



国家饮用水产品质量监督检验中心
NATIONAL CENTER FOR QUALITY SUPERVISION AND INSPECTION OF DRINKING WATER PRODUCTS

社会责任报告

(2019 年度)



目 录

报告编制说明	1
中心概况	2
利益相关方	6
-识别和责任.....	6
-贡献.....	7
社会责任践行	8
-组织治理	8
-质量提升	10
评价和建议反馈表.....	15

报告编制说明

本报告是国家饮用水产品质量监督检验中心（英文 National Quality of Supervision & Inspection Center for Potable Water Products）的第六份社会责任年度报告，此前的一份中心社会责任报告于 2020 年 1 月公开披露。

为便于表述，报告中“我们、国水中心、中心”均指代“国家饮用水产品质量监督检验中心”。

■ 报告范围

本报告披露的是 2019 年 1 月 1 日至 12 月 31 日期间，中心积极履行诚信、规范、安全、环保、员工权益等社会责任的实践。也是向政府、各级管理部门、企业客户、合作机构以及员工报告中心落实“专、准、快、好”和不断提升公信力、实现持续发展所做出的努力。

部分内容因为工作的延续性在表述及数据的采用上适当追溯以前年份。

■ 编制依据

本报告依据国家认监委制定的《国家产品质量监督检验中心社会责任报告制度实施指导意见》和《国家产品质量监督检验中心社会责任报告编写提纲指南（试行）》，并参考了 ISO26000：2012《社会责任指南》的相关内容进行编写。

■ 报告时间和频次

本报告是以中文简体面向社会发布的年度报告。

■ 报告获取

电子版报告可登录中心官方网站（<http://www.npwic.com/>）下载。

如需纸质版报告，[请发送电子邮件至 npwic@163.com](mailto:npwic@163.com)，

或致电：国家饮用水产品质量监督检验中心办公室 0439-3266009，

地址：吉林省白山市浑江大街 368 号 邮政编码：134300

中心概况

中心挂靠的单位为白山市产品质量检验所（事业法人单位），统一社会信用代码 12220600412871443F，实验室坐落在吉林省白山市浑江大街 368 号。主要是向社会和饮用水企业提供饮用水产品监督检验、委托检验、科研、标准起草等技术服务。中心向社会公开承诺，保证检验检测的科学性、公正性和准确性，对检验检测的数据负责，并对客户所提供的样品和技术资料保密。

■ 获得资质

经国家级资质认定和实验室认可授权的项目共计 11 类 204 个标准 592 项参数 725 个方法，包括饮用天然矿泉水、饮用纯净水、包装饮用水、绿色食品天然矿泉水、绿色食品包装饮用水、生活饮用水、生活饮用水水源水、城市供水、地下水、地表水、环境水、分析实验室用水质、水中碳-14 测水龄、水中氡以及水处理材料、一般水质处理器、矿化水器、反渗透处理装置、饮用水输配水设备及防护材料浸泡水等涉水产品的安全性试验和功能性试验以及食品饮料参数等。

中心名称对应专业领域的产品覆盖达 100%。

■ 组织机构

内设常规、有机、农残、元素、放射性、微生物、涉水产品七个检验室，以及业务、技术、质量、技术服务、客户代表、开发、科研服务等职能部门。

■ 员工构成

团队现有人员 59 人。按职称：正高 3 人、高级 5 人；按性别男 24 人、女 35 人；按学历硕士及以上 2 人、本科 32 人、大专 17 人、中专及以下 8 人。

■ 环境条件

实验室面积 3600 m²，包括理化、仪器、物理、微生物、放射性、水效等分析实验室，具有温度、湿度等控制措施，满足水质检验检测要求。

中心概况

▣ 仪器设备

配备有三重四级杆串联气质联用仪、三重四级杆串联液质联用仪、电感耦合等离子体质谱仪、气相色谱质谱联用仪、电感耦合等离子体发射光谱仪、离子色谱仪、液相色谱仪、气相色谱仪、超低本底液体闪烁仪（水中氚、碳-14）、涉水产品水效检测装置、生活饮用水两虫（隐孢子虫和贾第鞭毛虫）检测系统及水质现场检测监测车等一批国际先进的饮用水检测装备。

