

安徽华业香料股份有限公司

ANHUI HYE AROMAS CO., LTD.



HYE AROMAS

企业质量信用报告

2024 年 3 月 1 日

目 录

第一部分：前言	2
一、报告编制规范	2
二、报告内容客观性声明	3
三、总经理致辞	4
四、企业简介	6
第二部分：报告正文	7
一、企业质量理念	7
二、企业质量管理	8
(一) 质量管理机构	8
(二) 扁平化团队管理	10
(三) 质量风险管理	12
三、质量诚信管理	16
(一) 质量承诺	17
(二) 运作管理	17
(三) 营销管理	20
四、企业质量基础	22
(一) 产品标准管理	22
(二) 企业计量管理	24
(三) 企业认证管理	26
(四) 检验检测管理	28
五、产品质量责任	29
(一) 产品质量水平	29
(二) 产品售后责任	29
(三) 企业社会责任	32
(四) 质量信用记录	36
第三部分：报告结语	39
1、报告参考	40
2、报告索引	40
3、读者意见反馈	41



第一部分：前言

1、报告编制规范

客观性申明：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，并对其内容的客观性、真实性负责。

报告组织范围：安徽华业香料股份有限公司

报告时间范围：2023 年 1 月—2023 年 12 月

报告发布周期：以 1 年为周期

报告数据说明：本报告采用数据来自于安徽华业香料股份有限公司

报告获取形式：公司将以安徽华业香料股份有限公司网站为载体，展现《企业质量信用报告》，并供下载阅读。

地 址：安徽省潜山市舒州大道 42 号

邮 编：246300

电 话：0556-8927299

传 真：0556-8968996

网 址：<http://www.anhuihuaye.com/>



2、报告内容客观性声明

郑重声明：

本公司出具的《质量信用报告》，是在综合汇总、整理公司自成立以来的质量信用工作相关数据，特别是近三年以来的数据和工作情况，是公司在严格遵守国家有关法律、法规及行业标准、规程，认真履行企业产品质量主体责任、建立质量诚信机制等工作中所取得的成果。

报告中相关数据、信息全部真实、可信，符合 GB/T 22120-2008《企业信用数据项规范》和 GB/T 22118-2008《企业信用信息采集、处理和提供规范》，本公司对报告内容的客观性负责并主动接受社会监督。

特此声明。

安徽华业香料股份有限公司

2024 年 3 月 1 日



3、总经理致辞



徐基平 安徽华业香料股份有限公司 总经理

尊敬的各界朋友：

尊敬的各级政府领导、社会各界人士，以及所有关心和支持华业香料股份有限公司的朋友们：

在此，我代表华业香料股份有限公司的管理团队，向您们表达最诚挚的感谢和崇高的敬意！

自 2002 年起，华业人秉持着“艰苦创业、开拓进取、创新发展”的企业精神，确立了以市场为导向的发展战略，将人才视为最宝贵的资源。凭借“敢为天下先”的勇气，我们解放思想，深化改革，创新机制，采取技术入股的方式，成立了安徽省首家民营合成香料生产企业。我们始终肩负着为区域经济和国家的繁荣贡献力量的企业使命，坚持质量为本、诚信为根、科学管理、追求卓越的质量方针，严格遵守国家相关质量法律法规，以高于国家标准的内控标准严格要求自己。

为确保质量诚信体系的有效运行，我们从制度建设、考核手段和质量文化三个方



面进行规范和引导。在实施名牌战略过程中，我们重点提高新产品的的设计质量、科技含量，以及制造过程、安全质量和企业标准化管理水平。

展望未来，我们将始终怀着至诚之心，继续践行产品质量承诺，确保企业在可持续发展的同时，始终履行社会责任。我们期待为提升整个香料行业的质量信用水平，做出更大的贡献。

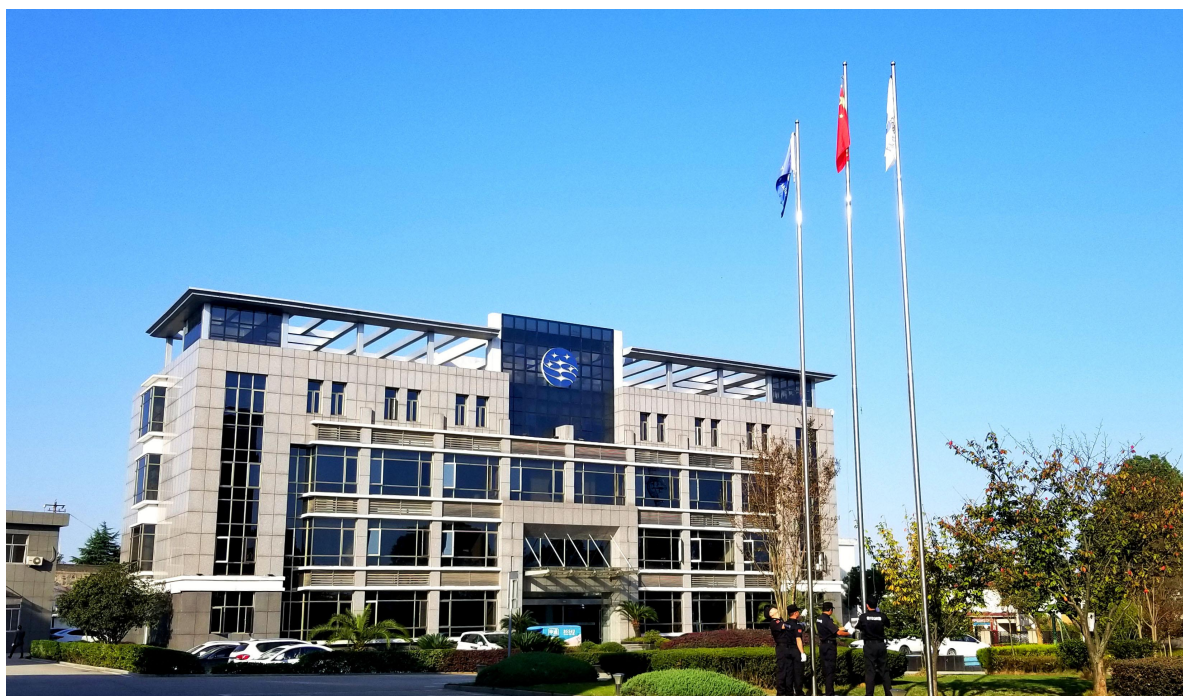
在此，也要感谢顾客们的信任和支持，与我们共同走过这段人生旅程。让我们彼此信任、互相依靠、互相鼓励，共同劳动、创造和分享！

再次感谢大家！

总经理：

徐基平

4、企业简介



安徽华业香料股份有限公司自 2002 年 7 月成立以来，一直致力于内酯系列合成香料的研发、生产与销售。公司主要产品为丙位内酯系列合成香料和丁位内酯系列合成香料，广泛应用于食品饮料、日化、烟草、饲料等行业和领域。2020 年 9 月，公司在深圳证券交易所创业板上市，股票代码 300886。

公司为“中国轻工业香料行业十强企业”、“国家高新技术企业”和“国家知识产权示范企业”，建有“安徽省认定企业技术中心”，是内酯系列合成香料食品安全国家标准、行业标准的主要起草、修订单位之一。公司通过美国 Kosher 认证和欧盟 REACH 注册，广泛地参与国际市场竞争，60%以上产品出口国外，与芬美意 、国际香料 、奇华顿  等国际知名公司建立了稳定的业务关系。

公司荣获“国家绿色工厂”、“全国模范劳动关系和谐企业”、“全国模范职工之家”、“安徽省技术创新示范企业”、“安徽省专精特新中小企业”、“安徽省自主创新品牌示范企业”、“安徽省产学研联合示范企业”等荣誉。

公司现拥有安徽潜山本部和合肥全资子公司两个生产基地，形成“两翼”联动的发展格局。公司秉承敬畏、专注、极致的求道之心，全力为市场提供最优质的产品和服务，力求实现与客户共赢、让员工成长、对社会尽责、为投资者创造更多价值。倡导构建全产业链命运共同体，努力推动产业的升级、行业的进步与市场的繁荣。

我们致力于成为全球香料细分领域应用专家，并努力成为一家受人尊敬的国际知名企业。

第二部分：报告正文

一、企业质量理念

公司坚守“诚实正直”这一企业品格，将“质量是一把手工程”作为核心质量理念，致力于质量的持续改善。我们秉承“精益求精，以诚换心，追求完美”的质量方针，以及“持续改进，100%满足顾客对质量的需求”的质量理念，用优质的产品展现我们的质量诚信。我们始终追求以质量取胜，将产品质量视为企业的生命，努力发展成为世界一流的企业，为全球客户提供一流的产品和服务。

公司对每一个产品、每一个服务细节都精益求精，从多方面为产品和服务的质量安全提供保障，以实实在在的、优质的产品和服务展现我们的质量责任和质量诚信。顾客价值是品牌的核心价值，我们关注顾客需求，满足顾客愿望，不断提升产品和服务给顾客带来的实际利益，这是我们经营产品、塑造品牌的根本原则。

公司坚持以客户为中心，顾客至上的理念，为顾客创造优质产品，提供优质服务，与顾客建立良好关系。我们对顾客满意度进行测定，并积极采取相关措施，提高顾客满意度。公司通过展览、行业交流会、展会、公益活动等方式，不断强化企业文化在客户、供应商和合作伙伴及社会的影响，加深了各相关方对企业核心价值与企业文化理念的认可。



市政府质量奖文件



国家知识产权示范企业



二、企业质量管理

百年大计，质量第一，公司始终贯彻全面质量管理模式。在研发、生产、销售、售后、服务等各环节力求做到全过程的质量管理；全员参与的质量管理；全面综合的质量管理。一切为用户，一切以预防为主，一切依据事实与数据，一切按规范办事。

