

企业质量信用报告

一、报告前言

报告编制规范

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：山东中农汇德丰种业科技有限公司

报告时间范围：2018 年8 月----- 2019 年8 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：公司将以汇德丰种业官网为载体，展现《企业质量信用报告》，并供下载阅读。

企业高层致辞

从2000 年到今天，汇德丰种业走过了十八个年头。在各级领导的关心支持和种业前辈的引领下，汇德丰种业与时代同进步，与农民共呼吸，已经由当时注册资金只有 200 万元，名不见经传的鲁西小企业发展壮大为央企控股的公众公司，为聊城市乃至鲁西地区的三农事业做出了自己的贡献。

创业艰辛，科技主导，人才可贵。在过去的十八年间，汇德丰种业的育种研发团队不断壮大，一直奔跑在攻坚克难、争先育种的道路上。从 2006 年开始，公

司陆续培育出了振杰 1 号、振杰 2 号、振杰 3 号、振杰 4 号、振杰 5 号、丰聊 008 等玉米新品种，合作开发农星 202、济玉 901, 等并与山东农业大学合作育成了泰农 18、山农 17、山农 21 等小麦新品种。从此有了自己独立知识产权的品种，公司也由此实现了第一次跨越发展，企业规模与经济效益得到了大幅膨胀和提高，同时为公司的二次发展奠定了较好的基础。2016 年，公司科研人员 and 山农大合作培育的“太麦 198” 小麦新品种通过了山东审定，不仅填补了我公司没有高抗赤霉病的小麦品种的历史空白，同时由于新品种的优异表现，太麦 198 被有关专家评定为可以替代济麦 22 的又一个新品种。这一品种的创新成果，促使了公司规模的迅速壮大。2016 年，我公司的小麦良种的生产经营量实现了历史性突破，达到 2000 多万斤，迈出了前所未有的步伐。产品畅销山东、安徽、河北、山西等十余省市。

企业对消费者负责，靠的不是便宜的价格，一个好的企业不是靠产品价格引导市场的，而是产品的质量和技术，尤其是售于农民，关系众生温饱的农作物种子企业。粮食安全、粮食增产的关键源于良种，而种子质量是关键之关键。对种子质量的把控上，我们制定了一套科学完整的种子质量管理体系、制度以及完善的售后追踪服务体系。全员抓质量，全程控制量，做到了从原种自交系的扩繁套袋，到杂交制种和良种繁育的所有环节都可追溯，确保了种子质量的持续提高。近年来，国家农业部的历次抽检，我公司的种子合格率都达到 100%。推广销售的振杰系列玉米新品种，太麦 198、泰农 18 系列小麦良种没有任何质量投诉现象，反而近几年假冒我公司产品的现象屡有发生。除了严把质量关，汇德丰种业还将负责任体现在时刻为消费者着想，不断更新产品和技术，满足市场的需求。新时期，相信有专家的鼎力相助，有各界的支持帮助，有全体汇德丰人的忘我奋斗，汇德丰种业定会将质量与服务真正贯穿到企业的方方面面，为广大农民提供超一

流的品种，为社会主义新农村建设再立新功，为“保护地球环境，改善人类生活”、“保障粮食安全，誓创民族品牌”做出更大的贡献。

企业简介



山东中农汇德丰种业科技有限公司是首家入驻国家级经济技术开发区—聊城经济技术开发区现代农业示范园的企业。公司成立于2012年，注册资本6000万元，占地面积50亩。建筑面积近2万平方米，总资产1亿元。公司是由中国农业生产资料集团和山东汇德丰种业有限公司共同出资成立的专门从事种子科研、生产、加工、销售一体化的股份制高科技种业企业。

公司是省级高新技术企业，现有员工50人，其中硕士研究生3人、本科学历13人、中、高级专业技术人才15人，科研育种团队6人，质量控制团队5人。业务分类涉及农作物种子和农药。目前设有营销一部、营销二部、业务拓展部、繁育部、仓储加工部、质检部、科研部、财务部、综合管理部、零售管理部等职能部门。

公司坚定不移的立足科技创新，潜心种子的科技研发，注重产品品质和诚信服务，汇集了一批专业技术领域的优秀人才，组成了以中青年人才为骨干的高素质科研团

队。公司下设聊城市千禾农业技术应用研究中心和聊城市华丰玉米育种研究所，依托自建的海南南繁站和 200 亩的聊城科研试验站，现已自主研发出振杰 1 号、振杰 2 号、振杰 3 号、振杰 4 号、振杰 5 号、丰聊 008 等玉米新品种，合作开发农星 202、济玉 901，等并与山东农业大学合作育成了泰农 18、山农 17、山农 21 等小麦新品种。销售网络遍及山东、河南、陕西等黄淮海种植区，构建起了先进的“科研体系”和稳固的“营销体系”。

“根植大地、服务三农”是中农汇德丰人始终的使命，为客户提供优质的产品和周到的服务是中农汇德丰永恒的追求。我们将不断创新、超越自我，一如既往的为客户创造价值、为农民创造财富，依托“中国农资”强大的业务网络和品牌优势，不断提高企业核心竞争力和影响力，为农民提供打包的农业增值服务。实行产业化开发，建立包括良种研发、生产、加工、销售、服务一体化的产业化开发链条。为农业增产、农民增收、农业发展提供全方位解决方案。争做中国种业的领导者，为社会和谐发展贡献力量。

2011 年 6 月，公司被聊城市人民政府誉为“市重点龙头企业”。公司选用国内先进水平的工艺设备及工艺技术，使生产设备装备水平在满足项目生产要求的前提下上一个档次，以更好地提高产品质量，保障产品的正常生产，有 10 吨/小时的生产加工线两条，一次性实现种子的精选、包衣、包装自动化，年生产能力达到 2 万吨。公司育成的紧凑型玉米杂交种累计推广面积 1000 多万亩，为国家增加社会效益 1 亿多元。

公司在山东齐河、河北永年、新疆阜康、山西运城等不同生态区设有 200 多处玉米新品种测试点，建有甘肃、新疆玉米制种基地各一处，聊城玉米制种、小麦良繁基地各一处，拥有国内先进的大型种子综合加工流水线两条。公司主导产品“振杰”、“济玉”系列玉米杂交种，“太麦 198”系列小麦良种，畅销鲁、冀、豫、吉、辽、京、津、皖、赣、川、渝等十七个省（市）、自治区。公司技术力量雄厚、检测手段完备，加工设备先进，管理制度严格，售后服务一流。



目前，我公司拥有玉米、小麦、育种材料 30000 余份，已通过审

(认)定玉米品种 7 个，其中国审玉米新品种 1 个；通过审定小麦新品种

3 个详见下表：

作物	品种名称	审定区域	审定编号	品种名称	审定区域	审定编号
玉米	振杰 1 号	国审	国审玉 2008010	丰聊 008	山东省	鲁 农 审 2006009
		山东省	鲁农审 2006003	济玉 901	山东省	鲁 农 审 2014001
	振杰 2 号	山东省	鲁农审 2006001			
	振杰 3 号	山东省	鲁农审 2008008			

	振杰 4 号	山东省	鲁农审 2008006			
	振杰 5 号	山东省	鲁农审 2009009	山 农 29	国审	2016024
小麦	太麦 198	山东省	鲁农审 20160056	泰农 18	山东省	2008056

公司先后荣获“山东省高新技术企业”、“山东省消费者满意单位”、“山东省守合同重信用企业”、“聊城市农业产业化先进龙头企业”、“聊城市农业科技创新型龙头企业”、“市级守合同重信用企业”、等称号。

公司秉承诚信、质量、创新、卓越的发展理念，艰苦创业，自我加压，不断创新，奋力赶超，持续为农民提供更多更优良的品种，力争为国家粮食生产与社会发展做出新的更大的贡献。

二、报告正文

1、企业质量理念

从创业之初，汇德丰把产品质量视为企业发展的基石和重要战略资源，秉承“全员抓质量，全程控制量，打造百年汇德丰，誓创民族品牌”的质量方针，积极推行 ISO9001 质量管理体系，实施全面质量管理和“精品战略”，重点监测，从种子生产的源头出发，到干燥、脱粒、入库清选、分级、药物处理、包装、储存，充分运用先进的加工机械进行加工，并严格按照质量控制程序进行管理，所有成品种子在出厂前全部经过质检部多个实验室的严格检验，只有通过严格检验完全合格的成品种子才能推向市场，把好了检验关和质量关。