▣ 加入的组织机构

承建了吉林省矿泉水产业技术研发中心（吉林省工信厅认定），加入的协会和学术组织有中国分析测试协会（会员）、中国质量检验协会（会员）、中国饮料工业协会（会员）、中国检验检测机构诚信联盟（会员）、吉林省中小企业服务机构联合会（会员）、吉林省检测技术学会（会员）、吉林省质量发展协会（理事）等。

▣ 业务状况

2019年，全年服务农夫山泉、康师傅、泉阳泉、吉林天士力、长白山统一企业、河南中沃、昆仑山、恩施硒之泉、安徽世界村功能饮品、黑龙江火山鸣泉、呼伦贝尔青根饮品、辽宁深山食品等企业374户，出具检验检测报告1966份；技术支持国家地下水监测工程项目实施，完成国家级地下水样945个、省级地下水样514个的样品测试和综合分析；关注城镇农村饮水安全等民生问题，提供采样及检测430个。

全年实现委托业务收入910万元。

▣ 服务业绩

自运行以来，认真履行国家质检中心职责，积极搭建服务平台，在面向全国承担水质检验检测业务的同时，努力开展饮用水质量安全和水质检测技术科研项

中心概况

目、应对突发事件与企业质量难题攻关、技术支持国家地下水监测工程实施、关注社会民生问题等。服务对象包括了长白山天然矿泉水、长白山生态食品、长白山生态保健品等地方特色产业，其中饮用水领域的服务惠及了吉林省的各个地州市，并辐射到全国西藏、河南、黑龙江、辽宁、内蒙古、浙江等二十余个省份和地区。通过广泛开展技术服务，社会权威性和影响力成效显著，被国家工业与信息化部确认为“国家中小企业公共服务示范平台”，连续多年被吉林省人民政府等部门授予“省十佳中企业社会服务机构”、“优秀中小企业服务机构”、等称号，先后被省、市级人民政府授予“省文明单位”、“市文明单位”、“市模范集体”等荣誉。

