

产品品质 撑起不落的“太阳”

张艳秋



广东太阳神集团黄江生产基地

近年来，食品药品安全问题频发，引起了整个社会的关注，在这关乎百姓身心健康的大问题上，相关舆论前所未有的炽热与激烈。与此同时，也有大批企业本着对社会、对消费者负责的原则，一直为社会提供着优质的产品与服务。太阳神——中国保健品行业的开创者，其25年来所走过的发展历程，或许会给我们以借鉴与启示。

企业的首要责任是产品责任

企业承担社会责任首先承担的是产品责任，生产有品质保障的优秀产品，就是造福于民。

6月的广州，炽热但不烦闷，抬头是高天白云，风带着鸡蛋花和摊上水果的香味不时拂面，干爽惬意……

“再过些时间，就是太阳神25周年的生日，我们准备搬办公室了，换个更好的办公环境，大家心情会更好，做事也更高效。”这是太阳神执行董事、副总经理潘皓皓的开场白。这句话里透露着对企业的自信、对员工的关怀，以及太阳神的经营状态。

潘皓皓的笑声很爽朗，但在提到食品安全的话题时，又变得很沉重，他说对如今中国愈演愈烈的食品安全问题也很担忧。

潘皓皓认为，出现食品安全问题不能怪别人，只能找自己的原因，很多企业疏忽了自己的安全底线，食品安全这根弦没有绷紧。

“产品其实是一个企业在理念、生产、管理等标准上的一种综合反应，凝聚在一个具体产品上的是企业的经营原则。太阳神的经营原则首先就是必须要安全，第二才是盈利，安全要摆在盈利的前面，第三才是更持久的盈利。只有有了安全，盈利才有保证，才能实现持久盈利。这就是太阳神的经营原则，也是做人的准则，做企业的准则。”

“很多企业将承担社会责任简化为捐款扶贫做慈善，但我认为这些是远远不够的。一家企业承担社会责任首先承担的是产品责任，生产有品质保障的优秀产品，就是造福于民。其次是履行法律责任，依法纳税，最后才是扶贫济困。”在潘皓皓看来，提供高品质的产品，不仅是对消费者负责，也是对企业和社会负责。

太阳神董事长怀汉新介绍：“太阳神发展20多年，我们更加意识到企业所担负的社会责任，但这种责任感必须体现在具体行动上。”“比如我们生产管理的一个原则是用制药的高标准规范，去面对保健品的生产规范。”“食品的安全和质量要始于所有原辅材料的种植、加工、购进等始端环节，然后才是生产的全程监控，严格按照相关要求实施，环环相扣，将产品问题解决在萌动状态。”

有机构统计：太阳神口服液问世的第13年，70亿支口服液的销售数据，足足可以绕地球赤道12圈半！平均每秒钟就有15支被打开！对此，潘皓皓不无自豪地说，“太阳神之所以被市场认可，是因为它自身的核心竞争力是来自产品的质量和信誉。”

高标准 保障生存命脉

产品是太阳神生存与发展的命脉，打造良好品质和信誉的产品，是太阳神长期以来的坚持和追求。

25年，对中国的企业而言，已经算是一个不短的历程。但每家企业都希望基业长青，能成为“百年老店”。

企业如何才能长远发展，靠什么来支撑？

或许每一家企业都会给出不同的答案，但作为制造业中的一员，太阳神对自己的定位非常清晰明了：必须靠产品，而且是有质量和信誉保证的产品。

谈到产品，太阳神给人的印象是底气十足。除了太阳神辉煌的历史成绩之外，最令他们自豪的就是，成立至今，太阳神无一例涉及食品安全的质量事故。

毋庸置疑，这是一份值得骄傲的成果，但这成果并非一时之功。据太阳神企业的员工介绍：“自太阳神成立之初，怀总就非常重视产品，要求严格把控质量，其态度几近于苛求。我们也明白，产品是太阳神生存与发展的命脉，打造良好的品质和信誉的产品，是太阳神长期以来的坚持和追求。”

“要实现太阳神的远大抱负，还得一步一个脚印，而这最重要的基石就是产品质量。”太阳神集团产品质量总监梁倩玲说，为了做好质量管理这一项工作，形成科学严谨的质控体系，太阳神集团没少下功夫。

1988年，太阳神集团刚刚成立，梁倩玲前往应聘与她专业对口的质量管理部门，怀汉新亲自面试了她。“怀总对产品质量管理一开始就要求做到最专业、最先进的管理体系，所以他非常重视，当时质量管理部门的所有人员，都必须经过怀总的亲自面试。”

梁倩玲被分到了太阳神黄江生产基地的化验室，专门从事质检工作。“化验室是太阳神质检部门的雏形，当时是由陈国新主管。”

现任黄江生产基地车间主任的陈国新，是太阳神元老级员工，据他介绍，黄江厂是太阳神的第一个生产基地，从第一天运营开始，黄江厂就成立了化验

室，专管产品质量。为了提高专业度，怀汉新还出钱送陈国新到广州学习食品化验，拿到了专业资格证书。

梁倩玲到来之后第二年，太阳神将化验室升级，成立了质检科，梁倩玲成为了第一任科长。质检科将原料采购、生产过程、成品出厂都纳入到质量监控体系中，初步朝着系统化方向前进，并开始引进专业的质量管理方法。

