

KETOP

社会责任报告

2019 年度

许昌开普检测研究院股份有限公司



关于本报告

● 报告说明

本报告是许昌开普检测研究院股份有限公司（以下简称“开普检测”）发布的社会责任报告，本报告将阐述 2019 年开普检测作为第三方检测机构在社会责任领域所做的努力与发展情况。

● 编制依据

本报告依据国家认证认可监督管理委员会发布的《国家产品质量监督检验中心社会责任报告制度实施指导意见》和《国家产品质量监督检验中心社会责任报告编写提纲指南》的要求，并参考了 ISO26000:2012《社会责任指南》的相关内容编写。

● 报告范围

本报告组织范围为开普检测。

本报告为年度报告，以开普检测 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日期间全面履行社会责任的工作及绩效。考虑到披露事项的连续性和可比性，部分信息的内容适当向前或向后延伸。

● 数据采集

若无特殊说明，报告中的信息数据来源于开普检测正式文件、单位各部门报表及相关数据统计。

1.	概况与责任管理.....	4
1.1	公司简介.....	4
1.2	组织机构.....	6
1.3	质量声明.....	6
1.4	社会责任管理.....	7
1.5	与关键利益相关方保持沟通与合作，实现诚信、服务、社会、环境的可持续发展.....	9
2.	科学诚信与共同发展.....	10
2.1	坚持公正性承诺，遵法守法.....	10
2.2	完善工作流程，规范运营.....	11
3.	优质服务与持续发展.....	18
3.1	提高服务水平，持续创造价值.....	18
3.2	持续科技创新，提升测试效率.....	错误!未定义书签。
4.	社会使命与和谐发展.....	22
4.1	促进员工发展，打造忠诚团队.....	22
4.2	标准化工作占领技术高地，引领行业进步.....	24
4.3	把握客户脉搏，提升满意度指数.....	24
4.4	加强安全体系建设，推动安全生产教育.....	25
4.5	积极参与公益慈善，促进社会和谐发展.....	26

1. 概况与责任管理

1.1 公司简介

许昌开普检测研究院股份有限公司（原许昌开普电器检测研究院，以下简称开普检测）是具有独立法人地位的电力自动化设备、电工电子产品检测机构，拥有经国家认证认可监督管理委员会授权的三个国家产品质量监督检验中心：“国家继电保护及自动化设备质量监督检验中心”、“国家智能微电网控制设备及系统质量监督检验中心”和“国家电动汽车充换电系统质量监督检验中心”，是经国家认证认可监督管理委员会资质认定、中国合格评定国家认可委员会认可的独立第三方检测实验室。

开普检测一直以来始终坚持“速度、微笑、帮助客户成功”的服务理念，致力于研究电力系统保护与控制设备（系统）、智能微电网控制设备（系统）、电动汽车充换电设备（系统）的国际前沿检测技术与试验方法，为电力系统产品质量保证提供专业的检测服务。同时，在国家质量监督检验检疫总局、国家认证认可监督管理委员会、中国机械工业联合会等部门的领导和指导下，对外还承担产品质量监督抽查任务。

开普检测在不断发展业务的同时，积极吸收国内外先进的管理思想用于完善实验室的战略管理基础架构，并不断根据市场的需求持续改进实验室的管理体系，从而提高市场竞争力。经过多年的发展和积累，开普检测已经具备了良好的技术实力和平台资源，在国内外都具有较大的行业影响力。具体如下：

