



# 企业质量信用报告

2019 年度



湖北省葛店开发区晨光实业有限公司

二〇二〇年十一月



## 第一部分 前言

### ● 编制规范

#### 报告内容客观性声明：

湖北省葛店开发区晨光实业有限公司以科技兴企、质量取胜为发展战略，以“精益求精，至诚服务”为宗旨，愿与国内外企业开展广泛的合作与交流；我们保证报告信息的真实性、客观性、及时性与全面性，希望通过发布企业质量信用报告等多种方式，与社会各界建立密切联系，为推动防伪行业进一步发展而共同努力。

#### 报告组织范围：

湖北省葛店开发区晨光实业有限公司

#### 报告时间范围：

2019年1月1日至2019年12月31日

#### 报告发布周期：

企业质量信用报告为年度报告，本次报告受疫情影响延迟发布，后期一般在每年5月份发布。

#### 报告数据说明：

本报告所引用数据来自公司2019年实际真实情况和正式统计数据，部分数据适度向前延伸。

#### 报告获取方式：

本报告分网络版和电子版两种形式，其中网络版采用公司公众号向社会发布，电子版可登录公司官网（[www.hubeicg.com](http://www.hubeicg.com)）下载。



## ● 总经理致辞

尊敬的各界朋友：

首先向一直以来关心、支持晨光公司发展的各级政府和行业协会领导，以及社会各界朋友致以衷心的感谢。

“精益求精、至诚服务”是公司的质量方针，是质量工作的最高准则，也是公司的经营宗旨。

精益求精，要求我们群策群力，通过技术创新不断改进生产技术，通过不断完善质量管理体系，不断提高我们的产品与服务质量，为顾客提供完美的产品和一流的服务。

至诚服务，要求我们既要为顾客提供令其满意的产品，还要为顾客提供全方位的服务。在体系中，服务是全过程的，既包括公司对顾客的服务，又包括公司内各环节之间的服务。

精益求精、至诚服务，要求全体员工专心、专注、专业地做好体系所要求的工作，将用户要求及市场动态溶入质量工作中，以满足顾客的明确或隐含的要求。

公司总经理涂文芳率全体员工向各界承诺：我们怀着至诚之心，坚持以科技创新为先导，高质量地为顾客提供高技术含量的产品和高水平的服务。



## ● 公司简介

湖北省葛店开发区晨光实业有限公司成立于1999年9月，是一家集科、工、贸于一体的科技型企业，位于湖北省葛店开发区，占地55亩，主要从事防伪产品、光机电一体化



设备、光信息材料、生物工程等产品的开发、生产和销售，已通过ISO9001:2015国际质量管理体系认证并取得了中国防伪产品生产许可证，是中国防伪行业协会副理事长单位、中国盐业总公司食盐防伪产品定点制版企业和定点生产企业。

公司被湖北省科技厅评为湖北省最具投资潜力的科技型中小企业，并成为湖北省第一批“科技型中小企业成长路线图计划”重点培育企业之一。公司是国内较早自主开发生产全自动贴标机和盘标的企业，引进有美国、意大利、德国、波兰等世界先进的设备，其中制版系统分辨率高达12000dpi，为公司实现新产品的研发提供了优秀平台。目前公司在国内防伪行业内技术达到领先水平，100

亿枚激光全息防伪产品的生产能力。

公司拥有强大的研发能力，下辖有湖北省激光技术研究所和藻类研究所，并与湖北大学共同组建了“全息定位烫印涂层高分子材料”研发平台。公司自主研发并获得了多项专利技术，包括





两项国家发明专利、三项实用新型专利和一项软件著作权，今年还有两项发明专利受理中。

公司承担过多项国家级项目，主要有：国家级重点新产品“激光全息电化铝定位烫印箔”与“ZTB全自动贴标机”、国家级火炬计划“光信息记录用高分子纳米复合材料”与“全自动贴标机及盘形标带生产线”等、国家级火炬计划和科技型中小企业技术创新基金项目“激光全息整版定位转移信息材料”等。2006年和2017年，公司分别参与起草了国家轻工行业标准《碘盐标志技术条件（QB/T 2827-2006）》、《碘盐标志生产企业管理规范（QB/T 2828-2006）》、《食盐全息防伪二维码标志技术条件（QB/T 2827-2017）》。公司还获得过多项荣誉，主要有中国防伪科技奖、中国专利优秀奖、湖北省科技进步奖、鄂州市科技进步奖等。

