

# 山东国源认证有限公司

2019 年 2 月发布

## 目 录

### 一、 前言

### 二、 基本信息

#### 1. 机构简介

#### 2. 技术资源

#### 3. 认证绩效

### 三、社会责任管理

#### 1. 战略目标

#### 2. 制度化建设

#### 3. 相关方的参与和支持

### 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. 增值服务

#### 5. 创新发展

#### 6. 员工权益

#### 7. 节能减排

#### 8. 服务社会

### 五、结束语

## 一 前 言

企业社会责任是当今世界企业发展的重要时代潮流，是经济全球化时代新的商业规则，是现代企业核心价值观和竞争力的重要体现。随着我国社会主义市场经济体制的确立和不断完善，在贯彻落实科学发展观、构建社会主义和谐社会和转变经济发展方式的推动下，企业社会责任的理论和实践得到了迅速发展，企业社会责任已蔚然成风、渐成潮流。

山东国源认证有限公司坚持“和谐发展、严谨高效、科学公正、诚实守信”的核心价值观，秉承“建立高素质的专业认证队伍，提供独立、科学、公正、优质的服务”的管理方针，坚持“独立、公正、科学、优质”的服务宗旨，严格遵守国家法律、法规和国家认证认可监管机构的相关文件规定，致力于达成“通过持续的培训建立素质良好、专业知识较强的审核员队伍，以优质的服务创建一流的认证机构”的管理目标。注重信誉，恪尽职守，服务于社会，履行好自己的社会责任。本报告依据《认证机构履行社会责任指导意见》、《认证机构社会责任报告编写提纲指南（试行）》等相关规定编制，主要介绍国源认证有限公司在2018年1月至2018年12月期间在履行社会责任方面的有关情况并向全社会公开。

### 编制原则：

本报告依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》和《认证机构社会责任报告编写提纲指南（试行）》，本着客观、规范、诚信、透明的原则编写。

