

山东世通质量认证有限公司

2017 年社会责任报告



目录

一、前言

- 1、关于社会责任报告的说明
- 2、真实性承诺
- 3、编写依据
- 4、报告获取方式
- 5、世通社会责任战略目标、工作方针、推进情况

二、机构概况

- 1、机构简介
- 2、组织结构
- 3、世通认证主要业绩
- 4、企业文化
- 5、服务产品
- 6、各业务领域发证情况
- 7、资源管理
- 8、财务状况

三、社会责任管理体系和制度的建立

- 1、社会责任管理体系的措施及制度规定
- 2、利益相关方的识别和参与
- 3、体系运行和自我改进

四、履行社会责任情况及绩效评价

- 1、遵守法律
- 2、规范运作
- 3、诚实守信
- 4、提升服务
- 5、员工权益

6、传播认证文化

7、支持地方政府，承担起公共责任

8、获证客户信息准确公示，关注各方信息查询

9、安全责任

10、节能环保

五、结语

一、前言

1、关于社会责任报告的说明

本报告为年度报告，自2013年起，世通认证每年对外发布一期年度社会责任报告，本次为第五次发布。

本报告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2017年1月1日至2017年12月31日全年世通运营状况和社会责任绩效。报告中所有数据来源于世通规范的运作、相关统计记录、行业主管部门及第三方评价机构提供的信息。

真诚希望各利益相关方通过本报告能够更多了解世通在履行社会责任方面所做的努力，同时，世通也希望听取不同的意见，进而更好地改进，不断提升世通的认证服务质量和水平。

2、真实性承诺

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。

3、编写依据

本报告根据中国国家认证认可监督管理委员会《认证机构履行社会责任指导意见》（国认可（2012）52号）及附件《认证机构社会责任报告编写提纲指南》、《〈认证机构社会责任指导意见〉条文解读》，ISO26000：2010《社会责任指南》以及世通战略运营中相关利益的关注点编制。

4、报告获取方式

本报告以电子版形式发布。请登录世通网站（WWW.SEATONE.CN）查阅。

5、世通社会责任战略目标、工作方针、推进情况

1) 社会责任工作方针

坚持认证有效性、服务经济发展；提升认证业绩、获得社会认可；遵法合规，实现可持续发展。

2) 社会责任战略目标

★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。

3) 社会责任实施步骤

世通通过培养、强化和保持认证人员的专业素养、职业道德，保证认证的专业性；通过建立、改进和完善机构内部治理结构、规范运作流程，保证认证的规范性；通过强化市场能力，在世通认证的从业领域中以更多证书扩大认证的社会影响；通过不断创新，在经济发展最需要的领域开拓认证领域范围，实现认证价值；通过提升和发挥自身的专业能力，为各类组织和社会提供更多增值服务，在服务社会的过程中，提升世通与时俱进的社会责任意识，履行更广泛的社会责任。

二、机构概况

1、机构简介

山东世通质量认证有限公司（STQC）是经中国国家认证认可监督管理委员会批准成立，具有独立法人资格的第三方认证机构，专业从事管理体系认证、

产品认证活动。

公司配有足够的设备支持日常工作的需要，并根据机构的发展需要，将适时增加认证所需资源。

公司的核心技术人员，均是具有丰富专业知识和经验的专业人员，他们在管理体系认证及管理事务中发挥过重大作用。其中有数十年质量管理、环境保护和职业健康安全、食品领域管理经验的领导和专家。公司的其他人员、未来聘用人员和兼职审核人员是在管理技术方面具有丰富知识和经验的专业人员，或未来公司认证业务达到国内一流水平所需的其他人员。