公司秉承“精益求精、至诚服务”为最高宗旨，通过不断完善管理体系和科技创新，为顾客提供高质量的产品和高品质的服务，为保护企业品牌、保护市场、保护广大消费者合法权益作出最大贡献。





## 第二部分 正文


### 目 录

|            |    |
|------------|----|
| 一、企业质量理念   | 02 |
| 1、质量方针     | 02 |
| 2、质量目标     | 03 |
| 二、企业质量管理   | 04 |
| 1、质量管理机构   | 04 |
| 2、质量管理体系   | 05 |
| 3、质量安全风险管理 | 06 |
| 三、企业质量诚信   | 08 |
| 1、质量诚信管理   | 08 |
| 2、质量诚信文化建设 | 12 |
| 四、质量管理基础   | 14 |
| 1、企业标准管理   | 14 |
| 2、企业计量水平   | 14 |
| 3、企业认证认可情况 | 14 |
| 4、检验检测管理   | 15 |
| 五、产品质量责任   | 16 |
| 1、产品质量水平   | 16 |
| 2、产品售后责任   | 16 |
| 3、企业社会责任   | 16 |
| 4、质量信用记录   | 17 |




## 企业质量理念



### 晨光使命

 为客户品牌产品保  
驾护航

### 晨光愿景

 成为世界防伪  
先进技术环保企业

### 晨光核心价值 观

 创新发展  
 精益求精

公司以《质量发展纲要》为指导，执行“为客户品牌产品保驾护航”的使命，争取“成为世界防伪先进技术环保企业”作为愿景，秉持“创新发展、精益求精、至诚服务”的核心价值观，形成履行产品质量责任的经营意识，建立以质取胜的经营战略。

#### 1、质量方针

精益求精，至诚服务。



## 2、质量目标

- 2.1 全息防伪标识产品用户接收率 $\geq 98\%$ ;
- 2.2 全自动贴标机产品安装调试合格率为 100%;
- 2.3 顾客满意度 $\geq 90\%$ 。