（1）国家产品质量监督检验中心资质：

Ⅰ 国家继电保护及自动化设备质量监督检验中心

- Ⅰ 国家智能微电网控制设备与系统质量监督检验中心

- Ⅰ 国家电动汽车充换电系统质量监督检验中心

(2) 公共检测服务平台资质

- Ⅰ 工信部 国家中小企业公共服务示范平台（技术服务类）

- Ⅰ 河南省工业新能源发电并网公共技术研发设计中心

- Ⅰ 河南省产业技术创新平台

- Ⅰ 河南省产业技术基础公共服务平台

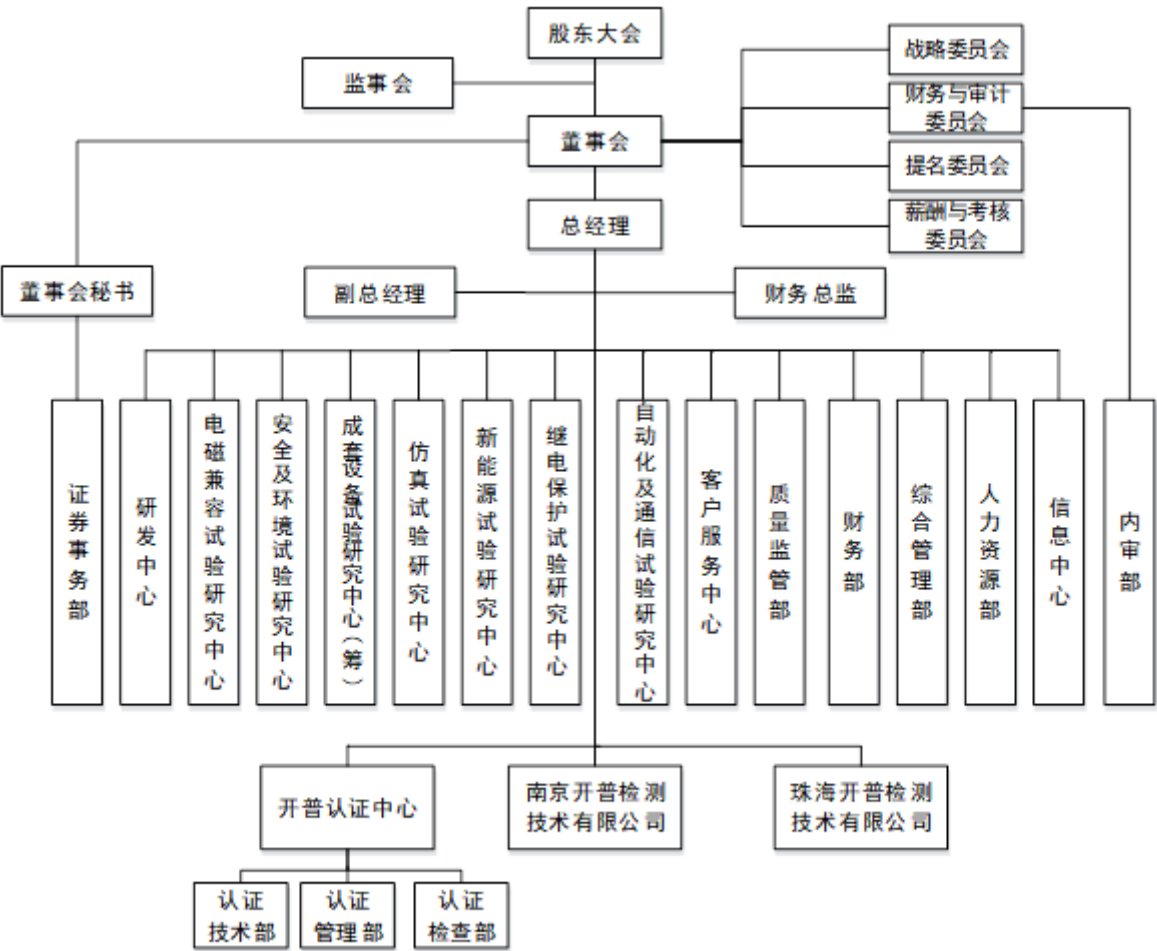
(3) 关键人力资源：

- Ⅰ 一位“中原学者”：姚致清

- Ⅰ 一位“国际 IEC/TC95 主席”：李亚萍 博士

- Ⅰ 一位国际 IEC SG3 战略专家组成员：贺春

1.2 组织机构



1.3 质量声明

■ 质量方针

实验室的质量方针是：诚信、零缺陷、创新驱动发展

速度、微笑、帮助客户成功

质量方针是指导实验室活动的纲领，与实验室检测服务的宗旨相适应。质量方针体现了实验室工作理念和服务的宗旨。通过工作中的不断的新，提高实验室的检测技术能力，为客户提供科学公正的检测服务；通过不断提升工作效率和服务水平，为客户提供高质量检测服务，促进客户产品质量的提升，增加市场竞争力。为了有效贯彻实施实验室的质量方针，实验

室对人员进行培训，购置先进检测设备、改善试验环境和设施，树立客户服务的理念，持续为客户优质服务。

新的质量方针既体现了开普检测对工作理念的追求，又体现了对客户服务的理念和价值，并与开普检测实际情况和发展相适应。

■ 质量目标

实验室的质量目标是：

- 1) 客户满意度指数不低于 80%
- 2) 响应及时率：
 - 委托响应时间不超过 30 分钟
 - 客户投诉处理时间不超过 24 小时
 - 检测过程问题响应时间不超过 1 小时

