

2016 年度社会责任报告

普研（上海）标准技术服务有限公司

2017 年 01 月 20 日

一、前言

（一）关于本社会责任报告的情况说明

作为独立的第三方检验检测、认证、审核服务机构，普研（上海）标准技术服务有限公司时刻牢记公司应承担和履行的社会责任，始终把提升服务质量、技术进步和利益相关方的关切作为工作重点，促进公司在品牌建设、伙伴共赢、员工成长和员工权益等方面的发展。本报告以国家认监委《国家产品质量监督检验公司社会责任报告制度实施指导意见》为指导，全面总结了普研标准 2016 年度依法运营、规范运作、诚信建设、创新发展、提高服务水平、保障安全、员工权益、参与社会公益、环保责任的实践和贡献。

报告时间范围：2016.01.01 - 2016.12.31

报告说明：报告的数据均为 2016 年度数据

报告发布方：普研（上海）标准技术服务有限公司

以前报告发布情况：第一次发布

通讯地址：上海浦东新区张衡路 180 号 1 号楼 4 楼

邮编：201204

电话：021-61600101

传真：021-50490173

邮箱：guohua.hu@gratech.com.cn

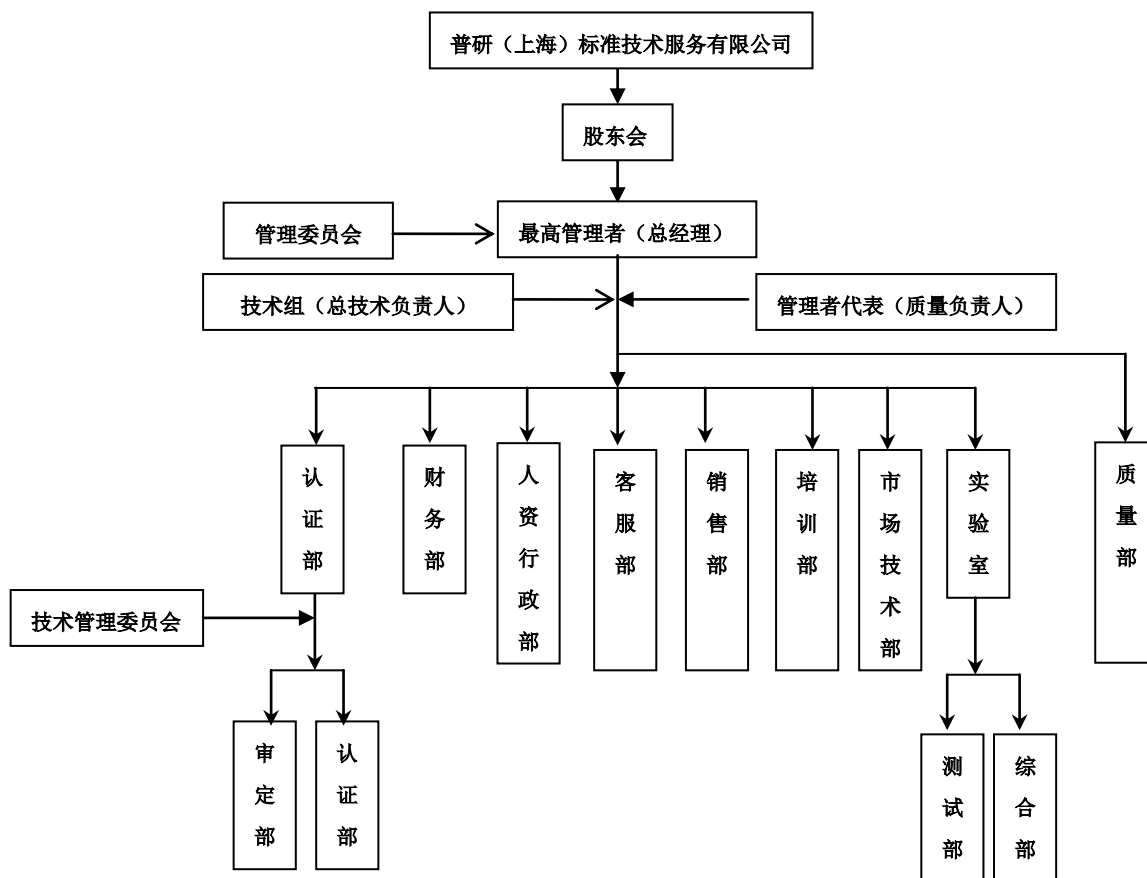
（二）机构介绍

1. 普研标准简介

普研（上海）标准技术服务有限公司（以下简称普研标准）成立于 2011 年，在产品质量检验方面拥有检验机构资质认定（CMA）资质、中国合格评定国家认可委员会（CNAS）认可、农产品质量安全检测机构考核合格机构；2016 年 9 月获得国家认监委颁发的认证机构批注书，从事质量管理体系、食品安全管理体系认证服务。普研标准现为一家企业性质的，可以向社会出具具有证明作用的数据和结果的第三方检验检测服务机构、第三方体系认证机构、相关技术服务机构。

公司有一支高素质的专业服务人才队伍，现有从业人员 110 人（检验人员 59 人、认证服务相关人员 35 人），中级（含同等能力）及以上人才占检验检测人员的 30% 以上。办公场所面积约 2000 平方米，设有理化、微生物、环境等专业检验检测室；配置有气相色谱仪、液相色谱仪、离子色谱仪、液-质质联用仪、气-质联用仪、电感耦合等离子体质谱仪、原子荧光分析仪、酶标仪等高端检测设备；公司采用国际标准（ISO/IEC17025）实施实验室管理，并获得国家及相关方认可。

2.组织架构



3.业务范围

