

山东省产品质量检验研究院

2019 年度

社会责任报告



山东省产品质量检验研究院

2020 年 3 月 18 日

# 目 录

一、前言	3
1.1 机构简介	3
1.2 报告时间范围	3
1.3 报告的组织范围	4
1.4 报告发布周期	4
1.5 报告编制依据	4
1.6 报告可靠性保证	4
二、我院基本情况	5
三、社会责任管理体系和制度的建立情况	9
3.1 机构方针与发展理念	9
3.2 履行社会责任的措施及制度规定	10
3.3 相关体系运行和自我改进情况	11
3.4 利益相关方的识别和参与	11
四、履行社会责任情况	13
4.1 诚信责任	13
4.1.1 依法运营	13
4.1.2 廉政建设	14
4.1.3 规范运营	16
4.1.4 公平、公正、科学、诚信	17
4.2 经济和服务责任	18
4.2.1 创新发展	18
4.2.2 国际合作	23
4.2.3 提高服务水平	24
4.3 社会责任	26
4.3.1 有效保障社会公共安全	26
4.3.2 社会产品质量安全责任	27
4.3.3 保障工作场所安全	28
4.3.4 员工权益	29
4.3.5 参与社会公益	32
4.3.6 报告责任	33
4.4 环保责任	34
五、结语	38

# 一、前 言

## 1.1 机构简介

山东省产品质量检验研究院（以下简称“山东省质检院”）是依法设立的具有第三方公正地位的综合性质检机构，自愿性产品认证是其新开展的业务类别。产品认证活动遵循审核公正科学、技术严谨规范、结论准确可靠、服务热诚周到的原则。山东省质检院以客户为中心，本着诚信、公正的工作态度，热情、严谨的服务作风，科学、规范的工作流程，准确、可靠的审核结论，为客户提供增值服务。

山东省质检院承诺自觉遵守《认证认可条例》、《认证机构管理办法》和国家有关认证管理制度的规定，在 CNCA 批准的范围内从事认证活动，及时向 CNCA 备案自行制定的认证规则、认证证书和认证标志，报告认证变更事项，报送认证业务信息，公示年度工作报告，接受认证机构监管，建立、实施、保持、更新和改进质量管理体系。

山东省质检院根据新形势的要求，在推进我院的持续发展中，不断深化物质文明和精神文明建设、不断加强核心价值观建设；将客户满意作为日常工作中最重要的标准，为客户实现价值、帮助客户提升产品质量及技术创新是我们的追求目标。

## 1.2 报告时间范围

本报告时间范围为 2019 年 9 月 5 日至 2019 年 12 月 31 日。

### **1.3 报告的组织范围**

山东省产品质量检验研究院。

### **1.4 报告发布周期**

本报告为年度报告，每年发布一次，本报告为 2019 年度报告。

### **1.5 报告编制依据**

本报告按照国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》要求，参照《产品认证机构通用要求》，结合山东省质检院的实际情况进行编写。

### **1.6 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，我院对其内容的真实性、准确性和完整性承担责任。

## 二、我院基本情况

山东省质检院始建于 1980 年，是集检测、认证、科研、标准制修订于一体的第三方综合性服务机构，承担产品质量监督、司法鉴定、产品认证、企业公众委托等各类检验检测及认证工作，进行检测设备研制、产品标准制修订、检测方法研究等科研开发，并为各类企业、检验机构提供专业的检测技术培训和优质的质量咨询服务，是全国质检系统 I 类产品质量检验机构，是目前省内检测范围最广、综合实力最强的专业化、科研型公共服务平台之一。

2019 年 9 月 5 日，国家认证认可监督管理委员会给我院颁发认证机构批准书，批准号为 CNCA-R-2019-562，获批专业领域为 PV11、PV13、PV14、PV15 四类，主要涵盖机械设备、发电机、电池等产品。山东省质检院内部设立认证中心，配备开展认证活动所必需的设备及支持性配置，包括档案保管设施、业务处理系统、证书印制设施、人员培训教室、样品储存室、电磁兼容等 4 个专业检测实验室以及工作人员的桌椅、文件柜、电脑、电话等基本办公设施，具体见表 1。为保障我院产品认证工作顺利进行，推动认证业务快速开展，根据国家认监委 2016【24】号文件要求，产品认证工作由六类专职认证人员具体实施，根据不同类别认证人员的工作要求及我院情况，设置了专职认证人员所在对应工作部门，设置了协调联络员负责不同岗位工作要求介绍、相关标