汇德丰致力于营造以“同创共享，汇久丰长”为核心的企业文化，以“勤奋、执着、创新、卓越”的企业精神，以“诚实互信，合作双赢”的营销策略，引导所有汇德丰人诚实做人、诚信做事、开拓创新、友善协作，为客户提供卓越的种植服务，打造了种业名牌产品。

2015年，汇德丰种业被中国种子协会授予“中国种业AAA级信用企业”又先后获得“山东省农业产业化重点龙头企业”、“山东省守合同重信用企业”。



公司部分荣誉

一系列荣誉的获得，不仅是对汇德丰丰种业在质量管理方面取得显著成效的充分肯定，也是汇德丰种业不断追求创新，实现科学可持续发展的卓越经营理念的集中体现。

2、企业质量管理

质量是企业的生命，质量管理是企业方针和质量目标得以实现的保证。公司坚持以质量管理保障产品质量，以质量信誉赢得市场份额。

在种子生产加工过程中，汇德丰种业本着质量就是企业命脉的方针，引进了国内一流的加工设备，并制定了严格的管理制度。从源头开始狠抓种子质量，通过严格的质量管理体系对种子质量实行全过程控制，采用先进、科学的管理手段和方法不断改进提升产品质量。

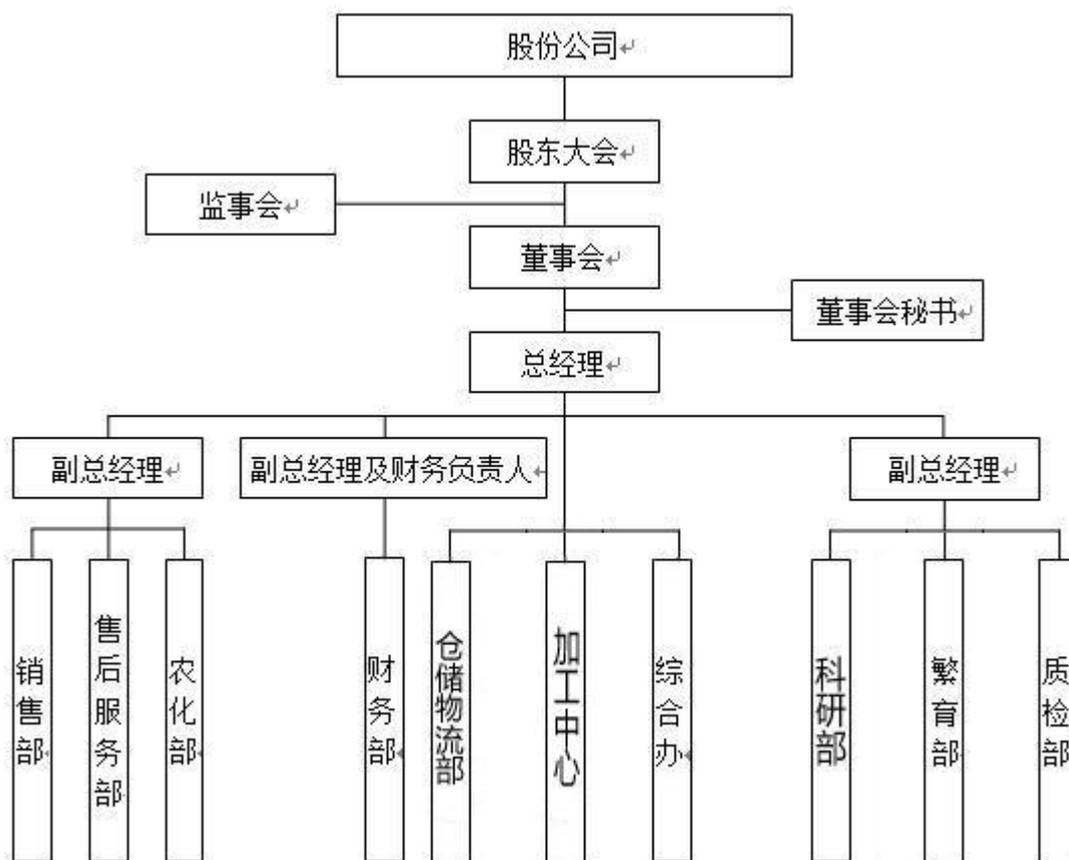
从种子生产的源头出发，到干燥、脱粒、入库清选、分级、药物处理、包装、储存，充分运用先进的加工机械进行加工，并严格按照质量控制程序进行管理，把好了检验关和质量关。在年经营量成倍增长的情况下，时刻不放松对质量的要求，竭尽全力为农户提供优良品种。在国家农业部和省农业厅近几年的产品质量抽检中，无论是玉米种子，还是小麦种子，产品合格率均达到 100%，未出现任何种子质量事故。

汇德丰种业以“良种选汇丰，丰收有保证”、“要想腰包鼓，就种振杰 5”、“济玉 901，轴细粒深品质好”等品种的良好口碑奠定了“汇德丰”品牌基础，“汇德丰”品牌已成为齐鲁大地乃至周边省份响亮的种子品牌，不仅在社会上有很高的知名度和美誉度，也得到了国家和社会各界的高度认可。（一）质量管理机构

汇德丰种业依据精简高效的原则，建立了完整的质量控制体系，制订了产前、产中、售中以及售后贯穿全程各环节的质量管理制度，从亲本自交系的提纯，原原种的扩繁到大田的制种、繁种再到种子加工包装以及出入库都有固定的人员和相应的组织及制度，确保了种子生产的各个环节，不留任何影响种子

质量的空档。

职能式管理组织机构，成立了以总经理挂帅，科研副总、生产副总以及质检中心主任、加工中心主任等为成员的质量管理小组，对相关的部门和工作岗位建立了详细的工作标准。各部门各司其职、相互沟通配合，销售、技术研发、采购、来料检验、仓储、工艺准备、生产、检验、成品储运等运作流程脉络清晰、流畅。为确保产品质量，力争为农民提供一系列的种子。



总经理和质量管理小组对公司的质量管理和产品质量负全责。总经理亲自挂帅，建立企业组织架构，确定职能部门及各级管理者的职责、权限；建立考核激励机制等质量保障措施；组织制定企业质量发展战略、年度质量工作计

划和质量目标；建立并实施科学的质量管理体系和先进的管理方法；组织实施质量改进、质量攻关等群众性质量活动；实施质量成本管理，加强质量统计分析；主持年度质量管理评审，确定质量改进项目；开展质量教育培训；建设企业质量文化等。

部门	部门职责
销售部	负责玉米、小麦等种子的营销工作，包括市场调研、客户维护、市场拓展、产品销售，及销售过程中所有环节的管理、监督、协调、服务等工作。
售后服务部	负责公司品牌策划与设计、建立客户回访、投诉制度，为客户提供技术咨询、技术培训等工作。
农化部	负责农药的营销工作，包括销售政策制定与执行、品牌宣传，客户开发与维护等工作。
财务部	负责筹资、贷款、费用控制、会计结账、出具财务报表、税务申报、资产管理等工作。
加工中心	负责产品的加工、出入库的质量数量查验、对相关产品按规定存储并定期盘点、进行库房安全管理、现场管理、设备管理等工作。
综合办	主导公司制度体系建设，组织协调重要会议，进行人力资源管理、日常费用、ERP 等行政管理、后勤管理等多种工作。
科研部	负责各级科研项目的申报与实施、实验基地的建设与管理、制定育种计划、实施育种工作、为相关部门提供技术支持等。
	组织玉米杂交组合和小麦品种田间测试、对玉米、小麦品种审定、进行知识产权管理、储备品种、推广田间栽培技术等。
繁育部	负责玉米杂交种、小麦种子制种与繁育。
质检部	负责质量管理体系的建立与运行、配合科研部门开展科研活动、进行质量检验和实验室管理等工作。

