

青岛科大新橡塑认证中心有限公司

2017年度社会责任报告

Corporate Social

Responsibility Report 2017

报告说明

本报告是青岛科大新橡塑认证中心第一社会责任报告，是中心 2017 年度履行经济、环境和社会等方面社会责任的真实事件和绩效。今后将会逐年发布本中心社会责任报告。

报告主体：青岛科大新橡塑认证中心有限公司

指代说明：为了便于阅读，在本报告中，“科大认证”、“中心”、“QCC”和“我们”均指“岛科大新橡塑认证中心有限公司”；报告所涉及的内容涵盖中心所有部门。

时间范围：本报告所涵盖的时间范围为2017年5月18日至2017年12月31日，并包含必要的历史信息。

报告周期：本报告为年度报告，每年定期发布中心上年的履行社会责任信息。

编写原则：本着客观、规范、诚信、透明的原则。

内容范畴：中心履行经济、环境和社会责任的情况。

信息来源：中心正式文件、统计报告以及所属各部门履行情况汇总和统计，所有信息均经过中心管理层以及中心各相关部门的审核。

指南参照：本报告按照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》编写，参考认监委《认证机构社会责任编写提纲指南》以及国际标准化组织《社会责任指南》（ISO26000:2010）和国家标准《社会责任报告编写指南》（GB/T36001-2015），对各个指标项所涉及的绩效进行测量、评价和表述。

报告撰写：本报告由青岛科大新橡塑认证中心有限公司综合办公室编写，中心管理层审阅，中心总经理批准。

可靠性保证：本报告不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，保证报告内容的真实性和准确性。

报告获取：本报告提供纸质版和电子版两种形式，请登录青岛科大新橡塑认证中心官方网站www.qcc-iso.com下载报告电子版。如需纸质报告或者对报告有任何意见和建议，请致致电0532-84850610，联系人：蔡欣

电 话：86-0532-84850610

传 真：86-0532-84850610

地 址：青岛市城阳区青大工业园新材料产业基地四楼

邮 编：

目录

第一部 关于青岛科卡新橡塑认证中心

中心概况

中心组织架构

业务范围

社会责任战略

社会责任工作体系

利益相关方

经济效益

第二部 机构履行社会责任

遵守法律

规范运作

诚实守信

提升服务水平

环保节能减排

员工权益

服务社会

发展展望

第一部 青岛科大新橡塑认证中心

中心概况

青岛科大新橡塑认证中心有限公司是依据《中华人民共和国认证认可条例》《认证机构管理办法》的相关规定合法成立的独立的第三方认证机构，国家认证认可监督管理委员会批准号 CNCA-R-2017-XXX。公司成立于国家深化改革的 2016 年，也是实现十二五规划的关键年。公司成立以来，以认证高起点、形象高标准、服务高要求为特色吸引了国内外认证界的精英人才，组建起由国内外知名的专家学者和高级审核员及技术专家队伍，专业技术力量雄厚。

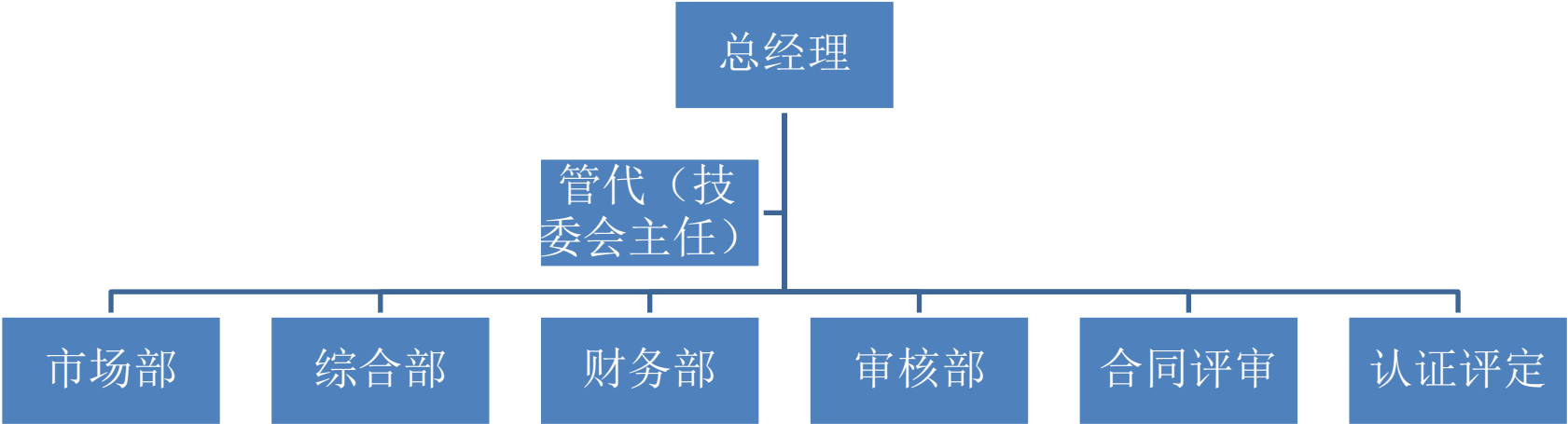
科大认证对外从事管理体系认证和管理培训活动，拥有一支高素质的审核、培训人员队伍，并且已经建立了稳定运行的抗风险机制和规范运作的经营模式。现认证业务范围：质量管理体系；环境管理体系；职业健康安全管理体系；