准解释及其它配合工作的，对应工作部门相关人员与协调联络员一起开展各项工作。

目前，我院配备了理事长 1 名、专职党委书记 1 名、副院长 3 名，科级干部 42 名，并根据我省关于在科研院所推行法人治理结构建设的部署，配备了职工理事 2 名、外部理事 2 名和外部监事 1 名。我院编制为 133 人，现有在职职工 570 人，其中在编人员 109 人、聘用人员 406 人、劳务派遣人员 55 人。设有博士后科研工作站，技术团队中有博士 13 人、硕士 209 人，硕士及以上学历人员占比为 43%；具有研究员职称资格的专业技术人员 23 人、高级职称资格的专业技术人员为 60 人，高级及以上职称人员占比为 16%。

由于认证检查员工作专业性要求，不同领域不同专业的产品认证需要储备相应专业检查员。目前，已组织电器、包装、纤检、家居、太阳能等检测部门选派人员准备参加 2020 年度自愿性认证检查员考试。为提高考试通过率，储备认证工作专业人才，党群工作部计划通过组织培训、研讨会等方式提升人员认证基础知识水平，组建一定规模的认证检查员专家队伍。

2019 年我院大力推行网上报账系统，实现网上适时汇总归集各部门、各项目报销支出情况，提高一线业务部门财务报销的准确性和及时性，并向后延伸自动付款及账务记账功

能。检验及认证收费与财务收入数据汇总统计、适时查询、账务数据传输方面更加便捷及时，财务管控系统在收支管理方面发挥的信息化支撑作用更加完善。严格执行相关制度办法，进一步强化制度的刚性约束，对各项支出及时进行账务处理，会计人员应根据审核后的原始单据进行记账，加强对原始单据的审核，严格执行中央《八项规定》精神和“五项”费用列支有关规定；按照预算绩效管理要求，对财政科研项目及其他专项项目加强绩效监控和绩效自评工作，督促项目按期提报绩效监控及绩效自评报告；严格执行政府采购政策；我院组织开展了针对性的财务培训，提升管理层的财务意识、合规意识，提高财务人员的专业水平和财务管理能力；采取多种办法加强全院财务分析报告，为院领导管理提供有效的决策支持；优化院财务流程，进一步提升财务服务质量和速度。

表 1 办公设施清单

序号	办公设施名称	型号规格	数量	地点	完好情况
1	电脑	M6900	10	山东省产品质量检验研究院 206B, 205B, 207A	完好
2	文件柜	1850mm×900mm×400mm	10	山东省产品质量检验研究院 206B, 205B, 207A	完好
3	档案柜	2000mm×1850mm×	10	山东省产品质量检验研究院档案室	完好

序号	办公设施名称	型号规格	数量	地点	完好情况
		400mm			
4	打印机	HP1010	7	山东省产品质量检验研究院 206B, 205B, 207A	完好
5	桌椅	1400mm× 700mm× 1200mm	10	山东省产品质量检验研究院 206B, 205B, 207A	完好
6	电话	步步高	10	山东省产品质量检验研究院 206B, 205B, 207A	完好
7	打印复印 传真一体机	惠普 HP LaserJet15 36dnf MFP	1	山东省产品质量检验研究院 206B	完好
8	会议室	40m <sup>2</sup>	1	山东省产品质量检验研究院	完好
9	学术报告厅	100m <sup>2</sup>	1	山东省产品质量检验研究院	完好
10	样品室	100m <sup>2</sup>	2	山东省产品质量检验研究院	完好
11	电磁兼容 实验室	1300m <sup>2</sup>	1	山东省产品质量检验研究院	完好
12	变压器实 验室	1000m <sup>2</sup>	1	山东省产品质量检验研究院	完好
13	充电桩实 验室	500m <sup>2</sup>	1	山东省产品质量检验研究院	完好
14	LIMS 系统	/	1	山东省产品质量检验研究院	完好



