



上海德诺产品检测有限公司

社会责任报告

2016 年 8 月

目 录

1.公司概况.....	1
1.1 公司简介.....	1
1.2 资质情况.....	2
1.3 组织构架.....	3
1.4 业务数据.....	3
2.社会责任战略.....	5
2.1 战略方针.....	5
2.2 管理模式.....	5
2.3 利益相关方.....	5
3.履行社会责任状况.....	6
3.1 员工责任.....	6
3.1.1 员工教育.....	6
3.1.2 员工录用.....	7
3.1.3 权益保护.....	7
3.1.4 安全保护.....	8
3.2 经济与服务责任.....	9
3.2.1 利润与经济效益.....	9
3.2.2 产品与服务.....	9
3.2.3 对供应链伙伴的责任.....	17
3.3 诚信责任.....	17
3.3.1 守法诚信.....	17
3.3.2 诚信经营与服务.....	17
3.3.3 社会诚信形象.....	18
3.4 公益事业.....	18
3.4.1 慈善捐助.....	18
3.4.2 志愿服务.....	19
3.5 环境责任.....	19

4.报告的预期与展望.....	20
4.1 报告的预期绩效.....	20
4.2 报告展望.....	20
5.社会评价.....	21
5.1 社会荣誉.....	21
5.2 领导关怀.....	23
5.3 市场活动.....	27
5.4 公众反响.....	31

1.公司概况

1.1 公司简介

上海德诺产品检测有限公司（简称：德诺检测，注册商标及英文缩写：DNITS）成立于 2004 年，是一家独立的第三方检测技术服务公司，十多年来凭借深厚的技术底蕴和领先的服务水平在食品检测领域保持领先地位。

公司现有独立的实验室，总面积 3000 平方米。拥有感官检验、样品制备、理化检验、仪器分析、毒素分析和微生物检验等 11 个检验室、1 个标样储存室、1 个数据转换机房、1 个技术档案储藏室。并配备独立的常温、冷藏和冷冻样品库房。公司配置了各类先进分析仪器 240 余台（套），总价值 2700 余万元。实验室现有涉及食品检测领域的人员有 78 名，其中，高级工程师 5 名、中级工程师 42 名（含同等能力），博士 1 人，研究生 18 人，本科生 36 人。公司现拥有由 12 人组成的专业的采样队伍，拥有专用的采样车 5 辆，机动采样车 4 辆，配备了专用的无菌采样工器具和保温采样箱、冷链运输储藏设备设施。

公司根据《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》、《检验检测机构资质认定管理办法》、CNAS-CL01《检测和校准实验室能力通用要求》及相关领域应用说明等要求，建立了相关管理体系。通过外部评审、内审管理评审、日常监督和检测结果的质量控制，明确了改进方向，完善了管理体系，保证了管理体系持续有效运行，确保了检验检测的质量。

德诺检测多年承担并完成国家级、省级、市级政府职能部门下达的产品监督抽检及风险监控任务，并且是 2008 年北京奥运会、2010 年上海世博会、2011 年世泳赛等国际重大项目的农产品质量安全保障任务授权检测单位。德诺检测长期专注于检测技术研发，每年获得各级政府项目研发经费近千万元，包括基于“互联网+”概念打造的“上海市乳与乳制品质量安全第三方检测技术服务平台”等创新项目，目前已申请专利 13 项，其中授权专利 7 项，承担（参与）国家标准、行业标准的制修订 40 多项。

历年来，德诺检测承担了国家食品药品监督管理局、上海市食品药品监督管理局、上海市质量技术监督局等政府职能部门下达的产品质量监督抽检、风险监

测、专项抽检等检测任务。凭借专业的检测技术和出色的监督抽检能力，近来相继中标济南市天桥区食品药品监督管理局食品安全抽检检测机构定点入围项目、南通市通州区市场监督管理局 2016 年食品安全抽检承检机构库项目、呼和浩特市食品、保健食品、化妆品检验服务入围机构、上海市卫生和计划生育委员会食品安全风险监测等多个政府食品抽检项目。

目前，公司已经成为了上海市高新技术企业、上海市名牌企业、静安区（原闸北区）文明单位、上海市科技小巨人（培育）企业、上海市专精特新中小企业、上海市食品安全工作联合会会员单位、上海市化妆品、食品协会理事单位、中国香精香料化妆品工业协会会员单位、上海市认证行业协会理事单位、上海市质量行业协会理事单位、上海市奶业行业协会理事单位等。

历年来，上海德诺产品检测有限公司坚持“科学、公正、准确、高效、服务”的质量方针，着力创新管理，聚焦以满足客户需求为核心的服务宗旨，服务于政府、企业和消费者，致力于为政府、企业和广大消费者及时提供准确、公正的检测数据，为打造保障城市食品安全运行平台而贡献一份力量。力争将“德诺检测”打造成为全国最富竞争力的专业性检测服务机构。

1.2 资质情况

公司拥有的资质包括：CMA 计量认证证书、CMAF 食品检验机构资质认定证书、CNAS 实验室认可证书、CATL 农产品质量安全检测机构，业务范围包括：食品检测、农产品检测、化妆品检测、环境检测、公共卫生等领域。检测项目覆盖国家食品安全监督抽检和风险监测项目资质范围，是国家级能力验证计划的组织单位之一。