### 称谓说明：

本报告中的“国源认证”、“中心”、“我们”均指“山东国源认证有限公司”，报告所涉及的内容涵盖中心的所有部门。

### 时间范围：

本报告所涵盖的时间范围是2018年1月1日至2018年12月31日，并包括必要的历史信息；中心每年2月份定期发布上年度履行社会责任的信息。

### 信息来源：

中心的正式文件、各部门工作总结、中心管理数据库记录和月度分析报告；报告中所有信息均经过相关部门的认定和管理层的审核。

### 报告编写：

本报告由中心质量部编写，中心总经理批准发布。

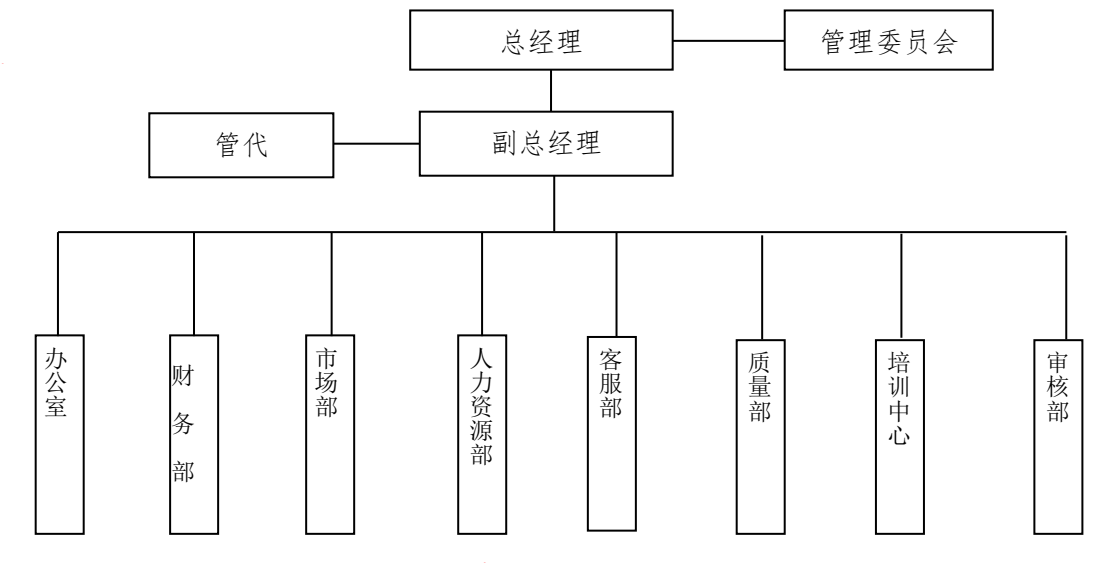
### 发布形式：

本报告以电子版和纸质文件两种形式发布，需要者可随时通过适宜的方式与我们联系获取。

二、基础信息

1. 机构概况：

山东国源认证有限公司(英文缩写：SGC)是经国家工商行政管理部门注册登记，国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准，具有独立法律地位的第三方认证机构。在质量管理体系业务领域开展认证服务。本机构按照国家的相关法律法规和认可规范文件的要求建立并保持有效的内部管理体系。中心建立维护公正性委员会实施监督认证公正性，并具有参与中心重大行政决策的权力。公正性管理委员会由不同利益方的代表均衡组成，任何一方均不具支配地位，以确保独立性和公正性。总经理领导下的技术委员会，由技术专家和资深审核员组成，对审核过程和认证工作进行有效地管理和监控，确保认证活动的公正、客观。



2. 技术资源：

截止 2018 年底，中心共有审核员 7 人，其中专职审核员 2 人。技术专家 5 人，现在公司正在招聘各专业审核员，技术资源正逐步完善中。

3. 认证绩效

截止 2018 年底，中心共注册有效认证证书 18 个。中心 2018 年的财务状况，经营成果和现金流量以及纳税情况也作了审计。

三、社会责任管理

1. 制定社会责任目标

2018 年，中心履行社会责任的战略目标：夯实基础，稳中求进，增值服务，共同进步。

**夯实基础：** 夯实基础工作，加强认证管理，提升认证水平，健全社会责任保证体系，促进社会进步。

**稳中求进：** 提高整体素质，规范审核行为，提高审核能力，营造良好的执业氛围，适应社会发展。

**增值服务：** 关注社会需求，监管认证过程，督导认证动机，创造认证绩效，体现增值服务。

**共同进步：** 强化社会责任，扩展真诚合作，按照资源共享、利益均沾的原则，共创佳绩，回报社会。

2. 完善社会责任体系

中心通过宣传教育、责任分解、目标激励等多种方法增强全员社会责任意识，不断完善社会责任保证体系，把社会责任融入中心的各项工作中。按年度分解工作责任目标，逐步形成周检查、月总结、季交流、

年奖惩的激励机制。同时，及时向员工、审核员和利益相关方发布与社会责任的相关信息，自觉接受社会公众的监督。

3. 接收社会公众监督

为了更好地履行社会责任，中心重视利益相关方的沟通交流，通过文件发布、电话沟通、网站披露、会议评审等多种形式披露与社会责任相关的信息，虚心接受相关方的批评和意见，并通过持续改进，实现中心“心怀感恩，回报社会”的承诺。