### 三、社会责任管理体系和制度的建立情况

2019 年山东省质检院认证中心明确社会责任工作行动计划，切实履行社会职责，围绕“积累实力、形成特色、创新发展”的工作思路，坚持“公正认证、科学认证、诚信认证”的基本原则，自觉遵守法律法规、标准和技术规范的要求，严格管理，规范运作，竭诚为用户提供良好优质的认证服务。

山东省质检院认证中心正确处理好中心发展、员工成长及其它利益相关方的关系，自觉为营造健康、和谐、有序的认证市场环境做出努力，发挥认证中心“传递信任、服务发展”的作用，积极开展机构品牌化建设和创先争优，增强凝聚力，在和谐共赢中实现可持续发展。

#### 3.1 机构方针与发展理念

目标：一流的环境、一流的能力、一流的管理、一流的效益、一流的文化。

工作方针：精益、精准、精益求精。

质量方针：工作诚实守信、认证公正科学、技术严谨细致、数据准确可靠、服务热情周到。

核心价值观：致力于为社会进步服务，促进经济发展，保障公共安全；致力于为客户创造价值，促进客户事业发展；

致力于提升员工幸福感，促进团队成员全面发展。

愿景：具有持续创新的技术能力和以客户为中心的卓越服务能力，并通过这一核心竞争力的不断提升，为客户提供优质、便捷的服务，做国际一流的认证机构。

### 3.2 履行社会责任的措施及制度规定

为保证认证中心顺利履行社会责任，认证中心建设有《质量手册》、《程序文件》、《认证工作规范》等相关规范性文件和相关规章制度，确保认证工作运行的客观、公正，开展工作有章可依、有章可循，认证活动规范有序。建立、实施并保持与其工作范围相适应的质量管理体系，以确保认证结果的质量。建立健全了规章制度，对认证过程的各项程序按照相关法规和标准进行了规定，成为认证人员的工作行为准则，从而保证了认证中心能够正确履行法律规定的责任。在认证质量的控制上，从业务的受理、工作方案制定、产品检测及工厂检查、结果评价与批准、证书签发与监督的整个工作流程，包括涉及的人员要求、仪器设备、设施环境、检测方法、量值溯源、样品处置等各项要素均有明确规定的作业规范，以保证认证结果的准确可靠。

山东省质检院认证中心依托法人建立了有效的客户投诉、申诉制度，通过走访、电话回访、社会调查等方式，接受社会各界的监督，畅通了投诉、申诉的渠道，以维护客户

的利益。社会责任管理体系持续、稳定、有效运行。

3.3 相关体系运行和自我改进情况

2019 年山东省质检院认证中心的全年社会责任管理体系持续、稳定、有效运行，进一步完善相关措施，特别是职业道德培养、认证过程控制等管理办法及规定，制度建设得到了进一步加强，各项质控计划有效实施。中心通过日常监督、内部评审等手段不断发现问题，组织相关人员讨论分析问题、解决问题，做到持续自我改进。

通过对存在问题采取有效的改进措施，使得中心的质量管理工作实现了计划、执行、检查、纠正的良性改进机制。中心将在总结年度社会责任履行情况的基础上，继续完善相关制度措施，使本中心履行社会责任相关措施制度化、常态化，持续提升中心社会责任履行的成效。