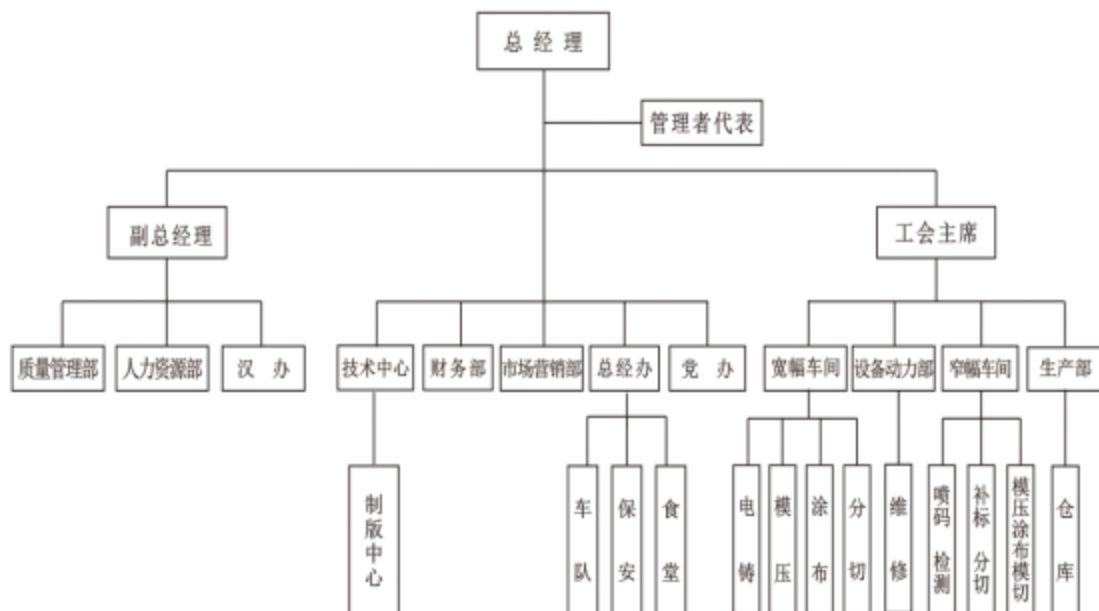


## 企业质量管理

### 一、质量管理机构

公司以质量管理八项原则为理论基础，运用过程方法模式细化各部门质量管理，明确各级质量职责及权限，确保公司产品进销存各环节都进行严格管控。

公司最高管理者为总经理，是质量管理工作最高负责人。管理者代表配合总经理进行质量管理体系策划，确保质量管理体系的过程能得到建立、实施和保持。分管质量工作的副总经理全面发展公司质量管理工作。公司设有质量管理部，人员为专职质量管理人员，负责全公司质量管理具体事宜，包括质量目标达成、体系认证及有效运行、产品监视和测量过程的控制、原材料、生产过程中和成品不合格品的控制、交付后不合格品评审、质量信息处理、客户投诉处理等。车间员工对本工序产品质量负责，并负责自检。





## 二、质量管理体系

公司于 2002 年建立 ISO9001 质量管理体系并通过了认证，于 2020 年 7 月 2 日取得 ISO9001:2015 质量管理体系再认证，建立健全质量管理体系，明确各级部门领导职责和权限，运用先进的管理理念和科学的管理体系，形成行之有效的管理制度。公司按照体系的要求，编制了《质量手册》、《程序文件》、《管理制度》等质量体系文件，并在工作中认真贯彻执行。各部门根据体系文件的要求，密切合作，严格控制设计质量、进厂材料质量关、生产过程控制关、出厂质量关，使质量管理有法可依、有章可循、有据可查，做到质量管理完整可控。

### 2.1 质量法规

公司遵纪守法，诚信经营，严格执行国家制定的各项规章制度，并在园区悬挂了“弘扬法治精神，促进社会和谐”横幅，利用宣传橱窗、黑板报、网络、手机短信等多种方式向公司全体员工大力宣传《质量法》、《合同法》、《环境保护法》、《刑法》、《社会治安管理处罚法》等法律法规，重点学习了工业产品许可证法规、质量管理法规、质量监督抽查法规等，通过多种途径向广大群众解释相关热点问题，促进广大员工对法制法规进一步的了解与认识。



自 2003 年起，公司通过了每一次的 ISO9001 质量体系认证，得到了公司全体员工大力支持与配合，顺利通过了每次再认证工作。



## 2.2 质量责任赔偿制度

公司制定有质量责任追究制度，针对客户发现的不合格品，公司将层层排查，确定质量问题因素，并对相关责任部门予以追究，支付客户提出的合理赔偿金额，以提高工作质量、和产品质量。

## 2.3 有效性与持续改进机制

公司制订《数据分析管理办法》，通过对数据进行确定、收集和分析评价、证实质量管理体系的适宜性和有效性，确保质量管理体系的持续改进。收集数据包括：市场营销部及汉办定期传递国内外用户对本公司产品和服务质量信息和顾客满意度信息；产品质量目标分解与考核的归口数据；过程和产品监视和测量的数据，包括供方供货业绩数据。

公司制订有多个细分过程管理，以促进质量体系的持续改进，主要包括有：制订《质量目标分解及考核办法》，确定质量目标实现程度，证实质量文件贯彻执行情况；利用内、外审核结果，以确定质量管理体系的符合性和有效性；采用顾客满意度、产品符合性、过程和产品的特性和趋势、供方产品质量信息等数据进行数据分析，以保持和改进质量管理体系有效性；利用纠正和预防措施的制订、实施、跟踪、验证以证实措施的有效性。利用管理评审以确定质量方针、目标和质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。监控上述过程的实施并管理，确保持续改进的有效性。

