

社会责任报告

山东鲁源节能认证技术工程有限公司

二〇一六年三月

目 录

一、前 言.....	2
二、认证机构基础信息.....	4
2.1 公司组织机构.....	4
2.2 资源状况.....	5
2.3 获准业务领域.....	6
2.4 机构财务状况.....	6
2.5 最高管理者承诺.....	6
三、公司治理.....	7
3.1 现状分析.....	7
3.2 机构方针与发展理念.....	• 7
3.3 履行社会责任的措施、制度和能力建设.....	8
3.4 相关方识别与参与.....	8
3.5 运行和改进.....	9
四、履行社会责任.....	11
4.1 对股东的责任.....	11
4.2 对员工的责任.....	11
4.3 对国家节能政策及环境保护的责任.....	13
4.4 对推动能源管理体系建设的责任.....	15
4.5 对认证规范的责任.....	16
4.6 对顾客满意的责任.....	16
4.7 对安全的责任.....	18
五、展望 2016.....	20

一、前言

山东鲁源节能认证技术工程有限公司（以下简称“鲁源”）主动适应经济发展新常态，不断深化公司精神文明建设，努力践行社会主义核心价值观体系，积极倡导“公正、客观、科学、规范、诚信”的行为准则，着力推进“规范认证，服务企业”特色文化建设，以“负责任地做公民、负责任地做服务”为目标，坚持“责任认证，诚信认证”，积极参与和主动投入促进全社会诚信建设。

为满足客户的不同需求，鲁源在立足能源管理体系认证与自愿性产品认证的同时，不断拓展业务领域，持续提升品牌信誉，已形成完整的认证评价、咨询、培训与相关性服务体系。我们的认证服务主要以能源管理体系为主，涵盖范围包括化工、机械、热力、电力、建材、造纸、食品等众多高耗能行业领域，认证结果受到政府相关节能监察部门的高度认可。

鲁源根据新形势的要求，在推进企业的持续发展中，不断深化物质文明和精神文明建设、不断加强核心价值观建设；引导员工践行社会主义核心价值观体系，形成正确的世界观、人生观、价值观，规范员工文明行为，不断提升公司精神文明建设整体素质，培育建设了一支具有社会公德、职业道德、家庭美德的高素质员工队伍。

鲁源公司将客户满意作为日常工作中最重要的标准，为客户实现价值提升是我们追求的目标，努力推动认证客户的节能减排工作，坚持履行企业“诚信责任”、“环保责任”等义务。

1.1 本报告时间范围：本报告时间范围为 2016 年 1 月 1 日至 2016 年 12 月 31 日。

1.2 报告的组织范围：山东鲁源节能认证技术工程有限公司。在报告的表述中分别使用“山东鲁源节能认证技术工程有限公司”“山东鲁源”“鲁源”“我们”。

1.3 报告发布周期：山东鲁源节能认证技术工程有限公司社会责任报告为年度报告。

1.4 报告数据说明：本报告所引用数据位 2016 年度数据，由于统计区间问题存在的出入以上报认监委数据系统的数据为准。

1.5 报告参考标准：本报告参照《认证机构履行社会责任指导意见》，《能源管理体系认证机构要求》《产品认证机构通用要求》。

1.6 报告可靠性保证：本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述，我公司对其内容的真实性、准确性和完整性承担责任。

二、认证机构基础信息

山东鲁源节能认证技术工程有限公司（以下简称“鲁源”）是经山东省人民政府同意、由山东质量技术审查评价公司出资、国家认证认可监督管理委员会批准成立的具有独立法人资格的第三方认证机构（机构批准号：CNCA-R-2010-155），是中国节能减排标准化技术联盟成员。英文名称 Shandong Luyuan Certification Center，缩写为 LYC。

