

CSR 2020



国家饮用水产品质量监督检验中心

社会责任报告

让每个人都
都能够喝上放心的水

关于本报告

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）的第七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 2020 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

目 录

01 中心的 2020

01 基本情况

03 中心文化

05 利益相关方

05 利益相关方识别

06 对利益相关方的贡献

07 责任，融于管理-组织治理

07 依法运行

07 规范运营

08 诚信发展

08 报告责任

09 责任，践于行动-质量提升

09 员工成长

10 优质服务

12 责任，践于行动-环境保护

13 责任，践于行动-服务社会

15 评价和建议反馈表



中心的 2020

■ 基本情况

中心母体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，实验室总部坐落在吉林省白山市浑江区浑江大街 368 号、分场所吉林省白山市浑江区南平街 513 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 12 类 18 个产品 920 项参数 271 个方法标准，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、饮用水包装材料、水中碳-14 测水龄、水中氡以及水处理材料、水处理器、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、项目等职能部门。

员工构成

团队现有人员 71 人。按职称：正高 3 人、高级 2 人；按性别男 27 人、女 44 人；按学历硕士及以上 2 人、本科 37 人、大专 20 人、中专及以下 12 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、饮用水包材等分析实验室，具有温度、湿度等控制措施，满足水质检验检测要求。

中心的 2020

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）、吉林省检验检测技术学会（副会长单位）、吉林省矿泉水资源学会（理事单位）、国家技术标准创新基地（人参产业）（理事）、吉林省中小企业服务机构联合会（会员）等。

业务状况

2020 年，全年服务中小微企业 360 余户，出具检验检测报告 2200 余份；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 548 个样品测试和综合分析；持续关注城镇、农村饮水安全，为疾控、环境监管等 26 个部门提供采样及检测服务 2700 余次。

全年实现委托业务收入 852 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市州，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



中心的 2020

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，先后荣获“第六届全国文明单位”荣誉称号、被国家工业与信息化部授予“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。

长远目标

——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

快——快捷高效的服务

好——信誉至上的原则

中心的 2020

质量目标

- 报告差错率低于 0.9%；
- 报告及时率达到 99%及以上；
- 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

■ 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

对利益相关方的贡献

- **政府** 2020 年中心继续承担了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》项目吉林省部分 548 个水质样品的测试和综合分析任务。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。
- **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 400 多个，包括水源水、成品水、包材、其他水、原料水等。同时还为长白山统一企业、康师傅、阿尔卑斯、内蒙古伊利、蒙牛乳业、吉林森工泉阳泉等国内饮用水企业提供检验检测技术服务 1800 余次。
- **员工及家属** 职工李宗坪的弟弟不幸患有嗜血细胞综合症，需要骨髓移植。全体职工积极发扬互助友爱精神，通过党支部倡议 41 人捐款 5000 元、32 人水滴筹 APP 捐款 1830 元、12 人其他渠道捐款 3200 元，累计捐款 10030 元。
- **同行** 全年与同行业建立友好合作，先后带动兴安盟蒙源、辽宁惠康、吉林省惠津、吉林百恒、陕西华研、白山中科、黑龙江省华测、天津华测、吉林皓晨地质、吉林云海、吉林省瑞和等 11 家开展检测 200 个水样。
- **社会** 积极投入疫情防控工作，面向企业开展服务优惠活动，于 2 月 25 日以文件的形式发布了为企业优惠检测费用的通知。
- **供应商** 对安捷伦公司 ICP-MS 设备的操作软件提出建议：设备软件应随检测技术的发展进行必要升级，能够实现按照不同检测项目出具检测数据报告。



责任，融入管理——组织治理

▣ 依法运行

- 积极开展普法教育，提高依法运营水平。通过培训、发文本等方式，有针对性地先后对员工开展了《检验检测机构资质认定管理办法》(总局令第163号)、《民法典》、《中华人民共和国道路交通安全法》等教育活动。

- 依法进一步规范易致毒药品保管存放，对去年建造的易制毒、易制爆药品存放库增设了24小时监控系统。

- 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，2020年积极增加能力范围，进行了饮用水包装材料的扩项评审，目前获得授权的能力范围达到12类18个产品920项参数271个方法标准。

▣ 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，实验室在新版管理体系(I版)落实运行过程中，不断完善管理体系，全年修订实施细则44个、作业指导书(SOP)18个。

- 年初组织编制下发了2020年实验室管理年度计划，计划内容包括：外部审核、内部审核、管理评审、内部质量监控、参加能力验证、实验室间比对、设备检定校准、仪器验证、期间核查、分析用水监测、检验室环境监测、人员培训、人员监督、人员监控等，全年在各部门工作运行中得到较好地执行。