3.4 利益相关方的识别和参与

山东省质检院认证中心注重搭建与各级政府、客户、员工、公众和社会的沟通渠道，让各利益相关方更多地了解认证中心，积极参与和支持认证事业的发展。

表 2 利益相关方的识别和参与

利益相关方	要求与期望	沟通与参与
政府、监	严格遵守相关法律法规，独	接受政府监管；学习相关政

管机构	立公正、规范运作，增强认证公信力，提高认证有效性	策、法规；协助认证执法；宣贯认证政策与规范；参加相关会议和活动；及时上报相关信息
检测机 构	加强检测质量管理能力；协助提升检测机构的业务能力；提供必要的技术支持	组织并参与各类会议和活动；打造检测认证一体化
客户（委 托方）	提供各类独立公正、科学诚信的认证及技术服务；提供的服务优质、增值，向社会传递信任	以客户需求为导向，优化服务；组织开展交流、帮扶、培训及共建活动；建立反馈渠道，开展客户满意度调查并进行分析；确保认证结果公正有效
员工	依法签订用工合同并缴纳社会保险；合理的薪酬与福利；职业发展与提升；安全、良好的工作环境；员工的归属感，与机构共同成长	依法签订合同并缴纳社会保险；及时发放薪酬和福利；组织员工参加各类培训学习；提供职业发展渠道；定期进行健康检查；认真聆听员工的意见；关心关爱困难员工
公众和 社会	普及认证知识，关注认证产品的社会消费状况，推动认证事业为公众和社会熟知	组织社会公益宣传活动；志愿者参与；市场买样抽查；接受社会监督

## 四、履行社会责任情况

### 4.1 诚信责任

山东省质检院始终将履行社会责任作为第一要务，2019年，团结带领广大干部职工，紧紧围绕政府监管、经济发展、民生安全和环境保护等方面的需求，做了大量的技术支撑工作，有效突显了我院作为全省公共检测技术服务平台的作用和效能。主要工作如下：

#### 4.1.1 依法运营

山东省质检院自获得认证资质以来，严格遵守国家各项法律法规及各项政策的要求，依照《认证机构管理办法》、《实验室和检查机构资质认定管理办法》以及《产品质量法》等要求，规范运营。保证独立、公正的法律地位，严格按照公正、公开、公平的原则，开展相应的认证活动。自觉接受政府、消费者和社会的监督，维护认证市场秩序。

2019年，山东省质检院举办的质检法律法规专题讲座，讲座围绕产品质量与《产品质量法》，工作中涉及的主要法律法规、法律责任及常见违法行为，资质认定、实验室认可、省质检中心以及检验检测抽检程序与行为规范等，结合案例分析，使员工进一步加深了对质检法律法规条文的理解，厘清了检验检测行为的法律边界，增强了依法施检的自觉性和责任感。

#### 4.1.2 廉政建设

事业发展离不开正确的方向和良好的氛围。2019 年，山东省质检院始终狠抓党的建设不放松，严格守纪律、讲规矩，贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想为统领，推进全面从严治党，促进党建和党风廉政建设工作取得显著成效。

积极组织开展主题教育。研究制定《实施方案》《学习计划》，通过聚焦主题、集中学习、理论联系实际等多种形式扎实抓好学习教育，院领导班子开展调查研究 5 次，形成 5 篇调研报告，4 名党员领导干部为所在支部上党课各 1 次。深入开展“不忘初心、牢记使命”专项整治，面向各支部、各部门，征求对领导班子和领导干部在政治建设等方面存在的问题共 33 条，形成整改工作方案，并认真做好整改工作。

不断加强党建工作力度。全面落实从严治党责任，以党建工作为引领，不断提升员工队伍的思想境界。扎实开展“不忘初心 牢记使命”主题教育活动，研究制定了实施方案、学习计划，梳理形成“三个清单”。组织开展“践初心 勇担当”微党课竞赛、“责任担当 励志前行”专题讲座、“不忘初心 牢记使命”主题党日、收看“灯塔党建大课堂”第一课、重温入党誓词、集体观看《榜样 4》、参加和平路社区党委组织的“漫读时光 感悟初心”主题党日等活动，锤炼党性、传承初心。严格落实民主集中制、“三会一课”、民主评

议等党内规章制度，加快推进党建工作标准化建设。“万名干部下基层”临清康庄乡村振兴服务队和我院第九党支部赴结对帮扶村，开展“康庄镇肖庄小学结对帮扶图书捐赠活动”，向康庄镇肖庄小学捐赠图书 350 册。积极开展精神文明建设，组织开展主题征文、留守儿童慰问、植树造林、篮球比赛等各类文体和公益活动 10 余次，先后荣获“全国青年文明号”“山东省工人先锋号”“山东省省级精神文明单位”“山东省省直青年文明号”等荣誉称号。

扎实推进党风廉政建设。严格贯彻落实党风廉政建设责任制，组织开展廉政风险排查和谈话提醒，不断加强廉政风险防控。通过签订廉政建设责任书、开展警示教育、观看专题教育片等多种方式，推动干部职工进一步筑牢反腐倡廉的思想防线。组织开展作风纪律检查和一线人员检查回访，强化对遵守廉洁自律行为规范情况的监督，积极营造风清气正的团队氛围。。