## 三、质量安全风险管理

### 1、质量投诉处理



公司贯彻“基于事实的决策方法”和“持续改进”质量管理原则，由管理者代表策划，组织各部门对质量投诉情况实施分析和改进的过程。为保证及时与客户沟通，处理质量投诉，公司建立驻外办事机构及“服务控制程序”等相关制度，通过现场、电话、传真、电子信箱、远程处理等方式，24小时处理产品使用过程中的不确定因素。同时，公司每月进行顾客满意度测量，通过收集顾客的投诉和抱怨，市场的走访、调研信息，安装、调试服务的信息反馈，市场或消费者组织与媒体的报告信息发布等，加以组织分析和改进，以提高服务水平。

### 2、质量风险监测

公司通过全面执行风险评估和控制管理制度，全方位实施过程管理，识别质量风险点，提前发现异常、迅速处理改善。原材料进厂按规程检验，确保合格原材料入库；在生产车间设立质量控制点，及时掌握各工序产品质量信息，将不合格品消除在萌芽状态；交收检验的质量控制点做好产品批次的抽检工作，防止不合格批次产品入库，每月统计分析不合格批次产生的原因，督促车间做好纠正和预防措施。从公司管理层到所有员工共同参与，自觉行动，识别风险，有效控制。

### 3、应急管理

为了提高公司对突发重大质量事故和客户投诉的应急能力，确保在重大、特大事故时，指挥高度畅通，人员设备物资及时到位，保护员工的生命、环境和财产安全，把事故降到最低点，依据《安全生产法》、《生产安全》结合公司



实际情况制定事故应急预案。公司定期组织员工进行演练，以确保突发事件发生时，能够启动应急预案，规避风险，减少危害。



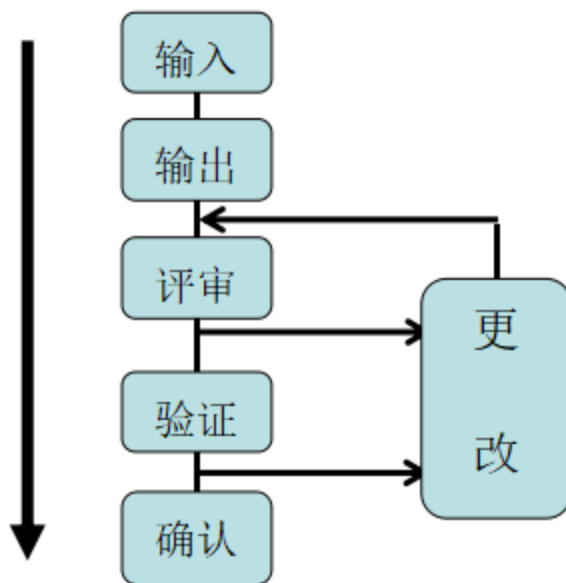
## 企业质量诚信

### 一、质量诚信管理

公司通过 ISO9001:2015 质量管理体系，对产品进行全方位管控，包括有：设计和开发控制程序、采购控制程序、生产过程控制程序、服务控制程序、与顾客有关过程控制程序等，保证了产品质量安全，切实履行了企业质量诚信责任。

#### 1、产品设计过程质量诚信管理

市场营销部根据顾客要求及市场调查，提出设计和开发意向，收集有关资料并进行整理，编写《设计开发计划书》，并组织生产部、财务部等部门评审，报分管副总经理批准。主要过程如下：





## 2、原材料采购过程质量诚信管理

公司采购物资必须进行合格供方的选择和评定，采购部根据采购物资和外协件的需要，预选质量信誉好、样品合格的供方，对预选的供方进行质量保证能力调查，要求填写《供方调查表》，组织生产部、质量管理部等以会签方式对供方的质量保证能力进行评定，对采购物资主要从质量、信誉、服务、价格等方面，外协件还应对外包方的技术装配能力方面进行评定，填写《供方评定表》，由总经理批准。

根据对供方的评定结果，确定合格供方，编制《合格供方名册》，经总经理批准后，分发给生产部、质量管理部、财务部等相关部门，按此名册对进货加以控制。质量管理部对合格供方的供货质量业绩加以记录并定期编写《进货检验月报表》报采购负责人、财务部备案。对供方评定工作每年进行一次，由采购负责人组织，质量管理部配合，采用《供货业绩评价表》对供方供货业绩做出评价，业绩不合格的，撤销其合格供方资格。