科大认证是第三方独立的认证机构，不接受社会各方任何形式的经济赞助，财务收入来自认证审核、检查收费，财务实行独立核算，有稳定的财务状况和良好的财务监督机制。依据《中华人民共和国认证认可条例》和《认证机构管理办法》等的要求建立、实施一系列认证内控和合规管理制度，并提供认证机构运作所需的足够的各类资源。

科大认证把履行社会责任的要求融入公司运营全过程和日常管理，完善了公司各部门、各岗位的工作职责、管理要求与行为守则。其职能管理支持体系包括人力资源管理、财务资源管理、信息资源管理、企业文化和风险控制体系等。

科大认证愿为实现向所有申请方提供热情、满意和增值的服务，以高质量的认证工作促进顾客质量、环境和职业健康安全管理体系，以及产品质量、环境保护和职业健康安全管理体系的不断提高，提倡建立安全可靠、信任信用的社会愿景而努力。

中心组织架构



业务范围

认证中心业务范围有：

◆ 管理体系认证：

- 质量管理体系认证系）；
- 环境管理体系认证；
- 职业健康安全管理体系认证；

社会责任战略

中心愿景：致力于打造认证认可行业优秀机构

中心宗旨：诚信 进取 包容 学习

经营理念：打造品牌、服务客户、质量经营、风险控制

人才理念：有激情、有责任心、有思路、有行动力

中心文化：

我们关注：对社会的责任对客户的责任

我们营造：共同的意志共同的利益

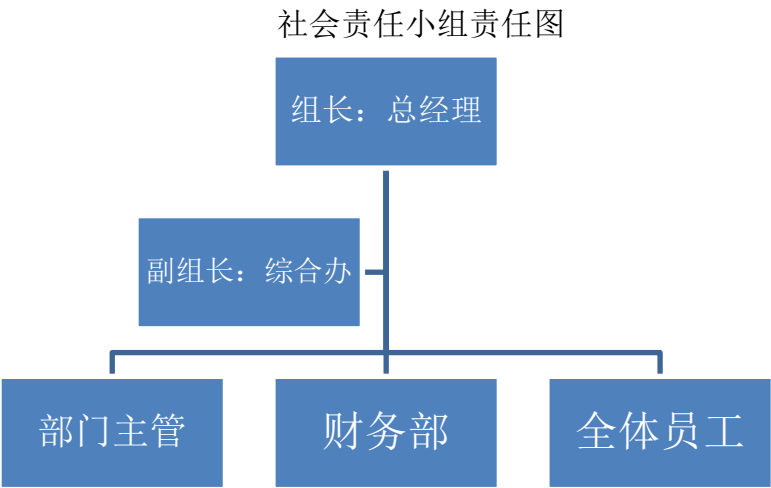
我们追求：卓越和严谨勤奋和协作

社会责任内涵：让优秀的企业成为我们的客户，让我们的客户成为优秀的企业

社会责任工作体系

中心自成立以来，通过持续推进社会责任管理，注重将社会责任理念、要求融入到现有管理体系中，以“中心愿景”为内在动力，以“融入中心整体发展战略及价值理念和日常运营”为有效途径，以“加强利益相关方沟通”为力量支撑，积极探索适合QCC的社会责任管理模式，全面开展社会责任实践，不断提高中心履责能力，致力追求实现经济、社会和环境综合价值最大化。

