



山东世通质量认证有限公司  
SHANDONG SEATONE QUALITY CERTIFICATION CO.,LTD



## 世通认证 2015 年社会责任报告

### 一、 前言：

本报告依据《认证机构履行社会责任指导意见》等相关规定编制，主要介绍2015年1月1日至2015年12月31日期间山东世通质量认证有限公司在履行社会责任方面的情况。阐述了山东世通质量认证有限公司企业社会责任理念、战略与管理、具体实践，以及2015年世通运营状况和社会责任绩效。报告经山东世通质量认证有限公司领导层审议通过，保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大漏洞，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担责任。

#### 报告编制说明：

组织范围：山东世通质量认证有限公司，在报告表述中使用“世通”和“世通认证”。

时间范围： 2015 年 1 月 1 日至 2015 年 12 月 31 日。

发布周期：报告为年度报告，自 2013 年起，世通认证每年对外发布一期年度社会责任报告，本次为第三次发布。

报告获取：本报告以电子版形式发布。请登录世通网站 ([WWW.SEATONE.CN](http://WWW.SEATONE.CN)) 查阅。



# 山东世通质量认证有限公司

SHANDONG SEATONE QUALITY CERTIFICATION CO.,LTD



## 二、公司概况

2003年2月9日山东世通质量认证有限公司经国家认监委批准成立，从事质量、环境、职业健康安全管理体系认证工作。在十多年经营过程中，世通公司始终严格执行《认证机构管理办法》，以“传递信任，服务发展”为使命，本着“以人为本，规范、稳健、可持续发展”的经营理念，围绕着“客观 公正 增值 有效”的质量方针开展认证工作。获得社会认可、各方好评。

2005年6月，在青岛财经日报发起的首届青岛现代服务业隐形冠军评选活动中，世通认证获得“隐形冠军企业”称号。

2007年，世通认证获山东省质量技术监督局认定“认证有效性示范认证机构”称号。

2011年5月5日，世通认证在青岛市组织的中介服务机构“中小企业公共服务外包政府采购公开招标”中脱颖而出，被确定为“中小企业公共服务外包项目中介机构”。

2012年3月28日，中共青岛市委、青岛市人民政府通报表彰2011年度促进经济发展的先进单位，授予山东世通质量认证有限公司“服务经济发展突出贡献单位”称号。

2015年山东世通质量认证有限公司注册商标通过青岛市工商行政管理局认定，成为“青岛市著名商标”。



2015 年，山东世通获青岛市大型先进仪器共享先进单位，在实验室外包项目服务上更加成熟。

## 1. 2015 年业务开展情况

2015年世通在立足传统认证、培训业务同时，不断优化服务产品结构，扩大品牌影响。围绕当前政策环境变化，依据公司发展战略，明确了主营业务发展方向——搭建平台，具备为客户提供“一站式”服务的能力。

一站式服务能力指资质全、服务深、+互联网。其中服务深是指要具备三种服务的能力即针对普通产品提供的检测、认证服务；针对企业产品研发等方面提供研发服务；借助体系认证优势及审核资源开拓二方审核（IFS标准）；借助互联网工具开拓“实验室外包服务”等具体问题的解决方案服务。

2015年世通公司申请并获得食品安全管理体系及HACCP管理体系认证资质，现已具备质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、食品安全管理体系及HACCP管理体系认证资质，目前正在申请农食产品认证审核资质。

2015年认可专业领域没有变化，根据市场需要，世通不断提高业务能力，质量、环境、职业健康安全管理体系各增加01大类认可专业范围。目前已获得质量管理体系共30大类认可范围，环境管理体系及职业健康安全管理体系各19大类认可范围。



# 山东世通质量认证有限公司

SHANDONG SEATONE QUALITY CERTIFICATION CO.,LTD



2015 年 1-12 月认证证书统计:

## 质量管理体系

有效证书: 3174 张。

新颁发证书: 836 张。

监督次数: 1906 张。

暂停证书: 296 张。

撤销证书: 376 张。

工程建设施工企业质量管理体系认证:

有效证书: 498 张。

新颁发证书: 116 张。

监督次数: 286 张。

暂停证书: 16 张。

撤销证书: 26 张。

## 环境管理体系

有效证书: 1563 张。

新颁发证书: 432 张。

监督次数: 936 张。

暂停证书: 88 张。



山东世通质量认证有限公司  
SHANDONG SEATONE QUALITY CERTIFICATION CO.,LTD



撤销证书：98 张。

## 职业健康安全管理体系

有效证书：1254 张。

新颁发证书：389 张。

监督次数：727 张。

暂停证书：59 张。

撤销证书：90 张。

经过多年市场开拓和客户服务，获得较好的客户忠诚度，有效证书总数达到 6489 张。

## 2. 资源管理

截止到 2015 年 12 月底，世通公司共有级别审核员 217 名，包括专职审核员 39 名，兼职审核员 178 名。同时还配备多名各高校教授和各企业技术、管理主管组成的专家队伍，为世通业务的顺利开展提供有力支撑。

