



企业质量信用报告

2020

青岛崂山矿泉水有限公司

目 录

第一部分 前言

1 编制说明	01
2 高层致辞	01
3 企业简介	02

第二部分 质量信用报告

1 企业质量文化	03
2 企业质量管理	
2.1 质量管理机构	03
2.2 质量管理体系	06
2.3 质量安全风险管理	08
3 质量诚信管理	
3.1 质量承诺	09
3.2 运作管理	10
3.3 营销管理	11
4 质量管理基础	
4.1 标准管理	11
4.2 计量管理	13
4.3 认证管理	13
4.4 检验检测管理	14
5 产品质量责任	
5.1 产品质量水平	15
5.2 产品售后责任	17
5.3 企业社会责任	18
5.4 质量信用记录	20

第三部分 报告结语

1 报告结语	21
2 反馈意见表	22

前 言

一、编制说明：

本报告完全依据青岛崂山矿泉水有限公司实际生产经营情况编写，内容客观公正，不存在任何误导性陈述及虚假情况，并对内容真实性负责。

报告编制依据：GB/T 31870—2015《企业质量信用报告编写指南》

报告组织范围：青岛崂山矿泉水有限公司（简称：崂矿）

报告时间范围：2020年01月01日至12月31日

（为保持报告连贯性，部分内容延伸出上述时间范围）

报告发布周期：每年发布，本报告发布时间为2021年05月

报告数据说明：本报告披露的数据来自崂矿内部统计

报告获取方式：<http://www.laoshan.com.cn>

二、高层致辞：

作为专注矿泉水生产的国有企业，崂矿有责任擦亮“崂山®”这一民族品牌，更好地回馈社会、分享健康。在全国同行业率先将自己定位为“健康饮水解决方案的创导者”，崂矿产品的核心价值就是基于产自世界三大优质水源地之一的崂山山脉的饮用天然矿泉水，自然地拥有着高端健康饮用水的属性。水中优质、稀缺的矿物质含量指标高于国家标准，更是让崂山矿泉水贴上了“珍贵稀有、优质健康”的标签。凭借这一核心优势，崂矿唱响“健康饮水”新理念，目的就是为不同阶层的人群普及健康饮水的知识，让他们饮用优质健康的水。在发展战略上，崂矿致力打造中高端品牌形象，“太少，所以珍惜”，以契合其“珍稀、优质、健康”的特质。

“第一步做产品，第二步做品牌，第三步做标准。”如今的崂矿已成为国内唯一集中国名牌、中国驰名商标、中华老字号、最具市场竞争力品牌、中国矿泉水行业标志性品牌等诸多荣誉于一体的矿泉水企业。2020年08月05日，世界品牌实验室（World Brand Lab）发布了第十七届“中国500最具价值品牌”，“崂山®”的品牌价值达到353.75亿元、排名第182位，并荣获“中国品牌年度大奖矿泉水No1”。

崂矿把对百姓健康的关注，体现在对每一瓶好水的呵护上，不忘自己所承担的社会责任，做一个让社会尊重的企业、一个让用户满意的企业。

三、企业简介:

青岛崂山矿泉水有限公司是专业生产、销售“崂山®”牌系列矿泉水饮品的国有企业，隶属于青岛饮料集团。崂山矿泉水是中国第一瓶天然矿泉水。

“崂山®”品牌起源于1900年，其水源系第四纪古冰川遗迹的产物，作为世界上罕见的低矿化度、复合型天然矿泉水，自二十世纪30年代起，崂山®系列饮品就批量出口，远销海内外，被誉为“琼浆玉液”；新中国成立后，崂山®系列饮品更是成为国宴用水，截至目前，代表中国文化和品牌实力崂山®系列饮品已经批量出口50多个国家和地区，走向全世界，成为当之无愧的“中国第一水”。

崂矿按照“战略整合、保护性开发”的原则，斥巨资在崂山与沂蒙山区域建立了九处花园式绿色生产基地，并严格按照国家标准实施水源地“三级防护”措施，确保生产出高质量、零污染、健康安全的优质崂山®矿泉水。

崂矿在同行业中率先通过了ISO 9001质量管理体系、ISO 14001环境管理体系与ISO 22000食品安全管理体系认证，现为“环境友好企业”、“清洁生产企业”、“安全生产标准化企业”，拥有市级企业技术中心、环境教育基地，并荣膺“青岛市市长质量奖（组织奖）”。

2020年11月20日，由青岛市消保委、市市场监管局和市商务局联合发起的“青岛好礼”特色产品评测活动在市政府机关会议中心落下帷幕。历时四个多月，历经征集、初选、甄选、优选发布等环节，崂矿出品的崂山®白花蛇草水在262件产品中脱颖而出，荣登“青岛好礼”榜单。百年民族品牌，将带着青岛人的记忆和味道喜迎八方来客。

ONE HUNDRED CLASSIC GLOBAL TASTING

百年经典，全球甄选。

崂山矿泉水：百年品牌，成就经典。
百年来，“崂山”品牌从山东烟台的起源，发展成为享誉海内外，畅销百年的品牌。



图1 崂矿产品一览

青岛崂山矿泉水有限公司

2020 年度企业质量信用报告

1 企业质量文化

对崂矿而言，质量文化是企业的根，是企业的灵魂，凝聚着企业对价值、使命、责任、愿景的战略认知，代表着企业最深层的精神追求和行为准则，是崂矿持续创新发展的不竭动力。崂矿高度重视企业文化建设，把企业文化建设当作团队建设的首要大事来抓，将企业文化创新建设融入团队建设、质量管理、技术研发、客户服务等各个环节；使企业文化在崂矿得到了充分的贯彻与发扬，并受到了全体员工的一致拥护与高度认同；并使崂矿使命：“创导健康饮水，引领品质生活”，崂矿愿景：“做水中经典，续百年传奇”，崂矿核心价值观：“品质、人本、奉献、合作、诚信”，崂矿精神：“品质服人、品牌聚人、品德率人”，崂矿质量理念：“质量与健康同源，品质与品牌共生”，崂矿研发理念：“服务客户、领先对手、颠覆自我”等等；真正成为“崂矿人”的行为准则与团队精神，实现了质量文化与企业经营的全面发展与共同进步。

2 企业质量管理

2.1 质量管理机构

崂矿的质量管理机构是由总经理直接负责的质量决策、领导和推进机构，并授权生产技术总监任崂矿的首席质量官。崂矿具有健全的质量保证体系，明确了质量职责和权限及相关的激励措施，确保了质量战略和布署的实施。

