

2017 年度企业质量信用报告



山东汇海医药化工有限公司
二零一八年七月

第一部分报告前言

一、报告编制说明

本报告为山东汇海医药化工有限公司（以下简称为“汇海公司”或本公司）2018 年公开发布的《企业质量信用报告》，是根据东营市质量技术监督局关于组织企业发布 2017 年度《企业质量信用报告》的通知（东质发[2018]56 号）和国家标准 GB/T31870-2015《企业质量信用报告编写指南》的规定，结合本公司 2017 年度质量诚信体系建设情况编制而成。本公司保证本报告中所载资料不存在任何虚假记载、误导性陈述，并对其内容的真实性、准确性承担责任。

报告组织范围：山东汇海医药化工有限公司

报告时间范围：2017 年 1 月—2017 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：公司将以汇海官网为载体，展现《企业质量信用报告》，并下载阅读。

二、企业高层致辞

汇海公司本着“团结、敬业、求实、创新”的企业核心精神和“诚信、开放、创新、竞争、共赢”的核心价值观，一直引领者我们不断攻坚克难，取得一个又一个飞跃。

多年来，汇海公司将 GMP 管理规范与 ISO9000 质量管理体系有机结合，形成汇海公司内部的质量管理文化——以“质量”为中心的全面经营管理。随着汇海公司向制药企业转型，产品质量也成为企业发展的主要风险之一。公司要树立质量风险意识，在降低成本、提高收率的同时要特别注重产品质量的稳定，实现质量管理体系的持续改进；同时依据质量体系建设，加快建立以产品标准、技术标准、管理标准和工作标准为主体的标准化管理体系，深入开展全面质量管理活动，加强质量监督检查与考核奖惩力度，严格检验控制手段，防范质量风险。

汇海公司如一艘巨轮，历经十余年发展变化，不断辉煌。贯彻“助推医药进步，创享健康生活”使命，我们将不断丰富产业内涵，推动持续健康发展，致力于创建国际名企，打造科技化、生态化、规范化、品牌化、国际化的一流现代医药健康企业。汇海公司的事业有着巨大的发展空间和广阔的舞台，激励着我们去

开拓、去创造、去追求。

汇海公司将“为客户提供优质产品”的质量管理理念深入生产经营管理的各个层面，并不断融入到员工的操作规范中。并将“诚信、开放、创新、竞争、共赢”的核心价值观传递给客户，建立起诚信经营和管理的品牌形象。

我们将继续坚持汇海公司的质量责任和质量诚信管理，继续践行“诚信、开放、创新、竞争、共赢”的核心价值观，稳固公司在行业的领先地位，不断做出更多的贡献。



王乐强 山东汇海医药化工有限公司总经理

三、企业简介

山东汇海医药化工有限公司是金城医药于 2005 年投资设立的全资子公司，位于东营市河口区经济技术开发区，占地 16.4 万平方米，现有员工近 400 人，是集研发、生产、销售、服务于一体的高新技术企业，拥有院士工作站、山东省乙烯酮下游衍生物工程技术研究中心、山东省企业技术中心 3 个省级研发平台，东营市重点实验室、东营市工程实验室、东营市工业设计中心 3 个市级研发平台，荣获中国产学研合作创新示范企业、国家知识产权优势企业、山东省“一企一技术”创新企业、山东省知识产权示范企业、山东省企业设备管理先进单位、山东省外经贸系统劳动关系和谐企业等荣誉称号。

汇海公司作为金城医药的核心子公司，致力于高端医药中间体和颜料中间体

的开发和生产。公司管理体系完善，形成了独特的设备优势、技术优势、质量优势和环保优势，主要产品 N, N'-二环己基碳二亚胺（DCC）、三嗪环、5-乙酰乙酰氨基苯并咪唑酮（AABI）、乙酰乙酸乙酯、乙酰乙酸叔丁酯等均属于国家重点支持的高新技术领域，符合国家产业政策。

