

2022 年度社会责任报告

上海玉楷进出口有限公司

目录

一、报告前言

（一）报告规范	3
（二）总经理致辞	4
（三）责任聚焦	5-6
（四）公司信息	7-11

二、治理责任

（一）公司治理	12-17
（二）董事会 ESG 治理	18
（三）ESG 管理	19-20

三、环境风险管理

（一）环境管理	21-23
（二）资源利用	24-25

四、社会责任

（一）党建工作	26-29
（二）社会公益活动	30-37
（三）客户沟通和消费者服务	38-41

五、发展展望

一、报告前言

（一）报告规范

本报告是上海玉楷进出口有限公司发布的 2022 年度企业社会责任报告（即 2022 年 1 月 1 日起至 2022 年 12 月 31 日止），包括治理责任、环境风险管理、社会风险管理、党建工作等，涵盖实践亮点、年度达成等内容，旨在促进公司与客户间的良性互动，共同积极有序推动公司与社会的可持续发展。

本报告经内部行政部、财务部、总经办严格审核把关，涉及的财务数据均出自第三方会计师公司出具的审计报告（上海中衡会计师事务所（普通合伙）地址：上海市徐汇区中山西路 2025 号永升大厦 510 室，联系人：李晨 电话：13402087002 传真：17521090143）。因此，本报告内容不存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。公司对内容的真实性、准确性、完整性承担相关责任。

编撰依照中国社会责任百人论坛 ESG 专家委员会发布的《中国企业社会责任报告指南》（CASS-ESG5.0）等相关文献进行撰写。

本报告为上海玉楷进出口有限公司第一次发布！

（二）总经理致辞

各位领导、各位嘉宾：

大家好！

金秋送爽，丹桂飘香。我谨代表上海玉楷进出口有限公司全体员工向各行业的领导及嘉宾表示热烈的欢迎，并向各位表示亲切的问候。

上海玉楷进出口有限公司创建于 2021 年 8 月，时值全球及国内新冠疫情爆发，市场医用物资稀缺。我司为商贸公司，产品主要以全品类防疫物资、医用耗材、一、二类医疗器械为主，劳保福利、食品、百货批发为辅。虽值公司发展的黄金时期，产品供不应求，但作为有近 20 年经验的医疗行业从业者，越是身感责任重大。医疗行业关系民生健康，健康指标又关乎百姓的根本利益，更关系每个家庭的幸福指数。我司致力于价格平民化、品质标准化、管理现代化，并突破各种客观困难，保质保量昼夜兼程及时将货物送达客户手中。在达成中，除了不惜成本运送客户约定的急缺货物外，还兼顾送去了急缺的生活物资，为客户打赢防疫保卫战打下了坚实的基础。我司虽然规模小，但秉承守土有责的理念，尽职尽责全力做好防疫物资的保障供应工作。

之后随着后疫情时代的到来，我司积极进行工作侧重调整，优化渠道、整合资源，不断开拓丰富产品体系及客户渠道，现阶段已经将单位劳保、食品、百货批发等业务提到重点推广的主线业务。未来我们也期待各位领导、各界朋友予以更多的支持和关心，最后祝各位领导、各位嘉宾身体健康，事业兴旺！

上海玉楷进出口有限公司总经理 门科

（三）责任聚焦

我司 2022 年以务实、负责、诚信三个方面聚焦企业责任。

工作中要求真抓实干，务求实效，我们面对日常工作首先有严肃认真的工作态度。明确工作职责，增强工作责任感，尽职尽责地去做好每一项工作。其次有团结协作的互助精神。作为一个单位或部门的员工，我们不仅对自己的工作负责，同样还对他人、对单位的各项事业负具责任。部门与部门之间的往来，人与人之间的工作合作，都是紧密相连的。另外工作中遇到问题，积极尝试，主动解决，提高工作效率。主动作为，汇报问题并解释根本原因，考虑上级角色，换位思考。对待工作有始有终，对工作任务有计划有控制，实时把控进度，避免工作阻碍。同时，有人情味，避免偏见，尽力客观。最后，善于总结和反思。工作总结和反思是提高工作效率和质量的必要手段，通过总结和反思，找到工作中存在的问题，并及时加以改进，不断提高自身的工作能力和水平。总之，工作务实举措是提高工作效率和质量的关键。只有在日常工作中注重细节，加强沟通协作，不断学习提高自身素质，善于总结和反思，才能够取得更好的工作成绩。

2022 年医疗市场混乱，假冒伪劣、坐地起价、以次充好等现象频发，对此，我们始终树立诚信意识，保持诚实守信的行为准则，建立健全诚信管理体系，加强内部监督和管理，确保