1992年，中国刚刚兴起GMP的概念，太阳神就主动引入药品GMP生产质量管理规范。GMP是针对企业生产过程的合理性、生产设备的适用性和生产操作的可控性、规范性的一套质量管理标准。6年后，当其他的医药保健品企业逐步实施GMP认证时，太阳神已经完成了第二轮的GMP认证。

此外，1997年8月，太阳神通过了ISO9001国际质量管理体系认证，成为中国首家同时覆盖了保健品、食品和药品等多个行业ISO9001认证的企业。

“ISO9001体系认证实施自愿原则，怀汉新董事长之所以提出引入ISO9001体系，就是要使企业站在更高的高度去实施质量管理，标志着太阳神从产品的设计开发、生产、销售到服务全过程实现了与国际标准接轨，质量管理跃上新的台阶。”

接着2005年，太阳神又通过了ISO22000食品安全体系认证。

对于建立这些体系的重要性，梁倩玲非常形象地说：“如果把质量管理比作一只鸟，鸟头就是ISO9001，而GMP是这只鸟的一只翅膀，而ISO22000则是另一只翅膀。这三大体系构成了太阳神质量管理的有机整体，鸟要飞得高，飞得远而且方向正确，那么三方面缺一不可。”

与此同时，太阳神还建立了自己的一系列产品管理规范，借鉴外部质量事故的教训，不断完善太阳神的质量管理体系。“我们建立有HACCP体系，也就是食品安全管理体系。比如前不久在一些制药企业里出现毒胶囊事件，我们马上把我们用的胶囊送到有关部门进行检验，检验结果显示各项指数均符合标准。毒胶囊是因为铬超标，而国家还没有将铬限量纳入保健食品的标准中，虽然如此，我们还是将铬作为化学危害因素增加到HACCP体系中，今后在采购时也会将此纳入到验收项目中。”

除了率先引入多项国内外权威的资质认证外，在整个生产环节，太阳神推行全面质量管理，严格保证产品的高质量和高安全性，产品经得起国家有关机构的各种科学检测和市场考验。

太阳神保健品生产基地彭国梁厂长说：“我们做了很多，我认为这是做企业基本的良心和本质！比如说我们以药品的质量管理规范生产保健品，我们现在的生产车间洁净级别按照国家规定30万级就可以了，但是我们是按照10万级的标准做的，我们从硬件到软件都是按照10万级标准执行的。”“曾经有人问我太阳神产品的质量到底如何？我告诉他，如果我说好，你可能不信，但是太阳神的产品我一直在给自己的孩子喝！”

全覆盖 打造优质产品

从源头到最后道工序，太阳神都一丝不苟，严格按规范执行，一体化的质量管控造就了太阳神产品的今天。

“产品是企业的命脉，因此，从产品的规划、研发、生产到质量监控、市场指导，每一步我们都必须扎扎实实，从头到尾保障每一款产品的高品质。”太阳神集团副总经理、美国斯坦福大学博士后马炳南如是说，“我的职责就是打造优质的产品，而优质的产品源于严格的生产过程控制，从产品理念开始，到研发，到原材料的挑选，到生产加工，再到质检，仓储实现全过程的严格管理。”

“研发是产品质量的一个源头，这么多年来，我们对质量的控制不仅仅是对实物产品的控制，也不仅仅是从原材料开始，我们从研发就开始监控或者是更前一点从顾客的需求这方面就已开始。”太阳神坚信，好的产品是研发出来的。产品研发必须紧扣顾客需求以及行业法规、在质量稳定和安全性上进行严格验证。太阳神产品规划经理毛成文博士告诉笔者。

除了研发之外，太阳神对于原材料的控制，更是花费了不少的精力。“原材料的品质很大程度上影响着产品的品质，因此，供应商的选择和评估非常重要。所有为我们提供生产原料以及内包材的供应商，我们都会对他们的质量管理体系进行评估，多方索证了解供应商的质量信誉，看是否满足我们的标准和对原材料质量的要求。”梁倩玲谈到，验收原材料时，太阳神会每批抽样进行检测，只要有一项指标不达标，不管损失多大，都会坚决放弃这一批原料。

金银花是太阳神需求量最大的原料之一，而这部分的原料，主要是在太阳神自有的宁夏中草药种植基地来培育，实行人工有机种植，来控制原材料的质量。

“原料需要达到什么样的标准，各种值控制在什么范围内，生产基地给我们提供这方面的经验。同时，太阳神对重点原材料实行定点培养和采购，如杭白菊、猴头菇等，同样从原材料生长时期就开始控制它的质量。”