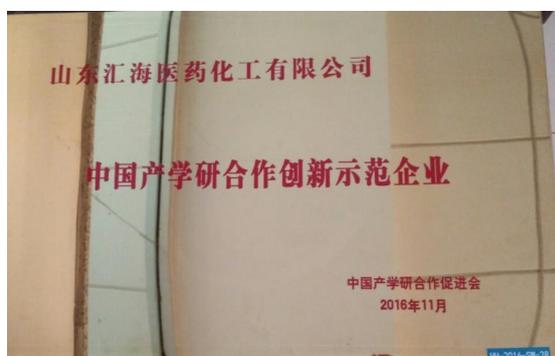
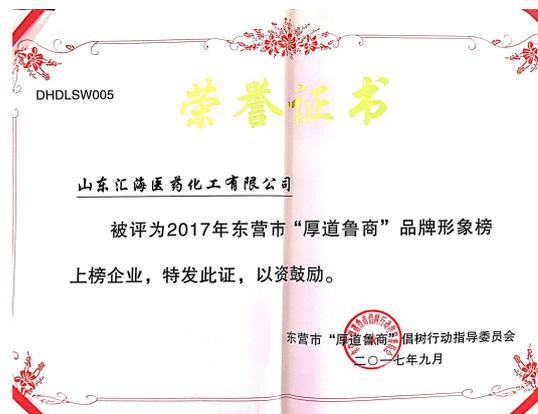
汇海公司相关产品全球市场综合占有率达 56%以上，其中 DCC、三嗪环全球市场占有率分别达到 80%，已发展成为国内最大的头孢曲松关键中间体和生物多肽缩合剂生产厂商。DCC、三嗪环作为艾滋病药物和头孢抗生素侧链中间体的主要原料，公司如若停产，将影响下游近 200 亿元的产值市场。产品打破了国外对我国的头孢类技术和生物多肽缩合剂技术垄断，有力的推动我国高端头孢和生物多肽缩合剂的国产化和头孢行业的技术进步。

汇海公司设有独立于生产的质量保障部和技术研发部门，拥有技术质量研发人员 40 余人，检测设备设施投资近 400 余万元；内部建立了一套有效的质量管理体系，汇海公司自 2007 年取得质量管理体系认证证书，近 10 年来持续不断的进行持续改进，每年的质量体系认证均能顺利通过，并多次得到质量管理体系专家的一致好评；技术研发实验室在 2017 年获得东营市重点实验室的荣誉。

不仅如此，汇海公司还建有同行业领先的安全、环保体系和设施，杜绝了各类安全和环保事故的发生，保障了企业高效运行。在汇海公司年累计投入环保固定资产 3600 万元，环保资产占总资产比重达 12%以上，年环保运行费用达到 1800 万元以上，“三废”全部规范处置，达标排放，为实现绿色生态发展提供了坚实保障，成为市区环保治理的标杆企业。

图 1 汇海公司荣誉证书





四、企业质量理念

汇海公司一直视产品质量为企业的生命，坚持弘扬“顾客至上，优质诚信；开拓进取，永不满足”的质量方针和“为客户提供优质产品”的质量管理理念，内诚于心，外信于人，一直致力于提供保护生命安全、提高生命质量的多品系产品与服务。

汇海公司根据国内外客户的特性———高标准的药厂生产商，特别是把《药品生产质量管理规范》（简称：GMP 标准）运用到化工中间体的生产与质量控制与 ISO9000 质量管理体系有机及结合，形成公司内部的质量管理文化——以“质量”为中心的全面经营管理。以标准的提高推动质量的提升；同时加强质量管理人员的培训，提升质量管理人员的风险评估能力和隐患处理能力。推行质量成本和可视化管理，实行预防式的质量管理，降低质量管理成本；建立完善质量管理标准，严把材料进厂关、过程控制关、产品出厂关，有效杜绝质量事故，实现质量、效益的同步增长。

随着汇海公司加快向制药企业的转型，产品质量也成为企业发展的主要风险之一。因此，汇海公司树立质量风险意识，以追求卓越绩效为目标，在降低成本、提高收率的同时要特别注重产品质量的稳定，实现质量管理体系的持续改进；继续抓好质量体系建设，加快建立以产品标准、技术标准、管理标准和工作标准为主体的标准化管理体系，深入开展全面质量管理活动，加强质量监督检查与考核奖惩力度，严格检验控制手段，防范质量风险。

表 1 汇海公司的使命、愿景和价值观

使命	助推医药进步，创享健康生活
愿景	成为医药健康产业，创新型领军企业
价值观	<p>诚信：内诚于心，外信于人</p> <p>开放：脑开放，心开放，善合作，倡包容</p> <p>创新：新思维，新技术，信“新”十足</p> <p>竞争：敢于竞争，善于竞争，赢得竞争</p>

	共赢：资源共享，优势互补，协同共进
企业精神	团结、敬业、求实、创新

严谨、科学的质量管理体系，推动了汇海公司产品质量不断提升，三个产品行业标准的起草和公示使得汇海公司在行业内的品牌影响力、美誉度持续攀升，同时获得了各级政府、行业团队和客户的不断认可。

汇海公司自成立以来就非常重视企业文化建设。汇海公司发展过程中，秉承集团公司 50 年文化精神，在“团结、敬业、求实、创新”的基础上，不仅经历从无到有、从小到大，取得了辉煌的成就，更沉淀了优秀的文化品格：“厚德与正念”。“厚德厚道厚积淀、正念正业正精进”是汇海人的真实写照，“诚信、开放、创新、竞争、共赢”是汇海人的价值取向。汇海人心有古风，技领现代，诚信开放，合作共赢，以文化引领，汇聚力量，共享成长。