全员遵守诚信管理规定。坚持公平竞争，维护市场秩序，保障企业健康发展。

(四) 公司基本信息

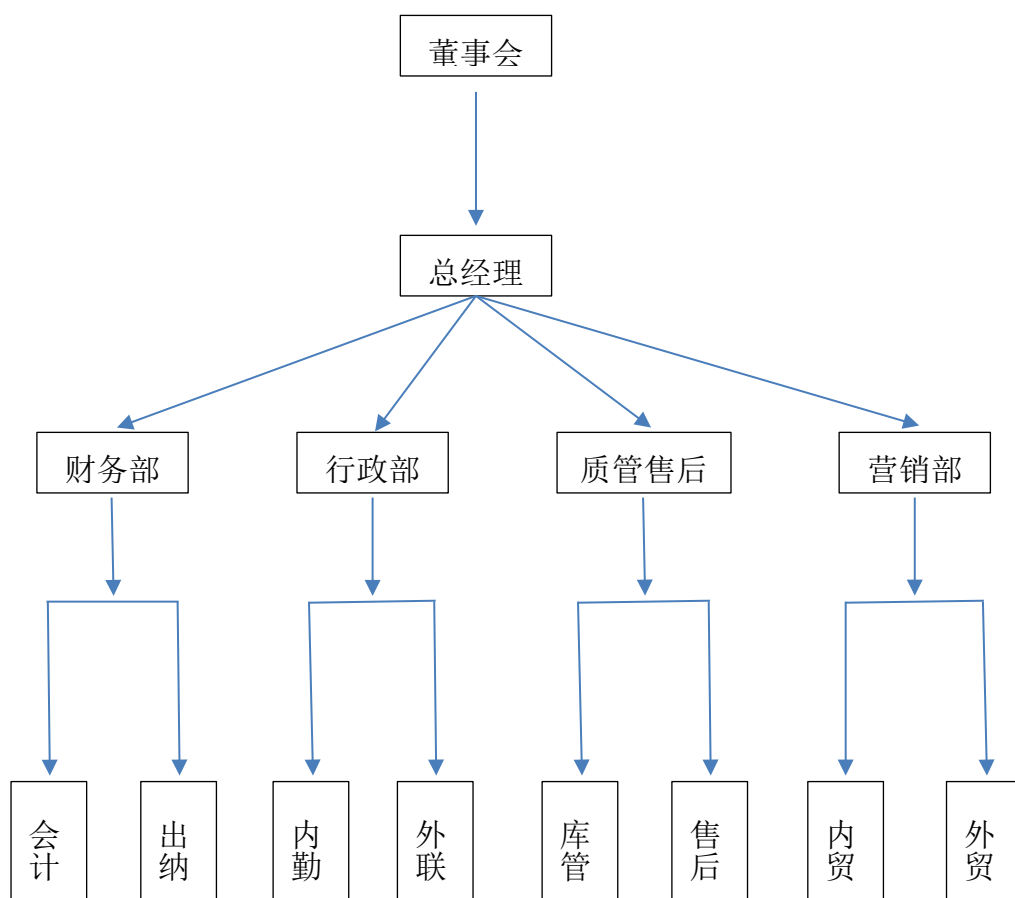
公 司 名 称：上海玉楷进出口有限公司

公 司 所 有 权：有限责任公司

成 立 日 期：2021 年 8 月 12 日

公 司 总 部：上海市虹口区物华路 71 号 1 号楼四层 8605 室

公司组织架构：



公司介绍：

上海玉楷进出口有限公司（简称玉楷），成立于 2021 年 8 月，企业法人从事食品、医疗领域 22 年，熟悉 GAP、GMP、GSP 行业运营架构，国内首批食品、药品器械职业从业人员。本司注册资本 3500 万人民币，成立至今销售额累计约 774 万元人民币。公司注册地为：上海市虹口区物华路 73 号 1 号楼四层 8605 室，现有全职员工 4 名，外聘顾问 4 名。其中 2021 年销售额 12.6 万元，2022 年销售 595 万元，同比增长率 46.22%。公司主营医疗耗材、器械、防疫物资，兼营劳保用品、食品、百货用品。

公司战略与文化：

愿景：客户信赖的一站式物资采购平台

使命：民生健康 · 才是幸福

价值观：信誉第一 · 安全至上

业务概况：

主营各类物资如：医用口罩（使用、外科、19083 防护、N99）、民用 KN 口罩、工业防护，医用手术衣、隔离衣、防护服、防化服、生化服、内镜清洗服、防喷溅医用白大褂鞋套、医用帽子、医用检查手套（橡胶、丁腈、PVC、PE）、消毒车（消毒柜、负离子消毒柜机/挂机/床单位消毒机）、智能消杀机器人（全智能、半智能）、智能消杀及测温通道/仓库施工、

气溶胶消毒弥雾机（手动、直流电、锂电、加油型、空压机型等）、过氧化氢喷雾机、消毒水（二溴海因、次氯酸、乙醇、氯己定、对氯间二苯酚、过氧化氢、过氧己酸、双链季安盐、84、消毒片、过氧化氢、三氯异氢尿酸钠、二氯异氢尿酸钠多酶清洁、器械消毒等常规 40 多种）、消毒湿巾类及各类消毒设备，测温设备手持\台式\立式\通道，救灾帐篷/防疫帐篷/消毒帐篷/折叠床/充气床，各种医废垃圾袋/桶，呕吐包/定制各类防疫包、防暑降温用品、办公用品、劳保用品、预包装食品、快消品、家用电器、百货等。

