

# 山东世通国际认证有限公司

## 2019 年社会责任报告



---

山 东 世 通 国 际 认 证 有 限 公 司 发 布

# 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、服务项目
- 6、各业务领域发证情况
- 7、人力资源与认证业务的匹配情况
- 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、不断提升服务水平
- 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、安全责任

9、节能环保

## 五、结束语

## 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，世通国际认证每年对外发布一期年度社会责任报告，本次为第六次发布。

本报告阐述了山东世通国际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2019年1月1日至2019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

报告经山东世通国际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》，ISO 26000: 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](http://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

山东世通国际认证有限公司（原名：山东世通质量认证有限公司）于2003年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、服务认证活动。2019年4月份，基于业务发展定位的考量，公司由原山东世通质量认证有限公司更名为山东世通国际认证有限公司。

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、服务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 and 兼职认证人员是在管理、产品、服务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。

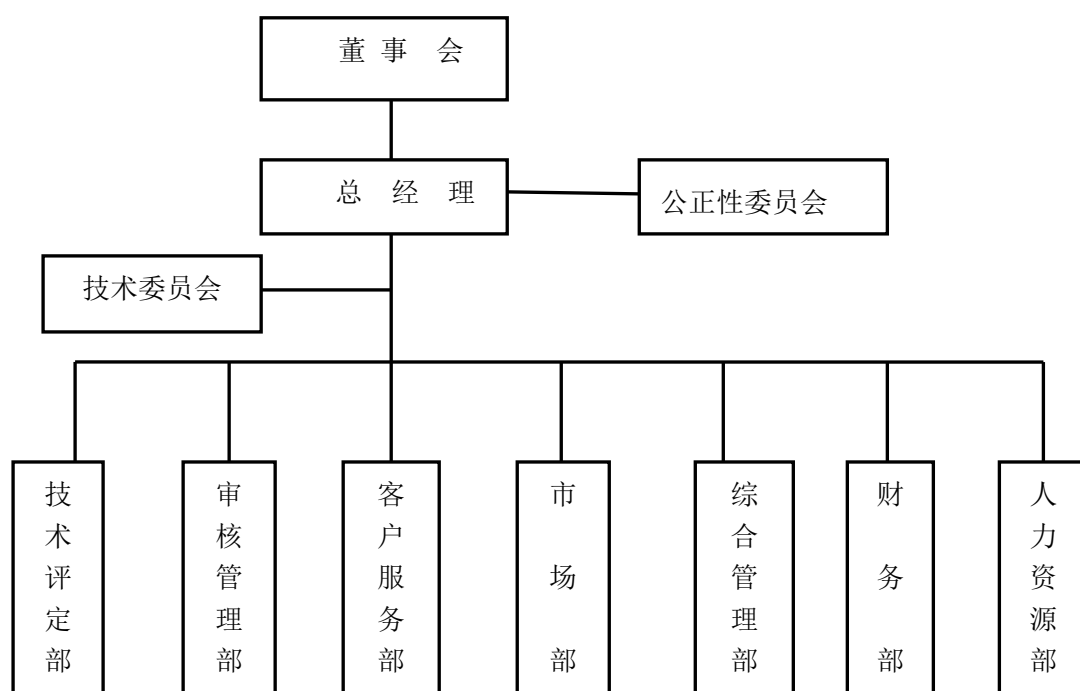
公司始终坚持“客观、公正、高效、可信”的原则，在保持公正性的前提下，公司愿与顾客及社会各界建立并保持良好关系，不断开拓新的认证服务项目，满足CNCA、CNAS对认证机构的要求，自觉接受CNCA、CNAS及其他主管部门对公司认证工作的监督检查。公司的经营遵循不以营利为目的的有偿服务原则，自负盈亏。公司在经费的使用和管理上严格执行国家有关的财政规定。为了规避认证风险，公司策划了有关财务安排。这种财务安排考虑了如下可能的风险：认证人员的生命健康安全、国家认证管理等机构处罚、获证组织发生事故事件的连带责任及其他索赔等。财务安排包括：保险、从经营利润中分离部分作为风险基金等。