目录

第二部分 报告正文.....	9
1、企业质量管理.....	9
1.1 总则：.....	9
1.2 质量管理机构.....	9
1.3 质量管理体系.....	10
1.4 质量安全风险管理.....	12
2、质量诚信管理.....	14
2.1 总则.....	14
2.2 质量承诺.....	14
2.3 运作管理.....	15
2.4 营销管理.....	16
3、质量管理基础.....	17
3.1 总则.....	17
3.2 标准管理.....	17
3.3 计量管理.....	18
3.4 认证管理.....	19
3.5 检验检测管理.....	20
4、产品质量责任.....	21
4.1 总则.....	21
4.2 产品质量水平.....	21
4.3 产品售后责任.....	22
4.4 企业社会责任.....	22
4.5 质量信用记录.....	23
第三部分 报告结束语.....	24

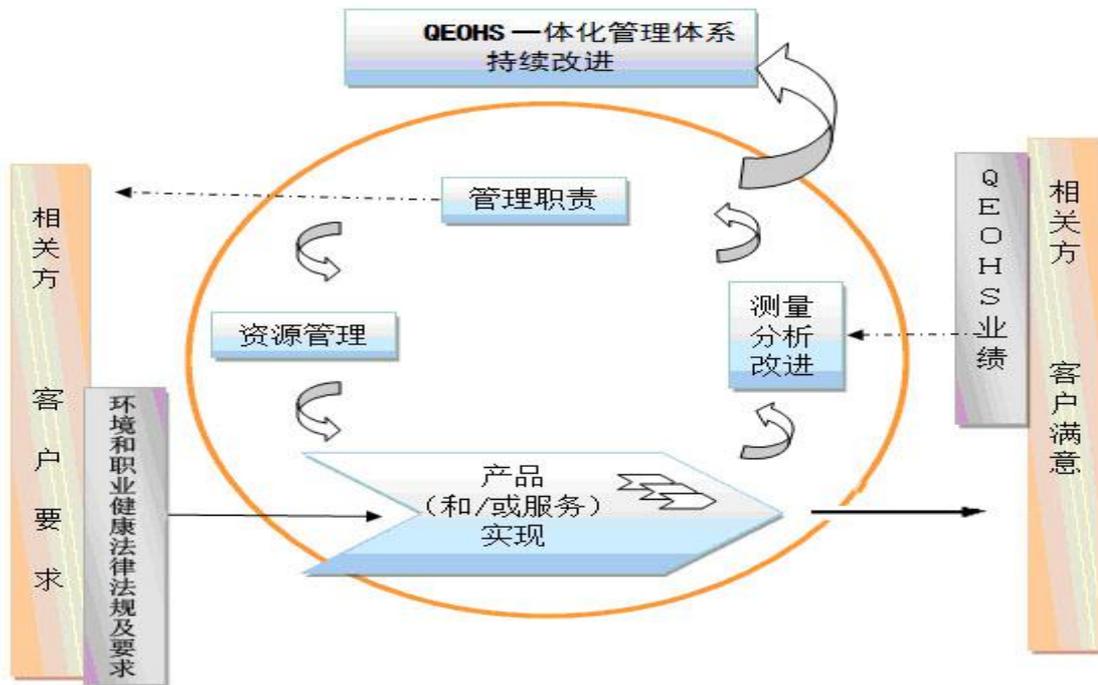
第二部分 报告正文

1、企业质量管理

1.1 总则：

汇海公司始终贯彻全面质量管理模式，从原料、生产、销售、售后、研发等各环节力求做到全过程质量管理，实现全员参与质量管理。汇海公司建立了现代化、科学化和规范化的管理和控制体系，实现了内部管理的“四化”（流程化、标准化、数据化、可控化）。伴随经营规模的不断扩张，公司持续开展组织体系变革，不断推进组织机构和内部岗位的完善。同时，汇海公司通过 ISO9001:2008、ISO14001:2004 和 GB/T28001:2011 体系认证。目前，公司已按照企业管理标准化要求，建立了完备的技术标准、工作标准和管理标准体系，有效的保障了公司组织运行的效率，降低了组织运行成本。成熟的内部管理体系为公司不断巩固和加强核心竞争力提供了有力保障。