采购物资到达后，由采购负责人填写《原辅材料报检/检验单》，通知质量管理部，并将物资置于仓库待检区；检验合格后，由质量管理部通知仓库保管员办理入库手续；检验不合格的，则按程序文件规定和《不合格品控制程序》的规定处理。

合格供方所供物资不合格的，由采购负责人向供方发出《不合格品通知书》，负责向供方协调退货、更换、折价或赔偿等事宜，并督

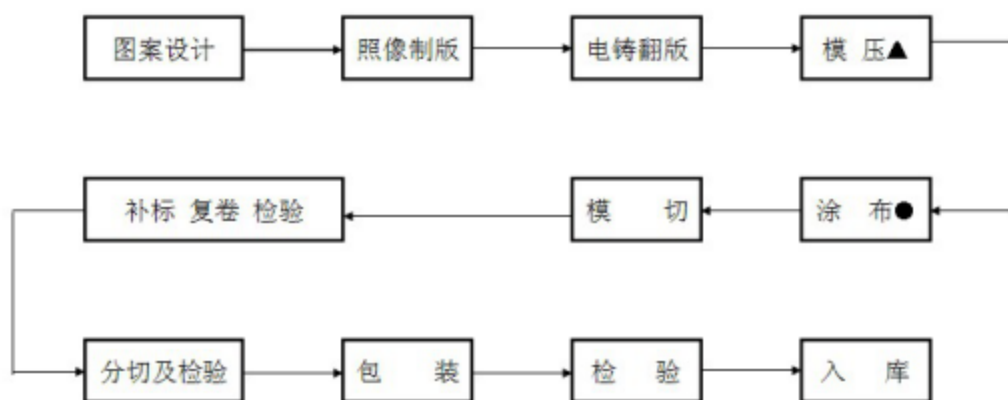


促其采取纠正措施加以改进。如供货方拒不处理其不合格品，或其仍不能满足采购物资要求时，由采购负责人填写《供方调整单》，并交由生产部、技术中心、质量管理部等有关部门会签，报总经理批准后，撤消该供方的合格供方资格。

当已评定的《合格供方名册》不能满足所需物资的采购时，由采购负责人填写《采购申请单》，报总经理批准后实施，进货物资应持有合格证或质保书或检验单。

### 3、生产过程质量诚信管理

模压全息防伪标识生产工艺流程图



注：“▲”为关键工序质量控制点，“●”为特殊工序质量控制点。

公司产品生产过程中，各个工序在制品由操作工自检，工段长审核确认，质检员巡检合格后的产品方可作为中间产品入库及放行。需直接转序的，经上道工序操作员确认后，下道工序操作员办理领取登记手续后可直接领取。转序在制品必须是上道工序自检合格并经质检



员巡检合格的在制品；由下道工序对上道工序的转序在制品质量进行验证，并将验证结果反馈到上道工序操作员。各工序操作员在生产过程中发现的原材料、在制品、成品不合格，应向质检员报告，由质检员检验判定其是否不合格，不合格品执行《不合格品控制程序》。

公司的特殊过程与关键过程的确认，必须遵循控制因素是否受到控制，是否具备确保产品质量的能力的确认原则，由生产部组织进行，建立《特殊、关键过程确认报告》，其中设备确认由设备部负责，人员确认由人力资源部负责，由分管副总经理签批；当工艺条件发生变更或其它情况变化时，生产部对关键、特殊过程必须组织再确认，并再次提供《特殊、关键过程确认报告》。特殊过程、关键过程工序操作人员必须经培训考试合格后，才能上岗。

#### 4、售后服务质量诚信管理

公司服务控制程序中对售后服务有明确规定，主要包括有：各部门对用户的意见、建议要及时作好记录，填写《外部信息接收单》，内容应包括日期、单位名称、姓名、联系电话、产品名称、型号、出厂日期、信息内容及主要质量问题所在部位等尽可能详细的情况，并传递给市场营销部。市场营销部或汉办对信息进行分析，提出处理意见，传相关部门或报总经理批准后传相关部门。