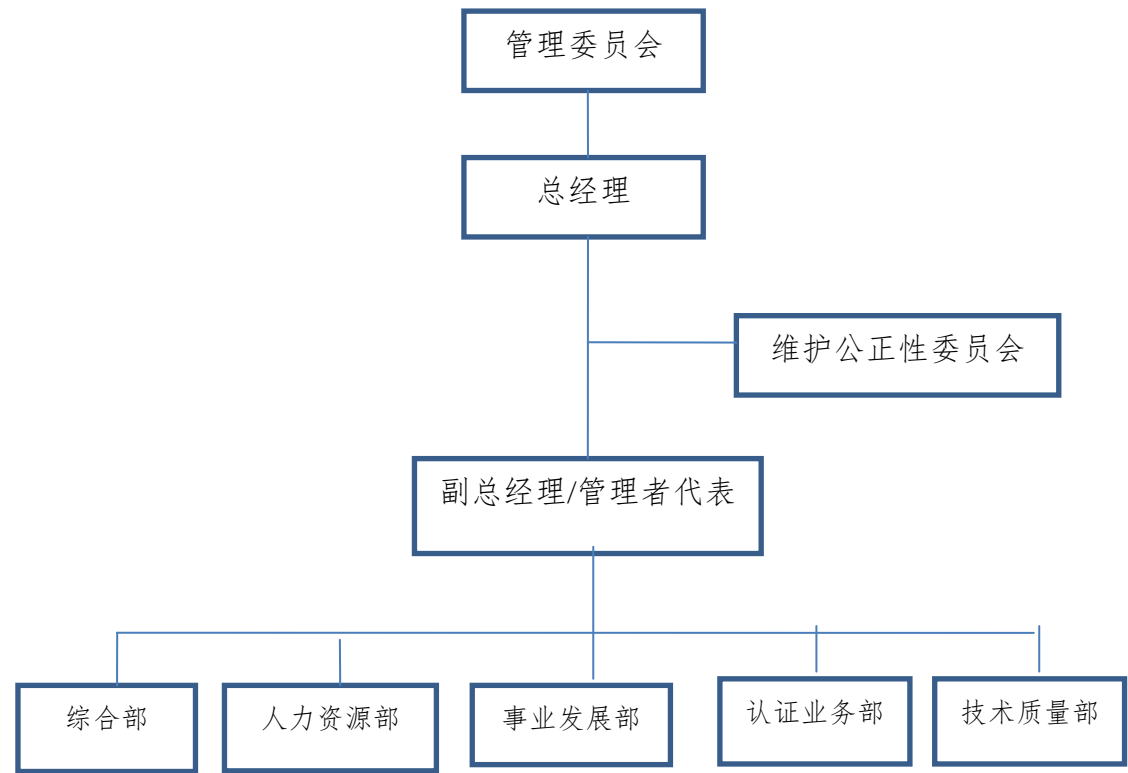
鲁源的主要业务领域包括一般工业产品认证、能源管理体系认证、清洁生产审核咨询服务、节能量审核、温室气体盘查、系统节能诊断及低碳产品认证技术研究等服务与科研活动。

2.1 公司组织机构

鲁源建立了管理委员会，负责协助制定公司工作方针、工作原则并监督其实施，审议管理委员会章程；阻止有任何倾向使商业或其他因素妨碍其一致地提供客观的认证活动；对影响认证可信度的事宜提出建议；每年对审核和认证决定审定的公正性、财务状况和收入来源进行审查；监督组织结构及变化情况以确保认证的公正性；审议和确认认证领域的业务实施能力；对涉及公司的重大投诉、申诉提出处理建议和要求；对认证运作中违反法律、法规和认可规范的行为予以纠正或采取有效措施，必要时通知认可机构和有关部门。

鲁源设置了综合部、人力资源部、事业发展部、技术质量部、认证业务部等五个职能部门，负责认证项目开发、受理、审核、材料审

查、做出认证决定、证书颁发与客户服务、认证人员管理、后勤服务及财务管理等工作，确保鲁源认证运作及其管理过程的规范性。



2.2 资源状况

鲁源目前拥有一批在能源动力、节能环保、低碳及循环经济等领域技术专家，拥有国家注册能源管理体系审核员近 40 名，山东省能源管理师 20 余名，清洁生产审核师 30 余名，建设了山东省节能评估实验室，与中国标准化研究院资源和环境分院结成了战略合作伙伴，并在节能、环保、低碳等研究领域建立了广泛、有效的交流合作机制，保持了在节能低碳研究与认证领域的技术与资源优势。

公司为每位员工配备了电脑，部分员工配备了笔记本电脑，传真机、电话、扫描仪、打印机、饮水机、中央空调等办公设备配备齐全，购买了各类专业及管理类书籍，建立了办公自动化系统（OA）和认证