图2 汇海公司一体化管理体系流程图



1.2 质量管理机构

汇海公司建立了职能式管理的组织机构，设立了管理者代表，对公司的高管层、各部门均建立了详细的工作标准，制定了各单位质量职责和考核体系。各单

位各司其职、相互沟通配合，采购、质量管理、质量控制、仓库、工艺管理、生产、等运作流程脉络清晰、流畅。

最高管理者任命分管质量、技术的副总经理，主要分管本单位的质量、技术管理工作。

质量保证部——负责建立、监控和完善公司质量管理体系，全面推行质量管理工作，不断提升公司及相关方整体质量管理水平。

精益办公室——负责建立、监控和完善公司内综合管理体系，推动公司各体系顺利开展。

质量保证部下设检测中心——负责对公司内所有产品的质量检验、质量控制。

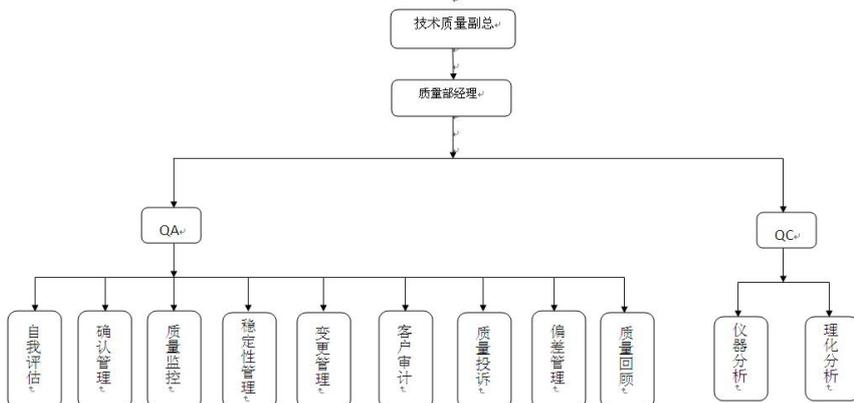
图 3 汇海公司质量部检测中心



1.3 质量管理体系

汇海公司自 2007 年通过北京中经科环认证公司的质量管理体系认证，通过建立健全的质量管理体系，明确公司的质量方针、质量目标，规范质量管理过程，做到职责清晰、奖罚分明。同时汇海公司各级领导及广大员工不断地对体系标准进行学习、贯彻、落实和运行，目前体系管理已经成为公司日常管理的基础。

图 4 汇海公司质量管理体系图



汇海公司建立了《法律法规及其他要求控制程序》，规定了各部门在获取、识别、传达、落实法律法规和其他要求方面的职责，建立了公司的法律法规清单并定期更新，主管部门定期组织对法律法规适用条款进行培训学习。产品质量主要法律法规：《中华人民共和国产品质量法》、《工业产品生产许可证管理条例》、《山东省实施〈中华人民共和国产品质量法〉办法》、《计量法》等。同时公司依据质量体系运行制定了切实可行的质量管理规范，并依据国家法律法规《产品质量备案标准》以及公司的《三体系管理手册》和《程序文件》制定了《产品的内控质量标准》、《产品出入库放行管理标准》、《供应商管理标准》等 57 个质量管理和检测标准。并结合以上标准，做到严把原材料进厂关、过程控制关、产品出厂关，有效杜绝了质量事故，产品质量指标稳步提升，实现了质量、效益的同步增长。

汇海公司质量方针：

顾客至上，优质诚信；

开拓进取，永不满足。

汇海公司质量目标：

A: 无一般 C 级（含）及以上质量责任事故的发生；

B: 出厂产品一次合格率：100%。

培训教育：汇海公司非常重视员工对于质量的培训教育，设置了专门的培训部门对员工的培训教育进行管理和培训，并建立一人一档的培训档案，汇海公司为了提高培训的效果，内部成立夜校，由公司的讲师团队负责培训，截止目前共举办夜校 108 期。通过不断完善，2017 年改变了培训模式，制定月度主题课程，结合精益质量管理，通过“讲授、研讨”等多种形式进行培训。汇海公司各部门每季度制定季度培训计划并实施，同时还组织各类专门的培训活动，以及聘请外部培训机构进行专题培训，并定期外派优秀员工外出进行专业培训；与外部质量管理机构签订长期培训协议，定期进行质量相关专业的培训，提高质量管理人員的管理水平和能力。

图 5 汇海公司培训现场



1.4 质量安全风险管理

1.4.1 质量风险监测

(1) 行业竞争加剧的风险。近年来，国家逐步加强临床抗生素的使用和管理，严格规范使用抗菌药物，减少和规范抗生素的使用，抗菌药物行业将迎来快速整合时期，同时也使得市场竞争进一步加剧，产品价格和毛利率存在下降的风险。新的竞争对手的加入，使得企业及产品之间的竞争更加激烈，存在产品价格下降的风险。

主要措施：

A: 公司创建强有力的研发团队，并建立比较完善的新产品研发和工艺研发体系。目前公司设立了院士工作站，而且先后获得了省级高新技术企业、高新技术企业等荣誉。荣获中国石油和化学工业联合会科技进步二等奖 1 项、省科技进步二等奖 2 项、省技术市场科技金桥奖二等奖 1 项、东营市科技进步一等奖 4 项，并成功获得国家发明专利 25 项，实用新型 1 项，科技成果 6 项。

B: 不断提升品牌影响力。凭借长期稳定的产品质量、高效的供货效率、周到的售后服务，汇海公司逐步树立了在行业内的良好客户声誉和品牌影响力。

C:参与起草了《工业用乙酰乙酸乙酯》行业标准的修订，牵头制定《三嗪环》、《N,N'-二环己基碳二亚胺》、《乙酰乙酰-5-氨基苯并咪唑酮》3个行业标准，目前已经起草完毕，17年9月份正式通过专家终审。

