

# 2023 年度 社会责任报告



上海市干细胞技术有限公司

# 目录

编制说明.....	4
<b>一、 公司基本情况.....</b>	<b>6</b>
1. 公司概况.....	6
2. 企业文化.....	7
3. 董事长致辞.....	10
4. 社会责任战略.....	11
5. 识别利益相关方.....	12
<b>二、 组织治理.....</b>	<b>13</b>
1. 公司组织架构.....	13
2. 社会评价荣誉.....	14
<b>三、 人权.....</b>	<b>16</b>
1. 公民和政治权利.....	16
2. 经济、社会和文化权利.....	19
3. 工作中的基本原则和权利.....	23
<b>四、 劳工实践.....</b>	<b>24</b>
1. 就业和劳动关系.....	24
2. 工作条件和社会保护.....	24
3. 民主管理和集团协商.....	25
4. 职业健康.....	25
5. 工作场所中人的发展与培训.....	26
<b>五、 环境.....</b>	<b>29</b>
1. 污染预防.....	30
2. 可持续资源利用.....	31
3. 减缓并适应气候变化.....	32
4. 环境保护、生物多样性和自然栖息地恢复.....	34
<b>六、 公平运行实践.....</b>	<b>34</b>
1. 反腐败.....	34
2. 公平竞争.....	35
3. 在价值链中促进社会责任.....	35
4. 尊重产权.....	36
<b>七、 消费者问题.....</b>	<b>38</b>
1. 公平营销、真实公正的信息和公平的合同实践.....	38
2. 保护消费者健康安全.....	38
3. 可持续消费.....	39
4. 消费者服务、支持及投诉和争议处理.....	40
5. 消费者信息保护和隐私.....	43
6. 基本服务获取.....	44
7. 教育和意识.....	44
<b>八、 社区参与和发展.....</b>	<b>45</b>
1. 社区参与.....	45
2. 教育和文化.....	47
3. 就业创造和技能开发.....	49

4. 技术开发和获取.....	50
5. 财富和收入创造.....	54
6. 健康.....	56
7. 社会投资.....	56
九、 展望.....	57

## 编制说明

### 编制目的

本报告是上海市干细胞技术有限公司（以下简称“公司”）根据《社会责任管理体系 要求及使用指南》（GB/T39604—2020）、《社会责任指南》（GB/T36000-2015）、《社会责任报告编写指南》（GB/T36001-2015）、《社会责任绩效分类指引》（GB/T36002-2015）编制并公开发布的社会责任报告，旨在就公司在社会责任方面的理念、实践、绩效和展望与利益相关方等方面进行坦诚沟通。

### 编制范围

如无特别说明，本报告所有案例与数据均源于公司及其所属的项目。

### 编制周期

本报告为年度报告，报告时间范围为 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日，考虑到披露事项的连续性和可比性，部分内容和数据，追溯以往年份，兼顾公司近三年的履责信息。

### 编制依据

参照国家 2020 年 12 月实施的《社会责任管理体系 要求及

使用指南》（GB/T39604-2020）和 2015 年 6 月发布的《社会责任指南》（GB/T36000-2015）、《社会责任报告编写指南》（GB/T36001-2015）、《社会责任绩效分类指引》（GB/T36002-2015）等。

### **编制承诺**

我们郑重承诺本报告内的所有资料和数据真实可靠。我们希望通过这份报告，可以让大家对公司有更多的了解，也希望能对我们的社会责任工作提出改进建议。

# 一、公司基本情况

## 1. 公司概况

上海市干细胞技术有限公司是由上海市红十字会、上海市血液中心等机构共同出资组建，并经上海市国资委、上海市科委、上海市卫健委及上海市工商局等委办批准成立的高新技术企业，其所管理的上海市脐带血造血干细胞库经国家卫健委发【2001】225 号和【2005】69 号文批准设置，是上海地区唯一具有开展脐带血采集、制备、检测、冻存、选择、发放等资质的特殊血站。公司以“提供安全、有效的干细胞服务”为最高宗旨，致力于干细胞的研究和应用，服务于公众，造福于人类，对外提供脐带血造血干细胞采集、冻存等服务。目前，公司已建成国内规模最大的干细胞公共资源实体库，华人患者的配型成功率达到 100%；已和全国 117 家三甲医院共同完成造血干细胞移植超 7231 例，移植数量居全国领先。患者移植后五年的存活率为 60.35%，达到国际先进水平。一直以来，公司都始终将以“提供安全、有效的干细胞服务”为最高宗旨，致力于干细胞的研究与应用，服务于公众，造福于人类。公司在“存捐互利”的先进管理模式下，既发挥了技术资源优势，又保障了项目资金来源，合理有效地整合了各种资源，以公共库、自体库及存捐互利方式存储的干细胞是可供临床移植的重要干细胞资源，彻底解决了血液病患者临床移植配型难的困境。该管理模式在为血液病患者带来新的希望的同时，更得到了国际权威学术期刊《Nature Biotechnology》的积极肯定，为祖国争得了荣誉。

自成立以来，公司获得诸多荣誉，包括“上海市高新技术企业”、“上海品牌”、“上海市创新型企业”、“上海市专利工作试点企业”、“上海市科技小巨人企业”、“上海市科普教育基地”、“上海市干细胞科普教育基地先进集体”、“上海市高新技术成果转化项目百佳”、“上海市科学技术奖”、“上海市文明单位”、“上海市著名商标”、“上海市政府质量金奖”、“上海市青年五四奖章”等。

在不断研究、创新及临床应用的过程中，公司坚持时刻总结，吸收和分享。在行业核心期刊上发表了《液氮冻存时间对 605 份脐血造血干细胞质量和临床移植效果的影响》、《137 例单份非亲缘脐血造血干细胞移植患者的临床研究》、《不同代次人胎盘间充质干细胞的生物活性比较研究》、《人胎盘间充质干细胞

微环境对心肌细胞增殖的影响》、《单份与双份非亲缘脐血造血干细胞移植的临床效果对比研究》、《程控降温法与二步法对胎盘间充质干细胞冻存效果的影响》、《人脐带间充质干细胞对人真皮成纤维细胞增殖和细胞外基质基因表达的影响》等多篇具有坚实的实践验证基础的论文，并牵头编著了首部脐带血造血干细胞临床应用方面的综合专著《脐带血造血干细胞移植与伦理原则》，2020 年获得上海市优秀科普图书。公司主导课题“脐带血造血干细胞在-196℃环境下高活性、低风险的技术研究和临床应用”历经十二年，对长期保存脐带血的关键技术进行了长期探索和自主创新，显著减少了移植后普遍产生的严重排异反应，使脐带血成为新的造血干细胞来源，为广大血液病患者带去了生的希望。此项技术也荣获了“国家重点新产品”和上海市科委评选的“2015 年度上海市科技进步奖”二等奖。

公司始终坚持以向储户和临床患者提供安全有效的干细胞服务为最高宗旨，服务于公众的健康，造福于人类，于 2010 年 01 月首次获得质量管理体系认证证书，并多年连续通过 ISO9001 质量管理体系监督审核，确保干细胞技术领域内的技术研发（包括采集、制备、检测、冻存、选择）及成果转让服务的质量管理持续满足要求。

## 2. 企业文化

公司一直致力于服务公众，造福人类，这个目标从未变过，在发展过程中，明确了公司应该走专业化道路，即“提供安全、有效的干细胞服务”，无论是产品的创新，还是业务开展，产业链的培育，都围绕这个目标。对外提供的服务，从最初仅提供干细胞的提取和冻存，到目前干细胞的技术研发及临床应用转化，公司从来没有偏离过自己的方向，保持初心。

公司的愿景和价值观等企业文化确立的过程中，各级管理人员通过管理实践，为公司发展建言献策，高层领导也在此方面达成了共识，吸纳了公司高层领导、广大员工、供应商、客户等各方面的意见。在充分听取全体员工的意见以及广泛沟通的基础上，制定了公司的愿景、使命、核心价值观、经营理念等企业文化，见表 1.1。

表 1.1 公司的企业文化

使命	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 服务公众</li> <li>◇ 造福人类</li> </ul>
愿景	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 提供安全、有效的干细胞服务</li> <li>◇ 在国际干细胞技术应用领域，创造我们中国人自己的核心竞争力</li> </ul>
核心价值观	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 凝聚科技力量，释放细胞潜能</li> <li>◇ 忠诚、责任、协作、奉献</li> <li>◇ 正直诚信、勤勉担当、合作创新</li> </ul>
经营理念	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 专注专业</li> <li>◇ 目标集聚</li> <li>◇ 品质第一</li> <li>◇ 持续创新</li> </ul>
服务理念	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 敏锐把握应用趋势，快捷满足客户需求</li> <li>◇ 以客户为中心，为客户健康着想</li> </ul>
管理理念	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 将选拔人才、培养人才放在首位</li> <li>◇ 尊重和信任每一位员工</li> <li>◇ 坚持原则，强调纪律</li> <li>◇ 群策群力，发扬团队合作精神</li> </ul>
用人观	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 德才兼备，以德为先，任人唯贤，用人所长</li> </ul>
十个标准	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 勤奋敬业 诚实正直 勇敢忠诚 乐观自信 崇尚学习</li> <li>◇ 积极进取 创新奉献 充满激情 重视合作 主人精神</li> </ul>
科学态度	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 凡事有交代，事事有回音，件件有着落</li> </ul>
科学方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 目标设立 计划制定</li> <li>◇ 过程控制 进度汇报</li> <li>◇ 闭环操作 回顾总结</li> </ul>
行为操守	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 遵纪守法、严谨负责</li> </ul>

公司倡导直接的、高效的、坦诚和双向的多渠道沟通文化。公司通过召开员工大会、高管例会、各部门例会、员工绩效面谈等方式（见表 1.2），与管理层、

员工、关键顾客等沟通。

**表 1.2 公司的沟通方式**

沟通方式	对象	单/双向沟通	频次	沟通内容
员工大会	全体员工	单向	每年至少一次	由董事长向全体员工介绍公司经营状况、公司未来战略规划，传递公司使命愿景和价值观。
高管座谈会	部分员工	双向	随时	通过与基层员工面对面交流的方式，倾听基层员工的想法，收集意见或建议，向员工传递高层管理导向。
高管例会	高管	双向	每周一次	董事长主持，与公司高管讨论生产运营过程中产生的重大事项等，并做出决策。
专题会议	不定	双向	随时	公司重要事项立项，或遇到特殊问题，各部门参与讨论，发表意见等。
绩效面谈	员工	双向	一年两次	目标设立面谈：将公司战略目标逐层分解至员工，与员工沟通职业发展规划，设立学习成长目标； 考核面谈：对员工考核周期内的目标完成情况进行评价，对员工学习成长成果进行沟通。
高层领导与顾客互相走访	战略顾客	双向	不定期	公司高层领导除了邀请战略顾客对公司进行考察，还主动对战略顾客进行走访，强化顾客契合。
广告	顾客	单向	随时	在公交、地铁、机场等交通枢纽设置广告牌、在媒体上刊登广告等

高层领导通过在公司各中心会议、客户座谈会、管理层会议等会议上做专题报告，在公司微信矩阵、公司网站、内刊等发表文章，在重大活动期间，接受中央电视台、地方电视台做专访等方式，向公司员工和相关方宣传公司的价值观、发展方向和目标。各部门每周工作报告会上通过会上报每周工作信息，做到能清晰了解技术工作中的相关信息，充分发挥各部门的作用。高层领导通过对各类数据的分析，依靠严格的指标控制，实施科学的规范管理，在实践中落实有效标准化的操作来改进工作方法，提高经营业绩。沟通途径见表 1.3。

**表 1.3 沟通途径**

沟通对象	传播方式渠道	沟通方式
公司员工	入职培训、在职培训、专业培训	员工参与
	公司文化墙、《员工手册》、宣传栏、公司宣传画册、公司宣传片、微信公众平台	传播为主 注重反馈
	公益活动、文化讨论	员工参与
	部门例会、工作汇报会、各级座谈会、高层办公会、年度生产经营工作总结大会	交流座谈
	高层论坛、电子邮件、员工满意率调查	双向沟通
顾客	高层拜访、现场拜访、电话沟通、顾客访谈、顾客满意率调查、客户服务热线、投诉热线	双向沟通
	宣传画册、公司网站、媒体报道、公司宣传片、微信公众号	传播为主 注重反馈
供应商	高层拜访、电话沟通、供应商访谈、电子邮件沟通、合同、协议	双向沟通
政府社会团体	媒体报道、公司宣传画册、公司宣传片、参观指导、公司公益活动	传播为主 注重反馈

### 3. 董事长致辞

上海市干细胞技术有限公司是由上海市红十字会、上海市血液中心等机构共同出资组建，并经上海市国资委、上海市科委、上海市卫健委及上海市工商局等委办批准成立的高新技术企业。

公司自成立以来一直把社会公益性放在首位，始终致力于解决我国干细胞移植资源紧张的问题。目前已同全国 117 家大型三甲医院开展了临床移植合作，提供用于临床移植的各类干细胞资源，为我国医疗卫生事业做出了突出的贡献。多次获得国家领导和卫健委领导的褒奖。同时国家各级政府领导亦多次莅临公司进行工作指导以示对干细胞事业的支持。

在良好的精神土壤中，公司培育出了一支朝气蓬勃、快乐向上的志愿者服务团队，团队以弘扬志愿者服务精神、传递无私大爱为指针，以建设和谐、文明城市为目标，积极开展了协助交警管理交通秩序、与白血病患者结对互助、关爱身边困难群体以及团体成分献血、广泛开展科普讲座、与社区志愿者共同服务等颇具特色的团队志愿者活动。通过这些丰富多样、卓有成效的服务和活动，营造出了“天天都有志愿活动，人人争当志愿者”的爱心氛围，让志愿者服务精神进一步深入人心并广为传播，也让志愿者服务与爱心传递活动成为彰显文明城市的靓丽风采。

在日常的工作和业余生活中，每一名干细胞人，都已经把社会责任贯穿和融入到公司的文化核心中。公司上下始终坚持“以提供安全、有效的干细胞服务”为最高宗旨，致力于干细胞的研究和应用，为保障干细胞储存和临床输注安全，促进社会精神文明、和谐发展做出不懈贡献。

