

河南省君恒实业集团生物科技有限公司

第一部分：前言

一、编制规范

1、河南省君恒实业集团生物科技有限公司根据河南省质量技术监督局《关于组织开展〈企业质量信用报告〉发布试点工作的通知》（豫质监质发[2014]133号）要求，按照完整性、客观性、时效性原则，结合公司的实际情况，特编制本报告，所涉及的内容客观、真实、准确、有效，自愿对公司有关情况进行公示，并接受社会监督。

2、报告组织范围：河南省君恒实业集团生物科技有限公司。

3、报告时间范围：2022年1月1日至2022年12月31日。

4、报告发布周期：本报告为年度报告，报告内的数据真实、准确。

5、报告数据说明：本报告数据来自公司内部统计。

6、报告的获取方式：纸质版和电子版，请从质量技术部和公司网站上获取。

二、董事长致辞

河南省君恒实业集团生物科技有限公司于2012年5月由河南省君恒实业集团控股成立，在各界友人的亲切关怀和大力支持下，一步一个台阶地走到今天，借此机会，我谨代表君恒生物向大家表示衷心的感谢！

公司将按照逐步投入、稳健经营、迅速扩大的原则，秉承“创新支撑发展，产业造就未来”的发展理念，倡导绿色、环保的可持续发展方针，不断致力于新产品、新技术的研发与生产，为建设国际的高端润滑油生产企业，铸就“政、产、学、研、用”相结合的行业领导品牌，助

力中国梦。

每天，都是我们一个新的起点，任源于品质，创新彰显活力！君恒人始终坚持做“有责任、有担当、有创造、有贡献”的企业。面向新时代，本公司将秉承现代企业发展管理理念，以诚信为本，精心打造优质产品，与社会同行精诚合作，共创美好未来。

三、企业简介

河南省君恒实业集团生物科技有限公司是主要从事生物柴油、II类和III类润滑油基础油、高档白油、PAO润滑油组分、长链二元酸、耐高温尼龙等产品的研发、生产、销售及进出口业务。公司拥有完善的质量管理体系，实验检测仪器及工装设备齐全，产品各项性能指标均符合国家标准。

公司本着学习为源、创新为本、品质为重、服务为先、安全为天的管理理念，以企业员工的智慧，持续追求顾客满意和质量改进。以“诚于商、忠于事、精于技”的企业精神和“大时空、大环境、大资源、大环保、大节约、大循环”的科学发展观，秉持着“以人才为根本、以市场为导向、以改革为动力、以质量求生存、以科技求发展、以管理求效益”的企业核心理念，推动高端润滑材料、生物基尼龙、高端聚烯烃材料和生物柴油行业的高技术化与高新技术产业化，带动产业升级和科技进步、实现行业的战略转型，解决“发展”和“环保”矛盾，与广大客户建立和保持密切合作关系，为我国高端润滑材料和生物柴油事业发展携手共进。

我们时刻谨记公司宗旨：“厚德载物、恒信经营”，不断满足市场变化的新需要，为客户提供满意的产品，实现政府倡导的供给侧改革，我们相信“真诚铸造成功”，愿与新老客户携手共迎新常态。

第二部分 报告正文

一、企业质量诚信文化建设

企业发展离不开质量文化这个主题。但企业质量文化是由诚信这个基础衍生而来，因此质量文化建设的前提是诚信。在激烈的市场竞争中，公司领导意识到，企业产品质量关系人民群众的生活质量、身体健康和生命安全，而加强质量诚信文化建设，是企业强化内部管理、增强市场竞争力、实现可持续发展的应有之义，是企业个性化的根本体现，也是企业生存、竞争、发展的灵魂。如果一个企业要追求效益，没有积极向上的精神和良好的文化氛围，那么这个企业就不能健康发展，当然决不能成为一流企业。十年来，公司组织广大员工对企业质量诚信文化的内涵、理念、目标、精神及承诺等方面进行了大讨论，使企业在质量诚信文化建设上的目标和努力方向上进一步明晰，也使企业员工在精神层面得到了提高。

(1) 质量诚信目标

公司坚持“优秀的产品是优秀的人干出来的 高标准、精细化、零缺陷”的原则出发，确定公司质量诚信目标：满足顾客要求为宗旨，实现质量承诺为准则，领先行业标准为目标。一次性合格率 100%、诚信务实，严谨科学，及时准确，公正可靠。