(2) 产业结构调整转型的风险。在企业转型的过程中，可能因外部市场因素、企业内部沟通、缺乏专业的管理职能等原因导致投资或转型失败的风险，存在不能达到预期收益的风险。

主要措施：汇海公司在内部管理上，通过精益化生产管理，进一步打造规范管理样板企业，在生产一线采用清洁化、6S 等管理手段，促进公司达到清洁化生产企业标准；利用自主管理、打造学习班组；采取质量、安全零缺陷等措施保障了生产的顺利运行和产品质量的持续提高。

(3) 环境保护的风险。生态文明建设已被提升至更为重要的位置，《中华人民共和国环境保护法》强化了政府和企业的环保责任，加大了对企业违法处罚力度。这对企业的发展提出了更高的要求，企业如不能紧跟日趋严峻的环保政策和标准要求，将面临受到环保部门处罚甚至停产整顿的风险。

主要措施：

A:不断加大环境管理和资金投入，目前环保硬件设施累计超过 0.8 亿，每年运行费用达到 1500 万元。

B:环保新工艺和新设备。公司投资建设 2 套 MVR 高效蒸发系统，1 套污水生化处理设施，32 套尾气吸收装置等设施，为公司环保保驾护航。

C:通过源头治理、过程控制和末端治理相结合，发展循环经济

图 6 汇海公司环保处理设施



1.4.2 应急管理

目前公司制定《让步放行管理标准》、《产品换退货管理标准》、《产品召回管理标准》、《产品投诉管理标准》、《产品放行管理标准》、《产品放行复

检管理标准》、《产品稳定性考察管理标准》等相关制度。

截止到 2017 年 12 月份公司所有产品未出现重大质量安全事故，未出现产品召回事件。根据国家法律法规以及质量管理体系要求制定了《产品召回管理标准》，对于出现的重大质量事故明确了应急预案和处理措施。根据安全生产管理规定的要求，公司成立应急小组，由公司最高管理者为应急小组组长，并将事故及时上报给上级领导和相关单位。

2、质量诚信管理

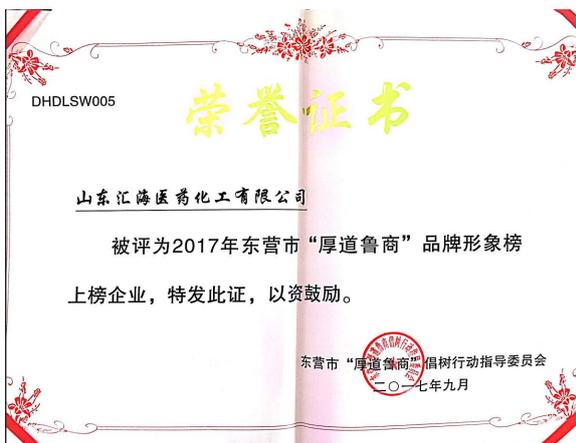
2.1 总则

“诚信、开放、创新、竞争、共赢”是汇海公司的核心价值观，汇海公司一直秉承“内诚于心，外信于人”的理念，全力推进汇海的质量诚信体系建设，不断完善质量诚信标准体系建设；建立健全汇海公司内部质量诚信奖惩机制；加强质量诚信文化建设。汇海公司其全方面的诚信体现在：

- 1) 对社会：合法、合规、尽责、履约
- 2) 对客户：始终如一的优质产品和服务
- 3) 对员工：搭建平台，提供舞台，提升既能，助人达己
- 4) 对伙伴：合作、尊重、信任、共赢

质量诚信的理念和自律在汇海已经成为各级人员的共识，是必须遵守的职业道德。

图 7 汇海公司质量管理



2.2 质量承诺

汇海公司采取以下措施，证明其对建立、实施质量、管理体系并持续改进其有效性的承诺：

- 1) 管理层向公司全体员工传达国家法律、法规、标准和行业管理规范的要求，有关质量法律法规要求，以及满足顾客要求和相关方要求的重要性。
- 2) 与相关方签订的合同条款、产品标签、宣传倡议等对外发布的或声明的各项明示承诺符合法规要求，并与公司实际发展相适应。
- 3) 通过执行质量和通用文件的有关规定，进行生产和服务，与公司顾客直接沟通，不断的识别顾客要求和期望，全力满足顾客需求，持续改进质量管理绩效。