人员选拔、培养、评价、淘汰机制和规范高效的人力资源管理系统在人力资源市场显示了一定的竞争力和吸引力。2015 年公司根据认证行业发展需要，着重选拔、培养高学历、食品、建筑、化工等高风险行业的优秀人员作为人力资源储备，以期降低审核风险，为客户创造更大价值。

### 审核员年龄、学历结构：



# 山东世通质量认证有限公司

SHANDONG SEATONE QUALITY CERTIFICATION CO.,LTD



	博士	研究生	大学本科	大专	合计
30 岁以下	0	0	1	0	1
30 岁至 35 岁	0	2	17	7	26
36 岁至 40 岁	1	2	22	11	36
41 岁至 45 岁	0	1	20	25	46
46 岁至 50 岁	1	3	23	21	48
51 岁至 55 岁	0	0	17	19	36
56 岁至 60 岁	0	1	5	7	13
60 岁以上	0	0	2	9	11
合计	2	9	107	99	217

按行业类别统计的各领域审核员数量如下（一人可能具备多行业审核资格）:

	QMS	EMS	OHSMS
金属制品（17 大类）	53	40	30
建筑（28 大类）	19	11	11
批发和零售（29 大类）	67	49	45
机械（18 大类）	46	28	21
橡胶和塑料（14 大类）	37	30	25
电子（19 大类）	28	17	13
合计	250	175	145

现行有效证书的行业分布情况统计如下:

	QMS	EMS	OHSMS
金属制品（17 大类）	771	215	174
建筑（28 大类）	504	415	413
批发和零售（29 大类）	474	148	113





机械（18 大类）	430	130	99
橡胶和塑料（14 大类）	328	128	76
电子（19 大类）	313	114	84
合计	2820	1150	959
总证书数	3672	1563	1254
占比	76.80%	73.60%	76.50%

根据上述分析,综合考虑审核员有多个行业审核从业资格及每份认证证书可能覆盖多个行业的因素,世通认证在主要行业的人力资源基本充沛,并在主要行业配备多名技术专家,为业务开展提供有力支撑。

### 3、财务状况

2015 年营业收入: 3810 万元

利润总额: 202 万元

净 利 润: 12 万元

纳税总额: 414 万元

世通公司运行平稳,财务管理规范。2015 年受经济大环境影响,营业收入不及 2014 年。

### 4、风险应对及法律法规遵守情况

世通认证继续执行风险应对管理机制及应急预案,持续关注认证行业法规、规范变化情况,不断更新认证全过程可能存在的风险因素,并评价分析提出应对措施。

2015年顺利通过CNAS的认可评审。



未出现过国家质检总局、认监委、地方政府、行业主管部门各项检查不合格、媒体曝光等现象。在 2015 年认监委及地方监管部门的监督抽查中，未出现过行政处罚及不良反馈现象。

2015 年世通公司的获证组织未出现过重大“质量、环境、职业健康安全事故”。

### 三、社会责任管理体系和制度的建立

#### 1. 社会责任战略

世通在 2003 年成立初期，就将社会责任理念融入发展战略，在机构战略定位、经营理念和发展规划等重大议题上始终以履行社会责任为基本内容和要求，不断追求卓越。“规范、公平、公正、自觉、自律”是世通一直遵循的工作理念；“努力成为同行尊敬、社会赞誉、世人向往的一流的社会组织”是世通的发展愿景；“责任、诚实、改进”是世通的核心价值观；保持技术创新、管理创新，是世通践行社会责任的保证；用审核有效性树立行业的权威性，用认证权威性增强认证的公信力，是世通每一位从业人员的执业目标和承诺。

#### 2、社会责任制度建设

为加强社会责任管理，世通认证除成立以公司总经理为组长的社会责任领导小组外，还在内部以多种形式通过多种方式将其落到实处。





1) 制定社会责任专项管理制度，将此项工作纳入规范化、制度化管理轨道，明确规定总经理负责机构社会责任履行的领导工作，是机构履行社会责任工作中的第一责任人。世通各部门和全体员工按照工作职责负责社会责任的履行。公司综合办负责社会责任履行的日常管理和监督工作，各部门和全体员工给与配合支持。每年初，将社会责任列入公司年度工作计划，经审议通过，各部门遵照执行。