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实力。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，有能力为企业供给“多、快、好、省”的一站式服务和问題解决方案。

## 2、组织结构

为提升客户服务能力，2019年世通将原客服中心独立，成立客户服务部；为彻底解决人员能力评价过程存在的诸多问题，公司成立人力资源部，对整个认证人员，特别专业审核员的能力进行全面、认真梳理，对不符合专业能力要求的人员进行全面清理，确保人员能力满足CNAS要求，为审核结论的有效可靠提供保证。现组织机构如下：



## 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、市政府通报表彰2011年度促进经济发展的先进单位，授予山东世通国际认证有限公司“服务经济发展突出贡献单位”称号。

2015年山东世通国际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。

2018年配合各地市市场监管局开展化工企业质量评级工作，评价结果得到政府认可。

2019年参与山东省政府采购服务项目，开展食品生产企业食品安全评价工作，服务地方经济发展。

#### **4、企业文化**

世通发展战略： 建平台 强营销 汇人智 塑文化

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、服务项目

2019 年世通新增国推认证测量管理体系资质，目前的业务范围：

管理体系认证（5 项）：

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

信息安全管理体系认证

信息技术服务管理体系认证

服务认证（7 项）：

批发业和零售业服务

住宿服务、食品和饮料服务

运输服务（陆路运输服务、水运服务、空运服务、支持性和辅助运输服务）

不动产服务

科学研究服务（研究和开发服务；专业、科学和技术服务；其他专业、科学和技术服务）

公共管理和整个社区有关的其他服务、强制性社会保障服务

教育服务

产品认证（2 项）：

农林（牧）渔；中药

加工食品、饮料和烟草

国推认证（6项—2项产品，4项管理体系）：

有机产品（OGA）

良好农业规范

食品安全管理体系

危害分析与关键控制点

测量管理体系

能源管理体系

## 6、各业务领域发证情况

质量管理体系认证证书（含 EC9000）：

有效证书：4959；

暂停证书：351；

撤销证书：373；

环境管理体系认证证书：

有效证书：2514；

暂停证书：96；

撤销证书：115；

职业健康安全管理体系认证证书：

有效证书：2212；

暂停证书：83；

撤销证书：110；

食品安全管理体系认证证书：

有效证书：78；

暂停证书：2；

撤销证书：3；

其他管理体系（诚信管理体系）认证证书：

有效证书：11；

暂停证书:2；

撤销证书：1；

服务认证证书：

有效证书 17。

有效证书共9791张，有效获证企业5351家。其中核心业务QESF管理体系有效证书总数9763张，较2018年增加919张。根据地域分布，96.57%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、人力资源与认证业务的匹配情况

2019年世通成立人力资源部，重新对人员培训、选择、聘用、考核管理机制进行优化。

### 1) 审核员招聘:

2019年累计新增实习审核员128体系,95人(新进65人,新晋30人)，正式审核员145体系101人(新进42人,新晋59人)。分布城市趋于合理化，鲁西南地区有明显增长。

特需岗位招聘突破：

- HACCP入职2人；

- BRC建立储备人才库，后备人员4人；

·服务体系新增3人。

## 2) 审核员资格管理:

2019年度累计再注册177体系，年度确认380体系。优化操作流程，预警并录入系统分别提前6个月、3个月。

## 3) 审核员培养、培训:

多维度开展现有审核员的培训工作:

- 线上继续教育: QESF服务领域
- 现场继续教育: QES领域
- 能力提升培训: 审核员、企业共同参与
- 食品专题培训等

多环节进行潜在审核员的引导培训:

- 潜在审核员的考试动员: 建立备考群共享考试信息
- 实习审核员的入职培训: 制作培训课件并发布
- 正式审核员的流程引导等。

各项数据:

2019年新培养审核员/审查员42人，扩体系人员59人，新培养专职审核人员6人。截止2019年12月31日，在各业务领域聘用的认证审核人员共391人，专职人员75名，兼职人员316名，另有技术专家43人。为满足审核需要，人力资源部与业务联动对原有人员专业能力进行重新评定，对“老人”进行抢救性挖掘，对新人加紧专业评定考核。现有人员数量及专业基本能够满足审核需要。

领域	级别审核员		实习审核员	
	专职	兼职	专职	兼职
质量	72	238	2	61
环境	57	151	0	40

职业健康安全	46	92	0	7
食品	10	14	0	12
HACCP	2	0	5	10
服务	19	5		

## 8、财务状况

世通严格执行企业会计制度，合理控制成本，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。

2019 年营业收入：4892 万元

利润总额：553 万元

净 利 润：411 万元

纳税总额：422 万元

青岛茂生会计师事务所对公司财务进行的审计结果表明，2019年世通能严格执行国家认证收费管理标准和各项财务管理制度，经营正常，财务管理工作规范，机构运行平稳。

## 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**

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。每年将社会责任列入年度工作计划，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、机构自查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

**2019 年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

2019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、主管部门业务信息上报、周例会、月例会、合作方会议、审核员培训沟通会、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；严格执行劳动用工政策，规范劳动关系。2019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、各地市市场监督管理局等主管部门要求，遵纪守法、严格自律，未出现各方投诉及违法违规行为。

1) 继续聘请青岛锦天城法律顾问，为公司决策、管理涉及法律的问题提出咨询和处理意见。

2) 提高全员风险意识：

利用专题会议、培训等方式，提高全员风险意识，使全员意识到“黄线”不能越，“红线”不能踩。对2019年绩效考核方案进行调整，补充相关部门相关职能的



岗位风险指标，增加相关职能岗位的质量指标，弱化相关岗位的业务指标。强化管理者代表的职责、权限，全面负责认证公司风险管理。负责合同评审、审核方案策划、人员能力评价、认证决定等认证全过程的日常规范工作，明确了风险识别、风险把控的职责权限。

### 3) 机构自查：

结合总局《关于深入开展认证机构认证质量自查工作的通知》、CNAS《关于开展认证机构自查工作的通知》的要求，世通认真开展自查，从合法合规、认证人员职业操守、获证组织“两张皮”现象、机构自身能力建设四个方面进行重点自查，强化风险识别，共查处人员能力问题76人次，企业合规性问题10个，机构对问题证书严肃处理，对认证风险重新补充完善，对机构自身的问题和获证企业的问题确保整改到位，并进行后续监督落实，确保认证活动合法合规、认证结果真实有效。

### 4) 强化认证决定，严把质量关：

针对近年来监管重点，公司加强认证决定职能，严把质量关：

\*增加认证决定人员，补充多名高水平技术专家作为专职认证决定人员，每月对评定归档案卷抽查。专家参与评定，在风险管控、审核一致性等方面贡献了很多意见及建议，提升了合同评审、评定人员对于认可准则、认证标准的理解能力及处理问题的能力，提升了审核人员对于认证风险的理解。

\*针对档案中存在的问题，多渠道、多方式组织审核员培训，确保审核一致性。

\*加强星级档案评选，技术评定部形成每月案卷数据分析及具体的管理建议：从审核案卷、内部问题、新承担专业、新承担组长、对内部岗位工作的建议等等几方面给出数据、管理建议，审核部根据建议调整审核计划，做到不合格的审核

员坚决不允许上岗。

5) 全年共收到现场检查 28次，主要问题：审核时间与计划一致性、审核有效性等问题等，经机构核实，未出现严重问题。

6) 加强审核员日常管理，确保审核过程合法合规：

差旅风险方面：完善各项规定，加强检查力度，对审核员道德行为规范提出要求，加强审核过程中行为规范和遵守法规的管理与监控：强化差旅制度，定期发布。共同监督，恢复企业公章确认要求。排查指标导入KPI，月清月结，提醒及时。