2.3 运作管理

汇海公司从设计、开发、采购、生产和服务提供等管理过程，融入质量诚信管理要求：

- 1) 成立技术研发实验室，对新产品开发的前期策划、标准制定、技术研究、过程跟踪和监控等过程制定了相关的《新产品研发立项管理规定》、《新产品小试下线管理标准》等制度。
- 2) 采购部按照质量保证部制定的《原辅料质量标准》和《供应商管理标准》进行物料的采购和供应商的选择管理。各个生产车间执行质量保证部制定的原材料、包装材料、中间控制管理规定及产品《过程控制标准》《成品质量标准》。
- 3) 技术部负责生产过程中的工艺控制，对关键控制点每天进行巡检。并对工艺控制点进行 A、B、C 三级管理，车间巡检覆盖所有的工艺控制点，确保工艺按规定要求进行。
- 4) 每周召开一次生产调度会，对生产中容易出现的质量问题制定预防措施，进行过程控制，使产品质量达到要求。每月对质量目标进行统计、分析，并不定期召开质量分析会议。每年末对质量目标完成进行年终的总结，当质量出现异常波动时，质量保证部会同技术部、生产车间、生产部随时召开质量专题会议，对具体问题制定解决办法，并跟踪各项措施的落实情况，验证措施的有效性。生产过程中出现的偏差技术部门会同生产车间进行偏差调查，形成调查报告，制定纠正预防措施，并组织落实，质量保证部负责对落实情况进行跟踪并进行效果验证。出现产品质量不合格时，依据《不合格品控制程序》规定，对质量问题进行原因分析、制定纠正预防措施，并对其进行验证，真正做到持续改进，防止问题的再次出现。

图 8 汇海公司 6s 管理现场



2.4 营销管理

为测量顾客对汇海公司质量管理体系结果及质量改进的满意程度，公司建立了《销售合同评审程序》、《顾客满意度测量程序》。在顾客满意度方面，汇海公司制定了相应的指标，定期进行测量、分析并有针对性的进行改进。

- 1) 集团公司内贸部、外贸部分别实施国外、国内相关顾客的满意度测量。
- 2) 顾客满意度信息来源及调查对象：

信息来源：顾客反馈、与顾客的直接沟通、问卷调查。

调查对象：公司直接顾客、潜在顾客、竞争对手的顾客。

- 3) 测量内容

顾客对质量、价格、交期、顾客期望等。

- 4) 集团公司外贸部、内贸部及时将顾客反馈的信息书面转交质量部，质量部对接收到的问题进行分析原因，制定纠正和预防措施，并书面反馈各相关部门。各

部门利用各种渠道，及时掌握市场动态和顾客需求动向，了解同行业之间的发展动向，积极与相关方进行沟通，收集有关信息并及时反馈各相关部门。

5) 销售部、质量部对主要顾客建立顾客档案，以便于搜集顾客对公司产品和服务等方面信息的反馈，了解顾客当前和未来的需求倾向。

图 9 客户到访汇海公司



3、质量管理基础

3.1 总则

汇海公司高度重视质量建设工作，于 2007 年开始连续通过质量管理体系认证，并在河口区质量监督局进行产品备案，自 2016 年开始所有备案标准均在企业产品标准自我声明平台进行声明，严格执行汇海公司备案标准，并且在 2017 完成了 3 份行业标准的起草和审核，目前正在工信部网站进行公示；不仅如此，汇海公司已按照企业管理标准化要求，建立了完备的技术标准、工作标准和管理标准体系，有效的保障了公司组织运行的效率，降低了组织运行成本。成熟的内部管理体系为汇海公司不断巩固和加强核心竞争力提供了有力保障。

3.2 标准管理

汇海公司所有产品均在企业产品标准自我声明平台进行了声明，共声明标准 22 份；为了填补头孢类医药中间体和其他中间体国家标准和行业标准的空白，汇海公司 2011 年参与起草了《工业用乙酰乙酸乙酯》行业标准的修订，2017 年牵头制定《三嗪环》、《N,N'-二环己基碳二亚胺》、《乙酰乙酰-5-氨基苯并咪唑酮》3 个行业标准，预计 2018 年 9 月 1 日开始正式实施，行业标准号（HG/T 5320-2018、HG/T 5321-2018、HG/T 5322-2018）。

汇海公司还严格按照 GMP 和 ISO9001-2015 质量管理体系相结合的管理方式。并依据两个标准要求，制定本公司的技术标准、产品质量内控标准、工作标

准、管理标准等，有效指导公司生产和管理。

图 10 汇海公司体系证书



3.3 计量管理

汇海公司一直非常重视企业的计量管理工作，设有专门的计量管理部门，并配有专职、兼职计量员管理人员共计 8 人、计量统计人员 7 人，计量器具维保人员 5 人。公司于 2017 年初建立计量检测实验室，计量检测实验室所有计量标准器具及配套设备均符合规定且检定合格，计量检测人员均经过相关培训且具备相应的计量校准能力，并按照国家计量检定系统图框及检定或校准规程开展计量校准活动。计量检测实验室负责公司内部自主管理的非强制检定计量器具的校准工