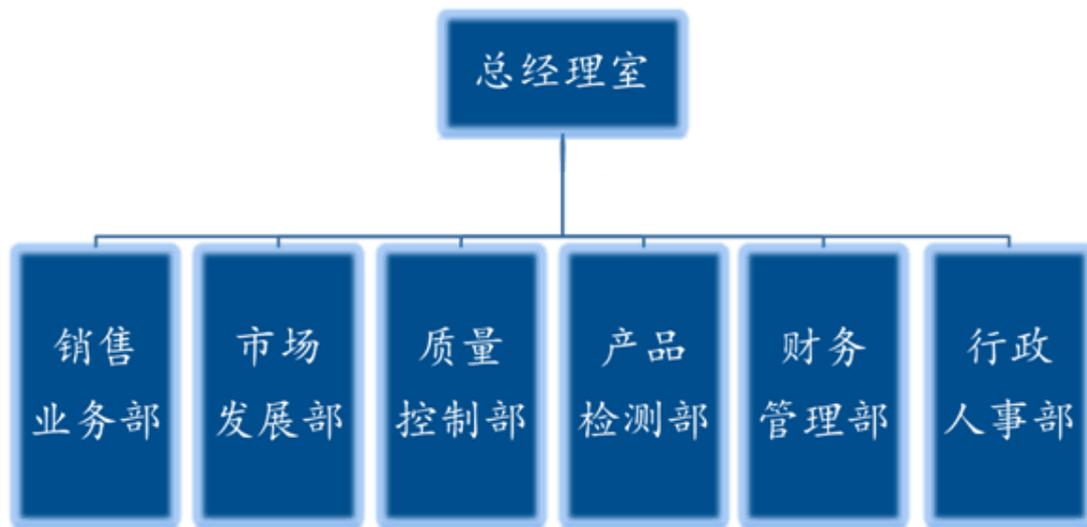
（1）CMA、CMAF 的资质：

公司目前获得资质认定的能力有 794 个产品标准、2394 项参数，其中，食品检测能力覆盖了乳与乳制品、粮食及其制品、油类作物与食用油、蛋与蛋制品、肉与肉制品、水产、罐头、糕点、糖、酒类、冷饮、饮料、茶、豆与豆制品、蔬菜水果及其制品、食用菌、保健品、酱腌菜、蜂产品、调味品、休闲食品、食品添加剂、食品接触性材料等 31 个大类的 737 个产品全性能检测，1914 项参数检测，覆盖了政府食品安全监管所要求的领域。

(2) CNAS 资质：

公司目前获得 CNAS 认可的能力有 139 个产品、1172 个参数，食品检测能力覆盖了乳与乳制品、粮食及其制品、油类作物与食用油、蛋与蛋制品、肉与肉制品、水产、罐头、糕点、糖、冷饮、饮料、茶、豆与豆制品、酱腌菜、蜂产品、调味品、休闲食品等 16 大类的 126 个产品检测，798 项参数检测。

1.3 组织构架



1.4 业务数据

政府客户：上海市食品药品监督管理局、上海市卫生和计划生育委员会、上海市农业委员会、上海市质量技术监督局、上海市工商行政管理局、上海出入境检验检疫局、上海市浦东新区市场监督管理局、上海市动物疫病预防控制中心、南通市通州区市场监督管理局、南通市通州湾市场监督管理局、济南市天桥区食品药品监督管理局、呼和浩特市食品药品监督管理局、江苏省宿迁市食品药品监督管理局等。

政府项目业绩情况：2015 年完成食品安全国家监督抽检样品 1000 份；市级监督抽检样品 12304 份；风险检测样品 635 份；专项抽检 1634 份。

企业客户：贝因美婴童食品股份有限公司、浙江伊利股份有限公司、雅培营养品有限公司、光明乳业股份有限公司、惠氏营养品（中国）有限公司、明治乳

业（苏州）有限公司、内蒙古伊利实业集团股份有限公司、巴斯夫（中国）有限公司、上海多利农业发展有限公司、通用磨坊贸易（上海）有限公司、帝斯曼（中国）有限公司、杜邦营养食品配料（北京）有限公司、恒天然商贸（上海）有限公司、上好佳（中国）有限公司等。

2.社会责任战略

2.1 战略方针

建立健全机构的社会责任管理体系及相关管理制度，明确机构各项工作中对于所承担社会责任的目标，在统一的管理制度下，努力实现机构的社会责任目标。

2.2 管理模式

为进一步保护上海德诺产品检测有限公司相关方利益，提升企业形象，提高企业社会认可度，实现可持续发展。同时加强公司社会责任管理的规范性和合理性，切实履行社会责任，根据《中华人民共和国公司法》、财政部《企业内部控制基本规范》等法律、法规，特制定上海德诺产品检测有限公司《社会责任管理制度》。

2.3 利益相关方

利益相关方	关注与期望	责任内容
客户	提供优质服务	提供安全可靠的检测服务。
政府	质量保证	合法经营，依法纳税。
资质评审方	实验室人员、 设施能力建设	根据资质认定准则开展能力建设。
员工	改善薪酬福利、 拓宽职业发展	防治职业危害、重视员工教育及发展。
股东	稳健的经营策略	保护投资人利益。
相关行业协会	合作共享	积极参加行业协会组织的培训和论坛。
社区	依法依规开展经营	防治自然环境公害，尊重企业所在地居民意愿。

3.履行社会责任状况

3.1 员工责任

3.1.1 员工教育

一个企业是否具有竞争力，关键就是看在这个企业里的人是否具有竞争力、是否具有较强的工作能力和良好的职业素养。为此，公司始终把加强员工培训教育、提升员工自身的竞争力作为重中之重来抓。近年来，公司先后出台并不断完善了《员工培训教育制度》、《科研项目管理及奖励办法》等，每年根据发展需要修订《人才储备3—5年规划》，确保员工培训教育工作有序进行。

职工的发展是单位持续发展的动力，优秀人才的培养和储备是公司实现可持续发展的前提。公司历来高度重视干部的梯队建设，特别是年轻专业技术干部和骨干的培养，公司与上海海洋大学、上海杉达学院等多所高校建立战略合作伙伴，通过社会招聘引进、内部以老带新、毕业论文指导等培养等方式，多渠道、多形式搭建员工培养发展平台，使众多年轻干部和技术骨干脱颖而出，部门主管以上管理人员平均年龄34岁左右，80%以上员工持有资质证书或专业证书。

公司重视员工的思想教育，积极培育和践行社会主义核心价值观，贯彻落实十八大精神，广泛宣传党的路线、方针和政策，大力开展中国特色社会主义理论和习总书记有关中国梦的论述的学习与普及，采取多种形式加强员工思想教育。2013-2014年度，公司先后组织党员学习交流，开展“中国共产党为什么能够取得胜利”党课教育、“党员亮身份、树形象、比贡献、作表率”和承诺一句话活动，接受群众监督，提升党性修养；组织员工举行“贺中秋、迎国庆”形势报告会、举办道德讲堂和主题宣传栏、开展国庆征文、摄影比赛等。与此同时，公司坚持学习型班组建设，定期组织职业道德讲座、业务技能培训、岗位练兵等。

在加强员工思想教育的同时，公司大力开展以岗位技能为重点并与职业道德教育相结合的学习型班组活动，鼓励员工立足本职、爱岗敬业、岗位成才，多建新功。每年制定员工全年培训计划，培训内容涵盖职业道德、职工文明素养、企业文化、核心价值观、安全文明生产规范、检测业务知识、法律规章等。学习分

