

青岛科大新橡塑认证中心有限公司

2018年度社会责任报告

青岛科大新橡塑认证中心有限公司

2019.2

目 录

- 一、前言
- 二、基本信息
- 三、社会责任制度的建立
- 四、社会责任管理现状
 - 1、 遵守法律、合规经营
 - 2、 规范运作、责任认证
 - 3、 诚实守信、传递信任
 - 4、 节能减排、绿色环保
 - 5、 员工权益、内部满意
- 五、发展展望

一、前言

1、报告编写依据：本报告依据国家认证认可监督管理委员会的《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（实行）》的要求，结合公司的实际情况编制。

2、报告时间范围：本报告为青岛科大新橡塑认证中心有限公司第二份社会责任报告，报告的主体时间范围为 2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日，本报告个别内容涉及公司的发展历程。

3、报告的组织范围：本报告主要涉及青岛科大新橡塑认证中心有限公司总部，我公司暂时没有分中心或办事处等分支机构

4、报告的工作范围：QMS、EMS、OHSMS 认证业务范围。

5、报告数据说明：除非另有说明，报告涉及的数据的时间范围为 2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日。由于统计数据的动态性和统计区间问题，可能略有出入，以上报认监委数据库的数据为准。报告中的财务数据来自本年度的财务报表，财务数据以人民币为计量币种。

6、报告发布周期：青岛科大新橡塑认证中心有限公司社会责任报告为年度报告。除非特别重大事项，本报告后续的定期发布期为每年的 3 月。

7、报告可靠性保证：本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，本公司 对其内容的真实性、准确性和完整性负责。

8、报告获取方式：本报告以纸质版和电子版两种形式发布，电子版请登录公司网站（www.qcc-iso.com/）查阅。

9、联系方式

地址：青岛市郑州路 53 号青岛科技大学高性能聚合物研究院 213 室

邮编：266042

电话：0532-84022957

传真：0532-84022957

二、青岛科大新橡塑认证中心基本信息

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，专业从事QMS、EMS、OHSMS认证/审核的非盈利性质的科技服务实体，具有独立法人资格的第三方认证机构，国家认证认可监督管理委员会批准号 CNCA-R-2017-326。

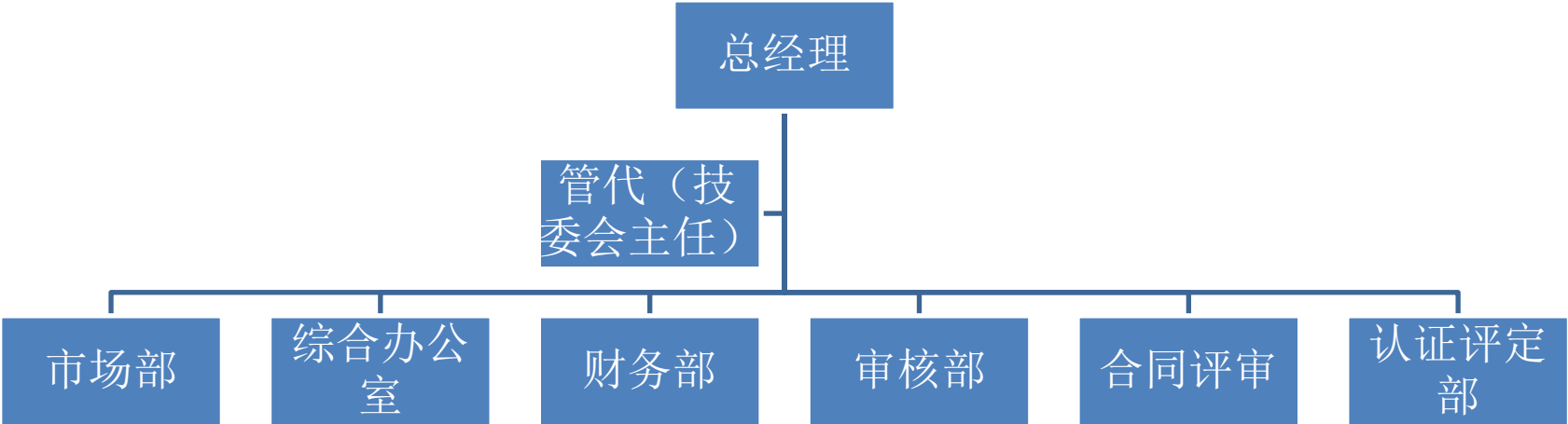
公司自成立以来，为各领域的企事业单位提供了 ISO19001、ISO14001、OHSMS18001 标准及其多元一体化管理体系的认证服务。公司依靠其高素质、技能精湛的人员队伍，规范、科学、严谨的工作态度和专业化、个性化的服务精神，赢得了各界组织的推崇和信任。在此基础上，公司于 2018 年初申请了中国合格评定国家认可委员会的认证机构认可评审，并于 2018 年 6 月接受了认可委组织的办公室现场评审。

