



湖南海利

质量诚信报告

湖南海利高新技术产业集团有限公司

2023年6月

前 言

为履行企业产品质量主体责任，建立健全质量诚信自律机制，主动向社会、消费者公开产品质量状况和质量承诺信息，接受社会监督，按照《GB / T 29467-2012 企业质量诚信管理实施规范》的要求和完整性、客观性、时效性、通俗性原则，结合企业实际情况，特编写本报告。

本报告本着客观、公正的态度进行编写，报告所涉及的内容真实、有效，符合企业实际情况，自愿对企业有关情况进行公示，接受社会监督。

本报告披露公司在报告期内树立质量诚信理念，实施质量诚信管理，兑现质量承诺方面情况，以及积极履行经济、环境和社会责任，全面执行可持续发展战略的真实反映。

本报告的时间范围是：2022年1月至2022年12月，本报告所涉及的数据真实、有效。

企业简介

湖南海利高新技术产业集团有限公司(以下简称海利集团或公司)是1998年10月9日经湖南省人民政府批准,由湖南化工研究院(以下简称研究院)整体改制组建成立的国有独资企业。研究院创建于1951年,1994年发起组建全国第二家科技股份制企业——湖南海利化工股份有限公司,1996年作为湘股第一家在上海证交所上市。公司现有总资产40.19亿元,净资产24.14亿元,主要从事农用化工、精细化工、化工新材料、种子等领域研究、开发、生产和销售,是全球最大的氨基甲酸酯类农药生产基地和中国最大的种衣剂生产基地。

公司主要从事农药和精细化学品的研发、生产和贸易,现有氨基甲酸酯类农药、光气化产品和其他精细化工产品三大系列五十多个品种,主导产品在国内外拥有较高的市场占有率,与多家世界五百强企业开展了战略合作,产品畅销于全球64多个国家和地区,成为拥有全产业链优势的农化企业。

公司“海利”牌氨基甲酸酯类系列农药和“海利”牌烷基酚类中间体均为“湖南名牌产品”,“海利”注册商标为“中国驰名商标”。



第一部分 企业质量诚信文化

质量诚信文化是一种崇尚质量、追求卓越、注重管理和为消费者负责的现代企业意识。卓越的质量诚信文化能增强企业的凝聚力和活力，进而不断提升企业的创造力。

一、企业使命：

让粮食更安全，让生活更美好

企业愿景：

绿色平安幸福新海利

核心价值观：

诚信、奋斗、担当、奉献

企业精神：

团结、务实、求实、创新

经营理念：

海纳百川，利在千秋

二、董事长致词

海利集团自成立以来，始终秉承“海纳百川、利在千秋”的经营理念 and “团结、奋进、求实、创新”的企业精神，始终坚持绿色发展，严格履行社会责任，不断拓展延伸公司产业链、价值链，立足湖南，辐射全国，放眼全球，用“诚信”和“品质”塑造中国农化行业的卓越品牌，让海利产品享誉国际，创造了良好

的经济效益与社会效益，为推动行业技术进步，保障大国粮食安全作出了重要贡献。

我们打磨海利文化这把宝剑，通过企业文化的创新和建设，使企业战略、企业宗旨、企业精神、企业价值观更具体、更直观、更贴近实际。我们感到非常欣慰的是，海利集团多年累积形成的产业报国的使命、愿景、精神、价值观和经营理念，凝聚成了闪闪发光的海利文化形象。它是弥足珍贵、无比宝贵的！希望这本手册的出台，不仅带给广大员工视觉上的冲击，更多的是带给大家对企业文化建设的深层思考、对卓越价值观的追求、对行为规范的积极探索，从而实现企业文化与发展战略的和谐统一，为海利高质量跨越发展提供强有力的文化支撑。

百转千回，百炼成钢；击鼓催征，奋楫扬帆。面对复杂多变的市场环境和日趋激烈的市场竞争，我们海利人要永远保持那份志在必得的执着、诚信经营的态度、品牌至上的信念、团结奋进的精神，在全面落实“创新驱动、跨越发展”战略的新征途中，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，聚焦湖南“三高四新”战略，以建设绿色、平安、幸福新海利为愿景，进一步凝心聚力，聚焦新动能，把握新方略，实现新突破，以抓铁有痕的劲头，积极履行肩负的“粮食安全”重大政治责任、经济责任和社会责任，不断探索创新，不断砥砺前行，以企业文化建设的新成果持续增强我们的凝聚力和软实力，推动企业朝着永葆