社会责任工作小组由总经理担任组长，综合办公室主任担任副组长，中心各部门主要负责人担任成员，指定综合办公室负责社会责任工作的统筹、协调和日常管理，搜集和整理中心社会责任信息，开展社会责任研究、培训和交流，推动建立中心社会责任管理体系，保证社会责任工作的日常运行，相关部门全力配合社会责任的全面落实，将社会责任工作融入到中心发展的点滴进程和日常管理、品牌营销、创新研发等各个环节，明确相关部门的社会责任工作内容，推动社会责任工作的创新与开展。



中心相关部门的社会责任工作内容

社会责任核心主题要求	实施部门	社会责任工作内容	2017年社会责任绩效
组织治理	综合办公室	建立完善的组织管理体系，并将社会责任融入中心管理、制度建设以及相关关系中。	从遵守法规、规范运作、诚实守信、提升服务、环境保护、员工权益、服务社会七个方面回应2017年度中心社会责任的绩效展现。
人权	综合办公室	尊重人权、保障员工基本权利、保护弱势群体权益	
劳动者权益	综合办公室	规范用工、从工作环境、劳动保障、沟通协商机制、职业健康安全、职业发展等方面保护劳动者权益。	
环境保护	综合办公室	在制度、资源和人员上保障组织运营满足安全、高效、绿色、和谐的要求，确保组织全面、全员、全过程履行社会责任，将组织利益相关方的期望和需求的满足融入到组织的日常管理和运营工作中	
公平运营	综合办公室、市场部、财务部、等中心所有部门	按照法律法规、道德、良好习俗等社会标准和正当的秩序，合理地经营，并与所有利益相关方（如员工、顾客、消费者、代理商、承包商、供应商、竞争对手、行业协会等）保持透明的合作关系，从公平竞争、预防腐败、保护产权、信息保密和公开管理等方面，强化自身管理，并通过价值链影响相关方，促进社会责任的履行。	
消费者问题	认证评定部、综合办公室、审核部等中心所有部门	诚实守信经营，保护获证组织的权益；承担认证证书有效期内的责任，与认证客户共同维护公平公正诚实守信的环境。	
社区参与和发展	综合办公室	与经营所在的社区建立并保持联系，通过参与公共和公益活动、提供教育和文化服务、利用技术开发创造就业机会、开展沟通、补偿与合作等活动，致力于增进公共利益和推动社区发展。	

利益相关方

中心建立了利益相关方的识别、沟通和参与机制，以保证相关方与科大认证中心的相互了解和参与合作，QCC的利益相关方包括股东、政府（行业主管CNCA）、认可机构（CNAS/UKAS）、行业协会/同行认证机构、客户、消费者、员工、社区等，针对不同的相关方，QCC建立了常态的沟通机制，以及时了解相关方的期望、诉求并作出回应。

利益方	期望与关注	沟通机制	2017年主要工作
股东	资产保值 防范经营风险 制定发展战略 股东权益保护	董事会、审计报告	半年财务检查和年度第三方审计等，都按要求保质保量完成。
政府（行业主管CNCA）	遵守法律法规；履行社会责任	依法合规实施认证活动，按要求完成年度、月度以及自愿性认证监管信息等的报送；参加工作会议；参与行业政策的制修订	认真跟踪行业政策要求，严格学习领会各种报送要求，并严格准确无误的完成各项报送工作；作为《认证认可政策法规研究与咨询工作委员会》的成员积极参与行业内各项政策法规的制修订工作。快速响应CNCA的指令和要求；
认可机构（CNAS等）	符合认可规范，执行管理规章	年报、月报、半年报、即时报等的管理；常规/稽查以及其他非常规的认可评审活动；会议/文件的相关要求传递	积极参与认可委相关课题研究；严格执行认可委的相关报送要求。
行业协会、同行认证机构	履行行业规范 行业合作与分享 公平竞争 合作共赢	协会活动的参与；出版物；参与专业研讨与会议；学术交流活动等	积极参与行业协会的政策研究、课题研究以及其他活动；
客户	服务质量 服务能力 服务态度 服务创新	客户调查、客户走访、座谈、年会、电话调查、需求调查表、客服专线、申诉管理	2017年度对每一个审核组都进行了电话调查。组织了转版专项培训等专项客户会议，取得较好的客户反馈。
员工及家属	薪酬福利 职业健康安全 晋升与发展 能力培养	工作例会、行政例会、年会、团拜会、座谈会	员工生日短信祝福语，体育活动；五四青年节活动；三八妇女节；六一儿童节等