目前从事的主要业务有：食品检测、农产品检测、食品相关产品检测、日化产品检测、环境检测、抗菌检测、认证服务、技术服务。

4.质量方针、质量目标、服务承诺及企业文化

（1）质量方针：

公司全体同仁，在遵守相关法律法规、认可规则、认可准则及应用说明和补充要求的基础上，以数据为依据，出具科学、准确、公正、及时的检测结果，并实现热情周到地为客户提供满意的服务，我们的检测及检查工作必须做到：

- ①科学管理：运用科学先进的管理手段，实施规范化和程序化管理；
- ②公正准确：保证检测工作的独立性、公正性和诚实性，确保检测结果的准确性和有效性；
- ③优质服务：以“专业服务”为宗旨，始终贯彻优质高效的服务方针；
- ④持续改进：公司全体员工在服务质量和体系运行的各个方面寻找改进的机会，不断改进管理体系，使其持续适用并不断提高公司服务水平。

（2）质量目标：

本公司遵循质量方针，并依据 CNAS-CL01:2006《检测和校准实验室能力认可准则》、CNAS-CL52:2014《检测和校准实验室能力认可准则》应用要求、《检验检测机构资质认定评审准则》、《食品检验机构资质认定评审准则》、CNAS-CL09:2013《检测和校准实验室能力认可准则在微生物检测领域的应用说明》、CNAS-CL10:2012《检测和校准实验室能力认可准则在化学检测领域的应用说明》、CNAS-CC01:2015《管理体系认证机构要求》以及国内外认可机构相关认可技术要求建立并运行管理体系，经过近 5 年运行和调整，本公司的检验检测长期质量目标：报告差错率 $\leq 0.1\%$ 、客户服务满意率 $\geq 95\%$ 、迟单率 $\leq 1\%$ ；认证服务质量目标：承接认证的申请 100% 符合认证政策和相关要求、投诉处理及时率 100%、投诉次数小于 5 次/年、客户满意度 80%以上。

（3）服务承诺及企业文化：

本公司为所有客户提供科学、公正、准确、高效的服务；严格遵守相关法律、法规的要求，严格按照作业程序、检测标准和检查规程实施检验

检测、认证服务；检验检测、认证服务工作不受任何来自于商业、财务、行政和其他方面的干预，遵守客观独立、公平公正、诚实信用原则，恪守职业道德，承担社会责任；任何部门和个人，不得以任何理由和形式干预检验检测、认证服务结果，决不参与任何损害判断独立性、公正性和检测诚信的活动。对在检验检测、认证服务活动中所知悉的国家秘密、商业秘密和技术秘密负有保密义务，并制定和实施相应的保密措施。