主要服务于大型企事业单位、上市公司、医疗机构、牙科医院、政府职能部门等物资供应。业务地图稳定在长三角区域，逐步拓展至全国，现已先期开发长春区域市场。

除了公司日常运营，还主动参与各类公益活动，党建学习活动，市场调查学习交流等。尤其在上海疫情期间不辞辛劳，竭尽全力突破各种实际困难，对于客户订购的货物保质保量，不分昼夜准时交付，多次受到客户的好评。疫情期间不裁员、不降薪，并定时给员工及客户送慰问食品及生活物资。

我司为初创公司，还很年轻，今后的路还很长。此次参与社会责任报告发布也是期望向优秀的公司学习，主动积极承担社会责任。不忘初心，牢记使命。使公司内部员工深刻学习，知道立足本职工作重要意义，肩负社会责任的使命感，多为社

会创造价值的同时实现个人精神文明与物质文明的双丰收。

名称	上海玉楷进出口有限公司		成立日期	2021 年 8 月 12 日	
注册地址	上海市虹口区物华路 73 号 1 号楼四层 8605 室		企业性质	有限责任公司	
经营方式	批发、零售、咨询、代理		经营范围	二类器械、食品、日化等	
资质等级	医疗器械体二类备案、食品经营许可证。		批准机关	上海市虹口区市场监督管理局	
近三年获奖或受表彰情况			2022 年上海疫情荣获“最美志愿者”		
近一年涉及的法律诉讼情况			无		
招标文件要求提供的其他情况（如通过国际质量体系 ISO9001 标准的认证情况）			无		
企业职工总数 (人)	有职称管理人员 (人)			其他人员 (人)	
	高级职称	中级职称	初级职称		
20	0	3	2	15	
.					
序号	公司名称		纳税人识别号		备注
1.					
2.					
...	...				
所有董事名单					
序号	姓名	身份证号码	现任职务/角色	任职其他公司情况	
1.	门 科	410425198111270014	法人	良好	
2.	赵林峰	410425197704280037	监事	良好	
3.	李年华	321085196308279025	股东	良好	

所有监事名单				
序号	姓名	身份证号码	现任职务/角色	任职其他公司情况
1.	赵林峰	410425197704280037	监事	良好
所有人员名单及外聘顾问				
序号	姓名	身份证号码	现任职务/角色	备注
1.	门 科	410425198111270014	总经理	全职
2.	吕慧芳	411423198601104543	行政主管	全职
3.	董霞松	340825197601173929	财务顾问	兼职外聘
4.	王晓强	410782197405041937	法务顾问（律师）	兼职外聘
5.	李晓明	12010519730731241X	外贸出口顾问 EMBA (University of Plymouth)	兼职外聘
6.	赵嘉咏	411303198001061016	生化实验病毒检疫顾问 (P3 实验室 主任、高级工程师)	兼职外聘
7	门鑫	410425194207100038	仓管	全职
8	周桂英	410425194811040027	财务	全职
9	陈虹	310110198002040426	人事主管	兼职外聘

二、治理责任

(一) 公司治理

1. 董事构成和董事会成员背景。

姓名	性别	年龄	文化	专业	职务
门科	男	42	本科/大专	法律 行政管理	股东/法人
赵林峰	男	46	本科	水利水电	股东/监事
李年华	女	60	本科	国际贸易	股东

股东会分定期会议和临时会议。股东会每半年定期召开，由执行董事召集主持。执行董事不能履行或者不履行召集股东会会议职责的，由监事召集和主持；监事不召集和主持的，代表十分之一以上表决权的股东可以自行召集和主持。召开股东会会议，应于会议
召开十五日前通知全体股东。

股东会议应对所议事项作出决议。对于修改公司章程、增加或减少注册资本、分立、合并、解散或者变更公司形式等事项作出决议，必须经代表三分之二以上表决权的股东同意通过；股东会议应对所议事项作成会议记录。出席会议的股东应在会

议记录上签名，会议记录应作为公司档案材料长期保存。

执行董事对股东会负责，行使下列职权：负责召集股东会，并向股东会报告工作；执行股东会的决议，制定实施细则；拟定公司的经营计划和投资方案；拟定公司年度财务预、决算，利润分配、弥补亏损方案；拟定公司增加和减少注册资本、分立、变更公司形式、解散、设立分公司等方案；决定公司内部管理机构的设置和公司经理人选及报酬事项；根据经理的提名，聘任或者解聘公司副经理、财务负责人，决定其报酬事项；制定公司的基本管理制度。

由股东会代表三分之二以上表决权的股东同意选举产生；监事任期为每届三年，届满可以连选连任；本公司的执行董事、经理、财务负责人不得兼任监事。

检查公司财务；对执行董事、高级管理人员执行公司职务的行为进行监督，对违反法律、行政法规、公司章程或者股东会决议的执行董事、高级管理人员提出罢免的建议；当执行董事和经理的行为损害公司的利益时，要求执行董事和经理予以纠正；在执行董事不履行本法规定的召集和主持股东会会议职责时召集和主持股东会会议；向股东会会议提出提案；依照《中华人民共和国公司法》第一百五十二条的规定，对执行董事、高级管理人员提起诉讼；公司章程规定的其他职权。