建立了《保证全体员工公正性和诚实性程序》、《保护客户机密信息和所有权的程序》、《人员及人员培训控制程序》、《技术标准管理工作规范》、《设施和环境条件控制程序》等程序文件，从人、机、料、法、环等多个方面保证认证及检验报告的真实性和科学性。采取措施确保管理层和员工的公正性和诚实性，组织逐级签订《廉政目标责任书》、《公正和保密承诺》、《检验人员执业承诺书》，从而保证依照有关法

律、法规、标准、认证规范的规定，开展认证工作，尊重科学，恪守职业道德，遵守保密协议，保证从事的认证工作，不受任何外来因素（官方、客户及委托方、亲属等）干扰，公正地按规定的程序开展检测工作。建立健全诚信监管和责任追究机制，规范职业道德行为，预防和纠正科研和服务中的不端行为。加强数据、资料、成果的科学性和真实性审核，建立健全科技档案。

#### 4.1.3 规范运营

山东省质检院自觉遵守国家法律和国家总局、国家认监委等部门的行政法规要求，坚持规范运作、稳步发展，保证独立和公正地运行质量体系。

依据《合格评定 产品认证中利用组织质量管理体系的指南》（GB/T 27053-2008）、《合格评定 第三方产品认证制度应用指南》（GB/T 27028-2008）、《实验室资质认定评审准则》、《检测和校准实验室能力认可准则》等建立我院的独立性和公正性质量体系。及时健全我院关于认证工作的质量手册和程序文件等修改及完善，明确我院认证工作行为规范，明确认证人员职责责任，规范认证活动的工作。2019年，通过严抓“制度落实到实处”，加强各级监督，不断提高制度执行到位程度，确保为所有客户及时提供数据和结果准确、客观、真实的认证服务。



为确保检验报告的质量，我院严格执行《人员及人员培训控制程序》、《设备管理程序》、《标准物质管理程序》、《技术标准管理工作规范》、《设施和环境条件控制程序》、《检验质量监督管理办法》、《检验责任追究制度》等程序文件以及一系列配套的质量记录，对检验报告进行监督管理。建立健全相关制度及流程，完善管理体制，按照“规划、协调、实施、监督”的管理原则，加强内部协调。根据工作需要，进一步建立并细化、优化内部的工作流程，促进各方面工作的精细化，有效避免各环节的风险。

我院保证无转让、出租、出借资质认定证书和标志；无伪造、变造、冒用、租借资质认定证书和标志；无使用已失效、撤销、注销的资质认定证书和标志。

#### **4.1.4 公平、公正、科学、诚信**

山东省质检院自觉遵守社会公德、商业道德和行业自律要求，公平、公正、科学、客观开展认证、检验检测活动，自觉切实做到科学诚信认证、检验。

山东省质检院向社会做出了公正性声明：对任何客户均持公正态度，保持相同的工作质量，严格执行标准，在认证各环节中不受任何势力的干扰；保证不将客户的样品、资料、数据等信息提供给其他单位或用于本院的产品技术开发；认证、检验人员不直接受理认证业务，不得从事直系亲属所在

单位的任何认证、检验工作，不得参加影响本院公正性的产品开发、咨询和营销工作；及时处理客户的申诉或投诉，并将处理结果及时反馈给客户。确实因我院工作失误造成错误的，由我院负责出具更正报告，并消除影响；我院对参与弄虚作假、敲诈勒索、受贿、渎职等案件的认证、检验及工作人员实行零容忍。对违法失职、徇私舞弊的人员，给予行政处分，构成犯罪的依法追究刑事责任。

## **4.2 经济和服务责任**

### **4.2.1 创新发展**

为更好的服务认证工作开展，山东省质检院狠抓落实，积极探索创新发展。

加强科研标准研究水平，实现研检有效结合：2019 年立项总局科技计划项目 2 项、山东省重点研发计划重大科技创新工程 3 项、院内储备项目申报 28 项，全年获各级经费支持 330 余万元。标准方面：2019 年，国家标准申报 5 项、发布 4 项、审定 2 项、送审 1 项；行业标准发布 1 项；地方标准申报 46 项、立项 38 项、审定并报批 42 项、发布 26 项；团体标准立项 2 项；省局给予 205 万元标准化专项经费支持。获奖方面：2019 年获奖 6 项，山东省科技进步奖二等奖 1 项，三等奖 2 项，山东省机械工业科学技术学会科技技术奖一等奖 1 项，中国石油和化工工业联合会科技进步奖二等奖 1 项，