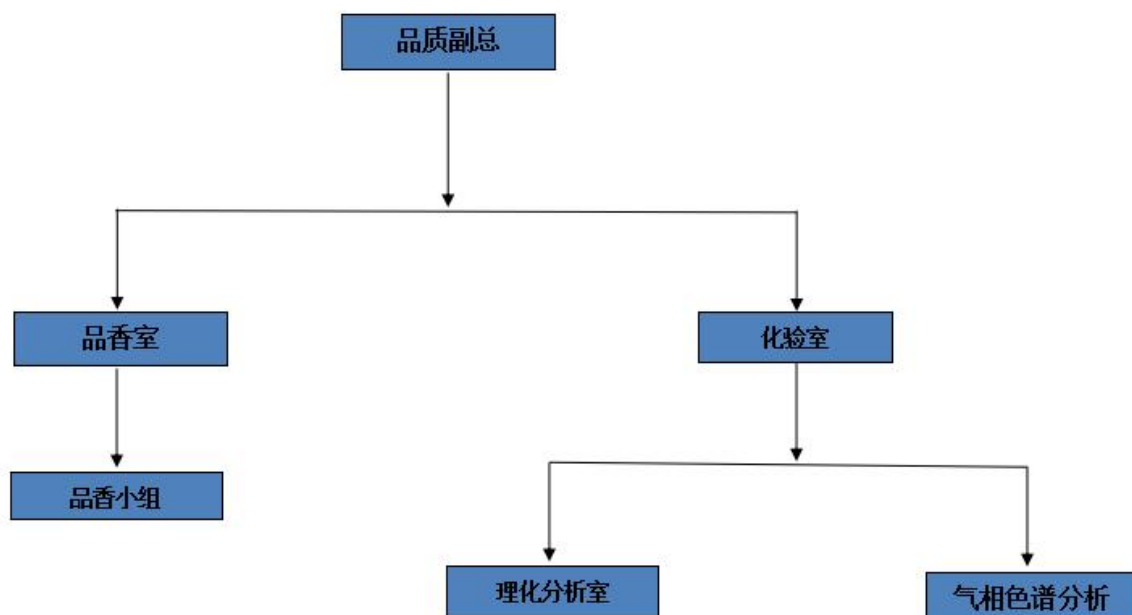
（一）、质量管理机构

公司构建了一套由首席质量官领导的卓越质量管理架构，品质副总担任枢纽角色。该体系包括品质部、化验室和品香室，品质部担当着实施全面质量管理的要职，确保质量控制的一致性、规划和协调。此架构中，每位成员思想和专业技术素养至关重要。

为了锤炼检验团队的素质，我们采取思想与技术并重的策略，对全体成员开展质量检验的系统教育，并通过多样化的技术考核与竞技活动来巩固学习成果。我们还将岗位竞争和技术考核的结果与个人收益紧密结合，激发了员工学习技术的热情，从而实现了全员质量管理和技术实力的显著提升。

在这一过程中，公司不仅强化了内部管理，还通过一系列激励措施，营造了一个积极向上的学习氛围。我们坚信，正是这种对质量的执着追求和对员工成长的深切关怀，为我们赢得了市场的信赖，也为我们的产品和服务注入了持久的竞争力。

品质部组织机构图





企业首席质量官



产品香气质量评定会

各级管理组织在质量管理工作中的职责与权限明晰如下：

(1) 质量管理组织的核心职责

- a、精心编制与企业发展阶段相匹配的质量管理体系文档，确保文件的科学性和实用性；
- b、积极倡导并确立企业的质量方针与目标，为质量管理的航向标；
- c、全面负责并监督质量管理体系的持续有效运行，维护质量管理的稳定性和成熟度；
- d、策划并实施质量奖惩机制，协调各部门的质量责任关系，并评估工作质量；
- e、定期组织企业内部的质量审核，自查自纠，不断提升质量管理水平；
- f、对于重大质量事故，要深入分析并妥善处理，以防患于未然。

(2) 品质部的专业职责与权限

a、严格质量检验

品质部需依照相关标准和规定，对原材料、包装材料、半成品到成品进行细致检验。确保质量记录的完整与准确，为产品贴上明确的质量标识，提供及时、可靠的数据支持，掌握产品质量的动态变化，保障检验工作的可追溯性。

b、高效质量控制

品质部应基于产品质量要求，制定相应的内控标准，选取关键控制点进行过程质量控制，利用数理统计手段把握质量波动，增强质量管理的前瞻性与预防性，及时采取纠正与预防措施，确保生产过程始终处于最佳受控状态。

c、严格出厂产品合格确认与验证

品质部必须严格依照产品标准、食品安全国家标准及企业内部控制标准，对出厂产品进行全面检验，严把质量关，杜绝任何不合格产品流入市场。

d、质量管理之统计与分析

数理统计为我们提供了一种及时分析和统计质量的方法，使我们能够持续改进工作，追求卓越。



e、创新研究

当原辅材料或工艺发生变更时，我们立即进行产品试验研究，不断改进工艺，以提升产品质量，确保其符合标准要求。

为确保质量管理水平和全面提升管理能力，公司高层领导与中层管理者逐级签订了责任书，严格按质量目标进行考核。公司各相关部门的月度、年度考核指标与过程质量指标挂钩，直接体现在个人薪酬上。为了进一步激发员工的质量意识，公司建立了质量单项奖励制度，营造了良好的质量管理氛围。这确保了公司产品生产过程的全员参与和全过程控制，从原辅材料进厂、检验，到生产、检验、成品、出入库，直至出厂，实现了全过程监控。

（二）扁平化团队管理

华业香料采纳了一种高效精练的管理模式，构建了一个扁平化的质量管理团队。通过减少管理层级、扩大管理幅度，公司有效解决了传统层级结构中信息传递缓慢及时效性差的问题。这一变革不仅加快了信息流的速率，还显著提升了决策效率。

公司管理目标被细化并下达到各个基层班组，赋予了团队更大的自主管理权限。这种做法极大地增强了团队的独立性，使团队成员能够积极地发现并解决现场问题。

此外，华业香料秉持“专业、精准、细致”的服务理念，成立了一支由行业专家组成的技术团队。为了提供无间断的支持，公司不仅开设了客户服务热线，还设立了MSDS 应急热线。客户可享受到快速、周到、专业的服务响应。华业香料还根据合作伙伴的具体需求，提供定制化的服务方案，不断拓展服务链条，以满足客户的多元化需求。



服务宗旨

售前、售中、售后服务流程



华业香料，历经二十多载的砥砺奋进，已经构筑起一套成熟的企业文化理念体系，这成为企业基业长青的坚实支柱。在这里，公司不仅锁定了“百年华业、科技华业、魅力华业”的宏伟愿景，而且确立了“提升生活品质，享受美好人生”的崇高使命。在此基础上，华业香料提炼出“创新求进、真诚致远、超越自我、永不言败”的核心价值观，这一价值观犹如指南星，照亮了企业前行的道路。

华业香料以其强大的组织学习和系统创新能力作为核心竞争力的护身符，不断突破自我，追求卓越。在这里，绩效导向和团队合作的文化氛围蔚然成风，质量意识和执行力被放在至关重要的位置。这样的文化内涵，不仅深深植根于每一个华业人的心中，更在日常运营中得以贯彻和实践。

二十多年的风雨兼程，华业香料不仅在行业内树立了良好的品牌形象，更在追求卓越的道路上，不断书写着新的篇章。在未来的日子里，华业香料将继续秉承其企业文化，以科技创新为驱动，以品质服务为导向，为客户带来更加美好的生活体验，为社会的进步贡献自己的力量。

华业香料的核心价值观、使命和愿景



在过去的二十余年中，华业香料坚定不移地走上了追求质量与效益并重的企业发展之路。在国内激烈的市场竞争中，公司凭借卓越的品质实现了业绩的飞跃，不断超越同行，逐渐崛起为国内香料行业的佼佼者，以其影响力和成长性成为行业内的标杆。

公司严格的质量管理体系促进了产品质量的稳步提升，品牌影响力和美誉度因此不断增长，赢得了各级政府、行业组织及全球客户的广泛认可。



自创立之初，华业香料便对企业文化投以极高的重视。总经理徐基平将文化比作孕育成长的土壤，人才如同精心培育的幼苗，机制则是其成长的必要环境，而企业的经营管理则是不断耕耘的过程。他深刻理解这四者之间的相互作用，认为它们共同构成了企业发展的坚实基础。经过十多年的不懈努力，华业香料形成了一种以“文化+人才+机制”为内核的强大动力，将员工个人成长与企业整体发展置于同等重要的位置，致力于打造一支高素质、职业化、充满学习力和创新力的团队。

华业香料文化强调“敬天爱地、利他共赢、和谐发展”的核心价值观，为公司的持续发展奠定了坚实的基础。在这样的文化熏陶下，华业香料不仅塑造了一个充满活力和竞争力的企业环境，更为整个行业树立了一个追求卓越、不断创新的成功典范。

（三）、质量风险管理

华业香料将客户满意度视为前进的不竭动力，将客户的不满作为进步的基石。我们主动提供多元化的沟通途径，以消除客户在购买前后的疑虑和障碍，解决产品使用过程中可能遇到的难题，确保产品的安全性和可靠性。公司始终秉承倾听、满足、解决客户诉求的原则，努力超越客户的期望，以此提高品牌忠诚度和认知度，增强华业品牌香料在社会中的影响力及良好口碑。我们始终从战略的高度出发，思考并管理影响甚至决定公司长远发展的问题。

华业香料秉持“知法守法、以人为本、关注健康、防范风险”的职业健康安全方针，建立了一套安全管理机制。这一机制不仅体现了我们对员工健康的深切关怀，也展现了我们对社会责任的承担，更是我们对可持续发展的坚定承诺。

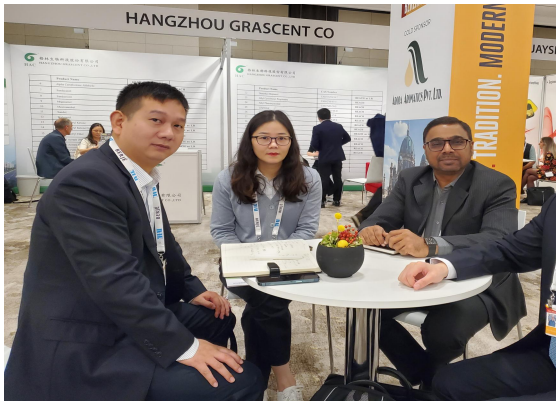
华业香料健康安全方法论





1. 质量投诉处理

为保证不断提高产品质量，提升公司质量服务水平，在公司 ISO9001：2015 质量管理体系《与顾客有关过程控制程序》中明确了顾客对产品的要求、评审及服务，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。



