

# 2020 年度社会责任报告

普研（上海）标准技术服务股份有限公司

2021 年 03 月 05 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、认证服务机构，普研（上海）标准技术服务股份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》及《认证机构履行社会责任指导意见》为指导，全面总结了公司 2020 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：2020.01.01-2020.12.31

报告说明：报告的数据均为 2020 年度数据

报告发布方：普研（上海）标准技术服务股份有限公司

报告发布情况：第一版

通讯地址：上海浦东新区芙蓉花路 500 弄 12 号

邮编：201318

电话：021-61600101

传真：021-61609768

邮箱：guohua.hu@gratech.com.cn

## （二）机构介绍

### 1. 普研标准简介

普研（上海）标准技术服务股份有限公司（以下简称普研标准）成立于2011年，是一家企业性质的、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和认证机构。公司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（CATL）。

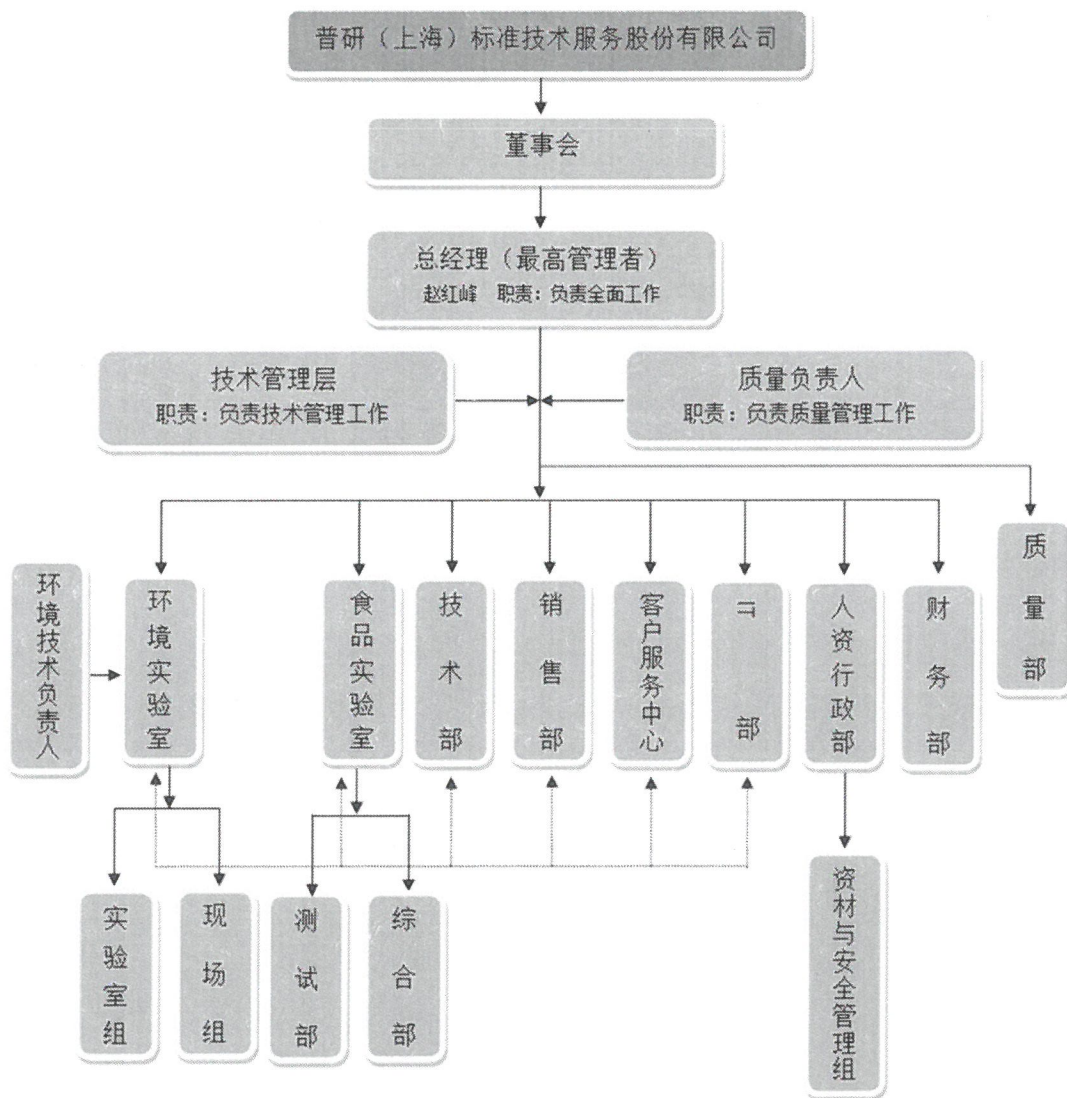
公司有一支高素质的专业服务人才队伍，现有从业人员378人，其中，管理人员38人，检验检测专业技术人员304人，认证人员29人。检验检测专业技术人员中中级（含同等能力）及以上人才占33%以上。实验室面积约3500平方米，设有理化、微生物、环境等专业检验检测室；公司拥有设备652台（套），2020年度新增仪器设备194台（套），目前公司配置有气相色谱仪、液相色谱仪、离子色谱仪、液-质质联用仪、气-质联用仪、气-质质联用仪、电感耦合等离子体质谱仪、原子荧光分析仪、酶标仪等高端检测设备；公司采用国际标准（ISO/IEC17025）实施实验室管理，并获得相关方认可。