项目管理信息系统，同时购置了用于市场开发等业务所需的车辆，温馨、和谐的办公环境及充足的办公条件，满足了业务发展、运作需要。

2.3 获准业务领域

山东鲁源节能认证技术工程有限公司目前已获准认证的领域为一般工业产品认证及能源管理体系认证，其中一般工业产品认证领域包括建材产品、金属材料及金属制品、机械设备及零部件等 6 大领域。

2014 年 10 月 30 日，国家认监委正式批准山东鲁源节能认证技术工程有限公司能源管理体系正式认证机构资格，并颁发了认证机构批准书。至此，山东鲁源节能认证技术工程有限公司具备了在国家认监委规定的 15 个业务领域开展能源管理体系认证的资质，并可在全国范围内开展能源管理体系认证业务。

2.4 机构财务状况

山东鲁源节能认证技术工程有限公司财务状况良好。

2016 年，鲁源公司努力开展各项业务，实现营业收入人民币 254 万元，实现利润总额 87 万元，完成纳税 1.7 万元。

2.5 最高管理者承诺

鲁源公司郑重承诺，主动承担认证机构所应承担的社会责任，将认证公正性作为基本原则，同时积极提高机构专业素质，提出“公正客观 严谨规范 科学管理 创新发展”的质量方针。从组织、运作和经费管理上实施认证公正性管理，建立公正的组织结构，实施公正、客观的认证制度，提供公正且专业的认证服务。

三、公司治理

山东鲁源节能认证技术工程有限公司始终遵循国家有关法律法规要求，进一步完善国有资产管理体制、机制，强化管理、规范运作。

3.1 现状分析

山东鲁源节能认证技术工程有限公司目前是全国唯一一家专业从事节能认证的第三方机构，获证企业通过认证，均建立起了规范的管理体系，形成了节能诊断——改进提升的持续改进机制，自觉贯彻遵守节能法律法规及相关标准的遵法贯标机制，技术节能、结构节能与管理节能并重的多渠道节能机制，不断总结推广应用节能新技术、最佳节能实践的技术进步机制。

山东鲁源节能认证技术工程有限公司自成立以来以服务企业为立身宗旨，在山东省推广节能产品认证及能源管理体系认证工作中作出了应有的贡献，据不完全统计，获证企业历年来共计实现节能量近800万吨标准煤，能源管理体系认证在推动全省企业实现“十二五”节能任务方面发挥了积极的推动作用。

3.2 机构方针与发展理念

2016年山东鲁源本着“公正客观、严谨规范、科学管理、创新发展”的质量方针，一直遵循公正、公开、客观、独立、诚实、信用的原则从事认证活动，严格遵守法律法规和各项规章制度，对自身所进行的认证活动所引发的风险和责任采取了合理有效的应对措施。

3.3 履行社会责任的措施、制度和能力建设

为切实履行社会责任，山东鲁源节能认证技术工程有限公司从规范自身和认证服务入手，制定《认证风险评价和控制与突发事件应急措施管理程序》，严格按照认证规程，严守职业道德操守开展认证活动，保证认证质量，积极开展宣传活动，提高认证有效性和公信力，努力提升社会各界对认证结果的采信程度；结合自身特点和重点服务领域、对象，对员工开展针对性培训并与企业进行技术性交流，不断提高自身队伍素质和责任意识，建立自身诚信认证评价制度体系，营造规范有序的市场环境；制定了完善的突发事件应急预案，有效应对获证组织可能发生的各种问题，及时甄别认证风险并提出化解方案，维护认证行业的权威性；在认证过程中积极探索，敢于创新，积极拓展新的认证模式和认证领域。

3.4 相关方识别与参与

山东鲁源节能认证技术工程有限公司的利益相关方包括政府、客户、员工、公众和社会等，他们的信任与支持是我们前进的动力和源泉。

鲁源公司本着对利益相关方负责的原则，重点分析了以下相关方的要求与期望，并对如何满足相关方要求，完成相关方责任做出了沟通与承诺。

利益相关方	要求与期望	沟通与承诺
政府相关管理部门 (国家质检总局、工信	严格遵守相关法律 法规，独立公正、规范	接受政府监管；学习相 关政策、法律法规并严格执