质检部是公司质量管理的专门机构，在总经理领导下独立行使职权，具体负责公司质量管理，全面贯彻实施 ISO9000 质量管理体系，协助总经理和质量首席官，按照质量管理体系标准要求，策划、建立、完善公司的质量管理体系，协调、指导、监督、检查、考核、实施质量体系各部门的质量管理、质量计划、质量目标及各项质量改进措施的实施和实现。

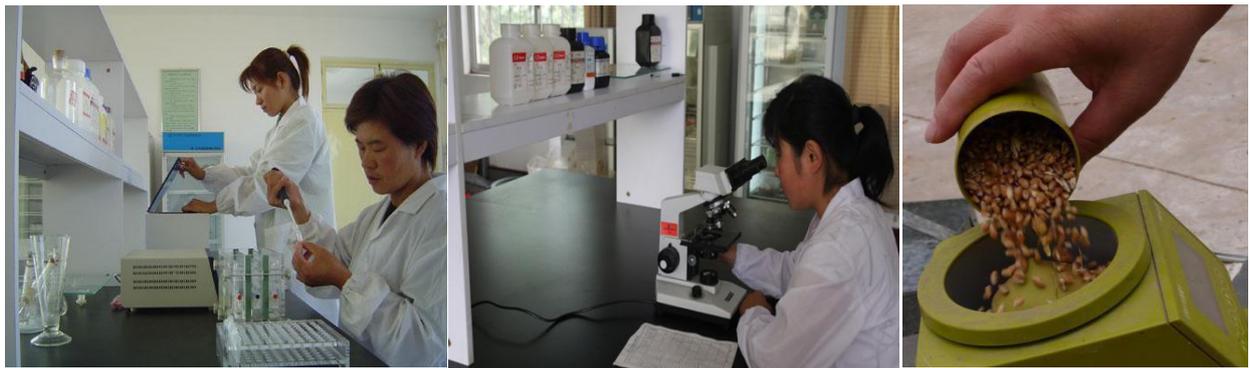
质检部同时也是具体负责产品质量的专门机构，在总经理和质量首席官领导下独立行使职权，专门负责采购品种的入厂检验、验收；产品的过程检验、试验（含各生产加工工序及半成品检验）和成品入出库检验，并保存质量检验记录，编制产品质量报告，

从原辅材料入厂到生产过程检验、半成品及成品入库检验，对产品质量负直接责任。

质检部实行部长负责制，下设高素质、专业化的管理员队伍（本科及以上学历，并取得专业资格证书）。以产品执行标准（产品标准、管理标准）和顾客满意（第三方现场审核、验收、产品交付报告和客户使用报告）为事实依据，严格执行产品质量追究和质量管理考核制度，严格实施企业岗位质量规范、质量标准管理，确保出厂种子批次合格率 100%，顾客满意度 99%以上。质检工作贯穿于田间生产、良种收购、加工贮藏、出

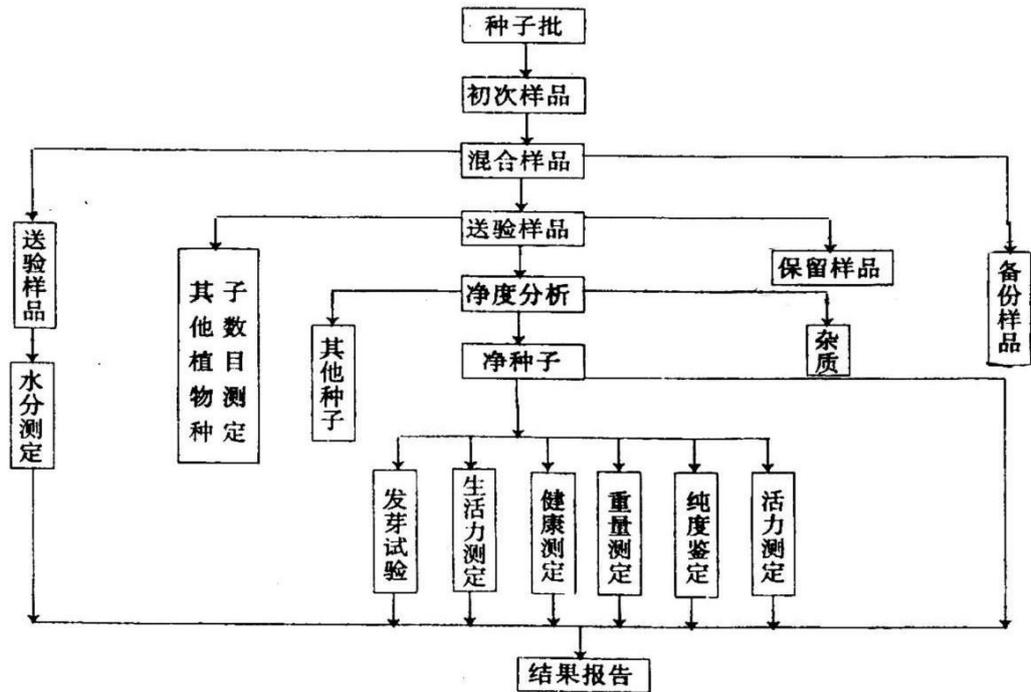


库销售等各个环节，质检人员按照国家标准，遵循检验规程，科学扦取样本、进行水分、净度、芽率、纯度四项指标的检测，并形成准确严谨的分析报告，为各部门及时提供了



专业详细的数据参考。

种子检验程序图



2、质量管理体系

汇德丰种业推行 ISO9001 质量管理体系，公司质量管理体系建立科学合理，稳步推进实施，运行平稳有效。公司明确了质量方针，建立了全面的质量管理制度。

3、公司对原种（亲本种子）的质量控制

公司对原种（亲本种子）的质量控制主要是做好亲本种子的提纯复壮工作和扩繁工作，保证其纯度，针对玉米亲本种子和小麦原种，公司采取的质量控制措施主要如下：

1) 玉米亲本种子

公司主要采取以下措施进行质量控制：公司育种部设专人负责亲本种子的质量控制，首先选择整齐一致的优秀单株套袋自交，下一代单穗种植穗行，挑选优秀整齐植株套袋自交，穗行混收后单机脱粒，做为原种留作下一代亲本种

子扩繁；扩繁亲本种子时，设立好隔离区，保证亲本种子繁殖区域周围 300-500 米没有其他玉米作物；通过人工去杂去除亲本田杂株及变异株；亲本种子成熟后，要单独晾晒、单机脱粒，防止机械混杂，保证亲本种子的纯度。

2) 小麦原种

对于小麦原种生产，公司采取的措施是，育种部设专人负责原种质量控制，严格执行 GB/T 17317-2011 小麦原种生产技术操作规程，保持品种的纯度和优良种性。小麦原种生产选择地势平坦、土质良好、排灌方便、地力均匀的地块，设 25m 以上隔离区，在莘县试验站进行原种生产。搞好种子精选、晾晒和药剂处理工作。播种前精细整地，施足底肥，造墒播种，适时播种，确保苗全、齐、匀、壮。生育期间做好田间管理根据植保部门意见及时浇水施肥，做好病虫草害防治以及一喷三防工作。田间去杂在分蘖期、抽穗期、灌浆期、成熟期等关键时期严格拔除杂株，并携出田外，做好原种去杂保纯工作，并建好田间管理档案。收获时专机专收，单独存放，防止机械混杂和人为混杂。播种、管理、收获、运输、贮藏、加工等重要环节由生产加工部门全程监控，由质检部门质检人员最后鉴定把关，确保种子纯度。

4、质量管理办法

公司制定了《加强种子仓储管理办法》、《仓储存货管理制度》、《成品种子、半成品种子管理制度》、《玉米杂交种生产、收购、加工环节质量管理办法》、《小麦良种繁育质量管控细则》等质量管理制度，建立了质量信誉卡，对种子生产的全过程进行严格控制。公司所有的产品必须通过质检部检验发放合格证后方能流入下一工序或出厂。任何不合格产品均有明确标识、记录、评价、隔离和处理等要求，各种不合格产品返工后必须经过重新检验，合格后才能进入下一工序。