外派和内训两种，从岗前培训到岗中学习，不同阶段，不同内容。两年来，公司根据需要，先后完成新员工入职培训、安全三级教育培训、检测专业知识培训以及相关的外部业务培训工作，员工年培训率达100%。

3.1.2 员工录用

公司严格按照《劳动法》和《劳动合同法》要求，坚持公开、公平、公正的原则，根据各部门实际需求及岗位要求，通过公共招聘网、前程无忧等网络平台和参加社会招聘会、学校招聘专场等形式，公布招聘岗位和任职条件，根据岗位需求和应聘人员综合情况择优选拔录用员工，把合适的人放在合适的岗位。公司与上海海洋大学、上海杉达学院等多所高校建立了良好的校企合作关系，为在校学生提供实习机会，为应届毕业生提供就业岗位。

公司员工录用程序规范、透明，从未发生性别歧视、民族歧视、种族歧视、宗教歧视和生理歧视等现象。对新录用员工依法签订劳动合同或劳务协议，员工劳动合同或劳务协议签订率达 100%。公司工会代表员工与公司签订集体合同，切实依法维护劳动者的各项权益。

对新录用员工进行入职培训教育，内容包括司规司纪、劳动人事制度、相关法律法规、安全生产规定、质量管理体系、企业文化建设、文明单位创建、文明礼仪以等。

截止 2016 年 6 月，公司现有员工 97 人，其中专业技术人员 70 人，本科以上学历人员占 73%，员工平均年龄 34 岁。员工年轻、学历高、充满活力和创新精神。

3.1.3 权益保护

员工是公司的宝贵财富，公司历来注重保障员工劳动权益，严格执行《劳动法》和《劳动合同法》，并按照《工会法》充分发挥公司工会的职能作用，发动员工参与民主管理。公司实行员工代表大会制度，公司的 3-5 年发展规划和重大经营决策重要事宜以及重要规章制度，通过员工代表大会与员工见面，广泛听取员工意见和建议，工会主席代表员工与企业签订了集体合同和集体工资协议，自觉维护员工合法权益。

公司历来重视企业文化建设，深知企业文化作为一种无形的生产力，对内是引领企业发展的灵魂，保持企业生生不息；对外发挥旗帜的作用，指引着企业成员的奋斗方向。多年来，公司通过有计划、有目的、有组织、有成效的一系列企业文化建设活动，最大限度地调动了员工的积极因素，极大地增强了企业的凝聚力、向心力，有力地推动了企业的健康发展。

公司通过企业文化墙、员工风采展示、公司宣传栏、德育楼梯等设计与布置，营造企业文化建设氛围；通过成立通讯组、羽毛球队等兴趣小组，组织开展球类比赛等活动丰富职工文体活动，培育团队协作意识和顽强拼搏精神。近年来，公司先后组织员工体验、西山两日游，开展羽毛球比赛、趣味运动会、拓展训练、迎春晚会以及高温慰问、生日礼卡等不断丰富员工文体生活。公司严格落实全员年休假制度，公司严格执行上海市薪酬管理制度，高温津贴按时发放，通过多种形式改善职工福利。

3.1.4 安全保护

我公司是一家采样服务、检验检测服务、培训咨询服务于一体的第三方检测机构，日常的检测服务工作容不得半点马虎。为此，公司结合贯标工作，建立了一套科学、详细、周密的安全生产和文明服务的管理体系。

公司坚持“安全第一、质量至上”的原则，致力于安全生产责任制管理，实行安全生产管理制度，并按部门、按项目组进行责任制分区管理。从安全文明生产的三级培训教育、内业台账管理、检查考核和奖惩，到安全隐患的限期整改、安全事故的报告与处理以及各项事故应急预案等，各项制度与措施一应俱全。

公司建立、健全安全检查制度，狠抓制度落实，安全质量部门每月进行安全消防检查工作，每周对实验室组织一次现场 5S 检测、每月对实验室、办公区域组织一次大检查，确保有令必行，杜绝一切安全隐患和不文明现象发生。凡发现有违规操作、卫生不达标等各种不良现象或安全隐患，及时下发整改通知书限期整改，将一切安全隐患消灭在萌芽状态。

公司严格按照《劳动法》和《劳动合同法》规定落实劳动保护措施，定期检查和更新消防、安全设施，落实劳防用品发放。

公司将安全生产作为公司、领导和部门负责人考核的重要刚性指标，实行“一

票否决制”，对违规引起安全事故的责任人，严肃查处，决不姑息。

本年度，公司从未发生安全生产和消防安全责任事故。

3.2 经济与服务责任

3.2.1 利润与经济效益

公司根据《会计法》、《企业会计准则》等国家法律法规，加强财务管理，财务工作规范、安全。公司认真贯彻执行国家有关的财务管理制度，自觉遵守并维护财经纪律，实行会计监督，建立健全财务管理的各种规章制度。如财务基本规则、预算管理、财务审批管理、资金管理、现金管理、银行存款管理、票据管理、备用金及暂借款管理、应收账款管理、存货管理、固定资产管理、成本核算管理、财务报销、工资管理、收入与利润及其分配、财务会计报告及财务预算分析、会计凭证和档案保管、会计交接制度、内部资金风险控制等。

公司的主要经济来源于政府、企业、科研院校、个人委托的检测业务的收入，公司按照“科学统筹、高效使用、安全规范”的要求，加强内部成本核算和项目预算管理。公司合法经营，加强资金管理，确保资金使用安全，合理调配资金，积极为经营管理服务，促进公司经济效益持续增长。2015年：主营业务收入 3493 万元，利润总额 822 万元，资产负债率 32%，资本保值与增值率 119%。

3.2.2 产品与服务

公司秉承“科学、公正、准确、高效、服务”的质量方针，着力创新管理，聚焦以满足客户需求为核心的服务宗旨，服务于政府、企业和消费者。我们在持续努力实现自己目标的同时，时刻秉承充满激情、开拓创新、诚信为上、积极进取的企业文化。公司通过多年的努力，已具备一整套完善的质量保证体系和岗位责任条款，建立有严格的实验室规章制度，使各项工作在质保体系下高效、高质运转，为政府、企业和广大消费者及时提供准确、公正的检测数据，形成了以检测为主，相关技术开发、服务和培训等多业并举的格局。