QCC 的一切工作以围绕服务社会的目标进行，严格执行程序并实行全程监控。

QCC 依照国际惯例，严格遵守国家有关法律、法规，奉行客观、公正、独立、可信、科学的宗旨，为社会各组织提供规范、求实、高效、经济的服务。

QCC 服务不附加任何条件，在国家认证业务范围内向所有申请者开放。对申请者的技术、管理、经营秘密和认证过程严格保密。

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；
- 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质量

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

三、社会责任制度的建立

对于认证行业来说，认证是向社会提供产品、管理体系或服务满足标准或技术法规等特定要求的信用证明，其核心是“传递信任、服务发展”。因此坚持规范运作、诚实守信是认证机构的基本要求，是认证事业存在和发展的基础，履行社会责任是保持认证公信力的重要保障。认证的公信力在于认证活动获得社会的认可和信任，QCC 建立信任主要包括：公正是公司提供可建立信任认证的必要条件，QCC 根据其所获得的符合（或不符合）的客观证据做出认证决定，且不受其它利益或其它各方的影响；公司坚决抗拒对公正性的威胁，以获得和保持必不可少的信任；QCC 的管理体系所支撑的人员能力和管理能力是认证提供信任的必要条件，QCC 采取各种措施确保公司、审核组和审核员及各类认证管理人员具备相应的能力；QCC 有责任对足够的客观证据进行评价，并在此基础上做出相应的认证决定；为了享有获取充分评价管理体系符合性所需信息的特权，QCC 对任何关于客户的专有信息予以保密；QCC 为使依赖认证的各方相信，在投诉经查明有效时，QCC 将对投诉进行适当的处理，并为解决投诉做出相应的努力。公司通过严格管理、规范运作、诚实守信来保证认证的有效性，维护认证市场的有序发展，提升认证在社会公众中的普遍认同感、信任度和满意程度，进而促进政府、消费者和社会采信认证结果。

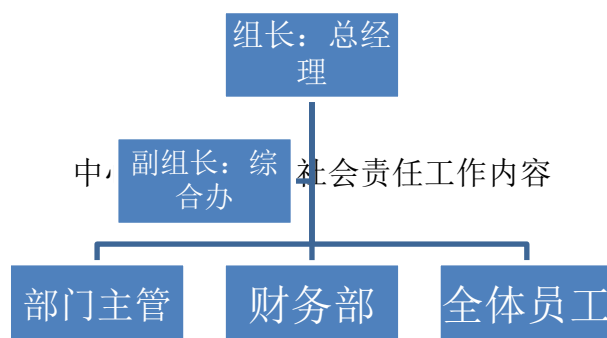
QCC 建立社会责任发展战略的实施步骤为：

第一步骤：2017 年，研讨社会责任管理体系文件，拟构社会责任管理体系的框架，明确本机构应履行的社会责任，并确定责任目标。2018 年建立相关规章制度，构建社会责任管理体系，宣贯并试运行，按要求向主管部门报送社会责任报告并适时对社会发布。