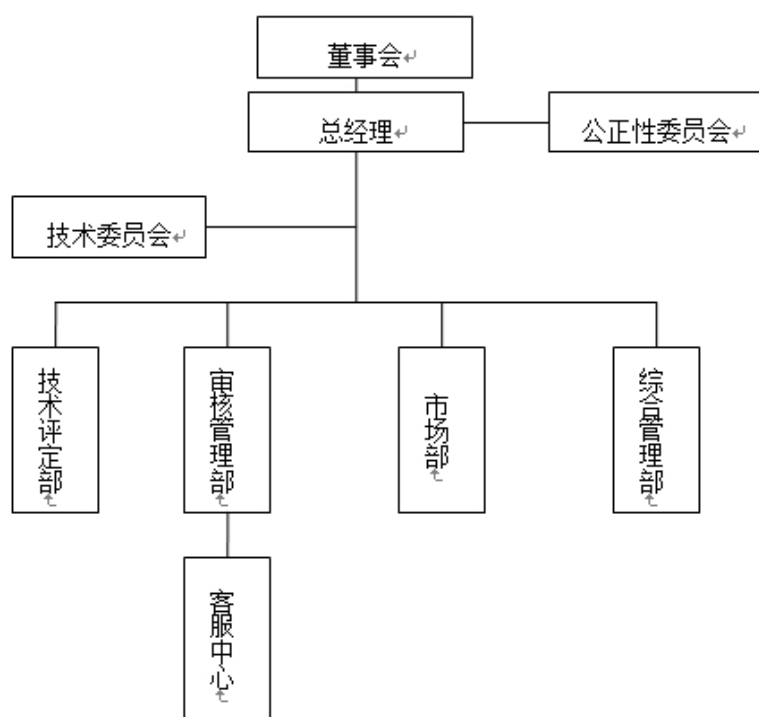
公司始终坚持“客观、公正、高效、可信”的原则，在保持公正性的前提下，公司愿与顾客及社会各界建立并保持良好关系，不断开拓新的服务项目，满足 CNCA、CNAS 对认证机构的要求，自觉接受 CNCA、CNAS 及其他主管部门对公司认证工作的监督检查。公司的经营遵循不以营利为目的的有偿服务原则，自负盈亏。公司在经费的使用和管理上严格执行国家有关的财政规定。为了规避认证风险，公司策划了有关财务安排。这种财务安排考虑了如下可能的风险：认证人员的生命健康安全、国家认证管理等机构处罚、获证组织发生安全事故事件的连带责任及其他索赔等。财务安排包括：保险、从经营利润中分离部分作为风险基金等。

公司始终将“以顾客为关注焦点的工作理念，预防为主的管理思想，持续改进的工作态度”作为对公司全体员工（包括外聘人员）的工作要求，营造出“学习型、服务型、创新型”的工作氛围，把“创造价值、服务社会、追求卓越、争创一流名牌认证机构”作为奋斗目标。

在十多年的运营过程中，世通严格自律，科学管理，具有了可持续发展的基础和能力。在认证公司的基础上，总投资 1 亿元成立山东世通智业集团，总

部位于青岛高新技术产业开发区，占地 15 亩，拥有 18000m²独立的检验检测认证办公大楼，子公司还包括：山东世通检测评价技术服务有限公司、山东世通国际基因健康科技有限公司、山东世通检测技术研究院、山东世通国际计量测试有限公司、山东三同优品网络科技有限公司，在计量校准、标准建设、检验检测认证、健康管理等领域拥有独立资质，有能力为企业 提供“多、快、好、省”的一站式服务和 问题解决方案。