要将科技成果变成商品，必经生产工序。太阳神虽然是以生产保健品为主，但它完全是以药厂的高标准来要求自己，工艺控制严格到让人惊叹的地步。

黄江厂是太阳神的重要生产基地，拥有与生产口服液、固体制剂、饮料相配套的符合GMP要求的洁净厂房和先进生产线，配置和使用国内先进的设备，关键工序在洁净级别达10万级的车间实行全封闭生产。“在生产环节，

太阳神通过危害分析确定了关键控制点和特殊过程，对配料、杀菌、灯检等关键控制点从‘人、机、料、法、环、测’等六个方面进行严格管理，保证了生产过程受控和产品质量。”成品出厂前经过上述各项指标的检验，确保合格才能出厂。最后，当产品交付后，还会以审核的方式，定期检查、抽查流通环节的质量和防护安全，确保产品以最优状态交付给顾客。

为了生产安全可靠的产品，太阳神在产品研发取向上还有两个不成文的规范：一是产品不添加任何防腐剂；二是液体产品都必须经过终端高温灭菌。

“或许对于很多企业来说，这两项措施都非常难以接受，特别是终端灭菌，会直接损失产品的少部分有效成分。但是这两项措施，太阳神已经坚持了20多年，在经过最严密、最安全的生产措施之下，产品的功效依然有目共睹。”

不仅如此，太阳神产品还有一道人工检测的工序。马炳南说，这些措施虽然表现的有些“保守”，但这是太阳神这么多年来没有出现产品质量问题在工艺上的保障。

从源头到最后道工序，太阳神都一丝不苟，严格按规范执行，一体化的质量管控造就了太阳神产品的今天。

25年 从未动用过的特权

这个一票否决权是太阳神明文规定的，凡是质管部认定不合格的，或者不放心的产品，质管部说不能出库或者不能在市场销售，谁也不敢继续卖。

质量是生产出来的，不是检验出来的，要生产出高质量的产品，对生产的各个环节中的每一个细节，每一个关键点都要加强控制。

“在产品质量控制中，其实检验是一个最笨的方法，也是最事后把关的方法。”梁倩玲语出惊人。

太阳神质管部有一个特权——一票否决权。“这个权利是太阳神明文规定的，凡是质管部认定不合格的，或者不放心的产品，质管部说不能出库或者不能在市场销售，谁也不敢继续卖。”梁倩玲说，在太阳神，其实从最初的质检科开始就有了这一特权，而令她自豪的是，25年来，太阳神产品从未出现过涉及食品安全的质量事故。

太阳神从一开始就确立了“全员、全过程、全区域”的质量管理模式，建立了完善的质量管理体系，实现了从产品研发、原料入厂、生产到产品交付予顾客全过程的质量控制。“从一开始，我们就杜绝让质量事故发生。”

在太阳神的生产车间里，笔者随机询问一些工人关于在质量控制方面的知识，而令人非常吃惊的是，他们在这方面的知识储备量相当丰富，特别是对ISO体系了如指掌。

“在太阳神，上至管理层，下至工厂工人，企业会给他们普及产品质量相关知识，全员行动。因此，工人对ISO体系熟知也就不足为奇了。”彭国梁一语解开了笔者的疑惑。

彭国梁还讲到，“每个月的闲暇时间，工厂都会对员工进行培训，除了生产技能、操作工艺上这些常规内容外，GMP、ISO体系等质量管理方面的知识也是他们必须掌握的，以树立员工的责任感，提高质量意识。”

这种高度的质量意识也贯穿到太阳神产品生产的全过程，包括从产品研发、原料入厂、生产到产品交付顾客全程的质量控制。

“在生产的一个环节，我们都会进行检验，严格控制每一个生产环节的品质，不合格就不能进入下一个环节的生产。”

同时，为保障每一道工序都严格落实，梁倩玲每个月不定期组织产品质量的“飞行检查”，不通知工厂，直接到生产线去突击检查。“每次去都能看到车间员工非常规范地进行操作，令我非常满意。其实，质量管理部门就是一个跟自己过不去的部门，不停地找自己的茬儿，从而保证产品运行在正轨上。”

事实也是如此，特别是在成品出厂前，所有产品均要通过各项指标的检验，确定合格才出厂，即使产品交付之后，太阳神也会到仓库进行产品抽样审核，定期检查流通环节的产品质量和防护安全。

永远的诺言

德不孤，必有邻。修德才能聚人，做企业，就是做良心。太阳神始终将产品安全放在第一位，严把质量关。

如今，太阳神人正在进行二次创业，期望通过自己的努力，再度辉煌。潘皓皓介绍，“质量和信誉是太阳神再次腾飞的核心，我们要做的就是坚持，对消费者负责，也是成就百年企业的根本所在。”

“太阳神将继续以高度的社会责任感，秉持诚恳而严肃的企业良心，始终致力于保健食品的开发，以更新更健康的产品服务于国人。让人们以更健康的身体享受生活，以更激情的生命热爱生活，这是太阳神从现在直到永远的诺言”。

这是太阳神对社会、对消费者的最忠实的承诺，也是太阳神对社会责任这一企业课题作出的最真挚的答卷。我们希望看到越来越多的企业如太阳神一样，将优质产品进行到底。