二、履行社会责任的制度和措施

普研标准明确社会责任的具体要求，构建了公司管理体系，包括管理架构、制度体系、信息体系和监督反馈措施。制定了员工守则、员工教育培训管理制度、安全检验管理制度、样品管理制度、内控体系、认证服务等相关制度。

普研标准各个部门在工作中与客户保持密切联系，畅通与各利益相关方的沟通渠道，及时获得他们的需求并作出反馈。总经理向社会做出了普研标准“公正性声明”，并制定了保证公正性的措施、实验室与员工保密协议书、认证公正性及保密性声明等。公司管理层组织相关部门定期向主管部门提供行业动态及经营业绩报告。公司每年进行内部审核和管理审核，以不断发现问题，不断制定改进措施，不断提高管理水平和自身能力建设，确保体系的有效运行。

三、履行社会责任的情况

（一）诚信责任

1. 依法运营

普研标准严格遵守《中华人民共和国食品安全法》、《认证机构管理办法》、《认证认可条例》、《食品检验工作规范》、《检验检测机构资质认定评审准则》、《食品检验机构资质认定管理办法》、《检测和校准实验室能力认可准则》等国家法律法规、标准和规范、政策文件的要求开展检验检测、认证服务工作，不断完善公司内控制度。不参与任何可能影响检验检测、认证公正性、独立性和诚信性的活动，自觉接受政府、客户和社会的监督。2016 年度，完成了自查工作并通过了上海市质监局的监督检查。

2. 规范运作

质量是企业之本，关系到普研标准的生存和发展。按照《检验检测机构资质认定评审准则》、《认证机构管理办法》、《管理体系认证机构要求》等相关法律法规的要求，普研标准建立了规范有效的质量管理体系，体系文件包含了《质量手册》、《程序文件》、《作业指导书》、质量/技术记录（原始记录）等相关规范性文件，并配合有相应的各项管理制度，明确了普研标准的质量方针和质量目标，明确了各个岗位的职责和操作流程，最大程度上确保了检验检测工作做到方法科学、行为公正、结果准确，并向所有客户提供诚实守信的服务。

3. 诚信建设

坚持诚信为本，遵守法律法规和社会公德。目前，国家出台了一系列

有利于检验检测公司发展的政策，如何把握难得的发展机遇，公平参与市场竞争。普研标准结合自身实际，以质量和服务为抓手，在满足国家标准要求的前提下，强调缩短检测时间，提升对客户的服务质量，以质量和服务赢得客户。为保证公司检测工作的独立性和公正性，不受任何利益驱动，切实独立开展检测工作，公司总经理向社会做出了“公正性声明”，并制定了保证公正性的措施：不利用政府授权的检测能力，牟取不正当的经济利益；不接受受检产品客户的赞助，不参加受检产品客户的商业和娱乐活动；检验检测人员不得与其检验检测活动所涉及的检验检测业务及委托人存在利益关系，与委托人有利害关系时应当予以回避；认真接待、认真处理每一起客户投诉；将检测人员的行为公正和诚实纳入员工考核内容；对违反公正性措施的人员，视情节和所造成的后果分别给予批评、警告或行政的处罚；对于触犯法律的，将依法追究其法律责任；必须按照上级文件和内部质量体系文件要求开展检验工作，不得违反文件规定弄虚作假等各项具体要求；公司于 2016 年 12 月份申请加入全国社会信用标准化技术委员会检验检测诚信会员试点单位。

在认证服务方面坚持诚信经营，在行业监管、内控建设、风险管理等方面认证贯彻公正性和非歧视性方针和原则，实施公正性管理，普研标准与其他相关方在资产、管理或人员等方面不存在影响认证公正性的利益管理。