在未来的发展历程中，公司将继续深耕医疗，用最先进的技术和无私的奉献精神，打响“上海品牌”的服务精神，按照市场竞争和公司转型的要求，结合国内外行业先进管理理念，坚守质量底线、提升综合服务能级，巩固提高主营业务的专业化、信息化、智能化水平，推动行业稳步发展，树立行业高质量标准，为新时代社会发展和精神文明建设再立新功！

#### **4. 社会责任战略**

公司将紧紧围绕中国干细胞集团改革发展总体布局，按照全国文明单位和现代企业发展的规律，抓关键主体、抓关键环节、抓关键人才，以点带面，全面推进两个文明建设。

- 坚持党建引领。在集团党委的领导下，牢牢把握“把方向、抓队伍、树新风、强素质、促发展”的基本任务，发挥学习型党组织的活力，进一步扩大党组织在改革发展中的政治思想和组织保障作用。

- 坚持公司改革发展目标与集团相一致，坚持社会主义核心价值观、文化理念与发展观念相融合，坚持公司发展规划方向与国家产业创新引导方向相匹配。
- 坚持公益为先的服务型企业发展道路，坚持经济效益和社会效应两手抓，不断提升公司社会效应和品牌影响力，在发展中不断提高公司的经济效益，互促互进。
- 坚持物质文明和精神文明同步发展。弘扬劳模精神和工匠精神，树立道德模范榜样，弘扬社会正能量，使中国梦、劳动美成为企业文化的指引。
- 坚持安全和有效的质量方针。向患者传递科学的健康生活理念，严守医疗安全关，打通产学研医的创新通路，不断将创新成果应用到临床实践中去，攻克各类顽疾、重疾。
- 坚持创新发展。把握“医疗+康养+养老”产业线，打造全生命周期的健康服务体系，整合国内医疗服务资源，用互联网+的理念，不断满足人民群众的健康生活需求。

## 5. 识别利益相关方

本公司的利益相关方除了员工外还有：

- 1、 法律法规监管机构；
- 2、 政府、上级部门；
- 3、 供应商、承包方；
- 4、 董事会、股东、党组织、工会、员工代表；
- 5、 公司所在社区、社区邻居、一般公众；
- 6、 储户、医生、护士、顾客；
- 7、 社会服务机构和组织、媒体、学术界、行业协会；
- 8、 银行；
- 9、 非政府组织；

如何建立与其战略实施相适应的相关方关系，尤其是与关键供方和合作伙伴的良好合作关系，促进双向交流，共同提高过程的有效性和效率

利益相关方	沟通方式	责任举措
员工	全员大会	维护职工的合法权益

	党团组织生活 职工技能培训	营造良好的工作环境 创造充足的发展空间
法律法规监管机构	机构管理监管 标准和政策发布	依法经营 建立合规治理框架 积极配合监管部门
政府、上级部门	政策发布 领导视察	合法经营企业 响应政府倡导
供应商、承包方	项目合作 信息交流 定期评价	实施公平采购 加强供方管理 建立共赢关系
所在街镇	公益项目活动 参与街镇建设	关爱弱势群体 关注街镇发展
消费者	走访调研 问卷调查 服务平台	提供定制化服务 开展满意率调查 保护消费者隐私
投资者	股东大会 专项活动	拓展市场 夯实管理
同行业竞争者	行业活动 参观学习	依法公平竞争 推动行业发展

## 二、组织治理

### 1. 公司组织架构

公司严格遵守各项法律和行政法规，遵守社会公德、商业道德，诚实守信，接受政府和社会公众的监督，承担社会责任。高层领导的职权行使、重大投资、财务收支和经济活动等组织行为均纳入监管范围，上受董事会的监督考评，下受来自员工的监督，并负有经营、道德、法律方面的责任。

在经营方面，在董事会的指导下，高层领导确定公司发展方向，制定并执行公司战略建立公司运作流程，建立合格的员工队伍，培养员工，协助员工成长，监管公司运作，实现公司经营目标，确保公司资产保值增值。

在道德法规方面，公司章程对高层领导及成员行为做出规定，高层领导不得从事与公司有利益关联的经营活动，公司建立了防范机制，确保组织和员工不出现违反道德法规的行为。

公司建立了完善的部门架构，并搭建了完备的领导班子。

## 2. 社会评价荣誉

在公司与员工的共同奋斗下，多年来荣获诸多荣誉称号,包括“全国劳动模范”、“国家五一劳动奖章”、“上海市文明单位”、“上海市高新技术企业”、“上海品牌服务认证”、“上海市科技进步奖”、“上海市专精特新中小企业”、“上海市质量金奖”、“上海市高新技术成果转化百佳一脐带干细胞保存和技术服务”、“上海市高新技术成果转化百佳一胎盘干细胞保存和技术服务”、“上海市专利工作试点企业”、“上海市青年五四奖章”、“长宁区硕博士创新实践基地”、“长宁区专家工作站”等。公司投入了大量人力、物力开展相关科研项目，在科研技术领域已经得到国家科技部、上海市科委等多方的肯定与认可。“脐带血保存和技术服务”、“脐带干细胞保存和技术服务”、“胎盘干细胞保存和技术服务”三个项目先后获得上海市科委高新技术成果转化项目认证。“脐带血造血干细胞”被国家科技部授予“国家重点新产品”称号。公司承担的市级科研项目“脐带血抗半相合骨髓移植排斥的临床研究”、“脐带血造血干细胞治疗白血病的疗效观察与机制探讨”顺利通过专家验收。2016年完成课题“脐带血造血干细胞在-196℃环境下高活性、低风险的技术研究和临床应用”获得上海市科技进步二等奖，成功将科研研讨转化为临床应用。

公司承担的项目情况

项目、课题名称	立项编号	项目来源	项目起止时间
上海市长宁区技能人才培养基地项目	/	上海市长宁区人社局	2023-2025
上海市卫计委协同创新集群项目	2019CXJQ01	上海市卫健委	2019-2023
干细胞工程研发平台建设	16DZ2293000	上海市科学技术委员会	2016-2018

在深低温环境中保持间充质干细胞高活性的技术研究	16ZR1429200	上海市科学技术委员会	2016-2019
上海市科普教育基地“一馆一品”	16DZ2330400	上海市科学技术委员会	2018
科普：干细胞技术服务	16DZ2345300	上海市科学技术委员会	2016-2017
上海市高新技术成果转化项目：胎盘干细胞保存和技术服务	201509439	上海市科学技术委员会	2015
科技成果转化与产业化：脐带血造血干细胞治疗白血病的疗效观察与机制探讨	12431902202	上海市科学技术委员会	2012-2015
国妇婴合作项目：干细胞在治疗卵巢早衰和白血病的应用研究	12431902200	上海市科学技术委员会	2012-2015

公司获得的荣誉情况

荣誉名称	级别	获得时间
全国劳模	全国性	2020
国家五一劳动奖章	全国性	2016
长三角国际品牌创新案例--脐带血采集、冻存、发放服务	区域性	2024
上海市高新技术成果转化项目-脐带血冻存与运输技术服务	上海市	2024
上海市社会责任管理体系认证	上海市	2023
上海市“专精特新”中小企业	上海市	2022
上海市青年五四奖章	上海市	2022
“上海品牌”服务认证	上海市	2021
上海市质量奖金奖	上海市	2019
上海市文明单位	上海市	2019
上海市高新技术企业	上海市	2019

上海市科技企业家创新奖	上海市	2016
上海市科技进步奖	上海市	2015
上海市科技小巨人企业	上海市	2015
上海市高新技术成果转化百佳一脐带干细胞保存和 技术服务	上海市	2015
上海市高新技术成果转化百佳一胎盘干细胞保存和 技术服务	上海市	2015
上海市和谐劳动关系达标企业	上海市	2018
上海市专利工作试点企业	上海市	2016
上海市高新技术成果转化先锋人物	上海市	2018
上海市“专精特新”中小企业	上海市	2015
长宁区硕博创新实践基地	长宁区	2020
长宁企业技术中心	长宁区	2020

### 三、人权

#### 1. 公民和政治权利

2023年,公司经查询《国家企业信用公示系统》企业信用信息公示报告无行政处罚信息;无经营异常信息;无严重违法信息;无抽查检查信息;无司法协助信息;无行政处罚信息。

公司建立有一系列的管理制度和内控制度,严格实施管理,并建立有安全生产管理体系,严格实施各类安全管控措施管理,保障生产过程满足法律法规要求、顾客要求、社会公众要求,确保了近三年内公司均无较大及以上安全事故、重大设备事故和一般设备事故。

##### 1) 安全标准化体系

2009年,在严格执行有关法律法规技术规范的要求下,根据国际标准ISO9001:2008质量管理体系标准要求对我库的质量管理体系进行了深化改革,并且通过了GB/T19001-2008/ISO9001:2008质量管理体系认证,从而进一步提升整体的质量管理水平。

确立了“治病救人、服务社会，向干细胞储户和临床病患提供安全有效的服务”的质量方针，并且根据质量方针建立了质量目标，从而建立健全了科学、系统的方针目标质量管理机制。进一步落实了我库的服务理念，调动员工的积极性、提高我库整体素质。

## 2) 保证体系

质量管理体系日常运行过程中，公司认真执行相关法律法规，实施并持续改进覆盖全过程的质量管理体系，并于 2018 年按照 ISO9001:2015 版国际质量管理体系标准实施了转版，并通过了审核，取得了 ISO9001:2015 质量管理体系证书。2023 年 09 月，通过了 ISO9001:2015 质量管理体系的监督审核，从而证明了干细胞采集、运输、制备、检测、储存、选择和发放过程及相关活动的质量管理持续有效的、适宜的和充分的，持续达到国际质量管理体系标准要求。

公司在发展经济、提高产品和服务质量的同时，一直在不断地创造社会价值，不断地履行社会责任，这是集团发展的宗旨。经研究决定，集团于 2022 年 8 月正式申报社会责任管理体系认证审核。社会责任管理体系的建立，是以质量管理体系为基础，取决于领导作用、承诺和公司各层次的干部和员工的积极参与，同样采用 PDCA 模式，开展自我评价和声明，依据提出的社会责任方针，持续改进社会责任绩效、满足法律法规要求和其他要求，来实现集团社会责任目标是和预期结果。2023 年 2 月 7-8 日，通过了社会责任管理体系现场审核，并于 2023 年 3 月 2 日获证。

为使质量再上一个台阶，响应市政府的方针政策，市脐带血库积极参与“上海品牌”服务认证。2021 年 4 月 26 日发布实施《脐带血采集、冻存、发放服务认证要求》团体标准，以此为认证依据最终通过了现场审核及测评，于 2021 年 5 月 26 日获得“上海品牌”服务认证证书及铜牌。整套指标认证活动旨在通过上海品牌服务认证，使市脐带血库的脐带血采集、冻存、发放全过程有一个完全领先于市场的管理质量标准和服务质量标准，为广大储户和临床用户提供安全有效的服务。2023 年 9 月通过了“上海品牌”服务认证的首次监督审核评价，2024 年 3 月 22 日修订并发布实施《T/STIC 120045-2024 脐带血采集、冻存、发放服务认证要求》，2024 年 7 月通过标准先进性评价，2024 年 8 月以此为认证依据再次通过了“上海品牌”服务认证的现场审核及测评。从而证明上海市脐带血库的管理质量和服务质量持续领跑。

### 3) 教育培训及劳动保障

公司强化安全生产教育培训，采取形式多样安全培训。主要有：岗位安全培训、消防安全培训、安全操作规程培训、安全管理培训等。通过培训进一步提升全体职工的安全意识和安全系数，同时公司定期更新职工特殊劳防用品，确保保护措施安全有效，使员工劳动保障切实有效。

公司强调领导、员工、合作伙伴的多向沟通，建立多种沟通方式，积极听取各种意见和建议。各部门、各层级依据岗位职责，可横向沟通、交叉沟通，缩短纵向沟通的距离，提高工作效率。在绩效考核方面，并不是将本部门业绩进行单方面考核，而是依据上游业绩和下游投诉进行加权，岗位责任环环相扣，促进上下工序员工之间的沟通与合作，最大限度提高组织运作效率。

每月对员工进行绩效面谈，公司定期进行领导与员工的绩效面谈，总结员工一定阶段内的工作绩效、成长面和不足处，提出持续改进措施和方向，同时听取员工的合理化建议。对优秀党员或先进工作者进行表彰，让党员劳模起带头作用。每年进行一次评优评先。

公司拥有一支创新能力强、朝气蓬勃的人才队伍，为公司稳健长远发展提供了有力保障。近年来，公司通过授权与创新，不断扁平化组织结构，改善工作环境、提高员工薪酬，鼓励员工积极性。

公司截止 2023 年底的从业人员有 62 人，男女比例近 1: 1；年龄结构和学历结构如下图：



公司为员工提供福利待遇的出发点不仅是为了留住宝贵的人才，更是主动承担社会责任的体现。员工健康一小步，公司发展一大步。公司推行职业病危害因素接触职工检查、特殊作业人员职业健康检查与普通职工体检的职业健康要求，

并将三者结合进行，一年一次对职工进行健康检查，特种作业人员持证上岗率达到 100%。对接触职业病危害因素的职工和特殊作业人员建立职业健康监护档案，推行全员安全教育，增强员工风险防范意识；保障员工职业健康朝着职业健康安全管理体系方向发展，对高温岗位的工作环境进行管理。

此外，公司还为员工的生活福利注入了更多人文关怀，涵盖了员工生活中的健康、运动、社交、文化娱乐等方方面面，公司为员工提供福利待遇的出发点不仅是为了留住宝贵的人才，更是主动承担社会责任的体现。法律责任方面，公司贯彻守法经营原则，建立了完善的职业普法培训机制与法律风险防范制度。

对于公司而言，投资者责任、法律责任、员工权益等是其社会责任工作中不可或缺的一环，而员工福利、公益事业则作为“加分项”，体现出一家公司对社会责任的重视程度。公司与社会是成长步调一致的“命运共同体”，在这一点上，员工与公司的关系也是如此，社会环境稳定和谐，员工寻找到归属感与幸福感，公司才能安身立命并谋求长足发展。在员工福利方面的用心，一方面体现了公司对社会责任的重视，也从另一个侧面看出一家公司对于稳定经营与可持续发展的渴求。