中国循环经济协会科学技术奖 1 项。科技创新基地申报方面：2019 年，获批山东省工程实验室（工程研究中心）1 个、国家企业标准领跑者评估机构共计 5 个科技创新平台。知识产权产出方面：2019 年，发明专利授权 4 项，实用新型授权，著作 3 部，发表论文 107 篇，其中 EI/SCI 论文 9 篇，国家级期刊 5 篇，中文核心 28 篇。成果转化方面：科技成果转化 3 项，横向服务收入 43 万元。标准化组织方面：新批筹标准化组织 2 个。

2019 年重点创新如下：

1. 国家低压电器元件及成套开关控制设备质量监督检验中心获得低压电抗器产品 CQC 标志认证检测资质。积极开展电动自行车产品 CCC 准入检测工作：电动自行车产品从生产许可证准入转为 CCC 准入，共受理 66 批次，已完成 56 批次，其余正在试验中。与 CQC 合作，承接“易派客”验货检验任务。积极开展新产品种类的 EMC 和环境检验业务，与浪潮电子信息产业股份有限公司 EMC 测试部门初步达成合作协议，已经通过浪潮相关部门对我院 EMC 实验室评价工作；与沃尔沃建筑设备（中国）有限公司展开初步合作，完成其供货商北谷电子有限公司重型机械零部件电磁兼容现场核查工作；开展军用电源、汽车零部件、充电桩、轨道交通、医疗器械等产品的整改检验任务。按照国家质量认证中心 CQC 认证规则要求，选购 CCC 认证和经协会确认的电器元件和优

质的辅助材料，并按照建筑施工配电箱设计参考图集生产制作配电箱。我院作为第三方检测机构积极配合山东省建筑安全与设备管理协会现已达成初步合作意向。

2. 国家消防及阻燃产品质量监督检验中心（山东），针对媒体反映网售灭火器质量问题严重这一情况，中心第一时间组织人员进行舆情研判，并自主从淘宝、拼多多等网络平台购买样品。第一时间将情况上报省局和国家局，为省局和国家局制定抽查计划提供了数据支持。10月1日，由中心作为监理单位的我省“国泰民安”彩车亮相于庆祝新中国成立70周年群众游行活动中。为保障彩车制作安全，选派技术骨干，深入到彩车的选材、制作、装配、验收等全过程，确保了彩车安全万无一失，为新中国70华诞献上一份厚重贺礼，表达了对伟大祖国的深深祝福。



图例：作为监理单位的我省“国泰民安”彩车

3. 国家包装产品质量监督检验中心（济南），经过两年半的努力，牵头起草的《绿色包装评价方法与准则》国家标准于 2019 年 5 月 10 日发布实施。2019 年 5 月 13 日，国家市场监督管理总局、国家标准化管理委员会召开新闻发布会，其中《GB/T 37422-2019 绿色包装评价方法与准则》被列入绿色包装领域的国家重点标准。参与了国家邮政总局快递包装绿色评价、阿里巴巴世界地球日活动、中国包装联合会组织的绿色行动派（聚焦 2025 可持续包装落地）等一系列交流活动。8 月 25 日，由标准主起草人及起草单位参与录制的中央电视台《焦点访谈》播出。



图例：重要国家标准发布截图

4. 国家装饰装修材料质量监督检验中心 2019 年围绕国家建设节能环保型社会以及装饰装修材料有毒有害物质限量的研究等社会关注的热点问题，不断完善技术创新机制，积极提升装饰装修材料有毒有害物质检测方法的研究