为了保证质量目标实现，实验室定期对员工进行服务理念和技术能力的培训，提高每位员工的质量意识和技术能力，提升各级管理者的管理水平，做到出现问题及时答复并采取措施，在较短时间内解决。通过不断努力，2019 年实现了质量目标的要求，质量目标完成情况为：客户总体满意度指数 82.2%；委托响应时间低于 30 分钟；客户投诉处理时间：24 小时之内；检测过程问题响应得到及时响应，时间未超过 1 小时。

1.4 社会责任管理

● 社会责任理念

对企业负责，诚信公正，帮助企业成功，提高产品质量；
对用户负责，严谨求实，帮助用户把关，运行安全可靠；
对员工负责，生涯规划，创造发展空间，提高生活质量；

对社会负责，回报社会，推动社会进步，与社会和谐共存。

● 社会责任管理的建立与运行

➤ 建立责任明确的社会责任管理体系

开普检测社会责任管理体系由公司社会责任工作领导小组和办公室构成。

开普检测社会责任工作领导小组由总经理任组长，主要负责确定公司各部门社会责任任职分工和工作任务；审定公司社会责任工作规划；审定公司年度社会责任报告。

开普检测社会责任工作领导小组办公室设在综合管理室，成员由综合管理室、客户服务部及各业务部门组成，主要承担公司社会责任日常工作。

➤ 建立有效可行的社会责任运行模式

制定计划：结合内外部环境与发展战略，以年度为周期制定社会责任工作目标，提出在一定时期内的工作内容及时间进度，并逐级细化到各职能与业务部门。

推进与评估：各部门根据年度工作目标、内容及时间进度要求组织项目的实施，社会责任工作领导小组办公室以季度为周期组织各部门针对项目的开展情况进行汇报、评估与改进。

沟通管理：积极与关键利益相关方沟通是开普检测社会责任运行过程中的重要工作，相关部门为此制定了完备的沟通项目与内容，同时建立定期沟通的机制，确保与关键利益相关方保持密切联系，达成共识。

- 诚信责任：依法运营、规范运营、科学诚信
- 经济与服务责任：创新发展、提高服务水平
- 社会责任：员工发展、客户满意、伙伴共赢、保障安全
- 社会公益：报告责任
- 环保责任：环保产业、节能减排、环保公益

1.5 与关键利益相关方保持沟通与合作，实现诚信、服务、社会、环境的可持续发展

利益相关方	沟通方式	沟通目标
政府	法规政策、工作会议、工作汇报、项目合作	加强联系，友好合作，确保公司云营活动严格遵守法律法规和政策规定，自觉接受政府监督，维护检验检测市场秩序。
客户	合同协议、业务交流沟通、技术培训交流、客户拜访、客户满意度调查	关注客户需求，持续改进，提供更全更好更快的检测方案，提供价格合理、质量优良的检测服务，为客户提供增值和超值服务。
员工	工会、职代会、员工培训、员工满意度调查	提取员工意见和建议，改进工作，维护员工合法权益，调动工作积极性，打通员工成长通道，实现员工与公司的共同成长。
合作伙伴	合同协议、交流会	构建安全稳定可靠的战略合作

	议、高层会晤	关系，实现公正公平、长期合作、共同发展。
社会公众	宣传活动、公益活动、共建活动、赈灾助学活动	维护社会及市场秩序，传播绿色发展理念，推广绿色发展成果，推动全社会可持续发展，参与公益事业，带头履行社会责任，真诚回报社会。

2. 科学诚信与共同发展

开普检测作为第三方检测机构，以 ISO/IEC17025:2017 标准为依据，建立的完善的质量体系保证了检验检测活动的独立性与公正性，规范的内部流程，科学的检测标准、严谨的工作作风、专业的检测能力及优质的客户服务，是开普检测打造核心竞争力，提升管理能力与市场影响力，取得社会信任和共同发展的基础。

2.1 坚持公正性承诺，遵法守法

为了保证开普检测的公正性，开普检测作出如下承诺：

1. “开普检测”业务不接受外界或任何其他行政机构对工作质量有影响的干预；检验结果不接受内部和外部人员的干预。

2. 遵守国家法律法规，按照认可的检测能力范围合法、公正、公平地从事检测业务。

3. “开普检测”及其人员不得与其从事的检测活动以及出具的数据和结果存在利益关系；不得参与任何有损于检测判断的独立性和诚信度的活

动；不得参与和检测项目或者类似的竞争性项目有关系的产品设计、研制、生产、供应、安装、使用或者维护活动。

4. “开普检测”及其人员不受任何与对工作质量有不良影响的、来自内外部的不正当的商业、财务和其他方面的压力 and 影响，并防止商业贿赂。

5. 遵守 CNAS-CL01：2018《检测和校准实验室能力认可准则》及 CNAS-CL01-A003、CNAS-CL01-A008、CNAS-CL01-A020 等应用说明、RB/T 214-2017《检验检测机构资质认定能力评价 检验检测机构通用要求》并持续改进管理体系。