## 2. 经济、社会和文化权利

如何做到经济、社会与文化权利三者平衡，是公司长久以来所要思考的。工会对员工积极参与经济、社会和文化权利的维护持正面的支持态度。

公司于 2014 年建立了工会组织，主要职责是维护员工的合法权益，协调劳动关系，组织职工开展各类健康的文化体育活动，维护女员工的合法权益。

公司工会在上级工会和党支部的领导下、在公司行政的大力支持下、在全体职工的共同努力下，认真贯彻上级工会的工作要求，紧紧围绕公司的生产经营任务，充分发挥工会组织的特点和优势，认真履行工会职能，团结、带领广大职工为完成公司年度工作目标做出了积极的贡献。

公司一直致力于服务公众，造福人类这个目标从未变过，在发展过程中，明确了公司应该走专业化道路，以“治病救人、服务社会，向干细胞储户和临床患者提供安全有效的服务”为质量方针，无论是产品的创新，还是业务开展，产业链的培育，都围绕这个目标。对外提供的服务，从最初仅提供干细胞的采集、制备、检查和冻存，到目前干细胞的技术研发及临床应用转化，公司从来没有偏离

过自己的方向，保持初心。

公司高层在确立公司价值观的过程中，先后应用到公司领导提炼、小组头脑风暴、聘请第三方咨询公司的方式，在充分听取全体员工的意见以及广泛沟通的基础上，制定了公司的愿景、使命、核心价值观、经营理念等企业文化，公司领导充分认识到，在集团发展的道路上，员工应当认同企业文化，统一价值观，才能保证企业发展不会偏离既定方向。

### **使命**

- 服务公众
- 造福人类

### **愿景**

- 提供安全、有效的干细胞服务
- 在国际干细胞技术应用领域，创造我们中国人自己的核心竞争力

### **核心价值观**

- 凝聚科技力量，释放细胞潜能
- 忠诚、责任、协作、奉献
- 正直诚信、勤勉担当、合作创新

### **经营理念**

- 专注专业 目标集聚 品质第一 持续创新

### **服务理念**

- 敏锐把握应用趋势，快捷满足客户需求
- 以客户为中心，为客户健康着想

### **管理理念**

- 将选拔人才、培养人才放在首位
- 尊重和信任每一位员工
- 坚持原则，强调纪律
- 群策群力，发扬团队合作精神

### **用人观**

- 德才兼备，以德为先，任人唯贤，用人所长

### **十个标准**

- 勤奋敬业 诚实正直 勇敢忠诚 乐观自信 崇尚学习
  - 积极进取 创新奉献 充满激情 重视合作 主人精神
- ### 科学态度

- 凡事有交代，事事有回音，件件有着落

### 我们的科学方法

- 目标设立 计划制定
- 过程控制 进度汇报
- 闭环操作 回顾总结

### 行为操守

- 遵纪守法、严谨负责

### 质量方针同时是社会责任管理方针

- 治病救人、服务社会，向干细胞储户和临床患者提供安全有效的服务

为了在组织中贯彻核心价值观，统一思想认识，集团加强文化建设，创建上海市文明单位。增加员工归属感，丰富员工生活，增进各部门沟通交流，公司每月举办员工生日会，开展庆生活动。同时，通过工会平台组织丰富多彩的员工活动，加强员工福利待遇。





公司秉承顾客至上、合作共赢的经营理念，对销售市场细分，确定目标顾客群；通过建立战略合作伙伴关系、超越顾客期望，巩固与顾客的关系，提升顾客满意率和忠诚度。

公司致力于做公司的媒体宣传，下大力气通过各类新闻、公益活动等方式加强公司品牌美誉度的传播，促进人与人之间口碑传播。例如，上海市干细胞技术有限公司首创的“存捐互利”储存模式被上海科技报报道，使得更多的人知道了上海市干细胞技术有限公司及“存捐互利”储存模式，可以为公司带来大量的潜在客户。目前，脐带血造血干细胞移植已成为世界范围内治疗血液病和免疫系统疾病最有效的手段之一。脐带血造血干细胞移植也已被用于治疗多种类型白血病、再生障碍性贫血、淋巴瘤、多发性骨髓瘤、原发性免疫缺陷病、地中海贫血等 80 多种疾病。公司作为生物医药产业的“国家队”，已建成规模最大的干细胞公共资源实体库，华人患者的配型成功率达到 100%；与全国 117 家三甲医院共同完成造血干细胞移植超 7231 例，数量居全国之领先。在接受移植的患者中，体重超过 30 公斤的占 84.93%，年龄超过 18 岁的占 70.68%，患者移植后五年的存活率为 60.35%，达国际先进水平（国际上移植五年后存活率低于 50%）。上海市脐

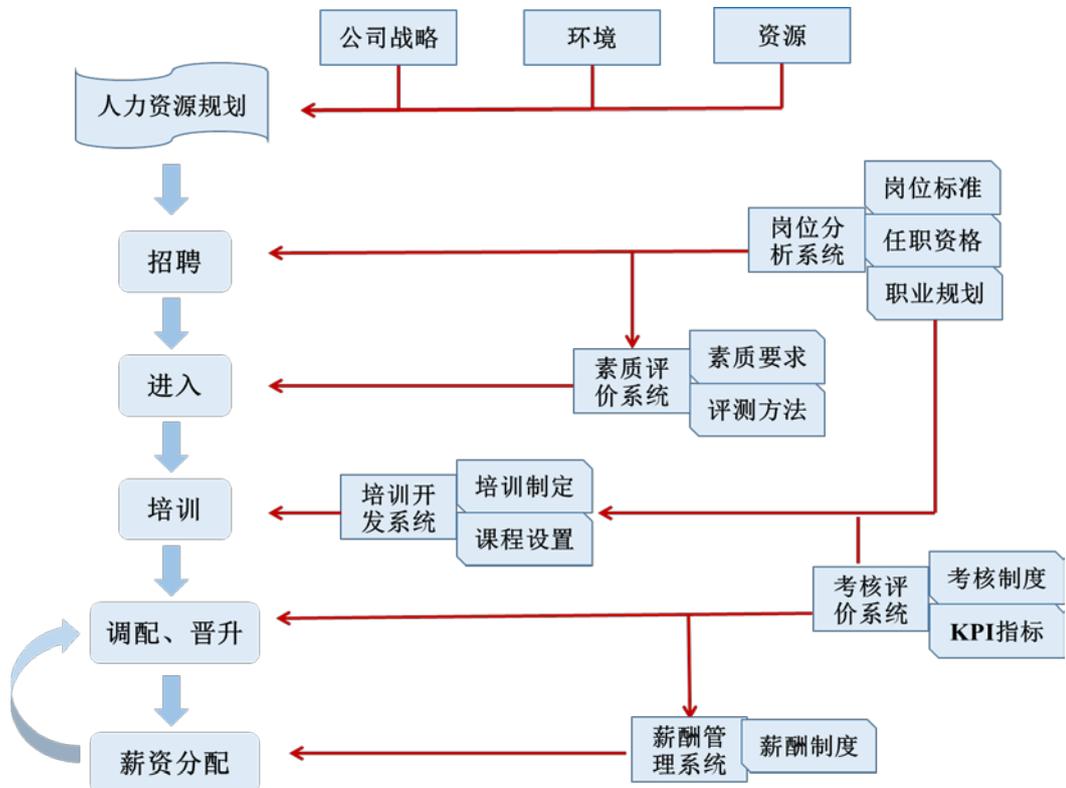
带血库联合上海各大媒体，对血库出库完成的脐带血造血干细胞移植病例进行报道，树立公众对于上海市脐带血库的良好印象，进一步加强沪苏两地在干细胞领域的交流与合作，为长三角的患者和民众带来世界一流的临床治疗技术和医疗解决方案。

### 3. 工作中的基本原则和权利

在公司日常管理中，基本原则权利约束着公司以及每一位职工。

依据人力资源需求类别选择不同的招聘方式。与专业对口的学院建立合作关系，利用校推介会宣传公司战略发展规划，吸引优秀人才，为公司战略发展储备人才；利用与学院形成战略合作关系，开设学生实习岗位，输送学生到公司进行实习，并提供毕业生就业的机会；与猎头公司签订合作协议，安排符合公司要求的人员前来面试。通过不同的招聘方式来完成招聘工作，确保招聘完成率高。

在每位新员工入职之前，做好培训与告知工作，积极组织员工学习《劳动法》，积极构建和发展和谐稳定的劳动关系，员工劳动法知晓率达 100%。近两年在公司上下共同的努力下，主要经营指标都有了长足的提升，经济效益良好，职工收入也在逐年提高，职代会上都会讨论并通过职工每年的工资性收入增长方案。



工会对员工就业平等和非歧视就业给予充分保护，员工有诉求也会到工会进

行沟通，工会将在第一时间与相关部门进行充分协调，在不违反政策、法律的前提下，尽可能维护职工的权益。

## 四、劳工实践

### 1. 就业和劳动关系

在实施招聘的过程中严格按照相关制度和流程执行，在招聘信息发布公开透明的基础上，人力资源部不断改进工作方法，提高员工甄选录用的公平客观性。应聘者可以通过招聘网站、现场招聘会、人才中介等多渠道投递简历。通过简历筛选的应聘者将进入面试环节。人力资源部负责对候选人的气质、性格、能力等方面进行评估，业务部门负责对候选人的专业知识、技能、业务经验等方面进行考察，确保甄选的有效性。

劳动关系，始终是衡量公司稳定就业的标准。公司严格遵照《劳动法》和上海市《劳动合同管理条例》，执行劳动合同制度，劳动合同内容合法，依法杜绝使用童工，无任何随意性或歧视性的解雇行为，员工劳动合同签订率 100%，对于试用期，公司严格按照劳动法相关规定设立试用期，对于试用期不合格的员工，人力资源部协同用人部门根据一系列对于该员工的跟踪数据和考核结果作为依据，理由依据充分的情况下才可解聘试用期员工。

公司制定了公平合理的薪酬制度，按时足额支付员工薪酬，在规定时间内通过银行进行工资的发放。除此之外，每年职代会上的会针对薪酬给出相应的调整办法。公司严格遵守国家有关劳动法律法规，为全体员工办理了养老、医疗、失业、工伤、生育等各项社会保险，足额缴纳住房公积金，落实年假、其他国家法定假日等各种带薪休假权利，并提供健康体检、防暑降温费、午餐补助等在内的各项福利，并未发生一起相关的劳动纠纷。

### 2. 工作条件和社会保护

工作条件不仅影响着员工的工作，还影响着社会的安定。为此，公司严格遵守国家和地方的法律法规，结合自身的实际情况，制定《集体合同》，明确劳动者的工作时间，对部分员工实行综合计算工时制。若因生产经营需要，安排加班，并对多做工时进行结算，依法足额支付加班费。同时，在制定劳动定额时考虑到

80%人员的劳动强度，也考虑到了休息时间。员工依法信仰宗教不受任何阻碍，公司根据国务院于2004年制定并于2017年修订《宗教事务条例》依法保护信教公民正常宗教活动，保障宗教界的合法权益，同时通过有效引导和管理，最大限度发挥宗教的积极作用，最大限度抑制宗教的消极作用。

公司积极采用以人为本的经营理念，处处为员工着想，为其提供相应的合规合法的工作场所及相应的工作条件，确保了员工的根本利益。

工会还将关心员工的工作、生活始终作为日常工作常抓不懈，向驻外员工提前致以节日的祝福，关心、重视职工的工作、学习和生活情况，帮助他们解决实际问题。关爱驻外员工家属，派志愿者协助他们解决在生活中碰到的困难，全员大会通过女职工专项保护合同，落实女职工的健康保护。

### **3. 民主管理和集团协商**

民主管理与集体协商，为公司的管理提供了不少依据。工会在集团党委领导下，做好民主管理工作。在党员大会上，进行有关工会工作布置和检查，工会法律法规的学习，并要求将会议的精神带到部门的每一位员工。派工会委员参加劳动保护工作的专项培训。公司和部门工会建立了“全员工作微信群”，及时将工会的相关工作进行传达和落实，提升了工作效率。

公司高层通过全员大会、公司年度述职工作会议、七一党员大会、行政周例会、“宣贯公司融合创新文化、落实拓宽职工倾诉通道”调研会议等，向公司员工和相关人员宣传公司的发展战略和目标，宣贯公司文化，进一步提升员工对民族品牌的责任心和使命感。在全员大会上还进行民主评议，对于上一年度的各项工作进行评价。

### **4. 职业健康**

健康为本，一个公司能够长久发展，离不开员工的健康。全体员工的劳动保护工作一直是公司对员工安全、健康方面最主要的关注点。

为了预防、控制和消除职业病危害，防治职业病，加强职业健康监护管理，保护劳动者的健康，不断增强职工的职业卫生意识，全面提高职工健康水平，公司推行职业病危害因素接触职工检查、特殊作业人员职业健康检查与普通职工体检的职业健康方针，并将三者结合进行，一年一次对职工进行健康检查，特种作业人员持证上岗率达到 100%。对接触职业病危害因素的职工和特殊作业人员建

立职业健康监护档案，推行全员安全教育，增强员工风险防范意识；保障员工职业健康方面，建立了环境/职业健康安全管理体系，对高温岗位的工作环境进行治理。

在生产工作环境中，以人为本，采用预防为主，救治为辅的工作方针，为各个现场操作人员配备氧气报警仪并要求时刻开启，保持对空气中氧气含量的监控，同时采取各项方式做好环境空气流通。在具体生产操作过程中，则要求戴有防护头盔和长袖防护手套，充分做好了生产人员的职业防护工作。操作现场还配有专用冻伤医药箱，可在第一时间对紧急状况做好各种施救措施。定期组织生产人员参加安全学习讲座、安全培训课程、紧急急救培训课程，使员工时刻树立好安全生产、职业安全的职业心态，并在紧急情况下拥有做出急救措施的技能要求。

公司重视废弃设施设备的安全处置及资源再利用。在处置废弃设施设备时应考虑资源的再利用，对设施设备中未损坏可继续使用的部件，如面板、集成版、组件等，应妥善安放，可在同型号设施设备维修时应急使用，避免因购买部件时间过长影响设施设备的维修，影响使用。