公司按照国家有关法律和《中华人民共和国工会法》设立工会组织。工会独立自主地开展工作，公司支持工会的工作。

公司劳动用工制度严格按照《劳动法》执行。

2. 守法合规体系

为了确保医疗行业的法律合规，我司采取以下措施：合规制度的建立和执行，制定合规管理制度，明确合规责任、流程和要求，并将其执行情况纳入绩效考核。信息管理和隐私保护方面，建立建全的信息管理制度，确保个人信息的安全和隐私的保护。相关人员需要接受信息安全培训，并制定控制措施。资金管理和财务透明方面，建立健全的财务管理制度，包括预算编制、资金使用和财务报告等，确保财务透明度和合规性。我司制定医疗纠纷和事故处理应急制度，明确责任分工和处理流程，确保公正、透明和合法。定期开展 GSP 经营质量管理规范、质量管理规范培训学习，加强合规守法意识和专业素养。

合规操作可减少法律纠纷的风险。遵守法律法规和合规要求，就可降低法律上的漏洞和风险，追求医疗服务的安全和合法性，整体上提高安全水平。2022 年开展法治合规 3 次视频会议，传达交流合法合规对每位员工的现实意义。

本年度还定期开展学习《中华人民共和国反不正当竞争法》，履行公平交易、廉洁合规的工作要求。通过学习培训等方式，提高企业和员工反不正当竞争和反垄断的经营意识，加强对违规行为的判断力，从而预防相关情况出现，牢固公平运营底线。

反腐败反舞弊合规风险控制

为加强公司腐败、舞弊行为合规风险的控制，从以下几个方面建立反腐败反舞弊管理机制，并将各项机制有效落地实施。

设立专门的企业反腐败反舞弊监督机构

通过明确监督部门的机构设置、岗位职责、工作流程等相关事项，切实保障我司反腐败反舞弊合规管理制度的落地与执行。

制定完善的企业反腐败反舞弊合规管理制度

根据我司治理结构及管理模式，制定或完善公司反腐败反舞弊合规管理制度。将反腐败反舞弊合规管理的目的、部门职责、行为描述、风险识别、防范措施、事件处置流程、部门联动方式、教育培训、举报监督等机制制度化，为反腐败反舞弊合规管理提供政策支持。

建立风险识别机制

风险识别查找各业务单元、各项重要经营活动及其重要业务流程中有无风险、有哪些风险的过程。通过风险识别、风险分析与评价、风险应对等三方面内容，有效防范和打击腐败、舞弊问题。

建立预控机制

制定重大腐败、舞弊风险预控方案，对反腐败反舞弊风险第一时间进行风险预警。根据反腐败反舞弊制度体系，由专门的监督机构和人员对相关风险进行风险评估和应对。聘请外部律师或咨询顾问对相应的商业腐败、舞弊风险进行识别和评估。

建立组织教育培训机制

从事反腐败反舞弊的人员接受专业的培训。根据外部环境及自身管理体系制定具体的反腐败反舞弊培训专题课程，培训均做好记录留存。

建立调查与举报机制

开展调查与举报根据外部环境及自身管理体系专业的反腐败反舞弊举报管理体系，内部所有员工及外部相关方有权通过举报体系向反腐败反舞弊部门进行举报，反腐败反舞弊部门有义务对举报方进行保护，对举报全过程保密。

开展考核与追责

根据自身管理体系将反腐败反舞弊作为考核点纳入合规考核体系内，考核指标参照内部合规考核指标设立。建立追责

体系，如违反反腐败反舞弊制度，视具体情节，对相关责任人进行追责处罚，培育反腐败反舞弊文化。

（二）董事会 ESG 治理

为适应公司的战略发展要求，提升公司环境、社会及治理（ESG）的管理水平，保证公司发展规划和战略决策的科学性，使董事会战略与 ESG 委员会规范、高效地开展工作，根据《中华人民共和国公司法》等文献，制定董事会 ESG 工作制度。

董事会 ESG 成员由 3 名董事组成，其中 1 名为独立董事。对公司长期发展战略、ESG 相关的风险机遇和规划目标进行研究并提出建议；对重大资本运作、资产经营项目进行研究；审阅公司 ESG 的披露文件，重大工作事项提出质询及应对策略。明确职责，加强董事会及利益方沟通，确保本公司设立及时、有效的 ESG 风险管理及内部临近系统。2022 年公司共召开治理会议 3 次，其中董事会 1 次。

（三）ESG 管理

企业将 ESG 理念、规划融入日常运营，推动各职能部门、各下属企业、各生产环节夯实管理，提升履责能力，具体涵盖能力、议题、过程以及绩效评价四项工作。

标准细化了资源的范畴，包括人力资源、资金、物资、科研和技术资源（如创新能力和知识产权），将对供应链的管理作为资源管理的重要内容。

在 ESG 主题和议题的识别与排序方面，标准明确了结合经营和风险控制实际需要，参考适用的法律法规和监管提出的披露要求以及其他本土化特征。强调 ESG 工作在目标管理、风险应对与变更管理方面的特殊过程要求。鉴于数据与信息是信任的基础，标准在实施过程中强调了 ESG 议题、绩效实现与监测所需的指标、数据，应实现协同设计、协同采集和信息共享。