中心利益相关方的识别与互动

利益 相关方	期待和关注点	互动方式
政府及 职能部门	<ul style="list-style-type: none"><li>● 遵纪守法，照章纳税，增创社会效益</li><li>● 履行社会责任，实现社会价值，实现可持续发展</li><li>● 坚持非歧视原则，按规定受理认证申请</li><li>● 准守认可规范，体现平等竞争</li><li>● 扩大第三方认证社会影响，提高社会公众的认可度，促进政府采信</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● 提高守法意识，认真执行认可规范</li><li>● 从能力、管理、机制上落实社会责任</li><li>● 参加相关会议，多种形式沟通交流</li><li>● 自觉接收职能部门监督检查，正确认识自我，持续改进工作</li><li>● 维护认证的公正性和审核的有效性，维护认证公信力</li></ul>
投资方	<ul style="list-style-type: none"><li>● 确定发展战略，实现稳步发展</li><li>● 优选经营者，树立与时俱进的经营理念</li><li>● 获得投资收益</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● 建立、执行财务信息披露制度</li><li>● 建立、执行重大行政决策</li><li>● 从机制上保证持续、稳定发展</li></ul>
消费者	<ul style="list-style-type: none"><li>● 可信任的认证：准确透明的信息提供。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● 受理、处置消费者对认证客户的投诉。</li></ul>
客户	<ul style="list-style-type: none"><li>● 认证服务性价比及认证的社会价值</li><li>● 保证顾客权益，满足合理需求</li><li>● 维护正常客户关系，保持良好的沟通渠道</li><li>● 保证客户信息的安全</li><li>● 推动持续改进，体现实在的认证效果</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● 坚持非歧视原则，受理客户的认证申请</li><li>● 提供公开文件，共同规避认证风险</li><li>● 督导正确的认证动机，促进持续改进</li><li>● 实施并兑现公正性、保密承诺</li><li>● 建立客户档案，全过程记录认证信息</li></ul>
员工 管理人员	<ul style="list-style-type: none"><li>● 薪酬待遇，福利保障</li><li>● 提供学习机会，满足自我成长的需要</li><li>● 体现人文关怀，开展企业文化建设</li><li>● 参与管理，把自身利益寓于中心利益上，形成共同的利益防线</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● 按照劳动合同法要求，落实员工权益</li><li>● 按岗位制定工作细则，实行竞争上岗</li><li>● 组织技能培训、缴纳社会保险、按年度体检、组织旅游、实行年假制度等</li><li>● 建立、实施民主协商、员工参与管理制度</li></ul>
员工 审核员	<ul style="list-style-type: none"><li>● 有一定底薪收入，提供更多的认证项目</li><li>● 审核活动中保证人身安全</li><li>● 建立正常的沟通渠道，进行必要的沟通交流</li><li>● 提供培训机会，提高自身素质</li><li>● 需要时，对审核活动提供技术支持</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● 建立底薪制度，缴纳意外保险</li><li>● 建立实习审核员培养库，制定实施培训计划，加快转正进程</li><li>● 在网站上建立平台，沟通交流制度化</li><li>● 跟踪审核活动，提供全天候技术支持</li><li>● 排除非政策干扰，确保审核的独立性</li></ul>
合作方	<ul style="list-style-type: none"><li>● 提供更多的合作机会</li><li>● 进行必要的技术指导</li><li>● 互惠互利共同发展</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● 适当参与合作方会议和业务推广活动</li><li>● 严守行业规定，促进平等竞争</li><li>● 以分享管理经验为前提，开展培训活动</li></ul>

## 四、履行社会责任情况及绩效评价

### 1、遵守法律

本机构自成立以来，严格遵守国家各项法律法规及各项政策的要求，依照《认证认可条例》以及《认证机构管理办法》的规定，开展相应的认证业务活动。本机构组织全体员工认真学习《认证认可条例》以及《认证机构管理办法》，加强员工遵纪守法意识，自觉遵守相关规定，还积极参加全国认证工作会议。

本机构严格遵守各项法律法规和政策要求，本机构未有违反法律法规或受到行政处罚的情况发生。

### 2、规范运作

本机构成立以来，始终坚持规范运作、稳步发展的理念和“独立、公正、科学、优质”的服务宗旨，严格遵守国家法律、法规和国家认证认可监管机构的相关文件规定，积极参加 CNCA、CNAS 和 CCAA 主办的各类培训学习，建立了比较完善的管理体系，制定了管理手册、程序文件和工作文件，各项工作严格按照规定执行，记录齐全，并将按 CNAS、CCAA 的要求，及时上报认证相关信息，完善人员管理。

### 3、诚实守信

“传递信任，服务发展”是认证工作的核心思想。认证机构只有坚持诚实守信的原则，才能在认证各项工作中，自觉严格的遵守认证认可各项规定，切切实实做到诚信认证，传递信任。机构也才能规范有效的运作，取得更大的发展。本机构制定了规范的程序，具备相应的专业能力，通过提供优质的服务，取得客户的信任，不断开拓市场。本机构将严格遵守认证专业领域认可范围，合同评审严格把关，决不超范围认证。本机构组织大家认真学习贯彻《中国认证认可行业自律公约》、《认证机构公平竞争规范—管理体系认证价格》、《认证审核员转换执业机构暂行规定》等行业自律规范，坚持诚实信用，公平竞争，维护认证市场秩序。