活力、基业长青的“双百企业”目标奋勇迈进！

三、质量诚信目标

为实现以顾客满意为目标，确保顾客需求和期望得到满足，并转化为公司的产品和服务要求，本公司 2022 年质量目标如下：

- 1、出厂产品合格率 100%；
- 2、顾客满意率为 $\geq 98.5\%$ ，并逐年提高；
- 3、顾客投诉处理率 100%；
- 4、产品（综合）一次检验合格率 $\geq 99.5\%$ ；
- 5、顾客有效投诉次数同比下降 10%；
- 6、一般以上质量事故为 0。

四、企业质量诚信承诺

为构建诚信经营、公平竞争的市场环境，加强质量诚信体系建设，切实保证产品质量，维护消费者的合法权益，推动建设“质量强国”，本企业向全社会郑重承诺：

1、牢固树立“质量第一”的思想，不断增强质量意识和社会责任意识，保证产品质量，落实企业质量责任满足客户对高质量产品的期待和需求，增强客户对我公司产品的信心。

2、严格遵守《产品质量法》、《标准化法》、《计量法》等法律法规，严格执行产品标准，不造假、不售假，杜绝虚假宣传，坚决抵制出售假冒伪劣、欺诈消费者等失信违法行为，不侵害消费者以及其它企业的合法权益。

3、加强全员、全过程、全方位的质量管理，推行先进的质量管理方法，完善计量保证体系，标准化体系和质量保证体系，严格原材料生产过程、产品出厂和储运销售全过程的质量控制。

4、建立质量安全事故主动报告制度，严格落实质量安全责任追究制度，完善产品质量追溯体系，及时解决用户的质量投诉，自觉履行产品质量召回、“三包”等产品质量责任和义务。

本单位严格发行以上承诺。如有违反，愿意承担相应的法律责任，接受将失信违法行为纳入不良信用记录并向社会公开的后果。

五、企业质量诚信精神

公司核心价值观宣扬“诚信、奋斗、担当、奉献”体现了海利人衡量人与事最基本的价值判断标准。

秉承“海纳百川，利在千秋”的经营理念是我们在经营管理活动中推行和坚持的指导思想和行为准则。

2、提出“三高六化一中心”质量管理模式

公司提出“三高六化一中心”质量管理模式：三大目标高技术、高质量、高效益，三大目标相辅相成，高技术、高质量支撑高效益，高效益又反过来支撑高技术、高质量的投入；六大抓手，产业发展绿色化、科研创新自主化、市场运营国际化、过程管理精细化、人才培育精准化、安环引领常态化；一个中心，以客户为中心，是指以超越和满足客户需求作为公司技术研发、业务拓展和管理提升的基础，以与客户形成市场共同体为衡量业务能力的要求，快速响应客户需求，与客户共成长。

3、质量诚信制度建设

公司以国家标准为基础，制定了严格的内控企业标准，不断完善了公司的技术标准、管理标准和工作标准，制度化、流程化是公司做好过程管理的基础。公司将风险、内控、合规一体化管理，将安全、环保、质量三整合管理，修订完成集团及下属 13 户子企业章程和三大议事规则、《决策事项清单》，修订完善了法人治理、投资管理、采购招投标、质量管理、安全生产、环境保护、子企业管理、财务管理、人力资源、审计风控合规、信息化等一系列管理制度，构建了“1+3+N”制度体系，形成了《公司制度汇编》，其中集团公司 95 项，股份公司 64 项，明确了各项工作的管理流程，实现了管理制度化、制度流程化，加强了对各个环节的风险管控，为企业防范风险筑起了一道科学完备、覆盖

面广、专业性强的制度防火墙，让制度真正成为保障公司“强监管、控风险、促发展”的坚定基石。

公司修订完成集团《质量管理体系汇编》，明确了质量工作的管理流程，实现了管理制度化、制度流程化，加强了对各个环节的风险管控，有效地控制了不合格产品的出现，大幅提高和保证了产品质量。

二、质量诚信基础建设

1、认证许可

公司属于农药制造业，也是危险化学品生产企业，依法取得营业执照（91430000183786041U）、农药生产许可证【农药生许（湘）0001】，公司于2005年通过了质量（GB/T19001）、环境（GB/T24001）、安全（GB/T28001）三管理体系的认证。