综上所述，汇德丰建立了独具特色的质量管理体系，该体系强调系统优化、过程方法、质量工具应用的常规化和日常化，在各系统、各过程充分优化循环，持续改进，追求卓越。

3、企业质量诚信

（一）质量诚信管理

“诚实互信，合作双赢”是汇德丰的经营理念，秉承“吃亏的工业精神”，其全方面的诚信体现在：

- 1、对消费者的诚信，绝对“不拿消费者做试验品”，以高品质的种子，服务奉献给全国客户，以“为客户提供卓越种植服务”为企业宗旨；
- 2、对经销商、供应商的诚信，结成战略伙伴关系，实现多方共赢的局面；
- 3、对股东的诚信，慎重决策、竭力所为，为股东创造最大价值；
- 4、对相关方的诚信，坚守信用和道义，依法纳税，服务三农，构建和谐社会。主动承担企业公民责任，为国家、社会做出贡献。

质量是种子产品的保证，诚信是质量的保证，诚信是鑫丰质量文化的核心组成部分，质量诚信的理念和自律在汇德丰已经成为了各级人员的共识，是必须遵守的基本职业道德。

（二）质量文化

在汇德丰企业文化中，质量文化占据核心位置，根植于公司企业经营理念，汇德丰种业形成“质量第一，客户满意”为核心的质量文化。

在理念层面，“质量第一，客户满意”、“第一次就把事情做对”、“工作零缺陷、过程零缺陷、产品零缺陷”、“我的岗位我负责”的质量意识形成了共识。

在制度层面，通过绩效引导，规则制度，质量责任制的落实，确保质量文化得到有效地固化。

在要素层面，通过公司内部刊物、劳动技能竞赛、质量知识竞赛、质量标兵评比等一系列活动，保证质量文化的传承与发展。

4、企业质量基础

(一) 产业产品标准

公司认真贯彻执行国家、行业、和地方有关法律、法规、制度，重视研究和跟踪国家标准，所有产品均执行现行有效的国家、行业标准。目前主要法律、法规有《中华人民共和国种子法》、《植物新品种保护条例》、《植物检疫条例》等。

粮食作物种子质量标准—禾谷类（GB4404.1-2008）

表2 玉米种子质量应符合表2要求 单位：%

作物名称	种子类别		纯度	净度	发芽率	水分
			不低于	不低于	不低于	不高于
玉米	常规种	原种	99.9	99.0	85	13.0
		大田用种	97.0			
	自交种	原种	99.9		80	
		大田用种	99.0			
	单交种	大田用种	96.0		85	
	双交	大田用种	95.0			
三交种	大田用种	95.0				

注：长城以北和高寒地区的种子水分允许高于13%，但不能高于16%。

长城以南（高寒地区除外）销售，水分不能高于13%。

表3 小麦和大麦种子质量应符合表3要求 单位：%

作物名称	种子类别		纯度	净度	发芽率	水分
			不低于	不低于	不低于	不高于
小麦	常规种	原种	99.9	99.0	85	13.0
		大田用种	99.0			
大麦	常规种	原种	99.9	99.0	85	13.0
		大田用种	99.0			

（二）企业计量水平

公司严格按照《中华人民共和国计量法》、《定量包装商品计量监督管理办法》的规定，严格单件定量包装种子计量要求和批量定量包装种子计量要求，准确反映定量包装种子的净含量，标注位置显著，内容正确便于理解，字符清晰便于识别。

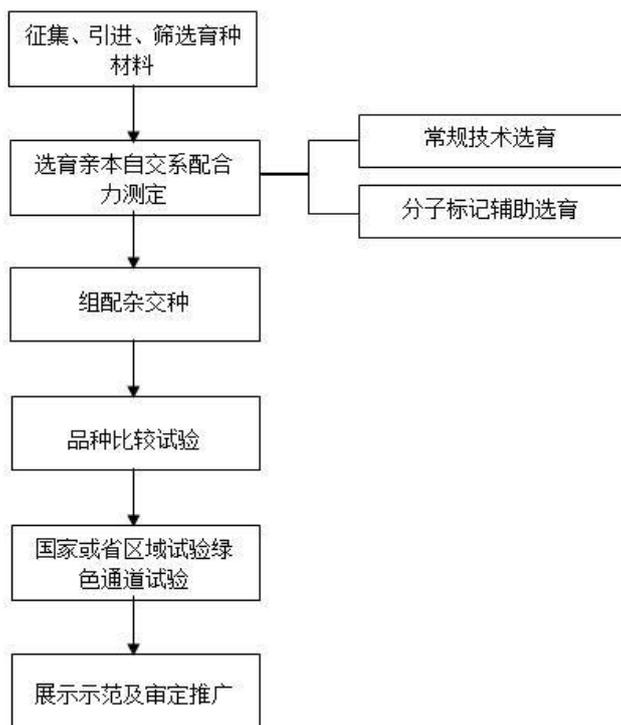
（三）公司主营产品业务流程

公司主营产品为玉米种和小麦种，其业务流程主要包括育种、制种、加工和销售等阶段。

1、育种阶段

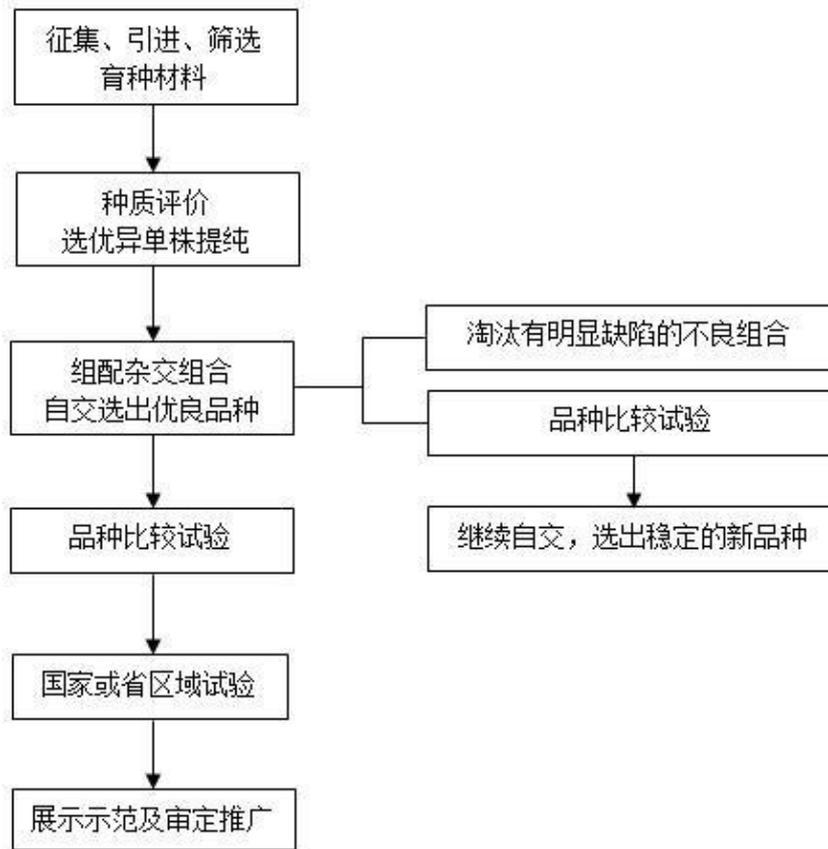
（1）玉米生物育种

首先，把所收集的种质资源种植在材料圃，进行观察和种质评价。然后利用现有的种质材料进行群体改良轮回选择、二环系选择、分子标记辅助选择等方法创造新种质，选育配合力好，综合性状优良的玉米自交系。最后，选配杂交组合，对群体改良创造的新种质利用骨干自交系进行杂交组配，得到的杂交组合进入品种比较试验，在品种比较试验中选出符合育种目标、综合性状优良的品种参加国家或省级品种区域试验及国家品种审定绿色通道，审定后进行示范、推广。