针对不同高温工种按照其工种的性质和特点，按规则发放了包括毛巾、茶叶、清凉油、风油精、人丹、鼻舒、花露水等防暑降温用品。

对公司涉及职业危害因素的场所进行了检测，检测结果均达符合国家要求的标准。

工会在这一方面，也起到不可或缺的作用，工会通过基层网络、微信群、意见箱、工会接待日等渠道，深入一线班组广泛听取职工意见和想法，了解职工的思想动态，收集职工所思所想形成舆情报告。另一方面，通过定期滚动播放视频、更新宣传栏等方式将公司的各项活动和重大决策向广大职工进行宣传、传播，让职工随时了解公司的文化和理念，以及公司转型发展中的各个大事项。工会还按时召开部门工会主席例会向各个部门了解职工的需求和想法，疏通好上下级之间的沟通渠道，让基层民意可以更畅通的上达至领导层面。从而调动职工的工作积极性、主动性，营造平等协商、宽松和谐的民主氛围，促进员工健康发展。工会还组织开展了健康保健知识培训，为职工身心健康保驾护航。

## 5. 工作场所中人的发展与培训

集体合同的履行是职工民主管理的重要体现，健全和完善工会劳动保护监督

检查制度，改善职工生产劳动环境和生活环境，确保必要劳动保护及安全设施的投入；关心职工身体健康，安排体检工作；开展职工技能练兵劳动竞赛；保护怀孕女职工等方面做到有计划、有检查、有落实。工会同时也把弘扬先进，传承匠心精神作为工作重点，通过劳模工作室弘扬劳模工作作风、传承公司发展精神，带动了身边一批青年人共同提升，为公司的发展提供了源动力，全力为职工打造一个和谐愉快的工作环境。

公司制定有《培训管理制度》，是在职干部和员工主动适应公司发展需求、全面提升职业素质，使员工在整个职业生涯中，做好科学规划，培育高尚职业道德，不断提高专业工作能力和业务水平，提高工作质量，以适应公司持续发展的需要。

创建学习型组织，营造全员学习的氛围，作为公司长期发展战略的重要组成部分。根据公司战略目标、年度发展计划、岗位职责和绩效改进的需要，评估员工能力差距和职业发展需求，通过综合平衡，对员工的学习和发展朝着既促进公司整体目标的实现，有促进个人能力和职业发展的方向迈进，使公司和个人共同发展，达到双赢。

从公司的战略规划、人力资源规划、整理市场竞争能力培养需要、公司年度经营目标、业绩和行为表现考核等主要因素，确定培训需求，在平衡长短期目标与员工发展、个性化需求、培训与职业生涯发展的需求的基础上，根据《培训管理制度》，通过调查、分析、对比，制定出《员工培训需求表》。根据公司“提供安全、有效的干细胞服务”的最高宗旨、“治病救人、服务社会，向干细胞储户和临床患者提供安全有效的服务”的质量方针、各部门负责人提报的岗位需求，以及人力资源部对经营、技能、素养、学历四个模块的专业的培训需求，来制订培训计划，包含培训目标、对象、方式、内容、时间、地点、经费、设施等内容的部门年度、月度培训计划。在实施各项培训计划时，针对各项制约因素，预测培训效果，制定监控措施，确保培训效果。具体做法如下：

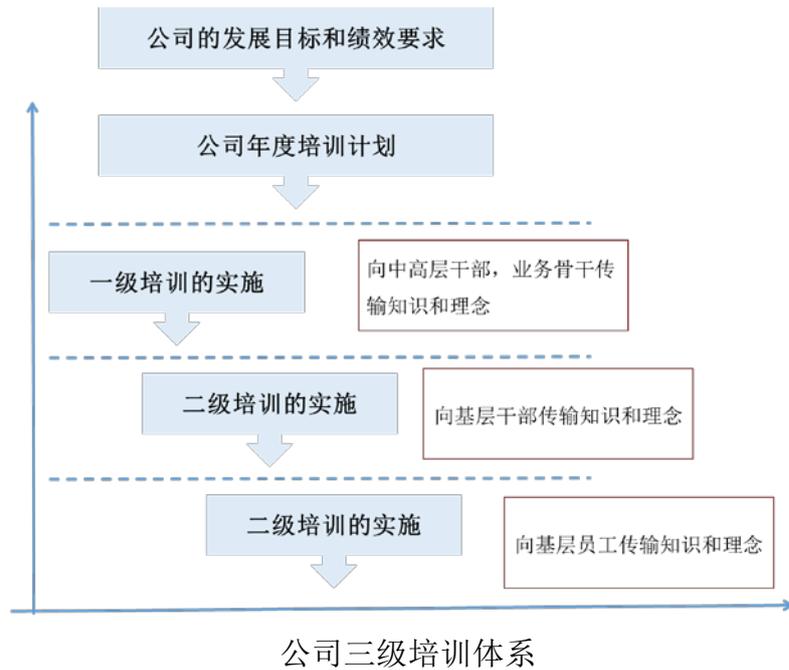
总体培训规划：人力资源部每年 12 月份对全公司进行培训需求调研，调研方法包括问卷调查（网络、纸质）、部门负责人访谈、关键员工访谈、绩效数据分析、公司战略对业务能力的需求分析。通过培训需求的调研，取得公司整体培训要求。对需求进行排序之后，人力资源部门制定下一年度的培训规划。规划内

容包括培训组织方法、培训课程计划、培训学分安排等方面内容。

各职能部门每月 1 日前提出下个月培训需求计划和培训费用预算，经行政部人力资源科审核后报主管领导审批，同意后方可实施。凡不涉及费用的培训项目报本部门领导直接审批，同意后可实施，但培训记录须及时上报人力资源科存档，并由培训主管负责培训学分的计算，行政部人力资源科对各部门的培训需求进行汇总，制定培训计划汇总表，进行公示，以方便各部门交流学习。各部门在开课前，需将培训通知公示于内部论坛，行政部人力资源课对培训计划执行情况进行跟踪。

非计划内培训：各部门如有即时培训需求，必须在培训举办前填写《即时培训需求申请表》，经行政部人力资源课审核后报主管领导批准，同意后方可实施。

为确保员工的技能和素质能够满足公司发展战略需要，每年按员工工资总额约 1%—3% 预算培训经费，并根据年度培训需要，适时调增培训费用，目前公司已拥有一整套完善的培训设施，并根据公司发展需要，不断投入新的培训设施。



培训对象	培训目标	主要培训内容		培训方式
管理人员	管理技能升级	高层领导	领导能力、管理思维、管理创新、战略决策、经营管理等	专题讲座、外训、进修、交流、参观考察、拓展训练、远程教材
		中层领导	管理技能、领导力、决策思维能力等	
		基础骨干	班组管理、业务管理、管理技能培养	
技术工人	操作技能升级	岗位技能、职业资格等级技能、新技术、新工艺		讲座、以师带徒、工作训练、轮岗、换岗、外训
专业技术人员	设计、工艺等专业技能升级	岗位技能、专业技能、新技术、新工艺、新材料		讲座，以师带徒、远程教学、轮岗、换岗、外训、多媒体教学
营销服务人员	岗位技能升级	营销技能、商务礼仪、岗位技能、专业服务技能		论调、专题讲座、多媒体教学、轮岗换岗、外训
新员工入职	上岗	公司概况、团队建设、发展历程、业务规划、公司制定、产品及技术知识、员工守则、激励机制、体系知识、安全与质量、职业道德与职业精神、职业生涯规划		以师带徒、以老带新、轮岗、换岗、实习

公司关注员工的职业发展，鼓励员工在公司的指导和帮助下制定个人的职业发展规划。公司根据个人能力及性格特点，确保员工有足够的发展空间。人力资源培训讲师为新员工安排入职岗前培训；新员工所属部门负责人及时为新员工安排一名带教老师，主要负责新员工试用期内所有的工作。

公司为发展需要，给员工提供多方面发展的机会、调动员工的积极性，在中高层干部的选拔、任用、考核、管理等方面实施中高层干部竞争上岗机制。按照“公开、公平、竞争、择优”的原则，实行内部招聘、综合考评、择优聘用。公司所有的中高层干部职位，实行竞岗聘任制，每一年竞岗一次，竞争成功者予以聘任。考评的内容以公司企业文化核心理念为基础，重品行、重实践，坚持公开、公正，能者上、庸者下的选人用人原则。在此机制下，一大批有志、有才的年青人迅速走上中层领导岗位，并快速成长为公司发展的中坚力量。个别极为优秀的年轻人才，参加工作仅三四年，就通过竞争上岗，迅速成长。随着中层干部竞争上岗机制在公司内普遍实施并取得良好效果，公司其他员工也引用了此机制，形成了全面竞争上岗机制。

## 五、环境

## 1. 污染预防

本着防消结合，预防为主的方针。公司在安全生产方面，严格按照国家有关安全生产的法律法规落实日常管理，配置有专业的消防管理人员和设备，并全部通过消防部门验收。消防管理人员均通过上级主管部门组织的培训，具备较好的业务能力。各特殊岗位均有严格的安全操作规程，确保生产经营工作的安全运行。

每个月物业管理人员会按照巡检制度，对大楼、地下车库、外围公共道路等消防设备/设施进行巡检，确保设备仪器和管路正常。每月保证对公司各楼层及消防设备设施的至少 1 次点检和保养维护。同时行政中心会不定期进行抽查，一旦发现隐患，会立即填写《消防隐患整改表》并责令整改，直至验收合格为止。公司每年会组织一场消防预案演练，要求全员参与，人人都知晓。并填写《预案评估表》，对演练中取得好的经验进行总结推广，不足地方及时指出改正。

序号	隐患内容	隐患等级	整改措施	整改期限	整改责任人	整改完成情况
1	消防通道堆放杂物	一般	立即清理	2023.10.15	张三	已完成
2	灭火器过期	严重	更换新灭火器	2023.10.20	李四	已完成
3	消防栓无水	严重	检查供水管道	2023.10.25	王五	已完成
4	消防控制室值班人员不在岗	严重	立即通知值班人员到岗	2023.10.28	赵六	已完成
5	消防疏散指示标志损坏	一般	更换新标志	2023.11.05	孙七	已完成
6	消防应急预案过期	一般	更新应急预案	2023.11.10	周八	已完成
7	消防演练记录不全	一般	补充演练记录	2023.11.15	吴九	已完成
8	消防培训记录不全	一般	补充培训记录	2023.11.20	郑十	已完成
9	消防档案资料不全	一般	补充档案资料	2023.11.25	冯十一	已完成
10	消防设备设施巡检记录不全	一般	补充巡检记录	2023.12.01	陈十二	已完成
11	消防隐患整改记录不全	一般	补充整改记录	2023.12.05	林十三	已完成
12	消防培训考核不合格	一般	重新培训考核	2023.12.10	周十四	已完成
13	消防演练效果不佳	一般	优化演练方案	2023.12.15	吴十五	已完成
14	消防设备设施维护不到位	一般	加强设备维护	2023.12.20	郑十六	已完成
15	消防档案资料更新不及时	一般	及时更新档案	2023.12.25	冯十七	已完成
16	消防培训考核不合格	一般	重新培训考核	2024.01.01	陈十八	已完成
17	消防演练效果不佳	一般	优化演练方案	2024.01.05	林十九	已完成
18	消防设备设施维护不到位	一般	加强设备维护	2024.01.10	周二十	已完成
19	消防档案资料更新不及时	一般	及时更新档案	2024.01.15	吴二十一	已完成
20	消防培训考核不合格	一般	重新培训考核	2024.01.20	郑二十二	已完成

加强员工安全意识教育，普及消防意识。进一步加强管理人员消防知识培训。举一反三，全面推广。制定消防管理年度目标，继续保持“零隐患，零事故”的目标。每年 11 月定期开展消防演习，包括疏散演练和灭火器使用演练。做到全员明确火灾发生后的应知应会以及灭火器的使用和初期火灾的扑救。



制定应急预案，分析公司日常生产运营中的所有风险，对应电力，防汛，病

原微生物职业暴露以及其它突发事件，等情况分别制定应急预案和预警机制。成立相应的应急指挥领导小组。对可能发生的突发情况做到有据可依，有流程可循。以人为本，确保安全。

公司重视环保，建立完善的医疗废弃物管理制度，制定了完善的医疗废弃物管理制度，防止因医疗废物处置不当引起疾病发生、传播和环境污染，保障人体健康。制度将内部处置流程所涉及各部门职责做了明确规定，各部门实验室操作人员对本岗位产生的医疗废物的安全处置履行相应的职责；部门负责人也是整个医疗废物管理流程链上的相应部门第一责任人，对本部门医疗废物的卫生安全履行管理职责。

公司设置一位医疗废弃物专管员，负责医疗废弃物分类收集、转运、暂时贮存及处置过程的管理等，医疗废弃物转运有《医疗废弃物转移单》，相关部门经办人签字，纸质文件保存 5 年，确保事后追溯；公司质量管理部对医疗废物处置流程履行监控职责。制备、检测和研发实验室产生的医疗废弃物会通过专用小吊梯运送至专门暂存室，每周一、三、五外送，由有专业有资质的医废处理公司承担处置，交接过程严格按照国家有关医疗废弃物管理的规定，并有交接记录，事后进行严格消杀。

对于空气污染预防，干细胞长期冷冻保存，采用对环境零污染、零危害的液氮作为冻存能源。液氮由原料空气经过空气过滤器除去灰尘和其它机械杂质后，经压缩预冷净化后进入空分冷箱，在加压、冷却的环境下液化成液氮。主要原料就是空气，在生产过程中也不会造成化学污染，在使用中即使逸散至空气，也不会造成化学污染，是非常环保的一种制冷品。

在研发生产过程，实验室设有 A2 型生物安全柜，所有涉及生物活性的操作均在生物安全柜中进行，产生的生物废气经高效过滤器处理后，70%于生物安全柜内循环使用，30%室内排放，生物安全柜 HEPA 对  $\geq 0.3 \mu\text{m}$  微粒在规定的条件下滤除效率高于 99.97%；其他废气经实验室整体排风系统收集后通过楼顶活性炭吸附装置处理后排放。