部、国家认监委、发改委、地方节能监察部门等)	运作，增强认证机构公信力	行；积极参加相关会议和活动；及时上报相关信息
客户（认证委托方）	提供独立公正、科学诚信的认证服务；提供优质、增值服务，向社会传递信任	充分了解需求，提供优质服务，建立反馈渠道，开展客户满意度调查进行分析；认证过程公正规范、严谨可信。
员工	依法签订用工合同并缴纳社会保险；合理薪酬与福利；职业发展与提升；安全、良好的工作环境；健康的身体	严格最受相关法律，确保员工权益；依法签订合同并缴纳社会保险；及时发放薪酬和福利，组织员工参见各类培训学习；提供职业发展渠道；定期进行健康检查；认真聆听员工意见
公众和社会	认证的公信力；履行社会责任、参见公益活动	通过认监委网站查询证书，接受社会监督；积极参加公益活动

3.5 运行和改进

山东鲁源节能认证技术工程有限公司遵守相关法律法规及上级主管部门的各项要求，每年不断完善管理体系文件，因适应市场发展、组织机构调整、引用和支持性文件变化等情况，2016 年 7 月完成了对鲁源公司的质量手册、23 个程序文件、35 个管理性文件、以及各个认证领域认证技术规范及指南等文件的全面修订工作，并组织相

关人员进行了文件培训。同时，机构结合内部监督（如：内部审核、管理评审、审核现场监督等）不断寻求改进的机会，及时发现潜在问题，采取必要的纠正和纠正措施以及预防措施，确保体系持续有效运行。

四、履行社会责任

4.1 对股东的责任

山东鲁源节能认证技术工程有限公司股东为山东省质量技术监督评价公司，本着为股东负责的原则，鲁源建立有完善的规章制度，持续提升整体实力，有效保证了国有资产的保值与增值，并通过多种切实可行的措施有效规避了经营风险，找准自身定位，持续提升整体实力，从根本上保证了股东利益。

此外鲁源与股东之间还建立了良好的沟通渠道，及时向股东公开公司的经营状况，保障了股东的知情权；严格按照现代化企业制度要求建立完备了规章制度，不断完善法人治理。

4.2 对员工的责任

4.2.1 遵法情况

鲁源严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》、《女职工劳动保护特别规定》、《职工带薪年休假条例》等各项法律法规，切实保障员工合法权益。

——公司严格执行国家规定的劳动作息时间，每周工作不大于40小时，制定并执行员工休息及休假制度，员工享有法定节假日、双休日、带薪年假、婚假、产假、探亲假、丧假等假期。当员工因个人情况、或突发事件时，履行必要的手续，公司给予病假、事假；

——鲁源为员工提供舒适的工作环境以及办公条件，配置相应的劳动保护用品；尊重员工人权及其他权益，确保员工在自愿的基础上

签订或续签劳动合同，所有员工均签订正式劳动合同，从没有发生在招聘、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、生理歧视的情况；

——鲁源建立良好的沟通机制，通过公司办公会、全体员工大会、部门会议、个别沟通、互联网、电子邮箱等方式，让员工更加方便的了解并参与公司的决策；

——鲁源为员工提供了人性化的福利，包括午餐补助、交通补助、丧葬补助、节假日加班补助、生日蛋糕等；

——鲁源严格按照国家或地方政府规定，及时足额为所有员工缴纳社会保险及住房公积金，最大限度的保障员工权益；

——鲁源每年免费为员工提供一次健康查体，并不定期组织员工开展集体活动（如培训、体育锻炼等），提升团队凝聚力。

4.2.2 加强技术培训，促进员工成长

鲁源具有良好的人才选拔和培养机制，不定期对员工进行相关技术培训，提升员工专业素养，在有效促进鲁源的业务团队建设的同时进一步规范认证活动，增强审核员的综合能力，也为青年员工职业发展提供了良好的晋升渠道。

为了提高审核员专业能力，更好的开展能源管理体系认证工作，2016 年，山东鲁源节能认证技术工程有限公司召开了三期技术研讨活动，邀请省内化工、电力和热力等行业专家介绍了不同行业能源应用及新技术。