客户交流



董事长亲自了解顾客需求

在追求卓越之路上，华业香料深知质量投诉处理的重要性。它是产品质量提升的催化剂，也是服务质量完善的指南针。因此，在公司的 ISO9001 质量管理体系中，特别强调了与顾客相关的过程控制程序，确保顾客的需求得以满足，问题得以解决。通过设立顾客热线、收集投诉、定期问卷调查，甚至深入市场走访，华业香料不断挖掘顾客的潜在不满，倾听他们对产品和服务的期望。

在这一过程中，华业香料不仅关注自身产品的表现，还通过研究竞争对手，了解顾客对他们产品的评价，以此来更准确地把握市场的脉搏。预防胜于治疗，公司主动出击，通过预防措施减少顾客的不满和投诉。

为了更好地管理和服务顾客，华业香料制定了一系列的管理办法，如《与顾客有关过程控制程序》、《服务过程管理办法》等，确保每一个环节都能得到有效的监控和控制。销售部被指定为售后服务的主体，承担起接待、处理投诉的重任，并对服务质量进行监督管理。

华业香料对顾客的每一项抱怨和投诉都进行了责任落实，确保问题能够得到迅速而有效的解决。此外，公司每年都会进行一次顾客满意度调查，分析顾客忠诚度，对潜在的不满进行深入探讨，并将改进措施具体落实到各个责任部门。

这种全面而细致的质量风险管理，展现了华业香料对质量的执着追求和对顾客的



深切关怀。它不仅有助于提升产品和服务质量，更是华业香料在质量管理道路上迈出的坚定步伐。通过这样的努力，华业香料在顾客心中树立了坚实的品牌形象，赢得了市场的认可和尊重。

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，目前为顾客服务工作高效、快捷、有序。此外，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改进与沟通，提高顾客满意度。

不同顾客群的走访办法

用户级别	了解用户意见及建议的办法	频率	走访人员	主要目的
战略用户	现场走访	≥2 次/年	部门以上领导	企业发展规划、国内外市场形势分析、新产品开发以及用户对公司产品和服务的要求等
		≥4 次/年	品质、技术、业务人员	
重点用户	现场走访	≥1 次/年	部门以上领导	企业发展规划、了解产品最新使用和销售情况，以及用户对公司产品和服务的要求等
		≥2 次/年	品质、技术、业务人员	
一般用户	现场走访	≥1 次/年	业务部门经理	了解产品最新使用和销售情况，以及用户对公司产品和服务的要求等
		不定期	品质、技术、业务人员	

公司每年对顾客满意度进行一次问卷调查，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。每年度对顾客忠诚度进行统计分析，统计内容包括顾客流失率、推荐客户、重复购买、技术协作、溢价能力等方面，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。

顾客满意度测量内容

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标（评分项目）	系数
顾客满意度 1.0(100 分)	顾客对产品 质量的感知	产品质量情况	公司产品的含量指标	0.15
			公司产品的香气情况	0.15
			公司产品的酸值情况	0.15



			公司产品的稳定性	0.15
		产品供货质量	公司产品的包装质量	0.10
		交货及时性	公司产品的交货及时性	0.20
	顾客对服务质量的感知	服务态度		0.10

公司质量、服务投诉热线如下：

投诉热线：0556-8927259

2. 质量风险监测

公司建立企业质量档案和产品质量对比验证数据库,不断完善和健全质量风险监测,定期总结、分析阶段性的质量状况,采取有针对性的解决方案,不断优化和改进质量管理的手段和关注点.定期分析质量状况,开展质量安全风险监测和分析评估,为生产质优、价优、稳定的优质产品提供系统保障,全面降低了质量安全风险。

3. 应急管理

(1)重大质量事故应急预案

根据有关规定,出厂产品重大质量事故必须按相关的产品标准严格检验和控制,我们按要求制定了相关检验制度,产品经检验合格后方可出厂。我们制定了高于国标的内控标准,严把工序过程质量关,做到了事前有效控制,出厂产品严格按照产品标准执行,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我们进行层层控制,分别制定了操作规程,当出现严重不合格时,立刻停机查明不合格原因,待查明原因通过整改符合要求才能恢复生产。



不合格品控制程序

	程序文件	编号	HY/G01/17-2021		
	不合格品控制程序	版次	3.1	页数	7/7

1. 目的

建立产品监视和测量的方法和活动，以防止未经检验合格的产品物资、半成品、成品投入使用，转序和交付。

2. 适用范围

适用于本公司产品物资、生产过程、产成品监视测量和对不合格品进行识别和控制。

3. 职责

- 3.1. 品质部负责产品物资、生产过程、产成品检测（化验）文件的制订。
- 3.2. 品质部负责产品物资、生产过程、产成品检测的组织、实施和管理。
- 3.3. 品质部负责组织采购产品物资不合格品、生产过程中的不合格品、成品交付后不合格品的识别、控制和管理。
- 3.4. 质检员（化验员）负责对产品的物资、生产过程、产成品的检测 and 不合格品识别、控制和管理。
- 3.5. 采购部、营销部、生产部、车间分别负责不合格产品物资、不合格半成品、不合格产成品的处理。

4. 工作程序

4.1. 检测文件的编制

4.1.1. 品质部根据国家（行业）有关本企业产品的技术质量标准、规范 and 产品销售合同要求，编制产品主要原材料、半成品、产成品的质量要求和检测（化验）方法的检验文件，或直接执行国家（行业）有关技术质量规范。检验文件编制后需征求技术部、生产部意见、公司分管领导批准。

(2) 重大质量事故报告与处理

公司《质量事故分析报告规定》中明确规定了发生重大质量事故后的报告及相应的应急处理措施，重大质量事故发生后，立即电告顾客停止使用并呈报上级主管部门。经上级主管部门批准后，对该编批产品封存样进行检验，以检验结果为准。品质部以《重大质量事故通知单》形式书面通知责任部门，并附上《重大质量事故处理报告单》，同时由公司组织相关部门，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生产部，品质部验证其结果，并报公司领导审批。同时向上级主管部门作出书面检查报告，并追究相关领导和责任者的责任，严肃处理。

三、质量诚信管理

坚持不懈的把质量诚信建设摆在突出位置，坚持“统筹规划、循序渐进、自己自律、社会监督”的公开原则，全力推进质量诚信体系建设。不断完善质量诚信标准体系；建立健全的企业内部质量信用奖惩机制；加强质量诚信文化建设。



（一）质量承诺

企业依照国家法律法规及相关政策，践行“创新求进、真诚致远”理念，以国家标准技术参数以及公司内部制定的管理文件为标准，控制与产品有关的所有活动，保证产品符合国家法定标准，达到既定的质量水平。对于客户提出的问题及时回复，确保产品质量在企业以及客户的改进和建议下不断提高。

“质量是产品的保证，诚信是质量的保证”，诚信是华业香料质量文化的核心组成部分，质量诚信的理念和自律在华业香料已经成为了各级人员的共识，是必须遵守的基本职业道德，其全方面的诚信体现在：

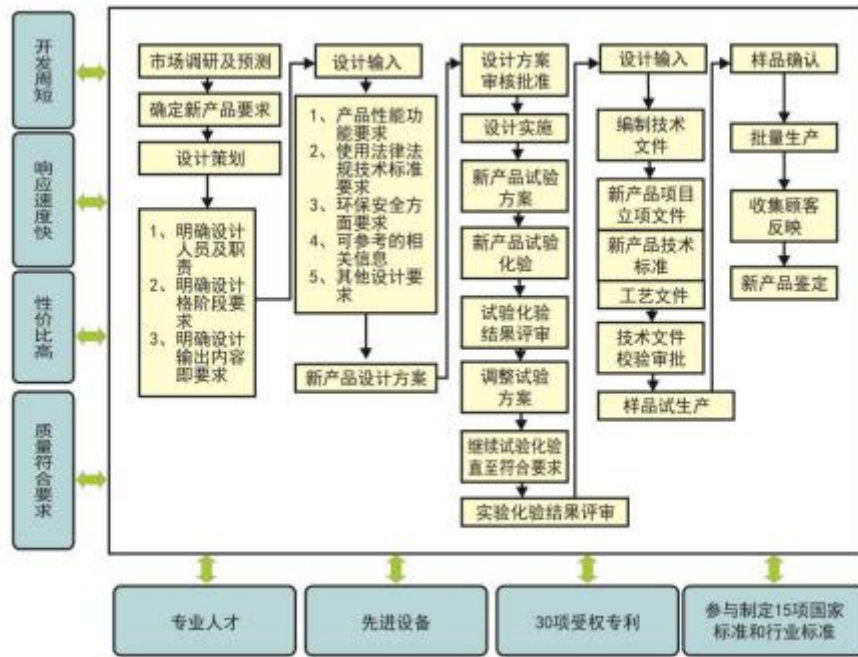
- 1、我们对顾客承诺：以顾客为关注焦点，坚持为顾客创造最大价值。
- 2、我们对员工承诺：尊重并且关爱每一位员工；重视员工的意见与建议；重视员工的成长与发展。
- 3、我们对公司承诺：创造公司最大价值，追求企业永续经营。
- 4、我们对合作伙伴承诺：强强合作 寻求双赢。
- 5、我们对社会承诺：承担社会责任 推动社会发展。