公司就自身 ESG 工作与利益相关方开展交流，进行信息双向传递、接收、分析和反馈，包括 ESG 报告、利益相关方参与两项关键工作。

企业的 ESG 绩效兼顾产业价值和社会价值，并能够落实到具体的产品和服务中。将绩效评价的结果应用于持续改进。对管理体系的基础性活动——内部审核和管理评审，标准明确可以不独立实施，但在企业现有 ESG 管理体系内保持完整性和周期性，以保证内部审核和管理

评审的有效性。对需开展对外沟通或披露的绩效，应确保评价所依据的准则为可公开获取的技术规范或要求。

在环境、社会板块，起草组依据行业特征筛选适用的风险和价值议题，从制度建设、实践举措、绩效管理三个维度衡量公司的 ESG 实质性议题的管理水平。其中，制度建设考察公司是否确立了管理风险议题的目标、政策、制度等；实践举措考察公司在应对各类风险议题时所采取的行动；绩效管理评价公司是否关注、统计并持续跟进关键风险绩效指标。确立奖罚措施，明确 ESG 管理目标融合进实际工作中。对于表现优良者进行适当奖励，对于落后者或重视不够者给予警告处罚，限期对公司 ESG 管理制度、考核方法进行学习培训。定期开展 ESG 培训，2022 年组织 3 次 ESG 学习，5 次反不正当交易和反腐败学习，提高对可持续发展的认知与履责能力，研讨、交流、分享理论与实践。

三、环境风险管理

我司严格遵守《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国环境影响评价法》等法律法规，在此基础上制定了环境保护通用的管理制度。

(一) 环境管理

公司的环境管理体系包括以下方面：

1. 环境法规遵从：公司需要了解并遵守所有相关的环保法规和标准，包括国际和当地的法律法规。
2. 环境审计：公司进行定期的环境审计，以评估其操作对环境的影响，并找出可能的问题和改进点。
3. 废物管理：公司有一套有效的废物管理系统，包括废物的分类、收集、处理、再利用和处置等。
4. 能源管理：公司优化能源使用，提高能源效率，减少浪费，并尽量使用可再生能源。
5. 绿色采购：公司尽量购买环保、可持续的原材料和产品，并尽量减少产品的包装和运输对环境的影响。
6. 环境影响评估：在新项目或产品开发时，公司对可能的环境影响进行评估，并采取相应的预防措施。
7. 环境绩效监测：公司应定期监测其环境绩效，以确保其环境目标的实现，并根据需要进行调整和改进。

环境管理目标包括：

1. 减少废物产生和污染排放。
2. 提高能源效率，减少碳排放。
3. 尽量使用可再生资源 and 环保材料。
4. 提高员工环保意识和技能。
5. 提高客户和社会公众对环保的认知和接受度。
6. 符合相关环保法规和标准。
7. 持续改进环境管理体系和绩效。

环保宣传教育包括以下方面：

1. 对员工进行环保意识和技能培训，提高员工的环保意识
和责任感。
2. 通过各种渠道宣传公司的环保政策和行动，提高员工和
社会公众的认知和支持。
3. 提供环保知识资料和教育活动，帮助员工了解环保法规
和标准，以及如何在实际工作中实现环保目标。
4. 鼓励员工参与环保活动和提出环保建议，激发员工的积
极性和创造性。

公司开展环境评估

5. 确定评估目的和范围：明确环境评估的目的和范围，例如
是对整个公司的运营过程进行评估，还是仅对特定产品
或生产环节进行评估。

6. 进行现场调查：对公司的生产过程、产品使用和报废等环节进行实地考察，了解其与环境相关的因素和可能存在的环境问题。
7. 收集数据：收集与环境相关的数据，例如公司的能源消耗、水资源使用、废弃物产生、排放的污染物等。
8. 确定评估指标：根据公司的实际情况和环境法规，确定评估的指标和标准，例如能源效率、废弃物回收率、排放物的浓度等。
9. 进行评估分析：根据收集的数据和评估指标，对公司的环境影响进行分析和评估，找出存在的问题和改进点。
10. 制定改进措施：根据评估结果，制定相应的改进措施和方案，例如优化生产流程、改进设备、提高能源效率等。
11. 实施改进措施：将制定的改进措施落实到实际工作中，并对实施情况进行监测和评估，确保改进措施的有效性和持续性。
12. 定期复查：定期对公司的环境状况进行复查，并对环境评估的结果进行更新和改进，以保持其与公司实际情况的一致性。