### 4、提升服务水平

认证机构是技术服务机构，认证主要是通过人员的接触、沟通和交流实现的一项活动，提供给客户的产品就是服务。只有建立一套完善的管理体系，通过对全体人员的培训学习和严格管理，使其具备扎实的专业技能，才能为客户提供优质高效的服务。本机构重视人员能力培养，积极参加上级管理部门组织的各类学习培训外，组织大家传达学习上级文件精神和学习公司程序文件、工作文件、专业审核指导书和有关法律法规、标准等，对各部门目标实现情况进行检查，对发现的问题进行公示、讨论，帮助大家提高业务水平和质量意识，不断提升服务质量。

本机构坚持客户就是上帝的理念，全心全意为客户服务，顾客反馈第一时间答复，尽量满足顾客的合理要求。每次审核将向顾客发放满意度调查表，征询客户意见，对每个客户都进行电话回访，对顾客满意情况进行统计分析。将积极提升“一站式”认证服务能力，利用多种方式，在多个场次为客户提供标准换版、国际认证、认证流程、认证技术等培训和研讨会，帮助企业准确把握和理解相关法规、标准等技术要求，掌握认证的最新要求。

### 5、创新发展

为给客户提供更好更全面的服務，本机构将充分利用本机构综合资源，积极申报其他认证领域，不断开拓认证业务范围。本机构不断跟踪认证认可技术的发展，密切跟踪碳核查、低碳产品认证、能源管理体系认证、企业社会责任认证等新的认证领域，派人参加相关培训学习，为今后开展相关认证做好准备。

### 6、健康环保节能减排

本机构有责任和义务宣传环境保护和节能减排，因此，在积极开展管理体系认证的同时，本机构对客户大力提倡环境保护，节能减排，宣传环保知识，促进企业增强环保意识，提高环保绩效。

## 6. 员工权益

中心严格遵守人力资源和社会保障方面的法律法规，维护员工的合法权益，注重人才培养，并在关注社会公益上做出努力。

### ● 签署合同，保证权益

中心按照《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规要求，在平等自愿的基础上和每一位员工签订和续签劳动合同，在合同中明确双方的权利和义务，明示薪酬、待遇、社会保

险事宜，规定双方违约责任。在中心的《员工手册》中，进一步解读了现行的薪酬待遇、考勤制度和福利待遇，包括享受年休假、延长假的规定、发放加班工资的规定、上缴五险的规定、午餐补助和交通补助的规定等等。员工按月确认自己的出勤情况，核实中心兑现的工资、奖金和社会保险的缴纳情况，享有考核知情权。中心按年度评价员工的工作绩效和成长记录，兑现调资方案，表彰先进，激励后进。

#### ● 激励成长，共同进步

中心按需设岗，提供平等就业、竞争上岗的择业机会。按照“干什么学什么，缺什么补什么”的原则，识别培训需求，组织培训活动，为员工提供自我成长的机会。按照“能者上，平者让，庸者下”的原则，培养和选拔人才。中心倡导“丰富多彩”的企业文化，构建温馨的工作氛围，促进员工间的合作交流。

#### 8、服务社会

本机构多数员工加入了“青岛市志愿者协会”。并参加了上合组织青岛峰会等活动的志愿服务。

### 五、 结束语

本报告总结公开了本机构一年来在企业社会责任方面所做出的努力和取得的绩效。今后，我们会进一步总结经验，更加坚定的将社会责任的履行落实到工作的方方面面，将企业的持续发展、个人的价值实现以及对社会责任的自觉承担结合起来，成为一个有着强烈社会责任感的公司。本机构将每年定期发布社会责任报告，欢迎社会各界进行监督。本机构将坚持“独立、公正、科学、优质”的服务宗旨，竭诚为顾客提供优质的服务，为社会和谐健康发展做出自己的贡献。

本报告将发布在公司网站，如有任何关于报告书有关的询问、意见和建议，可以通过以下方式联系：

网 址： [www.sgcgroup.cn](http://www.sgcgroup.cn)

电子邮箱： [kefu@sgcgroup.cn](mailto:kefu@sgcgroup.cn)

电 话： 0532-86686508

传 真： 020-86686510