

# 青岛科大新橡塑认证中心有限公司

## 2019年度社会责任报告

青岛科大新橡塑认证中心有限公司

2020.3

# 目 录

- 1 前言
- 2 公司基本情况
  - 2.1 公司简介
  - 2.2 公司的组织架构
  - 2.3 业务范围
  - 2.4 社会责任战略
- 3 社会责任制度的建立
- 4 社会责任管理现状
  - 4.1 社会责任基本情况
  - 4.2 遵守法律、合规经营
  - 4.3 规范运作、责任认证
  - 4.4 诚实守信、传递信任
  - 4.5 节能减排、绿色环保
  - 4.6 员工权益、内部保证
- 5 发展展望

# 1 前言

青岛科大新橡塑认证中心有限公司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，编写 2019 年度社会责任报告，这是本机构的第三份社会责任报告。

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。

此次报告涉及的时间范围为 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日。

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。

报告的工作范围：本公司认证业务范围。

报告数据说明：本报告涉及的数据为 2019 年度的数据，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。

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/](http://www.qcc-iso.com/)）查阅。

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

## 2 公司基本情况

### 2.1 公司简介

青岛科大新橡塑认证中心有限公司成立于 2016 年 11 月，2017 年 5 月经国家认证认可监督管理委员会批准（批准号 CNCA-R-2017-326）。



公司于 2019 年进行了产品认证（纺织品、服装和皮革制品；化工类产品）、服务认证（批发业和零售业服务；不动产服务）的扩大认证业务范围的申请，并获得批准。于 2019 年 6 月接受了中国合格评定国家认可委员会的现场评审，于 2019 年 9 月通过了认可委的认证机构认可评审。

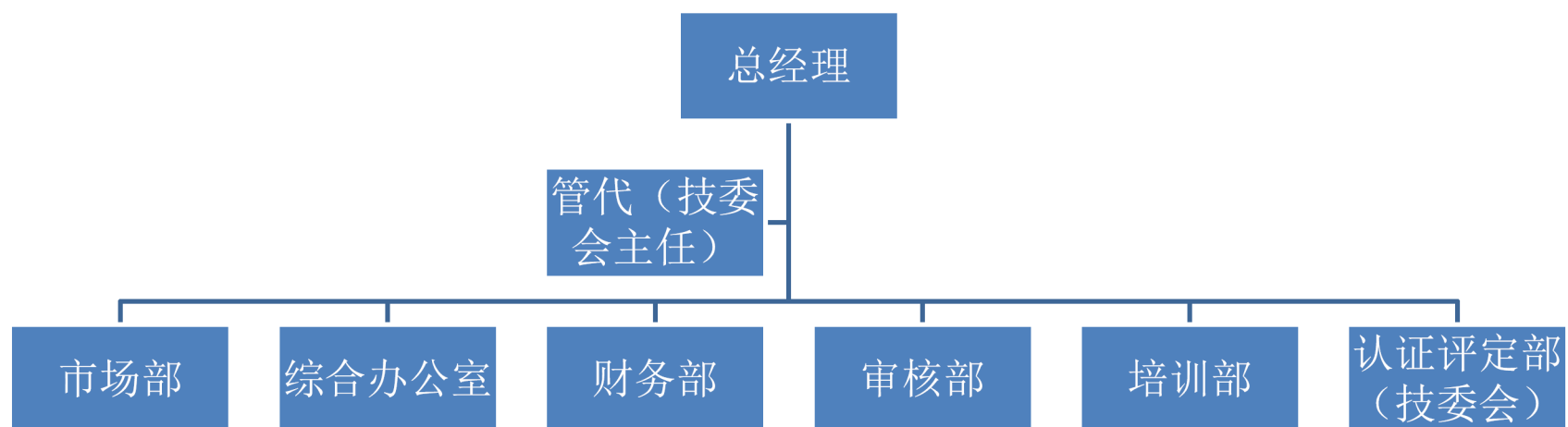
公司自成立以来，为各领域的企事业单位提供了 ISO19001、ISO14001、OHSMS18001 标准及其多元一体化管理体系的认证服务，帮助客户提升了经营管理水平，为有关企业培养了经营管理人才。公司依靠其高素质、技能精湛的人员队伍，规范、科学、严谨的工作态度和专业化、个性化的服务精神，赢得了各界组织的推崇和信任。