2.1.1 行政组织架构图

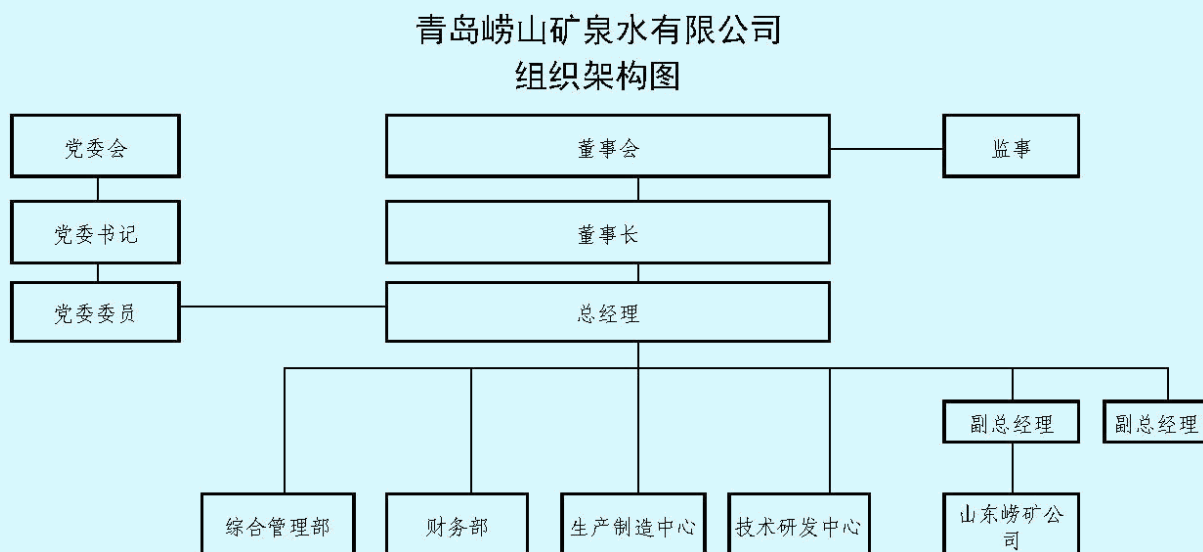


图 2 崂矿组织架构

2.1.2 质量管理职责和权限

总经理对崂矿各部门及相关工作人员的职责和权限做出规定，规定了各职能部门在管理体系中的职责和权限。通过会议、文件、人事任命等传达方式，沟通各部门及相关人员的职责和权限，以确保崂矿质量管理的有效性。

2.1.2.1 总经理职责和权限

※崂矿最高管理者，食品质量安全第一责任人，负责贯彻执行国家《食品安全法》和国家有关质量工作的方针、政策、法规、标准，确保崂矿的质量活动结果满足顾客的需求。

※领导制并实施本企业的的质量和食品安全方针、目标，并以正式文件发布，采取有效方式保证崂矿各级人员能理解并贯彻执行。

※对与质量和食品安全有影响的所有人员规定其职责、权限和相互关系。

※为食品质量管理体系的有效运行，提供必要的资源。

※任命管理者代表和食品安全小组组长，明确其职责，确保内部沟通顺畅。

※审批食品安全质量管理手册，核定崂矿的重要规章制度与文件。

※定期组织或授权管理者代表进行崂矿内部质量体系的审核和管理评审，确保崂矿质量管理体系的适宜性、有效性、充分性并持续改进。

2.1.2.2 生产技术总监（首席质量官）职责和权限

※承接崂矿的整体战略，制定与实施生产技术的战略规划，保证对崂矿业务目标实现的支持，达成对公司和业务部门的保证承诺。

※根据年度质量方针和质量目标，实施战略目标分解，协调和整合内外部众多资源，确保质量方针的贯彻和质量目标的达成。

※负责建立统一、高效的质量管理体系，并监督运行，持续优化体系流程，实施产品质量检查与监控。

※负责崂矿技术研发中心的建设与维护，组织技术创新项目申报、产品研发与技术创新，提升组织竞争力。

※负责技术研发团队的建设与管理。

※主持技术、研发、品控相关日常工作。

※负责内、外部交流与服务，通过对相关业务部门的配合、沟通与支持建立良好的关系，促进崂矿战略落地与组织绩效达成。

※负责制定部门安全管理目标与改进计划，确保安全生产。

※参与负责重大决策，完成总经理布置的其它工作。

2.1.2.3 技术经理质量职责和权限

※负责本部门技术、工艺、质量职能与体系、制度、流程的建立与建设，并保证各项流程、制度的正常运行。

※制定本部门行政许可计划，按时完成各项行政许可申报。

※制定本部门认证审核计划，确保通过各项认证审核。

※制定本部门外检、计量、体检等计划，按时完成各项外检、计量、体检等工作。

※制定本部门技术、工艺创新规划，推进各项技术、工艺创新工作。

※制定本部门团队建设计划与培训计划，按时开展各项培训、持续加强团队建设。

※制定本部门仪器设备维保计划与采购计划，确保仪器设备的合理配置与完好率。

※制定本部门安全管理目标与改进计划，确保安全生产。

2.1.2.4 QA 主管质量职责和权限

※质量（食品安全）管理体系（包括与之相关的各体系）及其各项制度、流程、记录的建立及健全、并监督执行、考核。

※组织对崂矿各项体系定期进行内外部审核，并监督与推进各项整改、预防措施的执行到位。

※组织制定各生产基地质量内控指标，根据各影响因素的变化及时组织修订；定期进行质量指标考核，并监督与推进各项整改、预防措施的执行到位。

※定期组织汇总各生产基地质量数据，并进行数据分析；根据分析结果组织整改，并监督与推进各项整改、预防措施的执行到位。

※定期到各生产基地进行品控工作现场考核，并监督与推进各项整改、预防措施的执行到位。

2.1.2.5 QC（品控）主管质量职责和权限

※根据质量管理目标，制定质量管控方案和阶段性工作计划。

※建立和督导产品质量保证相关体系的正常运行。

※负责原辅材料品控管理。

※对下属的工作进行评价并协助提升下属能力和绩效。

※质量异常时进行妥善处理及鉴定报废品。

※质量档案管理。

2.1.3 激励措施

为促进崂矿各层次质量管理和改进活动的有效开展，崂矿制定了《合理化建议征集办法》、《改善提案流程》、《质量管理小组管理办法》、《创新激励机制》、《专业技术人才职业发展管理办法》及《职业发展测评管理办法》等激励制度，定期组织开展“质量月”活动，建立 QC 小组开展质量攻关。崂矿定期对征集的合理化建议进行筛选、评比，对获得采纳的合理化建议布署落实改进的责任部门和责任人，逐一实施改进，并对建议提出人进行激励。崂矿还不定期对 QC 小组的活动成果和主要人员给予评审和奖励。