总之，公司开展环境评估可以帮助我们了解自身的环境问题和改进点，制定相应的改进措施并落实到实际工作中，提高公司的环保意识和竞争力。

（二）资源利用

在资源有限的情况下，通过合理配置和有效控制，实现资源的高效利用和优化配置的过程。资源利用管理包括以下几个方面：

1. 资源分类管理：将资源按照区域、部门、项目及活动进行分类，以便于资源的查找、申请、分配和管理。
2. 资源计划与调度：根据项目需求和资源实际情况，制定合理的资源计划和调度方案，确保资源的合理配置和高效利用。
3. 资源共享与协同：通过资源共享和协同，提高资源的使用效率，减少资源的浪费。
4. 资源监控与优化：对资源的使用情况进行实时监控，及时发现问题并进行优化调整，确保资源的合理分配和高效利用。
5. 资源风险管理：预测和识别项目中可能出现的资源风险，制定相应的应对措施，避免因资源问题而影响项目的进度和质量。
6. 持续改进与创新：不断探索新的资源利用方式和方法，引入先进的资源管理理念和技术手段，提高组织的资源利用水平和竞争力。

7. 日常办公节约能源上下班随手检查关闭电路、打印纸节
双面使用、午餐带饭或带饭盒减少一次性包材使用，储存
备用废纸箱，大批量的发运货物减少卸车中转，减少非必
要的人力浪费。日常外勤非必要选择绿色出行减少二氧化
碳排放，非必要减少空调使用，为全民气候做出应尽的
义务。日常打扫卫生剩余的废水用于浇花等节约全人类
的水资源等。

资源利用管理是组织实现高效项目管理和降低成本的重要
手段之一。通过科学的资源利用管理，可以更好地满足项目
需求，提高工作效率和质量，为组织的长期发展奠定坚实基础。

四、社会责任

（一）党建工作

党的建设引领其他各方面建设，以党的建设为主导，以党的政治建设为统领，以党的思想建设为基础，以党的制度建设为保障，以党的组织建设为支撑，以党的作风建设为重点，以党的纪律建设为保障，推动形成全面从严治党新格局。

党建引领的具体措施包括：

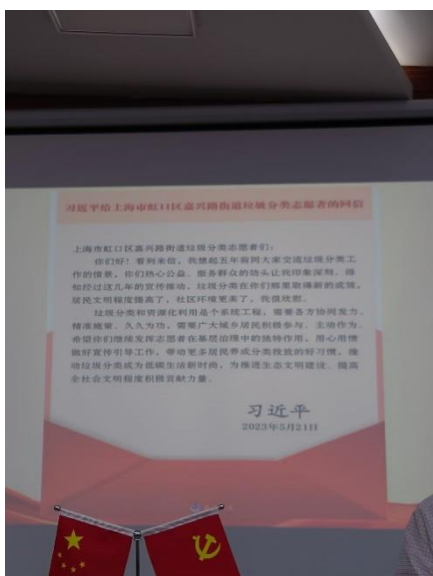
1. 坚持党的全面领导，强化党的组织建设，加强党的制度建设，深化党的政治建设，推进党的思想建设。
2. 落实全面从严治党，加强党风廉政建设和反腐败斗争，强化党员干部的教育、管理和监督。
3. 坚持党的群众路线，加强党同人民群众的联系，增强党组织的凝聚力和战斗力。
4. 推动党的建设与各项工作深度融合，以党的建设高质量推动经济发展高质量、社会发展高质量、政治生态高质量。
5. 定期开展党建学习，温故党史，提高觉悟，积极开展批评与自我批评发现不足，增强党群关系和谐发展。



（聆听毛之价教授党史教育）



（学习习总书记对嘉兴街道工作指导）



（习总书记对嘉兴街道的亲笔回信）



（向 50 年党龄老同志交流学习党员责任）



（党建社区圆梦活动捐赠物资）



（参加党建活动）



（与时书记交接捐赠物资）



（将社区居民急需医疗器械送至家中）



（医疗器械送至居民家中）



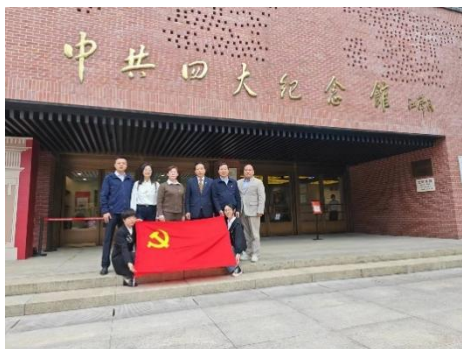
（爱心认领捐赠物资）



（捐赠活动现场）



（捐赠各类医疗器械）



(中共四大党建参观学习)



(参观学习国旗馆)



(四大党建合影)



(重温入党誓词)

(二) 社会公益活动

感谢信

上海玉楷进出口有限公司：

首先，对贵司疫情以来给予我局防疫工作的支持与配合表示敬意与感谢！

疫情当前，贵司展现了责任担当和企业诚信。2020年1月疫情突发，我局承担全县政府职能部门、各个医疗卫生系统的物资采购重任，疫情就是命令，防护就是责任！当时，“一罩难求”，各类防疫物资稀缺，采购工作更是上升到了前所未有的政治高度。期间，在与贵司取得联系后，负责人门科第一时间冒着疫情风险，驱车几百公里将1万只质优价廉的口罩于凌晨3点提前送至我局，缓解燃眉之急。之后建立良好合作，我局又陆续从贵司采购的消毒水、检查手套、紫外线消毒车等几十个品类150余万元的防疫物资。其中，有一次送货途中货车坏在高速上，门科同志不惜成本果断租用拖车将货车拖至我局门口，准时交付。并且面临市场物资匮乏，门科同志还坚持臻选、供应质量过硬的大厂产品，也间接为我局节省了采购成本和售后成本。