- 按计划于2020年12月14日到24日开展了内审工作，本次内审共有6名内审员，内审前对内审技巧及内审方法进行了培训，内审共提出11个不符合项(均为一般不符合项)，所有不符合项都在规定时间内完成有效整改。

- 中心按计划于12月29日召开了年度管理评审，全年质量目标实现情况：报告差错率为0.1%、报告及时率为99.8%、报告有效申诉率为0、总体培训实现率为100%。结果表明年度目标均实现并超出，可将目标再次提高。经审议管

责任，融入管理——组织治理

理评审形成 8 项决定和措施，作为 2021 年中心发展的主要工作。

- 年内开展了实验室工作流程环节及质量管理活动的风险评估，对实验室危化品、生物安全、放射性、用电安全、消防安全、人员健康、人身安全、信息系统安全、实验室检测质量安全等八个方面 28 项进行了风险分析，经过充分讨论、分析、识别和梳理，形成了实验室风险评估报告。

▣ 诚信发展

- 全员积极践行社会主义核心价值观，干部职工自觉履行法定义务、社会责任、家庭责任，突出抓好诚信建设，恪守职业道德。经过不断努力，2020 年中心喜获“第六届全国文明单位”荣誉称号。

- 年内组织开展了“学党史 抗疫情 讲廉洁”廉政意识教育，还先后组织观看了《遗失的初心》、《迷途》、《镜鉴》等教育题材片，从而促进员工诚信、廉政意识的提高。

- 全年中心未收到有效投诉、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。

▣ 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。

- 根据总局文件要求，按季度按时完成“检验检测统计直报系统”的检测报告上传工作，年度按期提交统计直报数据、工作报告、社会责任报告。

- 每月按时向上级主管部门上报月工作汇报总结。

- 2020 年未发现重大质量风险问题和重大质量事故。



责任，践于行动--质量提升

■ 员工成长

● 权益保障：

* 用工中严格按照《劳动法》、《劳动合同法》等国家法律法规，尊重和保障员工各项基本权益，坚持公开、公平的雇佣原则，维护员工健康等切身利益，努力构建和谐有序的劳动关系。制定并执行员工休息及休假制度，正式职工劳动合同签订率和“五险一金”费用交纳率 100%。

* 通过成立的工会委员会构建了民主沟通网络，充分吸收员工意见和建议，及时公开涉及员工切身利益的重大事项，确保员工民主参与权、知情权、监督权得到有效行使，员工入会率 100%。通过完善工会运行，落实了节日福利待遇。

* 根据实际工作情况，采取了增加绩效工资等方式，提高员工薪酬待遇。

● 助力发展：

* 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培训 36 次 940 人次，线上线下技术培训 691 人次，培训内容包括检验基础知识、检验检测专业技术、消防安全知识等。

* 为员工技能锻炼和提高创造机会，先后组织参加外部能力验证活动 35 次 83 个参数，开展了内部指控活动 1631 个参数，均取得较好效果。

● 关爱健康：

* 组织开展了“新冠防范”、“消防安全意识”等全员知识讲座活动，让大家加深了解新冠肺炎常识及基本防范措施，加强提高消防安全意识。

* 为加强疫情防控，提高员工健康保障水平，为全体员工免费发放口罩、84 消毒液等疫情基本防护物质。

* 丰富员工业余生活，9 月 27 日于市体育馆，与特检中心、计量所联合举办了“基层党建创一流 文明篮球庆国庆”首届“党建杯”职工 3V3 篮球赛。

* 通过统一配备采样工装和投保意外险等措施，对 23 名外出采样和监测人员加强安全防护。

责任，践于行动--质量提升

■ 优质服务

● 完善服务体系：

* 新设置了项目办，通过其协调、沟通各检验检测环节，起到提高服务效率、增强服务能力的作用。

* 增加市场开发人员，加大对客户的走访、电话交流力度，增强与客户的沟通，有效带动了社会影响力和服务面的拓展。

* 在职能部门技术部增设了检验检测报告核查过程，其目的是为了服务报告的质量。

● 提升服务能力：

* 为提高各环节的质量保障水平，改扩建容器洗刷室 25 平方米，目的是减少容器对检测数据的二次污染。

* 通过购置便携式可见分光光度计、余氯检测仪、一氯胺检测仪、二氧化氯测定仪、灌水法测定仪、二氧化碳损失率测试仪、耐压性测试仪、扭矩仪、透光率雾度测定仪、泄漏与密封强度测试仪等 10 余台分析仪器设备，提高了水质现场检测和饮用水包装材料检测的能力。

● 扩大服务范围：

* 扩大服务产品类别。新增的饮用水包装材料等项目的检测能力，通过了国家资质认定和实验室认可的扩项评审，增强了为矿泉水企业提供一条龙服务和矿泉水上、下游产业服务的能力。