对于质量目标，各部门进一步分解，在各个层次上建立具体的实施目标，做到切实可行并可衡量。

(2) 质量诚信承诺

君恒生物秉承以人才为根本、以市场为导向、以改革为动力、以质量求生存、以科技求发展、以管理求效益的核心理念和“厚德载物、恒信经营”的经营理念，为贯彻落实河南省君恒实业集团生物科技有限公司的质量方针，推动公司质量信用体系建设的健康发展，营造和

谐发展、信守合同、公平竞争、规范有序的市场环境，树立企业诚信守法经营形象。本公司做出如下诚信承诺：

- 1、为确保产品符合规定要求和测量结果的有效性，公司对产品的生产过程进行了严格的控制。
- 2、为保证质量合格率公司制定有效的保证措施对质量合格率严格监控，并且取得成效。
- 3、公司规定了信息传递和处理流程，及时有效地解决质量问题，采取有效的预防措施做到持续改进。
- 4、我公司产品均符合相关法规、标准。公司分别通过ISO9001质量管理体系认证。出厂的产品均通过严格的出厂检验程序，所有出厂材料都保证与第三方送检产品配置一致。
- 5、公司每年至少一次有计划的组织内部体系审核，确定体系的符合性、有效性、和适宜性。并通过每月的“质量分析例会”督促会议纪要和整改计划的执行。
- 6、公司为有效控制产品的质量，杜绝批量不合格品的产生通过了《不合格品控制程序》、《不符合、纠正措施与预防措施控制程序》、《进厂原料油管理办法》、《进厂化工原材料管理办法》、《成品检验人员资格管理办法》、《产品监测管理办法》和《产品质量管理规定》等相关规定。
- 7、公司市场部建立有详细的售后服务质量信息档案，档案包括客户回访记录、信息反馈记录，收集、反馈的产品质量信息，公司通过信息档案使消费者信息得到及时反馈，也为产品的改进和完善提供了第一手材料。

(3) 质量诚信精神

人无信不立,国无德不兴.诚信是质量的保障,是产品的良心.质量诚信是产品和服务质量的重要保障,质量诚信建设是社会信用体系建设的重要组成部分。公司以ISO9001标准和卓越绩效模式的质量管理原则为基础,针对实际情况并考虑相关方的期望,制定了质量方针(即我公司质量诚信精神):学习为源、创新为本、品质为重、服务为先、安全为天。持续改进。

按照“厚德载物、恒信经营”的经营理念、公司着力提升计量、标准和检验水平、企业质量基础设施对质量发展支撑而言、计量为质量控制的基石与根据,公司将标准化引领着技术进步与质量提升,塑造质量品牌,建立质量信任。

本公司质量方针的实现情况、持续适应性将在定期的管理评审中,得到评审,必要时将予以改进和提高。

(4) 树立质量诚信学习典型

公司引导员工讲道德、守诚信,切实做到“以诚实守信为荣、以见利忘义为耻”,把知荣避耻体现在生产经营的过程之中,生产和销售让消费者信得过的产品。

闫晓慧现在是质量技术部质量主管,被河南省君恒实业集团生物科技有限公司连续多年评为年度优秀工作者,由于她工作勤恳、认真负责,闫晓慧在质量主管岗位上深知自己岗位的重要性,严格遵循质量要求、认真负责、整洁节约,数年如一日,将自己优秀的工作作风贯穿始终。每天都会认真核对确认检查检验记录指标,监督化验室内化验员严格按照检验标准要求进行,严格质量管理现场。一直都抱着一丝不苟的态度,发现数据异常立即上报处理,从公司产品稳定生产以来未发生过质量事故,不仅为产品质量打下了坚实的基础,也让人

们对质量技术部门有了一个全新的认识。

有人说过质量即是一种态度更是一种责任。在影响质量的五大要素,人、机、料、法、环境中,人是最关键也是最重要的因素。我们的产品从零部件到成品要经过多个工序,在这中间即使我们有着完善的检验制度,但也不可能也无法确保每位员工,每时每刻都处于严密的监视之下。所以要生产出高质量的产品和每位有责任心的员工密不可分。在工作中,每个细微环节都需要员工认真敬业的工作。如果工作不细心,操作不规范,清洁不到位就可能造成质量事故。一名高层曾这样说过:什么是不简单,把每件简单的小事做好就是不简单。质量与我们的每个操作工,每个环节都是密切相关,只有我们严把质量关,严格按照操作规程办事,就一定能防微杜渐,防患于未然,稳固我们的质量诚信大堤。