图 3 崂矿食品安全知识培训

2.2 质量管理体系

2.2.1 体系简介

崂矿在企业使命、愿景和战略的指引下，坚持以顾客为中心，不断推进卓越绩效管理模式下的食品安全与质量管理体系建设，全面提升产品食品安全与质量水平，切实落实食品安全与质量安全主体责任，持续提升卓越绩效管理。

崂矿通过了 ISO 9001 质量管理体系、ISO 14001 环境管理体系、ISO 22000 食品安全管理体系，以及“泰山品质”与 HALAL（清真）认证；并通过了“AAAA 级标准化良好行为”、“清洁生产”与“安全生产标准化（三级）”审核。在企业发展的同时，不断降低能耗、节约资源、保护环境，在节能降耗、推进产业绿色环保方面走在全国矿泉水行业的前列，在可持续发展中起到典型示范作用，现为“环境友好企业”、“清洁生产企业”、“省级节水型企业（单位）”与“中国饮料行业节水优秀企业”。

进入新世纪之后，崂矿开始逐步导入卓越绩效管理模式，采用这种整合化的现代质量管理的理念和方法，不断评价和改善自己的管理业绩，建立了持续改进的系统，从而使企业逐渐走向卓越。在领导班子的正确领导下，崂矿企业

管理取得显著成效，并于 2014 年荣膺“青岛市市长质量奖（组织奖）”。

崂矿管理团队积极学习、研究与推广卓越绩效管理模式，借鉴应用全面质量管理（TQM）、六西格玛（ 6σ ）、6S 管理、精益生产（LP）等先进的质量管理工具方法；并与 ISO、SC、GSP、HACCP 等管理体系精髓深度融合，建立起适合企业实际与发展需要、并具有“崂矿特色”的食品安全与质量管理体系。

崂矿下大力气抓好基础性管理工作，大刀阔斧地进行现场食品安全与质量管理改进活动；大力推进标准化良好行为，指导、规范现场管理改进实践，使管理体系真正落到实处并严格执行；取得了立竿见影的效果，实现了质量改进、成本降低、效率提升；不仅提升了企业核心竞争力，而且将崂矿的产品和服务质量得以持续改进，为企业提升经营绩效提供了强有力的支撑。

2.2.2 质量、环境、食品安全方针

崂矿立足现在，放眼未来，始终坚守“重质量、讲信誉”的经营宗旨，并着力保护环境、节约资源；人人参与质量、卫生管理，确保产品质量安全、食品安全，追求与大自然和谐共处、实现可持续发展；同时采取多种措施使公众与相关方了解崂矿的质量、环境与食品安全方针，继续扩大品牌效应。基于这一信念，崂矿确立的质量、环境与食品安全方针为：

在矿泉水相关的所有生产活动、产品、服务中，以质为先，全员品管，安全优质，互相沟通，遵章守法，节能降耗，不断创新，持续改进，达到客户满意、放心。

2.2.3 管理体系目标

2.2.3.1 质量目标

- ☆重大质量投诉为零，每年质量投诉事件降低 1%；
- ☆顾客满意度不低于 90%，并逐年提高。

2.2.3.2 环境目标

- ☆废弃物排放受控，危险固废 100%交有资质单位回收处理；
- ☆节能减排，其中水、电等逐年减少 0.5%，三年内达到国内同行业上游水平，噪声排放达标、污水废气达标排放；
- ☆火灾与爆炸事故发生率为零。

2.2.3.3 食品安全目标

- ☆采购原料 100%来自合格供方；
- ☆生产过程卫生控制抽查 100%达标；

☆员工质量、卫生知识受训率 100%。

2.3 质量安全风险管理

2.3.1 质量风险监测

崂矿依据《食品安全法》及相关法规，制定并发布实施了《技术法规风险监测、评估与预警程序》；细化分工、责任到人定期监测食品安全法规、标准的变化更新，并收集相关食品安全信息；并对监测结果进行汇总分析，建立预警计划，及时根据法规变化对标签标识等进行调整。如：通过对相关法规、标准发布实施情况的监测，及时对企业标准进行修订；崂矿目前备案和/或公开的（食品安全）企业标准均符合现行法规标准的规定，确保了企业生产经营的合规与产品的质量安全。

食品安全风险监测信息主要由崂矿质量主管部门——技术研发中心负责收集、整理，但企业全体员工均有收集风险监测信息的责任和义务。对于近年来发生的 4-甲基咪唑（4-MEI）、食品中塑化剂、亚硝胺类消毒副产物等食品安全事件，无论是否涉及到崂矿的产品，崂矿均将产品送到国家权威机构或第三方检测机构进行检测，以消除公众的隐忧。自 2016 年起，崂矿相应中国饮料工业协会（CBIA）“水教育”活动号召，举办“水知识进课堂”系列公益活动，至今已开展 200 余个水知识课堂，影响老师、学生和家長约 6 万人。

为保证能够及时准确收集到与崂矿产品相关的食品安全风险监测信息，崂矿时刻注重保持与国内外同行的技术交流合作关系。崂矿现为 CBIA 常务理事单位，及包装饮用水分会、天然矿泉水分会副会长单位；山东省饮料行业协会副会长单位，青岛市饮料协会会长单位，青岛市老字号协会执行会长单位；并在全国饮料标准化技术委员会、CBIA 技术工作委员会，及 CBIA 团体标准技术工作委员会等标准化技术机构担任（单位）委员。

2.3.2 应急管理

为了提高崂矿对突发事件和险情的应急能力，保证在一旦发生重大、特大事故时，指挥调度畅通，人员、设备、物资及时到位，确保事故时能够被及时有效的控制，保护员工及相关方的生命、环境和财产安全，把事故损失降到最低点；崂矿依据《食品安全法》、《安全生产法》、《突发事件应对法》、《生产安全事故应急预案管理办法》等法规，结合实际情况制定并发布实施了《食品安全事故应急处置预案》、《综合应急预案》、《专项应急预案》与《现场处置方案》等，并通过了青岛市安全生产监督管理局的评审与备案。

《综合应急预案》是公司组织管理、指挥、协调相关应急资源和应急行动的整体计划和程序规范，《专项应急预案》是总体预案的组成部分，是针对不同的突发事故的行动方案和保障方案。为了达到应急救援能够准确及时响应，崂矿定期组织员工进行应急演练，并对演练过程中存在问题的地方进行改进完善，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。