■ 中心文化

责任和使命

服务于企业、服务于政府、服务于社会

为社会提供专业、准确、快捷、满意的检验检测服务，让每个人都能够喝上放心的水。

愿景

成为国内最富竞争力的服务机构，不断提升水质检验检测的核心能力，做行业之最。

——建立和配备高素质的专业技术队伍和高精尖现代化设备设施；

——建设国内一流、国际先进的专业水质检验检测机构；

——树立饮用水检测品牌，增强其信誉度、影响力和权威性。

质量方针

“专、准、快、好”。其涵义：

专——专业的检测机构

准——准确的检测数据

中心概况

快——快捷高效的服务

好——信誉至上的原则

质量目标

——报告合格率达到 99.1%；

——报告及时率达到 99%；

——报告有效申投诉率不超过 0.1%；

——员工培训计划实现率达到 95%及以上。

诚信声明

严格按照 GB/T 31880-2015《检验检测机构诚信基本要求》国家标准认真组织实施，建立独立、公正、科学、诚信的管理体系；

遵守国家相关法律法规，遵守客观独立、公平公正、诚实信用的原则，恪守职业道德，承担社会责任，维护市场公平竞争秩序；

自愿接受第三方检验检测机构诚信信息公共服务平台的相关规定、接受社会监督。

利益相关方--识别和责任

通过全面分析识别利益相关方，并与之交流沟通，最大限度地满足利益相关方的合理需求与期望，引入利益相关方参与中心可持续发展工作，共同推进社会责任。

■ 利益相关方识别

国家认监委：遵守认监委对质检机构的各项要求，遵守社会公德、商业道德和行业自律要求，积极推进以诚信为核心的信用体系建设。

政府：可靠准确的检测结论，及时全面的技术支持，快速响应有关指令和要求。

客户：为客户提供优质服务，建立健全客户信息系统，开展客户满意度调查。

员工及家属：遵守国家劳动法律法规，完善激励机制，不断改进员工福利，关注员工职业发展和个人成长。

同行检测机构：公平竞争，健康和谐发展，友好合作。

供应商：公平采购，及时付款，平等合作，互利双赢，建立稳定、长期的合作关系。

社会：积极与社区进行沟通交流，增加公益投入，支持慈善事业，尊重公众利益，关注环境保护。

利益相关方--贡献

大道之行也，天下为公。中心积极开展与行业伙伴的交流合作，实现优势互补、合作共赢。

对利益相关方的贡献

- **政府** 在国土资源部和水利部共建的国家基本建设项目《国家地下水监测工程运行维护与地下水水质监测》中发挥作用，该项目是建立一个比较完整的集地下水信息采集、传输、处理、分析和信息服务系统为一体的国家级地下水监测网络体系，为水资源利用和保护及生态文明建设提供及时服务，为水文地质调查评价和地下水演化研究提供可靠的基础数据。中心承担了该项目吉林省的样品测试和综合分析任务，及时完成检测水样 945 个，其中国土资源部们水样 497 个、水利部门水样 448 个。同时为省级地下水监测项目的开展提供技术支持，全年完成了吉林省地下水监测工程 164 个水样、黑龙江省地下水监测站网建设工程(一期)监测井建设工程 350 个水样的测试和综合分析。

- **客户** 为农夫山泉 11 条饮用水生产线提供全年委托检测水样 386 个，包括水源水、成品水、包材、其他水、原料水。此外在 月还帮助农夫山泉抚松长白山矿泉水有限公司对水源地进行了实地考察，对其水源防护提出改进方案。

- **同行** 全年与同行业建立友好合作，先后帮助辽宁惠康检测评价技术有限公司、吉林省金辉检验检测技术服务有限公司、吉林省百恒检测技术服务有限公司、兴安盟蒙源检测技术服务有限公司、中粮蒙牛东北区域检测中心等 7 家开展检测 126 个水样。

- **社会** 以中心技术力量，保边防、武警官兵饮水安全。先后为中国人民武装警察部队、中国人民解放军驻边防部队提供水源水、地下水、山泉水等 196 个水样进行了检验检测和饮用安全分析评价。

社会责任践行--组织治理

依法合规、诚实守信是可持续发展的必要前提。中心恪守商业道德，持续完善合规治理，注重提升员工法律意识，培育廉洁和具有合规经营原则的文化。

▣ 依法运行

- 为了满足市场的不同需求，并确保检测工作在授权范围内开展，2019年积极增加能力范围，进行了涉水产品性能及安全性项目的扩项评审，目前能力范围达到 11 类 204 个标准 592 项参数 725 个方法。

- 为加强员工依法、规范运营及廉政意识的提高，先后开展了“学习强国”、“纪念五四运动 100 周年”、“加强党的政治建设的意见”等主题党日活动，组织员工观看和学习了《警示》等教育题材片。

- 依法进一步规范易致毒药品保管存放，在年内药品库改造过程中，对易致毒药品单独建库存放。

- 全年对外开展的业务活动，全部签订了委托合同书，并按有关规定在合同中增加了判定规则、保密承诺的内容。

▣ 规范运营

- 按照 CNAS-CL01:2018《检测和校准实验室能力认可准则》、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》等的要求，完成了管理体系的改版，开展了全员宣贯培训，并全员签署了关于诚信、保密、职业等方面的承诺书。

- 年初组织编制了 2019 年管理体系年度运行计划，并将工作计划汇编成册下发。具体包括：外部审核、内部审核、管理评审、质量监督、外部质控、内部质控、设备检定校准、期间核查、实验室用水监测、内务管理检查、实验室环境条件监测等，全年工作计划能够在各部门得到很好地执行。