2、组织结构



3、世通认证主要业绩

世通认证利用地域优势，在山东省、青岛市的经济发展中发挥作用：

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”。

2017年获得青岛市中小企业云服务平台“优秀合作服务商”称号。

4、企业文化

定位：独立、公正、权威的第三方检测认证机构，成为一站式智慧供应商。

使命：搭建平台、配置资源，传递信任、服务社会、创造价值，共同成长。

责任：把公司经营好、把客户服务好、把同事照顾好、把公司本份守好。

愿景：努力成为客户信赖、同行尊敬、社会认可的一流的社会化组织。

发展目标：在我们所从事的业务领域实现平台化、社会化、国际化。

核心价值观：责任、诚实、不断改进。

工作理念：聚焦有效；快；不放弃；坦率沟通、团队互助；寻求外力；以业绩为导向。

服务理念（五项服务原则）：高效率；不拒绝；热情、尊敬；安全、顺畅；正派、公平。

两种工作能力：首问负责制、问题零放弃。

5、服务产品

截止 2017 年年底，世通服务产品包括：

管理体系认证：

质量管理体系认证

环境管理体系认证

职业健康安全管理体系认证

食品安全管理体系认证

危害分析与关键控制点认证

能源管理体系认证

工程建设施工企业质量管理体系认证

自愿性农产品认证：

有机产品（OGA）

良好农业规范（GAP）

农林（牧）渔；中药

加工食品、饮料和烟草

6、各业务领域发证情况

2017 年 1-12 月认证证书统计：

质量管理体系认证证书（含 EC9000）：

有效证书：4211；

暂停证书：223；

撤销证书：414；

环境管理体系认证证书：

有效证书：1926；

暂停证书：70；

撤销证书：125；

职业健康安全管理体系认证证书：

有效证书：1618；

暂停证书：57；

撤销证书：110；

食品安全管理体系认证证书：

有效证书：10；

暂停证书：2；

管理体系有效证书总数 7765 张，较 2016 年增加 798 张。根据地域分布，97%的客户位于山东。世通认证发挥区域性认证机构的优势，立足山东市场，为山东客户提供快捷、安全、优质、高效的认证服务。

7、资源管理

世通建立了完善的人员培训、选择、聘用、考核管理机制，崇尚业绩、注重素质的绩效管理理念。在均衡发展、创新发展事业的征途上，世通始终以开放、融合的姿态欢迎优秀人才的加盟，并致力于为执着于认证事业、敢于创新、勤奋上进的优秀人才搭建发展平台，让优秀人才在世通成长、胜出。

世通着重选拔、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储备，以期降低审核风险，为客户创造更大价值。

拥有 250 多位来自不同专业背景，具有丰富管理实践和认证服务经验的资深审核员。

截止 2017 年 12 月 31 日，在各业务领域聘用的认证人员 253 人，专职人

员 61 名兼职人员 192 名。男女员工 比例 149/104，本科及硕士学历人员占比 59.68%。

从各领域的业务运作情况看，当前世通认证人员的数量、比例结构和专业配比能够满 各领域业务发展需求。

截止到 2017 年 12 月 31 日，质量管理体系审核员共有 243 人；环境管理体系审核员 151 人，职业健康安全管理体系审核员 115 人；食品安全管理体系审核员 6 人；其中有 145 位承担主要业务范围（14、17、18、19、28、29 等）专业审核员，另配有 50 多位技术专家。人员数量及能力能够满足审核需要。

8、财务状况

世通严格执行企业会计制度，合理控制成本(费用)，有效的发挥企业内部部门职能，加强会计基础工作的规范性，完善公司的管理机制，根据《管理细则》，对借款、费用报销、审核等工作程序作了详实的解释并运用到实际工作中；

合理做好税收筹划工作，严格按照税法规定缴纳各类税费（企业所得税、增值税、个税等），不偷税漏税，严谨的税费缴纳环节获得税务管理部门的一致好评。

2017 年营业收入：4014 万元

利润总额：614 万元

净 利 润：460 万元

纳税总额：418 万元

2017 年世通经营状况良好，机构运行平稳。专业的会计师事务所对公司财务进行的审计结果表明，公司严格遵守《会计法》和国家相关财务管理制度，财务管理工作规范。

三、社会责任管理体系和制度的建立

1、社会责任管理体系的措施及制度规定

1) 把社会责任的理念和价值观融入到公司的战略目标、质量方针和质量目标中。

世通发展的战略目标是：独立、公正、权威的第三方检测认证机构，成为一站式智慧供应商。

质量方针：公正权威 规范严谨 增值有效 顾客满意。

质量目标：按规定的标准和程序进行认证，确保认证公正性、有效性。

建立高素质的审核员队伍。努力成为中国认证领域知名品牌之一，持续为获证组织提供满意增值的认证服务。

通过公司的战略目标定位体现认证机构“传递信任、服务发展”的根本使命以及公正、客观、科学、规范、诚信的行为准则。

2) 在管理体系文件中明确社会责任的各项职责要求。

世通的管理体系文件依据 CNCA、CNAS 发布的各项规则要求，以及行业自律规范建立，结合了自身认证活动长期实践和机构运营的实际情况。

通过建立履行社会责任的内部管理程序，建立起履行社会责任的长效管理机制。通过体系文件规章建制，明确社会责任的各项具体要求和落实程序。

3) 明确职责，落实到位

为加强社会责任管理，世通成立以公司总经理为组长、各部门经理为组员的社会责任领导小组，并在内部以多种形式通过多种方式将其落到实处。

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。公司综合办是社会责任履行的日常管理和监督工作的归口部门，各部门和全体员工给与配合支持。2017 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。