2) 例会制度：在公司每月各部门负责人例会上，将公司履行社会责任开展情况纳入议事日程，使其保持常态化管理。

3) 内部审核：在年度内审计划中，将社会责任内容及审核要求列入审核计划。

### 3、社会责任能力建设

1) 积极开展履行社会责任方式方法和实践活动专题研究，积极跟踪、了解和掌握社会责任的最新要求和发展动态。

2) 加强社会责任的宣传培训，提高全体从业人员的社会责任感和履行社会责任的能力，积极引导和鼓励开展形式多样的社会责任实践活动。

3) 注重社会责任与认证审核过程、社会公益事业、文化建设等有机结合深度融合，使社会责任融入到认证工作的方方面面和各个环节。

### 4、确定主要利益相关方及其要求和期望



## 主要利益相关方及其要求和期望

利益相关方	要求和期望
政府和相关部 门	符合法律法规要求 客观公正、规范经营 认证的社会效益和公信力 政府采信
投资方	战略发展方向 资产保值增值 规范经营
获证组织	获得客观、公正的认证服务 获得持续改进机会
员工(包括专兼 职审核人员)	保障员工权益 获得职业发展 具有荣誉感
公众和社会	获得对称的信息 认证的公信力 服务社会 社会认可
合作伙伴	公平、合作、共赢

2015 年,世通对主要利益相关方及其要求和期望进行了重新确认,并积极与各利益相关方进行沟通,通过顾客满意度调查、每月的月度分析分、审核员沟通会、公正性审查、审议年度工作报告等方式,使顾客、员工、投资者、合作伙伴等了解并参与、监督公司的社会责任工作。

## 5、世通社会责任目标



# 山东世通质量认证有限公司

SHANDONG SEATONE QUALITY CERTIFICATION CO.,LTD



★规范发展、稳健发展、创新发展、可持续发展—把公司运营好。

★创新产品、丰富服务内涵、塑造权威形象、为客户提供快捷、有公信力的产品，为客户创造价值—把客户服务好。

★努力做大做强做高世通，让员工与世通共同成长，为员工收入的增长、个人价值的实现、社会的认可搭建平台—把员工照顾好。

★遵守法律法规，承担法人义务责任，热爱社区活动、热心社会公益—把公司本分守好。

#### 四、履行社会责任情况及绩效评价

世通认证自成立以来，一直遵循现代企业管理制度，完善机构内部治理结构，认真履行企业公民道德准则、社会责任，坚守定位，坚持职业操守，做行业最坚定的自律先行者。

##### 1、遵纪守法，自律合规，推动认证行业健康发展

世通一贯遵守国家认监委、认可委、认可协会及各级监管部门的法律法规、认可准则和行业规则，自觉自愿地维护我国认证认可事业健康发展。不管市场和内外环境如何变化，始终坚守“规范、公平、公正、自觉、自律”的工作理念，坚决杜绝不正当竞争、商业贿赂和欺诈行为，主动接受认监委、认可委、地方监管部门、消费者、社会各界的监督抽查，致力于维护健康、有序的认证



市场秩序。自觉遵守行业自律要求，持续提升机构人员专业能力，以优质服务赢得获证组织的认可，保证高质量和可信的认证结果。公司承诺严格遵守国家、地方法律法规要求，执行行业道德标准，具体措施：

1) 聘请法律顾问，为公司决策、管理、制度建设等过程中涉及的法律问题提出意见。

2) 技术评定部设专人负责跟踪认证认可法律法规，通过会议、网络进行宣传 and 传达。

3) 综合部负责跟踪人事、劳动制度等法规变化，通过会议、网络进行宣传，并及时调整公司的各项劳动人事制度。

4) 审核部负责对审核员审核纪律的监督管理，避免吃拿卡要发生。

2015 年世通遵纪守法、严格自律，未出现各方投诉及抽检不合格，未出现违法违规行为。

## 2、以服务客户为宗旨，努力提高服务质量

2015 年世通继续坚持以客户为中心，强化全员全过程客户服务意识，并不断创新服务模式，加强个性化服务，赢得客户满意。具体措施：

1) 通过主动走访、电话回访、客户满意度调查等多种有效方式与客户沟通，了解客户的真实意愿和建议，及时采纳、不断改进。

2) 为提升获证组织的管理水平和经济效益，同时促进不同行业、不同规模



企业之间的交流，世通认证培训中心免费举办了四期获证组织中高层专项研讨会，邀请行业专家讲授质量、环境、职业健康安全管理体系如何在企业中运用，解决组织在体系运行过程中存在的困难与问题。