	和谐劳动环境		
社区	关爱社会 社区建设 节能减排 生态保护		积极配合社区工作， 积极参加帮扶活动。

经济效益：

截止2017年12月31日，青岛科大新橡塑认证中心有限公司资产总值2858140.64元，负债和所有者权益总计2858140.64元。主营业务收入256603.81元，净利润-418939.38元。经营性应收减少：-128530.00元，经营活动产生的现金流量净额：-270389.00元

第二部分 机构履行社会责任

遵守法律

科大新橡塑认证中心始终自觉遵守法律法规和行业规范等的各项要求与中心规范运营的其他要求，遵循《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》，遵照国际通行规则，建立健全适合“五位一体”监管体系的认证管理模式，完善优化认证制度和流程，提升认证服务能力和质量，认真履行法人和公民道德准则，反对不正当竞争和商业贿赂及欺诈行为，自觉接受政府、消费者和社会的监督，持续保证认证的公信力，促进政府、消费者和社会采信认证结果。

中心高度重视风险管控，建立并逐步完善风险管理机制。中心各业务部门和岗位以行业法规和技术规范为依据，识别过程/业务/岗位风险，制定措有效到位的管控措施，形成并执行《认证审核过程风险识别及风险控制表》，对各类风险进行严格把控。

科大新橡塑认证中心有限公司通过建立健全自身管理制度，将对国家相关法律法规、部门规章及相关政策的遵守落到实处，形成依法开展业务、实践诚实守信的良好风气，从自身做起，努力创建健康、和谐、有序认证市场环境。科大新橡塑认证中心有自己签约的律师事务所，负责处理应对中心的日常法律事务，减少法律风险“事后管理”，逐步实现了“事前预防”“事中控制”。设立法律法规和政策动态搜集专岗，每天收集媒体和专业网站上的事件和事故，保证在报道的第一时间内掌握全面信息，确保中心对所有持证客户的信息的掌握和行业内政策法规的获取。

科大新橡塑认证中心始终坚持“制度先行、风险可控”的管理机制，建立中心自己的法律法规库。

◆反贿赂

QCC在受理认证合同时，严格遵守CNCA、CNAS、UKAS、CCAA等相关规定，坚持公正性要求，公正平等的对待每一位申请人，不与申请人发生不正当的利益关系，坚决拒绝低价竞争、商业贿赂及欺诈行为，做到了随时接受政府、顾客和社会各界的监督，2017年度未发生顾客投诉。

◆人力资源管理方面，严格执行法律法规，维护员工的基本权益，严格执行《劳动合同法》、《社会保险法》、《住房公积金管理条例》、《工资支付管理规定》等法律法规，并结合中心实际，制定了系列的配套中心内部规章制度，并在内部通过会议、网络和审核员专区、客户专区等进行宣传，中心与所有员工签订劳动合同/劳务合同，并在为员工按国家规定购买的“五险一金”的基础上增加了两个商业险，最大化的保障员工收益。

◆ 针对国家法律法规、资质与生产许可证目录、落后产能淘汰政策、3C目

录的动态变化等，及时协调相关部门进行应对。

◆ 每年组织全体管理人员、审核人员、技术专家、公正性委员会、技术委员会以及分支机构全体人员学习各项法律法规，确保各项认证活动符合要求。

自成立以来，科大新橡塑认证中心自觉遵守认证认可的各项法律法规和标准规章，保证了认证结果的有效性和公信力，QCC注重持续对各项政策的宣导，将各种要求提前培训到位，教育全体员工遵章守纪、清晰掌握中心的各项规章制度和要求，明确“红黄线”和法规底线要求使认证的规范、公正和守法成为一种中心文化。

规范操作

依据ISO/IEC17021(CNAS-CC01)要求，结合国家新的认可规范和法律法规要求，不断完善中心管理体系建设，形成了风险识别、体系策划、运行、监督、评价、自我完善和改进的良性机制。

中心通过自身建立的管理体系的有效运行、技术领域划分与专业能力需求分析、人员能力评价系统的构建、认证合同的有效签订、审核方案的管理、认证决定的独立运作、定期与滚动方式的内审和管理评审、理事会定期对中心公正性的审查、完善与公开的申投诉处理程序、认证人员行为规范的约束与监督、依据《风险评价及风险管理控制程序》动态完善《认证审核过程风险识别及风险控制表》并严格执行，从市场开拓、评审、审核项目的承接、审核策划、审核组长指派和审核员的选定、文件审核、计划编制、审核实施、认证决定及证书发放试行全过程管理和控制构成中心内部监控机制，对涉及认证活动的全过程、对公正性构成威胁的所有元素/活动进行识别和分析并进行风险评估，逐一制定措施并加以落实，从机制上、制度上保证认证活动的规范运作，确保中心具有承担认证责任的能力，为获证组织持续满足认证要求提供切实有效的支持。

