

上海市社会责任报告

（2019 年度）

企业全称：

上海医疗器械（集团）有限公司手术器械厂

公开致辞

上海医疗器械（集团）有限公司手术器械厂本次所报告的内容和所提供的资料均为真实、有效。

特此公开致辞

上海医疗器械（集团）有限公司手术器械厂

总经理：张云麟 2020 年 5 月 16 日

中共上海医疗器械（集团）有限公司手术器械厂委员会

党委书记：赵春生 2020 年 5 月 16 日

单位概况

上海医疗器械（集团）有限公司手术器械厂（以下简称上手厂）是目前国内最大的手术器械专业制造厂。

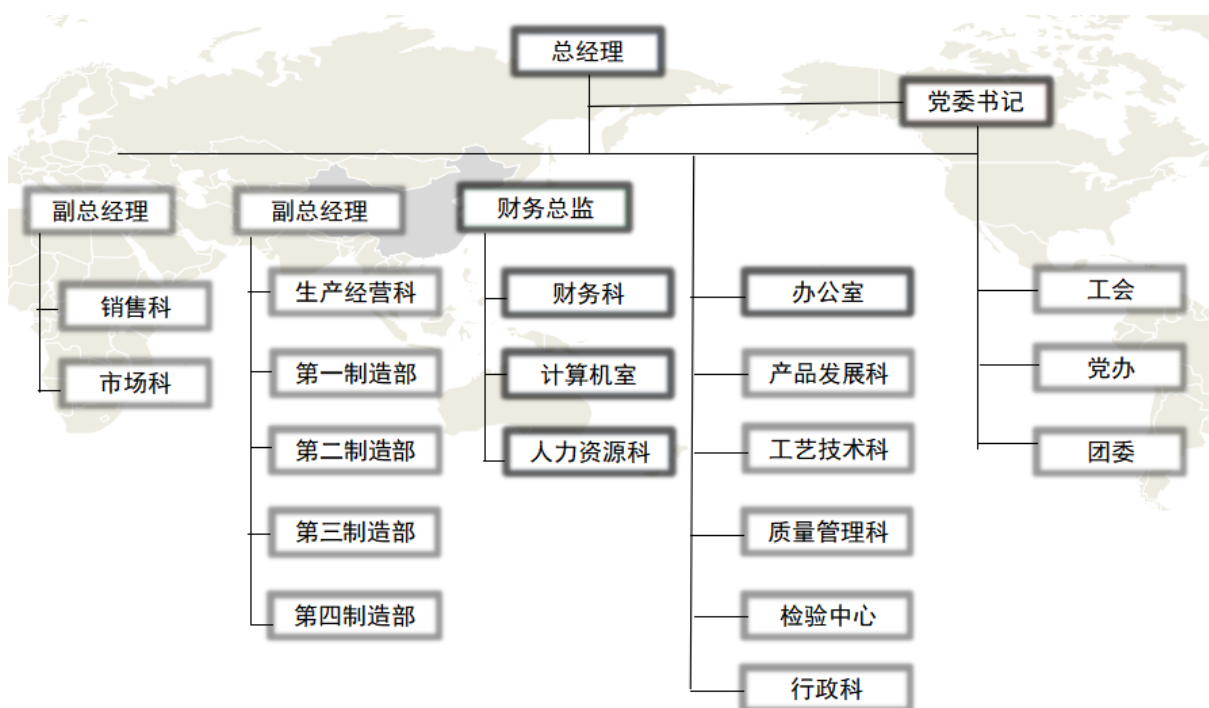
1.规模与性质：

企业规模：2019 年期末从业人员 435 人；占地面积 38490 平方米，建筑面积 29457 平方米；产量 1000 余万件；销售额 34532 万元，员工劳动生产率：85.26 万元/人；资产负债率 17.49%。

企业性质：手术器械生产经营类。

2.所属类别：制造业企业。

3.组织机构



上图为 2019 年新组织架构

企业拥有从坯件成型、金属切削到热处理、表面处理及专用工装制造等完备的加工手段，具备与之相适应的设备、场地和人员等资源，工艺手段先进、技术力量雄厚。在国内同行中，曾率先突破并运用十多项对手术器械制造起重大推动作用的工艺改革，使产品质量不断得以提升，始终保持国内一流水准，整体工艺技术水平在国内同行中处于领先地位。近年来，企业通过对传统工艺的技术改造，完成了从锻坯、机加工，到热处理、表面处理等工序的变革，引进了一批具有国际及行业先进水平的关键制造装备，使整体工艺水平、制造能级和生产能力得到了全面的提升，在行业中堪称一流。

企业建立了完整的质量管理体系，配置了齐全的三级质量检验网络，原材料设专职验收；生产过程严格执行首检、自检、巡检制度；成品全数检验，以确保产品质量受控。不少产品曾荣获国家发明奖、国家质量金、银质奖、及部级和市级优质产品。目前，企业通过了 ISO 认证、部分产品获得了 CE 认证和 FDA 认证，并拥有实用新型专利 18 项和发明专利技术 5 项，外观专利 2 项。

企业曾荣获“国家二级企业”、上海市文明单位“十五连冠”、上海五星级诚信创建企业，连续多次被评为上海市和国家医药系统“企业管理先进企业”和“思想政治工作先进企业”、上海市工业系统“优秀企业”、“职工生活设施全优企业”和上海市“健康单位”等称号。2019 年企业被评为上海市“高新技术企业”，是中国医疗器械行业协会手术器械专业委员会理事长单位和上海医疗器械行业协会副会长单位。

“金钟”品牌具有 80 余年的悠久历史，以其规模生产能力称雄国内市场，以其花色品种特色深入各级医院，具有长久、主导的市场，广泛、

稳定的用户，主要产品拥有 50% 的国内市场份额，同时，远销 40 多个国家和地区，并承接国内外客商的来样、来坯、定制等加工业务。自 2001 年起蝉联“上海名牌产品”和“上海医疗器械名优产品”称号，2008 年被评为“上海市装备制造业与高新技术产业自主创新品牌”，2013 年被评为“最受欢迎的上海医疗器械产品”，连续被评为“上海市著名商标”。

