应规定，在使用前均应验证其精确度，在两次使用间合理存放和防护，

并定期验证和再校准；制定预防性设备维修计划，保证设备的精度和生产能力。

(3) 生产关键过程控制管理。对不易检测的产品特性，对有关设备保养和操作所需特殊技能以及特殊过程进行重点控制，及时改善和纠正过程中的不足；在生产过程中，以适当的频次监测、控制和验证过程参数，以把握所有设备及操作人员等是否能满足产品质量的需要。

(4) 文件控制。保证过程策划的要求得以实现，并保证在过程中使用的与过程有关的文件都是有效版本。

(5) 过程更改控制。确保过程更改的正确性及其实施，明确规定更改职责和权限，更改后对产品进行评价，验证更改的预期效果。

(6) 验证状态的控制。采用适当的方法对过程的验证状态进行标识，通过标识区别未经验证、合格或不合格的产品，并通过标识识别验证的责任。

(7) 不合格产品的控制。制定和执行不合格品控制程序，及时发现不合格品，对不合格品加以明确的标识并隔离存放，决定对不合格品的处理方法并加以监督，防止顾客收到不合格品及不合格品的非预期使用，避免进一步加工不合格品而发生不必要的费用

公司开展逐层过程审核，建立了一个持续的过程检查系统来验证生产过程是否实施了正确的方法、设置以及操作员技能、防错装置和其他输入是否到位，从而确保产品过程受控，产品合格率得到了明显提高。

4. 售后服务

随着客户对公司产品的需求多样化，公司现有售前、售中、售后的全面服务的销售服务体系，设立服务点，在新产品研发、资源分配、异议处理、质量改进等环节提供全方位的全程服务，同时对紧急需求，还可通过绿色通道与公

司相关部门直接沟通，快速有效地满足客户的需求。

（二）质量文化建设

公司在质量文化建设方面，按照“全员参与、量力而行、融入管理、持续推进”的原则，以“追求卓越，诚信为本”的核心价值观引领，开展以下工作：

根据公司的实际情况，按照人员的职责范围，分别进行不同层次的质量管理培训。不断更新知识与技能，使其跟上不断发展与变化的社会与市场，同时对培训效果进行评估。厂内还利用标语、电子屏幕、看板等，着重宣传质量法规和质量知识，这些全方位持久的宣传教育在潜移默化中增强了职工的质量意识和责任感。

公司定期开展质量标兵和优秀员工的评比工作，通过评选、考试、考核，挑选出工作、技术等各方面成绩突出的人员，进行表扬、表彰、颁发荣誉证书等形式鼓励员工，从而增强了员工凝聚力和向心力，创造了更高的绩效。

依据产品市场表现和过程管理暴露出的薄弱环节，组织开展形式多样的质量控制（QC）小组活动，质量信得过班组活动，技术和管理创新活动等，使质量文化渗透到每项工作之中。

四、质量基础

我公司以国家标准为基础，制订更加严格的内控标准，作为公司生产经营活动的规范。全面修订完善了公司的技术标准、管理标准和工作标准，体系能够满足公司运作要求。为监视和测量质量体系的有效运行，企管部除按计划每年组织一次内部审核和一次管理评审外，对审核中发现的问题及时制定纠正措施进行改进。

公司所使用的计量设备均由正规公司生产并进行严格管理，强检器具均全

面造册并定期由泰安市技术质量监督局检查和校对。从原材料采购、过程管理、生产设备、检验设备、工序检验、成品检验等进行鉴定、校验、使用监督、流转管理，建立了一整套管理文件和控制方法。

公司与山东农业大学建立良好的合作关系，为科技人员开放重点实验室，提供大型仪器设备服务，为公司提供精密、大型试验及检测服务。

五、产品质量责任

（一）产品售后责任

1. 严格按 ISO9001 标准及公司《质量手册》要求生产产品及进行售后服务。
2. 产品生产期间，邀请贵单位派员现场指导，并监督产品质量。
3. 定期对产品进行质量跟踪检测。
4. 迅速解决使用过程中出现的问题。
5. 及时反馈用户对产品质量的意见，解答用户提出的问题。

（二）社会责任

公司在安全生产、环境保护、循环经济使用情况以及节能减排方面，分别制定了相关的规定和制度并严格落实。公司在生产过程中采用较为先进的工艺和设备，严格执行节能减排制度，实现了环保生产，效果显著。实施企业诚信经营战略，被评为泰安市级守合同重信用企业。在生产过程中严格遵守环保法律、法规，“三废”排放达到国家规定的排放标准；建立质量诚信自律机制，完善了质量诚信体系建设，在公司网站上发布了企业质量信用报告。注重员工权益，建设了专门的员工活动中心，按时发放工资，提供免费班中餐，按需发放劳动保护用品。公司支持当地精准扶贫工作，曾多次为学校捐款捐书，为贫困学生提供助学资金等，地企共建，支持贫困村乡村文明建设，提供基础设施、

文化设施，在当地声望远播，获得新泰市精神文明先进单位。

（三）质量信用记录

顺利通过了质量认证体系认证，使企业在质量、安全、服务等方向有了新的认识和进一步提升，并获得泰安市级守合同重信用企业。

结束语

质量是企业的生命，是企业发展的动力，产品质量是通向市场的基石，是赢得用户信赖的关键。产品质量责任重于泰山，现如今，质量竞争已成为市场竞争的关键。

我公司一流的产品、周到的售后服务、诚信的企业经营理念，使企业规模不断扩大，市场遍及全国各行各业并远销国外，深受广大客户称赞，赢得了良好的社会信誉，为企业带来了很大的经济效益和社会效益。

山东统食食品有限公司

2021年4月1日