《现场处置方案》是针对具体的装置、场所或设施、岗位所制定的应急处置措施。现场处置方案具体、简单、针对性强，包括危险性分析、可能发生的事故特征、应急处置程序、应急处置要点和注意事项等内容。

3 质量诚信管理

3.1 质量承诺

为认真贯彻执行《食品安全法》，维护生产领域秩序、确保食品安全，保障人民群众的身体健康和生命安全；本着对社会和公众负责的理念，自愿接受社会监督、承担社会责任，崂矿特向社会郑重承诺：

一、严格依照国家法律、法规、规章和食品安全标准从事食品生产活动。本着对社会和公众高度负责的精神，切实履行食品安全主体责任，诚信守法生产经营。

二、严格按照国家的法律、法规和相关标准的规定组织生产，保证持续满足食品质量安全的环境条件和相应的卫生条件。

三、严格执行原辅材料、食品添加剂和食品包装材料容器的进货验收制度，核对每批原辅材料检验合格证明，建立原辅材料采购进货台账，严格进货检验制度。

四、严格执行出厂检验制度，产品生产记录、检验记录和销售记录完整齐全，产品批批检验、批批留样。未经检验或检验不合格的产品不出厂销售，售出的产品具有可追溯性，发现问题及时召回。

五、不违反国家规定使用或滥用食品添加剂，并按照 GB 7718《预包装食品标签通则》的要求在产品标签标识中明示添加剂使用情况。

六、严格执行食品标签标识规定。认真执行食品标签和说明书的有关法定要求，保证食品标签标识清楚、真实。

七、不在食品中掺杂、掺假、以假充真、以次充好、以不合格品冒充合格品；不使用非食品原料、回收原料加工食品，不伪造或者冒用他人厂名、厂址，不伪造或者冒用质量标识。

八、严格执行食品生产加工台账制度。建立健全生产加工台账，保证相关记录真实、完整、准确。

九、不使用应获证而未获证的食品原料、食品添加剂或食品包装容器进行生产加工活动。

十、不超出生产许可范围生产加工食品。

十一、自觉遵守国家的有关法律、法规、倡导行业自律，切实履行企业食品安全第一责任人的义务。

3.2 运作管理

崂矿作为矿泉水行业的知名龙头企业，在严格遵守并切实执行《食品安全法》及相关法规、标准的基础上，依照国务院食品安全委员会与工业和信息化部相关文件，及《青岛市食品工业企业诚信体系建设指引（试行）》等的要求：崂矿领导班子身先士卒、以身作则，以保障食品安全和促进行业发展为目标，以加强质量安全诚信、落实食品安全主体责任为核心，以守法遵章为准绳、社会道德为基础，加快推进企业诚信管理体系建设，落实食品安全主体责任、增强全员质量安全责任意识，提高企业质量管理水平、食品安全管理水平与企业诚信保障能力。

崂矿建立了严格的供应商准入、考核与淘汰与采购索证制度及原辅料验收标准，以从源头上确保食品原料、食品添加剂和食品相关产品的质量安全。崂矿投资配备先进、完善的原材料检验仪器设备，采购的原辅包材除必须符合相关国标、行标、地标和企标之外，还必须符合更严格的崂矿内控标准，并经检验合格方可接收入库。

崂矿根据法规变化和技术发展，不断修订原辅料验收标准，提高技术指标与安全性要求，完善和细化检验操作规程。不断加强供应商审核与巡检力度，在持续提高供应商准入门槛的基础上，不定期的对供应商进行考察和巡检，并不断完善供应商考核制度，保证供应商的有序竞争与优胜劣汰，持续提高供应商的质量管理水平与原辅料的质量安全水平。

崂矿高度重视生产与加工的过程管理与质量体系的有效运行。在 ISO 22000 食品安全管理体系的基础上建立了完善的生产过程监控体系和控制记录，对与各项工艺参数、指令控制数据与关键控制点的各项参数、状态等进行实时记录与监控，从而对食品安全风险进行全面、可靠的控制。

崂矿编制了《现场 6S 管理手册》并建立自查制度，定期组织联动检查，

对检查中发现的问题制定改进推进表，限期整改，并与考核挂钩。同时积极开展“每日三一”、合理化建议征集、QC 小组等活动，培养全体员工发现问题、解决问题与预防问题的能力，并持续改进，推动 PDCA 循环的有效进行。车间不断完善作业指导书和可视化管理，各种标识规范有序，物品定置存放，现场卫生责任明确，严格考核。崂矿建立了 HACCP 小组，定期识别 CCP，积极开展验证，确保生产加工过程质量稳定可控。

崂矿将信息化工作上升到战略高度，相继部署了 ERP 系统、BPM 系统、EHR 系统、WMS 系统、CRM 系统、SRM 系统、工作督查系统和移动销售管理系统等现代化、信息化管理系统，使办公、采购、生产、仓储和销售等企业运营全过程实现了无纸化、信息化、智能化管理；不仅大幅提升了企业管理水平，而且为食品安全追溯体系提供了全面信息化保障。

3.3 营销管理

崂矿建立了信息化仓储管理体系，通过部署 ERP 系统和 WMS 系统，引入“物联网”理念，并利用先进的条形码识别技术与 Wi-Fi 技术，实现了原辅料与成品的全覆盖信息化仓储管理。

崂矿与法国迪卡侬集团（Decathlon S.A.）合作，与 2020 年完成国内首个矿泉水射频识别（RFID）智能标签应用项目，联手构建全球最先进的智能化快速消费品供应链体系。

崂矿依托 WMS 系统、CRM 系统和移动销售管理系统，实现销售过程及台账记录的可追溯性信息化管理；从客户订货到产品配送的销售全过程数据均记录于数据库中，并可追溯查询。

崂矿建立了食品召回管理制度和食品安全事故处置制度与预案，并定期组织食品召回和食品安全事故应急处置演练，确保食品召回与食品安全事故处置体系有效运行。

4 质量管理基础

4.1 标准管理

崂矿的标准化体系建设工作，以标准化良好行为（GSP）为准则，对崂矿的标准化体系不断进行进行了整合、修改和完善，建立起了一套完善、可行、高效的标准化体系。崂矿不仅于 2011 年顺利通过了“AAA 级标准化良好行为企业”复审，还于 2015 年顺利通过“AAAA 级标准化良好行为”审核，于 2020 年顺利通过“安全生产标准化（三级）企业”复审。