一、服务对象：主要服务对象包括政府、企业、科研院校。政府部门有上海市食品药品监督管理局、上海市卫生和计划生育委员会、上海市农业委员会、上

海市质量技术监督局、上海市工商行政管理局、上海出入境检验检疫局、上海市浦东新区市场监督管理局、上海市动物疫病预防控制中心、南通市通州区市场监督管理局、南通市通州湾市场监督管理局、济南市天桥区食品药品监督管理局、呼和浩特市食品药品监督管理局、江苏省宿迁市食品药品监督管理局等；企业有贝因美婴童食品股份有限公司、浙江伊利股份有限公司、雅培营养品有限公司、光明乳业股份有限公司、巴斯夫（中国）有限公司、上海多利农业发展有限公司、通用磨坊贸易（上海）有限公司、帝斯曼（中国）有限公司、惠氏营养品（中国）有限公司、上好佳（中国）有限公司等近百家知名企业；科研院校有上海海洋大学、华东理工大学、同济大学、上海师范大学、新疆医科大学等。

二、服务产品：食品检测、农产品检测、化妆品检测、环境检测、食品接触材料检测、香精香料及食品添加剂检测、饲料及宠物食品检测等。

三、服务内容和项目：

（1）检测服务主要提供以下七大类服务项目：

①食品检测：可对乳与乳制品、粮食制品、食用油、蛋与蛋制品、肉制品、罐头、糕点、糖、酒类、饮料、豆制品、蔬菜水果制品、保健品、酱腌菜、蜂产品、调味品、休闲食品等进行全性能检测。检测项目包括：营养指标检测、微生物检测、食品添加剂检测、非法添加物检测、真菌毒素检测、金属元素检测等。

②农产品检测：可对粮食、蔬菜、水果、肉类、水产、蛋类、豆类、食用菌、藻类、坚果、茶叶等进行农药残留检测、兽药残留检测、真菌毒素检测、金属元素检测、微生物检测、营养指标检测、有害物质检测等。

③化妆品检测：可对发用品、护肤品、彩妆品、指趾甲用品、芳香品、清洁用品等进行全性能检测。检测项目包括微生物检测、性激素检测、防晒剂检测、防腐剂检测、染料检测、去屑剂检测、有害物质检测、药物检测等。

④环境检测：可对水质、土壤、肥料、公共环境卫生、食品加工环节进行检测。水质检测包括生活饮用水106项参数、海水养殖水质、淡水养殖水质等检测；土壤检测包括营养物质、金属元素、农药残留、兽药残留检测等；肥料检测包括有机肥料、无机肥料等各种肥料的营养元素、金属元素、微生物等检测；公共环境卫生检测包括温湿度、颗粒物（PM2.5、PM10）、风量、有害气体、噪声、微生物等检测项目；食品加工环节可对微生物、清洁剂残留、消毒剂残留等进行检

测。

⑤食品接触材料检测：可对食品接触塑料、玻璃、纸类、不锈钢、铝、木制品、橡胶等进行蒸发残渣、重金属、荧光物质、微生物、有害物质残留等进行检测。

⑥香精香料及食品添加剂检测：可对上百种香精香料、食品添加剂进行全性能检测，检测项目包括常规理化项目、成分检测、金属元素检测等。

⑦饲料及宠物食品检测：可对饲料及宠物食品进行营养物质、重金属、微生物、有害物质等检测。

(2) 技术服务：检测技术咨询、标准宣贯、技术培训等。

四、服务方式：委托检测、政府监督抽查、电话沟通、座谈交流等。

五、服务质量管理

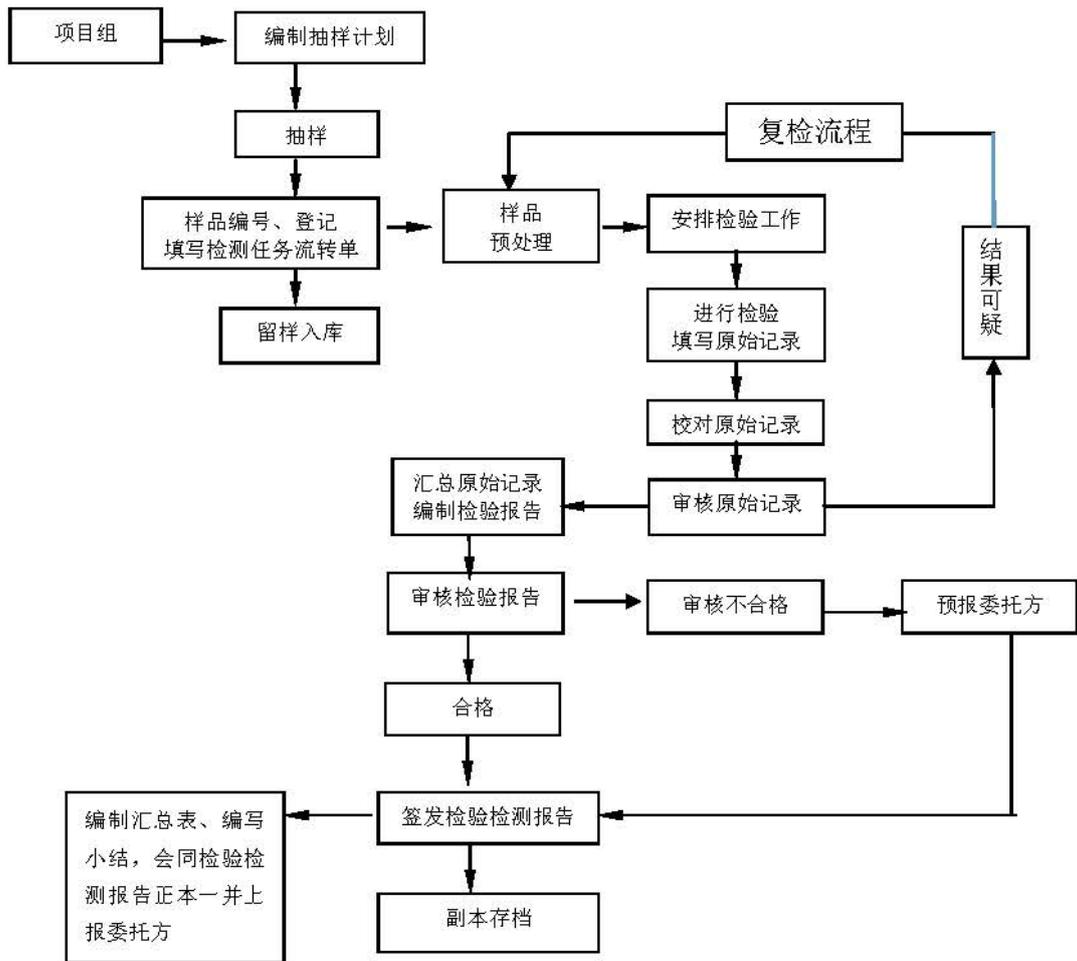
公司依照《食品检验工作规范》、《实验室资质认定评审准则》、《食品检验机构资质认定评审准则》、《检验检测机构资质认定管理办法》、CNAS-CL01《检测和校准实验室能力通用要求》及相关领域应用说明、上海食品安全风险监测工作手册等要求建立质量管理体系，目前有效运行版本为 SHD1-H 版，该体系由质量管理(质量管理体系)、技术运作（技术管理体系）、支持性服务（行政管理体系）三部分组成，覆盖了检验检测机构资质认定准则、检测实验室能力通用要求及相关法律法规的要求全部条款，确保各方面工作满足监测需要，确保为客户提供满意的服务。