二、公司质量诚信管理基础建设

1、质量管理机构

公司最高管理者为总经理,下设生产部、设备部、财务部、市场部、经营部、质量技术部、综合管理部、工程采办部、安全环保部。公司依照GB/T 19001-2016、GB/T 24001-2016、GB/T45001-2020 标准的要求建立、实施、保持和持续改进管理体系。每个部门和人员均有详细的职责和权限,形成层层有落实,层层有考核的管理机构。

质量技术部为质量负责部门,负责从原材料入厂、生产过程监控、成品检验等全过程的质量监控和检验活动,同时负责建立、监控和完善公司质量管理体系,全面推行质量管理工作,不断提高公司质量管理水平。

公司建立了完善的质量管理制度,包括质量诚信管理方针、质

量诚信管理职责、质量诚信自律行为规范等内容，明确了各部门或人员的职责和权限，规范了公司行为规范和标准。

根据标准GB/T 19001-2016、GB/T 24001-2016、GB/T45001-2020编制公司的《质量手册》、《程序文件》、制度、预案和各部门技术、管理文件。确定并提供必要的资源和信息，以支持过程的运行和对运行的监视，并通过监视、测量和分析，采取适当措施，保证了质量诚信管理体系的持续有效运行。

2、质量管理基础建设

(1) 行政许可

按照国民经济行业分类，我公司属于制造行业，生产经营许可证齐全。

(2) 认证许可

公司2016年公司通过ISO9001质量管理体系认证、ISO45001职业健康安全体系认证及ISO14001环境管理体系认证。

(3) 检验检测能力

公司设有专门的质量技术部，有专门的质量管理及检验工作人员42人，其中化工专业中级工程师3人、管理人员4人。

公司高度重视产品质量检测能力提升工作，不断提高质量分析检测能力，改善检验检测设备条件，提升产品各项性能指标，满足客户指标要求。

(4) 质量管理体系建设

依据GB/T 19001-2016《质量管理体系要求》、GB/T 24001-2016《环境管理体系要求及使用指南》、GB/T45001-2020《职业健康安全管理体系要求》公司建立了一套全面的、完整的、详尽的、严格的质

量管理和质量保障的规章制度和质量保障文件，这些文件涵盖了市场调研、产品开发、生产管理、设备管理、人员管理、物料管理、质量管理、生产工艺管理、质量标准管理、质量检验、销售管理、销售服务管理、市场信息反馈各环节，实现了“全面、全员、全过程”的质量管理，做到一切用数据说话，一切工作都有章可循，真正体现了质量管理的科学化、系统化、规范化，使公司的产品质量和管理水平都有了质的提高。

为监视和测量质量体系的有效运行，质量技术部除按计划每年组织一次内部审核和管理评审，还采用滚动式方法每个月对各个部门进行监督检查，对审核中发现的问题及时制定纠正措施进行改进，在历次的外部审核中均未出现严重不符合项。在监视质量体系有效运行的同时，公司加强了对产品质量的监督抽查力度，每天对已入库的产品详细抽查，发现问题及时责令限期整改，并通报批评做出处罚，保证了“产品出厂合格率达 100%”的质量诚信目标的实现。

（5）标准体系建设

公司建立了以技术标准为主体，以作业指导书等标准文件为辅的产品标准体系，层次分明，覆盖了各类型产品。主导产品企业标《Q/JHSW 001-2021》，部分指标均优于国家或行业标准，满足了客户的需求；及时根据市场需求和新产品试验生产情况，补充制定完善新的产品标准；积极参与国家及行业标准的制定。

（6）计量体系建设

公司遵循“计量准确、科学公正”的原则，质量技术部每年年初制定《计量检定计划》、《外校器具清单》，制定外校周期。规定周期将须外校仪器包装好，送往经评审合格的计量机构进行检定，检定