第二步骤：2018 年，健全、完善社会责任管理体系，公开本机构履行社会责任的基本情况，并接受社会监督。根据机构发证变化结合确定的责任目标和社会责任管理现状，不断改善社会责任管理体系，持续改进本机构履行社会责任的情况，并接受社会监督。

第三步骤：2019 年，持续改进、完善本机构履行社会责任的情况，并接受社会监督。并将按照认监委的要求定期更新社会责任报告并进行公示。

社会责任小组责任图



| 利益相关方 | 期望和关注 | 沟通方式 | 2018 年主要工作 |
|---------|--------------------------------|---|---|
| 政府与监管机构 | 遵守法律法规 履行社会责任 | 按照CNCA、CNAS、CCAA 等政府监管部门的要求 及时上报相关信息 参加相关部门的会议 | 3 月份上报机构和人员年报 每天及时上报认证信息 参加相关部门组织的各种会议、培训10 余次 |
| 股东 | 股东权益保护 防范经营风险 制定发展战略 | 定期股东会议 年度工作总结 | 每半年召开股东大会一次 2019 年 2 月召开 2018 年总结会议 |
| 客户 | 服务质量 服务态度 服务能力 | 受审核方对审核人员现场工作情况反馈表 电话回访 | 每个审核组均发放调查表由客户填写 电话回访100 余次 |
| 员工 | 薪酬福利 晋升晋级 能力培养 职业健康安全 | 审核员会议 审核员培训 投诉与反馈 临时沟通 | 1 月召开市场会议 组织审核员及时完成 CCAA 的继续教育培训、年度确认和再注册，确保审核员注册资格有效 与审核员进行丰富多彩的交流 |
| 社会与环境 | 绿色出行 电子化办公 | / | 员工和审核员出差尽量选用公交、铁路等 低碳方式出行，从点滴做起保护环境 |

四、机构履行社会责任

1、遵守法律、合规经营

公司自成立以来，认真追踪、收集、学习、贯彻与公司业务活动相关的法律法规和其他要求，作为“规范运作、诚信经营”及增进相关方满意的法律基础和依据。2017-2019年，公司系统性的对认证认可有关的法律法规、标准、目录、清单进行了收集、整理和更新，共收集 1000 余份相关文件和目录、清单并按类别进行整理，以便相关人员查阅。

公司根据认监委关于年度工作报告的内容和报送的要求，及时完成认证机构年报、人员年报工作以及国民经济调查工作。公司根据认证认可协会的要求，及时完成认证人员的继续教育、年度确认、注册申请和再注册申请。

本年度内，公司按照CNAS的要求接转其他认证机构证书，公司从未接收其它认证机构审核未通过的组织，公司从未批量接收过来自某一认证机构的转会人员。

2、规范运作、责任认证

通过中国合格评定国家认可委员会对公司进行的认可评审指导，公司根据《管理体系审核员注册准则》、《基于抽样的多场所认证》、《管理体系审核时间(QMS、EMS、OHSMS)》、《管理体系认证机构要求》、ISO9001 - 2015 标准、ISO14001 - 2016 标准等文件对公司的相关文件、认证流程、审核员注册等流程或文件进行了评估，修订了《质量手册》以及相关程序文件、工作文件和相关记录。

公司在历次市场会议、审核员培训和继续课程培训时都重点对审核员的能力、意识、责任进行反复宣讲和研讨，达成广泛共识。公司根据《青岛科大新橡塑认证中心认证人员分级考核管理办法》等的要求对审核案卷的质量进行必要的考核，督促审核员规范审核质量，促进认证质量的提高。