质量管理体系：阐明了机构的质量方针和质量目标，运行过程中建立管理制度 21 项，岗位职责 26 项。

技术管理体系：在运行过程中编程序文件 44 个；作业指导书 239 个，其中，仪器操作规程 129 个、操作规范 42 个、检验细则 68 个。

行政管理体系：在运行过程中建立了人事管理、财务管理、采购供应、信息资源管理等规章。

(1) 检测业务流程：



(2) 质量管理措施:

1) 实施质量方针和目标

公司加强贯标宣传，严格按照质量方针和目标加强质量管理。公司全体员工遵循“科学、公正、准确、高效、服务”的质量方针，坚持在各自的工作岗位上做到：“科学”—试验检测坚持以严谨的态度对待，一切用数据说话，用记录为证；所有的工作坚持科学的方法，同时通过技术进步、技术应用和新技术的引进来提高服务水平和质量。“公正”—保持试验检测的工作独立性，客观公正地进行试验检测。“准确”—管理、技术工作做到有“法”可依，有“法”必依，一切按国家、行业和地方检测规范、制度办事。无“法”可用时，按相关规定执行，按制度（规章、规程）办事，确保工作准确性。“高效”—合理制定完成时间与动态管控时间进度。“服务”—用热情的服务留住顾客，用严格的管理取信于人。

2) 应用审核结果进行数据分析

公司通过实施质量方针和目标、应用审核检测结果、数据分析、纠正措施和预防措施以及管理评审来持续改进管理体系的有效性。公司把质量管理落到实处，每年按照质量管理体系GB/T27025标准开展质量内审评定，充分利用审核结果指导并改进公司质量管理工作，确保检测质量不断提高。

3) 采取纠正措施和预防措施

公司制订并实施《纠正措施控制程序》，以便在确认了不符合工作、偏离管理体系或技术运作后，执行纠正措施，防止不符合检测工作再发生。纠正措施程序从确定问题的根本原因的调查开始，纠正措施执行人负责原因的分析 and 调查，所有的根本原因的分析 and 调查有记录。采取纠正措施时，所选择的纠正措施与问题的严重程度和风险大小相适应。

4) 进行管理评审

为验证公司的运作持续符合管理体系和《检测和校准实验室能力的通用要求》和《实验室资质认定评审准则》的要求，以及行业资质管理和能力认可的要求，公司质量负责人每年根据预定的日程表和程序的要求，以及公司管理层的需要，策划和组织对公司的活动进行内部审核。内部审核每年至少一次。

(3) 公司员工行为准则：

公司严格执行质量管理体系运行中的业务流程和实验室管理规范及体系，不断加强员工行为准则教育和优质服务培训，公开优质服务承诺，接受广大市民群众监督。

1) 职业道德要求

①敬业爱岗，勤奋敬业，积极肯干，热爱本职岗位，乐于为本职工作奉献。

②遵守纪律，认真遵守国家政策、法规、法令，遵守公司规章制度和劳动纪律。

③认真学习，努力学习科学文化知识，不断提高业务技术水平，努力提高服务质量。

④公私分明，爱护公物，不谋私利，自觉地维护公司的利益和声誉。

⑤勤俭节约，具有良好的节约意识，勤俭办公，节约能源。

⑥团结合作，严于律己，宽以待人，正确处理好个人与集体、同事的工作关

系，具有良好的协作精神，易与他人相处。

⑦严守秘密，未经批准不向外界传播或提供有关单位的任何资料。

2) 服务意识要求

①文明礼貌，做到语言规范，谈吐文雅，衣冠整洁，举止端庄。

②主动热情，以真诚的笑容，主动热情地为市民服务，努力为用户排忧解难。

③耐心周到，员工在对客户的服务中要耐心周到，问多不烦，事多不烦，虚心听取客户意见，耐心解答客户问题，首问负责到底。

3) 仪容仪表要求

①上班时保持衣冠整洁，文明礼貌。

②工作场所不得穿短裤、背心、拖鞋。

③不做怪发型，不浓妆艳抹。

④不得在大庭广众下挖鼻孔、搔痒、对人打喷嚏、打哈欠和伸懒腰。

4) 行为举止要求

①举止端庄，见到同事或外来人员主动问好。

②工作场所，不得与他人拉手、搂腰、搭背。

③进入领导或他人办公室前，应先用手轻敲三下，得到同意后再进入。进入后，不得随意翻动室内物品。

④禁止在办公区域大声喧哗，嬉戏打闹，讨论工作或接听电话时应控制音量。

5) 接听电话要求

①接听电话时，先致谢问候，语气亲切柔和。

②认真倾听对方讲话，需要时应详细记录对方通知或留言的事由、时间、地点、姓名，并向对方复述一遍。

③通话完毕后，向对方表示感谢，等对方放下电话后，再轻轻放下电话。

④打电话时，向预先整理好电话内容，语言简练、明了。

⑤不得用办公电话打私人电话，接听与工作业务无关的私人电话要简短。

(4) 投诉处理机制

为了确保公司的服务持续地满足客户的要求，防止由于工作失误造成客户利益的损害,公司制定以下程序以保证在接受客户提出的申诉或投诉后，能及时、有效和公正地进行处理。

1) 任何单位和个人对本实验室的工作或服务有意见时，均可以任何方式向本实验室提出申诉和投诉。

2) 申诉或投诉的受理

①电话的方式提出的申诉或投诉由业务管理员(合同评审员)接听电话，对申诉或投诉信息进行登记，填写《投诉处理登记表》。

②信件、书面形式提出的申诉或投诉,由业务管理员(合同评审员)对申诉或投诉信息进行登记，填写《投诉处理登记表》，将信件附于《投诉处理登记表》后。

③来人直接提出的申诉或投诉由业务管理员(合同评审员)接待，对申诉或投诉信息进行登记，填写《投诉处理登记表》，经对方签字确认。

3) 业务管理员(合同评审员)接受申诉或投诉后，发现是由于不了解或误解等原因造成的申诉或投诉，向提出申诉的客户进行解释，说明情况，填写《投诉处理登记表》中实验室说明解释一栏。如申诉人能接受实验室的说明与解释，则申诉人在说明解释一栏中签字确认。