（二）运作管理

为满足关键过程要求，完成公司战略目标，基于卓越绩效管理模型管理体系，我们对产品设计、原材料采购、生产过程、售后服务等关键过程进行了设计。

1. 产品设计和开发：

产品和技术开发过程是公司核心竞争力的重要组成部分，本过程的关键要求是设计开发出符合顾客要求并可投入生产的新产品。



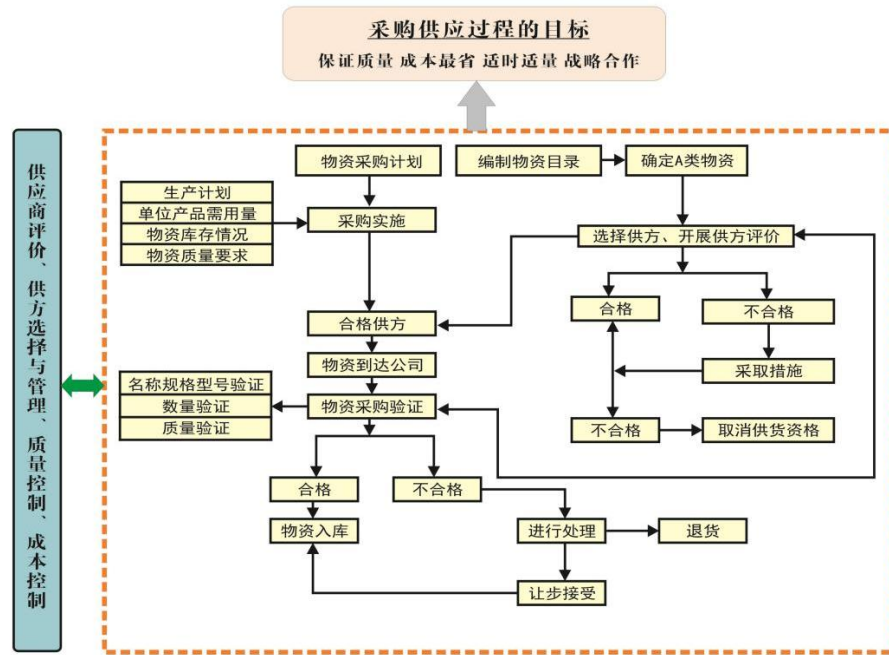
产品设计开发过程流程图

公司制定了《设计和开发控制程序》对产品设计开发过程进行控制，按照《研发项目立项申请书》、《作业指导书》，在产品工艺优化革新、技术升级改造、新产品开发等方面持续加大研发投入，投入大量研发人员和研发投入，以满足和超越客户对产品质量、性能、香气个性化的需求，巩固和提升公司核心竞争力。公司在产品设计开发管理过程中，市场发生变化，产品成本和策划周期满足不了客户要求时，应进行过程评价和改进，需要时对过程进行调整或重新设计。

根据设计开发过程的要求，确定了开发过程中研发周期、新产品数量及申请专利数等关键指标。

2. 采购供应管理：

采购部依据生产需求、结合库存，制定和实施采购计划；选择合格供应商签订采购合同；组织对货物进行检验、仓储，并向供应商反馈产品质量及使用情况。



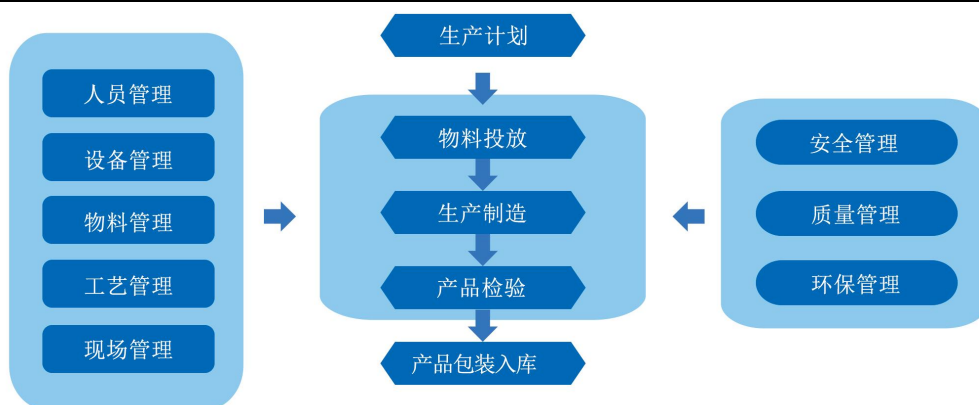
物资采购流程图

公司对构成产品实体的采购原辅材料、成品、半成品、附件等按其对产品影响的重要程度，对不同类别的材料实施不同的控制方法，公司制定了《采购控制程序》、《物资采购管理制度》、《供方选择与管理制度》、《采购合同》等制度。公司在采购供应管理过程中市场行情发生变化，交货延期、价格发生波动、供货能力得不到有效保障时，应积极采取有效措施，优化供应资源实行战略合作，实现互惠双赢。

根据采购供应管理要求，采购产品在满足采购物资数量的同时，确保进货物资批次合格率，合理降低采购成本、提高物资到货及时率。

3. 生产和服务提供：

作为专业化生产内酯系列合成香料企业，生产管理过程主要包括计划管理、人员管理、设备管理、工艺管理、物料管理、现场管理以及生产过程的安全、质量、环保管理。



生产制造管理流程图

生产过程通过 PLC+工控系统平台, 严格实施“5S”管理, 均衡组织生产, 并不断优化制造工艺和控制方法, 逐步提升制造过程的质量水平, 满足顾客差异化的需求, 先后制定了《生产过程控制程序》、《质量风险管理控制程序》、《产品监视测量和不合格品控制程序》、《过程监视和测量控制程序》、《丙位作业指导书》、《丁位作业指导书》等制度。通过对生产过程的关键控制点指标分析与化验分析监控, 并根据他们的特点和影响程度, 确定控制方法和控制要求, 并在工艺操作规程中制定过程异常时的应对措施。对于食品安全事故积极响应追溯召回, 及时消除或减少食品安全危害的活动。

生产过程中, 对不合格品评审、每日质量情况、每个产品的质量状况, 都将通过信息化系统、产品质量记录、质量看板等渠道, 对产品质量、性能指标, 保障如实进行保存、记录、公示。各工序实行自检、互检、专检, 所有的检验都依照公司的检验标准和客户的特殊要求进行, 不合格的产品坚决不允许出货。货物的运输装卸均经过严格培训, 产品质检报告和使用说明随货同行。

我们的宗旨就是让用户买的放心, 用的安心。并不定期通过电话询问、走访或者致函等方式, 掌握产品的使用情况。积极主动与用户保持联系, 了解用户的实际需要, 以便在日后的工作中更好的为用户服务。

(三) 营销管理

1. 营销策划

公司建立了以产品系列化、市场多元化为核心的立体营销模式, 立足中国、布局全球。以市场为导向、以客户需求为中心, 以诚信促销售, 以服务立形象, 践行至诚致精至专经营理念, 不断丰富营销模式, 开拓和深耕市场, 加快塑造“”牌全球影



响力，全面识别、满足并超越顾客的需求和期望，与关键顾客建立长期、稳定、合作、共赢的战略伙伴关系，赢得和保持顾客的美誉度、满意度和忠诚度，不断拓展市场，实现顾客和公司的双赢，共同发展。

2. 销售渠道管理

公司生产的内酯系列产品均属于合成香料，经过下游香精公司的调配，才能用于消费品的制造，属于产业的上游。香料香精作为既经典又现代化，既具技术性，又含艺术性的行业，全球由传统的销售渠道，经过过去三十年的不断整合，前十大国际巨头占据约 70% 的市场份额，剩余的 30% 份额主要由中小型香料香精公司占据，这部分中小型客户数量众多、购买品种多而每批次的数量小，并且对价格敏感，针对这些市场，须借助于当地的经销商来进行销售。另外，一些国际大公司为了市场应急的临时需求，也会在当地经销商采购香料香精产品，公司根据行业和自身特点，按不同的销售模式将顾客分为直销客户（终端香精公司）和经销客户（国内经销商、国外经销商）。

① 直销客户

公司的销售主导思想是以发展直销客户为主，经销为辅，以全球前十大香精公司，大、中型日化和饲料添加剂企业为主。直销客户忠诚度高，订单要求送货准时、产品质量稳定，公司成立上海办事处，向其提供个性化和差异化服务，专人发展和负责国外大客户，建立长期合作关系，打造“”牌，走国际路线，赢取市场销售和服务美誉。

② 经销客户

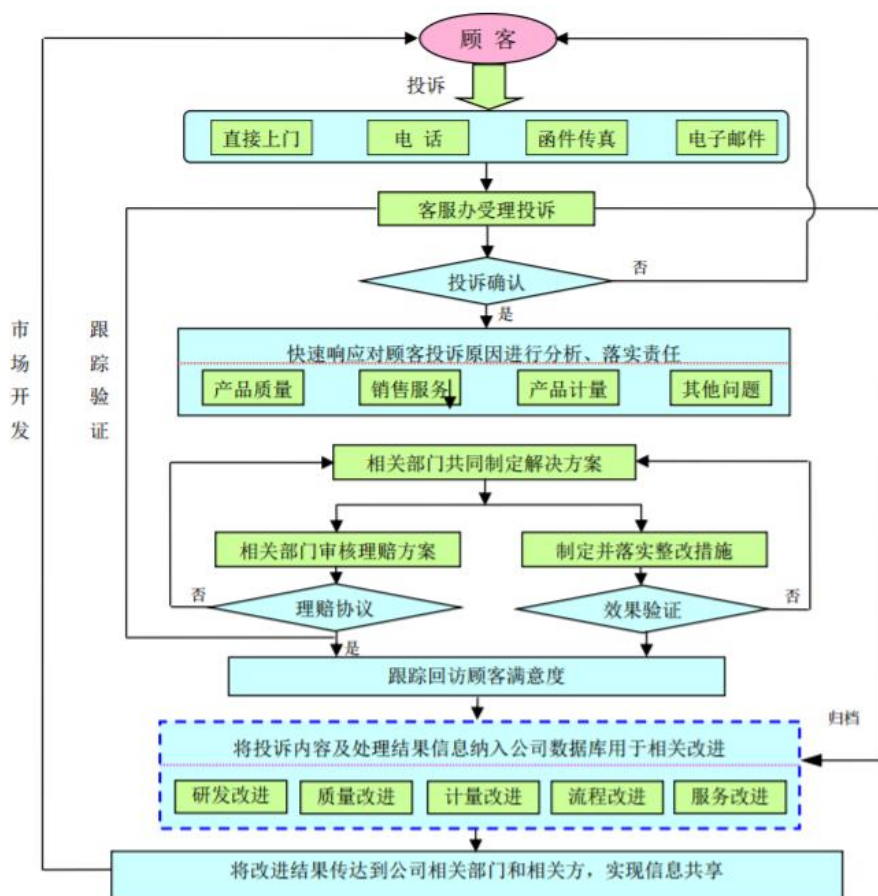
经销商的需求特点是注重产品的供给和价格的高低，公司选择具有一定实力、信誉较好的经销商进行销售，根据区域或产品的不同，对经销商的规模和采购量大小进行报价和供货，通过强化与经销商的合作，配合公司做市场推广、渠道管理等工作。有效管理、引导和推进分销市场的发展对于公司的发展也起着举足轻重的作用。