考勤风险方面：制定严格的考勤管理制度，结合系统加强监管：每日统计考勤数据、提醒跟进打卡、强化考勤管理规定，对不打卡人员坚决按规定处理。结合认监委抽查进行数据通报反馈，及时共享风险信息。

7) 安排综合部跟踪财务、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。

8) 在认证过程中，重视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。2019年在核查过程中共发现企业合规性问题10个，及时进行了跟进处理。

## 9) 反不正当竞争，反商业贿赂

世通坚守品牌定位，致力于创建一流认证机构的目标，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。

在反对商业不正当竞争方面，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。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

“传递信任，服务发展”是认证行业的核心价值观，规范运作是保证认证活动公证、客观的必要条件，是体现认证结果公信力的保证。世通一贯重视过程管理，严格对认证活动的全过程进行质量、风险管理和控制，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。

2019年世通不断完善监督机制，在各个关键环节设置监控节点并严格按照要求实施监督检查，以便及时发现问题，及时采取纠正措施，做到各环节层层把关，最终实现认证活动的全过程受控，提高认证有效性。

### 1) 建立有效保障机制，确保机构规范运作。

为全面防控风险，践行合规稳健的经营理念，9月份公司成立“风险评估及管控办公室”，由总经理负责常态化召开“风险评估”周例会，根据“外部”、“内部”的相关信息，全面分析、评估认证风险状况，并及时输出“纠正”和“预防”措施。

基于“聚焦问题，联于合力，一起解决问题，才能产生叠加效果”，10月份公司建立“合力树立三权威信息沟通会”的例会机制，及时处理认证各流程问题，避免风险事件发生。

## 2) 风险防控管理

世通重视认证风险控制，由技术评定部负责追踪认证行业相关的行业动态、各类媒体披露的认证风险等信息，并将其转化为内部风险控制的要求，对认证的各个环节，从前期合同评审到审核实施、后期认证决定，对从业人员的行为规范、审核规范从严要求，对内部质量监督控制从严掌控，建立了较科学、严密、有效的风险防控体系。

### A:风险识别和评价:

根据《认证风险识别及控制办法》及《市场监管总局办公厅关于深入开展认证机构认证质量自查工作的通知》、《认监委关于进一步规范认证活动的通知》、新开展的 HACCP 认证审核业务相关的认证实施规则、CNAS 认可规则等最新要求，2019 年 4 月份、12 月份世通共进行两次风险识别及评价，深入排查认证关键环节中的各类认证风险，明确风险控制和处置要求，确保公司风险管控机制全面、系统。

2019 年在认证过程新识别 4 项风险，补充完善原 10 项认证过程风险，并针对 15 项风险提出 26 项补充措施。通过评价认为：公司对认证风险、公正性风险的识别较为全面，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及公正性风险控制基本有效。

### B:强化风险制度的落实:

2019 年世通加大了风险控制措施及控制活动的实施和落实:

严格按《认证风险识别和评价》确认的各风险控制措施及补充措施和方案，规范运行。

每周由总经理主持召开“风控办”会议，梳理各流程可能存在的风险事件、传达主管部门要求、及时采取纠正措施并跟进落实，从源头杜绝风险事件发生。

### **3) 对获证组织进行有效监督的管理措施**

世通由专人进行获证客户的后续服务，以确保为获证组织提供快捷的服务并实施有效监督。

获证组织可通过客服人员确认年度监督或再认证审核安排，客服人员负责前期联系、审核安排协调等服务。对于因各种原因导致的审核延期或审核未通过情况，客服人员将与获证组织进行沟通、提醒、警示，避免不必要的证书暂停或撤销。通过跟踪媒体曝光、新闻动态、行业资讯，对获证组织的运行状况进行动态监督，对于出现的任何可能影响到体系有效运行的情况，由客服人员与获证组织及时沟通联系，核实具体情况，必要时进行现场验证，并进而做出相关认证决定。

根据上一次审核组的反馈以及与获证组织日常联络的信息，世通对可能存在运行风险的获证组织实施非例行监督，通过书面调查（必要时现场检查）等方式对获证组织的运行状况进行检查，必要时采取措施。