4) 投申诉或诉的内容涉及到检验结果准确性、实验室工作质量等较严重的问题，或者申诉人不能接受实验室的说明与解释，业务管理员(合同评审员)将《投诉处理登记表》及时上报质量负责人。

5) 质量负责人根据《投诉处理登记表》的信息，组织相关人员对整个检验过程包括检验方法、设施、仪器、人员操作、工作状态、原始数据、计算数据等环节进行详细调查和必要的溯源工作。

6) 若调查结果表明，如属抽样错误或样品受到非检验性损坏、污染时，应与投诉方协商解决，如有需要重新抽样的，必须符合《抽样程序》的规定。

7) 经分析需要复检，由质量负责人安排对留样进行复检，复检样品不得另行抽样。

8) 经复检核实申诉或投诉不成立时，质量负责人填写《投诉处理回复单》，于十个工作日内书面回复投诉方。

9) 复检后若原结果有误，应立即更正，按《检验报告管理程序》重新出具检验报告，并收回原检验报告。由质量负责人填写《投诉处理回复单》，于十个工作日内书面回复投诉方。

10) 当申诉或投诉涉及到实验室的质量方针是否符合认可准则时, 质量负责人须及时制定内部审核计划, 执行《内部审核程序》开展有关要素审核, 并将内审结果报告向实验室主任汇报, 同时将结果输入管理评审, 必要时由实验室主任组织管理评审。

11) 每次申诉或投诉处理完后, 向申诉方或投诉方征询对投诉处理的满意度。

12) 如提出申诉或申诉的客户对复检结果仍有异议时, 可向上一级部门提出申诉, 双方共同接受上一级部门的裁决。

13) 业务管理员(合同评审员)将所有相关的资料、信息及原始记录, 交文件管理员, 文件管理员按《记录的控制程序》对上述记录进行编号, 存档。

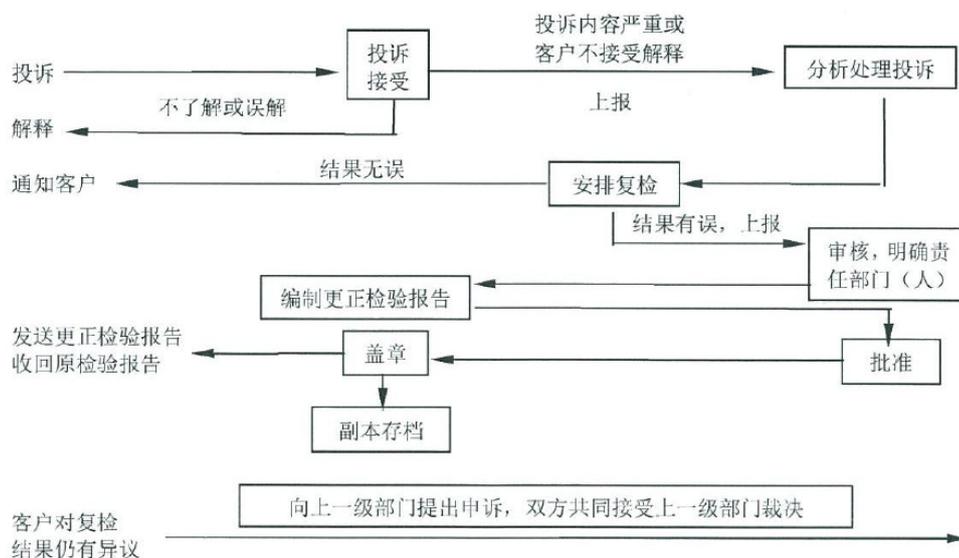
14) 业务管理员主动从客户处收集反馈信息意见, 无论是正面的还是负面的。

15) 质量负责人负责每年一次定期负责向客户发放《工作质量意见征询表》, 向客户征询对实验室各项工作质量的意见和建议。

16) 质量负责人对反馈的意见和建议进行汇总和分析, 分析结果提交管理层。管理层针对客户反馈的意见和建议, 提出持续改进的措施。

对于客户投诉及反映的情况, 公司相关人员会第一时间上报领导, 建立积极有效的改进和解决方案。

申诉或投诉处理流程图:



3.2.3 对供应链伙伴的责任

公司把企业作为实现各方利益的经济共同体，一贯秉承“互利共赢，和谐发展”的经营理念，既关心企业的既得利益，追求企业资产的保值增值，也关注对企业供应商及相关合作方的利益维护，认真按合作协议履行自己的义务。

在全方位的生产服务过程中，公司注重与价值链伙伴建立合作共赢的关系，无论是材料、设备采购，还是检测项目合作或分包，公司做到严格资格资质审查，并严格遵守国家相关法律条款，与供应商和合作方订立合同，确保各方既得利益得以最大化实现。如在项目的招投标过程中，公司注重在招标文件的起草和条件设定中开宗明义，本着公开透明诚信的原则提出要约，阐明作为项目业务合作双方的权利和义务关系，一旦签约就严格依法履约，如果在履约过程中发生未尽事宜和某些利益分歧，也能本着实事求是原则依法协商解决。公司把依法维护供应商、合作方的合法权益，作为公司牢固确立企业品牌形象的重要基础，并能切实体现在项目开发与对外合作的过程中。因此，自公司成立以来，均没有发生对各合作方的违约侵权行为及相关负面消息报道。