产品品种规格 8000 余种，几乎覆盖所有的临床科目，包括：基外科产品（如：止血钳、持针钳、组织钳、海绵钳、布帕钳、手术剪、组织剪、综合剪、敷料镊、组织镊、手术刀柄等）；专科产品（如：脑外科、眼科、五官科、胸外科、胆道外科、泌尿科、妇产科、小儿科、显微外科、整形外科、烧伤外科等）；骨科产品（如：人工关节、脊柱、板、钉、针、棒等植入物器材、安装工具、骨科器械等）；口腔产品（如：治疗器械、正畸技工器械等）；成套器械（如：甲、乙、丙、丁种手术器械包、胸、腹外科手术器械包、妇产、接生、节育、人流器械包等）；电动工具（如：电动骨钻、电动骨锯、电动石膏锯等）；微创器械（如腹腔镜器械等）；小型医用设备（如：离心机、高频电凝器、低温治疗器等）。

主要参数

I—1.报告篇幅：

本企业按照社会责任七个方面的要求提供详实的社会责任报告。

I—2.报告时效与覆盖范围：

报告时间范围：2019 年 1 月 1 日到 2019 年 12 月 31 日。

报告内容覆盖范围：本单位及利益相关方。

I—3.报告数据与编制依据：

报告数据：引用的 2019 年数据为初步统计数据，可能与最终审计数据略有差异。

编制依据：遵循《上海文明单位社会责任报告指导手册》中有关企业类文明单位社会责任报告指标要求。

I—4.限制性说明：

限制性说明：本报告的时间限制性为报告时间范围：2019 年 1 月 1 日到 2019 年 12 月 31 日。范围限制性为报告内容覆盖范围：本单位及利益相关方。利益相关方为本报告所提及的供应商、分包商与客户经销商等。

报告分类内容

I -1 员工责任

II—1.1 以公正、包容、责任、诚信的价值取向为指导，引导员工积极参与国际文化大都市的建设，并形成特色：

一、企业使命表明企业发展的目标和价值。

企业的使命——

致力于人类的健康事业，提供人性化、专业化、规模化的医疗产品和服务，实现企业价值和履行社会责任。

使命即展示了我们在经济全球化背景下，继往开来赶超世界一流的雄心壮志，也表明了我们实现持续健康发展的根本目标。

企业使命是我们企业对客户、员工、合作及社会的郑重承诺。它不仅显示了上海医疗器械（集团）有限公司手术器械厂在手术器械产业中的重要地位，而且体现了企业与各利益相关者和谐共创、实现多赢的强烈社会责任感。

确立这样的使命是上海医疗器械（集团）有限公司手术器械厂面向未来的必然选择。崇高的使命向我们提出了更高的要求，它使我们从事的工作有了非同寻常的意义。我们必须：

增强加快发展的危机感。实现这样的使命，最重要的是加快发展，特别是面对日趋激烈的市场竞争，我们要树立危机意识，为实现企业健康、可持续发展而更加努力工作。

增强与世界一流接轨的责任感。我们要按照国际市场的要求，以可比的世界级手术器械企业为标杆，加快企业现代化进程。

二、共同愿景是企业员工心中的一种深受感召的力量。它创造出众人

一体的感觉，从而使企业各种活动融会起来。

我们的共同愿景——打造一个充分展现医疗技术发展最前沿成果的“金钟”专业品牌，成为一个具有行业引领地位的中国手术器械集成制造企业和用户最有价值的合作伙伴。

企业的使命和企业的愿景一脉相承，企业的使命为我们明确了努力的方向，企业的愿景构画了企业未来发展的蓝图。

我们承诺：我们的思想观念、经营管理、服务水准、产品技术等不仅要在国内领先，而且还要与世界先进水平同步发展。只有这样，我们才能为客户、员工及社会提供一流产品和服务，使“金钟”品牌成为手术器械专业领域的知名品牌，使上手厂成为客户最有价值的伙伴。

三、战略目标是企业在履行使命过程中确立的相对具体的阶段性任务。

我们的战略目标——发展全科手术器械，拓展国际市场，保持企业经营规模和经营效益持续增长，2019 年实现销售额 3.45 亿元，经营利润 0.53 亿元。

战略是经营的立生之本，定位是营销的基本元素，企业战略本质是通过一系列差异化的经营活动，创造持续、独特、有价值的经营模式。

II—1.2 扎实推进社会主义核心价值体系建设，引导本单位从业人员形成正确的世界观、人生观、价值观：

本企业的核心价值观：自我加压、团结协作、爱岗敬业、卓越创新。

企业价值观以四个方面作为主题：自我加压是金钟人责任心的具体表现，是金钟人自律自省的传统美德；团结协作是金钟人共同奋斗、精诚协作的优秀品质；爱岗敬业是上手厂生存发展的重要保障，体现每一

个金钟人尽职尽责、恪尽职守的高尚品格；卓越创新体现了金钟人追求卓越、永不自满的变革意识，更是上手厂快速发展的核心动力。

一、自我加压

上手厂强调企业组织与个人约束并重的管理模式。认为员工必须具备自律自省的职业道德，具备自我加压的负责精神，不仅仅以完成任务为目的，坚持为自己订立更高的目标，不懈追求、永不放弃。讲责任、讲质量、讲效益，对工作精益求精，永不满足现状。

二、团结协作

精诚团结是金钟人的重要精神，是上手厂生存发展的基础。上手厂不仅强调个人价值，更重视集体力量，要求每一位员工讲团结、讲协作、讲爱心，最终形成善于贯彻企业先进理念、全力支持改革、服务改革、能打硬仗的优秀团队。