6. 以“速度、微笑、帮助客户成功”的服务理念，为客户提供优质高效的服务，满足客户的需求。

7. 满足法定管理机构或对“开普检测”提供承认的组织的需求。

8. 为客户严格保守在检测中知悉的技术机密和非技术机密，“开普检测”各级人员应严格遵守《保密及保护所有权的规定》，对客户的机密和所有权进行保护。

2.2 完善工作流程，规范运营

2.2.1 内部审核情况

■ 不符合项数量、分布、性质统计分析

公司在2019年10月22~24日实施了公司管理体系运行情况的内部审核。审核小组采取了现场检查和抽查文件方式，检查各部门的工作是否按照质量体系文件的规定执行，以及执行的效果是否符合质量体系文件的要求。在检查的整个过程中共发现3项不符合项，其中实施性不符合3项，效果性不符合0项。

■ 管理体系运行状况评价

开普检测按CNAS-CL01-2018认可准则、RB/T 214-2017及相关文件的要求建立并实施了管理体系，能够按照认可准则、质量手册和程序文件的要求开展各项工作，并通过实施纠正措施不断改进和完善实验室的管理体系，管理体系与实验室的实际情况基本相适应。在落实质量方针、职责与权限、服务客户、过程管理、结果质量保证等方面做得较好。2019年对质量手册和程序文件进行了换版修订，2019年6月发布了第10版质量体系文件，保证管理体系文件的适宜性。内审中存在的主要问题是不能严格按照程序文件的规定来操作，在执行过程中出现偏离。

■ 成效

1) 开普检测已按CNAS-CL01-2018认可准则、RB/T 214-2017及相关文件的要求，改进和完善检测实验室的管理体系，按照实验室管理体系流程图、实验室过程管理系统进行正常运行；

2) 客户满意度得到提升，客户满意度指数为92.8，处于非常满意区间。

3) 重大事故率为0%。

■ 处理

本次内审开具的3项不符合项，相关部门通过纠正和纠正措施，对不合格项采取了纠正措施进行了及时整改，防止了类似问题的发生。经跟踪验证，纠正措施实施有效。

2.2.2 外部评审情况

2019年实验室进行了3次扩项和变更评审工作，其中现场扩项评审1次，文件评审1次，变更评审1次。

2019年4月13日至14日中国国家认证认可监督管理委员会和中国合格评定国家认可委员会专家组对许昌开普检测研究院股份有限公司进行了扩项+变更评审。在本次评审中，新扩项标准20个，标准变更19项（其中限制项变化12个），标准作废0个，认可通过376个标准。

在评审中，评审专家共发现了6个不符合项，实验室认真对出现的不符合项进行了分析，采取了纠正措施，对不符合项进行整改，经跟踪验证，整改措施达到预期的效果。

2019年9月进行了电气化铁路保护和产品扩项评审，此次评审采取文审的方式，共计扩项标准6个。在本次评审中，这些扩项标准均包括在已认可的能力范围内，仅对具体产品的要求进一步明确，能力没有变化。在评审中，未出现不符合项。

2019年10月进行了电力一体化电源1个产品标准的变更。

2.2.3 管理评审情况

2018 年管理评审中提出了管理体系改进相关的 4 项改进建议，对 4 项改进建议，实验室制定了改进措施计划，各项改进措施和实施情况如下：

■ 质量体系文件换版

按照 2018 版认可准则要求，对质量手册、程序文件进行换版修订，发布新的质量体系文件。

2017 年 11 月 30 日正式发布 ISO/IEC 17025: 2017《检测和校准实验室能力通用要求》，CNAS 在 2018 年 3 月 1 日发布了 CNAS-CL01: 2018《检测和校准实验室能力认可准则》，2018 年 9 月开始正式实施，2018 年 9 月

后所有复评审及初始申请均按 2018 版认可准则进行评审，2020 年 11 月 30 日前所有实验室必须完成认可准则的换版。CNAS 相关的认可文件也进行了相应的修订。

开普检测根据认可准则的变化，制定了质量体系文件修订计划，由质量监管部组织按 2018 版认可准则对体系文件进行修订，2019 年 5 月完成了对实验室体系文件换版修订，2019 年 6 月 1 日发布了第 10 版体系文件。同时组织实验室员工进行了新版质量体系文件的培训。