如有质量问题，生产部应组织分析质量问题产生的原因，如属内部责任的，报分管副总经理批准后，开出《不合格品报告单》，交市





场营销部或汉办与用户沟通，并传至质量管理部，由质量管理部督促责任部门制订纠正措施，并对改进情况进行监督检查。如属外部责任的，报总经理批准后，由市场营销部或汉办与用户进行沟通。

一直以来，公司对内外都在宣传，服务是无形资产，好的、完善的服务既能为公司稳固老客户，又能以良好的声誉不断发展新客户，从而为公司带来不断的发展壮大机遇；对顾客来讲，获得完善的服务是其对公司的基本要求的一部分，是实现公司提供产品的使用价值的重要步骤，是顾客为其客户提供高品质的产品的基本保证之一，最终为顾客带来经济利益。公司上下将严格贯彻执行质量管理体系的规定，同心协力，促进公司整体素质提高，使公司不断发展壮大。

## 二、质量诚信文化建设

质量是企业的生命，包括产品质量和服务质量；诚信是社会主义核心价值观的重要内容，是人的立身之本，是企业的立业之本。

1、通过了 ISO9001:2015 质量管理体系认证，在质量管理体系质量手册里明确了“精益求精，至诚服务”是公司质量方针，同时也明确规定了公司的质量目标。

2、构建质量诚信文化模型：以质量意识、技能水平、按章操作、工匠精神为基石，逐步推进员工形成质量诚信素养；推进贯彻全员是质量管理员的思想，要求每位员工必须对自己的工作和制程产品的质量诚信负责，不让不合格的产品流转到下一道工序；以“质量+责任”



为诚信支柱，激励员工聚焦质量诚信，强化员工质量责任意识；以质量管理专业化为抓手，强化过程管控。

3、实施生产记录诚信真实活动：要求工序专业工作人员对本工序产品进行自检工作并诚信记录。

4、建立质量诚信管理制度：公司建立了产品设计过程、原材料采购过程、生产过程、售后服务等四个环节的质量诚信管理制度。

3.5 公司内部推行全员质量承诺活动，对外部供方要求签订质量承诺书。



## 质量管理基础

### 一、企业标准管理

公司主要产品全部执行国家标准和行业标准，包括：GB/T 17000-2009 防伪全息产品通用技术条件、GB/T 22258-2008 防伪标识通用技术条件、QB/T2827-2006 碘盐标志技术条件、QB/T2828-2006 碘盐标志生产企业管理规范、QB/T 2827-2018 食盐全息防伪二维码标志技术条件。其中后三个中国轻工行业标准我们公司都参与了起草编制。

### 二、企业计量水平

在质量管理体系范围内我们建立了计量器具管理办法，明确有计量管理员负责公司计量器具的管理。为保证测量设备完好、有效性，公司每年均对计量检测设备按规定送检，保证获得“准确、可靠、客观、公正”的测量数据。

### 三、企业认证认可情况

公司 2003 年开始 ISO9001 质量体系认证工作，每年均顺利通过认证中心实地考察，持续保持该体系认证证书。

公司获得全国工业产品生产许可证、获得食盐防伪标志生产许可授权、获得印刷经营许可证。



#### 四、检验检测管理

1、公司产品每年都按要求送国家专业检验检测机构检验，同时接受国家检验检测单位临时飞检。

2、公司产品在研发阶段，进行设计质量测试验证，保证设计出符合设计输入要求的产品；新定型的产品正式批量生产前要进行型式检验；在原材料入厂时，进行原材料检验，严格控制不合格品进入原材料库；半成品转序前要自检，产成品入库时，进行成品检验，杜绝不合格品的流出。

3、公司检验检测设备按要求送有资质的单位检验检测。

4、公司制定有特种设备安全管理作业规范制度，所有上岗人员均由人力资源部统一安排至当地质检部门进行培训与考试，通过后持证上岗；特种设备接受特检院检测和市场监督管理局的监督检查。