三、爱岗敬业

企业关爱员工，员工忠诚企业，敬业精神是金钟人传统的优秀品格。员工把自己的理想与企业的愿景目标融为一体，脚踏实地、兢兢业业做好本职工作。

四、卓越创新

追求变革、追求创新、追求增长、追求完美，金钟人永不满足现状。求“更”、求“新”，不断树立新观念，创造新业绩，开拓新领域，谋求新发展是金钟人的共同目标。

II—1.3 引导职工践行社会主义荣辱观，知荣辱、明是非、分美丑，养

成科学、文明、健康的生活方式：

一、以庆祝建国 70 周年为契机，开展爱国主义主题宣传教育活动。

围绕庆祝中华人民共和国成立 70 周年，大力弘扬以爱国主义为核心的伟大民族精神，以“中国梦 劳动美——与共和国同成长、与新时代齐奋进”为主题，开展了形式多样、职工群众喜闻乐见的宣传教育活动，讲好发展故事，展示辉煌成就，激发爱国热情，激励和动员广大职工不忘初心、牢记使命、永远奋斗，立足本职岗位作贡献，把爱国奋斗精神转化为实际行动，为实现中华民族伟大复兴而不懈努力奋斗。先后组织开展了“庆祝新中国成立 70 周年-我和我的祖国”主题征文活动、举办了“庆祝新中国成立 70 周年-我们都是追梦人·影像话变迁”摄影图片展、举行了“庆祝新中国成立 70 周年-弘扬正能量”群众性文体活动、举办了“庆祝新中国成立 70 周年-我为祖国点赞”主题诗歌朗诵活动等共 4 项活动。另外，精心布置，营造氛围。在厂区大道布置国旗、厂公告栏开辟专题、开设专栏，金钟电视新闻等加强宣传，充分运用各种宣传媒体进行宣传报道，营造良好舆论氛围，大力宣传新中国成立以来光辉历程、伟大成就和成功经验，报道企业经济发展成就，展示员工良好精神风貌。

二、以支部考核为抓手，加强基层支部建设，充分发挥党支部的战斗堡垒作用。

首先树立服务意识、强化服务理念，准确把握工作定位。以转变党员干部服务理念为切入点，在实践工作中不断转变服务理念，提高服务意识。始终把服务改革发展作为方向、服务基层作为关键、服务党员群众作为基础。其次以学习《中国共产党支部工作条例》为楔机，加强党支部组织建设。抓好《条例》的学习宣传和贯彻落实，以《条例》指导党支部工作，

加强党支部标准化、规范化建设，不断提高党支部建设质量。再次修订、完善《党支部工作任务书》，强化支部工作考核。将支部工作融入日常经济工作，围绕本部门经济工作开展各项工作，并纳入支部工作考核内容，共有 14 个方面工作细化成考核内容，年底完成考核，科三支部名列前茅。最后继续以支部立项为载体，围绕企业数控生产线、柔性生产线等重点工作，以“弘扬工匠精神、树立工匠人物”创先争优活动为载体，组织开展党员劳动竞赛、技能比武、献计献策金点子等活动，发挥党员先锋模范作用。

三、以学习强国为载体，开展党性教育，发挥党员的先锋模范作用。

以“学习强国”为主要学习平台，推动学习党章党规、学习十九大及习近平总书记系列重要讲话精神融入日常、抓在经常。将“学习强国”学习平台推广作为今年各党支部的重要政治任务。各党支部积极广泛发动，充分利用多种渠道深入开展宣传推广活动，引导动员广大党员干部使用学习平台。用好平台权威、准确、丰富的学习资源，将“学习新思想”“习近平文汇”“十九大精神”“学习文化”等栏目列为党员干部学习的重点内容。加大对本支部党员下载注册使用“学习强国”学习平台的管理，确保在职党员使用率达 100%。至年底党员参与率 90%。各党支部注重推动重点工作与学习平台融合发展，将“学习强国”活动融入日常各项工作之中，聚焦企业、部门重点工作，运用学习平台探索丰富多样的模式，吸引更多的党员同志积极参与学习，使学习平台成为传播理论、服务群众、推动工作的有效载体。开展主题党日活动，“七一”前夕利用双休日，组织全体党员赴江苏泰州新四军诞生地参观学习，聚焦“新时代、新目标、新发展、新要求”和“不忘初心、牢记使命”等主题，重温入党誓词，铭记光辉历程，进一步坚定理想信念，增强责任担当意识。

II—2.1 员工录用程序规范、透明：

一、招聘计划：人力资源科根据本企业《年度从业人员平衡预算》（计划），制订《年度招聘计划》，作为招聘、录用新员工的依据。

二、招聘途径：校园招聘、前程无忧网招聘、智联网、猎聘网、上海公共招聘网、人才市场招聘、社会招聘、推荐等。

三、人员筛选：人力资源科对投递的应聘人员进行初选，淘汰明显不符合录用条件的人员，确定进入复选的人员推荐给用人部门。

四、组织面试：人力资源科通知符合招聘条件的人员来厂进行面试，由人力资源科负责人或招聘主管、用人部门负责人、主管条线领导参加，对重要、关键岗位应聘人员的面试，总经理参加。

五、面试要求：

1.由人力资源科介绍企业情况、劳动关系、薪酬待遇等；

2.由用人部门介绍岗位职能、工作要求等情况，了解应聘人员的适应情况；

3.由应聘人员介绍自己的学习经历、工作经历、专业或技能特长、身体状况、收入意向等情况；

4.面试中询问应聘人员的问题应当仅限于与应聘岗位有关的情况，不应侵犯应聘人员的个人隐私，不得随意或擅自承诺本企业政策不允许的事宜。

六、录用：面试后一周内，由人力资源科通知应聘人员录用与否，如双方都有意向，即安排人员入职。

II—2.2 劳动合同签订率：

本厂在册职工 435 人，劳动合同签订率 100%；

II—2.3 本单位正式员工、退聘职工和外来务工人员的情况：

本厂正式职工 383 人；

本厂退聘人员 52 人；

无外来务工人员。

II—2.4 公布企业员工学历构成比例、员工年龄段的比例：

一、企业员工学历构成比例：

学历	研究生	本科	专科	高中类	初中	小学及以下	合计
人数	1	67	97	117	152	1	435
占比	0.2	15.4	22.3	26.9	35	0.2	100

二、企业员工年龄段比例：

年龄	30 岁以下	30-40 岁	41-50 岁	51 岁以上	合计
人数	30	132	107	166	435
占比	6.9	30.3	24.6	38.2	100

II—2.5 杜绝使用童工，不得安排未成年工从事禁忌劳动，公开用工年龄段的比例：

本企业在录用员工中，从未使用童工，公开用工年龄为 ≥ 18 周岁。

II—2.6 严格禁止在招用、薪酬、福利、晋升等方面出现性别歧视、民族歧视、种族歧视、宗教歧视、生理歧视：

本企业在录用员工、薪酬、福利、晋升等方面，从未发生民族歧视、种族歧视、宗教歧视、生理歧视等现象。

II—3.1 实行员工休息与休假制度，员工健康定期检查制度：

一、本企业实行五工二休制，职工每日工作八小时，每周工作 40 小时。员工带薪年休假按国家规定执行。

二、组织 40 岁以上职工进行一年一次的健康检查，30 岁至 39 岁职工两年一次健康检查；按照国家规定，对从事有毒有害作业人员进行职业性健康体检；食品从业人员每年一次体检；女职工妇科病普查按本市有关规定执行。