2019 年 10 月按新的质量体系文件和认可准则编制了内部审核检查表，组织进行了内部审核。

■ 完善实验室设备信息管理，提高信息管理水平

2018 年，公司继续推进信息化系统建设、规范内部控制管理，先后建成了实验室综合办公自动化系统、人力资源管理系统、采购管理审批系统、客户电子餐票系统，启用财务网上报销系统，进一步提高网络化办公水平，提高职能部门工作效率，促进管理流程优化。

实验室仪器设备管理涉及到仪器设备的采购、验收入账、设备校准、证书及评审管理、设备借用、设备使用及记录、设备期间核查、设备维护保养、设备维修、设备报废及作业指导书管理等多个环节，是一个动态的管理过程。2019 年启动了仪器设备管理信息管理系统项目的研发，以实现仪器设备的全寿命网络管理。

2019 年 12 月基本完成的系统的开发，实现了在管理系统完成仪器设备采购审批、验收信息的在线填写、校准时间提醒、校准证书上传、借用登记、使用记录、期间核查时间提醒和记录在线记录、设备维护时间提醒和记录在线记录等功能，基本实现了仪器设备的在线管理。部分功能需进一

步补充和完善。

■ 加快实施试验设备运维监测系统开发

环境试验箱是长期运行的设备，为保证设备的安全可靠运行，实验室开发了集试验设备状态监测、视频监控、预约管理为一体的运维监测系统，保障试验设备高效、安全、稳定运行。

运维监测系统将环境试验箱与专用服务器搭建通信，专用服务器将收集到的各环境试验设备状态数据进行整理判断，再通过手机转发给相应检验员或设备管理员，实现快速人机交互，提高设备运行安全可靠性和工作效率。目前系统已投入试运行。

■ 挖掘新兴领域市场，推进科技成果转化

为提高实验室的检测能力，开拓新的检测领域，实验室针对电力巡检机器人检测领域进行了调研和开发，对电力巡检机器人的标准进行研究学习，已进行了机器人检测场地建设，购置了设备，对人员进行培训，编制了新项目评审报告，完成了扩项评审的各项准备工作，准备提交 CNAS 进行扩项评审。

2.2.4 人员及设备运行情况

■ 人员比对及设备比对试验

2019 年分别在继电保护试验中心、自动化及通信试验中心、仿真试验中心进行了 2 次人员比对，2 次设备比对，比对试验涉及 6 个标准（其中国家标准 5 个、电力行业标准 1 个），使用试验设备包括微机继电保护测试仪、规约测试软件、仿真测试系统等，检测项目/参数 9 个，被试产品涵盖认可范围内的继电保护产品。

2019 年在继电保护试验中心进行了 1 次人员比对，1 次设备比对，比

对试验涉及 2 个标准，使用试验设备为微机继电保护测试仪，检测项目/参数 4 个。被试产品涵盖认可范围内的配电终端保护测控单元。

检测人员和检测设备的一致性符合要求。

通过人员比对和设备比对试验，检测结果符合比对方案的要求，表明检验过程质量控制是有效的。

■ 设备校准和期间核查情况

1) 设备校准

实验室在检测工作中需要用到许多测量设备，这些设备在不同的检测项目中有不同的用途。对测试、校准或取样结果的有效性有重要影响的所有用于测试或校准的设备，包括辅助测量设备（如用作环境条件测量），在投入使用前均须进行校准。

2019 年计划校准仪器设备 641 台，截止 2019 年 12 月 17 日，实际校准仪器设备 801 台，1 月份校准 13 台（套），2 月份校准 127 台（套），3 月份校准 94 台（套），4 月份校准 33 台（套），5 月份校准 88 台（套），6 月份校准 27 台（套），7 月份校准 94 台（套），8 月份校准 38 台（套），9 月份校准 108 台（套），10 月份校准 107 台（套），11 月份校准 64 台（套），12 月份校准 8 台（套），其中邮寄校准设备共计 325 台（套），现场校准设备 476 台（套）。

2) 期间核查

期间核查是指为保持对设备校准状态的可信度，在两次检定之间进行的核查。通过期间核查可以增强实验室的信心，保证检测数据的准确可靠。

使用频率高、易损坏、性能不稳定的仪器在使用一段时间后，由于操

作方法，环境条件(电磁干扰、辐射、灰尘、温度、湿度、供电、声级)，以及移动、震动、样品和试剂溶液污染等因素的影响，并不能保证检定或校准状态的持续可信度。

期间核查主要是为了了解仪器的精度、准确度和灵敏度是否发生变化，维护设备在两次校准期间的校准状态的可信度，减少由于仪器稳定性变化造成的结果偏差，所以需要对重要的检测设备在两次检定周期之间进行期间核查。