3.3 诚信责任

3.3.1 守法诚信

守法诚信是做人之本，也是兴企之道。公司积极开展守法诚信教育，聘请法律顾问进行相关法律、法规讲座和讨论，如《公司法》、《道路交通安全法》、《合同法》、《劳动合同法》等，法制教育普及率 100%，劳动法知晓率 100%。

公司注重加强廉政建设，与上级党组织签订党风廉政建设责任书。本着“预防为主、教育为先”的原则，制订党风廉政建设工作计划，与各项目组签订廉政建设协议书，适时组织谈心提醒，不断增强党员、干部廉洁自律意识，主要领导无违法违纪事件发生。

3.3.2 诚信经营与服务

公司高度重视单位诚信文化建设和诚信企业创建活动，建立健全安全诚信考

评体系，每年对各部门按照《安全诚信考核表》进行考核，落实诚信情况报告制度，大力开展员工个人诚信教育宣传活动，建立员工个人诚信档案。通过《公民道德建设实施纲要》学习活动和普法教育相结合，不断规范职工在单位、在社会、在家庭的言行，培养员工文明、守法、诚实守信的自觉性，全年员工个人诚信度良好，无信用不良事件发生。

公司不断塑造企业的诚信经营形象 and 良好社会形象，以自身的诚信经营行为和社会责任意识营造诚信服务氛围。公司的检测业务与城市安全和市民生活休戚相关。为此，公司提出“科学、公正、权威”的诚信服务理念，确定“社会效益优先”的诚信服务原则，公司合法经营，诚信服务，产品服务符合标准要求，在 2015-2016 年度，公司无不诚信事件发生。

3.3.3 社会诚信形象

公司重视诚信建设工作，坚持诚信经营，提供负责任的产品和服务，不断加强员工的诚信教育，自觉履行社会责任，树立诚信为民的良好社会形象。公司是上海市名牌推荐委员会颁发的“上海名牌” 2015-2016 年度从未发生过不良的社会诚信事件。

公司与多家企事业单位长期合作，签订大批量购销和项目合同，信誉良好，进度、质量、安全严格按照合同履行，在行业内享有较高的盛誉。

3.4 公益事业

3.4.1 慈善捐助

“乐善好施，扶危济困”是我们中华民族的传统美德，“一方有难，八方支援，互帮互助，扶贫帮困”体现了人类最高尚的品质和最美好的道德情操。公司践行“知恩图报，回馈社会”的管理理念，积极参与社会公益活动 and 慈善捐助活动。公司的工会组织，在 2014 年组织了慈善捐助工作。

公司积极参加志愿者义务献血活动。每年按规定圆满完成无偿献血任务。救死扶伤是每个公民应尽的义务，也是为社会承担的一种责任。

3.4.2 志愿服务

公司坚持开展志愿者服务活动，为了宣传、普及食品安全知识、提高公众的饮食安全意识，公司为川沙新镇福利院的老人与妙兰社区的居民分别做了食品安全讲座，受到社区一致好评。

此外，公司还与上海陆军预备役高射炮二团签订了军民共建协议，每年，公司部分团员青年参加部队的点验大会和预备役战士军训，使青年员工受到了集体主义教育和国防教育。

3.5 环境责任

公司重视环境管理工作，制定环境保护和环境卫生管理办法，每月一次对办公环境和施工作业环境进行定期集中大检查，专人负责，明确责任。

为给员工创造赏心悦目的办公环境，公司每年投入资金引进绿色植物，分布于办公楼室内室外各个区域，并安排专人定期进行更换和调整。在日常的实验室检测工作中，公司认真落实环保设施和污染防治措施，加强环境保护，公司的实验室改造和运行。

4.报告的预期与展望

4.1 报告的预期绩效

本报告涉及内容紧密联系公司的中心任务，突出围绕本职履责、拓展范围履责、模范带头履责的特点，以服务经济、服务民生、服务社会为己任，将单位履行社会责任的情况与员工个人、社会利益方相结合，充分体现了文明创建工作的广泛性、延展性、引领性。

本报告将促使上海德诺产品检测有限公司更好地履行社会责任，促进公司合法经营、诚信服务，保持经济绩效持续提高。同时，促进公司注重社会绩效和环境绩效发展，认真履行好文明单位应尽的社会责任和环保责任，并遵照“创新驱动，转型发展”的理念，使经济绩效、社会绩效和环境绩效的发展品质不断得到提升，推动社会和谐进步。

4.2 报告展望

本报告主要阐述了上海德诺产品检测有限公司 2015-2016 年度社会责任履行情况，诸多方面仍存在差距，有待今后不断完善和提高。

展望 2016 年，公司将继续严格按照文明单位创建标准，积极、主动履行员工责任、经济与服务责任、诚信责任、社区责任、环保责任，不断改善员工的福利待遇，保护员工的合法权益，努力为提升员工自身价值创造条件，为员工自身发展开拓广阔空间。同时，本着“互惠双赢”的原则，加强同合作伙伴和相关利益方的沟通与合作，以合法手段保护各方利益得以实现，共同构建和谐社会。

5.社会评价

5.1 社会荣誉

近年来，在上级主管单位的关心指导下，在公司经营班子的坚强领导下，全公司上下齐心协力，各领域建设成果显著。

公司主要荣誉如下：

类型	项目名称/荣誉称号	获奖时间	颁发证书单位	证书或奖牌
综合类	上海市科技小巨人（培育）企业	2012年	上海市科技委员会、上海市经济和信息化委员会	证书、奖牌
	上海市“专精特新”中小企业	2012.8	上海市经济信息化委员会	证书
	上海名牌	2013.12.31	上海市名牌推荐委员会	证书、奖牌
	高新技术企业（复审）	2015.8.19	上海市科技委员会、上海市财政局、上海市国家税务局、上海市地方税务局	证书、奖牌
专利	一种火焰原子吸收间接测定消泡剂中硅含量的方法	2013.4	国家知识产权局	发明专利证书
	包装袋	2013.7	国家知识产权局	外观设计证书
	试剂包装盒	2013.8	国家知识产权局	外观设计证书
	金黄色葡萄球菌的检测设备	2013.11	国家知识产权局	实用新型证书
	一种高灵敏度快速检测单增李斯特菌的方法及其试剂盒	2014.7	国家知识产权局	发明专利证书
	一种乳制品中乳铁蛋白含量的测定方法	2014.8	国家知识产权局	发明专利证书
	测试装置	2015.7	国家知识产权局	实用新型证书