公司致力于发展直销客户，销售额一直处于增长状态，预计在 2021 年直销客户销售额达到 50% 以上。

3. 售后管理

为保证不断提高产品质量，提升质量服务水平，企业设定热线电话、顾客投诉、定期的问卷调查等方式收集客户投诉或者潜在抱怨信息，设定以供销为产品售后服务主体，负责客户售前、售中、售后一切投诉接待、所有投诉处理的谐调和落实、监督

管理以及顾客质量咨询和投诉。对顾客抱怨、投诉等信息进行了责任落实。同时每年进行一次顾客满意度调查，对顾客潜在不满进行分析，并将整改落实到责任部门。



顾客投诉处理流程图

四、企业质量基础

始终如一地坚持以质取胜的理念，一贯以来视产品质量为企业的生命，实行质量安全制造总裁负责制。公司建立了全面的生产过程监控、外购原材料检测、产品出厂检验、售后服务和客户服务机制，以及定期将产品送国家权威机构检验的质量管控机制，不断加大检测仪器的投入，添置大量先进的仪器设备，对原材料、半成品、成品实行严格的质量检测。

(一) 产品标准管理

产品技术标准在行业奠定了话语权，与上海香料研究所等单位合作，先后参与 29 项食品安全国家标准、行业标准的起草、制修订工作，并组织起草海关加工贸易单耗标准 3 项（桃醛、椰子醛、丙位癸内酯），公司为国家高新技术企业、安徽省技术创新示范企业、安徽省专精特新中小企业、安徽省自主创新品牌示范企业、安徽省产学研联合示范企业等。



公司参与国家、行业标准起草列表

标准编号	标准名称	标准性质	起草类型
GB28357-2012	食品安全国家标准 食品添加剂 水杨酸异戊酯（柳酸异戊酯）	食品安全国家标准	参与起草
GB28360-2012	食品安全国家标准 食品添加剂 苯乙酸苯乙酯	食品安全国家标准	参与起草
GB29952-2013	食品安全国家标准 食品添加剂 γ -辛内酯	食品安全国家标准	参与起草
GB29953-2013	食品安全国家标准 食品添加剂 δ -辛内酯	食品安全国家标准	参与起草
GB29954-2013	食品安全国家标准 食品添加剂 δ -壬内酯	食品安全国家标准	参与起草
GB29955-2013	食品安全国家标准 食品添加剂 δ -十一内酯	食品安全国家标准	参与起草
GB29983-2013	食品安全国家标准 食品添加剂 δ -十四内酯	食品安全国家标准	参与起草
GB29982-2013	食品安全国家标准 食品添加剂 δ -己内酯	食品安全国家标准	参与起草
GB1886.191-2016	食品安全国家标准 柠檬醛	食品安全国家标准	参与起草
QB/T4639-2014	香料 δ -十二内酯	轻工行业标准	主持起草
QB/T4809-2015	香料 十二腈	轻工行业标准	主持起草
QB/T5057-2017	香料 正辛醛	轻工行业标准	主持起草
QB/T1789-2014	香料 柠檬醛	轻工行业标准	参与起草
QB/T4638-2014	香料 δ -癸内酯	轻工行业标准	参与起草
QB/T4648-2014	二氢茉莉酮酸甲酯	轻工行业标准	参与起草
QB/T4805-2015	香料 乙酸三环癸烯酯	轻工行业标准	参与起草
QB/T4814-2015	香料 丙酸三环癸烯酯	轻工行业标准	参与起草
QB/T4808-2015	香料 水杨酸己酯	轻工行业标准	参与起草

为保障出厂产品 100%合格，公司一直坚持采用高于行业标准的内控标准和不断提高产品质量的原则严格要求自己的产品，实现了食品安全事故为零的目标。在标准化管理方面，通过认真组织学习标准化法规和标准化管理基础知识，将企业标准化贯穿



于生产全过程，从原辅材料、包装材料的采购、半成品、成品检验等各个环节，均制定了相关标准。从而使产品从原辅材料进厂到成品包装出厂的整个生产过程都处于标准化规范管理之中，对稳定产品质量、提高企业管理水平奠定了良好的基础。

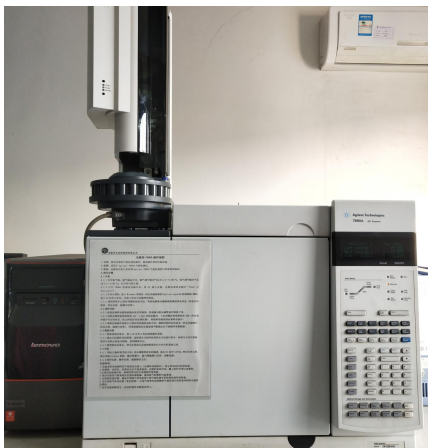
（二）企业计量管理

1. 对计量管理的深度重视与制度完善

公司严格遵循《中华人民共和国计量法》、《安徽省计量管理条例》等相关法规，系统构建了《计量管理制度》。生产部门全面担当公司的计量设备管理工作，无论是专职还是兼职，我们的计量人员都全力以赴，确保公司在用计量设备的精准管理、合理配备以及定期校验。不仅如此，我们还重点加强对计量管理人员的专业培训，这为公司的计量管理规范化、标准化构筑了坚实的防线。

2. 计量器具的配备：合规性与先进性并存

按照 GB 17167-2006《用能单位能源计量器具配备和管理通则》的标准，我们严谨地对照要求，对所有在用的监视、测量、计量及质量控制设备、器具进行了全面的排查和分类。公司化验室装备了国际一流水平的气相色谱仪：如精确的安捷伦 GC8860、GC7890A、GC6890A 和福立 9790plus、福立 9750 等；精密电子分析天平：梅特勒 AB104-N；先进的安灵自动水份测定仪：ZSD-1；精准的紫外可见分光光度计：721G；可靠的旋转粘度计：NDJ-1；准确的雷磁 PH 计：PHS-3C；高端的数字阿贝折射仪：WAY-2S；快速的 COD（化学需氧量）速测仪：LY-C1；以及高精度的液体比重、浓度测试计：HTY-120G。我们的主体检测仪器均已达到国际先进水平，不仅符合规定，而且在技术上也处于领先地位。



安捷伦 7890A 气相色谱



高精度液体比重、浓度测试计

3. 精准之尺，恒定之准：计量器具的管理与维护

在质量控制的殿堂中，计量器具便是那不可或缺的精准之尺，公司对它们的管控如同呵护生产之翼。遵循着《计量管理制度》及《监视和测量设备管理办法》，我们对于生产过程中的每一个细枝末节——从原辅材料的精准配比到每一釜原材料的准确

计量——都实施了严格的计量管理，确保了计量设备的流畅运转与测量结果的精确无误。

计量器具的旅程，从采购到入库，再到最终的领用，每一步都踏着审批计划和管理程序的节奏，如同精确的舞蹈。仓库中的专人，就像是守护着这些精准之器的守护神，他们不仅负责保管，还建立了详尽的台帐，进行了周全的登记手续。每一把计量器具在投入使用前，都必须经过检定，只有检定合格的才能获得入场券。

在使用过程中，我们更是以严苛的周期检定制度，确保这些精准之尺的长久准确。现场检查与监管的强化，使我们能够实时掌握计量器具的使用状况，并及时发现问题，迅速处理。对于那些出现问题的部门，我们不仅提出整改意见，还采取积极有效的措施进行整改，这一切的努力，都为生产出优质产品奠定了坚实的计量基础。

潜山市市场监督检验所
(药品不良反应监测中心)

检定证书

证书编号: JL2023-01-011 号

送检单位: 安徽华业香料股份有限公司

计量器具名称: 电子天平

型号/规格: AU120

出厂编号: /

制造厂商: SHIMADZU

检定依据: JJG1036-2008 电子天平检定规程

检定结论: ☒ 合格

批准人: 汪 馨

核验员: 王锦晨

检定员: 钟文全

检定日期: 2023 年 6 月 2 日

有效期至: 2024 年 6 月 1 日

计量检定机构授权证书号: (国) 法计(检 2021) 155 号 电话: 0556-8929358

地址: 潜山市梅城镇南岳路 1027 号 邮编: 246300

第 1 页 共 2 页

计量器具检定证书

江苏世通仪器检测服务有限公司
JIANGSU SHITONG MEASURED INSTRUMENTS SERVICE CO., LTD.

校准证书
CALIBRATION CERTIFICATE

证书编号: JSZS220704290001
Certificate No.

第 1 页, 共 3 页
Page 1 of 3

委 托 方: 安徽华业香料股份有限公司
Customer

地 址: /
Address

计量器具名称: 砝码
Description

制 造 厂: /
Manufacturer

型 号 规 格: 100g
Model / Type

出 厂 编 号: /
Ex-Factory No.