社会责任践行--组织治理

- 6月1日~2日进行了资质认定扩项+变更评审，评审组提出了5个不符合项，均按要求完成了整改。
- 11月4日~18日进行了2019年度内审，本次内审共发现25个不符合项，均为一般性不符合，所有不符合项都在规定时间内完成整改并关闭。
- 12月26日召开了年度管理评审，管理评审输入表明年度目标基本实现，报告合格率达到99.7%、报告及时率达到99.6%、报告有效申投诉率不超过0、员工培训计划实现率达到80%。其中培训计划实现率低，主要是由于年内工作量突增而造成。评审共提出9项改进建议，作为2020年中心发展的主要工作。

■ 诚信发展

- 开展全方位风险防控。经过讨论、分析，充分识别和梳理实验室风险，形成了实验室风险评估报告。
- 在2018年获得“吉林省精神文明先进单位”的基础上，积极争创国家级精神文明建设先进单位，先后制定了《创建全国文明城市实施方案》和《创建工作细则》，并得到较好的分配落实。
- 以推动“吉林好人-爱岗敬业-姜国斌”、“市精神文明先进工作者-李文生”参选活动的开展为契机，在内部树立员工诚信发展的意识。
- 全年未收到有效投诉、申诉事件。在收回的《客户满意度调查表》中，无不满意评价和负面反应，调查内容包括窗口服务、检测工作、问题处理等方面。

■ 报告责任

中心内部建立实施《向上级管理部门信息报告实施细则》等管理制度，对日常检验检测活动中，发现的重大质量风险，做好相应资料的收集、整理汇总，并及时向相关管理部门汇报。

2019年未发现重大质量风险问题和重大质量事故。

社会责任践行--质量提升

责任源于使命，责任引领未来。

■ 员工成长

中心秉承以人为本的理念，坚持发展依靠员工、发展为了员工、发展成果与员工共享，以健康向上的精神风貌为价值取向，开展各类文体活动，丰富职工文化生活。让员工有岗位、有舞台、有作为、有自信，共建幸福家园。

权益：

- 2019年，正式职工劳动合同签订率和“五险一金”费用交纳率100%，用工中严格按照《劳动法》、《劳动合同法》等国家法律法规，制定并执行员工休息及休假制度，员工享有法定节假日、双休日、带薪年假、婚假、产假等假期。当员工因个人原因或突发情况，履行必要的手续，也可给予病假、事假。
- 全年面向社会引进专业技术人才，择优录用7人。日常工作中采用积分制考核等措置，给予每一位员工同等机会，充分调动员工积极性。

发展：

- 鼓励和支持员工参加各类技能培训。全年组织开展了实验室管理及相关业务知识、检验基础知识、检验检测专业技术、消防安全知识等内部培训，培训40次733人次；送出外部学习涉水产品、放射性等检验检测技能，培训6次15人次。
- 为员工锻炼和提高技能提供机会，先后共组织参加外部能力验证活动29次34个参数，已反馈的28个参数结果均为满意；开展了内部指控活动61次106个参数，均取得较好结果。

身心健康：

- 消灭安全隐患，配置的消防安全设施均保证在有效期内。平时实行周末安全检查工作制度，重点检查仪器设备、消防设施、用电、危险品、药品的使用和存放保管等，节假日进行综合性安全检查。

社会责任践行--质量提升

- 加强员工安全意识，提高突发火灾应对能力。4月25日，邀请了吉林省卫民安消防教育中心的张刚教官对员工进行了消防安全知识培训及消防演练。如：灭火器使用方法、处置火灾流程、人员疏散等。