关于设备报废，技术部门及行政管理部门预测因基础设施设备的处置而带来的环境污染和安全健康因素，再处置废弃设施设备时符合法律法规的相关规定。

## 2. 可持续资源利用

随着全球和我国的经济的发展，环境日益恶化，环境问题成了经济发展的瓶颈，因此公司一定要担当起保护环境、维护自然和谐的重任。我们公司在选择谁作为供应商伙伴时，不得不重视其社会责任履行情况，公司越来越关注如何在质量、价格、服务这些传统因素外，供应商在生产时是否符合保护环境、合理排污等要求，也一并纳入了公司在选择供应商的条件之内。

在处置废弃设施设备时应考虑资源的再利用，对设施设备中未损坏可继续使用的部件，如面板、集成板、组件等，应妥善安放，可在同型号设施设备维修时应急使用。生活垃圾在处理时区分可回收物，例如包装用的纸箱，可重复利用。

### 3. 减缓并适应气候变化

为保护和改善生活环境，防止固体危险废弃物污染环境，公司认真贯彻执行《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《中华人民共和国大气污染防治法》、《危险废物转移联单管理办法》等法律法规有关规定，确保运营过程产生的危险废物管理规范化、处置合法化。

公司在服务过程主要会涉及到环境保护、能源消耗、资源综合利用、安全生产、公共卫生等方面。其中，环境保护方面主要有医疗废弃物等处理；能源消耗主要有电力、水、柴油、液氮等；资源综合利用，安全生产；公共卫生主要包括生活垃圾、生活污水等。

#### 1、针对脐带血干细胞采集、冻存过程中产生的医疗废弃物

公司重视环境保护，制定了完善的医疗废弃物管理制度。根据相关法律法规并结合本干细胞库实际情况，规范实验室医疗废物全流程处理，防止因医疗废物处置不当引起疾病发生、传播和环境污染，保障人体健康。制度将内部处置流程所涉及各部门职责做了明确规定，各部门实验室操作人员对本岗位产生的医疗废物的安全处置履行相应的职责。部门负责人也是整个医疗废物管理流程链上的相应部门第一责任人，对本部门医疗废物的卫生安全履行管理职责。公司设置一位医疗废弃物专管员，负责医疗废弃物分类收集、转运、暂时贮存及处置过程等，做到1周3次对医疗废物的安全处置和管理，按照标准，确保医废停留低于48小时的。对外运送衔接履行相应的职责，同时在整个过程中有《医疗废弃物转移单》，相关部门经办人签字，纸质文件保存5年，确保事后追溯。公司质量

管理部对医疗废物处置流程履行监控职责。实验室废水严格按照国家 GB18466-2005 执行，定期检测，确保排放达标。



每天各制备、检测和研发实验室产生的医疗废弃物会通过专用小吊梯运送至专门暂存室，保证在整个转运存储过程中与所有物/人分开，每周一/三/五外送处理。外部处置流程由专业有资质的医废处理公司承担，交接过程严格按照国家有关医疗废弃物管理的规定，并有交接记录，事后进行严格消杀。

## 2、公司使用的主要能源零污染零危害

公司主要生产环节为冻存环节，采用对环境零污染、零危害的液氮作为冻存能源。液氮由原料空气经过空气过滤器除去灰尘和其它机械杂质后，经压缩预冷净化后进入空分冷箱，在加压、冷却的环境下液化成液氮。可以看出它的主要原料就是空气，在生产过程中也不会造成化学污染，是非常环保的一种制冷品。

目前公司采用当前世界最先进的 MVE 全自动液氮气象储存系统，采用物理降温并配有 24 小时电脑监控系统及远程电话报警系统。与传统冷冻设备相比，MVE1879 气相液氮存储系统最大的特点是其无与伦比的安全与可靠性：人员在存取样本时完全在液氮蒸气中操作，不会直接接触液氮本体，降低了被低温冻伤的风险。样本存储在气相液氮中完全避免了由于密封性不好而有可能造成病原体交叉污染的严重后果。另外，MVE1879 气相液氮存储系统还配备了专门设计的偏移式补偿盖，使整个系统 95% 的空间被真空绝热保护（其它典型的标准冷储罐只是 60% 的真空覆盖），从而使样本一直保持在 -190℃ 环境里。平台下的储液能在使用时保持低温度超过 14 天以上，在打开盖子后至少一个小时内，样品均能保持有效低温，而不需补充液氮。其附加控制选项提供电源备份功能（可防止电源供给故障）及热气旁路功能，在充灌液氮时可将气体放空，将液氮蒸发损失

尽量降低。据计算，平均每个样本一年液氮使用量为：2.1 升/年。原先使用液相液氮罐时，平均每个样本一年液氮使用量为 4 升/年。

此外，实验室采用新风系统，进风及出风口均有滤网防护，既保证实验室内的空气为洁净无尘无菌的空气，又保证实验室空气不会直接排放至外界将病原菌带至实验室外对其他人造成伤害。

#### **4. 环境保护、生物多样性和自然栖息地恢复**

公司加大环保工作宣传力度，利用世界环境保护日、世界水日、臭氧层保护日、生物多样性日等环保纪念日开展环保宣传，通过宣传栏、板报、网络等宣传工具大力宣传环保知识，将环境保护和可持续发展渗透到职工中去，目前，节能减排、清洁生产已能深入人心，公司无环保违规负面信息。

## **六、公平运行实践**

### **1. 反腐败**

公司夯实制度建设，履行监督责任，积极协助党委，扎实开展党风廉政建设和反腐败工作；中国共产党二十大会议召开后，公司纪委第一时间传达学习会议精神，协助公司党委召开公司党风廉政建设和反腐败工作会议，聚焦主责主业，全面履行主体责任，建立责任落实机制，督促党委落实党政班子领导人员签订《廉政重点项目责任书》和《“一岗双责”及个人廉洁从业承诺表》，形成一级抓一级，层层落实的责任体系和工作格局，切实使规范化建设落到实处，使全面从严治党责任落地生根。

公司党委、纪委有效运用多种形式开展廉政风险教育和廉洁文化教育，及时通报社会上的典型案例，强化广大党员干部的自律意识，引导党员干部以案为鉴，把教育成果转化为坚定理想信念、砥砺党性心性、忠诚履职尽责的思想自觉和实际行动，坚持把加强党风作风建设作为公司优质持续发展的重要武器。

公司纪委不断加强责任追究工作力度，不断加强制度落实情况的监督检查，通过开展自查、抽查以及专项检查等方式，及时发现制度执行中存在的问题，督促整改落实。同时，通过信访调查、效能监察、审计、执纪办案，开展巡查等监督手段，严肃查处违纪违规行为。对违反制度规定、纪律规矩等问题，发现一起

查处一起，绝不姑息迁就。按照党风廉政建设责任制和落实“两个责任”的相关要求，对职责范围内的工作责任、廉洁责任，以及落实问题整改等方面工作的不作为问题，按照《问责条例》和《监督条例》等相关法规，实施严肃的责任追究。

## 2. 公平竞争

公司恪守商业信誉，始终坚持公平、互惠、互利的原则，与所有利益相关方共同促进商业环境信用建设。严格按照国家法律法规和社会公德、商业道德以及行业规则规定签订和履行所有合同（含协议、投标文件），并遵循“自愿、公平、诚实守信”原则。通过合同明确双方的权利和义务，在合同履行过程中，公司反对一切不正当竞争，杜绝商业活动中的腐败行为，严格把控每个环节，降低由于内外部原因给公司和客户带来的各种风险与影响，确保合作双方利益，实现互利共赢。

公司尊重工作场所机会均等和员工多元化，坚持同工同酬、男女平等、民族平等的用工政策，在招用、薪酬、福利、晋升等方面没有性别歧视、民族歧视、种族歧视、宗教歧视、生理歧视等现象发生，不利用贫穷等社会条件来不合理压低员工工资；有关员工的基本信息，人事信息实行严格保密制度，防止员工隐私、信息的泄露；签订女职工权益集体合同，关注女性健康问题。

为供应商有一个公开、公正、公平的竞争环境，对于供应商都建立档案，并每年填写供方评价表，为供方精细化管理提供指导依据。同时，建立关键试剂、耗材控制程序，对于关键物料建立备用供货商机制，为公司构建长期稳定、成本合理的供应链提供了支撑。

按照国家和上海市财务会计信用等级管理的有关规定，公司非常重视财务会计工作，对财务会计人员严格持证上岗，不断完善内部财务会计控制制度，不断规范会计基础工作和财务会计行为，提高财务会计信息质量，每年均依法通过会计事务所以及局财务管理部门的审计。开展纳税信用等级评定工作是税务机关依法对纳税人实行分类管理，推进诚信纳税、共建和谐社会的重要举措，公司的纳税信用等级和财务会计信用等级获得A级。每年公司参加审计所审核，财务报表未发现任何问题。

## 3. 在价值链中促进社会责任

价值链的概念，指出它是对增加一个公司的产品或服务的实用性或价值的一

系列作业活动的描述，主要包括公司内部价值链、竞争对手价值链和行业价值链三部分。公司与公司的竞争，不只是某个环节的竞争，而是整个价值链的竞争，而整个价值链的综合竞争力决定公司的竞争力。对公司而言，追求的不仅仅是经济利益，还有更广泛的社会价值的实现。公司社会责任要求公司生产经营活动应对员工、消费者、供应商负责，要求公司发展充分顾及社区发展。

在整个价值链中，采购是重中之重，采购一关把好了，公司的价值链，也体现了。在采购过程中，公司关注生态链社会环保的责任意识，对供应商提出环保要求，优先采购负责任组织的产品，保持稳定的合同关系。每年，公司都会定期召开供应商的碰头会，会议公开公正，对年度优秀合作单位会有相应的鼓励。在年度意向合同中，双方对合同价格与交货期都会进行探讨，谈论热烈，最后总能达成一致，为新一轮的合作打下良好的基础。

为了支持公司持续地将履行社会责任作为一种长期的战略，公司社会责任与业务相结合对财务绩效的影响以及选择既造福社会又有利于商业的社会责任项目。把社会责任活动分为与价值链基本活动相关的社会责任、与价值链支持活动相关的社会责任和一般性社会责任，与价值链基本活动相关的社会责任和与价值链支持活动相关的社会责任对财务绩效有积极影响，与价值链活动无关的一般性社会责任对财务绩效有消极影响，他们的交互作用对财务绩效也有方向不同的显著影响。对于业务人员的业绩考核，销售指标为第一要素，多劳多得，根据自己实现价值为衡量标准，以一种奖励形式的鼓励措施提升公司的工作效率。

公司面对日益加剧的内外部的竞争环境，能否履行利益相关者的社会责任，是公司获取美誉度的关键。人才已经被看作是公司重要的资本，员工的留存率、工作投入度、工作满意率越来越受到公司管理者的关注。组织承诺对这些有关员工工作动力的指标有重要且复杂的影响。公司内部和外部的社会责任，对员工组织承诺有积极的影响，员工的心理资本在这一过程中起到部分中介作用。通过各项指标的考核，按周按月的工作情况跟踪表体系反映各个员工的责任感，对工作的完成情况分析。

#### **4. 尊重产权**

公司对专利权、商标权等知识产权进行日常的维护和监测确保公司的无形资产保值升值。

为了保障公司专利的稳定性，避免产生专利纠纷，有效地进行专利保护，公司建立了专利管理办公室，直接由公司董事长领导，并配备专职管理人员，全面负责专利的收集、检索、申报、实施、人员培训、奖励报批等管理工作，对技术创新的各主要环节实施有效的管理与监控，形成了有利于技术研发和应用专利技术的工作制度，制定并完善了公司《专利管理制度》，《专利奖励制度》，《保密制度》，《专利战略及发展规划文件》等制度。上述知识产权制度制定后，相关程序性文件已下发到公司各部门，并组织全体员工进行了知识产权管理制度的培训，确保这些管理制度能落实到公司的日常工作中。

公司利用专利信息平台，定期进行专利检索，了解本技术领域国内外最新科技成果和研究动态，从而减少专利纠纷，避免重复开发，以降低新产品开发、新技术研制中的风险；经过专利检索，了解竞争对手所处的技术水平，为公司的生产经营决策服务，通过对这些专利信息进行全面的分析、筛选后，我们得到了直接的有关的专利信息，形成我们公司自有的自主知识产权。

在专利开发时，公司通过签订专利开发协议明确专利开发各方的权利、义务，以保障专利开发的顺利进行，特别是对于参加开发的有关技术人员的保密、成果发布资料保管、利益分配等均有明确规定。并且重视开发、研发过程中的保密工作，公司内部成立保密领导制度，制定健全的保密规章制度；与员工签订劳动合同时，同时签订保密协议、竞业禁止协议，明确保密的规范、手段及违约责任，以防止因人员流动而造成泄密，致使公司遭受重大损失。在进行专利申请时，委托专业的专利代理机构来进行专利申请，通过技术人员与专利代理人的充分沟通，使专利的授权率和保护范围得到最大化。

根据公司制定的一系列专利保护相关制度，并在专利管理办公室和法务部的积极配合，从而有效地应对纠纷的发生。近三年公司无行政和司法程序认定的被他人无效请求的知识产权行为。

避免项目核心专利被侵权的情况发生，公司制定并实施了专利战略，构筑专利网。在实施中，利用集团在新产品推广、以及在行业上的品牌知名度，对新产品进行知识产权战略的全方位操作，围绕基本专利开发外围专利和防御型专利，构筑针对干细胞技术的严密的专利网。

在对于专利的维护方面，由公司的技术、销售和法务等部门对现有的专利进

行评估，定期专利信息检索，实行监测市场专利动态。公司信息情报人员充分利用专利、标准数据库，通过公司辐射全国的销售网络，全方位收集技术、标准、专利和市场信息，研究市场变化和技术动态技术。在科研项目立项和新产品开发之前，先进行专利文献的检索，这样不仅可以防止低水平的重复研究，还可以避免侵犯他人专利。

根据公司制定的一系列专利维权相关制度，并在专利管理办公室和法务部的积极配合，随时做好准备，可以有效应对专利被侵权情况的发生。近三年公司无行政和司法程序认定的被他人无效请求的侵权知识产权的行为。公司无尚在处理中的知识产权纠纷。