设备编号: PM-01

结 论: 所检项目符合要求
Conclusion

签 发: 周海政
Approved by

审 核: 王 晶
Checked by

校 准: 赵 翔 虎
Calibrated by

接收日期: 2022 年 06 月 21 日
Date of Receipt

校准日期: 2022 年 06 月 21 日
Calibration Date

地址: 中国江苏省 昆山开发区昆嘉路 379 号 2 号楼
Address: RM 3 90, 379 East Jin Rd Kuntshan Development Zone, Jiangsu P. R. China

Email: ksh01@china.com
http://www.stl-china.com

服务电话 (Tel): 0512-50338312

销售电话 (Tel): 0512-50338312

传 真 (Fax): 0512-50338305

邮 箱 (Post): 215300

分析仪器校准证书

4. 加强管理，不断采用更新计量器具

为了进一步提高公司产品质量，在市场竞争中争得信誉，加大了计量及质量控制设备的投资力度，对原辅材料进、出厂，采用流量泵，称重系统稳定，计量偏差在控制范围之内，使储存数据准确，减少人为误差。在管理方面，对在线计量的自流量设备定期校验，减小计量误差。



（三）企业认证管理

产品质量的全面提升，生产经营活动的规范与标准化，这不仅是公司追求的目标，更是其不懈的努力。华业香料，这个以质量为本的企业，已经建立起一套完善的质量管理体系，并在 2006 年 4 月实施了 ISO9001 和 ISO14001 国际质量、环境标准的一体化管理体系。随后，在 2008 年 10 月，ISO45001-2020 职业健康安全管理体系也被逐步建立和实施。到了 2022 年，公司又导入了能源管理体系，并在 2023 年 4 月成功获得了能源管理体系认证。不仅如此，华业香料还荣获了国际标准最高的食品安全认证——“美国犹太证”，以及欧盟 REACH 的正式注册。2018 年，卓越绩效管理模式的导入，更是为公司的管理体系注入了新的活力。

在环境管理方面，华业香料秉持着“节约资源，打造绿色产品；防污减排，创造美好家园”的环境方针，通过对生产全过程的污染控制，以及能源、资源的合理使用，不断降低能耗，节约成本，减少污染。而方太则坚守“健康为根、安全为本、预防为主、关爱生命”的职业健康安全方针，大力改善生活环境，倡导健康生活方式，关注员工的职业健康，努力改善工作环境。

序号	证书名称	证书编号
1	ISO9001 质量管理体系认证	00120Q37900R3M/3400
2	ISO14001 环境管理体系认证	11120E33319R5M/3400
3	ISO45001 职业健康安全管理体系认证证书	CQC20S32514R3M/3400
4	FSSC22000 食品安全管理体系	CQC21FS0574R0M/3400
5	两化融合管理体系	AIIRE-00520IIMS0065601
6	知识产权管理体系	165IP201763ROS
7	标准化良好行为证书 AAA	CAS/GSR050198-2022
8	能源管理体系	016ZB23En30087ROM

为确保体系的高效运行和持续改进，公司采用了内审加外审的体系运行模式。针对存在的问题和不足，进行改进和完善，结合管理提升活动，对管理文件、记录进行梳理。这样的闭环式管理和文件的标准化管理模式，不仅确保了公司体系运行的规范性和科学性，更使其运行效率达到了高效。华业香料正是用这样一套追求卓越的标尺，不断衡量和提升自己，确保了企业的可持续发展。



质量管理体系证书



食品安全体系证书



3A 标良证书



能源管理体系证书

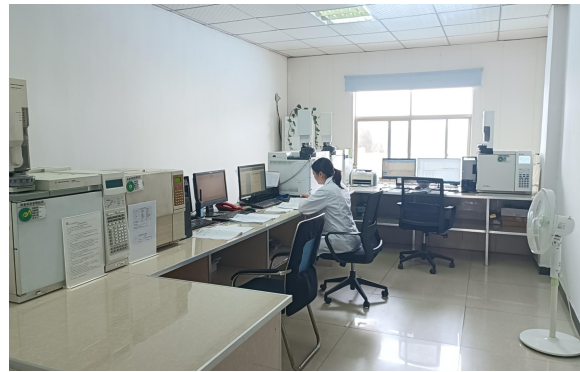


卓越绩效企业自评师

（四）检验检测管理

在质量管控的征途上，铸就了一座坚实的堡垒。公司不仅建立了完善的外购原材料检测、产品出厂检验制度，更是定期将产品送往国家权威机构进行检验，确保每一滴香料都承载着信任与品质。

在检测中心的构建上，公司高层领导以其远见卓识，投注了极大的关注。他们引进了气相色谱仪、高精度液体比重计、浓度测试计等高端检验设备，对实验操作间、分析室等进行了一次次的科技升级。从制度到人员培训，公司无所不用其极，化验员每年都被送往第三方培训机构接受专业培训，只有手持食品分析工资格证的他们，才能获得上岗的通行证。这一系列举措，无疑极大地提升了化验室的检验、分析能力，为华业香料的品质守护织就了一张无懈可击的网。



检测、分析中心现场

五、产品质量责任

华业香料秉承着“用心提升价值，专心铸造品质，超越顾客需求”的质量方针，以及“持续改进，100%满足顾客对质量的需求”的质量理念，坚持不懈地以质量取胜。公司将产品质量视为企业的生命，致力于成为世界一流企业集团，为全球用户提供一流的香料产品和服务，以此实现企业的效益最大化。

（一）产品质量水平的不断提升

公司秉持“顾客至上，全员管理；清洁生产，保障健康安全；持续满足客户和相关方要求”的质量方针，致力于提供优质产品、可靠质量和高品质服务。通过 QMS 建设和持续改善，综合运用 QC7 工具、QCC 等质量改进活动提升质量管理水平。公司生产技术水平一直处于行业领先地位，产品香气指标均达到国际先进水平。丙位内酯年生产量及销售全球排名第一，产品质量与国内外同行相比具有显著竞争优势。近三年，公司产品质量稳定提升，产品出厂合格率多年保持 100%，客户满意率每年不断提升。公司内酯香料产品涵盖丙位内酯和丁位内酯全系列 25 个产品，是全球唯一一家实现全系列化产品生产的厂家，满足不同顾客多样化的产品需求，稳固顾客关系。

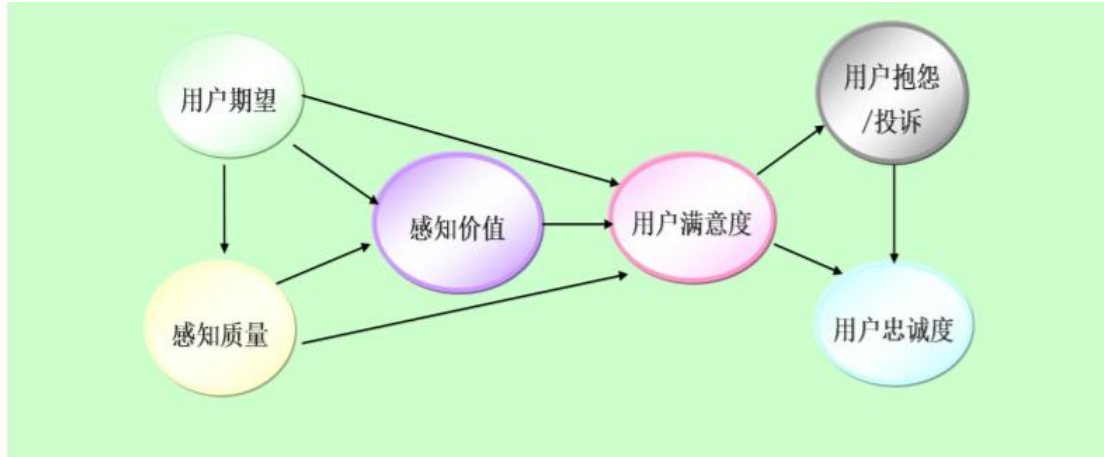
企业承诺遵守《食品召回管理办法》及《食品安全法》等相关法律法规和国家标准，保证诚信经营、不弄虚作假，确保产品符合质量要求及法律法规要求。在日常产品活动管控中，所有活动均依照相关法规进行运营管理。企业每年度第三方质检部门的抽检报告均符合国家法定要求。产品在不断创新、改进的过程中，可靠性、安全性逐步提升。

（二）产品售后责任：构建优质的顾客关系

顾客的满意是华业香料前进的动力，顾客的不满是我们改进的基础。我们积极主动地为顾客提供各类沟通渠道，解决其在产品购买前后的各种顾虑及障碍，产品使用中的各类疑难等，同时收集顾客在产品使用后的意见及建议。我们建立了自上而下、



多渠道的顾客关系网络，与各类顾客建立良好的关系，始终把倾听、满足、解决顾客诉求，超越其期望值以提高其对品牌的忠诚度，提升“”牌的社会认知度以及良好口碑，放在影响甚至决定公司能否长远发展的战略高度去思考与管理。



顾客满意度测评

为了及时、有效地为顾客解决各类问题咨询、投诉，保证持续、高水平的顾客满意度，建立稳固的顾客关系，促进华业品牌美誉度的长期提升，公司专门建立了面向全国顾客的 400 呼叫中心，并配置专业的客服人员，建立与终端顾客的关系，设置专业质检人员确保服务细节的完善，实时为顾客解决各类服务问题。同时，为了快速、高效响应顾客投诉，公司特制定了《投诉及售后服务管理办法》，明确规定对于顾客投诉的响应、跟进、处理、回复、改进的责任部门/人以及跟进流程。通过十多年专业香料生产、销售经验，建立起了一套完善的投诉快速响应、处理及改进机制，保证顾客投诉渠道畅通的同时，更重要的是及时、专业地为其解决投诉等售后服务问题，收集顾客意见与建议，整理反馈至相关责任部门进行改进，以提升顾客满意度。



不安全产品召回制度

受控

1. 目的:

为保证我公司的产品一旦发生任何质量安全事故,顾客可以立即接到通知,这些产品质量有潜在不合法或不安全的因素,产品已交付给顾客,并能及时召回产品,避免事故严重发生,使风险降到最低的情况而制订本程序。

2. 范围:

本公司所有送到顾客手里的,含有潜在不合法或不安全的产品。

3. 组织与职责:

- 3.1 办公室:负责产品召回信息之传达及产品召回信息接受,为信息传递之窗口。
- 3.2 品质部:负责公司对内之窗口,负责公司内所有潜在不合法或不安全的产品质量事故的评估及采取措施后结果的跟踪。
- 3.3 营销部:负责对产品忠告、产品召回信息的联系跟踪及产品召回成本的评估。
- 3.4 总经理:负责产品召回小组成员的组建和产品召回的全部过程的附审及批准及产品忠告的批准。
- 3.5 相关部门:负责产品召回后的处理及潜在根本原因的分析、责任的处理,后续改善行动计划的确立。

4. 定义:

- 4.1 产品召回:意味着产品不能销售和使用,产品违反了政府有关规定,必须对已上市的产品进行纠正。
- 4.2 产品撤货:意味着产品不进一步销售,产品不违反政府有关规定,但必须对已上市的产品进行纠正。
- 4.3 产品召回定为四个等级。
- 4.3.1 一级:产品召回为非常紧急状态,已有大批量产品投放市场,而且已发现造成使用者严重伤害的情况下采取全面召回所影响的产品,并通知当地相关政府,采取报纸、电台、电视等向区域性或全球性警告此产品不能使用的召回方法,定义为一级。
- 4.3.2 二级:产品召回为紧急状态,已有批量产品投放市场,产品对使用者有伤害或对生命潜在威胁,但造成严重性后果的可能性小的情况下采取立即通知客户召回所有受影响



食品安全事故处理应急预案

受控

1. 目的:

为了做好生产过程中重大异常影响产品质量、食品安全的应急处理工作,及时有序、高效的采取措施,妥善处理存在的质量隐患,最大限度的减少事故的扩大造成质量失控,确保最终的产品质量。依据公司现行的各类有关文件和标准制定本质量事故应急预案。

2. 范围:

本预案适用于生产过程中的突发和异常质量事故。

3. 原则:

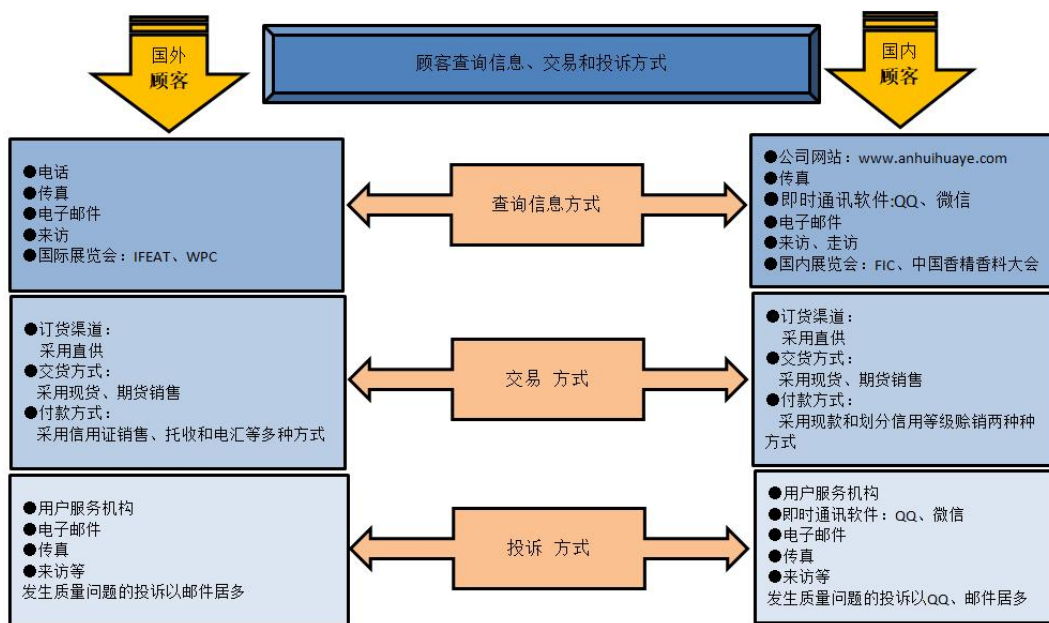
- 3.1 贯彻“预防为主,防控结合”,坚持事故应急和预防工作相结合。
- 3.2 发生质量事故,必须坚持“事故原因不查清楚不放过、事故责任者未受到教育不放过、补救和防范措施不落实不放过”的原则。

4. 食品安全事故处理组织机构和职责

- 4.1 公司成立以总经理为总指挥,品质负责人为主要负责人,由办公室、营销部、生产部、车间主任、采购部、仓库管理人员组成的食品安全事故处理小组,明确分工,职责到人。
- 4.1.1 品质负责人负责公司食品安全事故处理的全面工作,负责制订应急预案,组织协调应急工作。
- 4.1.2 办公室负责组织开展应急宣传、教育、培训等工作,负责组织生产部相关人员及销售人员对不合格品的召回及后处理的实施。
- 4.1.3 品质负责人负责对不合格品的化验评估及对最终合理处置的监督。
- 4.1.4 仓库管理人员负责对所有不合格品处理前的保管工作,防止其混入合格品中重新流入市场。
- 4.2 公司突发食品安全事故应急领导小组下设应急指挥办公室(非常设部门),办公地点设在品质部办公室。(成员如下)

产品召回制度

安全事故应急预案



顾客查询信息、交易、投诉的主要接触方式

在售前到售后服务的整个过程贯彻“以客户满意度为关注焦点”的理念,以“提高生活品质、享受美好人生”为使命,使得的企业形象不断得到升华。



本报告期内，未发生产品召回情况。

（三）企业社会责任

在追求经济效益的同时，更是社会责任的积极践行者。多年来，公司始终将环境责任视为企业发展的内在要求，将经济发展与环境保护紧密融合，将承担社会责任视为企业成长的基石。这种对社会责任的深刻理解和自觉行动，不仅赢得了政府和社会的广泛认可，更为企业的长远发展注入了强大的动力。

1. 环境保护：绿色责任的践行者

近年来，公司在环保领域的投入不断加码，致力于将绿色理念贯穿于生产的每一个环节。公司的废水、废气等环境指标不仅符合国家标准，更在环保部门的指导下，建设和运行了环保设施，建立了一套成熟的环境管理体系。ISO14001:2015 环境管理体系认证的获得，不仅是公司环保努力的肯定，更是对绿色责任的坚定承诺。华业香料以行动织就了责任的经纬，为构建和谐社会贡献着自己的力量。

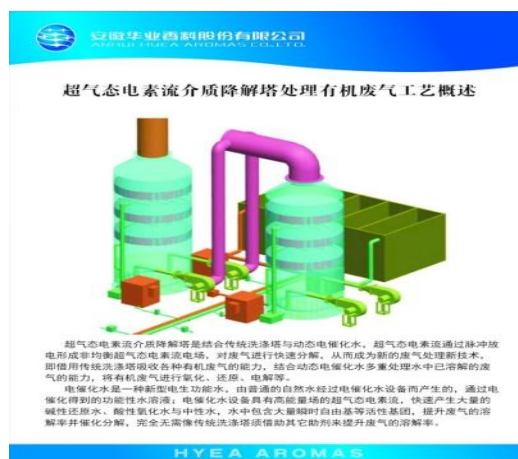


“三废”处理设施

①废水处理：采取了一系列先进的废水处理措施，包括雨污分流、清污分流以及初期雨水的收集，确保了污水处理的高效性和环保性。公司的污水处理站拥有每天处理 1,200 吨的能力，并配备了容量为 800 立方米的事故水池，以应对可能发生的风险。在处理高浓度废水时，公司采用了“预处理+水解酸化+IC 厌氧”的先进工艺，而低浓度废水和生活污水则合并后，通过“生物填料预曝气+SBR 生物好氧”工艺进行处理。为了确保排放的污水符合国家标准，公司设立了固定的排污口，并安装了在线监测装置，与环保部门实行实时联网。只有在达到《污水综合排放标准》（GB8978）的一级标准后，污水才会被排放入市政污水管网，体现了华业香料对环境保护的承诺和责任感。

②废气处理：对废气的管理同样不遗余力。废气主要包括锅炉烟囱废气和生产过

程中散发的挥发性有机物。对于锅炉烟囱废气，公司采取了有组织的排放方式，使用天然气作为燃料，并安装了低氮燃烧器，经过 40 米高的排气筒达标排放，有效地减少了氮氧化物的排放。在生产工艺过程中产生的有机废气，如醇类、酯类、酸类等，公司通过优化管道合并、水环真空泵水箱的密封收集、物料进出口的抽风罩设置、固体废弃物暂存库的吸风口安装以及车间内常压中间储罐和原料储罐区的呼吸阀管道连接到有机废气收集管网等方式，实现了废气的有效收集。收集后的有机废气经过电催化水处理、介质降解和碱液喷淋的三级系统处理后，再通过 25 米高的排气筒达标排放，确保了废气处理的高效性和环保性。这些措施不仅符合国家环保标准，更展现了华业香料对环境保护的坚定决心和实际行动。



环保设施

③固体废弃物处理措施：公司生产过程中产生的危险废物委托具有危险废物处理资质的公司对危险废物进行运输和处理处置，并签订危险废物委托处置合同。公司建立了危险废物污染防治责任制度和危险废物事故应急救援预案，每年制定《危险废物管理计划》，规范危险废物管理。

2. 节能降耗方面：公司坚持绿色发展理念，不仅体现在对环境的呵护上，更渗透在生产过程中的每一个细节。我们坚定地走清洁生产、循环经济的道路，制定了《节能降耗控制程序》，确立了水、电、气的综合能耗指标，并以此为基准进行绩效考核。2022 年度，我们的万元产值综合能耗仅为 0.3827 吨标煤，较 2021 年下降了 2.90%，这一数字远低于国家的平均水平，彰显了我们卓越的节能成效。

3. 安全生产结果：安全生产是公司发展永恒的主题。我们建立并通过了安全生产标准化三级企业认证，严格执行动火作业及操作票制度，严守安全规定，坚持日常安全巡检，严格交接班，强制实施劳保穿戴，对新员工进行三级安全教育，确保每一位员工



都是安全生产的明白人。我们设有独立的安全部门和委员会，将安全挂在嘴边，记在心上，落实在行动中，将员工的生命安全置于首位。每年定期举办的安全环保月活动，以及危险化学品、工艺安全的培训和应急演练，都是为了将安全生产的风险降至最小，确保每一位华业人的生命安全。