后，检定人员填写《检定证书》，并根据检定结果在计量器具上贴上相应标签，并发放相关仪器外校合格证书。覆盖了从原辅材料采购验收到产品出厂交付的全过程管理；配备了满足生产经营和质量管理要求的计量检测设备，并按要求定期对计量检测设备进行强制检定、外部校准和内部校准，保证了计量检测结果的准确。

三、质量诚信管理

1、产品设计、原材料或零部件采购、生产过程中的质量诚信管理

(1) 对员工的诚信教育

公司每年度根据公司实际和市场形势，制定年度教育培训方案，对质量诚信教育进行安排部署，其中包括质量意识提升、管理体系、关键设备操作规程等内容。

根据公司教育培训方案对员工进行质量诚信和质量管理意识方面教育培训，并做到有计划、有跟踪、有考核，有总结，确保了培训效果和质量。

(2) 产品设计诚信管理

公司从产品市场调研阶段开始，严格遵守法律法规坚持自主创新研发的道路，依据产品设计标准的要求建立有设计开发管理制度，产品设计的同时针对关键技术积极申请国家专利，达到保护公司知识产权的目的。

(3) 原材料或零部件采购诚信管理

公司严把原材料进厂关，首先对供应商进行评价，评价出合格供应商，并根据供货能力、合同履行情况、产品质量等方面对供应商进行评价，并进行动态考核，保证了原材料供货质量。

为保证原材料质量，质量技术部对产品的检测能力，市场部对原材料采购能力、对产品的交货日期进行评审，并填写《产品要求合同评审表》，签名确认。然后总经理综合各部门意见，对合同条款的适用性、完整性、明确性等进行评审，并填写《产品要求合同评审表》的相关栏目，总经理签名确认即完成评审。

(4) 生产过程诚信管理

结合产品生产特点，制定完善生产各工序主要质量控制点，规定运行准则（作业文件、管理制度、工艺路线等）。严格按标准进行控制，实施精细化管理，严格控制工艺指标，强化工序管理，建立并严格实施质量预警机制；持续改进，着力解决影响产品质量的问题，提高质量管理体系运行效果，保证产品质量。

(5) 风险监测和应急管理

为应对质量风险，正确、有效、快速的处理突发性质量事故，针对具体的装置、场所或设施、岗位所制定的应急处置措施。现场处置方案应具体、简单、针对性强。现场处置方案应根据风险评估及危险性控制措施逐一编制，做到事故相关人员应知应会，熟练掌握，并通过应急演练，做到迅速反应、正确处置。

2、产品售后质量诚信管理

公司专设客户服务中心，建立了完整的售后服务体系，具体负责产品售后服务的日常管理、客户信息反馈登记及组织协调等工作。同时公司也设立 24 小时服务热线：0393-6988888，随时解决客户反馈。我们服务目标是最终建立以市场为主的服务网络。确保能以最快的速度、最高的效率解决客户疑虑及产品使用过程中出现的问题。

公司制定完善了产品售后服务管理办法，对用户信息反馈、投诉

管理、质量事故调查、定期走访等作出明确规定。同时，建立售后服务档案，收集和完善信息资源，为用户提供便捷服务，对顾客满意度进行跟踪调查，及时收集存在问题，24小时予以答复。

3、企业质量社会责任的履行

(1) 安全生产管理

公司指定了相关的安全生产管理制度，日常按照安全生产标准化的管理流程对公司的安全工作进行检查和管理，并制定各类应急预案，按照年度计划开展预案的演练，入厂员工统一进行岗前培训，风险识别和职业卫生培训，签订安全生产责任书，安全部根据年度制定安全生产预算，定期对安全管理的开展工作进行汇报及提合理化建议，

(2) 环境保护管理

工厂运行时本着可持续发展的战略方针，修订和制定一系列的环保制度，根据实际运行及国家环保的要求下不断完善从严环境保护相关制度，按排污许可要求委托第三方检测机构对厂区进行检测，并出具相关报告书，上传全国排污许可网站公开端数据。

公司近年来不断加大危治理力度，并同有资质的公司签订委托处置协议，上传全国固废网申报粘度计划及处置联单，做到了“环保不欠账、增产不增污”。确立环保污染一票否决制，增强全员环保意识，强化领导干部思想红线。