普研标准于2016年9月获得国家认监委颁发的认证机构批准书，从事质量管理体系、食品安全管理体系认证服务。2020年度增加了产品认证（01农林牧渔；中药 03加工食品、饮料和烟草；有机产品；良好农业规范）和服务认证（03批发业和零售业服务 04住宿服务；食品和饮料服务）业务范围。2021年度拟持续扩大业务，多方向发展

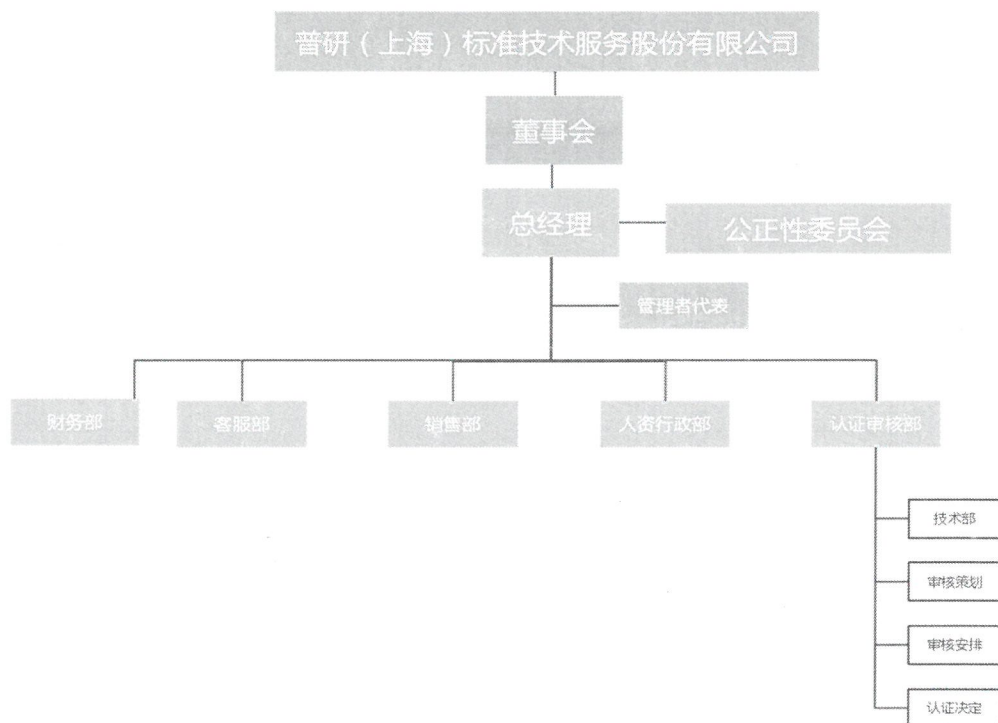
认证审核服务。

## 2. 组织架构

### 1) 检验检测组织机构图如下：



## 2) 认证组织机构图如下：



## 3. 业务范围

目前检验检测从事的主要业务涵盖食品、农产品、食品相关产品、日化产品、环境、抗菌等检测服务。

认证服务主要业务包括：质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、食品安全管理体系、危害分析与关键控制点(HACCP)、有机产品认证、自愿性产品认证、良好农业规范认证、服务认证等，其中产品和服务认证是 2020 年度新增的业务。

## 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、认证工作必须做到：

（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、认证证书的准确性和有效性；

（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《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国计量法》、CNAS-CL01:2018《检测和校准实验室能力认可准则》、CNAS-CL01-G001:2018《检测和校准实验室能力认可准则》应用要求、《食品检验机构资质认定条件》、RB/T 214-2017《检验检测机构资质认定能力评价 检验检测机构通用要求》、RB/T 215-2017《检验检测机构资质认定能力评价 食品检验机构要求》、《检验检测机构资质认定生态环境监测机构评审补充要求》、《食品检验工作规范》、CNAS-CL01-A001-2018《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-CL01-A002-2018《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-CL01-A024: 2018《检测和校准实验室能力认可准则在基因扩增检测领域的应用说明》、《农产品质量安全检测机构考核办法》、《上海市检验检测条例》以及国内外认可机构要求建立并运行管理体系，经过近9年运行和调整，本公司检验检测的长期质量目标设定为：报告差错率 $\leq 0.1\%$ 、客户服务满意率 $\geq 95\%$ 、迟单率 $\leq 1\%$ 。