专家从行业发展概况、典型工艺、能源计量及统计、主要耗能设

备、节能新技术的应用等方面进行了深入浅出的讲解，并对大家提出的疑问一一解答。审核员技术研讨会议的召开，提高了审核员的专业技术能力，对新技术、新方法等方面的专业知识水平提升起到了良好的促进作用，对进一步提高能源管理体系认证的有效性奠定了良好的基础。



会议现场

2016 年，公司还多次组织能源审计、热处理、电厂节能等知识学习活动，有效地激发了大家的学习动力和积极性，对审定人员进行审定有关知识及要求的培训以及审核组长的专题培训，确保了审定工作的一致性。

4.3 对国家节能政策及环境保护的责任

鲁源紧跟国家节能政策开展节能认证工作。

2016 年，山东鲁源节能认证技术工程有限公司多次自主召开或

协助召开各类节能认证以及能源管理体系认证推广会议，努力宣传节能认证，让更多的企业认识到能源管理体系认证的必要性和意义，为国家节能减排工作做出了贡献。

多次邀请山东省节能监察总队专家详细解读当前的能源形势，有针对性的介绍山东工业转型升级与低碳发展相关政策，结合目前工业企业转型升级的刚性约束、发展面临的问题、工业 4.0 与《中国制造 2025》，详细解读了全省推进工业转型升级目标和路径等相关政策。企业代表介绍了本企业能源管理体系建设的经验及体会，最后，参会企业还就能源管理体系建设运行以及认证审核的相关问题进行了热烈的讨论交流。



分组讨论现场

公司已连续两年采用集中会议的形式实施客户服务活动，逐渐搭

建起了一个认证企业认可的沟通交流平台，参会企业数也在逐年增加。公司也将探索更加多样化的客服活动形式，为认证客户提供更加专业更加个性化的能源管理体系建设技术服务。

2016 年鲁源公司完成了“山东省大气污染防治行动计划标准化示范项目”。该项目致力于推广稀土基无毒 SCR 脱硝催化剂的技术研发、生产和工厂应用等。该催化剂能够在减少氮氧化物排放的同时，减少原有钒钛催化剂在使用寿命结束后产生的有毒废弃物而产生的二次污染。通过项目的实施，产生直接经济效益 1.4 个亿，通过项目的持续推广，预计到 2020 年全省 SCR 脱硝催化剂需求量将达到 12 万立方米，若均采用稀土基 SCR 催化剂，可产生经济效益 21 个亿。

4.4 对推动能源管理体系建设的责任

2016 年，鲁源公司完成了世界银行全球能源效率推广赠款项目能源管理体系案例的编写、出版了《能源管理体系 从理论上到实践——山东省企业能源管理体系建设案例》一书，全书共分十章，按照案例内容不同，从能源管理体系策划、实施、检测、改进到能源管理体系建设的过程及程序、内部审核的实施等各环节编写整理了 26 份案例，成书 40 余万字。案例集的编写与出版为推动能源管理体系规范建设提供了第一手参考资料。能够有效解答企业对能源管理体系具体实施过程中遭遇的各类问题。

鲁源公司通过认真审核，努力工作，为企业做诊断、挖潜力、提建议，对通过能源管理体系认证的企业负责，对推动能源管理体系建设负责。

4.5 对认证规范的责任

结合 CNAS-CC01:2011、《认证机构管理办法》、部分产品认证用标准修订等要求，集中组织专家对鲁源的体系文件进行了彻底的梳理修订，包括质量手册，25 个程序文件，各层次管理文件，相关产品认证实施方案，受理、审核、材料审定与批准等记录，并要求鲁源的项目管理人员及审核员进行学习，进一步规范认证活动，贯彻责任意识，有效规避认证风险。

先后多次组织审核员/检查员进行学习、研讨，包括认证要求的学习，材料审定发现的问题的研讨等，不断提高审核的有效性，审核员的审核能力、审核技巧等，努力提升自身服务品质和责任意识。

2016 年，公司接受了认监委对能源管理体系认证项目的抽查监督工作，共有 7 个项目接受了监督抽查，监督结果未发现突出问题，是为数不多的不错在突出问题的认证机构之一。