	一种饮料抗氧化性能的评价方法	2016.2	国家知识产权局	发明专利受理阶段
标准	食品安全地方标准 冷鲜鸡生产经验卫生规范	2014.3	上海市食品药品监督管理局	颁布
	食品安全国家标准《生乳冰点的测定》修订	2015.6	国家卫生和计划生育委员会	报批
	冷冻调制食品检验规则	2015.10	工业和信息化部	颁布
	豆芽中4-氯苯氧乙酸钠含量的测定 液相色谱-串联质谱法	2016.8	上海市农业委员会	送审
	豆芽中福美双含量的测定 液相色谱-串联质谱法	2016.8	上海市农业委员会	送审
	豆芽中甲基托布津含量的测定 液相色谱-串联质谱法	2016.8	上海市农业委员会	送审
	豆芽中赤霉素含量的测定 液相色谱-串联质谱法	2016.8	上海市农业委员会	送审
	蔬菜水果中萘乙酸残留量的测定 液相色谱-串联质谱法	2016.8	上海市农业委员会	送审
科研课题	公益性行业专项“生鲜乳质量安全评价技术与生产规程”	2014.12	农业部	证书
	生态循环农业发展模式及指标体系研究	2015.7	上海市农委	证书
	上海市技术性贸易措施应对专项“《主要贸易国生鲜乳技术性贸易体系研究》”	2016.5	上海市质量技术监督局	证书
	食品检测服务标准化试点	2016.5	上海市质量技术监督局	证书
	农产品检测与安全风险评估服务平台建设	2016.8	上海市发展与改革委员会	证书

5.2 领导关怀

公司在快速发展过程中，得到上级领导关心和指导，主要包括：

2015年11月11日，上海市奶业协会副秘书长王光文、资深奶业专家顾佳升等一行四人莅临德诺检测考察指导，并举行了“上海市生鲜牛乳按质论价体系”运行情况和“优质乳工程”开展思路的专题研讨会。



2015年11月18日上午，闸北区市场监督管理局副局长林文龙带领相关人员视察上海德诺产品检测有限公司，并对德诺检测“食品检测服务标准化试点”项目的开展情况进行了指导。



2015年11月19日，上海市农产品质量安全检测中心主任沈秋光，副主任戴春风一行考察德诺检测，对德诺检测承担的上海市科技兴农重点攻关项目的研究进展情况进行了考察和指导，并对未来的通力合作提出了积极的设想。



2015年12月11日，上海市质量检测行业协会专家莅临德诺检测参观指导，双方就检测行业技术发展与合作、质量管理与培训等方面进行了深入交流和探讨。



2016年3月14日下午，市政府法制办、市人大财经委、市质量技术监督局组成的调研组在德诺检测召开了《上海市检验检测条例》立法座谈会。



2015年11月19日，南通市通州区市场监督管理局相关领导来到上海市德诺产品检测有限公司进行访问和考察。



2016年4月12日下午，泰兴市市场监督管理局相关领导来到上海德诺产品检测有限公司进行访问和考察。



2016年7月29日，在静安区市场监督管理局林文龙副局长的带领下，无锡出入境检验检疫局、无锡市锡山区商务局等一行领导来到了德诺检测进行参观指导。就第三方检测行业的发展趋势与德诺检测管理团队进行了交流和探讨。



5.3 市场活动

2015年9月10日，第七届中国第三方检测实验室发展论坛暨展览会在南京召开，会议专刊中对我公司进行报道。



2015年9月12日，以"优质、高效、环保、健康"为主题的"第八届长三角奶业大会暨奶业展览会"在安徽省国际会展中心落下帷幕。本次大会由上海奶业行业协会、安徽省奶业协会、江苏省奶业协会、浙江省奶牛业协会联合主办，吸引了来自国内外102家企业及机构参展，也吸引了长三角地区的近300家奶农及相关从业人员观展。作为上海奶业行业协会的理事单位，德诺检测应邀参加了本次长三角奶业大会。



2015年12月16日，上海市食品化妆品质量安全协会第二届第二次会员大会顺利召开，德诺检测作为理事候选人单位参加了会议。



上海市质量检测行业协会五届三次会员大会于2016年1月8日召开，德诺检测作为理事单位参加了会议。



2016年3月23日-25日，第二十届中国国际食品添加剂和配料展览会(FIC)在上海国家会展中心如期举办，德诺检测首次亮相FIC展会，为食品添加剂和配料领域的广大客户朋友提供了专业的解决方案。



2016年7月22日，由上海市食品药品监督管理局执法总队主办，上海德诺产品检测有限公司承办的“2016年食物中毒处置技能演练”顺利举办。演练为提高总队应急队伍各类疑似食物中毒的调查处置能力，熟练掌握各类有毒动植物及化学物质的毒性机理、症状表现、诊治要点及快检技术，不断积累应急处置经验，上海市食品药品监督管理局机动支队、餐饮支队全体人员及一、二支队共30人参加了演练。



5.4 公众反响

公司多年来,不断提升管理水平,加强标准化体系建设,树立标杆检测机构,在业内具有较好的形象。为客户提供准确、高效、优质、满意的检测服务,公众反响良好。公司先后被评为闸北区工人先锋号、彭浦镇经济经济发展重大贡献奖、上海市住房公积金百佳诚信缴交企业和闸北区和谐劳动关系创建活动达标单位。公司先后申请专利14项,授权专利7项(其中发明专利3项,外观设计2项,实用新型2项)。参与制定了40多项国家、行业标准,如国家标准农业部公告农业部781号公告-12-2006《牛乳中磺胺类残留量的测定—LC/MS》、《乳与乳制品中非蛋白氮含量的测定》、《乳与乳制品中山梨酸和苯甲酸的测定》、《乳与乳制品中脂肪酸组成的测定方法(气相色谱法)》、《生鲜牛乳收购标准》,农业部行业标准《绿色食品 乳制品》、《无公害食品 液态奶》、《绿色食品 畜禽可食副产品》等等。另外,公司历年来参加国际、国内实验室间的检验能力比对均取得了优异的成绩,近年来与复旦大学、华东理工大学、上海大学、上海海洋大学等国内重点院校建立了良好的合作关系,形成一个以检测为主,相关技术开发,服务和培训等多业并举的格局。

公司良好的服务受到上级主管单位、行业主管部门、业务委托单位、客户及社会各界好评。客户满意度率达99%以上。

上海德诺产品检测有限公司

2016年8月