贵司的敬业、诚信、担当，令人敬佩！在此，再次向贵司表示感谢！同时也祝愿玉楷进出口立足医疗不断创新，内外贸都取得更大的业绩！

郑县工业和信息化局

2021年10月28日



感谢信

上海玉楷进出口有限公司：

2020 年 8 月疫情突发,我单位全体员工积极响应上级部门的决策部署,闻令而动,履职尽责。尽管在关键时期,我们的工作有条不紊、有力有序,特别是在防疫物资供应方面提前做好了预判和储备,但面对这突如其来的严重疫情,仍存在着防疫必备物资短缺存量不足的实际困难。就在这关键时刻,与我单位合作的贵公司伸出了援手,门科同志第一时间将 50 多万只的口罩、40 万只手套、10 万件防护服、500 台紫外线消毒车、消毒雾化机器人等约 197.2 万元的防疫物资及时送至我单位。这些物资在很大程度上缓解了我单位采购防疫物资的压力,为我单位防疫工作提供了有力支持和援助。

在此,再次向贵司的领导和员工表示由衷的感谢!预祝后续合作愉快!


河南省林业厅物资站

2021 年 8 月 25 日

感谢信

上海玉楷进出口有限公司

自2022年3月底以来，贵单位 门科 同志积极参与居住地社区防疫抗疫，在危难时刻、紧要关头挺身而出，参与☒核酸筛查、☒秩序维护、☒物资分发、☒快递外卖转运配送、☐协助就医配药、☒关爱困难人群、☐接送病患、☒消杀清洁、☐垃圾清运、☐巡逻劝导守护、☐捐款捐物、☒宣传引导、☐心理疏导、☐线上协助等志愿服务，服务时间 天。该同志迎朝霞、伴星辰，与社区干部并肩作战，成为他们的好助手；与左邻右舍守望相助，成为服务大家的热心人。不记得失，不怕委屈，尽情挥洒智慧和力量，用爱心行动守护小区、关爱居民，充分彰显了奉献、友爱、互助、进步的志愿服务精神。

最是微光聚大爱，最是微力显威力。疫情防控以来，在市委和长宁区委坚强领导下，仙霞新村街道上下闻令而动、向疫而行，不畏艰辛、连续奋战，努力实现和保持社会面清零，为打赢大上海保卫战作出仙霞贡献。这其中也凝结汇聚了每一位抗疫志愿者辛勤的付出和积极的贡献。在此，特表达对贵单位的诚挚敬意和对该同志的衷心感谢！热忱希望贵单位和该同志继续支持关心仙霞社区建设和发展，衷心祝愿贵单位事业蓬勃发展，蒸蒸日上！

仙霞新村街道新冠肺炎疫情防控工作领导小组办公室组织动员组
(仙霞新村街道社区党建办代章)

2022年6月

最美志愿者

门科 同志：

在仙霞新村街道新冠肺炎疫情防控斗争中，积极响应号召，参与社区抗疫志愿行动，为守护人民群众生命安全和身体健康，打赢大上海保卫战作出了积极贡献。

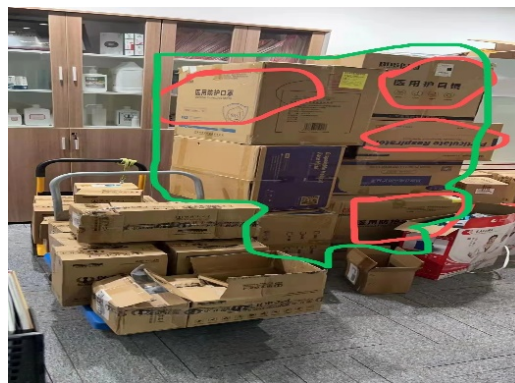
特发此证，以兹纪念。

仙霞新村街道新冠肺炎疫情防控工作领导小组组织动员组
(仙霞新村街道社区党建办代章)

2022年6月



上海疫情爆发时期，公司法人除了每天繁重的物资保供工作之外，还积极参与社区志愿者活动。由于大部分志愿者参与热情高，但专业处置能力薄弱，有医疗消毒行业工作经验的公司法人主动请缨到有重症感染的单元派送生活物资并开展消杀工作，宣传安全防护知识，减少他人的感染风险。当时小区封闭，家中储备的医疗物资样品如：N95，医用加长加厚丁腈手套，医用帽子，医用鞋套，喷壶也全部送给社区志愿者。



得知上海消防技术工程有限公司急需医用防护用品开工，我司迅速协调联系将封闭大楼中的物资派车从虹桥送至普陀客户手中且分文不取，共赠送医用 N95 口罩 2440 只，医用护目镜 78 只，防护服、酒精、手套、消毒水等价值 1 万多元。