安全、环保、质量月活动



应急演练图

4. 道德行为结果：公司秉承“以诚信追求共赢、以品牌占领市场、以和谐促进发展”的经营理念，在企业外部树立了良好的商业信用和道德形象，近三年来获得顾客、供应商、市场监管局、工商、税务等方面的广泛好评。

公司近几年道德行为方面所获主要荣誉一览表

序号	荣誉	颁奖部门	颁奖时间
1	全国模范劳动关系和谐企业	全国总工会	2007 年
2	安徽省模范职工之家	省工会	2012 年
3	劳动保障诚信评价 A 级企业	安庆市人力资源和社会保障局	2014 年

4	2019 年全省五四红旗团支部	安徽省共青团	2019 年
5	安庆市和谐劳动关系示范企业	安庆市协调劳动关系三方委员会	2020 年
6	慈善公益奖	合肥市潜山商会	2021 年
7	巾帼文明岗	安庆市妇女联合会	2022 年
8	首届安庆慈善奖	安庆市民政局	2023 年

5. 公益支持方面：在公益的征途上，公司不仅是一位经济效益的创造者，更是一位社会责任的积极承担者。公司通过多渠道——包括宣传栏、官方网站、党工团组织等——不断倡议和组织全体员工投身于各种公益活动，以此向社会展现华业人积极向上的精神风貌，塑造和巩固企业的正面社会形象。

在公益事业的投入上有着明确的方向和战略重点，将文化教育和社会慈善视为重点支持领域。自 2016 年加入“彩虹计划”以来，公司一直是这一慈善活动的主要资金支持者，彰显了企业对社会责任的深刻理解和自觉实践。华业香料坚信，随着企业的发展，回馈社会是公司不可推卸的责任，也是公司文化的核心组成部分。

始终秉持着“发展企业，服务社会”的理念，不断积极履行社会责任，开展多样化的公益爱心活动。展望未来，华业香料将继续加大公益投入，以行动助力公益事业的长远发展，让爱与责任在华业香料的传承中不断前行。



“彩虹计划” 爱心助学



送温暖活动



6. **用电安全：**公司制定了《配电房管理制度》、《配电房交接班制度》。每年定期对配电房进行维保检修，对安全用电做到预防为主，杜绝发生安全用电事故。
7. **特种设备安全：**公司制定了《电梯安全管理制度》，每年定期对特种设备进行检验，并对维保单位进行检查监督，保障设备安全运行，无安全隐患。
8. **消防安全：**公司制定了《消防安全管理规定》、《监控室交接班制度》，签订了专业的消防维保单位。配备灭火器，消火栓，机房区域配备气体灭火器。
9. **生活垃圾处理：**根据《潜山市生活垃圾管理条例》的要求，公司制定了及时有效的收集、拖运、处理的流程，安全运输和处理生活垃圾。
10. **噪音检测：**公司定期对办公大楼周边典型点位以及厂界进行噪音检测，确保噪音符合相关环境标准。

（四）质量信用记录

通过销售人员的问卷调查、日常回访报告、定期调查和专项调查进行顾客满意度的统计分析，近三年来终端顾客的满意度水平呈平稳上升的状态，表明公司对顾客综合服务水平的成熟和稳健。公司一直重视并致力于客户满意度的持续改进。

公司从成立至今从未发生过因质量问题出现的通报和处罚现象、国家产品质量抽查、第三方机构检测、客户使用均未出现质量不良信用记录。

由于公司高度重视质量、不断的改进、创新、不断的投入研发提高产品性能要求、近几年获得了如下荣誉：

2023 年获“国家知识产权示范企业”

2022 年获“安庆市外贸进出口企业 10 强”

2021 年获“选进民营企业”

2021 年获“高新技术企业”

2021 年获“十三五”轻工行业科技创新先进集体

2020 年获“优秀研发团队”中国香精香料化妆品协会

2020 年获“安徽省专利优秀奖”

2020 年获“中国轻工业联合会科学技术进步奖”

2019 年获“安庆市民营企业 50 强”

2018 年获“安庆市政府质量奖”



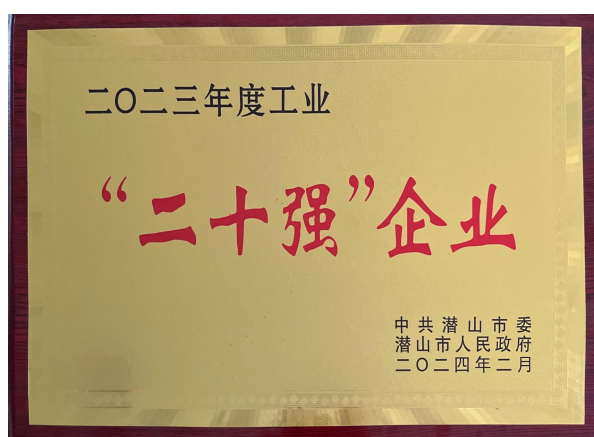
先进集体



高新技术企业



国家知识产权示范企业



二十强企业

在市场竞争的舞台上，培养和提升顾客忠诚度是企业拓展市场的重要影响因素。公司凭借其卓越的品牌形象，精益求精的产品和服务，成功塑造了一大批忠实的顾客群体，这一成就使其在业界遥遥领先。过去三年中，顾客忠诚度持续高位运行，这不仅反映出公司核心顾客的稳定与忠诚，也显示出公司在新客户和新项目开发上的不懈努力，预示着未来顾客忠诚度将持续攀升。

华业香料公司一直秉承着一种承诺：对顾客的每一份声音都要给予 100% 的及时响应。公司规定，必须在两个工作日内与顾客取得联系，并提供初步解决方案。为了实现这一承诺，华业建立了包括 400 热线、集团管理员、售后服务人员在内的全方位售后服务体系。这套体系确保了客户售后的每一个问题都能得到及时而有效的处理，使得客户投诉处理满意率始终保持在较高水平。这样的服务理念和体系，不仅是华业香料公司的一面旗帜，更是其赢得顾客信任和忠诚的坚实基础。



第三部分：报告结语

质量管理，对于企业而言，不仅仅是生存的基石，更是发展的灵魂。信用，则是企业生命的脉络，贯穿于企业运营的每一个节点。它不仅是企业发展的内在驱动力，更是外在约束力的体现。在质量管理的世界里，不存在一成不变的完美，只有不断追求进步的过程。优良的信用，离不开卓越的品质支撑，更需优质服务的持之以恒。展望未来，华业香料公司将肩负起强烈的责任感和使命感，坚定不移地推进质量管理工作，巩固和维护企业的信用基石。

公司将以卓越的产品质量征服市场，以良好的信誉留住顾客，致力于质量管理体系的持续改进和高效运行。我们全面强化全员维护名牌形象、打造产品质量的意识，将“质量就是生命”、“信用就是根本”的工作理念，转化为具体的行动。通过深入开展降低成本增加效益、管理提升活动，将国家法律法规的精髓贯彻于企业的每一个生产环节，落实在过程质量监管的每一个细节上。我们不断提高工作责任心和管控力度，为广大顾客提供优质的产品和服务，坚决履行企业的质量主体责任。以质量为根、诚信为本，我们向质量要效益、促发展，真正实现诚信经营、以质取胜。

安徽华业香料股份有限公司将质量之根深植于企业发展全过程，将诚信之本贯穿于生产经营的每一个环节。未来，我们将以团结实干的工作态度，文明诚信的工作作风，秉持“创新求进、真诚致远”的经营理念，为打造“百年华业、千亿华业”的宏伟目标而不懈奋斗。

本报告展示了公司在质量诚信建设和实践中的成果，虽然尚有改进的空间，但总体而言，企业对食品安全的质量和诚信表现令人满意。100%的出厂合格率，无质量安全重大事故的记录，诠释了企业质量诚信管理的成效。这不仅是公司内部管理和控制的成果，更是对广大消费者信任和支持的回馈。

安徽华业香料股份有限公司
2024 年 3 月 11 日

1、报告参考

本报告编写的基本原则、报告内容以及相关要求参考（GB/T 31870-2015 企业质量信用报告编写指南）

2、报告索引

类别	目 录	企业质量信用报告编写指南	本报告对应的页码
第一部分 报告前言	1、报告编制规范	5.2	P2
	2、总经理致辞		P4
	3、企业简介		P6
第二部分 报告正文	1、企业质量理念	5.3	P7
	2、企业质量管理	5.4	P8
	2.1 质量管理机构	5.4.2	P8
	2.2 扁平化团队管理	5.4.3	P10
	2.3 质量风险管理	5.4.4	P12
	3、质量诚信管理	5.5	P16
	3.1 质量承诺	5.5.2	P17
	3.2 运作管理	5.5.3	P17
	3.3 营销管理	5.5.4	P20
	4、企业质量基础	5.6	P22
	4.1 产品标准管理	5.6.2	P22
	4.2 企业计量管理	5.6.3	P24
	4.3 企业认证管理	5.6.4	P26
	4.4 检验检测管理	5.6.5	P28
	5、产品质量责任	5.7	P29
	5.1 产品质量水平	5.7.2	P29
	5.2 产品售后责任	5.7.3	P29
	5.3 企业社会责任	5.7.4	P32
	5.4 质量信用记录	5.7.5	P36
第三部分 报告结语	1、报告参考	5.8	P40
	2、报告索引		P40
	3、读者意见反馈		P41



3、读者意见反馈

企业信息			
企业名称：安徽华业香料股份有限公司			
企业地址：安徽省潜山市舒州大道 42 号			
电 话	0556-8968515	邮 编	246300
联系人	王天义	Email	442339489qq.com
读者意见反馈			
姓名		单位	
职务		地址	
电话		Email	
您对本报告的总体满意程度：			
☐ 很满意 ☐ 比较满意 ☐ 一般 ☐ 不满意			
您认为报告是否全面真实反映了本公司质量诚信状况：			
您希望本报告在哪些方面还需进一步改进：			
本报告中哪些内容最令您满意：			
您的宝贵意见和建议：			