崂矿的标准化体系持续更新、改善，仅在最近一次的 GSP 审核周期内，崂矿标准体系中新增及变更的标准即达到标准总数的 53.78%。

表 1 崂矿标准体系变化统计表

标准类别	撤销	更新	新增	现行有效
技术标准	0	22	172	305
管理标准	12	8	131	243
工作标准	0	2	23	140
合计	12	32	326	688

崂矿的技术研发团队还积极参与行业标准化工作，现为：全国饮料标准化技术委员会（SAC/TC 472）、CBIA 技术工作委员会与 CBIA 团体标准技术工作委员会（单位）委员，及国家食品相关产品专家委员会协助单位；不仅参与多项国家标准、行业标准、团体标准的起草与审定，而且还是 QB/T 4069—2010《饮料制造综合能耗限额》的主要起草单位。自 2017 年起，崂矿与 CBIA 携手推进饮料行业团体标准工作，现已起草并发布实施 T/CBIA 001—2017《苏打水饮料》、T/CBIA 004—2018《中国饮料行业节水、节能优秀企业考核评价通则》、T/CBIA 005—2019《饮料中微生物的检验（滤膜前处理法）》。

2020 年，崂矿参与起草的 DB37/T 4276—2020《山东省饮料类、酒类生产企业原料水比率标准》、T/QDAS 056—2020《供青食品 包装饮用水》、T/SDQE 003—2020《泰山品质 草本可乐》等标准陆续发布和实施。

崂矿严格执行国家有关企业产品标准自我声明公开的规定，产品执行标准全部在企业标准信息公共服务平台（<http://www.cpbz.gov.cn/>）上公开。

表 2 崂矿执行的产品标准

序号	标准号	标准名称
1	GB 8537—2018	食品安全国家标准 饮用天然矿泉水
2	GB 15266—2009	运动饮料
3	GB/T 10792—2008	碳酸饮料（汽水）
4	GB/T 17876—2010	包装容器 塑料防盗瓶盖
5	GB/T 31326—2014	植物饮料
6	BB/T 0060—2012	聚对苯二甲酸乙二醇酯（PET）瓶坯
7	QB/T 2357—1998	聚酯（PET）无汽饮料瓶
8	Q/LSK 0001S—2018	崂山山泉包装饮用水
9	Q/LSK 0004S—2019	崂山白花蛇草水
10	Q/LSK 0008S—2019	崂山矿泉水风味饮料
11	Q/370212LSK 010—2020	聚对苯二甲酸乙二醇酯（PET）饮料瓶
12	Q/LSK 0012S—2019	风味饮料

4.2 计量管理

崂矿依据《强制检定的工作计量器具检定管理办法》与《实施强制管理的计量器具目录》，定期委托具备相应资质的计量检定机构对工作计量器具进行检定与校准，确保计量检测结果准确、可靠。

在此基础上，考虑到生产基地较为分散，检测仪器、计量器具新旧不一、型号繁杂，检测、计量人员水平存在差异的现状；崂矿自 2016 年起进一步规范了各基地实验室间的检测能力验证与数据比对工作，并将其纳入相关责任人员的绩效考核，有效提升了各实验室的技术水平与检测能力。

4.3 认证管理

崂矿在全国同行业中率先通过 ISO 9001 质量管理体系认证、ISO 14001 环境管理体系认证与 ISO 22000 食品安全管理体系认证，并于 2019 年首次通过 HALAL（清真）认证；在 2008 年通过“AAA 级标准化良好行为”审核的基础上，于 2015 年通过“AAAA 级标准化良好行为”审核，并于 2012 年首次通过“安全生产标准化（三级）”审核；于 2009 年首次通过“清洁生产”审核，且于 2011 年通过“环境友好企业”与“环境友好车队”审核。

进入 21 世纪之后，崂矿开始逐步导入卓越绩效管理模式，采用这种整合化的现代质量管理的理念和方法，不断评价和改善自己的管理业绩，建立了持续改进的系统，从而使企业逐渐走向卓越。在领导班子的正确领导下，崂矿企业管理取得显著成效，并于 2014 年荣膺“青岛市市长质量奖（组织奖）”。



图 4 青岛市市长质量奖（组织奖）

4.4 检验检测管理

崂矿具备所有食品产品的全部出厂检验项目的检测能力，并具备部分型式检验项目的检测能力，还具备完善的 PET 瓶坯、PET 瓶及 PE 瓶盖的出厂检验能力。崂矿依据《食品安全法》在全部产品出厂前均进行全部出厂检验项目的检测，并与青岛市产品质量监督检验研究院签订了《委托检验协议》，定期送检产品进行型式检验。

崂矿建设了现代化的检测中心，配备各类检测仪器设备 70 余台（套）；并建立了一支高素质的质量控制人员队伍，能够完全满足崂矿所有原辅包材检验、生产过程控制和产品质量检测的需要。检测中心陆续引进了国际先进的美国戴安(DIONEX)免试剂离子色谱仪(RFIC)，国内先进的盛瀚(SHINE)CIC-300 型阴阳离子双通道离子色谱仪(IC)，国际先进的美国安捷伦(Agilent)7890A 型顶空自动进样气相色谱仪(HS-GC)，国际先进的德国耶拿(Aanalytik Jena AG) novAA 400P 型智能火焰-石墨炉原子吸收光谱仪(AAS)，国际先进的吉天(TITAN) AFS-933 型原子荧光光谱仪(AFS)，及国内先进的岛津(SHIMADZU) UV-1780 型紫外可见分光光度计(UV-Vis)等先进检测仪器设备系统，确保崂矿的质量控制能力持续提升。



图 5 崂矿部分检验仪器设备

5 产品质量责任

5.1 产品质量水平

科技进步是提高产品食品安全与质量水平的重要途径。崂矿坚持以科技进步为重点，不断推进技术进步的步伐，向科技进步要质量，坚持生产与技改并重。在现有的基础上积极采取和应用新技术、新工艺、新材料，最大程度地挖掘内部潜力，最大限度地提高产品食品安全与质量水平，并持续节能降耗、降低成本、提升效率。

崂矿建立了市级企业技术中心、矿泉水技术开发专家工作站与劳模创新工作室，并同根源集团合作建立“大健康产业联合研发中心”，不断加大技术研发和新产品推广力度；对矿泉水及饮料行业的技术工艺进行深入的研究，吸收借鉴国内外先进技术工艺，不断开发适应市场需求的新产品，提高企业的整体技术水平。近年来，崂矿技术研发中心取得的“含溴矿泉水生产过程中溴酸盐的生产及控制”、“健康型可乐饮料天然植物风味物质提取技术”、“矿泉水物理除菌技术”等科技成果，经鉴定已达到国内领先水平。