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。

## 2.2 公司的组织架构



### 2.3 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；

◆ 产品认证

- 纺织品、服装和皮革制品
- 化工类产品

◆ 服务认证

- 批发业和零售业服务
- 不动产服务

### 2.4 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服务

我们营造：共同的意志共同的利益

我们追求：卓越、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

### 3 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。

QCC 确保保持和持续改进能保障并证实始终满足能力和公正性要求的文件化管理体系。

#### 3.1 保持了满足公正性要求的管理方针

公司的质量方针是：依据管理体系标准及相关的法律法规，独立、公正、客观地开展认证工作，优质、高效地为顾客服务，使顾客满意。

公司向客户承诺：提供优质、专业的认证服务，保证从事的每项认证活动始终遵循客观独立、公开公正、诚实信用的原则，严格遵守保密制度和程序，保证受审核方的技术、经营、管理信息保密，未经其书面同意，不得泄露给第三方。

3.2 保持了完整的用于开展认证管理的管理体系文件和用于规范员工日常行为和公司内控的管理制度。公司的管理体系文件包括：

管理手册：阐明管理方针并描述公司的管理体系，是公司管理体系运行的纲领性文件。

程序文件：是管理手册的支持性文件，对认证管理和认证实施过程规定了各类人员的责任、义务、实施的方法和途径以及如何确保认证的公正性，公司主要的程序文件有 25 份，涉及各个认证管理环节。

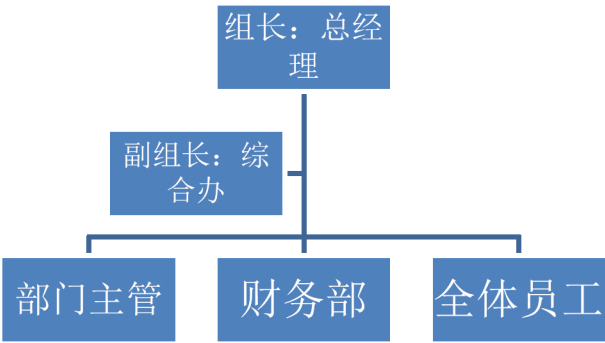
作业文件：为程序文件的支持性文件，包括作业指导文件、记录表格，用于指导认证管理人员进行科学规范管理、认证审核人员进行公正客观评价。如：《认证范围管理实施规范》、《合同评审及合同管理部工作细则》、《审核作业指导书》等。

2019 年，根据新的业务和认可规范文件的新要求，对上述文件进行了必要的审查和修订。

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；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。

社会责任小组责任图



4 社会责任管理现状

4.1 社会责任基本情况

公司自成立以来，我们始终如一的坚持认真、严谨、务实、公正的工作态度，独立、公正、客观地开展认证工作，利用我们的专业知识，为客户提供优质的认证服务、为员工提供就业和稳定的收入与发展空间等作为最基本的企业社会责任。

公司每年组织对全体员工进行履行社会责任要求的培训，使员工树立社会责任意识,自觉履行社会责任。我们还在不断努力建立健全工作机制、明确工作责任，积极探索更加有效的工作手段和方法提升公司履行社会责任的有效性。