诚实守信

诚实守信一直是科大新橡塑认证中心严格恪守的核心价值，一直来自觉遵守社会公德、商业道德和行业自律要求，坚持以科学、公正的态度，规范自律的行为，营造一个规范、健康的认证市场。中心总经理注重品牌建设，以公正、公平、公开、自律的方式，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认证结果取得社会的信任。诚实守信通过中心完善的客户服务机制，通过审核项目经理、专项客户方案及时帮助获证客户的解决管理需求，随着每次审核组下发《顾客满意度调查表》进行了电话回访，以征求客户意见和需求。

科大新橡塑以及每个员工/审核员真诚、公平、公正、客观地对待每一个客户和每一项工作，严格按照审核依据和规范的审核流程开展现场审核，要求每个审核员诚信、正直、保守秘密和谨慎，客观、独立、思想开明以及勤奋工作并具有正确的判断力和扎实的专业功底，科学的获取客观证据，审核发现和结论都建立

在审核证据的基础上，审核组和科大新橡塑认证中心都是在没有任何成见、没有偏见、不受任何他人影响的情况下得出认证结论。中心每一位员工都签署了“保密责任及公正性承诺”，对保密性和公正性做出了承诺。

公平对待每个认证客户，认真做好合同评审把关工作，不接受超出认证业务范围的申请，在中心业务领域和范围内，所有客户一视同仁、收费原则公开透明。各项信息清晰完整的录入到业务系统中，按业务系统要求留下每步的证据和时间节点以及处理人员，保障追溯性和公开公正。

严格执行中国认证认可协会发布的《认证认可行业自律公约》、《认证机构公平竞争规范—管理体系价格自律暂行规定》、认证证书转换备案制度要求，正面引导和教育员工，通过不同形式的宣导，进一步规范了专兼职从业者行为。

提升服务水平

紧跟市场需求和社会要求的发展变化，紧跟国际和国内先进的合格评定技术，积极开展围绕改进和提升组织的管理水平及提升认证有效性的多样化服务活动，策划安排各类专题研讨，总结认证审核和管理体系实践经验。科大新橡塑认证中心坚持“客户至上”、“以客户为关注焦点”的服务理念，在为客户提供有效的认证服务的同时，关注获证客户变化的服务需求及获证客户对认证不断提升的期望，根据经济发展和行业技术发展，探索认证新模式和新技术，积极通过不断完善内部管理机制，强化对客户的增值服务，从而达到与客户共同成长、共同发展的管理目标。

2017年科大新橡塑认证中心结合持续推进并深化的绩效管理，进一步加强认证流程中各环节对客户的服务要求及人员的服务意识，并积极推进针对客户日益增长的管理需求，为客户提供更为有效的增值服务的实践：

- ◆不断完善信息化业务管理系统，从立项、审核实施、认证批准、证书发放到证后监督的数据库业务系统，确保审核活动的有序进行；

- ◆通过对审核方案策划的管理，强化对客户管理的变化、管理的重点及增值服务的期望等信息的主动性获取和识别，将客户的服务需求作为审核方案策划的关注重点及实施要求，在为客户提供有效性认证审核的同时，促进审核实施的增值和认证结果的价值提升；

- ◆结合认证要求的变化及标准转换等时机，通过策划实施行业性、区域性的客户交流、技术研讨等专项服务方案，促进获证客户体系管理的深化及管理绩效的提升；

- ◆苦练内功，持续提升审核员素质与能力，通过定期组织开展的对认证审核人员的专题性培训，不断促进认证审核人员的能力培养和提升，在不断提升审核有效性的同时，为客户提供有价值的审核服务，与客户共同成长。

环保节能减排

积极贯彻落实科学发展观，聚焦经济发展方式转变需求，积极拓展采用新技

术、新方法，实现全流程业务系统信息化管理。

作为承担环境管理体系认证业务的认证机构，我们深知：环境管理体系认证活动的开展在环境保护、节能减排等方面的社会责任，不仅要在机构自身的管理和运作过程中坚持节能减排和绿色办公、绿色认证、绿色采购等，同时也要在环境管理体系的认证过程中影响获证组织遵守环保法律法规，采购使用绿色环保的原辅材料，绿色制造生产，推广区域内循环经济。