II—3.2 员工培训制度（包括年度员工培训总支出与人均支出、人均培训时数、员工培训覆盖率；对职工进行业务等培训记录、培训的种类、内容、时间、人数以及所占员工比例）：

企业持续开展系统化的培训工作，培训类型：内部培训、委外培训，其中内部培训项目由管理类、专业类、技能类、基础类与其他类按计划实施；委外培训项目由专业学历、职称技能等级培训，业务知识培训，专业管理资格培训，特殊工种培训及党员政工培训。

2019 年业务技能类培训培训 12 人次、专业资格类及复训 37 人次；内部培训开展 28 项，共计 450 人次，共计花费 6.1 余万元。员工参与各类培训率 79%。

II—3.3 社会保障和保险实施情况良好：

2019 年企业为每一位在职职工及时足额缴纳社会保险费 1196 万元、公积金 288 万元，为职工缴纳补充养老金 38 万元，为职工缴纳补充公积金 136 万元。各类社会保险参保率 100%。

II—3.4 自觉保护员工的隐私权：

本企业对员工的隐私权，能够自觉做到保护，包括：

- 一、员工信息管理库，设专职人员管理。
- 二、员工人事档案与企业一般档案分开，设专职组织员管理。
- 三、各类人员考察报告由人力资源专职人员起草。
- 四、各类谈话、听取意见的资料作为企业密级文档，专人操作。
- 五、党、工、团组织关系材料由专职组织办理，并严格按照党、工、团的有关章程和制度程序执行。

II—3.5 工会作用明显、员工的参与权益得到维护：

一、以庆祝新中国成立 70 周年为契机，加强对职工的思想政治引领。以“中国梦 劳动美——与共和国同成长、与新时代齐奋进”为主题，庆祝新中国成立 70 周年。开展了主题征文、摄影作品展示、诗歌朗诵、文体活动等形式多样、职工群众喜闻乐见的宣传教育活动，讲好发展故事，展示辉煌成就，唱响礼赞新中国、奋进新时代的昂扬旋律，大力弘扬以爱国主义为核心的伟大民族精神，在凝心聚力中激发正能量，引导职工不忘初心、牢记使命、继续奋斗，为推动经济发展提供精神动力。

二、动员职工创新创造、建功立业。一是围绕企业柔性生产线建设和数控生产线，组织动员职工群众广泛开展合理化建议、“金点子”等创新实践活动，全年有 14 位职工提出“金点子” 13 项，实施 11 项。二是搭建职工成长成才的平台和舞台，深入开展群众性劳动竞赛活动，继续对劳动竞赛实施表彰，健全完善劳动竞赛质量评估机制，加强对竞赛活动的监督和管理，切实推动竞赛提质增效，全年共有 7 个项目，奖励金额 34000 元。

三、繁荣发展职工文化，丰富职工的精神文化生活。2 月份主要围绕迎新系列活动开展，为民服务、新春联欢会以及节后第一天开工活动，受到了职工们的一致好评。3 月份厂工会主办了纪念“三八国际劳动妇女节”女职工踏青活动，3 月 5 日冒雨协助厂武装部开展“学雷锋日”军民共建志愿活动，9 月份重点围绕庆祝新中国成立 70 周年主题宣传教育活动。另外，羽毛球协会每周举行 2 次活动、钓鱼协会年内也组织了 2 次郊外钓鱼活动、摄影协会也分别组织了 2 次市内活动。通过这些互动，增加了员工之间的感情，也增强了企业凝聚力，进一步营造了和谐、健康向上的企业氛围。

II—4.1 安全管理落实到位，安全宣传教育氛围良好：

一、安全生产组织机构及网络：

1.厂安全生产管理委员会：作为企业安全生产的领导和管理机构，由企业总经理任主任，财务总监任副主任，成员由工会、人力资源部、各制造部及配套部门、办公室负责人组成。

2.厂安全生产工作小组：负责企业安全生产日常管理和推进，由财务总监任组长，人力资源部负责人任副组长，成员由专职安全员、各制造部及配套部门安全员组成。

3.厂三级安全员网络：负责日常安全生产工作的细化、落实、检查。

（1）厂级：人力资源部负责人和专职安全员；

（2）部门级：各制造部及配套部门兼职安全员；

（3）班组级：生产组长或工会组长。

二、安全生产管理体系：

1.按照安全生产标准化要求建立完善安全生产管理制度。

2.覆盖全厂所有工种的安全生产操作规程。

3.层层落实安全生产责任制的签约。

4.安全生产事故综合应急预案和相关专项预案。

II—4.2 建立应急管理体系，公布定期检查员工安全操作结果：

一、建立应急管理体系

1.应急管理组织保障：

企业安全生产委员会

↓

应急处置领导小组

↓

应急处置工作小组

2.应急管理制度：《安全生产检查制度》、《隐患排查管理制度》等。

3.应急处置预案：《安全生产综合应急预案》、《火灾应急处置方案》、《危化品应急预案》、《防汛防台操作手册》、《工伤事故处理手册》等。

二、每年定期开展职工职业健康体检和作业场所环境检测。

三、每年定期开展职工职业健康专项体检，确保职工身体健康。

II—4.3 公布较大及以上安全事故、重大设备事故和一般设备事故：

本企业在报告期内，无较大及以上安全事故、重大设备事故和一般设备事故。

I -2 经济与服务责任

II—5.1 主营业务收入（万元）与利润总额：

2019 年本企业主营业务收入：34532 万元；利润总额：6137 万元。

II—5.2 资产负债率：

2019 年本企业资产负债率：17.49%。

II—5.3 员工劳动生产率：

2019 年本企业员工劳动生产率：85.26 万元/人。

II—5.4 资本保值与增值率：

2019 年本企业资本保值与增值率：112%。

II—5.5 企业税后净资产增值率：

2019 年本企业税后净资产收益率：12.03%。

2019 年本企业各项财务指标显示较好的成长性及稳定的获利能力。总体负债程度较低，多数为短期营运负债，体现较好的债务风险能力。员工

劳动生产率稳步提升，企业转制后人员配置更加精简，净利润较转制前实现翻番。从净资产收益率看，权益性资产的获利能力较强。从资本保值增值率大于 1 反映了本企业保障了企业资本的安全性和盈利性。总体上看，财务状况良好，稳步增长，有较强的盈利能力，财务风险较小，保障企业资本的保值增值。