（二）经济与服务责任

1.创新发展

本公司不断拓展新的检验检测领域，申请新的标准扩项，积极提升检验检测能力水平，满足政府和社会发展对检验检测的需求，发挥检验检测对经济持续发展和社会进步的促进作用。

2.提高服务水平

检验检测是一项高技术服务工作，提供给客户的产品是检验检测服务能力和结果报告。而其间的人与人之间充分的技术交流和沟通是完成这项工作的重要环节。所以，提高服务水平和服务能力，不但要有完备的硬件设施，还要建立一套完善的管理体系。通过对全体人员的培训学习和严格管理，使其具备扎实的专业技能，为客户提供优质高效的服务。本公司一直重视人员能力培养，不断完善实验室的人员能力培训体系，实施人员技能和管理体系要求的持续培训；对各部门质控目标实现情况进行检查，对发现的问题进行原因分析并采取纠正措施，帮助技术人员提高业务水平，不断提升服务质量。

（三）社会责任

1.安全保障

（1）完善安全预防机制。要求员工严格按照检测作业指导书开展工作，禁止违规操作。对检测设备和重要设施安排专人管理，并进行定期维护保

养和检定或校准；对操作人员进行使用方法的培训；定期对消防管路和消防器材进行检查，对一些设备和器材进行淘汰和更换。

（2）建立日常安全巡检。设置安全员，配备用于常规安全巡逻、检修使用的电筒及手提式应急照明灯，安全员经常检查各个区域，消除各类可能的安全隐患。

（3）加强员工培训。员工上岗前进行培训和授权。新进员工和在培员工，都需进行安全知识教育培训并经考试合格后授权上岗。

2. 员工权益

检验检测公司的核心产品是检测数据和检验检测报告，其核心竞争力依赖于高水平的技术型人才，所以人才及人才所掌握的核心技术决定着检测公司的发展。公司致力于为员工搭建锻炼和成长的平台，为加速培养和造就技术人才队伍制定了人才培养计划，力求打造集经营管理、质量管理、检测技术人才于一体的精英检测团队。

（1）按照国家法律规定，与员工签订劳动合同，保障职工权益和切身利益。建立和完善员工激励机制，按薪酬管理制度为员工进行薪酬核定和支付，为员工及时缴纳各种险金，严格执行员工休假制度；为员工提供年度旅游。总之，努力为员工营造良好的工作环境，提高员工的归属感，实现公司和员工的共同成长。

(2) 为全面培养技术队伍，挖掘员工潜能，建立了务实有效的培训机制，适时进行主要岗位的轮岗机制，培养能够促进公司发展的全面人才；对新入职员工采用导师带教制，一对一进行辅导，边学边干，取得非常好的效果；2016 年积极参加外部机构和内部组织的各类技术培训共计 393 人次，包括法律法规、专业技能、质量管理体系等方面的内容，经过考核和实际运行，人员素质得以提高、诚信建设和自我约束能力得以加强。

3. 社会公益

2016 年 10 月 10 日对张江养老院进行了一年一度的重阳节慰问活动，并给老人们带去了贴心礼品及生动的节目表演。

(四) 报告责任

本公司积极承担国家和地方的产品质量监督抽查和风险监测工作。2016 年公司承担了国家质检总局、上海市质量技术监督局、上海市食药监局、上海市卫计委、郑州食药监局、烟台食药监局等相关部门委托的食品产品、农产品及食品相关产品的监督抽检和风险监测工作，并及时对抽检结果进行汇总和分析，及时向各委托单位报告抽检结果。

(五) 环保责任

按照国家相关要求，普研标准建立并保持设施和环境控制管理程序文件，购买相关防护设备以确保试验过程中的噪声、振动、辐射、有毒有害物质等对环境和操作人员造成的不良影响，切实保护员工身体健康。对于

试验后的耗材和检品进行分类管理，并与有资质的废物回收公司签订合作协议，按国家规定回收处理，保护环境，切实履行环境保护责任。

四、结语

履行社会责任是一项长期而光荣的任务，普研标准在 2017 年将坚持可持续发展，健全社会责任机制，将履行社会责任深入贯彻到企业经营管理的全过程；全体员工将继续认真履行职责，敢于担当，有所作为，为建设质量强国而贡献自己的一份力量。