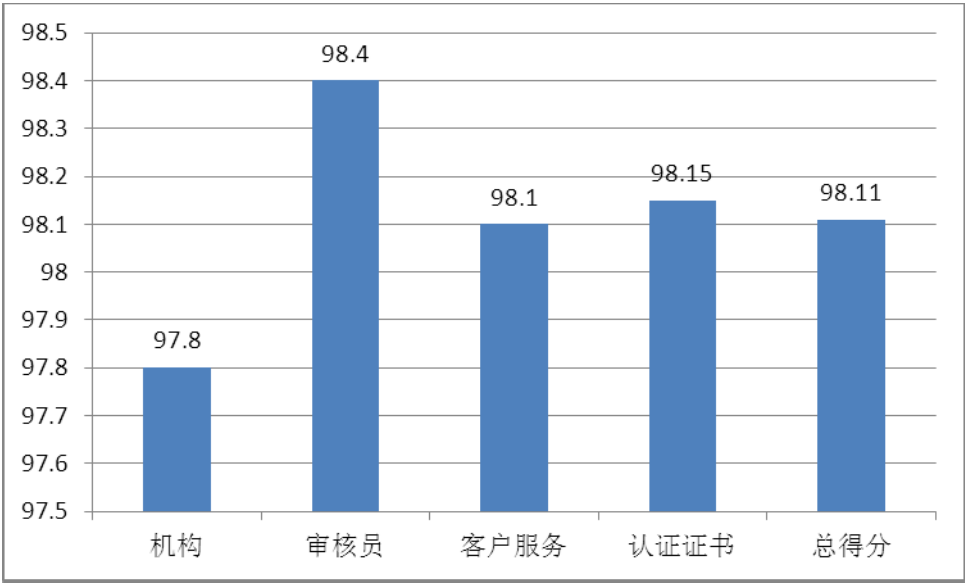
4.6 对顾客满意的责任

为了深入了解认证客户对山东鲁源节能认证技术工程有限公司的满意度情况，进一步改善客户服务工作，公司对 2016 年 1 月至 10 月期间认证的企业开展了客户满意度调查，调查采用问卷的形式，利用审核组去企业审核和发放传真、电子邮件等形式进行。

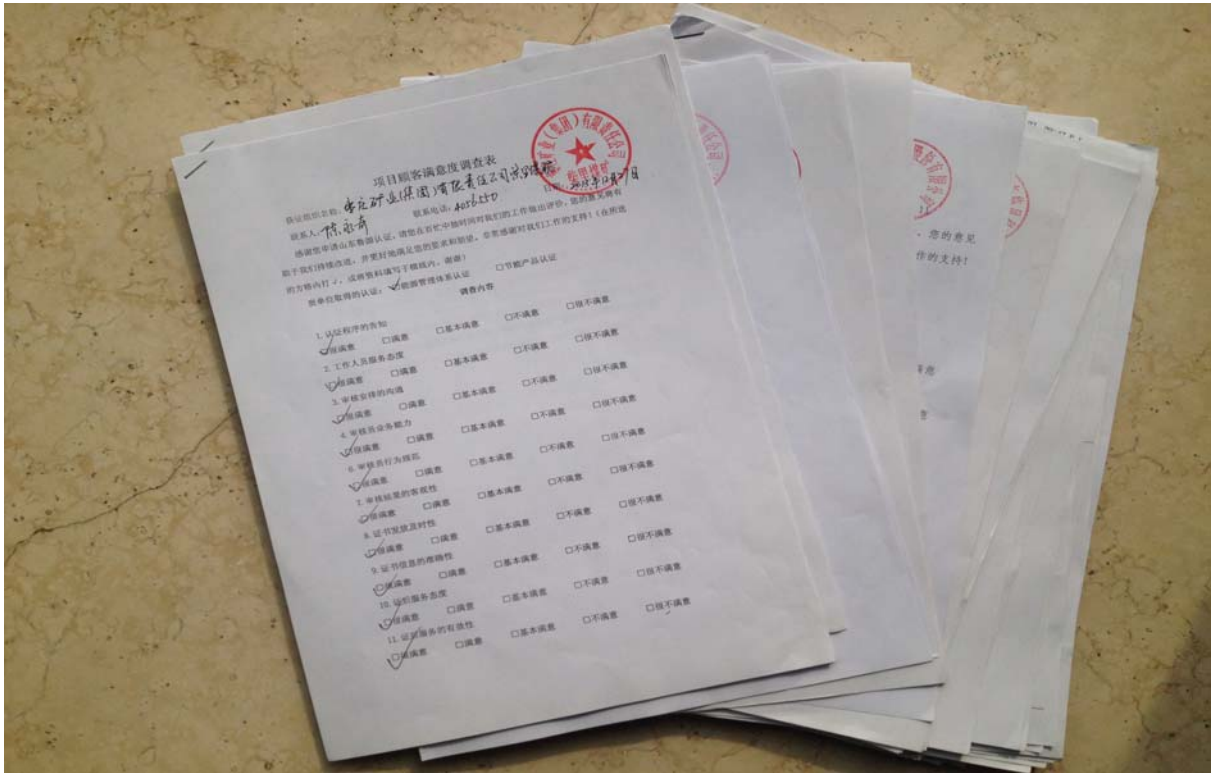
调查问卷从认证机构、审核员、客户服务、认证证书四个方面设计了调查问题，认证机构分项中包括了认证程序的告知、审核安排的沟通与对鲁源公司的评价三个问题，审核员分项中包括了审核员业务