II—6.1 产品达到国家法律法规和国际规定的安全标准：

本厂全部产品均必须有执行标准和产品注册证。

其中：主要产品执行国际标准、国家标准或行业标准，达到国家法律法规和国际规定的安全标准。

其余产品执行企业标准，这些企业标准均通过国家食品和药品监督管理局或上海市食品和药品监督管理局的专业审定，同样，也达到国家法律法规和国际规定的安全标准。

附表：执行国际标准、国家标准或行业标准的产品：

产品名称	标准号及标准名称	标准级别
手术刀片 手术刀柄	ISO 7740:1985 Instruments for surgery—Scalpels with blades-fitting dimensions	国际标准
	GB 8662-2006 手术刀片和手术刀柄的配合尺寸	国家标准
	YY 0174-2005 手术刀片	行业标准
	YY 0175-2005 手术刀柄	
手术剪、组织剪 拆线剪、脐带剪 纱布绷带剪等	ISO 7741:1986 Instruments for surgery and shears-General requirements and test methods	国际标准
	YY/T 0176-2006 医用剪通用技术条件	行业标准
	YY/T 0596-2006 医用剪	
止血钳	ISO 7151:1988 Surgical instruments-non-cutting,articulated instruments-General requirements and test methods	国际标准
	GB/T 2766-2006 穿颧式止血钳通用技术条件	国家标准
	YY/T 0452-2003 止血钳	行业标准
持针钳	ISO 7151:1988 Surgical instruments-non-cutting,articulated instruments-General requirements and test methods	国际标准
	YY/T 0687-2008 外科器械非切割铰接器械通用技术条	行业标准

	件	
	YY/T 1031-2004 持针钳	
胸腔镊、整形镊 组织镊、解剖镊等	YY/T 0686-2008 医用镊	行业标准
	YY/T 0295.1-2005 医用镊通用技术条件	

II—6.2 产品或服务的销售和售后服务体系健全：

一、企业质量运行体系中建立了《服务控制程序》并制定了《退回产品安全卫生的管理规定》，其内容涉及售后服务范围、职责和处理程序及产品维修相关内容，见附件。

附部分相关文件：

上海医疗器械（集团）有限公司手术器械厂程序文件 服务控制程序

QM09-17-O

1.目的

为规范用户服务管理，满足用户的需求和期望，提高用户满意度。

2.范围

适用于本公司产品的售前、售中、售后服务。

3.职责

3.1 销售科

了解用户的要求，协助其确定对产品的需求；
做好产品介绍和咨询服务；
建立档案，将用户的有关资料予以收集保管；
收集和反馈产品和服务的质量信息；
组织实施用户财产服务。

4.工作程序

4.1 沟通与服务

4.2 反馈与控制

4.3 用户财产控制

2017-10-20 发布

2017-10-20 实施

二、企业向用户发放产品售后服务手册，向招标用户发放投标产品售后服务手册。

附部分相关文件：

金钟产品售后服务手册

尊敬的用户：

您好！承蒙惠购“金钟”产品，谨致谢意！“金钟”产品自 2001 年以来连续评为上海市名牌产品，深受用户厚爱。“为用户着想，做得更好”是我厂追求的目标。在使用“金钟”产品时我们希望听到您的宝贵建议和意见，并竭诚为您提供优质的售后服务。