作。强制检定类计量器具均由公司计量主管部门送当地法定计量检定机构实行强制检定。根据测量设备的计量特性及在产品生产过程中的用途和重要程度,以《量器具检定周期确定原则和方法》JJF 1139 为基础,“保证重点,兼顾普通,区别管理,全面监督”的原则,对计量器具实行 A、B、C 分级管理。公司制定了《计量管理制度》、《强检计量器具管理制度》、《能源计量器具管理制度》、《能源计量器具配备制度》等计量管理方面规章制度,规范了公司的计量管理工作。公司的计量器具从计划提报一直到报废,均实行严格的受控管理。为进一步保证计量器具的受控管理工作,汇海公司采用信息化管理手段,定制开发了计量管理软件,建立完善了计量器具台账,方便了计量器具的受控管理工作。

图 11 汇海公司计量标准检测实验室



3.4 认证管理

药品生产企业 GMP 认证为强制性认证,只有通过国家、省药监局认证的企业才允许生产销售。汇海公司产品以头孢类医药中间体产品为主,不需要通过 GMP 强制性认证,汇海公司自 2007 年开始申报并连续通过 ISO9001、ISO14001 和

ISO18001 质量、环境和职业健康安全管理体系认证，每年均顺利通过了认证。

3.5 检验检测管理

汇海公司设置质量保证部，质量保证部下设检测中心，承担汇海公司所有质量检验职能。汇海公司积极提升质量检测设施与设备标准，向标准化的实验室靠拢，先后投资 600 多万元进行标准检测室改建与先进的检测设备购进，建成 700 平方米具有自动通风设施标准检测室，先后购入世界先进的气相色谱 6 台，液相色谱 6 台、紫外分光光度计 1 台，卡式炉-卡尔费休水分测定仪 1 台，自动电位滴定 1 台，布奇熔点仪 1 台，检测技术的先进性和准确性，得到国际 DSM 与山德士客户的认可。

汇海公司质量检验人员 20 人，全部具有高级化验员职称，均持证上岗，质量工程师 2 人，检验员均经过专业质量检验培训。

图 12 汇海公司检测中心



表 2 检测中心主要设备

序号	设备名称	规格型号	产地	数量
1	液相色谱仪	LC-20A	岛津仪器（苏州）有限公司	1
2	液相色谱仪	安捷伦 1260	安捷伦（青岛）有限公司	2
3	液相色谱仪	U3000	赛默飞	3
4	气相色谱仪	安捷伦 6820	安捷伦（青岛）有限公司	1
5	气相色谱仪	安捷伦 7820	安捷伦（青岛）有限公司	1
6	气相色谱仪	安捷伦 7890A	安捷伦（青岛）有限公司	1

7	气相色谱仪	安捷伦 7890B	安捷伦（青岛）有限公司	2
8	气相色谱仪	GC-14C	岛津	1
9	水分测定仪	WS-2A	淄博	1
10	水分仪	C10S	梅特勒	1
11	熔点仪	M-560	buchi	1
12	白度仪	WSB-X	杭州大才光电科技有限公司	1
13	电子天平	AUY120	岛津	1
14	电子天平	AUW220D	岛津	1
15	电子天平	XS105	梅特勒	1
16	紫外分光光度计	CARY8454	安捷伦	1
17	浊度仪	WZS-200	上海安亭电子仪器厂	1
18	电位滴定仪	G10S	梅特勒	1

4、产品质量责任

4.1 总则

汇海公司主导产品（AABI、三嗪环和 DCC）全球市场综合占有率达 56%以上，其中 DCC、三嗪环全球市场占有率分别达到 80%，已发展成为国内最大的头孢曲松关键中间体和生物多肽缩合剂生产厂商。DCC、三嗪环作为艾滋病药物和头孢抗生素侧链中间体的主要原料，产品质量和产量直接影响下游近 200 亿元的产值市场。汇海公司产品有力的推动我国高端头孢和生物多肽缩合剂的国产化和头孢行业的技术进步。

产品不仅销售到国内各大知名制药企业，同时也远销到欧美等国际市场，因产品特性，集中技术优势满足客户不同的质量指标要求，每年根据国内、国外客户的标准需求，重新修订各主导产品的内控标准，相对提高幅度较大，并得到客户的使用验证，维护汇海公司在国际主流市场同类产品供应商的主导优势地位。同时我们积极投身社会公益事业，作为回报社会的重要途径。

4.2 产品质量水平

汇海公司本着质量至上的原则，遵循 ISO9001 质量管理体系管理标准要求，

向所有顾客郑重承诺：客户满意是最大的满意，为国内外客户提供做优质的产品和服务。确保汇海公司产品使用性、收率等指标符合顾客的需求，并随时根据客户需求改进工艺，不断提升产品质量。尤其是在国际市场，客户标准要求高，通过不断的技术攻关项目，凭借稳定的产品质量、高效的供货效率和周到的售后服务，树立了良好的国际、国内市场声誉和品牌影响力。