历年来，崂矿技术研发团队先后完成了 20 多项新技术和新产品的研究开发，获得各类专利 20 余项；多次荣获国家级、省级、市级科技进步奖，并在专业刊物上发表 20 余篇科技论文。

表 3 崂矿近年获得发明专利一览表

序号	发明名称	专利号	专利权人
1	健康型可乐	ZL 2009 1 0305905.9	青岛崂山矿泉水有限公司
2	自动刷桶机及刷桶方法	ZL 2008 1 0139415.1	青岛崂山矿泉水有限公司

表 4 崂矿近年获得科技进步奖一览表

序号	奖项名称	等级	年度	项目名称
1	山东省轻工业科学技术创新进步奖	三等	2019	白花蛇舌草蒸馏液及白花蛇草水饮料挥发性成分指纹图谱研究与应用
	青岛市中小企业专精特新产品(技术)	一一	2018	“崂山”牌可乐
2	中国饮料行业科技进步奖	三等	2017	白花蛇舌草及白花蛇草水挥发性成分指纹图谱研究
3	中国饮料行业科技创新论文奖	二等	2017	白花蛇舌草及白花蛇草水挥发性成分指纹图谱研究
4	中国饮料行业科技创新论文奖	三等	2016	青梅红茶菌复合饮料的研制
5	中国轻工业联合会科学技术进步奖	三等	2014	含溴矿泉水生产过程中溴酸盐的生成及控制
6	青岛市科学技术奖	三等	2014	含溴矿泉水生产过程中溴酸盐的生成及控制
7	山东省轻工业	二等	2013	离子色谱法检测矿泉水中锶含量的研究与应用

	科学技术进步奖			
8	山东省轻工业科学技术进步奖	三等	2012	含溴矿泉水生产过程中溴酸盐的生成及控制
9	食品工业科技进步优秀项目	——	2011	健康型可乐饮料天然植物风味物质提取技术
10	山东省轻工业科学技术进步奖	三等	2010	健康型可乐饮料天然植物风味物质提取技术
11	青岛市科学技术奖	三等	2008	矿泉水物理除菌技术的研究
12	中国轻工业联合会科学技术进步奖	三等	2008	碳酸系列饮料的开发（一）健康型崂山可乐
13	山东省轻工业科学技术进步奖	三等	2007	矿泉水物理除菌技术的研究
14	山东省轻工业科学技术进步奖	三等	2006	健康型崂山可乐饮料的开发

表 5 崂矿近年发表论文一览表

序号	篇名	期刊	刊次
1	存储环境对 PET 包装水蒸气透过性的影响分析	饮料工业	第 23 卷第 5 期
2	白花蛇舌草及白花蛇草水挥发性成分指纹图谱研究	饮料工业	第 21 卷第 1 期
3	葡萄酒中多酚物质的种类、影响因素及其作用	中外葡萄与葡萄酒	2017 年第 6 期
4	饮料保质期测试方法的研究综述	饮料工业	第 20 卷第 5 期
5	PET 瓶装水异味分析与应对措施	饮料工业	第 20 卷第 2 期
6	近红外光谱技术在饮料中的应用研究	饮料工业	第 20 卷第 1 期
7	“冷泡茶”冲泡方式 对红茶、绿茶、乌龙茶感官品质的影响	饮料工业	第 19 卷第 6 期
8	青梅红茶菌复合饮料的研制	饮料工业	第 19 卷第 4 期
9	活的不可培养细菌及其检测	饮料工业	第 18 卷第 5 期
10	3D 打印技术在饮料工业中的应用展望	饮料工业	第 18 卷第 3 期
11	天然矿泉水溶解性总固体与电导率的相关性探讨	饮料工业	第 17 卷第 9 期
12	矿泉水中阴阳离子指纹图谱研究	饮料工业	第 17 卷第 9 期
13	食品级过氧化氢在桶装水生产中的应用	饮料工业	第 17 卷第 1 期
14	非抑制型离子色谱法测定矿泉水中偏硅酸	饮料工业	第 16 卷第 12 期
15	离子色谱法检测矿泉水中钠、钾、镁、钙、锶	饮料工业	第 16 卷第 10 期
16	PET 瓶二氧化碳流失率因素分析	饮料工业	第 16 卷第 9 期
17	欧盟食品农药残留的历史与现状	饮料工业	第 16 卷第 1 期
18	饮料原辅包材的采购索证管理	饮料工业	第 15 卷第 12 期
19	浅谈影响乳酸菌饮料稳定性的因素	饮料工业	第 15 卷第 11 期
20	饮料微生物检验方法验证	饮料工业	第 15 卷第 10 期
21	离子色谱双通道自动进样 同时分析瓶装水中阴阳离子	饮料工业	第 15 卷第 3 期
22	滤膜法在饮料微生物检验中的应用	饮料工业	第 14 卷第 11 期
23	平面色谱图的摄制	影像技术	第 23 卷第 2 期
24	含溴矿泉水生产过程中溴酸盐的生成及控制	饮料工业	第 14 卷第 2 期
25	“务实”和“落实”是做好质量管理体系的两大基础	饮料工业	第 13 卷第 12 期
26	菠萝木瓜复合饮料的研制	饮料工业	第 13 卷第 10 期

崂矿技术中心对饮用水消毒副产物——“溴酸盐”的检测与控制进行了深入研究。针对青岛市矿泉水等地下水中溴离子含量普遍偏高、易生成溴酸盐的问题，设立课题开展了大量基础研究并取得了重大成果，能够有效控制溴离子含量高的矿泉水、山泉水等包装饮用水的溴酸盐含量。该成果不仅被鉴定为“国内领先水平”，而且相关论文《含溴矿泉水生产过程中溴酸盐的生成及控制》已发表于《饮料工业》期刊(ISSN: 1007-7871、CN: 11-5556/TS)。

崂矿从保证食品安全、确保消费者身体健康及促进行业发展的角度出发，决定将溴酸盐控制技术向全行业无偿推广；并积极协助青岛市质量技术监督局组织召开专题会议，对青岛市饮料行业企业进行了免费培训；使青岛市同行业企业顺利实现技术升级，提高了全行业产品的食品安全水平。

崂矿还拥有我国第一瓶自主研发的碳酸饮料——“崂山可乐”的独特配方与工艺的核心技术；以及我国第一瓶自主研发的矿泉水饮料——“崂山白花蛇草水”的独特配方与工艺的核心技术。