为了向您提供更优质的售后服务，保护您的权益，欢迎您对我们的工作进行监督：投诉电话： 400 178 5858

来信请寄：上海市粤秀路 351 号邮编：200072 总机：021-65289166

上海医疗器械（集团）有限公司手术器械厂销售科（收）

E-mail: sccs@jzsf.com 网址： www.jzsf.com

II—6.3 建立客户管理档案，完善客户意见反馈机制、投诉处理机制和快速响应机制：

本企业建立了电子化客户管理档案，作为销售管理活动的主要依据。按客户规模、付款能力、信誉、历史状况等因素，将管理等级分为：A、B、D、H、F、W 六大类。

A 类：资金信誉一般、销量一般的稳定的商业单位，当月开票、隔月结清；

B 类：资金信誉较好、销量较小但还算稳定的经销单位，当月开票、当月结清；

D 类：新客户、零星要货的，必须款到发货；

H 类：资金信誉好、销量较大、持续稳定发展的经营单位，当月开票，最迟第三个月必须回笼；

F 类：资金信誉较差，是我厂长期合作的单位，由于历史和体制的因素，

对其资金要求当月开票，最迟第四个月必须回笼，坚持少发货多收款；

W 类：资金信誉一般，销量大且长期与我厂合作的单位，允许其有一定的沉底资金，超出部分月末结清。

客户管理等级的分类，不是固定不变的，随着其信誉度和销量的改变，管理等级将相应改变。

企业开通客服热线：4001785858，方便客户意见反馈。对各类投诉处理由专人负责，按程序文件操作，三个工作日内予以明确结论。

企业每年开展用户满意度调查，并对不满意用户虚心进行回访、沟通，以解决存在的问题。

II—6.4 客户信息保护：

本企业建立了客户信息保护机制。

电子化客户管理档案设置有密码权限的管理制度，数据记录的添加、修改、删除等必须经过审核手续，并由专人负责操作。

销售人员或其他相关人员只能查阅自己分管范围的客户信息。

本企业在报告期内，未发生泄漏客户信息事件。

II—6.5 产品服务创新制度：

一、企业近年来，倡导“为用户着想，做得更好”的服务理念，对用户的退回产品，制定了《销售退回产品处置办法》，让用户得到尽善尽好的服务。规定见下。

附部分相关制度：

上海医疗器械（集团）有限公司手术器械厂作业指导文件

1.目的

为提高客户满意度，加快销售退回产品的处置，简化退货流程，明确作业要点，特制订本办法。

2.范围

适用于销售退回产品的处置。

3.职责

3.1 销售科客服人员负责销售退货产品的处置。

3.2 生产经营科负责退货单据结转和月末对账。

3.3 财务科负责退货发票的账务处理。

3.4 销售科票务主管负责红票退回的账务处理。

4.工作程序

4.1 接单

4.2 登记

4.3 流转：单据一式二联，一联随货物，一联与运单配对归档。

4.4 开箱验收

4.5 单据流转

4.6 开单交割

4.7 制单调出

4.8 返购核销

2019-3-15 发布

2019-04-01 实施

II—6.6、通过产品质量管理体系认证：

2019 年 4 月，通过北京国医械华光认证有限公司的年度质量管理体系复审，取得了 ISO13485 质量体系认证证书。

II—6.7、用户投诉率：

2019 年度本企业用户投诉率为 0.30‰，低于考核指标 0.42‰，完成较好。

II—6.8、产品或服务质量负面信息或报道：

本企业在报告期内，向区局上报 9 例可疑不良事件，评价各地卫生机构上报的可疑不良事件 514 例，无不良事件发生。

II—7.1、维护企业产权人合法权益，平等对待所有产权人：

加强供应商开户、信息管理以及对供方实物质量的管理，以确保采购或协作加工的原材料、坯件、零部件、半制品的质量符合规定要求。

按采购的产品对随后的产品实现最终产品的影响，将供方分为A、B、C、D四类。

A类供方：提供产品主要原材料的制造商；委托生产的供应商。。

B类供方：负责产品毛坯、零部件、半制品、表面处理等委托加工的供应商。

A、B 类供方执行审批管理流程。生产经营科负责 A、B 类供方开户报告，并将供应商相关资质证明材料交质量管理科审核。报告包括：供方概况、业务类型、业务范围、供方类别、供方质量能力评定意见，并附上相关资质证明材料。质量管理科接到开户报告后组织审核。

C 类供方：提供主要原材料、产品零部件的经销商；提供产品普通包装材料的供应商。

D 类供方：与产品质量关联度较高的主要辅助材料的供应商；以上未提及的供应商。

C、D 类供方实行备案制管理，由生产经营科提出开户申请，经质量管理科确认该供方为 C、D 类似，方可办理登录合格供应商目录手续。

A、B、C、D 类供应商登录合格供应商目录后，由生产经营科将所需

的材料品名、规格、价格等制成《材料目录管理信息新编代码审批凭证》，报财务科审核、总经理批准后，输入计算机存档。

为确保采购产品质量持续符合规定要求，坚持以质取胜。对供应方采取必要地控制措施。

一、由企业主管部门负责建立合格供应商档案。包括：供方调查评价记录，供应方质量及使用情况记录。

二、供方质量检验不符合要求时，对产品进行标示及隔离。

三、对供货质量下降的供应方，质检部门要求其采取相应措施，限期整改。

四、对不重视质量和信誉，连续出现不合格，而又不进行改进的供应方，取消其合格供应方资格。

II—7.2 兑现债权人承诺，安排相应的债权人利益保障措施：

本企业对应付款严格按照双方的协议约定，确保如期支付。

内部建立全面财务预算管理，确保应付款资金的落实保证。

II—7.3 采购责任制度及方针：

一、生产经营科根据全年和当月投产计划、产品供应定额、材料的需要、材料库存编制物资采购计划（计算机程序支撑）。

二、《原材料采购计划单》，经生产副总经理批准后进行实施。

三、《原材料计划外采购单》经生产副总经理批准后进行实施。

四、《劳防用品采购计划》由申请部门提出，经行政科汇总，分管科长签证后进行实施。（每季一次）

五、打印机专用纸凭计算机室提出的采购计划进行实施。

六、复印纸、传真纸凭厂办提出的采购计划进行实施。

七、包装材料按包装材料计划表及部门需求实施。

八、生产辅料、机电五金、设备附件（标准件）、燃料、润滑油等由制造部根据需要填写《材料采购申请单》，生产经营科根据材料计划类别制定材料的储备标准，由计算机信息系统推出采购标准，进行实施。

九、未入材料目录的材料采购，先询价后，填写《材料目录管理信息新编代码审批凭证》，报财务总监审核、总经理批准，增加材料目录后进行实施。

II—7.4 保障供应商、分包商与客户经销商合法权益：

给供应商、分包商与客户经销商创造一个良好的竞争环境，建立了一套有效保障供应商与客户经销商合法权益的机制。

主要体现在协议的签订、计划的衔接、合同的订立、应付款和应收款的管理与支付，市场信息的交流与共享、价格的调整等方面。

II—7.5 公开对供应商和经销商的政策及承诺：

本企业对于供应商和经销商的发展一直很关注，由单一的买卖关系发展到双方的扶持合作。供应商和经销商对企业来说不是单纯的材料提供或产品销售，更多的是技术力量的支持，以及更多的技术信息资源的提供。

通过使供应商参与到企业的技术开发中去，使经销商参与到企业的市场开发中去，使企业做的更好，也让供应商和经销商过的更好，并逐步建立起包括主要供应商和经销商在内的产业链战略联盟。

II—7.6 积极参加与本单位相关的协会：

本企业参加了中国医疗器械行业协会、上海医疗器械行业协会，上海市电镀协会、上海市热处理协会、上海市锻造协会、上海市设备管理协会、虹口区安全技术协会、虹口区综合治理协会等十几个协会组织，并在部分协会里为副会长、理事、常务理事单位等。

I -3 诚信责任

II—8.1 遵守法律法规和社会公德、商业道德以及行业规则，无重大违法、违规的负面信息：

近年以来，本企业在生产经营过程中，遵守法律法规和社会公德、商业道德以及行业规则，坚持诚信为本、守法经营，树立了良好的社会形象。同时，公司没有违法违纪投标、严重违约和重大工程质量安全问题等不良记录，无拖欠民工资行为，社会信誉良好。