能力、审核员行为规范与审核结果的客观性三个问题，客户服务调查分项中包括了工作人员服务态度、证后服务态度、证后服务有效性与对《鲁源认证信息》期刊的评价四个问题；认证证书分项中包括了证书发放及时性与证书信息的准确性两个问题，每份调查问卷均包含 12 个问题，被调查者可以针对每个问题，从很满意、满意、基本满意；不满意；很不满意五个等级中做出选择，同时，问卷还设计了一个开放性问题，以了解顾客的其他问题和建议。

此次问卷调查共发放调查问卷 70 份，实际回收 52 份，回收率为 74.4%。经过对回收的调查问卷进行汇总分析，综合顾客满意度达 98.4%，没有不满意或很不满意情况出现。



顾客满意度调查项目得分



顾客满意度调查问卷

2016 年，鲁源编辑发放四期《鲁源认证信息》(电子版)，及时向国家认监委、省质监局、省节能办、各市节能办、认证客户通报最新的法规政策、有关节能技术、获证企业信息公示等栏目，帮助企业尽快了解相关信息，获取各类政府及市场机会，良好的维护了鲁源节能认证公司与客户之间的沟通桥梁。

4.7 对安全的责任

鲁源制定有完善的安全责任制度，加强了公司安全管理，落实安全责任，不定期对员工进行安全知识培训；确立了资料安全责任制度等制度文件，在认证项目管理信息系统中依据岗位不同设立了不同的权限，并在与审核员签订的相关合同中明确了安全及信息保密责任，各部门联络方式和应急处理责任明确，便于及时解决突发问题。

建立了交通事故应急预案，并对全体审核员、工作人员进行了培训，确保了审核员外出审核时的人身及财产安全。

公司对全体员工实施消防安全培训，邀请省消防总队的专家为员工讲解消防安全知识，并组织实施消防演习。建立了节假日值班制度和放假前安全检查制度，对发现的安全隐患及时整改。

鲁源自成立之日起，未发生一起办公环境和人身安全事故。

五、展望 2016

2016 年，我们将继续抓住机遇，齐心协力，践行责任，创新发展。

坚持发展主旋律，突出运营效率和经济效益，坚定信心，持续提升管理水平，以卓越的服务为股东、客户持续创造价值。

坚持建设资源节约、环境友好型企业，通过节能减排、绿色办公、低碳出行等措施，实现当前企业对节能环保的责任，追求企业与自然的和谐共进。

坚持以人为本，关爱员工，进一步加强人才队伍建设，提升员工专业技术水平，为员工提供良好的发展机会，持续优化人力资源管理，深入了解利益相关方的关注重点与期望要求，努力为建设和谐社会贡献自己的力量

进一步健全社会责任管理机制与体系，开展社会责任的培训，优化、健全社会责任管理指标体系。

解答报告内容方面问题的联络方式：

地址：山东省济南市市中区英雄山路 129 号；邮政编码：250004

联系电话：13173018172

传真：0531-89602175

<http://www.sdlyc.com.cn>