* 拓展服务领域。在原有为企业、地质、水利、环保等领域提供技术服务和支持的基础上，新扩增了对卫生疾控部门的技术支持。

● 不断科技创新：

* 对检验报告系统进行了创新研究。经过研究升级后，具备了水质检测数



责任，践于行动--质量提升

据相关性的自动分析能力，检测数据录入系统后，可以实现自动评判准确度，既避免人工误差，又节省了人工运算时间，提高了服务效率和质量保障水平。

* 建立了样品检测报告进度管理系统，通过实时监测进度情况，及时提醒相关人员，督促保质保量提前完成检验检测工作，增进了服务客户满意度。

* 根据客户的实际需求，提供检测质量分析报告等增值服务，最大程度帮助客户解决质量问题。

● 服务企业发展：

面对新冠疫情给中小企业带来的影响，平台充分发挥技术作用，通过高质量、低费用、24小时在线等多种方式，为中小微企业复工复产提供有效的技术支持，很好地践行了社会责任。

* 助力企业渡过难关，平台发起面向企业服务优惠活动，于2月25日以文件的形式发布了为企业优惠检测费用的通知。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、阿尔卑斯、内蒙古伊利、营口鞍钢水业、蒙牛乳业、黑龙江火山鸣泉、吉林天池泉、吉林施慧达药业等国内360余户企业提供检验检测2200余次，通过不同程度的减免，为企业直接节省费用280余万元。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。

* 为吉林山源矿泉饮品等4户企业提供解决疑难问题、质量管理、水源地保护等现场技术指导10余次，同时通过接电话和面对面咨询服务50余次。另外采取“一对一”的培训方式，于平台实验室为10户企业提供检验检测人员实际操作培训24人次，有效带动了企业自身产品检验与质量控制能力的提高。

责任，践于行动--环境保护

■ 环境保护

- 对检验检测过程中产生的“三废”，严格控制、有效处理。与长春市子秋防水材料有限公司续签了有毒有害物质处理合同，对本单位不能做无害化处理的废弃物，通过有资质的部门进行处理排放，避免对环境造成污染。

- 加强环保意识，张贴节能标识。持续推广使用节能灯、倡导无纸化办公、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。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。

- 新购置了分类垃圾桶，对日常生活垃圾，提倡分类投放，促进提高全员环保和节约资源意识。

责任，践于行动--服务社会

■ 服务社会

面对新冠疫情，积极提供水质检测、疫情防护等方面的支持和援助。同时关注社会民生问题，真情助力社会和谐发展。

- 疫情期间，积极投入疫情防控工作。一是为大连国际机场及南航大连分公司提供饮水安全保障服务，先后采集和检测分析饮用水样品 35 个；二是为保障白山市居民饮用水健康，提供 3 个水源地疫情监控水样监测 177 个；三是在疫情严控期间，投入 200 余人次参与社区 24 小时值守工作；四是为社会免费提供 84 消毒液 500 公斤。

- 以中心技术力量，保边防、武警官兵饮水安全。为中国人民解放军驻边防部队提供水源水、地下水、山泉水等 41 个水样进行了检验检测和饮用安全分析评价。

- 开展民生服务活动，为城市（农村）居民饮用水安全、食品安全、家居环境、家具电器安全开展检测服务，2020 年完成检测 2300 余批次。

- 脱贫不脱政策，摘帽不摘帮扶。为帮扶对象抚松县沿江乡楞场村，先后提供地表水、井水及饮用水、地瓜干、煎饼等样品检测 48 次，免除及减免检验费用 9 万余元，为脱贫攻坚战提供技术帮助。

- 持续倾情城镇、农村饮水安全。为农村饮水安全保障水平提升提供技术支持，全年接受沈阳浑南区水利管理中心、黑龙江七台河城市管理行政执法局、长白八道沟镇政府、靖宇水利农村饮水安全领导小组办公室、靖宇疾控中心、长白县疾控中心、通化疾控中心、江源区疾控中心、柳河疾控中心、敦化市环境监测站、抚松疾控中心、临江疾控中心、临江市环境监测站等 26 个部门的委托，开展了城镇、农村饮水安全采样及检验检测 2700 余次。

- 依法纳税是社会责任感和国家主人翁地位的具体体现。按照税务制度依法纳税，2020 年全年上缴税金 40.06 万元。同时按照国家有关规定，依法对财务会计报告实施审计。

- 为 15 个社会组织、26 名个体创业者等提供 150 余个样品的检测服务。
- 积极主动参与社会组织，推动公益事业发展。全年组织倡导成立了吉林省检验检测技术学会（副会长单位），加入了吉林省矿泉水资源学会（理事单位），为推动地方产业发展和检验检测技术不断提高发挥作用。



评价和建议反馈表

为了不断改进我们的社会责任贡献，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