- 对实验室5楼进行了新风系统改造，提高员工工作环境的安全水平。

- 为家住外地的单身员工提供住宿条件，解后顾之忧。针对员工午餐质量进行了就餐满意度调查。

- 为丰富员工业余文化生活，先后组织开展了“3.8 妇女节”徒步行、喜迎国庆“趣味运动会”等活动。

- 6月12日，组织开展了以“珍惜生命 关爱健康”为主题的全员参与活动，让大家了解紧急救护、雾霾防治、职场健康以及常见职业病的防治等知识内容。

■ 优质服务

检验检测是国家质量发展的重要基础，是一项高技术服务工作，是维护社会公平、保护人类生命健康、促进技术进步和生产发展以及维护民生的重要支撑。中心秉承“服务于企业、服务于政府、服务于社会”的理念，围绕我国饮用水领域的需求，充分发挥技术支撑作用。

完善服务体系：

- 通过设立的客户代表部，完善企业档案，提高服务满意度。通过业务受理登记、上门走访、电话交流沟通等方式，了解掌握客户信息，目前以电子和纸质形式建立中小微企业服务档案和数据196户。

2019年通过调查问卷等方式，尚未发现有不良反响。

提升服务能力：

- 改扩建了抽样工具库、样品冷藏库、纯水制作室、抽样容器库、药品库等基础设施300平方米。

社会责任践行--质量提升

- 购置了四路低本底 $\alpha \cdot \beta$ 测量仪、全自动紫外油分析仪、平行浓缩仪、旋转蒸发仪、纯水机、生化培养箱、150 位进样器等 10 余台分析仪器及样品前处理设备。

扩大服务范围：

- 通过国家资质认定和实验室认可的扩项评审，新增水中碳-14 测水龄、水中氚以及水处理材料、一般水质处理器、矿化水器、反渗透处理装置等涉水产品的安全性试验和功能性试验等项目的检测能力，为满足市场的不同需求，拓展服务领域提供了基础保障。

不断科技创新：

- 组织完成市科技局立项项目“长白山矿泉水产业信息知识共享平台研究与建立”并通过验收，通过平台实现为企业提供信息资源，把握世界先进技术和潮流，促进提高质量安全保障水平。

服务企业发展：

- 通过提供原材料、半成品、成品的质量检测服务，帮助企业生产质量稳定及产品出厂把关，对企业市场质量品牌的树立提供了技术支撑。全年先后为农夫山泉、康师傅、泉阳泉、昆仑山、长白山统一企业、河南中沃、阿尔卑斯、内蒙古伊利、鞍山钢铁集团、湖北恩施硒之泉、黑龙江海昌生物等国内 374 户企业提供检验检测 1966 次。提供的检测服务主要包括成品水（饮用天然矿泉水、山泉水、净水等）、生活饮用水、水源水、生产加工用水、人参及其制品、蓝莓饮品、酒类、糕点食品、蜂蜜、蘑菇木耳、饮料瓶及瓶坯、电线电缆、煤炭等。

- 为辉南天滋源、东丰梦源饮品、海赫饮品等 10 户企业提供解决疑难问题、生产过程质量控制等技术指导 10 余次，采取“一对一”的培训方式于实验室为 8 户企业提供检验检测人员实际操作培训 21 人次，提供面对面或电话等技术咨询服务 200 余次，用过服务有效带动了企业自身产品检验与质量控制能力的提高。

社会责任践行--质量提升

- 帮扶小微企业白山市水之林富硒农业科技有限公司创业，提供新产品富硒木耳及其生产加工用水检测 5 次，检验费用 1.12 万元全免。

■ 环境保护

功成不必在我，功成必定有我。

践行“绿水青山就是金山银山”的理念，不断推动我国环境保护事业的健康发展。

- 完善突发环境事件应急预案体系，提高应急能力。6 月组织制定并发布实施了《突发环境事件应急预案》，编制的应急预案，经报送应急预案评审专家评审通过后，向白山市环境保护局浑江区分局报备。

- 加强环保意识，张贴节能标识。培育员工从细节入手，珍惜用电、用水、用纸，营造节能减排降碳的良好氛围。例如：推广使用节能灯、办公用纸双面打印、夏季空调使用温度不低于 26 度、日常办公电脑未使用保持节能状态、仪器设备不使用时断开电源等。