本公司的认证服务质量目标：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；检验检测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结果，决不参与任何损害判断独立性和检测诚信的活动。对在检验检测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。

本公司总经理对认证活动的公正性做出承诺，将始终秉持公正、非歧视的原则，GRA对所有被认证的客户一视同仁，不允许商业、财务或其他压力损害公正性。本公司始终秉持“一次就做对”

的理念，以专业的态度为客服提供优质服务，助力中国食品安全提升，传递认证信任。

## 5. 组织利益相关方识别和沟通

普研标准通过全面识别本公司的主要利益相关方，建立与利益相关方的沟通渠道，及时保持与相关方沟通交流，不断满足相关方的要求和期望，自觉履行和实现社会责任目标。

主要利益相关方	要求和期望	沟通渠道
政府与监管机构	遵纪守法 依法纳税 履行社会责任 助力经济社会发展	数据上报 年度报告 日常沟通
行业组织、协会	遵守法律法规 遵守行业规范 行业合作与分享	行业会议 同行交流
股东	资产保值增值 降低风险经营 保护股东权益	财务报告 股东会议
客户	诚实守信 提供优质的认证服务 专业能力	客户满意度调查 客户回访 服务热线 公益培训
员工	提高薪酬福利待遇 保障生命健康安全 改善工作生活环境 加强专业技能培训 帮助职业发展	绩效奖励 知识技能培训 例会制度 团建活动
周边居民、社区	保护生态环境 支持公益发展	社区公益活动
合作伙伴（供应商）	诚信履约	电话沟通 日常交谈

同业机构	公平竞争，合作共赢	行业交流会议
------	-----------	--------

## 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。公司管理层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。

为确保认证活动公正性，普研标准成立了维护公正性委员会，负责对公司认证活动公正性进行监督管理。公正性委员会成员来自政府、行业协会、客户的顾客、客户及本机构的人员组成。维持公正性委员会成员每年度进行公正性评审，监督普研标准认证活动的公正性。

### 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》、《食品检验工作规范》、《检验检测机构资质认定管理办法》、《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独立性和诚信性的活动，自觉接受政府、客户和社会的监督。2020年度，完成了自查工作并通过了上海市市场监督管理局的考核检查和认证机构的飞行检查，以及其他相关政府和行业监管部门的现场检查。

本公司依据《认证机构管理办法》、《认证认可条例》、《管理体系认证机构要求》、《质量管理体系认证规则》、《食品安全管理体系认证实施规则》、《危害分析与关键控制点（HACCP）体系认证实施规则》、《有机产品认证实施规则》、《良好农业规范认证实施规则》和《中国认证认可行业自律公约》等规定以及国内外认可机构要求建立并运行管理体系，制定了公司内部手册及程序文件等。

通过对认证活动引起的利益冲突的可能性进行动态的分析和识别，对可能存在的公正性威胁采取了预防措施，形成了《公正性及认证活动风险分析报告》，以避免、消除或最大限度的降低认证风险。公司并制定了申请评审、审核策划、现场审核、认证决定、监

督活动、证书转换等程序文件，指导各认证环节依法实施认证活动。

在公司运营过程中，本公司严格遵守商业道德，禁止不正当竞争等行为，严禁审核员收受贿赂，做出影响公正性的结论。2020年度，本公司未接受来自客户的投诉或申诉行为。本年度共计实施一次内部审核，发现的问题已整改。

## 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。

检验检测业务按照RB/T 214-2017《检验检测机构资质认定能力评价 检验检测机构通用要求》、CNAS-CL01:2018《检测和校准实验室能力认可准则》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规程，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。

认证业务坚持传递信任的原则，严格把控认证风险。从以下几点进行规范运作。

### 1) 严格遵循法律法规及相关规范

本公司严格遵照《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《管理体系认证机构要求》、《中国认证认可行业

自律公约》、相关《管理体系认证规则》等的规定，制订了本公司的管理手册及程序文件，并进行实施。为了能充分安排或解决认证业务中可能引发的责任，建立了风险基金制度。

## 2) 依法依规运营管理

本公司依据 ISO/IEC 17021-1:2015 及各个认证领域的认证实施规则要求，不断完善自身管理体系，形成了体系运行、监督、评价、自我改进的机制。每年度的内审和管理评审，对机构管理体系中运行的文件管理、人员管理、认证活动等进行全面监督检查，对发现的问题举一反三，严格按纠正措施要求进行整改，促进本公司质量管理体系的持续改进。