## 七、消费者问题

### 1. 公平营销、真实公正的信息和公平的合同实践

公司通过制定切实可行的合同管理制度，使合同管理工作有章可循。公司在合同管理制度中明确规定了公司合同的归口管理部门是公司行政管理部，并且在合同管理制度中对合同签订前的资信调查、合同文本起草、合同审批、合同会签、合同台帐登记、合同原件归档、法人授权委托书办法、合同示范文本的管理与使用，合同用印管理、合同履行与纠纷处理等都做出了详细规定，并按照制度要求严格执行。公司在合同管理中做到管理层次清楚、职责明确、程序规范，从而使合同的签订、履行、纠纷处理等都处于有效的控制状态。

### 2. 保护消费者健康安全

安全，不论是产品还是服务，始终是我们不可逾越的底线，尤其是对于那些可能没有能力识别以及潜在危险的弱势群体而言，更为重要。

技术部门保证每批产品的生产、检验均符合《脐带血造血干细胞科管理办法》、《脐带血造血干细胞库技术规范（试行）》规定的要求和质量标准；在任何情况下，技术中心负责人必须在产品放行前以应对产品进行质量评价，保证产品质量符合法规要求。并以文件形式做出对上述保证，并在产品放行记录上及时记录，以供查阅。

技术中心连同质量管理部门建立、实施和保持《不合格品控制程序》和《纠

正和预防措施控制程序》，确保当出现不合格时，包括来自投诉的不合格，各相关部门做到：

a) 对不合格做出应对，并在适用时：

- 1) 采取措施以控制和纠正不合格；
- 2) 处置后果。

b) 通过下列活动，评价是否需要采取措施，以消除产生不合格的原因，避免其再次发生或者在其他场合发生：

- 1) 评审和分析不合格；
  - 2) 确定不合格的原因；
  - 3) 确定是否存在或可能发生类似的不合格。
- c) 实施所需的措施；
- d) 评审所采取的纠正措施的有效性；
- e) 需要时，更新在策划期间确定的风险和机遇；
- f) 需要时，变更质量管理体系。

纠正措施应与不合格所产生的影响相适应。

各责任部门应保留成文信息，作为下列事项的证据：

- a) 不合格的性质以及随后所采取的措施；
- b) 纠正措施的结果。

### 3. 可持续消费

在可持续消费的推广过程中，既有的政策依赖制度规范、经济刺激、观念教育等路径，取得了一定成效。

消费关系到社会经济的发展，是关乎每个消费者切身利益的课题。消费者社会责任的提出是经济社会发展的必然产物，在过度消费、奢侈消费、炫耀消费等多种错误消费观念的引导下，我国的社会问题和生态环境问题日渐凸显，使我们不得不考虑消费者社会责任承担的新命题。在总结国内外各学者对消费者社会责任所界定的基础上，应当将其定义为：消费者应当把个人利益和社会的整体及长期利益统一起来，在进行产品或服务的选择、使用 and 处理的整个过程中加以考虑，并构建可行的和操作性强的配套自律、社会等机制，从而承担的维护社会可持续发展和推动社会文明进步的自觉性的道义责任。

## 4. 消费者服务、支持及投诉和争议处理

公司始终将顾客要求放在首位, 狠抓产品安全和服务质量。通过多渠道调研、电话、邮件、投诉处理、一对一回访等各种方式了解顾客的需求和期望、清楚明白顾客内心的真实想法与核心诉求, 并将收集的各类信息作为产品和服务改进的重要信息, 确保一切以服务顾客为核心, 以顾客满意为准则。

对各类顾客我们定期发放“用户访问调查表”, 了解客户对本公司产品质量、服务质量。提高工作突发事件处理的及时跟进速度和完成质量, 以减轻医院相关科室工作压力、辅佐提升医患之间的融洽关系、和推广公司工作的顺利开展, 最终达到提高本公司产品使用率, 惠及广大患者。

所有一线业务中心成员紧密围绕公司“治病救人、服务社会, 向干细胞储户和临床患者提供安全有效的服务”的质量方针, 让每一位前来产检的孕妈妈了解干细胞的临床应用价值, 选择在宝宝出生时的第一时间储存或捐赠出这份宝贵的生命资源。截止到目前我们已经完成了超 7254 例临床移植, 让更多的生命得到了新生。

### (1) 消费者服务与支持

干细胞是非常珍贵的安全有效的资源, 本着治病救人的态度, 必须尽可能扩大受益面, 从上海开始, 在上海各大医院的产科门诊开展工作, 除了孕妈妈每次建大卡时候, 给到他们的干细胞科普宣教, 还要在孕妈妈每次产检时, 在妇产科设立咨询台, 对孕妈妈做到随问随答。在孕检环节也尽可能做到对孕妈妈一对一宣教, 结合干细胞理论知识和实际应用情况, 向孕妈妈及其家属免费提供《宣传册》和《六折页》, 用自身清楚流畅的表达引起对方兴趣。当孕妈妈或者其家属对业务顾问讲述的宣教内容提出问题、寻求答疑解惑之时, 是“顾客”对干细胞储存和移植感兴趣的时候, 此时业务顾问会根据《业务培训手册》、《宣传册》、《六折页》的指引, 对孕妈妈及其家属就捐赠流程、储存流程、疾病保险、脐带血存捐互利方案、移植案例等等, 做更详实的介绍。在给孕妈妈及其家属讲解存储协议时, 突出重点、准确明了, 《客户签收单》填写准确无误, 确保每一位顾客的利益。

为了能够给到孕妈妈及其家属提供更好的服务, 巩固顾客关系, 公司品牌发展部制作了公司微信公众号和服务号二维码, 供顾客关注了解更多信息, 业务顾

问也会出示自身工作微信二维码，邀请孕妈妈及其家属关注，便于解决他们查询信息、进一步咨询、满足他们的求知欲和好奇心、关注自身生命健康，通过每周向顾客推送公司官方微信服务号关于新生儿护理、干细胞的作用等科普文章，倾听顾客意见和建议，顾客逐渐和业务顾问建立起信任的关系，业务顾问鼓励孕妈妈不要浪费脐带血这份宝贵的资源，鼓励她们最终捐献或自存，作为一份生命的保障。当未来遇到问题时也便于孕妈妈随时可以找到负责该医院咨询业务的业务顾问，处理客诉等。业务顾问通过日常微信客情关系的维护，维持顾客之间良好关系，亦师亦友，从而使得顾客对公司有更多的印象，增加好感度，促进组织和顾客之间建立良好的关系。孕妈妈及其家属通过和公司在每家医院指派的业务顾问进行长期有效沟通后，当他们能够清晰认知干细胞捐赠流程及存储流程，自愿以捐赠形式或储存形式存下这份干细胞之后，公司业务顾问按照工作规章制度，由公司业务顾问、检测部、制备部一起共同完成这项工作。

## （2）消费者投诉与争议处理

为全面真实地了解顾客的满意率和契合度，公司建立了一套完善的顾客满意率调查与分析系统，由呼叫中心、存储业务部和临床移植部负责全年跟踪顾客满意率调查，定期测量顾客满意程度，不定期走访重要客户以及统计投诉次数等方式来测量客户满意率。

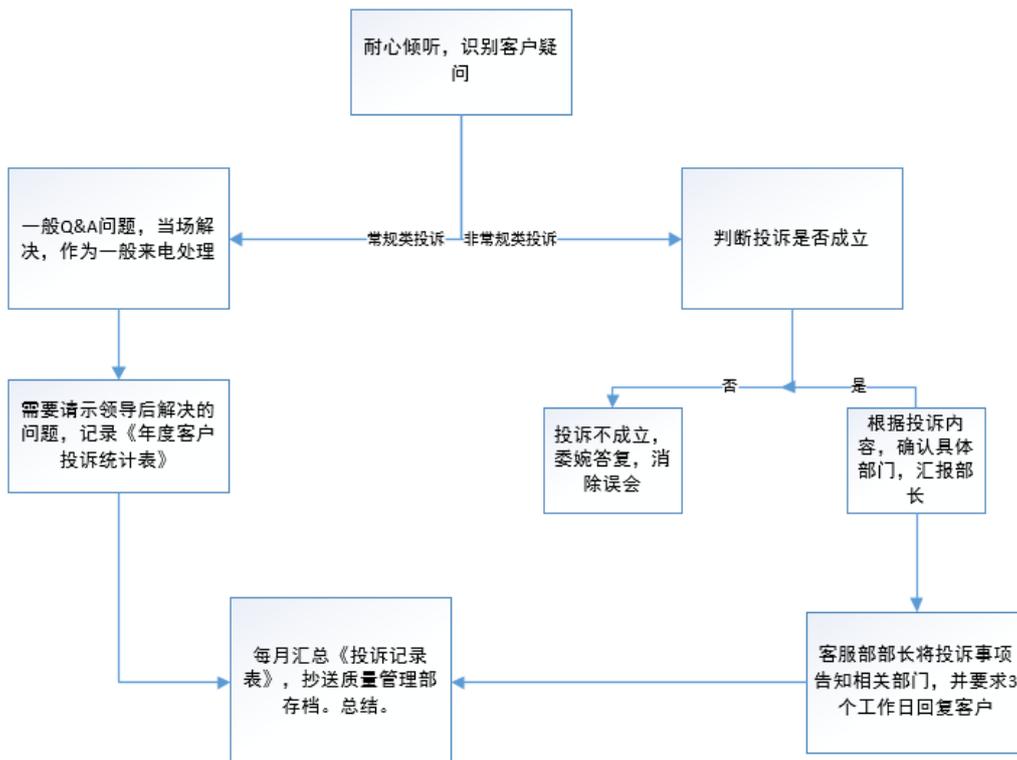
基于业务顾问与顾客之间的客情关系，根据顾客提供的联系方式，公司编制了《顾客满意率调查表》，要求公司客户服务部通过电话回访及问卷调查的方式，将顾客的满意率调查作为一项非常重要的日常工作来进行，顾客满意率测量包含每家医院的咨询顾问的服务评价，评价标准包含服务态度是否亲切，业务知识是否全面，信息回复是否及时；采集过程中的服务评价，凭证标准包含服务人员是否按照采集要求安全及时采集，是否及时迅速配送；相关产品的发放服务评价，评价标准包含检测报告、对账单、保险凭证是否跟客户核实好邮寄时间和地址，及时发放。

调查结果统计分析处理满意率调查表分三个等级“满意”、“一般”、“不满意”，根据客服人员的提供的问题，储户给予相应的回复，客服人员根据评价标准将分数记录。严格规定了满意率的计算方法，规定把各项调查项目所得的等级累加后除以被调研客户数量，则产生该调查项目不同等级所占的百分比。并要

求呼叫中心将调查结果、顾客的意见和建议进行汇总并反馈到存储业务部，由存储业务部制定相应的改进措施，更好的服务于顾客。通过问卷调查和市场实地调研等方式综合评价，为公司战略发展提出存在问题，及时修正公司发展规划，为公司发展战略调整起到积极作用。

公司呼叫中心、存储业务部、临床移植部、质量管理部等部门，根据《顾客满意率调查表》记录的顾客反馈信息，以及结合存储业务部和临床移植部的部门例会整理的一线情况，定期开会不断改进自身及部门工作，形成会议纪要，不断改进制度文件，以解决顾客反馈的问题，满足顾客提出的要求，提高服务水平和质量。比如呼叫中心在每季度末前将上季度客户调研结果及分析上报部门主管，抄送质量管理部及相关人员。质量管理部根据客户的投诉，每起立项，反馈至各个职责部门，落实改进及预防措施。客服专员对于已发生的顾客投诉进行记录，反馈呼叫中心负责人及相关人员和部门，相关人员和部门核实投诉内容对投诉内容做出相应处理，并记录解决措施和处理结果，确保记录完整。呼叫中心部门主管于每月末汇总审核，并将相关总结报告发送质量管理部，以便及时落实纠正和预防措施。客服专员根据《客户投诉表》于每年末汇总年度客诉回复率及处理达成率。

公司投诉处理流程：



年份	抽样总量	实际调查客数	满意率	问题反馈	原因分析及改进措施
2021年	2836	1616	98.81%	✧ 出生证明未交导致报告未及时出具	原因分析：一方面是客户原因未及时出具出生证明，另一方面咨询顾问的调动，工作交接的疏漏，到时跟进不到位。 改进措施：问题归总，分析出生证明未交的实际原因，重新编写 SOP, 制定时间节点责任人，设立监管，按规定设立处罚制度，从根本上解决客诉问题，提升顾客满意率。
2022年	1970	1404	99.17%	✧ 新的咨询顾问业务不扎实	原因分析：由于新的咨询顾问带教时间短，我库推出新的业务未及时吸收导致客户在咨询的过程中存在业务知识不扎实的情况。 改进措施：问题归总，针对不同的问题进行培训。技术问题安排技术人员进行专业培训。业务话术培训会在业务例会进行培训并进行现场模拟测试，来提高咨询顾问的业务水平，从而提高客户满意率。
2023年	239	239	99.86%	✧ 新的咨询顾问相关知识讲解上的专业有待提高	原因分析：由于新的咨询顾问带教时间短，公司推出新的业务整套规范流程未及时吸收，导致客户在咨询的过程中部分问题未能第一时间反馈。 改进措施：加强对咨询顾问服务意识的培训加强，并进行定期考核。

## 5. 消费者信息保护和隐私

消费者信息隐私的安全与保护，也是公司在处理争议时所重视的一个环节。公司在日常运营时充分重视对顾客个人隐私信息的保护，并承诺对个人隐私信息的保护。公司通过经营活动获得顾客个人身份信息的同时，将“顾客个人隐私信息的保护”作为一项重要的工作来执行。

公司通过制定《呼叫中心岗位职责》管理制度，要求客服人员严格遵守《企业对顾客个人隐私的保护声明》中的规定，正确用好顾客个人身份信息，并对顾客来信、来电、来访等个人信息资料进行归档管理，保护顾客和消费者信息的安全工作纳入考核机制。

公司严格遵守《消费者保护条例》，对违反条例的人和事，将严肃处理。对顾客来信、来电、来访等个人信息资料进行归档管理。

公司依照相关法律法规，妥善管理客户档案。建立公司层面的内控体系，对客户信息的保护纳入整个公司的内控体系范围内；梳理客户信息从登记、流转，分发、到使用的数据流向及其对应的业务流程，建立了相应的控制措施，明确每个环节数据保护的责任人，如果确定信息从某个环节泄露，应对该责任人进行问责，定期对公司以及存储业务部的内控情况进行检查，发现漏洞及时弥补。