■ 服务社会

高度关注社会民生问题，真情助力社会和谐发展。中心结合实际，积极提供水质检测等方面的支持和援助。

- 为市政府十大工程（战役）服务。解决重点民生实事，先后开展了城市（农村）居民饮用水安全、家居环境、家用电器安全检验检测 2200 余批次。

- 为规范和促进地方特色产业健康发展，确定了《长白山天然山泉水标准研究制定》项目，并组织人员开展了前期调研工作。

- 为临江市辖区内花山、六道沟、苇沙河等乡镇的 30 余个村脱贫攻坚项目提供技术支持，先后检测 88 个水样，有利于提高农村生活饮水安全保障水平。

社会责任践行--质量提升

- 持续关注城镇、农村饮水安全。为辽宁省沈阳市浑南区农村饮水工程提供技术支持保障，全年开展了水样采集、检验检测 299 个。

- 为民解忧、保一方平安。因饮水安全问题，哈尔滨市松北区乐业镇兴旺村村民找到我中心，得知消息后，第一时间组织人员对乐业镇兴旺村、苇子村的 5 个水井进行了采样，按 GB 5749 全项检测并作出安全评价，发现挥发酚、氨氮等超标。乐业镇政府在得到结果报告后，就存在的问题及时实施应急预案，每天向村民分发桶装水。同时研究决定委托我中心于 2020 年 2 月 10 日对整个松北区的 58 个水源及其末梢水开展全面分析，并针对问题实施解决。

- 依法纳税是社会责任感和国家主人翁地位的具体体现。中心按照国家有关规定，依法对财务会计报告实施审计，按照税务制度依法纳税。2019 年全年上缴税金 39.20 万元。

评价和建议反馈表

为了不断改进国家饮用水产品质量监督检验中心的社会责任，我们希望得到您的反馈，这将成为我们改善和提高服务质量的重要依据。希望您在百忙中对本报告和我们的工作提出宝贵意见。

如果愿意，请告知您的信息				
姓名		单位		
电话		邮箱		
您的评价				
本报告是否全面、准确反映了国水中心的社会责任现状				
<input type="checkbox"/> 很好	<input type="checkbox"/> 较好	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 较差	<input type="checkbox"/> 很差
本报告披露的信息是否清晰、准确、完整				
<input type="checkbox"/> 非常丰富	<input type="checkbox"/> 比较丰富	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 比较少	<input type="checkbox"/> 很少
本报告的可读性，及报告内容、语言文字和逻辑等设计如何				
<input type="checkbox"/> 很高	<input type="checkbox"/> 较高	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 较低	<input type="checkbox"/> 很低
您认为本报告最让您满意的方面是什么？				
您认为还有那些您需要了解的信息在本报告中没有反应？				
您对中心社会责任工作，以及编制、发布社会责任报告的意见和建议，请提出				
我们在推动饮用水行业发展方面的工作如何？				
<input type="checkbox"/> 很好	<input type="checkbox"/> 较好	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 较差	<input type="checkbox"/> 很差
<input type="checkbox"/> 其它建议或意见，请注明。				
我们在助力和服务饮用水企业成长方面的工作如何？				
<input type="checkbox"/> 很好	<input type="checkbox"/> 较好	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 较差	<input type="checkbox"/> 很差
<input type="checkbox"/> 其它，请注明。				
未来您希望与中心在哪些领域展开合作？				
<input type="checkbox"/> 检验检测	<input type="checkbox"/> 技术研发	<input type="checkbox"/> 技术服务	<input type="checkbox"/> 行业调研	<input type="checkbox"/> 国际交流
<input type="checkbox"/> 公益活动	<input type="checkbox"/> 其它，请注明。			<input type="checkbox"/> 以上都不愿意

联系我们：国家饮用水产品质量监督检验中心办公室电话：0439-3266006

邮寄地址：吉林白山市浑江大街 368 号 邮政编码：134300 电子邮箱：npwic@163.com