崂矿技术研发团队通过现代化的工艺改造与科学研究，确保了安全性与有效性；使“崂山白花蛇草水”获得全国唯一的“食品加药”批件，使青岛市这一特产的传统饮料“焕发新春”；在国内外市场的销量持续上涨，成为青岛市的又一知名产品。

崂矿技术研发团队取得的科研成果“健康型可乐饮料天然植物风味物质提取技术”，不仅经鉴定达到国内领先水平；而且通过该技术的成功研发，使我国传统“八大可乐”之一的“崂山可乐”独有的天然植物成分得以充分提取且含量稳定；大幅提高了“崂山可乐”的质量水平与技术含量，使其在与国际饮料巨头的竞争中脱颖而出，在市场上畅销不衰。

5.2 产品售后服务

崂矿高度重视售后服务工作，成立了“客户关系运营中心”，并相继发布实施了《消费者投诉响应程序》《客户档案管理制度》《96656呼叫中心工作手册》与《400电话话务员服务规范、流程》等制度流程，不断提升客户服务的规范化水平。

崂矿“96656”服务电话在行业内领先使用呼叫中心(Call Center)与CRM系统相结合的管理模式；并在与青岛交运集团合作建立分拨中心的基础上，全面改革桶装水物流配送体系，实现了配送运输的现代化、信息化物流升级。近年来，崂矿投入重金优化生产流程及物流配送体系，通过企业信息化改革实现

智能化、专业化管理。“96656”呼叫中心紧跟时代潮流，创新发展、高效运转，一切以客户需求为中心，结合“互联网+”的应用和落地实施，采用创客模式，打造商品和服务流通的新平台。面对不断增长的业务量，利用传统接线模式与微信（WeChat）、手机应用（App）相结合的服务方式，实现“96656”系统网络的增值升级；以线上多样化的商品和服务选择，结合线下2小时快捷配送上门的服务，为消费者提供超值的客户体验。

崂山矿泉水96656呼叫中心是一支不让须眉的巾帼团队，多年来秉承以“满意就在铃声后”的理念，以崂矿人特有的热情、耐心、细致与高效，让每一位客户切身体验到崂矿服务的至臻至诚。在日复一日的平凡工作中，姑娘们耐心解答客户的咨询，虚心接受客户的意见建议，认真倾听客户的反馈，妥善解决客户的投诉，时常还要承受常人体会不到的委屈……她们从不叫苦、抱怨，用真心搭起了与客户之间信任、沟通的桥梁，成为崂矿一张闪亮的名片。

桶装矿泉水行业的呼叫中心，作为城市民生服务的一部分，具有工作高强度的特点。全年节假日无休，当他人享受着愉快假期与亲朋欢聚的时候，96656呼叫中心的姑娘们却坚守在话机旁加班加点，确保线路畅通，最高单人日呼入量达1500条。“接听、下单、跟踪、回访”，问题零遗漏的闭环服务，让一桶桶优质的矿泉水带着崂矿人浓浓的情意进入到千家万户。

“96656”，一个响亮的铃声，社会各界给予了高度的肯定，崂山矿泉水96656呼叫中心先后获得“青岛市工人先锋号”、“山东省工人先锋号”、“青岛市先进小家”等荣誉称号。创“一流工作、一流服务、一流业绩、一流团队”是崂山矿泉水96656呼叫中心恒久不变的追求，她们秉承着百年崂矿的优秀品质，不断完善自我，强化自我，在平凡的岗位上谱写青春的华章。

5.3 企业社会责任

在企业经济规模快速增长、企业效益不断提升的同时，崂矿也在大力推进节能降耗、环境保护工作，使得崂矿在实现质量效益和可持续发展等方面也走在了全国同行业的前列。

崂矿管理团队把节能降耗、低碳减排等可持续发展工作作为技术改进与装备改造升级的重点，每年投入大量资金进行节能减排的项目开发和利用，使崂矿的生产线能耗均达到国内领先、国际一流水平。其中，仅通过清洁生产技术改造项目，每年即可节约用水近万吨，电耗降幅达30%，大量减少了碳的排放，并获得中央财政补贴；使崂矿走出了一条科技含量高、经济效益好、资源消耗

低、环境污染少的可持续发展道路，在提高经济效益的同时，也取得了显著的环境效益与社会效益。

崂矿高度重视有毒有害物品控制，持续建立健全化学品安全技术说明书（MSDS）体系，完善消毒剂管理制度与记录及实验室试剂管理制度与记录。消毒剂、化学试剂专人专库管理，并定期盘点核对，确保帐物相符、安全可控。崂矿建立了危险废弃物规范化管理制度与档案，危险废弃物统一存放在独立于生产区之外的专库中；并与持有专业资质的危险废弃物处置企业签订了协议，定期对危险废弃物进行清运处理。

青岛市属于水资源较为匮乏的城市。作为青岛市包装饮用水行业龙头企业，崂矿高度重视水资源的充分利用，组织技术团队积极研究应用先进技术节水降耗，以充分保护崂山山脉有限的水资源。崂矿不仅连续获得 CBIA 评选的“中国饮料行业节水优秀企业”荣誉称号，2016 年更荣获“中国饮料行业节水标兵企业”荣誉称号，并于 2020 年获评“省级节水型企业（单位）”。

崂矿每年编制并向社会公开发布《企业质量信用报告》与《环境报告书》。一方面，通过回顾崂矿在质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的理念、制度、措施以及取得的成效；推动企业强化质量主体责任和诚信意识，实施产品质量信息自我披露，公开产品质量承诺，强化企业自觉承担质量主体责任意识。另一方面，向社会各界宣传崂矿的环保理念、企业文化、环境管理的基本方针以及企业为改善环境、履行社会责任所做的工作；以使利益相关方更详尽、更直接地了解崂矿在环境保护、节能降耗、低碳减排等相关方面的工作，及对于推动中国饮料行业的可持续发展所做出的努力和贡献；不仅在行业内获得高度评价，还受到了社会各界的一致好评。

在 CBIA 历年发布的《中国饮料行业可持续发展报告》中，对崂矿在推进产品质量、节水节能、科技进步、员工关爱、薪酬福利、企业文化、产业扶贫、赈灾济困、公益实践等方面的工作，进行了详细的阐述并给予了高度的评价。

崂矿还高度重视拥军工作，根据部队需求，优先生产、配送军需物资，并连续为反法西斯 70 周年阅兵、亚丁湾护航、也门撤侨、“海上安全”演习、国际海军阅兵活动、友好访问等重大任务提供保障支持，受到了部队的好评。