3) 跟踪 QMS 及 EMS 国际标准变化，及时制定转换方案，免费举办两期研讨会，讲解新旧标准不同点，鼓励获证组织尽早准备换版。

4) 在公司网站设立客户展示专栏，介绍客户优秀管理经验，产品展示。为获证客户宣传搭建平台。

5) 组织审核员进行专业提升培训，了解行业新动态、掌握管理新方法，并运用到审核中，为企业提供实质性的帮助。

### 3、确保认证公正性

每年初，由总经理牵头组织各分管领域负责人识别和分析由认证活动引发的利益冲突可能性，并形成分析报告。全体专兼职工作人员均与公司签署《公正性和保密性协议》，并还针对具体执行的认证项目进行公正性和保密性承诺。

世通成立了由来自客户、获证客户的顾客、行业协会、政府部门、非政府组织的代表组成的公正性委员会。2016 年 1 月，例行召开了公正性委员会会议，通过听取汇报、查看档案等方式履行对世通认证活动公正性的监督职责。本次会议重点对世通的整体运行，尤其是公正性管理进行了审查，并形成《公正性审查报告》，报告显示未发现有违公正性问题。参会委员一致认为世通的管理规范、运作公正。





2015年财务审计结果表明，世通的财务状况稳定、所有权明晰，不存在因利益而引起的公正性威胁。

#### 4、关爱员工，成就良好发展

严格遵守国家人力资源和社会保障方面法律法规，依法与员工签订并履行用工合同、缴纳社会保险。严格执行国家工作时间制度、休假制度。通过例会制度，使员工了解公司的决策，保障员工的知情权。每年组织员工免费体检，不定期组织员工开展文娱活动，传播企业文化，增进员工的凝聚力及向心力。建立保障员工的合法权益和身心健康的管理制度，重视和培养人才，定期组织员工培训学习，提供职业发展平台，增强员工从事认证事业的荣誉感和责任感。2015年在保障员工合法权益方面，主要做了以下几方面工作：

1) 关爱员工生活，在执行国家生育政策的基础上，多给予员工20天的哺乳假；外地单身员工每年给予探亲假。

2) 关注员工身心健康，不断改善员工工作环境。2015年重新划分办公区，改善办公条件。

3) 重视员工价值，尊重员工创造。年底通过评选优秀员工，优秀团队，特殊贡献奖活动，营造和谐奋进的氛围。

4) 注重员工培养、能力提升，提倡全员学习，重视员工职业发展。每月组织各部门业务研讨，统一工作标准。组织公司中高层领导外出学习管理知识，





参加行业内的业务培训。订阅专业技术资料，鼓励员工参加审核员知识培训，职称评选。关注审核员持续发展，每月组织审核员研讨，通过案例分析、经验交流统一审核要求，提高审核技巧，努力建设学习型组织。

5) 完善各种考核激励政策，形成公平公正的职位晋升机制：2015年12月，公司组织各领域管理层及公司主要职能部门负责人参加由专业培训机构组织的《绩效落地》培训班。通过企业绩效提升，员工价值创造，从而更有效得激励员工，使员工有更大成长空间，从整体提升员工收入。

6) 关注员工安全与健康：考虑到员工工作性质，为审核员及销售人员缴纳交通意外及人身伤害险，组织全体人员进行健康体检。有身体特殊情况的给予及时调岗。

7) 重视员工沟通：每月对于提出建议的职工，不论是否采纳，均给予物质奖励；邀请全员参与公司年度总结会，鼓励畅所欲言；每季度与核心审核员及离退休老同事座谈，广泛搜集群众意见，及时采纳。

## 5、强化风险管控，提高认证有效性

认证质量问题是国家整个诚信体系的重要组成部分，世通深刻认识到当前形势，要把认证责任、认证风险提到法制高度上来认识。2015年公司严格执行《认证风险管理和突发事件控制程序》，不断完善内部管理流程，加强认证活动全过程的技术管理、风险管理和控制，切实保证认证有效性，提高客户满意度。



主要措施:

- 1) 通过对每个项目电话抽查来加强审核现场管理,符合认证要求。
- 2) 利用互联网工具,建立审核组长沟通群,实习审核员沟通群,及时解答技术问题,并积极协调突发事件,对公司的审核质量控制工作起到很好的指导和推动作用。
- 3) 遵守认证规则,不违背职业道德。对不符合条件的坚决不予受理;现场审核不符合认证条件的坚决不予发张;对于获得认证证书后,不能持续保持管理体系有效运行的认证企业,及时办理证书暂停、撤销手续。
- 4) 世通公司建立了风险基金制度,加大了风险基金投入,确保风险基金专款专用。2015年共投入风险基金762069.12元,累计投入4658879.78元。