(3) 产品质量保证承诺

公司在向广大客户提供更好、更优产品服务的同时，本着客观真实、质量诚信的原则，通过产品广告、产品说明书或产品标贴等形式对产品质量说明及宣传，并承诺如下：

保证产品均按有关标准生产和检验；

售后服务人员定期回访、收集、整理客户意见，建立完善售后服务信息系统，发现故障隐患及时排除，出现问题及时解决；

服务反应时间：用户产品质量异议 24 小时内做出处理意见。

（4）劳动保护管理

公司始终坚持以人为本的理念，建立了职业卫生管理相关制度。职工每年进行一次常规体检，特殊岗位职工每年到市职业病防治所进行体检；制定劳动防护用品发放标准，并严格按照标准发放；每年夏季为员工发放降温费、降温饮料、并提供绿豆水、西瓜、冰糕等降温食品；冬季，为员工发放取暖费，并提供棉大衣、棉鞋等取暖用品。

（5）质量公益宣传

公司在向广大客户提供更好、更优产品服务的同时，本着客观真实、质量诚信的原则，积极宣传企业形象，大力开展质量宣传活动，积极参加政府、质量技术监督局组织的质量公益活动。

四、公司质量诚信建设绩效

1、主要产品品牌社会影响力

主要从事生物柴油、II类和III类润滑油基础油、高档白油、PAO润滑油组分、长链二元酸、耐高温尼龙等产品的研发、生产、销售及进出口业务，产能和技术优势稳居国内榜首。

2、公司主要产品质量荣誉

公司先后荣获濮阳市委、市政府“突出贡献奖”、“工业发展先进企业”、“安全生产先进单位”、“优秀非公有制企业”等荣誉称号。面向新时代，本公司将秉承现代企业发展管理理念，以诚信为本，精心打造优质产品，与社会同行精诚合作，共创美好未来。

建设有河南省君恒生物科技院士工作站、河南省高端润滑材料工程技术研究中心、河南省博士后创新实践基地等研发平台。

公司已经拥有 11400 平方米的技术中心和中试研发场地。公司依托中国石化大连石油化工研究院胡永康院士及其团队组建河南省君恒生物科技院士工作站，依托院士工作站展开了多项技术合作；与郑州大学、中国石化大连石油化工研究院、中国科学院长春应用化学研究所建设“河南省生物基尼龙及高端聚烯烃材料中试基地”；与北京万晨科技发展有限公司、福州大学共同组建了生物新能源技术研究中心。已获得专利 18 项，其中发明专利 2 项，实用新型 16 项。

拥有国际水平的实验装置 28 台/套，中试实验装置 16 台/套，实验仪器、测试设备和工艺装备资产总值已经超过 3000 万元。公司将长期加大研发投入，始终保持行业中的地位，始终保持企业的高度竞争力。

3、主要产品社会信誉度（顾客满意度）

公司每半年对顾客满意度进行调查测评工作，调查内容包括顾客对售后服务及时性，产品性价比，产品适应性，技术改进及时性，投诉处理及时性等内容，并将分析结果通报公司领导，进行后续整改，持续提高。同时，通过获得和使用竞争对手的顾客满意度信息，提升公司自身竞争力。

2022 年度顾客满意度达到 96% 以上，结果显示，在产品质量技术进步、售后服务、按期交货率等各方面得到了广大用户的充分肯定，我公司加大了对技术人员、业务人员的培训，产品多样化、服务高标准不断提高产品性价比，满足客户个性化需求，提升客户满意度。

4、主要产品市场占有份额（市场占有率）

公司以“学习为源、创新为本、品质为重、服务为先、安全为天”的管理理念,加强与上游原料厂家及客户的紧密联系,通过政府宣传、产品展示、推广活动及客户间的相互推荐等不断提高市场占有率。目前公司产品在国内行业市场占有率名列前茅,省内独家领先。

第三部分 报告结语

质量工作,任重道远、今后公司将在质量诚信管理方面更加规范化、制度化,我们也清醒的认识到,我们离公司的质量目标、客户的期望还有很长的路要走。我们将更加努力前行,积极探索公司质量工作的新思路、新方法,不断实行质量诚信工作的新改进、新措施,推动公司各项工作全面提升,为河南省和濮阳市的经济社会发展做出新的,更大的贡献!