## 3) 严格落实人员能力评价制度

建立人员能力评价准则，实施有效培训和人员评价，确保使用具备能力的认证人员。并通过年度见证、年度综合评价等方式对各类认证人员（申请评审、审核策划、审核员、认证决定）确认其能力能否持续满足岗位需要。

## 4) 严格落实公示公开制度

本公司通过公司网站公示了公司认证业务范围、认证公正性声明、认证证书暂停、撤销的条件、申诉处理及证书查询途径等内容。

# 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、技术、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，提高检测技术能力，提升公司服务质量，以质量、技术和服务赢得客户。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，公司管理层向社会做出了“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2017年1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，2018年12月份取得了测量管理体系认证。

普研标准结合自身实际，以质量和服务为抓手，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；在认证领域，2020年度，普研扩展了产品认证（01农林牧渔；中药 03加工食品、饮料和烟草；有机产品；良好农业规范）和服务认证（03批发业和零售业服务 04住宿服务；食品和饮料服务）业务范围，自主研发了CTS GRA CRR 001-2020《无抗产品认证技术规范》、GRA-R-012无抗产品认证实施规则，积极推进认证服务社会，传递信任。

### 2. 提高服务水平

检验检测认证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、认证证书。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、专业的技术人员，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，不断完善实验室及认证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。要求员工严格按照国家标准、行业标准、检测作业指导书开展检测工作，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培训；定期对安全防护设备、消防管路、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、监督员，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。所有员工上岗前进行岗前培训、考核和授权。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。定期对在岗人员进行专业技能、体系管理方面的培训。对于认证业务相关人员，定期组织专业知识和认证标准的培训，提升技能及服务意识，增强员工的专业能力。

## 2. 员工权益

检验检测认证公司的核心产品是检测数据、检验检测报告、认证报告及证书，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认证公司的发展。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认证团队。

（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；2020年积极参加外部机构和内部组织的各类技术培训共计899次，8752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

（1）2020年2月份疫情期间，响应国家卫健委办公厅《关于部分消毒剂再新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控期间紧急上市的通知》，为生产消毒剂的公司提供紧急上市检测服务，并对部分检测费用进行减免，为复工复产助力。2020年7月，普研标准携手医学实验室开展新冠病毒核酸检测，助力企业和政府排查溯源控制风险。

（2）2020年是国家决战决胜脱贫攻坚和全面建成小康社会的收官之年。2020年7月，普研（上海）标准技术服务股份有限公司积极响应上海市浦东新区的号召，同时应上海交通大学的邀请，共同携手参与沪滇协作，立足于产业扶贫，着眼于产品技术质量，在云南大理洱源县设立云南质量扶贫示范基地——灯草湾苹果种植基地。以实际行动，书写“沪滇共饮一江水，携手战贫情更深”的普研新篇。普研

标准作为独立的第三方检验检测认证综合性服务机构，发挥自身的专业优势以实际行动坚决拥护领导指示，深化产业扶贫，注重帮助当地在农特产品的标准化、品质化、品牌化上下功夫，为基地提供环境检测、农产品检测、认证、咨询、培训等服务，协助当地完善产品质量标准和技术规范，为树立产品品牌和品质服务提供强有力的技术支撑。

（3）2020 年 10 月-11 月，第三届中国国际进口博览会在国家会展中心（上海）举办，普研标准再次受邀参与了此次食品安全保障工作。我司特派高级技术人员参与，进行快检实验室的布置、样品快检等工作，顺利完成任务，受到了市局领导的高度赞扬与充分肯定。

（4）2020 年 9 月-10 月中秋国庆双节期间，普研标准受邀参与了江苏昆山灯会食品安全保障工作，这是江苏苏州市局近年连续邀请普研标准作为社会第三方检验认证机构参与的食品安全保障活动。

#### （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。2020年公司承担了上海市市场监督管理局、上海市卫生健康委员会及上海各区市场监督管理局、新疆维吾尔自治区市场监督管理局、浙江省市场监督管理局及各市级市场监督管理局、河北省市场监督管理局、山东省市场监督管理局、安徽省市场监督管理局和苏州食品药品监督管理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、风险监测现场评估的结果进行汇总和分析，及时向各委托单位报告抽检结果及现场评估结果。

### （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样品进行分类管理，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；对于报告，我们已和销售及客户倡导使用电子加密报告，既安全又能省去打印纸张，为环保出一份力。

### 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2021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；普研全体员工以“守护农食安全，保障品质生活”为使命，以“客户第一、坦诚”为价值观，继续认真履行职责，敢于担当，以孺子牛、拓荒牛和老黄牛的精神，为建设质量强国而贡献自己的一份力量。