(2) 小麦常规育种

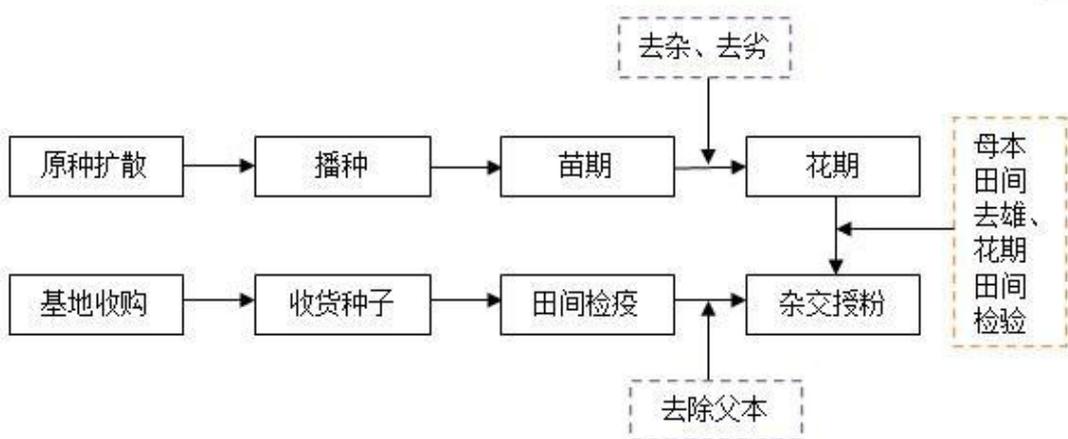
首先，把所收集的种质资源种植在材料圃，进行观察和种质评价及改良。其次，直接从现有种质材料中选择配合力好，综合性状优良的亲本材料；或先对现有种质材料进行改良创造新的优良种质作为亲本材料。最后，按照育种目标选配杂交组合，淘汰有明显缺陷的不良组合，选择优良单株或单穗，杂交后代连续自交，直到选出符合目标的性状稳定的新品种。然后在升级品比试验，在品比试验中选出符合育种目标、综合性状优良的品种参加国家或省级品种区域试验，审定后进行示范、推广。



2、制种阶段

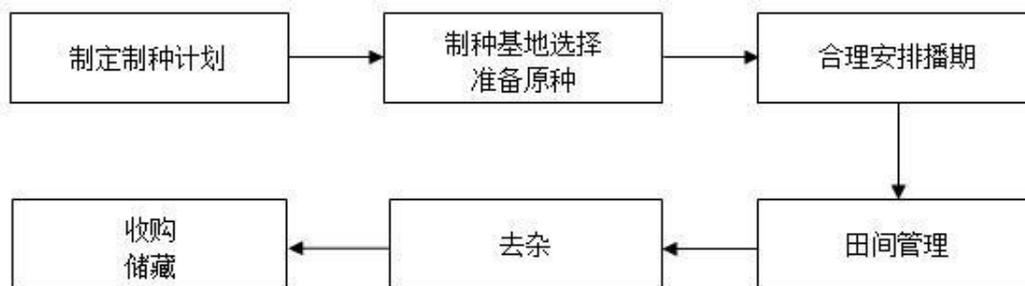
(1) 玉米杂交种制种

在玉米杂交种生产阶段，公司主要负责制定制种计划、提供亲本种子等生产前期工作，以及生产中的技术指导和监督。制种过程中，去杂及收获、晾晒等步骤工作由受托单位具体实



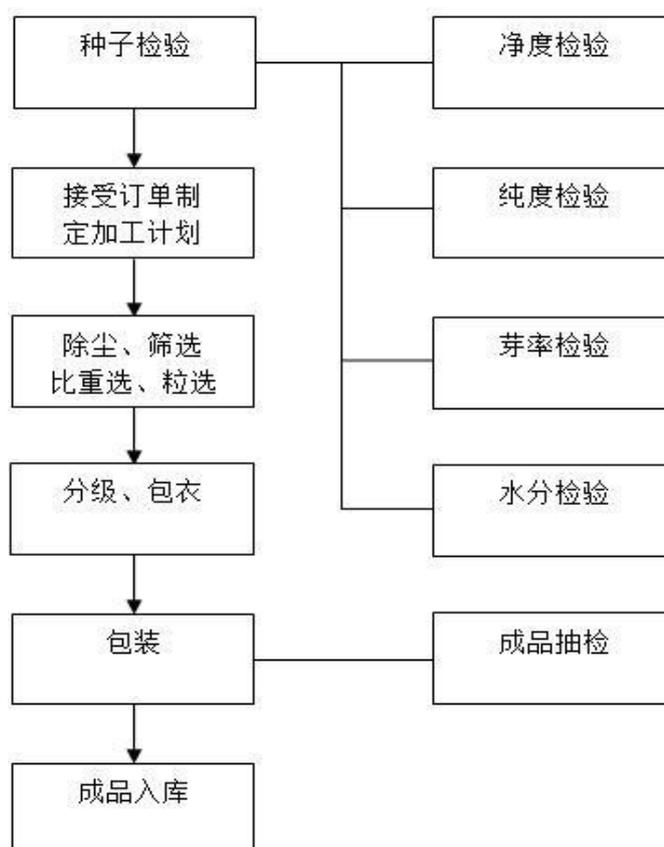
(1) 小麦良种高产制种

在小麦良种制种阶段，公司负责制定制种计划，选择制种基地，准备原种，合理安排播期，去杂由公司安排技术人员进行技术指导和监督。过程中的田间管理及收获等步骤工作由合作单位具体实施。



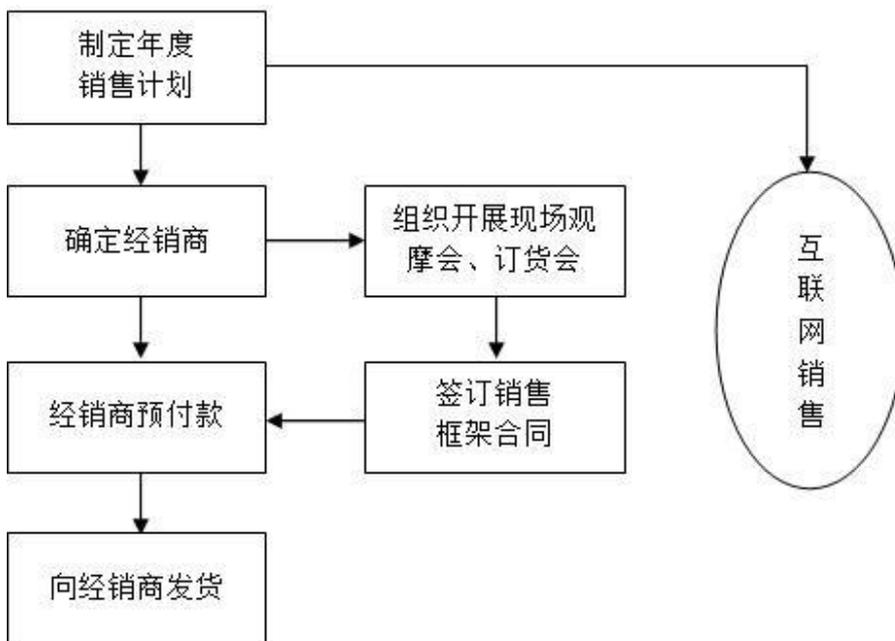
3、加工阶段

公司收回受托制种单位代繁的玉米种子和小麦种子之后，以此开展质量检测、筛选、包装等加工工作，该阶段工作由公司质检中心与加工中心全面负责实施。



4、销售阶段

公司目前实行线下销售为主、互联网销售为辅的方式，线下销售客户主要为经销商，公司根据上一年度销售情况确定各区域经销商，然后与符合条件的经销商签订购销合同。经销商按照公司规定的提货价预付款后方可提货，并按公司统一规定的零售价进行销售；互联网销售客户为零散客户，客户在网上下订单，然后公司发货。



(四) 特种设备安全管理情况

目前，公司有电梯、种子脱清车、揉搓式脱粒机、低温冷藏设备、制冷设备、烘干设备、色选机、风筛清选机、重力清选机、分级机、包衣机、自动定量包装机、金属储存仓和厂内机动车辆等特种设备。公司严格执行《安全生产法》和《特种设备安全监察条例》等特种设备相关法律法规要求，落实主体责任，规范安全使用和人员管理制度，确保特种设备安全运行，促进公司健康