主动请缨联系上海浦东机场股份公司赠送次氯酸消毒水价值 50 多万元，由于剂型先进环保安全受到客户的高度评价。

订购数量少的尽量免费送，家庭有困难的，员工竭力派送生活物资，对于无正规销售资质团长及个人一律谢绝销售，从源头上杜绝“坐地起价”、“低买高卖”等无良私商的商业行为。疫情面前，我司守土有责，尽职尽责，尽守服务于民、回馈社会的初衷，以微薄之力保卫上海打赢抗疫保卫战。



（给困难公益团队送去的物资）



（给困难公益团队送去的物资）



（给困难员工送去的生活物资）



（给困难员工送去的生活物资）

社会责任是组织在实现自身经济利益的同时，积极承担对员工、消费者、社区和环境的责任，包括遵守法律法规、保障员工权益、提供安全的产品和服务、参与公益事业、保护环境等。

公司在履行社会责任方面，还有以下几个方面：

1. 遵守法律法规：遵守国家和地区的法律法规，确保生产和销售的医疗器械符合相关标准和规定。

2. 保障员工权益：尊重员工的权益，提供安全、健康的工作环境，给予员工合理的薪酬和福利待遇，促进员工的职业发展和个人成长。
3. 提供安全的产品和服务：确保所生产和销售的医疗器械安全、有效，符合消费者需求，并提供良好的售后服务。
4. 参与公益事业：积极参与公益事业，关注社会公益问题，回馈社会，为社会发展做出贡献。
5. 保护环境：采取环保措施，减少生产过程中的废弃物排放，合理利用资源，降低对环境的影响。
6. 推动行业健康发展：积极参与行业协会和组织，推动行业健康发展，促进行业间的交流与合作。

(三) 客户沟通和消费者服务



(上海浦东国际机场货运站有限公司)



(上海市公安局闵行分局)



(上海市闵行区吴泾中学)



(上海国际机场股份有限公司)



(上海国际机场地面服务有限公司)



(上海市场浦东中医院)



（国药上海生物）



（罗森便利店）



（浦东机场安检）



（浙江九州通医药）



（上海闵行拘留所和监狱）



（上海浦东医院）

客户沟通：

1. 建立有效的沟通渠道：建立多种沟通渠道，例如电话、邮件、在线客服等，以便客户可以方便地联系到公司。

2. 了解客户需求：在与客户沟通时，了解客户的需求和问题，并尽可能提供详细的产品信息和技术支持。
3. 提供专业建议：根据客户的需求和问题，提供专业的建议和解决方案，帮助客户更好地使用和维护医疗器械。
4. 及时回复客户：及时回复客户的咨询和投诉，确保客户的问题得到及时解决。
5. 定期回访客户：定期回访客户，了解客户的使用情况和需求，以便不断改进产品和服务。

消费者服务：

1. 提供消毒知识培训：向消毒者提供专业的消毒知识培训，确保消毒者能够正确地使用和操作医疗器械。
2. 提供消毒器材和用品：提供齐全的消毒器材和用品，包括消毒剂、手套、口罩等，确保消毒者能够安全地进行消毒工作。
3. 监督消毒过程：监督消毒者的消毒过程，确保消毒操作符合标准和规定。
4. 提供维修保养服务：提供医疗器械的维修保养服务，确保医疗器械能够长期稳定地运行。

5. 提供技术支持：向消毒者提供技术支持，例如解答问题、指导操作等，确保消毒者能够顺利地进行消毒工作。

总之，良好的客户沟通和消毒者服务能够提高客户的满意度和忠诚度，促进公司的业务发展。因此，重视客户沟通和消毒者服务，不断提高服务质量和水平。

五、发展展望

公司的发展前景非常广阔，有以下几个发展方向：

1. 技术创新驱动：随着科技的不断发展，医疗器械的技术水平也将不断提高。未来，医疗器械将更加智能化、精准化和个性化，例如通过人工智能、物联网等技术实现远程监控、数据分析等功能，提高医疗服务的效率和质量。
2. 老龄化社会需求推动：随着全球人口老龄化的趋势不断加剧，对医疗器械的需求也日益增长。未来，医疗器械行业将更加注重老年人的健康需求，开发针对老年人的医疗器械，如用于慢性病管理和康复的设备等。
3. 新兴市场发展：新兴市场特别是亚洲市场的医疗保健行业正在迅速发展，为公司提供了巨大的商机。未来，公司将更加注重在新兴市场的布局和发展。
4. 绿色环保趋势：环保已经成为全球关注的焦点，公司也将更加注重环保和可持续发展。未来，公司将更加注重采用环保材料和节能技术，减少对环境的影响。

5. 数字化和智能化趋势：数字化和智能化已经成为医疗器械行业的重要趋势。未来，公司将更加注重数字化和智能化技术的应用，提高生产效率和质量，同时推动医疗服务的智能化和便捷化。

总之，公司有着广阔的发展前景，未来将会有更多的技术创新、市场拓展和环保、数字化智能化等方面的进步。公司将会密切关注市场动态和新技术发展趋势，不断进行技术创新和市场拓展，以适应不断变化的市场需求和社会环境。

对于本报告的解答、内容方面、延伸阅读等问题。

联络人：吕慧芳

电话：021-5298 8322

手 机：191 2125 2138

邮箱：6399648@qq.com