2、质量标准体系建立

公司残杀威和甲嘧原药产品标准获FAO标准认证，公司先后主持制定国家标准9项，参与制定国家标准2项，牵头或独立制定农药质量行业或团体标准31项，参与制定农药行业或团体标准4项，牵头制定农药最大残留限量标准168项，企业标准66项，实现了从“做产品”、“做品牌”，向“做标准”迈进。2020-2023年全面修订完善了公司的技术标准、管理标准和工作标准，各项程序控制文件，体系能够满足公司动作要求。2022年全集团开展流程化管理，优化梳理流程，提升管理水平。为监视和测量质

量体系的有效运行，企业管理部除按计划每年组织一次内部审核和一次管理评审外，还采用滚动式方法对各个部门进行不定期监督检查，对审核中发现的问题及时制定纠正措施，进行改进，并纳入绩效考核。

3、 建立完善的计量体系，拥有计量检测的对外服务资质和能力。

(1) 公司安全生产科学研究公司是具有第三方检验资质的检测中心，取得检验检测机构计量认证，取得农药登记试验单位认证 GLP 实验室，所有产品取得 ISO 三体系认证，具有相应计量、检测执业资质，有完善的控制程序和规章制度，获得中国合格评定国家认可委员会实验室 CNAS 认可证书，注册号：CNASL12175；具有农业农村部行政审批的 GLP 试验单位资质，试验证书编号：SD2019026；具有 CMA 计量认证，证书编号：221814340576。

(2) 可对压力变送器、弹性元件式一般压力表、压力真空表、真空表、气相色谱仪、液相色谱仪、电子天平、砝码、温度二次仪表等化工企业常见的 计量仪器进行检测，具有对外开展业务的资质和能力。

(3) 具有对内对外农药类产品及参数、化工类产品及参数、农药生测与环境毒理、安全试验类参数进行检测的能力，具备 1012 个参数，1066 项产品为第三方提供检测的能力。是中国南

方重要的、著名的检测基地。

三、质量奖惩体系

公司将质量指标分解为考核指标。建立了质量激励机制，实行“质量否决权”并认真考核，把考核结果作为对职工调动、晋级、提升、奖励或处罚的重要依据。

第三部分 质量诚信管理

公司坚持“让粮食更安全，让生活更美好”的使命，遵循“提供优质产品，满足顾客需求”的方针，从原材料采购、产品生产销售到售后服务，从新员工入职培训到高层领导专项培训，从企业经营、环境保护到社会责任，公司始终把质量诚信工作放在首位。

一、质量诚信教育

公司每年对质量诚信教育进行安排部署，制订有详细的培训计划，实行内部讲师讲解、名师课件、实操、会议等多种培训形式，并派遣中高层人员赴先正达、拜耳等国际先进企业等处学习，通过竞赛、考试、总结、提交报告、考核等形式保证教育效果，共同保证产品质量。

1、产品策划诚信管理

公司在进行产品策划时，要求不仅符合科学理论、产品标准，而且考虑顾客潜在需求。为了让我们的产品超出客户的期望值，我们反复进行试验、论证。严谨的态度、科学的论证，使我们的产品多次赢得了客户的好评。

2、原辅材料采购诚信管理

严格按照 GB/T19001 质量管理体系，通过供应商的考评确定合格供应商，在原辅材料采购上，实行集采、代采、自采三类管

理，明确各类物资的质量指标标准。对供应商严格筛选，确保质量符合要求，达不到标准要求的原材料，一律不得入厂。

3、生产过程诚信管理

公司按照产品标准设计不同品种的生产工艺，实行车间自检、品质人员专检。质量督查小组定期抽查等方式保证产品质量，推行标准化班组建设，鼓励班组制造精品。生产过程中，下道工序严格检查上道工序的产品质量，一旦出现质量问题，立即停产，拒绝不合格品向下流通。

4、风险监测和应急管理

集团设立安环生产部，生产子公司设置独立的质量管理部门品质保证部，成为质量诚信管理的“第三方”监督人。分析检验人员负责对车间当班生产情况成品、半成品进行监督、检验、监测。质量监督人员负责对公司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管理委员会，品质保证部负责及多部门联动进行质量问题处理跟进，确保出现的质量问题及时解决。