4) 通过每月例会、内部审核和管理评审跟踪社会责任绩效，实现风险控制和持续改进。

结合月度例会、机构内审等自我监视手段跟踪评价社会责任各项要求与管理的融合情况和执行情况、所取得的社会责任绩效以及社会责任的内外部变化情况，并通过管理评审在更高层面实现社会责任管理的持续改进。

5) 建立健全社会责任报告公开发布制度。

2013 年起，世通建立了社会责任报告公开发布制度，每年定期发布社会责任报告，公开本机构履行社会责任的基本情况，建立审核评价制度，接受上级部门和社会各界的监督。

2、利益相关方的识别和参与

确定主要利益相关方及其要求和期望

利益相关方	要求和期望
政府和相关主管部门	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	稳定可持续的投资回报 规范经营、良好的公司治理 风险防范得当
客户	获得客观、公正的认证服务 合理的服务价格 准确及时的信息提供和反馈响应 服务提供的增值

员工及家属 (包括专兼职 审核人员)	透明公平的人力资源政策 获得职业发展 不断改进的员工福利 畅通的沟通机制
最终用户	可信任的认证 准确透明的信息提供
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
同业机构	公平、合作、共赢
环境	节能减排

2017 年，世通对主要利益相关方及其要求和期望进行了重新识别和确认，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、公司的办公平台、各专业领域微信群和钉钉群、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。

3、体系运行和自我改进

通过内审和管理评审，对社会责任各管理活动进行测量和评估。通过评价、改进等活动，把社会责任管理体系的运行落实到机构业务流程的每一个节点，全面落实履行社会责任的要求，在制度、资源和人员上保障体系运行，确保全员、全过程、全区域全面履行社会责任，并将利益相关方的期望和需求的满足融入到机构的日常管理和运营工作中。

四、履行社会责任情况及绩效评价

1、遵守法律

世通在运营过程中，严格遵守国家的法律法规，包括：《中华人民共和国标准法》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》等涉及公司经营管理、认证活动的国家法律及认证认可行业法规、规范、规则、准则，认真履行法律和公民道德准则，反对不正当竞争和商业贿赂及欺诈行为，自觉接受、维护认证市场秩序，严格履行财税政策，依法、按时办理工商年检；严格执行劳动用工政策，规范劳动关系。2017年世通认证持续关注认证行业法规、规范变化，认证全过程严格执行认监委、认可委等主管部门要求，遵纪守法、严格自律，未出现各方投诉及违法违规行为。

- 1) 聘请法律顾问，为公司决策、管理涉及法律的问题提出咨询和处理意见。
- 2) 公正性委员会每年审查机构的合规情况，2017年未发现问题。
- 3) 安排技术部门跟踪认证认可法规、梳理适用的法规和制度，审查机构的认证运营行为，促使各项活动合规。通过各种会议，各工作微信群等交流平台，发布更新各领域法律法规清单，并组织审核员和相关认证人员及时学习了解认监委、行业协会发布的各项规则、认证认可制度和规则，严格按照法规、规则和规范开展工作。
- 4) 安排财务部及综合部跟踪财务、人事、劳动制度等法规，并传达到机构各个部门。机构与所有员工均签订劳动合同，并按国家规定投保。
- 5) 通过CNAS评审。
- 6) 通过国家质检总局、认监委、地方政府、行业主管部门各项检查未出现严重问题、未出现媒体曝光等现象。

7) 2017年按照认监委、认可委要求，及时上报各类相关信息包括获证信息、暂停、撤销信息等，及时上报年度报告、缴纳认可年金。

8) 关注认证客户管理体系及其涉及的产品、活动与法律法规要求的符合性。

在认证审核过程中（包括初审、监督、再认证），审核组均要关注客户管理体系及其涉及的产品、活动与法律法规要求的符合性，确认申请认证组织已对法律法规要求的符合性做出了评价，并在不符合相关法律法规要求时采取了纠正措施；在认证决定过程中，认证决定人员审查审核组对被申请认证组织法律法规符合性的检查和抽样情况，并核实相关证据。在获证组织后续管理过程中，客服人员通过广播、电视、网络、报纸专栏、质量刊物等途径，定期收集获证组织的相关信息，关注获证组织的产品质量/食品安全/环境表现/职业健康安全现状以及信誉状况和社会监督状况。一旦发现违反相关法律法规要求的行为，立即与获证组织沟通反馈，要求获证组织采取有效的纠正措施，世通根据对获证组织采取纠正措施的验证结果决定是否给予保持认证资格。2017年世通公司的获证组织未出现过重大“质量、食品安全、环境、职业健康安全事故”。