公司2018 年度的主要工作绩效如下：

a、认证业务总体情况：截止2018 年12月31日，公司的有效证书为334 张，其中初审 273 张证书，复评11 张证书，监督保持 61 张证书。2018 年度累计暂停证书 30 张、撤销证书 16 张证书。

b、各认证领域人力资源状况（截止2018 - 12 - 31）

| 级别 | 年度 | QMS | EMS | OHSMS | 总计 | 专业领域专职人员 |
|-------|------|-----|-----|-------|----|----------|
| 审核员 | 2018 | 14 | 9 | 11 | 34 | 30 |
| 实习审核员 | 2018 | 8 | 6 | 1 | 15 | 2 |
| 小计 | 2018 | 22 | 15 | 12 | 49 | 32 |

3、诚实守信，传递信任

公司通过《公开文件》、网站信息公开等方式，公开与客户密切相关的内容，包括价格、客户服务，防止客户受到商业欺诈。在公司的《劳动合同》中明确“乙方应当严格遵守国家的各项法律、法规和国家认证认可的相关规定，以及公司的各项管理制度和有关规定”，使审核员遵纪守法与劳动合同直接挂钩，再次明确审核员的守法义务，并确保审核员的相关权利。

公司所有审核员和技术专家在入职时均需要签署《QCC 保密保证书及公正性承诺》，明确保密和公正性方面的义务。

公司建立《审核组报销费用情况表》，明确费用报销情况，避免审核组/员过多报销不合理费用，该表格作为审核案卷的附件返回公司进行确认和核查，确保客户和公司掌握相关情况，杜绝不合理费用的发生。

审核组现场审核时，需要签署《公正性声明》，并在首末次会议上再次进行公正性申明，以增强客户的信心和信任程度。

QCC 设立由政府质量/环境/安全生产监管机构或其它政府部门的代表、获证组织、获证组织的顾客、非政府组织（行业协会）、投资方等关键利益方代表均衡组成的公正性委员会，以监视和确保认证活动的公正性，抵制有妨碍公正性的倾向。

QCC 不宣称或暗示选择某咨询机构将使认证更为简单、容易、迅速或廉价。

QCC 定期对利益冲突形成分析报告，并提交公正性委员会进行审查。2018 年 6 月上旬召开了管理委员会会议，对认证的公正性进行相应审查，程序合规，结论合格。

QCC 与咨询机构不发生直接的业务关系，不发生直接和间接的经济往来，不允许与公司有业务往来的咨询机构宣称或暗示选择本公司将使认证更为简单、容易、迅速或廉价，若有则要求其采取措施纠正这种不当表述。

QCC 自觉接受社会各界的监督，包括主管部门、消费者、客户和社会的监督，以及来自消费者向主管部门的申投诉意见。公司通过《公开文件》、网站等方式公布通信地址和联络电话，以确保认证的公正性，保证监督到位。同时公司严格执行申投诉处理流程，各相关部门在接收到投诉信息或通报后，及时反馈到综合办，由综合办按照《申诉、投诉和争议处理程序》进行处理和反馈。

为了加强对认证后企业的服务工作，改进公司的工作水平，公司随审核组发放《受审核方对审核人员现场工作情况反馈表》，调查内容包括基本能力、审核能力、专业能力、行为与规范、管理能力等方面。调查结果显示，客户对审核组的认证服务整体满意，无不满意事件发生。

4、节能减排，绿色环保

公司坚持“节能减排从点滴做起，坚持绿色环保从我做起”的理念，从电子化

办公、节能减排、绿色出行等方面降低碳排放量，从ISO14000审核等方面影响相关方的碳排放，在力所能及的范围内为我国的环境保护事业做出绵薄之力。

公司倡导无纸化办公，培养员工养成节约用纸的习惯（如双面打印/复印），节省了大量的纸张及相关资源的使用和废物排放。公司自成立开始就启用自主研发的《认证管理数据库平台》实现数据上报，审核计划安排的电子信息化操作。配合CCAA3.0系统的上线，审核员的注册升级申请等工作均实现了电子化办公。这些电子化系统/平台的使用，极大的提高了管理效率，节省了大量的纸张。节约了宝贵的森林资源和水电煤资源，减少了废水和废气的排放。