4.3 产品售后责任

汇海公司依据 ISO9001 质量管理体系标准和 GMP 标准要求，建立《产品退换货管理标准》、《产品召回管理标准》、《客户投诉管理标准》等相关制度，不断完善和修订产品售后管理规范。同时销售部与客户建立良好的沟通机制，及时通过走访、问卷调查随时取得产品使用信息，并不断改进产品质量。

1) 与客户建立彼此信赖的合作伙伴关系。在与顾客进行会议协商时，按照公司要求进行接待，尊重客户的宗教信仰，保守客户的商业机密及客户隐私。建立客户综合管理档案，掌握客户资信情况，认真履行与客户签订各类协议，及时与客户沟通，消除误解。

2) 建立互访机制，通过互访，一方面可以了解客户的销售情况、市场需求的反馈以及客户的需要。另一方面可以向客户推荐公司的新产品、新技术、新动向，还可以随时了解公司在研发产品的市场状态，及时对研发进行纠偏。定期的互访，使双方能够保持相同的步调及畅通的信息交流。

3) 加强与重点客户的合作。公司通过与齐鲁制药，与日本大阪合成合作新产品项目，以及与其他客户联合开发的项目既提高了公司的盈利水平，也建立了与客户唇齿相依的深厚感情。

4.4 企业社会责任

1) 打造安全文化，实现安全生产。严格按照职业健康安全体系运作，加强安全班组建设，夯实安全基础，创建良好的安全生产文化，实现了安全生产，杜绝了职业危害。汇海公司每年组织两次以上的应急预案演练和消防演练，多次与当地消防部门配合进行消防演练，汇海公司成立了义务消防队，并配有空气呼吸器、防化服以及各种必需的消防急救设施和器材。汇海公司连年获得全市安全生产先进单位、全市安全文化建设示范企业、全市安康杯优胜企业等荣誉称号。

2) 打造生态汇海、绿色化工企业。汇海公司先后投入 0.8 亿元建设 MVR 高效蒸发系统，污水生化处理设施，RTO 一期、RTO 二期等设施，每年环保运行费用达

到 1500 万元。同时从工艺技术源头减排、硬件设施完善、生产过程控制和末端治理各方面，多措并举，力争使化工生产清洁化、无味化。同时提高了废物的综合回收利用。建立了完善的三废治理系统，有效满足了公司的长远发展。

3) 积极投身社会公益事业。作为一家上市公司，汇海公司一直坚持投身公益事业。公司还开展贫困帮扶、捐资助学等活动，近年来积极争取困难扶持资金 10 万多元。公司将继续做好公益事业，把“企业文化”和“慈善文化”有机地结合起来，使慈善元素注入企业经营活动，提升企业的产品品牌、员工品牌和公司品牌，丰富企业文化，提高员工凝聚力，赢得客户信赖，改善了员工工作和生活环境，达到了社会目标和经济目标，企业和社会双赢效果。

4.5 质量信用记录

通过销售人员的问卷调查、日常回访、定期调查和专项调查进行顾客满意度的统计分析，2017 年客户的满意度水平呈平稳上升的状态，充分证明汇海公司产品质量和质量信用指数成熟和稳健。汇海公司一直重视并致力于客户满意度的持续改进。

4.5.1 质量信用不良记录

- 1) 自公司参加社会抽检以来，所有抽检产品均为合格产品，合格率为 100%。
- 2) 在报告期内未出现质量安全事故、质量失信和影响公司品牌形象等事件。

4.5.2 质量良好记录

2017 年，获得中国产学研合作创新成果二等奖、中国石油和化学工业联合会科技进步二等奖、省科技进步二等奖、省技术市场科技金桥奖二等奖、东营市科技进步一等奖、最受尊重的上市企业等多项荣誉，企业的综合实力和品牌信誉明显增强。

第三部分 报告结束语

汇海公司坚持不懈的把质量诚信摆在首要位置，坚持“客户满意是最大的满意”的原则，全力推进汇海公司质量诚信体系建设。在未来的质量责任、质量诚信管理工作中，汇海公司将不断完善质量诚信标准体系建设，不断改善汇海公司内部质量信用奖惩机制；推进质量诚信文化建设；持续改进汇海质量诚信自律机制。

汇海公司以“顾客至上，优质诚信、开拓进取、永不满足”的质量方针；全员统一思想，诚信经营，承担起汇海公司应担的质量责任和社会责任，坚持公益事业，维护公司的品牌形象，创造良好的社会影响力。接下来汇海公司将围绕“调整、转型、升级、发展”的战略思路，以管理为基础，以创新为动力，加速企业升级完成“助推医药进步、创享健康生活”的使命。

在今后发展的道路上，汇海公司将继续以“追求完美”的精神，不断创新超越，不断提升企业核心竞争优势，不断为客户提供优质的产品和服务。