9) 反不正当竞争，反商业贿赂：

世通不参与低价竞争，不盲目扩张规模。机构严格遵守行业规则、规范，维护认证机构应有的社会形象。守法是世通最基本的经营准则。公司注重结合贯彻执行《认证机构管理办法》，加强对员工的法制教育，组织有关业务人员开展反商业贿赂专题培训，强化法制意识。

在反对商业不正当竞争方面，世通通过公开文件的方式向客户公开服务内容和相关的收费价格，防止客户受到商业欺诈，通过网站、公众号等途径公开与客户密切相关的权益。

2、规范运作

世通严格对认证活动的全过程进行质量、风险管理和控制，从接单、合同审批、审核方案策划、委派、实施审核、案卷评价到审核结论的形成，根据认证机构管理要求结合世通运营实际情况对认证流程的每个环节进行策划，明确要求，关注风险。

2017年世通不断完善内部管理流程，加强认证活动全过程的日常监控管理、技术管理、风险管控，规范运作，提高认证有效性。

1) 日常监控管理

★要求每个审核组在进入现场及离开现场前均要进行钉钉签到，确保审核时间满足认证认可要求，有效杜绝了不到现场或迟到早退现象，保证审核质量。

★每个审核项目建立微信群，让客户知晓公司的公正性承诺，形成客户、审核组、内部管理人员多级监控的形式，避免吃拿卡要，确保审核公正。

★每季度由审核部、技术部人员轮流抽查审核方案策划情况、人员评定情况、档案评定情况，及时发现可能存在的风险因素。

2) 技术管理

★由外聘专家、公司核心审核员组成风险技术工作组，关注行业新标准、要求、规范、规则等，及时转换成切实可行的操作文件。2017年技术工作组根据CNAS的技术文件要求，制定了《CNAS-CC121、CC131转换方案》，根据食品安全管理体系办公室评审情况，完善了FSMS审核作业指导书，审核员工作要求等操作文件，加强了技术指导能力。

★建立健全内部通报和沟通交流机制，重点强化审核员的风险意识，明确要求，关注风险，不断培训，提高审核第一线防控风险的能力。在第一时间将最新的风险控制要求、认证技术信息传递到一线审核员，通过专项研讨，鼓励审核员进行技术提炼总结，组织内部技术交流，分享和交流认证风险控制相关的

心得体会。审核员可通过各内部交流群，了解认证政策、资讯、动态、法律法规更新、专业会议或技术交流的成果，分享自己的审核心得和经验，提出问题并得到解答。

★2017年按计划开展了对审核员的持续见证评价，并将评价结果作为输入来完善人员培训和能力提升工作。

★技术评定部每月汇总案卷评价问题，并向全体认证人员通报，持续改进。

3) 风险防控管理

结合 CNAS 认证机构认可风险分级管理要求，2017 年，由技术评定部组织各相关部门按照职责分工对认证风险进行了重新识别确认。对在认证过程及管理过程中可能存在的认证风险及其风险等级进行了分析评价，确认了目前的控制措施和制定的补充措施或方案，以降低或避免公司的认证风险。通过评价认为：公司对认证风险、风险等级评价基本正确，相应的控制措施基本合理，通过措施的实施，公司认证过程的风险控制基本有效。

4) 风险基金制度

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。2017 年共投入风险基金 2017 年计提 80.29 万元，累计 621.4 万元。

5) 公正性管理

2017 年，公司重新确认认证活动引发的公正性冲突可能性，并形成分析报告。经评价，确认公正性措施“不向相关机构提供管理体系认证服务、不对企业的管理提出有针对性的咨询意见、不接受认证咨询机构的财务分成或财务支持”等措施有效，不影响公正性。

全体专兼职工作人员均与公司签署《公正性和保密性协议》，针对具体执行的认证项目进行公正性和保密性承诺。

公正性委员会按期召开，通过审查，未发现违反公正性问题。

2017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。

3、诚实守信

诚信已纳入社会主义核心价值体系，世通一直秉承“传递信任、服务发展”的社会职能，不断加深获证组织及产品在社会中的质量信用，在开展合格评定活动过程中自觉遵守社会公德、商业道德和行业自律要求，并时刻牢记诚实守信的信条，将信誉至上理念渗透到全体员工的意识中去，并贯穿于公司的日常活动。