发展。具体如下：公司以国家法律法规为基准，切合公司实际专门制定了《特种设备安全管理办法》和《特种设备作业人员安全管理办法》。管理办法从各级人员特种设备管理责任制、事故应急救援、特种设备使用管理制度（含作业人员培训教育制度、定期检验申报制度、维护保养制度、安全技术档案管理制度、交接班制度、安全生产会议制度、事故处理工作和运行记录制度等）监督监控和人员持证上岗等方面给予了规范和规定。

公司每月至少开展一次特种设备安全检查和维护保养，针对检查发现的问题举一反三全面组织整改，问题整改完成率达 100%；每季度定期组织对作业人员进行特种设备安全知识和教育（复审）培训合格率达 100%，特种设备作业人员不仅要取得国家规定的《特种设备作业人员证》，还必须取得公司内部颁发的《内部上岗证》方可上岗作业，持证上岗率达 100%。

五、产品质量责任

“以质量求生存，以信誉求发展”这是每个企业经营管理中的一项长远方针，质量第一是种子经营的首要任务。质量是企业的生命，没有质量就没有效益。质量低劣就导致种子滞销，这就从根本上失去了提高经济效益的条件，以质取胜是种子公司的一项重要经营策略。

（一）产品质量承诺

我公司严格遵守《中华人民共和国种子法》的规定，生产的农作物种子从技术研发、生产收购、加工储藏、出库销售等各个环节，都严格按照

《农作物种子检验规程》进行检验把关，确保出厂种子批次合格率 100%，绝对不出售不合格的种子。我们不但保证向所有客户出售的种子是优质合格的产品，而且会提供最好的售后服务。

（二）产品召回情况

为规范公司产品的追溯、召回流程，从供方到种子销售给消费者的所有阶段具有可追溯性，确保从原材料到成品的可追溯，并有效地控制产品召回和妥善处理，公司制定了《产品追溯及召回控制管理办法》，公司所有产品均需实施数码管理，每一袋种子的二维码编号与生产批号一一对应，作为产品的主要识别标记，并作为产品的追溯的主要依据。

为确保追溯、召回系统的有效性，公司组织追溯、召回体系演练每年至少一次，用以测试和确保从原材料到成品的可追溯性及产品召回的组织。

到目前为止，公司未发生产品召回情况。

（二）质量奖励

在质量领域，汇德丰种业由于在质量工作方面的卓越成绩，多次获得各级政府主管部门和行业协会的表彰和奖励，具体如下：

荣誉名称	发证日期	发证单位
企业信用评价 AAA 级信用企业	2015 年 11 月	中国种子协会
农业产业化市重点龙头企业	2006 年 12 月	聊城市人民政府
山东省第八、九届消费者满意单位	2010年3月 2012 年 10 月	山东省消费者协会 山东省工商行政管理局 山东省质量技术监督局等
山东省高新技术企业	2015年12月	山东省科学技术局 山东省财政厅 山东省国家税务局 山东省地方税务局
山东省守合同重信用企业	2017 年 5 月	山东省工商行政管理局
农业产业化先进龙头企业	2012 年 2 月	中共聊城市委 聊城市人民政府

2014 年度农业产业化龙头企业	2015 年 3 月	聊城经济技术开发区 管理委员会
2013 年度纳税优秀企业	2014 年 2 月	中共北城街道委员会 北城街道办事处
2016 年度扶贫工作先进企业	2017 年 3 月	中共聊城市委经济技 术开发区工作委员会

四) 企业社会责任

近几年来，以玉米杂交种为主营业务的种子企业，均遭遇了因产能过剩而形成的市场持续低迷的国内大环境，许多种子企业因经营困难纷纷关门或改行。我公司因新品种多和生产经营规模较大，除去大量科研投入，正常缴纳税收，正常发放员工工资，为员工缴纳五险一金外，仍有较好的经济效益，推广的良种每亩增产 80-100 斤左右，社会效益显著。尽管企业的经济效益不尽如人意，但我公司不忘回馈社会。几年来，公司每年都拿出 20 多万元的试种品种免费发放给省内外的农户。每年的中秋、春节两个传统节日，公司及时为种子基地村的鳏寡孤独及老党员送去米、面、油等生活用品。公司积极参与扶贫工作，为所对接的贫困村修路架桥。与贫困村签订了小麦良种代繁合同，赊销给他们原种，以高于市场价 10% 的价格回收种子，免费为他们提供全程技术服务，免除贫困户的原种费。与此同时，党员带头及时参与“爱心一日捐”等公益活动，已累计捐款、捐物 30 多万元。

6、质量风险管理

汇德丰种业深知只有完美的服务才能赢得客户的信赖，因此在构筑品牌体系的同时，不断完善销售服务体系，力求把营销网络做大，把服务措施做细，把品牌诚实度做实。在市场营销网络建设中，公司采取内选和外聘的办法，挑选出有营销经验、懂营销策略的人才充实到公司营销队伍中，并实行了划区包片责任制。把全国的种子市场划分为聊城内销区域，山东省销售区域，河

南省销售区域，河北省销售区域，江苏、安徽销售区域，云、贵、川等西南省市销售区域，津、辽、吉等东北省市销售区域，并明确了区域经理、销售任务、奖惩办法和各区域销售中的具体要求。这一措施的落实，不仅增强了营销队伍的责任心，而且调动了他们的积极性。在此基础上，他们遵守巩固完善已有网点、努力增设新的网点、不断淘汰设置不合理的网点的原则，有效地优化了销售网络。制定了售后服务制度，并配备了 24 小时服务热线电话。目前，鑫丰种业的销售网络已遍及山东、河南、河北、等十七个省、市。

一) 质量投诉处理

山东汇德丰种业股份有限公司为了促进销售业务工作的开展以及为客户提供全方位的服务，专门成立了由 5 人组成的售后服务中心。其次，制订了完善详细的售后服务管理制度，明确了从销售单据的开具，运输车辆的安排、宣传物品的领用直至到种子到达客户所在地的时间等各个环节的工作流程，做到了在第一时间让销售经理和客户省心。与此同时，售后服务中心的人员按照售后服务管理制度的要求，按每人承担的各自区域，定期对客户进行电话回访，了解客户所在地的种子到货情况、库存情况、销售进度、质量反馈以及对公司的意见建议，这些意见和建议每 3—5 天汇总上报分管销售的副总经理和总经理，以便及时为客户排忧解难，并为公司改进工作建言献策。目前，我公司的销售服务网络遍及山东、河北、河南、江苏、安徽、四川、重庆、天津、北京、辽宁、吉林等十几个省市（自治区），营销网点达到 500 多个，振杰系列玉米良种、山农系列小麦良种已成为市场主导产品之一，销

售前景十分广阔。

山东中农汇德丰种业股份有限公司玉米种售后服务制度

做好玉米种子售后服务是一项提高农民对公司的品种认知度和品牌影响力的重要工作，也对我们客户凝聚力的提高起到至关重要的作用。

1、协助客户建立玉米种销售客户档案，加强与客户联系和沟通。

这是实现种子售后服务的第一步。我们拥有的客户越多，也就意味着我们的终端客户越多，我们拥有的市场就越大。建立的档案表格应用 Excel 表格登记，便于进行各个分类的检索，方便分区域开展工作。掌握终端客户及市场动态，有利于协助经销商做终端宣传。了解我们的强势市场和弱势市场，针对不同市场采取不同的销售策略。

2、电话回访与田间现场回访相结合。

提高售后回访的密度，填写农民购种电话回访记录和农民满意度调查表。根据客户建立的农民购种档案表进行回访。采取两种方式进行：一方面利用电话或短信平台进行售后回访，了解农民种植我们品种初步的表现以及在农民心目中的印象；另一方面针对重点客户进行实地田间种植情况调查回访，真正了解农民的实际想法和实地播种出苗情况。在回访时要提供实用的技术指导，真正为农民服务的心态和做法去做品种种植情况调查回访，了解农民种植品种的实际播种密度以及播种方法加以指导。