## **6. 基本服务获取**

在客户服务工作中，公司也是非常注重细节。

为了保证顾客不满意信息收集的及时性、准确性及有效性，公司设立驻院代表职位，为客户提供面对面的高品质服务。为客户提供了更便捷的咨询和办理各项手续的服务。另还设有 24 小时客服热线及驻院代表 24 小时待机制度，以便随时随地地解决客户所需，实现更加高效、完整、准确的顾客声音倾听。

## **7. 教育和意识**

按照公司战略发展的需要，积极做好专业技术人员的培训考核工作，努力使专业技术人员的基础知识和基本技能更加牢固，为提高产品和服务质量奠定坚实的基础。

与生产、质量有关的所有人员都应经过培训，培训的内容应与每个岗位的要求相适应。在培训过程中，应特别注重质量保证概念的理解和实施。

按照培训的内容，培训可以分为：专业基础理论培训；质量管理体系和质量意识培训：每年不少于一次；特殊岗位的培训：高污染风险区工作的人员应接受专门的培训。

各部门每年根据公司特点、岗位要求、员工素质等制定分层次的培训计划，培训计划包括培训内容、参训人员、培训教师等。每次培训应对受训人的培训效果进行评估和考察（或测试）。考核达不到要求的，应及时安排进行再培训。再培训仍达不到要求，应视情况暂时调离生产、检验等专业岗位。每年对每位员工的培训情况进行确认。凡是未按要求参加培训的，应视情况安排补训。

针对一年来所组织的培训工作，人力资源部牵头组织召开年度培训工作总结会，准备满意调查问卷，结合员工、公司绩效以及培训满意率、各项培训效果对教育培训的有效性、实用性进行综合评价，改进不足，并再次制定、实施、跟踪、反馈，不断提高培训效果。

公司始终推动行业健康持续发展，不仅遵守行业标准与规范，还积极参与行业标准或规范制定，推动行业健康持续发展。

为更全面地向社会公众普及脐带血、脐带、胎盘、干细胞等方面的血液医学科学知识，倡导大众健康生活方式，推广脐带血捐存公益理念，使社会公众进一步了解脐带血造血干细胞、间充质干细胞的临床应用以及白血病患者治疗和移植情况，吸引社会各界关注脐带血造血干细胞事业的发展，公司逐年开展了“科普宣传阵地”建设工作，通过传统媒体和新媒体相结合，不断扩大宣传阵地，辐射周边省市，定期更新宣发科普宣传册、动画宣传片、宣传折页、宣传海报、微信平台、公益广告、一滴血科普拼图、易拉宝等科普宣传作品，为广大市民群众普及生物、科技、医疗基础知识，通过形式多样的宣传与互动方式，就各类干细胞的特点、功能以及血液病方面预防与治疗等医学科学知识做了重点宣传，目的是为了更好使公众关注、预防和治疗血液系统疾病的重要性，从而使市民进一步关注自身生命健康！

## 八、社区参与和发展

### 1. 社区参与

公司的发展离不开社会的支持和帮助，关注民生、回报社会是公司应尽的责任和义务。在我们公司越来越注重社会责任、公益形象的当下，公司更立志于让社会认可我们是一个拥有高度社会责任感的公司，我们乐于向公司所在的社区做些力所能及的事情，向社会给予些许回报。

积极参与“全国科普日”活动，开展“神奇的干细胞”为主题的大健康科普活动，面向社会公众传播干细胞科普知识。



公司高度重视志愿者服务队的发展与发动员工参与志愿服务，志愿者团队立足于本职工作，利用周末和业余时间，参与各类志愿者服务活动，帮组产妇和患

者解决各类就医问题；积极参加各类精神文明创建活动，以身作则，引导群众和同事养成“科学、文明、健康”的生活方式，通过理论学习和实际行动践行奉献和关爱的社会责任及志愿者精神；积极引导身边的群众和市民参与“上海市民修身行动”倡导每日修身打卡、身体力行地宣传“新七不”规范等。在行动上，志愿者团队以公司为核心，辐射周边。



此外，公司还积极参与光彩事业，与云南省楚雄县结对帮困；每年为海南省贫困学子，捐资助学，不让任何一位学子因为经济原因，放弃学业；在暴雪后，组织周边道路除冰清雪；倡导绿色出行，组织参与世界地球日、关灯一小时等活动，为创造一个无污染环境而尽一份心力，用实际行动践行公司绿色环保形象。

公益活动类型	公益活动内容	公益活动计划
文明交通	倡导文明交通, 发起文明倡议, 协助交警管理交通秩序	根据所属区域街镇的统筹调派, 常态化开展, 由分管领导负责
医疗救助	与白血病患者结对互助	在日常工作中, 由临床服务中心负责, 针对性开展结对互助
帮困助残	关爱身边困难群体	与周边社区福利院、孤儿院定期沟通, 每年制定特定节假日关爱计划
爱国卫生	包干清扫公司周边道路	根据所属区域街镇的统筹调派, 常态化开展, 由分管领导负责

爱心献血	组织团体义务献血	每年制定计划，分批次组织，由人力资源中心落实
科教兴国	定期举办科普讲座	通过公司所属市级科普教育基地，常态化接受科普参观预约，并定期组织寒暑假讲座。
共建互助	与文明社区（娄塘村镇）共建互助	由公司党委负责，制定共建计划
社区服务	定期组织社区志愿服务	由公司党委牵头，制定年度志愿者服务计划，监督管理实施进度
拥军优属	与嘉定区朱桥消防中队联合举办军民共建活动	由公司党委负责，制定共建计划
好人好事	与中国好人-费玉琴阿姨结对，为社区孤寡老人买菜做好事	公司管理层牵头，筹措公益经费，为孤寡老人献爱心
捐资助学	定期资助贫困大学生，倡导教育兴国	由公司财务中心制定年度资助计划，落实资助行动
精准扶贫	主导参与“全国地贫患儿移植救助”公益项目，为海南特困、中度地贫患儿提供医疗救助	由公司负责，与中国红十字会开展深度合作，通过医疗救助，精准扶贫

## 2. 教育和文化

随着社会经济增加，干细胞医疗事业正蓬勃发展，人们越来越需要它，而事实证明干细胞（脐带血）在不久的将来将成为人们身边必不可少的健康实质保险，其价值不言而喻，值得向公众进行大力宣传和深度推广。公司始终坚持“提供安全、有效的干细胞服务，在国际干细胞技术应用领域，创造我们中国人自己的核心竞争力”的愿景，建设干细胞科普教育基地，开展干细胞科普系列活动，采用请进来、走出去的方式开展科普活动，活动范围覆盖嘉定区域内学生、社区，上海市范围内孕产妇，全国范围内同行业内领导专家，时刻保持与消费者的紧密联系，增强客户体验，让客户对品牌熟悉、了解并留下深刻印象。

自 2016 年 1 月始，上海市干细胞技术有限公司与上海地区 83 家三级甲等医院联合开展活动，每星期在 1-2 家医院合作开展干细胞系列活动之“妈妈班”活动，每场“妈妈班”活动由合作医院挑选 30-50 名孕妇及家属，对孕妇进行孕期知识教育，开展脐带血造血干细胞知识培训，现场还有妈妈包、马克杯等礼品赠送。广大孕妇均表示“妈妈班”课堂讲授知识丰富，受益匪浅。



为深入学习党的二十大精神，提升中小学科学教育质量，提高学生科学素质，培育具备科学家潜质、愿意献身科学研究事业的青少年群体。上海市干细胞科普教育基地联动嘉定区青少年活动中心开展科学素养研学夏令营。

在研学夏令营的过程中，以互动式学习的方式完成《研学手册》，让学生在知识、技能和智慧的层面有所收获，也会引导学生记录下当下的感受，共计参与学生 290 余人。





### 3. 就业创造和技能开发

公司员工守则中对奖惩制度有明确的规定，每位员工入职均有相关的职业健康安全培训。公司工会、党委等部门安排接待并答复有诉求的员工，做好了相关政策解释工作，并尽力帮助办理相关事宜。

我们都知道，公司提升自身实力、激励员工最佳途径就是培训，如何结合战略以及职能来制定并实施培训计划，始终是公司所要考虑的。从公司的战略规划、人力资源规划、整理市场竞争能力培养需要、公司年度经营目标、业绩和行为表现考核等主要因素，确定培训需求，根据《培训管理制度》，通过调查、分析、对比，制定出《员工培训需求表》。根据公司“提供安全、有效的干细胞服务”的最高宗旨、“治病救人、服务社会，向干细胞储户和临床病患提供安全有效的服务”的质量方针、各部门负责人提报的岗位需求，制订培训计划，包含培训目标、对象、方式、内容、时间、地点、经费、设施等内容的部门年度、月度培训计划。在实施各项培训计划时，针对各项制约因素，预测培训效果，制定监控措施，确保培训效果。

人力资源部每年 12 月份对全公司进行培训需求调研，调研方法包括问卷调查（网络、纸质）、部门负责人访谈、关键员工访谈、绩效数据分析、公司战略对业务能力的需求分析。通过培训需求的调研，取得公司整体培训要求。对需求进行排序之后，各职能部门每月初提出下个月培训需求计划，由培训主管计算培训学分。各部门在开课前，需将培训通知公示于内部论坛，行政部人力资源课对培训计划执行情况进行跟踪。

今年，公司副总裁带队赴上海政法学院开展就业与实习工作洽谈并达成合作。公司可以通过学院为学生提供社会实践机会，也可为学院开展以“生命教育”为主题的系列培训，促进高质量就业，推动供需精准匹配。同时，为解决社会就业问题，公司参加由上海市总工会发起的 2024 年“会聘上海”公安家属就业服务

活动，招募优质人才的同时，也为公安家属及各类求职者提供广泛的就业机会与服务。



#### 4. 技术开发和获取

干细胞产业链中游是干细胞增殖与药物研发企业，主要从事技术研发工作。下游由开展干细胞医疗的机构组成，以体系三甲医院为主。随着技术的成熟，越来越多的公司加入干细胞医疗行业，国家对干细胞医疗行业的政策支持逐步深入，许多公司加速布局干细胞医疗行业。但由于技术壁垒原因，国内干细胞研发应用相关业务还不是很成熟。目前，临床级干细胞药物等大多处于在研状态，还未实现成果转化，因此干细胞医疗级应用还需要时间。目前位于干细胞产业中下游的公司还比较零散，产业链有待发展。上海市干细胞技术有限公司申报并获上海市科委批准建设了“干细胞研发公共服务平台”，平台通过建设和开放共享干细胞研发实验室及各类研发设备，提供开放共享干细胞产品服务和技术服务，与各大科学院所、临床医院各中小企业联合开展了一系列干细胞前沿技术探索和迭代，包括：

(1) 干细胞定向分化技术服务:

序号	合作项目名称	平台提供的技术服务内容
1	脐带间充质干细胞在皮肤病治疗中的应用研究	平台为该项目提供了脐带间充质干细胞向皮肤细胞诱导分化技术服务及间充质干细胞样本,确定了脐带间充质干细胞治疗皮肤病的实验技术方法,为脐带间充质干细胞治疗皮肤病提供了安全的临床级干细胞样本及精准的技术参数。
2	研究基因异常对正常干细胞功能的影响	平台主要提供了基因电转技术和干细胞分离技术,基因电转技术是研究基因功能的关键技术之一,平台通过该技术的服务确保定向精准的基因异常诱导,平台提供的干细胞分离技术确保了该项目所获取的干细胞样本的纯度,平台为该项目提供的两项技术促使了项目研究的快速准确,避免了实验的长期摸索,节约了人力物力。
3	间充质干细胞的高灵敏纳米颗粒检测技术	平台为该项目提供了干细胞分离技术以及常规的干细胞检测技术。干细胞分离技术保证了确保了干细胞样本来源的可靠性,干细胞检测技术为高灵敏纳米颗粒检测技术的开发提供了基础的技术参数的参考,避免项目从零开始,加速了该项新型干细胞检测技术的开发,从而促进行业检测技术的进一步完善及提升。
4	癌症干细胞的创新型电化学检测技术	平台为该项目提供了干细胞分离技术以及常规的干细胞检测技术。癌症干细胞的分离是癌症检测的重要技术,干细胞分离技术是癌症干细胞分离的基准及关键,为该项目快速高效的建立了癌症干细胞分离技术体系,同时平台提供的常规干细胞检测为该项目技术的开发提供了参考方向。
5	基于干细胞的人工皮肤组织再生技术	平台为该项目提供了干细胞分离制备、检测技术,并在体外皮肤细胞模型中研究了干细胞对组织再生的影响,为干细胞人工皮肤组织再生技术的建立提供基础数据支持,为项目的开展及技术路线的确定提供了前期调研基础和技术保障。
6	脐带间充质干细胞治疗 SKH 小鼠光老化皮肤研究	平台为该项目提供了临床级别的脐带间充质干细胞样本及脐带间充质干细胞向皮肤细胞定向分化技术服务,临床级的脐带间充质干细胞样本的提供加速了干细胞抗皮肤衰老的应用进程,依据项目需要,平台经整合及改进的向皮肤细胞定向分化技术为该项目的小鼠光老化研究提供了有效的技术支撑。
7	研究基因异常对正常干细胞功能的影响	平台主要提供了基因电转技术和干细胞分离技术,基因电转技术是研究基因功能的关键技术之一,平台通过该技术的服务确保定向精准的基因异常诱导,平台提供的干细胞