崂矿始终不忘自己所扮演的社会角色，并广泛的投身于公益当中，做一个让社会尊重、让用户满意的企业是崂矿的永恒目标。近年来积极开展为首都医疗工作者捐赠新冠抗疫物质，为日喀则地震灾区提供救援物资，随中国医疗队

赴非抗击“埃博拉”病毒等公益活动。崂矿始终将消费者利益放在最主要的位置，并得到了政府机构和社会各界的广泛支持。与青岛市体育局达成合作，共同探索、创新推动健康体育饮水模式；与青岛市教育发展基金会达成合作，每卖出一盒柔装水，就拿出1元钱专用于“爱暖寒窗”慈善项目、“春蕾计划”公益行动等，重点资助青岛和西藏的教育公益事业；与青岛市红十字会微尘基金达成合作，将在儿童生命、健康、教育等方面进行合作，并将共同设立博爱小学，针对贫困学生设立专项助学金等；与青岛市关工委达成合作，围绕青少年权益保障、需求满足、素质提高、基本技能增强等方面进行教育及培养。

2016年，崂矿提出做“健康饮水解决方案创导者”，开始提供多元化、全方位、细分人群的饮水解决方案。组织编写《水的呵护》等系列丛书，开展“水知识进课堂”、“运动饮水”等主题的公益讲座，进行新媒体线上线下互动等。通过这些活动的开展，向大众普及健康饮水知识，传授科学饮水方法，逐步将健康饮水解决方案普及到全国千家万户。

在体育健身方面，崂矿为中超联赛、中羽联赛、CCOR帆船赛、世界休闲体育大会、崂山100公里国际越野挑战赛、青岛马拉松等赛事提供赞助，使得崂山矿泉水持续活跃于多项体育赛事。

5.4 质量信用记录

崂矿恪守国有企业社会责任，依法、守法、诚信经营，无不良信用记录、无产品抽检不合格，并多次荣获“守合同重信用企业”、“AAA信用企业”等奖励与荣誉称号。

崂矿为山东省第一批“食安山东”生产加工示范企业，并多次荣膺“‘食安山东’饮料行业特别贡献奖”；崂矿董事长王达不仅荣获山东省“富民兴鲁劳动奖章”，而且荣膺第五届“青岛市市长质量奖（个人奖）”；总经理李培成荣获“中国饮料行业节水优秀个人”，生产技术总监姜明洪荣获“崂山质量奖贡献奖”。

表6 崂矿2020年部分荣誉奖励

序号	奖项	颁发机构
1	中国500最具价值品牌	世界品牌实验室
2	中国品牌年度大奖	世界品牌实验室
3	中国饮料行业节水优秀企业	中国饮料工业协会
4	省级节水型企业（单位）	山东省住房和城乡建设厅
5	崂山区“优秀企业”	崂山区委、区政府

报告结语

在青岛崂山的余脉——太平山麓，山峦起伏、古树参天。几股清澈的崂山泉水绕过覆盖着绿色苔藓的山石，穿过茂密的丛林，汇成一条弯弯曲曲的小河，向南流进了太平角海湾。1900年，德国商人马牙在此处打猎时，在几株古树怀抱中意外地发现了一汪清泉，几只小刺猬聚在泉旁饮水。他也俯首小啜，顿感清爽甘甜。他将此水带回德国化验，水质竟胜于当时法国著名的矿泉水。随后，他在此打井开发水源，著名的“刺猬井”便由此而来。

2020年，崂矿迎来了品牌发展的第120个春秋。

120年壮阔前行、乘风破浪，崂矿与青岛这座城市的发展共兴共荣，更带给几代人不可磨灭的味觉记忆。在120周年的节点，百年品牌再次开启峥嵘之路，为“青岛制造”书写新的传奇。

“乘风破浪、百年崂矿”。2020年07月17日，崂山矿泉博物馆开业暨庆典发布活动，在位于青岛市市南区广西路31号的全国重点文物保护单位——医药商店旧址正式拉开帷幕。

崂山矿泉博物馆位于1905年始建的德式建筑“红房子”。百年建筑中呈现百年品牌，开启历史的大门，那些与“水”有关的回忆，串联起崂矿120年的荣耀之路。展馆内分为万年古冰泉、产品矩阵墙、百年展厅、工厂生产线、远航未来等五大板块，陈列近千余种展品，记载了崂矿120年的发展历程，记录了中国矿泉水产业的发展史，以及百年青岛的矿泉水产业崛起之路。从过去到现在，这些珍贵的历史在岁月的积淀下依旧熠熠生辉。在这里，不仅能够带你回味小时候的味道，而且可以品尝崂矿新品，学习健康饮水知识。

崂山矿泉博物馆堪称一部中国矿泉水历史的“百科全书”，博物馆的开启不仅仅让崂矿的峥嵘历史有了物质载体，更成为“青岛制造”、“青岛品牌”展示形象的新窗口，成为岛城的文旅界的一件盛事。

百年征程、百年思索，对于120岁的崂矿而言，正蓄势发力，在新时代的“大江大河”中乘势而上，铸就新的辉煌。

反馈意见表

尊敬的读者：

感谢您对本报告的关注，为了持续改进崂矿质量诚信工作，提高质量服务水平，我们真诚的希望您能够对本报告给予评价，并提出您的宝贵意见，对此青岛崂山矿泉水有限公司向您表示衷心的感谢。

您可以选择以下方式反馈您的意见和建议：

邮政地址：山东省青岛市崂山区松岭路 236 号

邮政编码：266101

联系电话：0532-67783935

电子邮箱：jszx@laoshan.com.cn

姓 名：_____ 单 位：_____

电子邮箱：_____ 联系电话：_____

调查内容：

- I. 您是否在本报告中获取了您所要了解的信息？ 是 ☐ 否 ☐
- II. 您认为本报告是否全面反映了本公司质量诚信状况？ 是 ☐ 否 ☐
- III. 您认为本报告是否全面反映了本公司质量管理状况？ 是 ☐ 否 ☐
- IV. 上述如选择“否”，烦请说明具体内容，并欢迎您提出宝贵意见与建议。

意见与建议：

a)

b)

c)

V. 您希望本报告在哪些方面进行改进？

a)

b)

c)

VI. 您希望反馈的其它内容：



邮政地址：青岛市崂山区松岭路 236 号
邮政编码：266101
联系电话：0532-67783935
电子邮箱：jszx@laoshan.com.cn