1) 诚信经营，确保认证有效性

世通坚持“公开、公正、公平、自律”的原则，通过制度建设、能力建设、加强认证业务过程控制、强化认证决定控制及监督控制、实施绩效考核等途径，确保了认证工作的有效性和诚信经营。

世通将履行社会责任融入到认证活动的全过程，通过科学的手段、严谨的作风、规范的程序、专业的能力、优质的服务和可靠的结果取得了客户的信任。

2) 遵守职业道德

世通全体人员秉持客观公正的原则，客观对待每一个客户和每一项工作，并依据标准、规范和适用的法律法规完成每一次认证审核工作。世通与全体认证人员均签署了《公正性声明》，要求每位审核人员敬业诚信、客观公正、保守商业秘密、实事求是的收集审核证据，建立审核发现和审核结论。

3) 遵守行业自律要求，保证对外公开发布数据的真实性

世通严格按照行业自律要求开展认证审核相关活动，严格按照内部规章制度规范运作。在认证活动中严格执行《认证认可行业自律公约》、《认证证书转

换实施指南》等要求，严格按照国家认证收费规则进行认证收费，严格执行国家税收制度。对认证主管部门，世通保证上报数据的真实性。

4) 积极落实 CCAA 《认证人员执业信用管理规范》工作

积极响应并有效贯彻执行协会规范的要求，要求全体认证人员严格遵守协会执业规范和世通认证人员行为准则，严格按照规范约束自己。爱护个人信用，维护公司形象，杜绝失信行为发生。

4、提升服务

世通坚持以客户为中心，为客户提供优质、安全、一站式认证服务，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) 组织客户开展专题研讨会，帮助企业提升管理规范性和有效性

世通致力于为企业提供行业学习交流的平台，提升企业管理水平。

结合环保要求，2017 年对山东的环保核查，举办了两期研讨会，研讨环保稽查探讨企业风险控制，得到客户的好评。

审核团队认证经验丰富，专业技术过硬，他们在企业现场通过规范、客观、专业的认证服务工作为企业切脉诊病，帮助企业发现薄弱环节，并将先进管理理念和管理工具介绍给客户，帮助客户提升管理的规范性和有效性，得到客户的认可。

2) 畅通的沟通渠道

利用互联网工具，每个客户均建立微信沟通群。群内成员包括审核员、认证流程各主要岗位成员，做到及时有效地沟通认证审核问题。关键岗位人员按客户分类，定期分享行业最新信息、管理信息，帮助客户提升管理能力。

世通设专人对获证客户进行后续服务、提示监督再认证审核时间、传递国家最新政策，以确保为获证组织提供快捷的服务并实施有效监督。

客服人员是客户的第一联系人，接收客户所有问题，负责前期联系、审核安排协调、客户满意度调查等工作，为客户提供了便利。

3) 立足山东市场，关注小微企业发展

为发挥区域性认证机构优势，世通招聘任职于山东省大型企业管理、技术人员储备，充实审核员队伍，帮助企业提升管理水平，提供增值服务。

利用“中小企业云服务平台”、世通的技术研发、培训及认证职能优势，配合政府部门开展服务中小微企业活动，支持小微企业发展，提升质量，促进山东经济发展。

5、员工权益

员工是世通可持续发展的核心竞争力，公司与员工之间形成了相互尊重、相互信任、共同成长的关系。截止 2017 年 12 月底集团公司在职员工共计 204 人。

★年轻化的队伍：年龄在 20-30 岁区间人员有 137 人，占总人数比重 67%

★新鲜血液充分：正式员工 179 人，占比 87.75%；试用期员工 25 人，占比 12.25%

★高等学历占绝对优势：90%以上人员接受过大专及以上高等教育，硕士研究生占比超过 10%

★专业技术团队：拥有各类从业、执业资格、初、中、高职称人员共 74 人，在总人数中占比超过 36%。

★学习型组织：年度内派出人员参加外部专业技术培训 10 人次

公司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。遵循按岗定薪，绩效管理的原则，执行绩效管理制度。2017年在保障员工合法权益、关爱员工方面，主要做了以下几方面工作：