和检测能力水平，先后扩展了绿色产品认证检测能力，2019年新增4台1立方米、1台5立方米环境检测舱、1台质谱检测器。

6. 国家消防及阻燃产品质量监督检验中心（山东）积极争取强制认证和自愿性认证资质。2019年继续向认监委递交了三类消防产品的强制性认证检验机构的申请，顺利获得批准，目前正在同消防产品合格评定中心签订合作。同时，针对已经转为自愿性认证的13类消防产品，继续申请成为消防产品合格评定中心的分包实验室，9月份迎接评审工作，现已整改完毕，正在签订分包合同。

7. 国家加工食品质量监督检验中心（山东）2019年参与了山东统一银座商业有限公司、济南统一企业有限公司、山东银鹭食品有限公司、济南大润发有限公司、山东鲁花生物科技有限公司、济南顶津食品有限公司、山东大旺食品有限公司、济南金醉福酒厂、泰安亲亲食品有限公司、济南民天面粉有限公司、烟台中宠食品股份有限公司、山东嘉华油脂有限公司等大客户原材料及产成品检验，开启了食品中心与企业合作的新篇章。

8. 我院建材家居检测中心与认证中心和行业协会全面合作，利用认证中心和行业协会的客户资源和认证手段，对接我院的检测技术资源优势。积极参与国家认监委家用燃

气灶具 CCC 认证检验机构选拔工作，在院领导、市场业务部、低压电器所的大力支持之下，成功取得了家用燃气灶具、家用燃气快速热水器的 CCC 强制性认证检验资质，为今后燃气灶具产品相关业务的争取打下了坚实的基础。积极准备人造板和木质地板、卫生陶瓷、家具、陶瓷砖、木塑制品、涂料共 6 类产品绿色产品认证发证检验资质，邀请行业专家为我省的重点家具和人造板生产企业开展绿色产品认证相关知识的培训。与中国建材检验认证集团股份有限公司多次交流，充分展示我院的技术能力和合作意愿，成功加入 CTC 国检集团的签约实验室，开展相关产品的发证检验工作，现在已完成家具产品发证检验 5 批次，为即将全面开展绿色产品认证开启了好头。

#### 4.2.2 国际合作

2019 年我院积极参与一带一路战略，成功加入马来西亚电力公司实验室目录，累计完成 7 个单元检测业务。同时，参加国际能力验证项目 4 项，由 IFM Quality Services Pty Ltd 组织的验证项目“球压试验”、IFM Quality Services Pty Ltd 组织的验证项目“爬电距离与电气间隙”、IFM Quality Services Pty Ltd 组织的验证项目“IP 等级：IPX6, IPX7”、IFM Quality Services Pty Ltd 组织的验证项目“电磁兼容传导发射”。在与德国莱茵技术监护有限公司(TUV)签署的分包服务协议框架下，目前同 TUV(香港)、TUV(意大利)、TUV(深

圳)、TUV(上海)四家分公司开展了食品相关产品的合规评价合作;继续为德国 Amocor、克罗地亚 Aluflexpack、意大利 Cartotecnica Tifernate 等国外客户提供技术咨询、产品合规性检验等服务,组织受理国外测试业务 200 余批次。进一步加强与雀巢(中国)有限公司的合作力度,组织受理 10 家雀巢子公司及 30 余家供应商送检的 150 余批次近 500 份检验业务。

#### 4.2.3 提高服务水平

山东省质检院始终坚持客户至上的服务理念,全心全意为客户服务,致力于为社会各界提供科学准确的认证、检测服务,不断提高客户服务水平。

为更好的为政府及客户提供服务,我院 2019 年组织进行了 2 次院资质认定扩项与变更评审、1 次院实验室认可及 4 个国家中心资质认定+授权能力扩项评审,以扩大服务范围。同时做好与北京方圆、CQC 返还统计及 CQC 日常资质维护工作。做好省局 2019 年行政许可技术审查机构入围投标项目。申报了省级工业产品生产许可(含食品相关产品生产许可)技术审查事项。完成了家用燃气具(已获批)、消防产品中火灾报警产品、灭火设备产品、消防装备产品(审批中)的 CCC 检验资质申报。为后期认证业务的开拓打下了良好的基础。