2019 年度设备核查情况，计划核查 110 台（套），核查时间分别是 4 月、11 月，截止 2019 年 12 月 20 日，实际核查设备 110 台（套），其中 4 月份核查设备 59 台（套），11 月核查设备 51 台（套）。

■ 日常监督工作

质量监督是确保日常检测质量的重要环节，实验室通过实施各种质量监督活动，确保质量监督工作持续、有效、到位，实现了检测过程的可控和质量管理体系的持续有效运行。

为保证检测过程持续受控，由监督人员对检验人员的检验工作进行了日常的监督，特别是加强了对新员工的监督，监督项目涉及到与检验质量相关的各个过程。对监督中出现的不符合现象及时采取了纠正措施，保障了检测质量，促进了检验质量的提高。

2019 年全年监督总次数 431 次（数据统计截止日期为 12 月 04 日），现场教育及纠正次数 37 次，监督人员对过程的监督情况进行记录，监督记录完整。

3. 优质服务与持续发展

开普检测一直以来坚持“速度、微笑、帮助客户成功”的服务理念为广大客户及社会提供着优质的检测服务。然而持续的优质服务离不开创新发展，建立和完善技术研究和创新机制，积极提升检验检测能力水平，扩展检验检测领域，满足客户、政府和社会发展对检验检测的需求，是开普检测逐步实现经济持续发展和社会共同进步的长期发展战略。

3.1 提高服务水平，持续创造价值

2019 年，开普检测全体员工在公司领导的带领下，再次用行动实践了“速度、微笑、帮助客户成功”的庄严承诺，用智慧和汗水将试验、研发与市场开拓推向又一个新高潮。各业务板块均创历史新高，业务收入实现 2.03 亿元，同比增长 7%，再次奏响了开普发展史上的最强音，成为开普发展史上的里程碑节点。

3.2 研发工作齐头并进，科研奖励再次突破

2019 年，公司持续推进科技研发工作，在试验研究、设备开发、工装改进等方面均取得了丰硕成果，并且在科研奖励方面，再有新的突破。

公司科研项目喜获三大奖。“保护和控制设备试验方法系列标准”项目获得机械工业科学技术二等奖；“电力实时数字仿真系统的故障点控制方法和系统”项目获得中电联颁发的 2019 年度电力科技创新奖一等奖；“智能电网实时数字仿真及自动检测关键技术研究和应用”获得河南省科技进步二等奖。

科研项目成果丰硕，各业务单元齐头并进，全面提升检测效率。2019 年自主开发了智能断路器、配电自动化产品测试平台、智能变电站数字信

号检测校准系统、继电保护标准化测试系统、数字仿真功率放大器、IEC61850 协议一致性自动测试平台、多能互联网仿真系统。研发成果的知识产权遍地开花，数量大幅跃升。研发成果的知识产权也遍地开花，数量突飞猛进，全年共申请专利 24 项，其中发明专利 17 项；获得软件著作权 16 项、发明专利 1 项，实用新型和外观专利 13 项，发表学术论文 27 篇，其中核心期刊 5 篇。另外，仿真中心还编写专业著作《开普仿真试验技术汇编》一本。

3.3 捕捉新兴市场契机，打造全新检测能力

公司各部门紧紧抓住新产品、新技术信息，挖掘新兴市场，开展了多项研究工作，取得阶段性成果。

1. TUV 欧标充电桩电磁兼容测试：按 IEC 61851-21-2 标准完成 TUV（南德）委托的充电桩和充电模块测试。

2. 首次完成河南省高压电器研究所委托的大型电力变压器传导发射、辐射发射现场测试。

3. 圆满完成台达 1MW 光伏逆变器满功率非电波暗室场地电磁兼容测试，得到台湾大电力、台湾标检局认可，为进一步合作打下基础。

4. 圆满完成工信部重点专项“基于电力电子变压器的交直流混合可再生能源技术研究”的第三方验收，对江苏电科院、广东电科院两家单位的三台电力电子变压器设备进行了现场验收。

5. 受中铁检验认证中心等单位委托，开展牵引变电综合自动化系统的验收工作，全年共完成 32 套系统的检测。

6. 开展物联网协议和即插即用配电终端测试研究，开发完成演示系统，物联网协议已实际用于环境试验箱监测项目。

7. 开展 IGBT 试验方法研究，已经按照标准要求进行了摸底试验，准备进行扩项。

3.4 试验能力跨越式提升，扩充新领域检测能力

2019 年，公司继续扩充试验能力，响应市场需求，补齐设备短板。公司全年共投资 1297 万元购置了 100 余台套急需的检测仪器和设备，并启动建设半消声室和燃料电池检测实验室。