二、售后质量诚信管理

公司成立了完善的售后服务机构，拥有专业的售后服务队伍，制定了《召回产品制度》、《异常质量信息与质量事故处理制度》、《产品订单管理制度》等制度，明确了售后服务工作流程、标准和要求。在产品上、宣传样本、网站、微信及广告等醒

目位置标注了质量投诉电话，方便用户及时向公司反馈产品质量问题。并对产品实行二维码管理，通过全国农药监管平台进行联网发布，随时可查询产品质量信息。

三、社会责任的履行

公司坚持“让粮食更安全，让生活更美好”的理念，注重生产过程中对员工和环境的保护，勇于履行企业公民的责任。

1、产品质量诚信宣传

公司通过网络网站、微信、会议、培训、产品宣传页、企业宣传栏、客户满意度调查等多种途径进行质量诚信宣传，强化员工的质量诚信意识。

2、环境保护管理

公司积极开展环境保护工作，2005年通过了GB/T24001环境管理体系认证。定期对噪音、粉尘、废水、废气排放情况进行检测，目前均做到达标排放，公司坚定不移贯彻高质量发展理念，坚定不移贯彻“让粮食更安全，让生活更美好”的新发展理念；大力推动绿色低碳循环发展，“三废治理”工作全面提升，协同推进经济高质量发展和生态环境高水平保护。每年我们都会开展“清洁生产审核”，对上年环保管理考核细则进行修订，制定并与各生产单位签订新一年的《环保目标责任书》，落实“谁主管，谁负责”的原则，完善污染源控制考核系统，严格推行排污许可证制度，对“三废”环保

设施的运行管理建立完善制度，完善环境污染事故应急预案及现场应急处置方案。

公司生产单位结合年度经济责任制，修改环保绩效考核细则，并认真督促落实、严格考核，实现了废气、废水、噪声等主要污染物排放达标率 100%，环保设备与生产设备同步运行率 100%，“三废”管控有序。公司不断加大环保投入，建设了无组织废气收集处理系统，配套了废气、废水收集输送管网，建设了两栋 2000 平方米危险废物储存仓库；新建了 3000 立方米的初期雨水收集池和事故废水收集池。建成了环保大楼，用于“三废”处理实验和环保分析检测；配套完善了废水、废气排污监控系统 and 在线检测装置。2022 年无重大环境污染事故、突发环境事故发生，公司连续五年获 年度最佳环保贡献单位、湖南环境治理行业先锋企业、环境 综合治理创新企业。

3、安全生产管理

公司坚持安全第一、生命至上，推进精细化管理，打造全省安全生产标杆企业。牢固树立安全发展新理念，坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的工作方针，坚决落实安全生产主体责任，持续开展各类安全活动，不断加大安全投入，狠抓本质安全水平的提升，重点抓好安全标准化的深入推进和风险分级管控与隐患排查治理双重预防机制两件大事，抓好安全标准化建设，在二级标准化的基础上瞄准一级标准化，

安全生产本质水平明显提高,公司生产经营活动保持良好态势。公司设有专职安全管理部门,成立了安全生产管理委员会,总经理担任委员会主任,签订各级安全目标责任书,严格按照《安全生产法》中规定,确保安全设施、设备资金的投入,每年举办安全消防、环境应急演练活动,做好安全预防,确保公司安全平稳运行,连续十四年被评为湖南省“安全生产与消防工作”优秀单位。

4、职业健康管理

企业积极开展职业健康安全管理,通过了职业健康安全认证,公司始终把职工的生命安全放在首位,努力为职工提供安全、健康、卫生的工作条件和生活环境,保障职工职业健康,预防和减少职业病和其他疾病对职工的危害。2022年公司持续开展多样化职业安全教育培训及主题活动,开展风险分级管控与隐患排查活动,分别制定并落实风险管控措施,并告知危险源,全力保障员工生产安全与健康,每年员工安全及消防培训覆盖率达100%。持续不断改善现场作业环境,最大程度地减少职业危害。公司实现一般及以上事故为零,重伤事故为零,职业病发生为零。