### **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。2019 年共投入风险基金 97.85 万元，累计 805.39 万元。

### **5) 公正性管理**

2019 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。

每年对公正性风险进行分析评价，经确认，2019 年可能存在的认证公正性风险共计 14 项，按照公正性威胁来源划分为来自所有权、共享资源、内部人员或外部人员、财务、合同、营销、咨询机构等，目前的认证公正性风险控制基本有效，能够确保认证公正性。

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，未发现有违公正性问题。

2019 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。2019 未出现客户投诉。

### **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、不断提升服务水平**

世通始终坚持以客户服务为中心，强化全员全过程客户服务意识。2019 年世通将原客服中心独立，成立客户服务部，增加多名客服人员，通过一对一维护强化了客户服务力度，继续原有客服经理负责制，增加了客服人员，及时策划并开始实施 45001、22000 标准的换版，各项工作未出现客户投诉。

1) 截止到 12 月份，19 年的一监、二监、再认证均完成公司设定的考核目标；一监 84.22%，二监 88.03%，再认证 76.04%。与 18 年同期相比，二监和再认证完成情况较为突出。

2) 优化问题客户解决机制，通过责任顺延制、越级沟通制、置换解决制等方式，合力解决问题客户。

3) 对客户实行分类管理，使客户服务更有针对性。

4) 加强沟通联络、传达最新行业信息

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。

建立常态化的客户维护方式，定时、定量为客户推送与认证、质量、生产、安全、企业管理等相关文章，提升获证客户质量意识。

#### 5) 继续关注小微企业质量提升

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。

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。2019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 余人次、协助员工申



请公租房、成功申办中级职称 4 名、初级职称 3 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，向员工提供各项法定假期。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。2019 年 11 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。世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 KPI 指标综合评价工作绩效，继续以“3、5、2、0”为工作抓手，建立公平公正“零”争议的考核制度。以公司业绩增长，带来员工业绩增长为薪酬设计管理思路，2019 年员工收入整体涨幅 20.23%，实现持续增长。

## **3) 营造世通文化氛围**

通过月度、年度评优活动，营造和谐奋进工作氛围。2019 底组织员工评优活动，评选出优秀员工 16 人，优秀团队 3 个。鼓励员工提出建议，参与公司建设发展，提升员工的主人翁意识。

## **4) 注重队伍建设，完善人才培养制度**

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、参加审核员考试，做为审核员储备。鼓励客服人员参与前期市场开发，提高收入。定期组织各部门业务研讨，统一工作标准。组织新进员工业务培训、企业文化培训，便于员工学习、能力提升。

关注审核员持续发展，鼓励审核员扩展资质。

## **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 ISO 45001、ISO 22000、GB/T 50430 标准换版升级信息、小微企业质量提升等认证认可知识，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**

1) 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。

2) 积极参与政府采购服务项目，服务地方经济

承接山东省东营市、济南市食药监局任务，先后派出 13 位食品安全主力审核员，对东营广饶 50 家糖果企业，东营利津 35 家食品企业，济南 30 家食品企业进行食品安全现状评估，通过对 100 多家小微食品生产企业评价，为地方经济发展及社会采信提供可靠依据，同时也提升了企业食品安全意识、明确了日常监督检查重点及食品安全风险防控能力。

## **8、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) 2019 年邀请专业消防安全员为员工举办了两期消防知识培训；

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) 将审核人员的人身风险放在首位，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。

## **9、环保节能**

### **1) 绿色办公，降低资源和能源消耗**

2019 年世通更换办公系统，对全过程进行信息化管理，实现无纸化办公，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、山东省新旧动能转换活动，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。通过为客户提供环境管理体系认证服务，宣传国家的环保政策、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。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、结束语

本报告是世通在 2019 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：山东世通国际认证有限公司技术评定部 潘华

电话：0532-85781352

山东世通国际认证有限公司

2020年02月28日