良好的工作办公环境是基本保障，为建立一个健康、整洁的工作环境，科大新橡塑认证中心定期美化和绿化办公环境。在原有鼓励坐班员工绿色交通出行的基础上倡导审核人员尽可能的使用公共交通工具，倡导绿色出行。

员工权益

科大新橡塑认证中心有限公司一直致力于通过组织建设、文化建设，并且通过人员置换、人员培训、绩效考核、员工激励和约束等方式，建立了一支高素质、高专业、高效率、高度团结的员工队伍，为员工在入司任职、薪酬确定、员工晋级、员工奖惩与辞退等搭建了良好的平台，使每一位员工对自身的岗位职责、岗位专业要求、个人薪酬级别、个人生涯发展方向等都有清晰的了解。

科大新橡塑认证中心认为：人是机构最宝贵的财富，只有尊重知识，尊重人才，才能获得永久发展的动力。而为每一名员工提供发展的空间、学习的机会、舒适的环境是机构不断前进的必要条件。坚持事业同创、共谋发展，成就共享，营造和谐内部环境，激励全体员工为中心的发展奉献才智，共享发展成果。

遵守人力资源和社会保障方面的法律法规，依法与员工签订并履行用工合同及社会保险，建立保障员工的合法权益和身心健康的制度机制，建立健全薪酬制度的公平、合理和透明，重视人才和培养人才，给员工搭建有发展空间的平台，培养员工的集体荣誉感和行业崇高神圣感。

中心按照《劳动法》的相关规定，要求从员工入职第一天完成劳动合同的签订，合同内容包括《劳动合同法》规定的全部内容，目前中心所有员工都与中心签订了合法的劳动合同，合同签订率为100%。

工资符合法律法规标准要求，并以货币形式按时、足额发放工资。除法律法规或其它法律约束性文件另有规定外，无限制或克扣员工工资的现象；对员工加班工作的依法安排和补偿等；

五险一金：按照国家规定为员工缴纳社会保险和住房公积金；为女员工缴纳生育险；

员工培训和职业发展：员工培训是建设员工队伍必不可少的工作。科大新橡塑认证中心有限公司每年的年初都会在进行充分培训需求调查的基础上制定出人员培训计划方案，并且设有专门的岗位和人员对此项工作进行落实。通过对员工的各种培训，提升了员工的专业技能，使员工能够更好的满足本岗位的工作要求，并且在本岗位工作中发挥出更大的作用；另外结合中心实行的绩效考核制度，员工了解了自身发展的空间和方向，基于多种渠道的结合，基本上为员工的生涯

规划、职业发展铺平了道路。

服务社会

作为一个有社会责任感的认证机构，时刻不忘自己肩负的责任，积极投身于公益事业，服务社会，积极参与当地的社区活动，支持社区活动。

乐善好施、扶贫帮困是中华民族的传统美德；相互帮助、患难扶持是社会倡导的时代新风。中心根据自身的力量，积极参与社会公益和慈善捐助活动，并且将这种责任传递给了每一位员工，鼓励员工积极参与各种形式的服务经济、服务社会事务活动与志愿者活动，培养和建立员工勇于担责的价值观和人生观，以实际行动回报社会。

中心对患病员工、退休员工以及生育员工等特殊群体给予重点关注，在他们生活困难需要帮助时及时关爱。

发展展望

中心在过去一年严格履行社会责任，从遵守法律、规范运作、诚实守信、提升服务水平、保障员工权益、环保和节能减排、服务社会等七个方面，完成了中心的社会责任目标。展望2018年，面对更加激烈的市场竞争，站在新的起点上，我们将携手一致，加强组织领导，不断完善社会责任管理长效机制，将社会责任要求更加平和的融入到日常管理工作中，尊重和发挥全体员工的积极性和创造性，鼓励和引导全体员工积极参与社会责任实践活动；加强科研项目研发能力，为获证组织日益增长的认证需求提供认证支持。科大新橡塑认证中心有限公司将一如既往的以传递信任、服务发展为指导，坚持以服务社会和客户为己任，坚定技术研发路线，不断完善和提升技术能力，开拓创新，以新的姿态、新的努力，谱写新的篇章！