5、质量保证承诺

公司设立售后服务机构,建立相关体系,公司网站、产品上均有电话,出现质量问题时,均可与公司售后服务部门联系,并

及时得到解决，公司郑重承诺，坚持以顾客为中心的原则，属于公司方责任的有质量问题的产品实行三包，予以退换并补偿相关损失。

第四部分 企业质量诚信建设绩效

2022年，经过全体员工的共同努力，公司在经济效益、社会效益等方面均取得了可喜的成绩。

一、质量竞争力

公司近三年公司质量管理指标一直维持在高位，其中一次产品合格率 99.5%、产品送检合格率 100%。

公司参与 25 项国际标准认定，先后主持制定国家标准 9 项，参与制定国家标准 2 项，牵头或独立制定农药质量行业或团体标准 31 项，参与制定农药行业或团体标准 4 项，牵头制定农药最大残留限量标准 168 项，企业标准 66 项，实现了从“做产品”、“做品牌”，向“做标准”迈进。

近年来，公司旗下核心产品在国际市场同类产品的综合市场占有率稳居前列，在国内同行业排名第一。其中核心农化产品甲基嘧啶磷原油、抗蚜威原药、嘧啶醇、丙硫克百威原药和残杀威原药在国际市场占有率 100%，行业排名第一；种衣剂在国内市场占有率 18%，行业排名第一。

二、品牌影响力

公司海利品牌享有良好的社会美誉度和公众诚信度，“海利”牌第 5 类商标在 2014 年获评“中国驰名商标”，且通过马德里体系 15 国商标注册保护；“海利”牌为 2020 年度 CAC 推荐

供应商；子品牌“仓鹰”（55% 甲基嘧啶磷乳油）获得了“2021年全国植保市场杀虫剂畅销品牌产品”称号；氨基甲酸酯类系列农药、烷基酚类中间体均为“湖南名牌产品”，2022年中国农药行业销售额排名第34位，被国务院国资委评为湖南省唯一“国有企业公司治理示范企业”、被国家知识产权局评为“国家知识产权优势企业”，被省国资委评为“省属监管企业文明单位”，国企改革三年行动专项评估中评为“A”级（位列第一），公司连续多年荣获“省质量信用先进企业”，先后荣获湖南省诚信企业、湖南环境治理行业先锋企业、湖南制造业百强企业，连续十五年被评为“湖南省安全生产工作先进单位”，连续八年荣获湖南省“保持平安单位”，被长沙市评为“开放型经济突出贡献企业”，常德公司和锂电公司被评为国家专精特新“小巨人”企业，贵溪公司被评为“全国和谐劳动关系创建示范企业”，实验室2022年再次被评为省重点优秀实验室等等多项荣誉。

三、主要产品社会信誉度（顾客满意度）

公司每年度进行满意度调查，出具年度“顾客满意度结果评价、分析及采取措施记录”报告，指导公司在技术、生产、服务等各方面的提升。

2022年，为增进客户交流，了解客户潜在需求，测定企业在竞争中的优势劣势，寻找有效改进方案，对我公司本年度403家客户开展了满意度调查。本次调查回收了25%以上年度客户

有效反馈表,共计 117 份,涵盖 10 个评价项目,共计 1170 项统计数据。

1、使用效果:该组测评中客户评价“很满意”82 项,“满意”33 项,“基本满意”2 项,满意率 100%,与去年持平。

2、感观质量:该组测评中客户评价“很满意”82 项,“满意”30 项,“基本满意”5 项,满意率 100%,与去年持平。

3、包装质量:该组测评中客户评价“很满意”82 项,“满意”31 项,“基本满意”4 项,满意率 100%,与去年相当。

4、内在质量:该组测评中客户评价“很满意”85 项,“满意”29 项,“基本满意”3 项,满意率 100%,与去年相当。

关于产品的数据显示:顾客在对我司产品质量总体满意的基础上提出了更为精细的要求:质量稳定,尚有提升空间。

四、总结和意见

本年度测评结果:顾客满意率为 99.40%。

十个方面 1170 统计项中共出现 7 项“不合格”,其中 6 项在于“价格”方面,为顾客最不满意的评估项目;

顾客满意度最低的产品是“35%丁硫克百威干拌种剂”。

根据顾客反馈,分析“产生不期望情况的原因”如下:

- 全球疫情及政局影响;
- 内部流程待梳理;
- 产品线固化;

- 关于制剂：进一步加大甲嘧系列推广力度；提升丁硫克百威制剂质量；尝试个性化销售；探索 BtoC 模式；
- 针对不同需求的客户分级定价。

结 束 语

在激烈的国内外市场竞争中，要想立于不败之地，很大程度上取决于企业的产品质量，取决于企业核心技术和自主创新能力，取决于品牌的培育和发展。进一步开展质量振兴工作，对我们推进产品结构优化升级，促进经济增长具有重大意义！