5、公司的交通工具每年按时接受年检。



## 产品质量责任

### 一、产品质量水平

1、公司拥有固定基础设施和先进的生产设备，为生产出高质量的产品提供了保障。

2、公司主要生产产品的生产全部执行国家标准和行业标准，每年都通过了国家检验检测中心的检测证明公司的产品质量达到国家标准或行业标准水平。

3、公司通过了 ISO9001:2015 质量管理体系认证，严格按质量体系各项规章制度进行产品生产，保证了公司产品质量水平稳定合格。

4、公司雄厚的技术力量保证了不断的技术创新，提升了产品质量水平。

### 二、产品售后责任

1、由于本公司的产品质量问题而造成无法使用的防伪标识产品一年内包换，自销售时用户签字确认之日起算，客户在使用过程中如有不清楚，或提出意见，市场营销部或汉办负责向用户解释，必要时生产部、技术中心予以配合。

2、公司在湖北省内设立有驻武汉办事处，可对全国客户实现二十四小时服务，对因产品质量问题而发生的故障提供包修、包换、包退服务。针对防伪产品，公司提供全程技术人员配合生产服务，直到产品达到客户要求。

### 三、企业社会责任

公司作为一家国有企业，必须要有国企担当，勇于承担企业社会



责任，不仅仅追求经济效益，更注重社会效益。

1、产品质量：公司一直坚持诚信经营，秉承“精益求精，至诚服务”的最高宗旨，努力达成公司质量目标，赢得广大客户好评。

2、国企担当：公司一直坚持依法纳税，多次被评为葛店开发区纳税大户；公司积极推行安全生产标准化工作，被评为安全生产标准化三级企业、示范企业，多次荣获安全生产先进单位；今年初，身陷疫情重区，公司员工在上级批准下，不顾个人安危，积极恢复生产，为湖北地区食盐保障供应作出重大贡献，同时，我们公司很多党员积极下沉社区，甘当志愿者；身陷疫区的公司全体员工踊跃捐款向一线医护人员献上爱心；公司为每一位员工购买五险一金，荣获湖北省人民政府颁发的湖北省就业先进企业奖牌。

3、环境保护：公司非常重视生产过程中的环境保护工作，对有害的废液进行了集中收集和处理，不达标不排放；为了减少有害废液，公司研究发明了国产无毒浸银溶液代替进口有毒喷银溶液，降低了成本，保护了环境，这项技术获得了国家发明专利，并获得中国发明优秀奖。

#### 四、质量信用记录

公司自成立以来，没有任何不良信用记录。2015年被中国防伪行业协会评为AAA质量信用企业；多次被评为葛店开发区纳税大户；被湖北省原劳动保障厅评为诚信单位称号；多次被湖北盐业集团、葛店开发区工委、鄂州市委评为先进基层党组织；连续多年被湖北省工商行政管理局评为“守合同重信用”企业称号，2020年被湖北省市场监督管理局评为湖北省“守合同重信用”企业称号。



## 第三部分 结语

我公司以质量创新为企业发展核心理念，产品技术不断更新，组织各部门开展质量技术攻关学习，向广大员工传播“精益求精、至诚服务”核心理念，进一步增强员工提高产品质量意识，为公司长远发展打下了基础。

展望未来，“挑战与机遇并存，困难与希望同在”。公司将坚持科学发展观，坚持以人为本，进一步夯实现有产品市场，进一步加强管理、提高产品质量，进一步技术创新，开拓市场，力争取得更好的经济效益，让公司发展再上新台阶！



附：信息反馈方式

尊敬的读者：

感谢您阅读本报告！为持续改进公司质量诚信工作，提高质量服务水平，我们真诚希望能够对本报告提出您的宝贵意见，我们对此十分感谢！

您可以通过书面或电子文档提供您的反馈建议：

书面信函地址：湖北省葛店开发区二号路中段（聚贤路10号）

晨光工业园 办公室（收）

邮 编：436070

电子邮件：Hbcg\_1999@163.com

传 真：0711-5903799

电 话：0711-5903780

联系人：刘丙炎