1. 电磁兼容试验能力建设：

购置 630kW 光伏逆变器 EMC 检测平台，满足了 NB/T 32004 测试要求；建设 500kW 直流充电桩试验能力，满足了 GB/T 18487.2 测试要求；购置瑞士 Empartner 快速阻尼振荡波测试系统，满足了 GB/T 17626.18 和 NB/T 32004 测试要求。

2. 仿真试验能力建设：根据中铁总公司 TJGD031-2019《牵引供电系统继电保护和安全自动装置动模试验技术条件》等电铁装置企业标准，搭建了满足电铁系统要求的动模试验平台。

3. 智能变电站巡检机器人试验能力建设：建成巡检机器人数据采集性能、通信及后台监控性能、电源性能、运动性能等测试区域，总占地面积约 2000 平方米。具备对轮式、轨道式、履带式等多种类型巡检机器人全自主模式、遥控模式智能巡检作业的全面测试能力。

4. 软件测试及信息安全试验能力建设：购置了 Loadrunner 软件性能测

试工具、Fortify 源代码扫描工具等，全面具备了软件测试和信息安全试验能力。

5. 新能源产品试验能力建设:新建了 1500V 组串式光伏并网逆变器测试系统;购置了 IC-CPD 漏电保护器检测装置,实现对随车充电器、充电桩的漏电保护器的电气性能测试;购置了两台世界上最先进、功能最齐全的日本横河 WT5000 功率分析仪,可用于电力电子变压器、变流器等大型电力电子设备的测试。

6. 半消声室建设:根据充电桩、逆变器、直流电源等产品的噪声测量需求,采购建设半消声室,截止频率到达 50Hz,本底噪声不超过 25dB(A),满足 ISO3745-2012 中精密法测量要求,预计 2020 年 3 月建成。

7. 燃料电池发动机试验能力建设:根据掘进新领域的需求,启动申请国家燃料电池系统质检中心,并已采购建设氢燃料电池发动机试验系统,预计 2020 年 2 月建成初步试验能力。该系统将具备燃料电池发动机系统的额定功率和变载响应能力等主要性能指标的测试能力。

8. 标准能力扩项情况:共新增标准 26 项,其中对中铁认证必须的 6 个标准进行了扩项。截止 2019 年底,开普检测共计认可授权标准 382 个。

9. 能力验证提供者资质申请:初步建立能力验证提供者质量体系,成功组织包括 10 个网省公司电科院和 8 个厂家实验室的动模能力验证活动,为 2020 年正式申报能力验证提供者资质打下基础;组织了 2 名人员参加了能力验证体系的培训。

3.5 标准化工作占领技术高地,引领行业进步

全年共参与起草各类国家、行业、国网/南网标准 23 项,保持在继电

保护、充电桩、新能源等领域的领先优势，其中室内轨道巡检机器人、变电站巡检机器人检测技术规范尚属首次参与，给公司开拓新市场带来了契机。此外，正式发布国家标准 1 项、行业标准 10 项、协会标准 3 项。

2019 年，公司作为主要起草单位完成国家标准 GB/T 7261-2016《继电保护和安全自动装置基本试验方法》、GB/T 19826-2014《电力工程直流电源设备通用技术条件及安全要求》的外文版编译工作，现已完成审查并上报。

2019 年 10 月，总经理李亚萍博士赴英国参加了 IEC/TC95 WG2、MT2、MT3 和 MT4 工作组会议，对 IEC 60255-1（通用要求）、IEC 60255-447（术语）、IEC 60255-26（电磁兼容）等 8 个标准草案进行了详细讨论。

4. 社会使命与和谐发展

开普检测始终坚持以人为本，保障员工权益，注重员工发展；积极主动与客户、合作伙伴、政府及社区等保持联络，真诚沟通，平等相待，共同发展；严格遵守法律法规和行业规则，遵守相互之间的承诺和约定，关心并积极参与社会公益，努力实现员工和社会和谐发展的开普使命。

4.1 促进员工发展，打造忠诚团队

4.1.1 持续坚持员工岗位技能培训与考核

开普检测一直以来坚持开展“员工岗位技能培训与考核”，2019 年对入职的 4 位新员工进行了系统化的培训，制定《新员工入职培训计划》，2 个月的岗前培训期，根据培训日程，进行了员工企业文化培训—新员工职称素养与商务礼仪培训—各部门检测技能培训—业务部门轮岗培训—新员工培训考试与考核，帮助其迅速融入企业文化，进一步的体会实验室应有