1) 配套良好的福利保障制度

严格执行《劳动法》、《劳动合同法》、《社会保险法》等法律法规，与每一位员工签订劳动合同，为员工缴纳五险一金，保障职工享有劳动权利和履行劳动义务。密切做好专业人才服务：成功申领研究生住房补贴 10 人次，成功申办中级职称 5 名、初级职称 8 名，紧密配合高新区人才政策为员工谋福利。

遵照国家法律法规要求，向员工提供婚假、产假、哺乳假、带薪年假、带薪病假、丧假、事假等法定假期。将女员工的权益在公司内部制度予以明确，对于特殊岗位女员工在孕期给予调岗安排。2017 年 11 月-12 月组织员工体检，并开展职工家属体检活动，关爱职工家庭成员健康。是通的福利保障制度为员工提供了完整的工作保障和良好的工作条件。

2) 强化薪酬制度激励导向

公司按岗定薪，成立绩效办以员工岗位职责、工作绩效、创新能力等指标综合评价工作绩效，评价制度公正、公开、科学，评价结果公开透明。2017 年中共 92 人的薪酬结构进行了调整或提升，薪资收入跟随绩效而浮动，多数人员的实际收入因绩效提升而上升。

3) 营造世通文化氛围：

每日通过“世通之家”分享点滴文化。通过月度、年度评优活动，营造和谐奋进工作氛围。2017 年底组织员工评优活动，评选出优秀员工 15 人，优秀团队两个。鼓励员工提出建议，参与公司建设发展，无论是否采纳均给予物质奖励。

每月为员工举办生日会，组织文娱活动，2017年组织开展书法比赛、高新区羽毛球比赛等，增进团队凝聚力。

4) 注重队伍建设，完善人员培养制度

根据公司业务发展，培养复合型人才，为员工提供多元化职业发展通道。

鼓励核心岗位学习认证标准知识，做好审核员储备计划，鼓励客服人员参与前期市场开发，提高机构的营销能力。每月组织各部门业务研讨，统一工作标准。组织员工进行礼仪培训、新进员工业务培训，便于员工学习、能力提升。

关注审核员持续发展，完善审核员考核制度，加速审核员二梯队建设。

5) 注重员工满意

机构针对内部员工进行满意度调查，建立意见反馈箱，重视员工提出的意见和建议，积极解决。

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、熟悉和认同我国的认证认可制度，为认证认可社会影响力的提升做出贡献。积极响应认监委、认可委及地方认证监管部门的号召，在公司网站及微信公众号发布ISO9001、ISO14001标准换版升级信息、认监委关于质量管理体系认证升级版信息等，扩大认证认可对国民经济的影响力。

利用互联网工具，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每日知识分享、管理知识，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，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。

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。对于有投标、审查需求的客户，能够做到及时上报，满足要求。

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) 2017年邀请专业消防安全员为员工举办消防知识培训；

2) 成立安全节能卫生巡检组，每周五、假期前组织卫生、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、环保节能

1) 绿色办公，降低资源和能源消耗

世通对机构的认证过程、认证人员、管理文件、办公审批等实施电子管理平台信息化管理，提高工作效率。提倡办公场所空调温度的限定夏季不低于 26 度，冬季不高于 20 度。要求管理人员、审核人员出差尽可能使用公共交通工具、减少管理和认证活动中的资源和能源消耗。

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。

世通以建设节约型企业为目标，倡导绿色办公，通过加强节能理念和合理措施，有效降低办公用品消耗。

2) 协助企业节能减排

世通积极参与国家及地方节能减排活动，利用标准化和认证认可专业知识技能和管理经验，推动重点能耗企业加强节能减排工作。长期开展环境管理体系认证工作，通过为客户提供环境管理体系认证服务，从而帮助客户实现环境管理的规范合法，并引导企业从生命周期角度，不断考虑自身发展过程中从原材料获取到设计、制造、交付、使用直至最终处置等各个环节的环境因素，以及可能产生的环境影响，并进而提出相应的环境要求，逐步实现环境效益的最大化。开展研讨会，研讨新形势下环保要求及企业风险控制。通过机构的实际行动，帮助企业提高环境管理能力，提升环境绩效，最终实现全社会的环境绩效。

五、结语

本报告是世通在2017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

2017年2月28日