3、帮助经销商寻找村级经纪人，发展培训村级种子直销员。村级经纪人、村级种子直销员是我们销售产品的载体，同时也是我们经销商最忠实的“粉丝”客户。我们的产品首先要通过他们去试验示范，展示给以他们为代表的目

标客户群。寻找到合适的村级经纪人直销员是我们能否开展种子直销的必要条件之一。经纪人的标准：年龄不宜过大，在村中很有威望，有一定的沟通能力，有一定的销售意识，是农民心目中的“偶像”。

4、为农民提供玉米苗期关键的管理技术。

了解掌握玉米苗期的关键技术真正为农民提供实用的技术服务，体现我们推广品种的品牌价值。例如单粒播种技术；播种株距的确定；苗期病虫害的防治技术；根据品种的实际密度，确定间苗、定苗等问题。

5、安排有代表性的地块为下一步召开苗期现场会做准备工作。

如果遇到出苗不好的情况，一定要本着服务于农的思想为农民解决出苗不好的问题，实地查看后需要毁地的建议农民马上毁地，不需要毁地的建议农民不要轻易毁地，尽可能减少农民的损失，让他们感受到我们售后服务的效益。还要分析出苗不好的主要原因，并提供以后避免出苗不好的解决办法。

6、解决农民关心和关注的农业技术问题。

分别在玉米的大喇叭期、孕穗期、灌浆期等几个关键生产环节，为经销商和农户提供病虫害防治、栽培管理等技术指导，解决生产中出现的技术问题。

玉米种子售后服务是一项非常重要的工作。我们作为玉米种子从业者必将有一番辛苦的付出，真正为农民服务，才能成为农民忠实的朋友，我们才能拥有无限的市场空间。因此，做好玉米种子售后服务是我们在种子市场竞争日益激烈的环境下立于不败之地的必要之路。

售后服务中心管理制度

1.目的

为加强公司售后质量服务，规范销售人员的工作流程及服务态度，营造公司良好的对外形象，而制定本管理制度。

2. 适用范围

本管理制度适用于公司内部及驻外销售人员。

3. 管理职责

3.1 销售员负责所在区域的一般性销售及售后服务工作（处理客户投诉、产品故障统计分析、工作日志、回访工作等）

3.2 销售员负责对我司上门服务人员的服务情况进行监督，并协助与客户及时沟通，解决客户反馈问题。

3.3 销售内勤（技术支持专员）负责产品故障分类，统计并按要求形成《客户产品反馈处理单》。

3.4 售后部经理负责辖区销售员之间工作的协调和统筹，及客户诉求（投诉及抱怨）

3.5 销售总监负责公司销售部全面工作。

3.6 售后部负责质量反馈的分析，处理，相关部门协助处理。

4. 售后质量管理

4.1 在业务员管辖区域内出现的售后服务工作，业务员应主动与现场负责人进行沟通，详细了解问题所在，并提出初步解决的方案（法）若本人不能解决的问题，应及时将信息反馈给售后部经理和相关部门，以便快速解决。

4.2 无论产品的售后服务合同关系是否终止，对客户的服务要求，销售员均应给以积极响应。

4.3 要做好售后服务和客户投诉的记录档案，定期将汇总的问题反馈给上级部门。

4.4 销售员的工作除维护客户资源、解决客户诉求外，还要不断学习关于公司产品的特性及生产流程，并向客户提供正确的使用种植、管理办法。

4.5 业务员对用户的索赔要求，应将信息和证据及时传递给上级部门，对不良产品进行拍照或索回损坏件，以便进行产品质量鉴定和改进。

4.6 业务员在服务过程中应注重维护公司形象，发现超出售后服务范围或不属本公司产品的故障原因，应对客户耐心解释，不应粗暴或回避的方式对待。

4.7 根据对售后服务问题及客户提出建议的汇总，业务员应积极向上级或公司相关部门提出产品质量改进的建议。

5. 售后质量处置

5.1 售后质量分类及受理期限

1) 产品外观：产品外观有碰撞伤、划伤、褪色等外观问题，自客户收到产品后 3 个工作日内受理，超出后将不受理或有偿受理。

2) 产品种类和数量：产品种类及赠品数量及规格问题（缺件，规格错误等）自客户收到产品后3 个工作日内受理，超出后将不受理或有偿受理（规格错误可根据实情给予处理）

3) 产品特性：种子的纯度和发芽率指标，我司保证在其生产、销售和播种的季度内稳定可靠，玉米为10 月~7 月（第二年）小麦为6 月~11 月

（当年）非本种植季度生产的种子，本司对种子的质量不予保证（销售季度结束，对未销售完的种子本司将集中贮存于冷库，下一季度生产前将进行检测）

以上三类人为因素，不可抗拒自然力，不当农事操作除外。

5.2 处理流程

1) 确认投诉

接到客户投诉或抱怨后，首先向客户了解具体内容，做好记录，质量问题应立即查明及确认投诉产品详细信息（品种名、规格、种植日期、包装防伪码）质量缺陷（种植的区域、缺陷性质、缺陷发生时间、缺陷图片等信息）客户有否按照种植说明操作及植保措施，客户处置要求等，并详细记录，及时与技术推广员联系，确认在我司保修范围内后，形成书面文件传递售后部进行核实、确认、处理。

2) 分析、确认

售后收到销售关于客户反馈的书面文件后，应根据不同分类，会同生产部、检测部等相关部门对投诉事项进行分析、确认：

A 若属我方质量问题应给出处理方案，对技术性、生产设备及管理缺失导致的质量问题，需要责任部门给出纠正预防措施；对人为因素和其他原因造成的投诉，按照公司规定对责任部门进行处置。

B 若判定结果非我方原因造成，及时告知销售人员，有其向客户解释，必要时相关人员协助销售员向客户解释或书面出示我司确认结果及依据。

注：鉴于维护客户关系，销售人员应当协助客户分析，查找其内部造成原因，避免客户后续发生同样问题或重复性质量反馈。

3) 处理方式

情节较轻的质量反馈（投诉）售后服务中心登记备案，并及时反馈给相关部门引起重视。情节严重的质量反馈（投诉）责令相关部门出具纠正措施及预防方案，并有售后部、销售人员对后续销售产品跟踪验证 2 次以上，确认其问题不会再次发生。

注：处理期间销售员适时向客户反馈解决进程，并跟踪落实情况。

6. 售后质量考核

6.1 及时性：要求销售员收到客户质量反馈后，一个工作日内电话（口头）、邮件、书面等形式反馈给上级主管及销售内勤，因信息延误，超出处理时间的，责任将有销售员主要承担并计入本人季（月）度业绩考评。

6.2 准确性：要求销售员收到客户质量反馈后，准确和尽可能详细的收集关于客户反馈质量问题的信息，以便于公司内部准确，及时的给出处理方案，因信息出入过大，导致公司售后质量成本损失的，损失将有销售人员主要承担并计入本人季（月）度业绩考核。

6.3 时效性：自接到销售内勤填写的《客户质量反馈处理单》后

轻微投诉：质检部须在 1 个工作日内给出处理意见，相关部门在接到售后部给出的质量反馈指令后，1-2 个工作日内需书面给出部门解决方案和后续预防措施。

严重投诉：质检部须在 1-2 个工作日内给出初步处理意见，并会同相关部门尽快查找出问题原因，责令责任部门制定出解决方案及其预防措施，若原因很难查找或周期较长时，由质检部出具初步分析报告，报总经理批准，先行与客户换货处置。