II—8.2 反对不正当竞争，杜绝商业活动中的腐败行为：

本企业一贯反对不正当竞争，坚持杜绝商业活动中的腐败行为，在报告期内，没有开展或参与不正当竞争的活动或行为，也没有发现商业活动中的腐败行为。

II—8.3 开展员工学法守法、法制宣传教育：

本企业以企业报、企业电视新闻、班组学习等方式开展员工教育宣传活动，内容包括：学法守法、企业经营方针目标、产品质量理念、现场定

置管理、安全生产和健康保健等多方面的教育，提高员工综合素质。

II—8.4 员工劳动法知晓率：

企业通过各类培训形式，及时组织学习《劳动法》、《劳动合同法》等相关法律法规；同时，对新进员工开展入职教育，在签订《劳动合同》前告知有关内容，使员工对劳动法的知晓率 100%。

II—9.1 诚信经营的理念与制度保障：

本企业以客户价值最大化为导向，确立诚信经营的理念。企业生存和发展的本质是为客户服务，不断完善创新的产品和服务都要以客户价值为导向。要立足于战略发展、立足于技术创新，切切实实地满足客户需求。

开展“手术器械市场用户满意度调查”，并对调查结果进行分析汇总，不断改进我们的工作，更好地提供高质量的产品，切实以真诚的态度和务实的服务赢得客户的赞许。

II—9.2 消费者投诉体系健全：

本企业建立了免费客服热线，接受消费者投诉，同时，通过销售员业务联系、医院上门产品质量调访、用户满意度调查、各类展会和会议等渠道，及时获得消费者投诉信息。

根据《用户反馈和服务控制程序》规定，处理消费者各类投诉。

II—9.3 合同管理规范，公布合同履约率：

本企业合同管理规范，建立了电子化合同管理数据库，根据客户管理等级执行销售开票，合同履约率超过 95%。

II—9.4 财务管理规范：

财务管理方面企业恪守国家会计准则，持续不断强化内部财务管控力度，重点把控运营资金的管理。

在应收账款管理方面，结合企业营销政策，抓好超账期款项的催讨工作，实现当年应收账款 100%回笼，确保当年的现金流入。

在应付账款方面，企业以年度预算为基础，实行月度付款预算制度，严格实行先预算，后审批，再付款的流程。

针对预算外的付款项目需按相关制度执行审批流程。

在一系列财务制度的保障下，企业的经济运行状况良好，在集团内、外部的多项审计活动中均未发现重大财务及经营风险。

II—10.1 企业诚信绩效，信用评估等级：

企业自 2008 年以来被上海市医疗器械行业协会授予为“五星级诚信创建企业”。

II—10.2 建立并实践企业服务信誉制、公示制：

企业建立《金钟网站》，公示企业相关信息，向有关用户发放产品价格目录、服务手册等，诚实经营、守法经营。

I -4 社区责任

II—11.1 设有救灾与慈善捐助的实施部门，开展救灾与慈善捐助活动情况：

本企业的救灾与慈善捐助的实施部门为厂工会，以及下属的部门工会和班组工会组长所组成的三级网络。

II—11.2 积极参加扶贫帮困、帮老助残、便民服务等各类社区服务活动：

坚持职工需求为导向，实施好各类服务职工实事项目，做好、做优高温慰问、金秋助学等传统工作品牌，坚持做好“夏送清凉、金秋助学、冬送温暖”。

健全各类帮困机制。2019 年，全厂共有 386 人参加厂帮困基金，参与率 96.5%，金额 10030 元。完成了市总工会的职工《2019 年综合补充医疗、意外互助保障计划》（B 类）续保相关工作，其中在职职工 400 人，男性参保 314 人，女性参保 86 人。

坚持各类帮困工作。2019 年全年累计受助职工 74 人次，金额 40957.67 元。其中：厂困难补助 48 人次、补助金额 20300 元（包括助学帮困），厂帮困基金救助互助 15 人次、金额 9542.98 元，综合保障给付 11 人次、金额 11114.69 元，另外还积极争取上级工会的补助，市总工会助学帮困 1 人次，金额 1500 元。对 10 名子女考入大学的职工发放了礼品，对 3 名职工子女开展了金秋助学帮困，金额为 1500 元。

做优各类帮困项目。坚持做好帮困助学、夏季送清凉、高温让电放假、逢年过节向员工送上企业祝福、应节礼品、员工体检、旅游等员工福利，让员工有更多的获得感。做到精准服务、供需对路，不断增进工会对职工的吸引力、凝聚力。

II—12.2 积极参与文明礼仪、扶危济困、应急救援社会自愿服务

积极开展上海市文明单位十七连冠创建活动，认真落实各项创建工作，

并将文明单位创建化为推动企业发展的动力，通过开展创建，规范各项工作，有效梳理和提升企业各项管理运营能力。积极参与所在地区的文明创建活动，并以切切实实、掷地有声的实际行动响应着社区建设，与社区共建共治，为构建美好凉城出力，积极发挥着正能量的作用。包括：1）大力推动区域化党建联席会议成员单位之间的联系，按资源类和需求类分别各上报了区域化党建项目清单，坚持开展“清除绿化内垃圾，凉城党员在行动”主题活动。2）与凉城街道、馨苑居民区党总支签订共建协议。积极参与社区开展的各类活动和自愿者服务，包括参与社区检查、为社区活动提供场地，送慰问等。3）大力推广关注微信公众号“凉城党建服务苑”，使党员干部能够第一时间了解社区党建动态。4）动员应急人员参与地方政府维稳备勤值班，以确保一方平安，尽企业社会责任，把企业自觉承担社会责任、积极发挥正能量作用落到实处。

II—12.3 以社会志愿服务为载体，促进社区志愿服务项目培育、志愿组织及职业化、专业社工组织发展：

以志愿者队伍为平台，积极履行社会责任，同创共建社会文明。倡导文明行动，积极参与和谐社区共建、文明新风共树、精神文明共创等活动，今年共参加凉城街道文明路口值勤 10 天，参加人次 60 人次。通过区域化党建、军民共建、扶贫帮困、志愿服务等工作，做到信息共通、资源共享、阵地联用、活动合办，实现互惠双赢，为构建和谐社会奉献一份自己的社会责任。