公司开展办公区域节电、节水、节能的宣传和检查。办公区域做到了人离灯灭，人离关闭空调、电脑（主机和显示器）、饮水机、打印机、电风扇等的电源，使公司的能源消耗一直维持在较低的水平。

公司倡导室内出行坐公交或地铁，长途出差坐火车，减少差旅对环境的污染。

公司在EMS审核过程中，高度关注环境保护问题，从能源资源消耗、废水/废气/废渣/噪声排放、电磁/射线辐射等角度对受审核方的环境因素的识别和控制进行评价，按照环评、三同时验收及排污登记等要求进行复核，确保了解受审核方的环境保护实际情况，督促获证组织减少污染物的排放及其对环境的影响。在认证工作中通过检查环境管理目标、指标、管理方案和运行控制等对重要环境因素的控制，促进了获证组织的环境保护和节能减排工作。公司慎重对待EMS一级风险专业技术领域的认证申请，确保申请组织相关手续齐全的前提下开展EMS的认证审核，确保受审核方遵守与环境保护有关的法律法规，切实履行了节能减排的义务，切实符合绿色环保的要求。通过EMS认证审核的控制，督促申请组织提高环保意识。

5、员工权益，内部保证

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务，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。

五、发展展望

社会责任工作是一项功在当代、利在后世的长期、浩繁的系统性工程。当前正是实施十三五规划的关键时期，青岛科大新橡塑认证中心三年规划也有了良好的开端。展望未来，科大新橡塑社会责任工作任重而道远。为此，我们决定重点围绕以下几方面开展工作：

（一）保持中心经营业绩持续、稳步增长，奠定承担社会责任的基础

准确把握市场形式，优化经营结构，努力增长中心经营业绩，实现认证业务稳步发展， 非认证业务快速增长，夯实中心可持续发展的基础。

（二）打造“科大新橡塑”品牌，扩大履行社会责任影响。

以国务院《关于加强质量认证体系建设促进全面质量管理的意见》为契机，以提升认证与服务质量为抓手，以客户需求为导向，优化管理手段，全力推动有效性审核，不断培育优质客户，提高客户对中心认证及技术服务认同率，树立科大新橡塑在客户心中良好形象。

（三）全面提升人员能力和意识，为服务社会发展、行业进步提供保障。

不断强化企业文化建设工作强化审核人员精准理解和应用认证标准。提高管理理论水平；夯实认证管理，健全评价机制，切实引进优秀人才，适宜中心发展。

（四）以创新提升认证服务质量，提升中心服务社会的价值。

积极参与认监委推出打造“质量管理体系认证升级版”活动，扩大认证业务，研发服务认证领域产品，开发行业的服务认证模式；扩大非认证业务，开发非认证业务的新产品，带有市场示范作用的高端技术服务项目；以满足需求为导向，改进现有符合性审核惯例，建立有效性审核模式。

（五）提升工作效率和内部服务意识，完善履行社会责任内部机制。

高效率是优质工作的重要保障，也是强化内部管理的有力支撑。2019 年中心将全面梳理工作流程，确保前流程服务于后流程、支持过程服务于业务过程、管理过程服务于审核和技术服务过程，从流程上保证高水平的工作效率；明晰职责、权限，从制度上保证高水平的工作效率；完善 KPI 考核规范，使考核活动真正成为提升工作质量、效率和绩效的重要手段。

综上所述，青岛科大新橡塑认证中心定将站在应有的认识高度，以全社会乃至全球化的独特视角，认真落实社会责任发展的目标计划，切实承担起自身应担负的社会责任，并将社会责任工作与自身发展进行有机结合，为科大新橡塑的可持续发展也为全社会的可持续发展做出应有的贡献

青岛科大新橡塑认证中心有限公司

2019 年 2 月 27 日