4.2 遵守法律、合规经营

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。

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。

4.3 规范运作、责任认证

公司建立了保证认证活动公正、科学和规范运行的内部管理制度,建立并有效施行对获证组织的监督措施,对认证申请、审核安排、现场审核、认证决定、

证书制作等过程进行管理与控制。

公司在历次市场会议、审核员培训和继续教育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。

目前公司的认证工作没有发生违规现象, 向广大认证客户提供了满意的认证服务, 认证有效性和信誉度显著提升。

公司 2019 年度的主要工作绩效如下：

a、认证业务总体情况：截止 2019 年 12 月 31 日，公司的有效证书为 605 张，其中新颁发 345 张证书，监督审核 205 次。2019 年度累计暂停证书 41 张、撤销证书 129 张。

b、各认证领域人力资源状况（截止 2019 - 12 - 31）

认证领域		现有专职审核员/ 检查员总数	现有兼职审核员 /检查员总数	统计期间专职审核员 /检查员变动情况	
领域代码	领域名称			离开人数	加入人数
A0101	质量管理体系认证（ISO9000）	13	18	1	1
A0201	环境管理体系认证	11	7	1	1
A0301	职业健康安全管理体系认证	9	3	1	
B0599	其他自愿性工业产品认证	0	0		
C020401	商品售后服务评价认证	10	13		1
C2099	所有未列明的其他服务认证	10	5		1

#### 4.4、诚实守信，传递信任

公司重视利益相关方的互利、双赢，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：政府与监管机构、股东、客户、合作方、员工、社会与环境等, 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。

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 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。2019 年 7 月下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。

坚持兑现对员工的各种承诺：公司依据《认证人员薪酬及发放管理办法》，兑现了员工应享受的福利待遇，2019 年度按要求支付了员工的收入，员工基本满意。

#### 4.5 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尽一份绵薄之力。

公司倡导无纸化办公，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，节省了大量的纸张。接下来公司将继续梳理流程，完善计算机信息管理系统，逐步实现了全流程的电子化，最大限度减少纸张等资源的消耗。同时，还通过大力使用节电设施和节电

制度,实现了节能的目标。

本公司在物资采购过程中,优先关注环保材料、环保产品和获得环保认证企业的产品。

公司倡导市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。

本公司 2019 年为 117 家企业开展了环境管理体系认证,促进了受审核方从能源资源消耗、废水/废气/废渣/噪声排放、电磁/射线辐射等角度对环境因素的识别和控制行为的改进,包括节能降耗、减少污染、遵守环境法律法规和持续改进。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。

同时公司正在积极准备能源管理体系认证的认证业务申请,推动节能工作。

#### 4.6 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,并且通过人员招聘、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、个人职业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。



公司组织团建活动

公司严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》等各项法律法规,切实保障员工的合法权益,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。公司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%。

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。2019 年开展了认可规则、标准换版、审核员定期培训等多种形式的培训活动,提升员工的专业知识和审核业务能力,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,基本上为员工的职业生涯规划、职业发展铺平了道路。

## 5 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,我们也充分意识到企业发展与承担社会责任相辅相成,2020 年是具有里程碑意义的一年,也是青岛科大新橡塑认证中心打实基础、稳步发展的关键之年。为此,我们决定重点围绕以下几方面开展工作:

(一) 保持公司经营业绩持续、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。

以党中央关于“推进质量认证体系建设”精神为契机,以提升认证与服务质量为抓手,完善与政府、客户、员工及相关方的沟通渠道和平台,形成良性互动。优化管理手段,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的良好形象。

(三) 以创新提升认证服务质量,提升公司服务社会的价值。

立足橡胶专业行业优势,扩大认证业务,发展服务认证领域产品,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。

展望未来，公司将继续把提升业绩、全面履行社会责任和义务与公司发展紧密结合起来，遵循诚实守信原则，规范运作，强化责任理念，致力于为客户提供专业、高效、优质、诚信的服务，在实现企业发展的同时，不懈追求经济、社会和环境综合效益最优化，切实承担起自身应担负的社会责任，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更大的贡献。

青岛科大新橡塑认证中心有限公司

2020年3月2日