I -5 环保责任

II—13.1 环保管理体系规范：

本企业制定了完善的企业环保管理制度。主要四方面内容：一、危废收集，贮存，处置管理；二、废水排放管理；三、废气排放管理；四、噪声排放管理。

II—13.2 通过环境管理认证：

本企业有效生产许可证：

一、上海市热处理达标企业(上海市热处理协会颁发，编号：20190103)；

二、上海市锻造达标企业（上海市锻造协会颁发，编号：1816）；

三、上海市排水许可证（上海市市政工程管理局颁发，编号：沪市政排排证字第 169091116 号）。

II—13.3 环保治理绩效：

1、以保护环境，加快建设节约型、低碳型企业，促进协调可持续发展的控制与管理，明确目的、范围、职责和工作程序。

2、生产中的危废主要是工业废油和冷却液，以及原来结存的电镀产生的较多废物，设立了达标的专用贮存室，进行分类贮存；安规转移、处置。在虹口区生态环境局的大力之下得到了彻底处置。建立了相关管理文件，形成长治久安的制度与流程。

（1）碳排放减少（吨）：

2017 年减少 300.07 吨，2018 年减少 50 吨；2019 年减少 30 吨；

（2）废水排放减少（吨）：

2017 年减少 2100 吨，2018 年减少 500 吨，2019 年减少 50 吨；

(3) 废气排放减少(吨)：

2017 年减少 310 吨，2018 年减少 30 吨，2019 年再减少 15 吨；

3、本企业严格制度，强化管理，没有发生有害物质的溢漏情况。

II—14.1 低碳节能管理：

以保护环境，加快建设节约型、低碳型企业，促进协调可持续发展的控制与管理，明确目的、范围、职责和工作程序。

II—14.2 绿色办公理念、制度、措施和绩效：

进一步健全本企业 OA、PDM 办公数字化管理系统，会议通知、会议纪要、会议文件等通过管理系统、微信、邮件等相关平台逐步实现无纸化。

II—14.3 低碳节能绩效：

一、节约能源：本企业重视节能工作，每年坚持开展节能减排立项活动。

1、以能源管理为重点，完善制度，合理节能降耗减少浪费，坚持做好日常用电检查，每季设备检查，每月做好各制造部的电、油用量的统计。对重点设备安装用电流量表，按月将统计数据反馈给制造部。2017年实现降低207.45吨标准煤，2018年再降低了30吨标准煤，2019年在之前基础上部分以电加热替代燃油再降低了15吨标准煤。

2、蒸汽设备更新改造，由原燃油锅炉改为电加热蒸汽发生器，彻底将燃油锅炉拔点，减少对环境污染。

二、节约水资源：加强用水管理，安装节水龙头，张贴提示语。

三、以节能工作推动能源的循环利用，切实做好降本增效。在企业内部场地调整过程中，利用好配电柜、电缆、桥架等旧器件，不仅节约资源，还节约工程款近15万元。

II—15.1 环保宣传教育氛围良好：

在主要位置张贴提示语，积极宣传节水、节电，提高全厂职工节水、节电意识，营造良好的环保宣教氛围。

2019 年大力宣传垃圾分类，并建立厂内一般固废的分类投放管理文件，实行了全方位培训，并得到了有效落实。

II—15.2 环保产品研发或应用的投入：

本企业产品为临床使用的各类手术器械和小型医用设备，在报告期内无环保产品的研发或应用。

II—15.3 新投资项目的环评评估：

本企业在报告期内无新投资项目。

II—15.4 无环保违规负面信息：

本企业在报告期内无环保违规负面信息。

报告预期与展望

一、报告的预期绩效

（一）经济绩效：

1.坚持以质取胜，实现持续发展，企业经营规模 and 经营效益保持持续增长；立足国内第一，跻身世界一流，夯实国内第一地位，大力进军国际市场。

2.后三年销售复合增长率 33.3%，2022 年销售额 5 亿元、经营利润 0.89 亿元。

（二）社会绩效：

以专业化、人性化和高性价比的产品和服务，实现多方共赢，努力为客户服务，提升用户满意度。

积极宣传企业文化，履行企业社会责任，将企业社会责任融入整个企业组织，提升员工满意度，促进企业高效健康发展。

（三）环境绩效：

创新是企业的发展之本，企业未来的增长方式将由规模、数量型向品种、质量型转变。低碳绿色将是今后企业经济增长的主流，企业未来将建设园区化生产模式，低碳生产方式，确保万元产值综合能耗下降。

二、报告展望

致力于人类的健康事业，提供人性化、专业化、规模化的医疗产品和服务，实现企业价值和履行社会责任。

打造一个充分展现医疗技术发展最前沿成果的“金钟”专业品牌，成为一个具有行业引领地位的中国手术器械集成制造企业和用户最有价值的合作伙伴。

发展全科手术器械，拓展国际市场，保持企业经营规模和经营效益持续增长，2022 年实现销售额 5 亿元，经营利润 0.89 亿元。

明确重点发展产品群（核心产品：基外科、专科；种子产品：微创器械；防守型产品：小型设备）和发展路径，发挥设计、工艺技术、制造能力、成本等优势，优化“品牌”建设，通过产品、生产结构的调整 and 经营模式的转型，促进产业经济增长方式转变和盈利能力提升，打造中国最大的手术器械产销研核心基地。

通过科技进步，加速具有自主知识产权的医疗器械产品产业化，构建“核心技术—战略产品—工程与规模应用”的创新价值链，实现包容性增长。

持续搭建创新文化平台、营造创新文化氛围，党政工团联手，为企业制度革新、科技进步、管理创新提供适宜的土壤，建立企业创新文化体系，积极履行企业社会责任。

未来上海医疗器械（集团）有限公司手术器械厂将不断追求变革、追求创新、追求增长、追求完美，求“更”、求“新”，不断树立新观念，创造新业绩，开拓新领域，谋求新发展，打造金钟品牌的新天地。

社会评价

一、社会荣誉

本单位历年所获主要荣誉：

序号	类别
1	荣获上海市文明单位
2	荣获上海市著名商标
3	荣获上海名牌产品
4	荣获上海市“五星级诚信创建企业”称号
5	荣获上海医疗器械名优产品
6	荣获上海市“十一五”节能减排先进集体
7	荣获最受欢迎上海医疗器械产品
8	荣获上海市建设健康城市度健康单位先进
9	上海市总工会模范职工之家
10	上海市总工会经审工作先进集体
11	荣获科技创新十佳企业
13	荣获行业销售十强企业
14	上海市科技企业创新奖

二、媒体报道

报告期内全国和上海媒体对本单位公开的报道：无。

三、公众反响

报告期内公众对周边环境、产品和服务的反响：无。