## 6、传播认证文化

世通积极参与认证认可宣传,使消费者了解、熟悉和认同,为认证认可社会影响力的提升做出贡献。在本年度的“国际认证认可日”宣传活动中,世通积极响应认监委、认可委及地方认证监管部门的号召,通过审核、客户研讨、参加展会、社区宣传等开展了大量的宣传活动。

2015年世通优化升级了公司网站,同时开设了微信公众平台(微信服务号:世通服务),以更加便捷的方式为客户、合作伙伴及最终客户定期推送世通速递,介绍行业动态、培训信息等相关内容,以促进广大客户对中国认证行业的了解,



# 山东世通质量认证有限公司

SHANDONG SEATONE QUALITY CERTIFICATION CO.,LTD



加强社会对认证认可的信任。

## 7、支持地方政府，承担起公共责任

世通公司积极行动，以实际行动推动和服务地方经济发展。为国家、省、市的名牌产品评选、各企事业单位招投标工作、资质申请等工作提供可靠的技术支持，获得社会采信。

1) 2015 年世通公司与青岛高新区安监局合作，建立职业健康安全教育示范基地，集中展示安全生产的法律依据、法律责任、专业常识、案例警示、防护措施等，表现形式上即相对专业又浅显易懂，贴近生产实际、注重实用。全年接待参观学习人员近千人，使每一位来访者切实感受到“安全生产，重于泰山”。

2) 与青岛大学、青岛农业大学、科技大学等高校建立协作关系，成立毕业生实习基地，为毕业生提供实习及就业机会，为社会培养检验检测认证人才。

## 8、获证客户信息准确公示，关注各方信息查询

社会各界对于查询证书有效性的需求不断增加，世通每月及时发布获证组织信息，更新证书状态，及时回复各方查询需求。查询中多数基于贸易需求查询证书真伪及效力，也包括各地监管部门根据需要的查询。

## 9、安全责任

截止目前，世通未发生一起办公环境和人身安全事故，为各项业务发展和社会和谐稳定提供了有力保障。具体措施：



1) 2015年邀请专业消防安全员为员工举办消防知识培训;

2) 每周组织消防检查, 杜绝安全隐患;

3) 网络安全方面: 为确保客户数据及网络信息的安全与完整, 信息安全部在实施服务器备份的同时, 每月对整个数据库实施一次完整备份。

4) 继续为审核人员、离退休返聘人员及公司销售人员投保相应的商业险种, 以充分保障员工出行安全。

## 10、绿色办公

节约用电: 公司全部使用节能灯, 杜绝长明灯现象。办公室空调温度夏季不低于26度, 冬季不高于20度。

节约用水: 张贴节水标识, 防止长流水。

节约用纸: 2015年世通继续完善电子档案, 节约纸张、节约空间。公司员工养成节约习惯, 在使用纸张时以双面利用为原则, 提倡资源的最大化利用。推行OA办公系统, 推广网络办公, 推进无纸化办公。目前各项审批、文件制度发放已实现电子文档流转。

2015年世通继续执行《安全卫生节能工作责任制》, 加强公司安全卫生节能管理, 提高员工安全卫生节能意识, 并将此项工作列入部门负责人月度绩效考核。将生态环保的理念贯穿到日常工作和生活的方方面面。

## 四、结语





# 山东世通质量认证有限公司

SHANDONG SEATONE QUALITY CERTIFICATION CO.,LTD



本报告是世通在2015年履行社会责任方面的总结。希望各相关方能够通过报告了解我们的努力。在未来的发展道路上，我们将继续深入研究社会责任的内涵，探索认证行业履行社会责任的内在规律，把社会责任与质量工作紧密结合，充分发挥员工履行社会责任的自觉性和创造性。我们将在致力于为客户提供优质、高效、便捷的认证服务方面，一如既往地发挥认证机构的作用，不遗余力地践行社会责任，共同努力维护认证信誉、树立行业形象、提高全社会对认证认可事业的认知、认同与信任，增进相关方对认证认可结果的采信。我们期望在履行社会责任方面能够更有作为。

为了更好地建立、完善社会责任管理体系和制度，欢迎国家认监委领导及社会各界的指导与建议，您的建议将对我们的工作改进起到不可估量的价值。

报告反馈请联系：山东世通质量认证有限公司技术评定部 潘华 电话：

0532-85781352。

山东世通质量认证有限公司

2016年2月20日