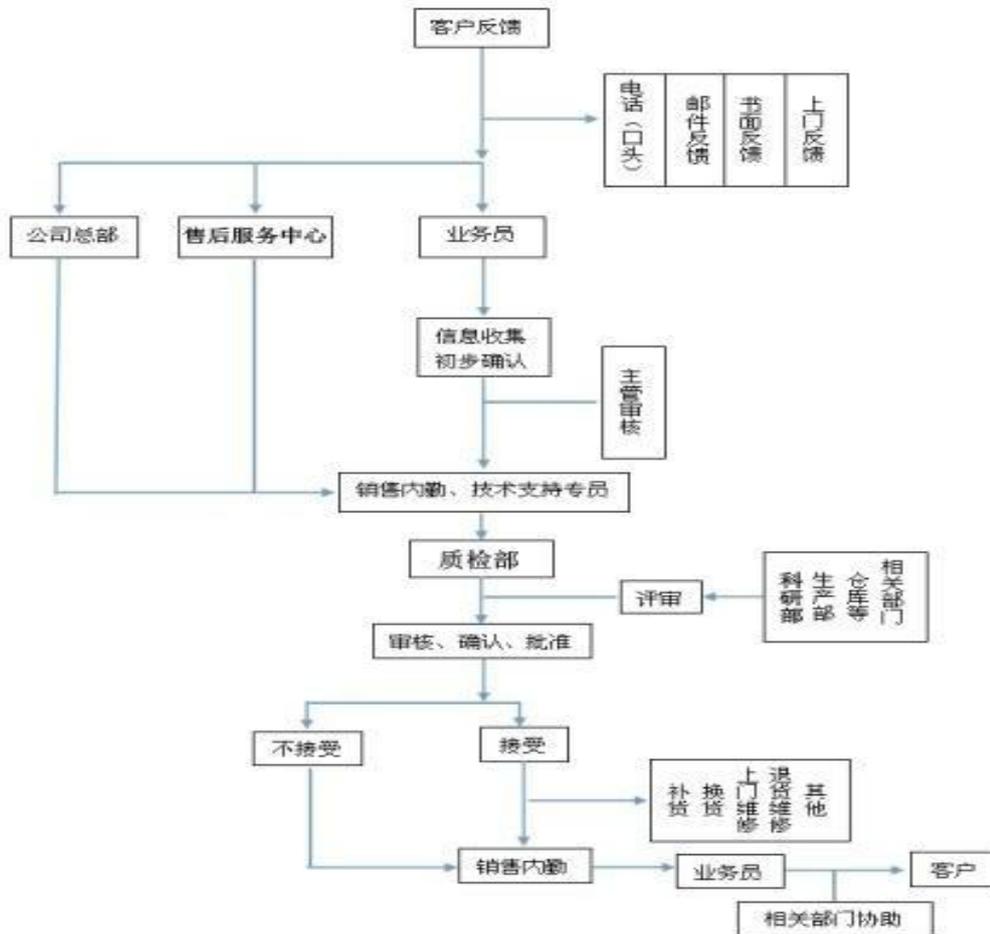
6.4 重复性：若因非我司质量问题而引起的重复性客户反馈，计入业务员季度考评。

6.5 业务水准：因业务人员销售产品时未与客户说明品种明细（所含附赠的农药和生长调节剂）而导致的客户反馈，售后质量成本须有业务员本人承担并计入季度考评。

6.6 客户原因：因客户多订，错订需要退换货的，需要销售员与客户事先确认，必须经由区域主管以上主管批准，方可办理退货手续，退货后需经检验合格，方可退入仓库，若因质量异常无法二次销售的，须由业务员本人或售后服务中心来承担售后质量成本损失，并计入销售年度质量成本。

注：其他未尽事项按照公司相关制度流程处理，特殊事件，销售总监可特别对待，但原因确认后，若非我方原因导致，须有售后服务中心承担售后质量成本，并计入销售年度质量成本。

7.客户质量反馈流程图



(二) 质量风险监测

公司在防范产品质量安全与风险时，实施全面风险管理，由公司董事会、管理层和所有员工共同参与，并将风险意识转化为全体员工的共同认识和自觉行动，通过风险管理专业人才、系统科学的方法来实现，以确保所有的风险都得到识别，对识别的风险进行衡量并得以有效控制。

公司建立了《年度的风险审查和评估制度》，全面、系统分析产品质量各项指标以及风险控制情况，总结偏差特点和趋势，建立风险降低的改进计划，最大限度保证种子质量。

公司建立了《质量预警制度》，通过质量预警，提高对种子质量波动的关注度，对于存在质量隐患的问题、事件发出质量警示，稳定种子质量，控制各类质量损失。

合力通过售前、售中和售后三个阶段为客户提供全方位的服务，并实时检测和分析质量风险。

在售前阶段，通过分析客户的播种区域、地理条件、作业情况等情况，并组织客户参加田间良种观摩会，详细了解各个品种的培育特点，提供适合各地生长的品种，并开展技术培训。

在售中阶段，确保各个种子品种全部合格，出厂前做好各项性能指标的检测，必要时安排驻场监造，在成品发往各经销商前，完成各项检查，降低质量风险。

在售后期阶段，通过公司的服务体系，监测各类质量风险。

对于营销、服务人员，通过种子品种知识、服务技能等内容的培训，提高质量风险意识，正确识别日常工作中的质量安全风险点



（三）应急管理

公司建立了企业重大安全质量事故的应急预案，成立了以首席质量官为组长的质量安全事故应急处理小组，应急处理小组包括公司科研研发、育种加工、生产、物流仓储、质量、法务、售后服务、市场等部门成员。

公司建立了快速报告、紧急处理、快速处置的重大安全事故应急处置方针，确立了重大安全事故 24 小时响应处理机制。

三、报告结语

一个没有创新的企业，是一个没有灵魂的企业；一个没有精品的企业，是丑陋的企业；一个没有核心技术的企业，是没有脊梁的企业。18 年来，我们始终坚持勤奋、执着、创新、卓越的企业精神，紧紧抓住核心技术不断创新，加大科研投入，重视人才队伍建设，提高自主创新能力，注重自主知识产权的创造、保护和运用，实现了“技术追随”到“技术领先”的转变，汇德丰品牌价值得到极大的升华。

我们将继续发扬汇德丰人“特别能吃苦，特别能战斗”的优良传统作风，在追逐种业梦想的道路上，不忘初心，努力践行“同创共享”的核心价值观，坚持不懈地通过技术创新，以“掌握核心科技”引领育种质量可靠性的全面领先，持续提高企业核心竞争力；坚持不懈地进行管理创新，为客户提供卓越种植服务；坚持以“保障国家粮食安全，服务中国三农事业”为己任，改善人类生活；坚持诚信经营，热心公益，勇担社会责任，真正成为一家受人尊敬的公

司；坚持力争在振兴民族种业的道路上发挥领跑作用，实现“打造百年汇德丰，势创民族品牌”的终极目标。

（一）未来展望

在各级领导的关心支持和种业前辈的引领下，汇德丰种业与时代同进步，与农民共呼吸，山东中农汇德丰种业科技有限公司由小到大，走过了不平凡的十几年的光辉历程，在为民族种业的发展壮大，增加农民收入，保证国家粮食安全中做出了我们应有的贡献。面对新形势下出现的各种挑战，我们对前途充满信心。

今年以来，我们多次邀请国家农业部及山东、河北等省内外的专家、学者对公司今后的发展进行问诊把脉，目前，我们的发展规划蓝图已经描绘完毕，那就是：

至十三五末，我们的奋斗目标为：

一、年销售收入达到 1 亿元以上，跨入全国种业十强行列；

二、将公司打造成国内主要的玉米种供应商之一，在玉米种的市场占有率方面，黄淮海区达到 10%以上，东华北区达到 1%以上；

三、做强做大玉米种供应的同时，小麦良种的生产、销售实现新突破，在黄淮海区的市场占有率力争达到 10%以上；

四、在生物育种方面，力争 1-2 个转基因产品获得生物安全证书，并完成相关转基因商业化品种储备工作。

一、创新建立成熟的种子、农药、化肥三网合并，为农民提供全程、综合的营销服务新模式，打造为农民服务的综合服务平台，进一步提升汇德丰种业为我国农业、农村、农民服务的综合能力！

(二) 读者意见反馈

姓名		职务	
单位			
地址			
电话		Email	
您对本报告的总体满意程度：			
<input type="checkbox"/> 很满意	<input type="checkbox"/> 比较满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意
您最关注本报告的哪些章节：			
1、			
2、			
3、			
本报告中最令您满意的是：			
1、			
2、			
3、			
您希望本报告在哪些方面进行改进：			
1、			
2、			
3、			
请点评一下本报告，或对报告提出您的意见和建议：			