的工作态度，即严谨、廉洁与公正，从而成为一名合格而优秀的检测人员。

4.1.2 积极组织与开展员工培训

2019 年，开普检测以“开普讲坛”为主要载体，共举办了 5 期名家讲坛、6 期专业内训，内容覆盖广，既有零缺陷管理、就地化保护、智能变电站运维、5G 与泛在物联网等专业技术能力培训，也有商务谈判与招投标、Excel 和 PPT 软件实用技巧等非专业技术能力培训，培训采取“任务驱动+现场考核”的形式，取得了切实有效的培训效果。

在公司集中培训基础上，开展各项技术培训共 22 次，其中，外部培训 10 次，技术培训 12 次。通过培训提高了检测人员对试验标准、试验方法等的理解，提升了检验人员的总体检测实力。

4.1.3 提升员工满意度，打造忠诚团队

倾听员工心声、了解员工需求，创造适合员工发展的组织文化，提高公司管理水平，是开普实验室员工满意度调查的根本目的。通过调查结果分析可以找出企业管理工作的薄弱环节，并制定和落实相应的改善措施，以持续不断地提升企业管理水平。

2019 年，开普检测在各个方面都取得了骄人的成绩，然而，这些成绩的获得离不开全体员工的努力与付出、执着与忠诚。为了 2020 年我们获得更大的收获，为了进一步鼓舞大家的士气、提高大家的积极性、营造良好的工作氛围，进而更有效促进开普检测的管理与服务水平，我们继续深入地开展了员工满意度调查与改善行动并取得了圆满的结果，2019 年员工总体满意度指数为 94.79，处于非常满意区间。

4.2 标准化工作占领技术高地，引领行业进步

全年共参与起草各类国家、行业、团体等标准 30 多项，已发布国家标准 1 项、行业标准 4 项。标准起草主要保持在继电保护、充电桩、新能源等领域的领先优势。

4.3 把握客户脉搏，提升满意度指数

客户的满意是我们前进最大的动力。多年来，许昌开普检测研究院股份有限公司（以下简称开普检测）一直坚持不懈的通过客户满意度调查，去分析、发掘客户的潜在需求，这份始终如一的坚持，使我们的服务切实有效的满足了广大客户的需求，也向他们呈现了开普检测“速度、微笑、帮助客户成功”的核心价值观。

截止到 2019 年 12 月 31 日，共收回有效问卷 308 份。依据指标权重划分，对所得问卷进行分类整理统计，得出客户总体满意度指数为 92.8，处于比较满意区间。

调查问卷主要以客户满意度关键测评指标的五个方面为依据，即客户期望、客户对服务质量的感知、客户对价值的感知、客户对抱怨的处理、客户忠诚，以客户委托检测流程为主线，将五个关键测评指标贯穿于整个委托检测流程，使客户填写时更容易理解、更方便填写。



关键测评指标满意度指数的调查结果

4.4 加强安全体系建设，推动安全生产教育

4.4.1 加强安全生产管理体系建设

2019年10月，开普检测完成总部基地搬迁，迎来乔迁之喜，开普检测进一步加强安全管理体系的建设，公司以区域划分，责任到公司每一位高层管理者。各试验中心制订安全注意事项，防止安全事故发生，建立健全应急管理体系，提高安全事故的应急管理水平和突发事件应对能力；为员工提供安全、健康、卫生的工作条件 and 环境，保障员工职业健康。

4.4.2 推进安全生产教育和培训

2019年10月，公司举办了消防知识培训及应急演练。演练邀请消防专家针对消防相关知识、以及灭火器的使用方法进行了重点讲解。

通过培训，开普检测员工了解了消防的基本知识，提高了安全意识；实

际操作灭火器的演练，让所有参与的人员都能准确掌握灭火器的使用方法，全面提升了开普检测扑灭初期火灾的能力、预防发生重大火灾事故能力，从而保障公司的消防安全及安全生产能力。

4.5 积极参与公益慈善，促进社会和谐发展

近年来，开普检测始终坚持在发展中兼顾社会效益，不断践行慈善义举，通过捐款捐物等形式进行社会救助。

1. 2019年6月，许昌开普检测研究院股份有限公司的爱心传递再次出发，百册图书作为六一节礼物在节日的前一天送到了禹州市无梁镇申家小学。丰富的精神食粮让孩子们沐浴在知识的海洋里，让他们在开普检测的陪伴下再次感受了一个不一样的六一儿童节。

2. 2019年7月，许昌开普检测研究院股份有限公司利用暑假时间，捐款为禹州市无梁镇申家小学修缮教学楼及校园围墙，解决了教学楼雨季严重漏水等情况。