		分离技术确保了该项目所获取的干细胞样本的纯度，平台为该项目提供的两项技术促使了项目研究的快速准确，避免了实验的长期摸索，节约了人力物力。
8	干细胞检测技术研究	平台为该提供了用于检测间充质干细胞的电化学新方法，基于马来酰亚胺能与巯基发生迈克尔加成反应的原理提出了以 DNA 组装体模板化银纳米簇为主要信号来源结合表面温和化学连接方法。检测条件温和、操作简便并且普适性强，可以根据不同组织来源的间充质干细胞甚至其他不同种类的细胞的特定检测需要进行量身定做，满足不同检测的实际需求，具有良好的临床应用潜能。
9	胎盘间充质干细胞体外分离、扩增和诱导分化技术开发	平台提供了人胎盘绒毛膜中分离制备间充质干细胞的方法，并建立了体外扩增技术，源头上确保间充质干细胞种子具有高质量；通过人胎盘绒毛膜间充质干细胞诱导分化神经样细胞技术，获得的神经样细胞品质稳定，适合开展功能学实验；通过人胎盘绒毛膜间充质干细胞分离、扩增和诱导分化神经样细胞的整套流程标准，推动了间充质干细胞再生医学功能开发研究。
10	造血干细胞的体外扩增及诱导技术开发	平台提供了根据造血干细胞表面特异性标志物开发的人造血干细胞，大容量、高效分离技术，并对分离得到的造血干细胞建立了一套成熟的体外扩增诱导体系，能够在体外完成大规模的造血干细胞扩增及诱导。
11	人脐血血小板裂解物产品开发	平台提供了针对人脐带血血小板浓缩物适合的物理裂解方法，持续不断改善血小板裂解效率、裂解程度并降低裂解后细胞因子的损失。制备获得血小板裂解物，具有批间差异较小、细胞生长因子活性高等特点，能够有效支持间充质干细胞的体外扩增。

(2) 干细胞源外泌体分离制备技术服务：

序号	合作项目名称	平台提供的技术服务内容
1	间充质干细胞培养基上清（外泌体的应用研发）	平台为该项目提供了间充质干细胞培养基上清及有效干细胞因子成分分离提纯技术，间充质干细胞培养基上清是基于外泌体化妆品开发的基础成分，有效干细胞因子成分分离提纯技术有效精准的将化妆品的效用成分进行了浓缩，是化妆品技术开发的重中之重，平台以上服务的提供为国内化妆品的开发引领了新方向。
2	外泌体对皮肤修复功能研究	平台为该项目提供了脐带间充质干细胞源外泌体的功能定位及制备技术；通过研究外泌体对皮肤细胞等增殖、凋亡、周期、迁移等的作用，确定外泌体的物理特性、发挥主要功能的有效组成成分。未来将进一步研究脐带间充质干细胞源外泌体对皮肤抗衰老的作用效果及作用剂量。

(3) 干细胞培养温湿度等控制技术参数整合服务:

序号	合作项目名称	平台提供的技术服务内容
1	脐带血造血干细胞治疗罕见病症的研究	平台为该项目提供了脐带血造血干细胞治疗银屑病等罕见病的基础研究技术参数及脐带血造血干细胞移植样本,确保了脐带血造血干细胞在再生医疗领域的临床应用拓展,有效实现了产学研相结合。
2	Car-T 治疗白血病和 Car-T 与脐血的应用用于联合治疗白血病	平台为该项目提供了脐带血造血干细胞治疗银屑病等罕见病的基础研究技术参数及脐带血造血干细胞移植样本,确保了脐带血造血干细胞在再生医疗领域的临床应用拓展,有效实现了产学研相结合。
3	Car-T 治疗白血病和 Car-T 与脐血的应用用于联合治疗白血病	平台为该项目提供了脐带血造血干细胞治疗银屑病等罕见病的基础研究技术参数及脐带血造血干细胞移植样本,确保了脐带血造血干细胞在再生医疗领域的临床应用拓展,有效实现了产学研相结合。
4	味觉干细胞的三维培养技术	平台为该项目提供了间充质干细胞分离制备技术及向味觉细胞定向分化技术,两项技术的结合为该项目成功建立了味觉干细胞的三维培养体系并形成了味觉细胞研究模型,为人类味觉系统的研究提供了最为近似人体味觉系统研究模型。
5	干细胞相关培养仪的研发和应用	平台为该设备的技术升级提供了干细胞生长、存活、形态检测的技术及相关建议技术参数,为该设备的技术升级及有效应用提供了最有利并且至关重要的技术及参数。
6	干细胞相关研发设备的开发	平台为该设备的技术升级提供了干细胞生长、存活、形态检测的技术及相关建议技术参数,为该设备的技术升级及有效应用提供了最有利并且至关重要的技术及参数。
7	干细胞相关研发设备的开发	平台为该设备的技术升级提供了干细胞生长、存活、形态检测的技术及相关建议技术参数,为该设备的技术升级及有效应用提供了最有利并且至关重要的技术及参数。
8	干细胞培养箱的迭代研究	平台为该设备的技术升级提供了干细胞生长、存活、形态检测的技术及相关建议技术参数,为该设备的技术升级及有效应用提供了最有利并且至关重要的技术及参数。
9	酶标仪的升级研发与应用	平台为该设备的技术升级及开发提供不同规格培养板中干细胞培养技术,据此确定酶标仪最佳工作温湿度参数,为该设备的技术升级及有效应用提供了最有利并且至关重要的技术及参数。

10	新一代恒温摇床的研发和应用	平台为该设备的技术升级及开发提供干细胞制备技术，包括干细胞消化最佳条件和干细胞特性参数，据此确定摇床温湿度和结构参数，为该设备的技术升级及有效应用提供了最有利并且至关重要的技术及参数。
11	干细胞分离储存控制系统开发	平台为该设备的技术升级及开发提供样本采集、分离制备、检验检测、冻存等环节进行模块化设计，并最终完成系统集成。各个环节实现全方面溯源，各类存储资料得到信息细致和完善保存；样本统一管理，可根据位置信息和多种关联基本信息进行样本检索；数据系统定期自动备份；应用图形化设计，样本在库、出库情况一目了然，状态更新及时、标识明确，用户操作界面友好。

#### (4) 开放共享的干细胞研发实验室（无菌层流实验室）

无菌层流实验室是保证无菌试验操作正常进行的基本场所，也是细胞治疗和干细胞再生医学技术研发的最重要的环境要求；无菌层实验室包含了严密的逐级缓冲系统、无菌操作室、细胞培养室、实验样本传递窗等，无菌层流实验室制备的细胞样本经质控合格后可安全地用于临床研究及应用。借助本项目筹建的干细胞精准医疗共性技术服务平台，平台经规划开放了专用于细胞治疗技术研发的开放式无菌层流室共计 980 平方米，内含一站式的细胞治疗技术研发的基础设备和大型进口高端设备，包含生物安全柜、细胞培养箱、倒置显微镜、荧光细胞计数仪、基因电转仪、超速离心机、多功能酶标仪、实时荧光定量 PCR 仪、化学发光成像系统、蛋白凝胶成像系统等。

## 5. 财富和收入创造

围绕公司战略规划，财务部门通过大力拓展筹资渠道、建立资金统管模式、实施标准成本管理模式，确保公司资金的安全，控制了资金的运营管理过程，提高了企业的盈利能力。

### ① 全面预算管理，确定资金需求

通过财务管理平台和全面预算工具，依据公司战略发展规划和建设项目进行预估，并对年度业务和生产计划进行全面分析，对未来资金需求做出相应预算。财务管理部根据资金余缺情况确定资金筹集方案，投资发展部协助对外联络，并合理运用各种融资工具，以使集团获得发展所需资金的支持，来支撑集团的战略发展规划。

### ② 建立财务资源支持系统

### ● 会计核算体系

公司建立了完整的会计核算体系,严格按照财政部会计准则的规定进行跨级考核,建立了健全的财务报表体系,全面反映采购、仓储、生产、销售各个环节全过程的各项经济活动。

### ● 成本核算体系

公司建立了完整的成本核算体系,细化成本核算,加强产品核算力度,完善成本考核办法,制定年度目标,实行产品成本分析动态管理,开展成本费用的目标管理和过程控制,对单位产品成本进行横向和纵向的对比,寻找差异原因,为生产部门提供产品成本的变化情况和分析,切实为产品结构调整、为决策层决策提供正确的数据。

### ● 技术开发费用的核算和管理

建立了公司技术开发费用的管理台账,充分发挥技术开发费的使用保障,保证技术研究开发工作有效运行,提高公司经济效益,促进公司可持续发展。对公司新产品、新技术、新工艺研究开发项目的财务立项、技术开发费使用、列支以及财务管理的全过程进行落实和跟踪,并对技术开发费用的使用、列支与项目预算进行对比和分析,结合税法的有关规定到税务机关及时办理税前预支和加计扣除的申请,为公司技术开发的持续发展创造有利条件。

### ③ 加强资金管理,提高资金使用效率

#### ● 项目投资管理

公司按照战略规划,对投资项目进行分析预测,确定投资项目的资金投入量,确定资金筹集的办法,按实际情况进行融资管理,确定所需资金的来源和渠道,进行相应的自筹、商业贷款等。从财务角度对项目投资的可行性进行分析、全面预测投资项目的年总成本、经营成本、收益率、投资回收期、投资利润率、资本金利润率、盈亏平衡点等各项经济指标。项目建设期间,按月编制用款进度表,将预算与实际支出进行对比分析,及时调整项目预算。

#### ● 财务指标管理体系

建立了完整的财务指标管理体系,对资本金利润率、销售利润率、成本费用利用率、存货周转天数、流动比率、速动比率等各项经济指标确立年度目标。每月对实际完成情况与其年度目标、上年同期、上月完成等各项进行对比分析,分

析和寻找差距原因。

#### ④ 健全资金使用、规避风险

制定了《资金管理与资金使用实施细则》，资金需求按月由基层单位申报，分管领导汇总审核，集团公司总裁统一审批，对限额内资金的报批、使用、报销审核等具体事项进行授权和监管，实行专款专用，财务部门严格把关控制。对于非正常生产经营支出按公司董事会授权和审批程序进行。

#### ⑤ 加强资产管理，保障公司财产安全

制定了固定资产管理制度、规范健全固定资产台帐，将固定资产按性质划分给各相关职能部门管理，每个固定资产都必须登记编号，建立资产台帐。固定资产的购置验收、转移、封存、启封、报废均需办理相关手续，做到固定资产变动使用部门有申请、管理部门有审核、分管领导有审批，从而有效地规范了资产的管理流程，保障公司财产的安全。

## 6. 健康

依照国家有关环境保护、职业健康安全以及节能减排的标准，结合干细胞产品制备设施设备的情况，加强对实验室的监控管理，采取有效的应对措施，保障客户和员工的健康，提高劳动效率，减少安全隐患；为实现以资源节约、生态环保、节能高效、服务提升为宗旨，以生产制备过程中低消耗、低排放、低污染为目标。

公司积极配合各部门做好健康咨询，对患上大病的职工积极做好心理疏导，消除职工的消极情绪和恐惧感根据厂部要求，积极配合员工做好体检后的随访就医。做好健康宣教，也是必不可少的。公司通过健康宣传专栏，开展健康知识的宣传传播，提高公司员工自身健康意识，做好急救知识的宣传发放急救知识小册子，制作专题宣传栏，做好自身健康防护。不仅是在生理方面，心理方面也同样不容忽视。公司会同相关部门，策划心理健康知识讲座。

## 7. 社会投资

在公司党委的领导下，公司积极参与各类社会投资，通过实际行动将爱心和善心传递给员工及患者：

**【1】** 作为中国光彩事业促进会理事单位，公司积极参与本地和西部地区光彩事业：通过产业扶贫的方式，定点援助云南省楚雄彝族自治州，完善当地基础建

设的同时，培育新兴产业，提振经济，巩固脱贫成果。

**【2】** 牵头设立专项慈善基金。公司与上海儿童医学中心、苏州大学附属儿童医院、海南省红十字会，分别发起设立了多个爱心医疗救助基金，总金额超过200万元。公司在对外接待处设置捐款箱，联合上海市红会，为众多贫困血液病患者募集慈善捐款。

**【3】** 为了积极响应中央经济工作会议提出的“房子是用来住的，不是用来炒的”精神，公司正在积极投身保障性租赁住房建设工作，在长宁区计划投资建设约30000平方米的保障性租赁住房项目，总投资约2个亿。

**【4】** 公司长期参与到“全国地贫患者移植救助”专项工作，出资100万元设立专项救助基金，为海南省罹患重度地中海贫血的患儿献爱心。并通过公益医疗服务，参与实际救助，与集团附属干细胞医院一起，在海南乐城国际医疗旅游先行区内，完成首批造血干细胞移植救助，挽救了两名儿童的生命。并将继续为由需要的重症地贫特困患儿，提供医疗救助。

**【5】** 公司长期关注和支持光彩事业，2023年9月8日，中国光彩事业促进会六届三次理事会议在广西百色召开。与会人员会后集体参观百色起义纪念馆，并赴乡村振兴重点帮扶县考察“万企兴万村”示范项目。自2017年开展新一轮沪滇扶贫协作工作以来，集团董事长积极参与高度重视，先后多次深入结对村进行实地考察，详细了解贫困村发展状况、资源优势等情况。通过多次参加“村企结对”帮扶座谈会，根据贫困村脱贫需求和企业自身的实际情况确定结对帮扶的方式、内容。

**【6】** 为进一步支持白血病患者的治疗，上海市脐带血库特别成立了“上海市脐带血造血干细胞移植白血病慈善基金”。基金的成立得到了上海市红十字会、上海市血液中心的关心和大力支持，旨在为更多需要帮助的白血病患者家庭提供经济援助，确保患者能够获得及时有效的治疗。

## 九、展望

公司社会责任工作是一项系统的工程，践行社会责任的过程是一个不断提高和完善的过程。今后，公司将继续扎实推进公司社会责任制度，完善公司社会责任工作机制，明确各主要部门的公司社会责任职责，加强社会责任各方面的持续

发展，不断促进自身的公司文化与社会责任的结合，同时强化责任理念与经营管理的有效融合。让公司积极承担社会责任，把社会事业与公司竞争战略有机地结合起来，不断探索履职的可持续发展道路。

公司全体员工将站在新的起点，全面落实党建主体责任，推动公司文化建设与党、政、工、团工作紧密联系共谋发展，积极开拓市场和做好重点项目及老项目的续签工作，提升服务质量，完善服务保障标准，继续创新人才培养机制，引入智能化物业设备，运用新媒体平台，开辟信息新思路，强化安全生产意识，在各个方面提升公司知名度。

撰稿人：金磊

校对人：俞潇婷

排版人：张志贇

审稿人：陈亮、徐元