2019 年，经山东省发展和改革委员会申报“山东省新能源汽车电池及充电设施综合性能检测工程实验室”，并获批成立。该工程实验室主要搭建新能源汽车电池及充电设施综合检测平台，为国内高压零部件企业提供技术和检测服务，填补国内在高压零部件测试领域的空白，并积极牵头联合上下游企业、高校院所和科研机构，围绕新能源汽车产业开展项目研究、标准制定、人才培养、成果转化等研发活动，有利于推动我国电动汽车产品质量的提高，产业的发展。

同时，加大检测设备投入。2019 年共新增设备 210 余台套，大大增强了院认证、检测能力。

推广自愿性认证与认证中心和行业协会战略合作，用自愿认证、绿色认证为企业提升质量意识、质量理念，在企业中得到了较好反响，为中小型企业提供了其迫切需要的技术支持。及时跟进国家产业政策的调整，积极关注市场动态，成功取得了家用燃气灶具、家用燃气快速热水器的 CCC 强制性认证检验检测资质。进一步开展质量提升调研，找准企业质量提升的症结与痛点，梳理标准、研究政策、搭建平台、及时引导，贯彻落实家具等消费品质量提升，推动新旧动能转换，实现质量、品牌、效益的协调发展，促进供给侧结构性改革和行业的转型升级。

2019 年，我院参与中国标准化研究院组织的企业标准领

跑者评价工作，作为主导评估机构，在控制电缆、家用豆浆机、断路器三个领域共评估企业标准 500 余项，最终发布了华凌电缆、九阳等 11 家企业的 13 个企业标准“领跑者”，使高水平企业标准发挥引领作用，推动产品质量提升。

我院在制度建设、队伍搭建和信息化辅助等方面都实现了跨进。在内部不仅制定有客户服务制度体系，定期组织技术人员、业务人员参加院组织的各类市场、客户服务知识讲座，更定期组织客服人员轮岗进行技术知识再提升，从而增强前沿意识和服务精神，擦亮窗口形象，提升服务水平；在外部建立客户联络机制，密切联系交流，通过多种形式倾听客户需求及意见和建议，如大客户走访、座谈交流、客户满意度调查，从而及时了解和掌握行业发展动态及客户需求。

## **4.3 社会责任**

### **4.3.1 有效保障社会公共安全**

按照省委办公厅的要求，承担了我省国庆 70 周年山东省彩车的消防安全全程监理、进场材料现场取样检测、彩车制作现场验收等工作。在济南统一银座等大型商超设立快速检测点，加强与恒大、万科、碧桂园等房地产企业、红星美凯龙、银座家居等家居卖场以及苏宁易购、易派客等网络电商平台的合作，开展食用农产品、防火门、建筑外窗等工程用产品以及家具、瓷砖等家居产品的质量检测，针对游泳、

攀岩等经营性高危险性体育项目进行专项督导检查，为群众吃得安心、住得放心、买得舒心、玩得开心做好技术把关。围绕高校学生公寓用品、塑胶跑道、校服、学校室内新风系统等产品，积极开展质量检测、工程验收，为打造绿色、安全、健康的校园环境提供技术支撑。充分利用国家设立在我院的行业、区域风险监测站，加强对重点行业、重点区域质量安全状况的跟踪监测、分析研判和组织召回，为保障公共安全提供技术支撑。

#### 4.3.2 社会产品质量安全责任

2019 年，我院共承担了 70 项省级抽查任务共计 6183 批次，其中包括 1 项汽柴油快速检测任务共计 4000 批次、40 项季度监督抽查、9 项流通领域商品抽查、4 项网络商品抽查和 10 项省专项抽查，6 项省风险监测任务。承担了 48 项国家级抽查任务共计 1900 余批次，其中包括 30 项国家监督抽查、1 项市场买样电线电缆专项抽查、1 项自自动点饭锅网抽监督抽查、2 各项食品相关产品监督检、1 项食品相关产品技术规范修订，1 项证后建筑防水卷材抽查、4 项国家风险监测、4 项国家电商平台风险监测任务、电线电缆、化肥 2 个区域风险监测站、食品接触用塑料制品和摩擦材料 2 个行业风险监测站项目。承担了 16 项市级抽查任务共计 145 批次。此外还承担了 685 批次肥料产品及 155 批次电线电缆产品的山西省监督抽查任务等。为政府产品质量监管和社会

各界消费需求提供了优质、高效的服务，满足了广大客户的需求，获得了广大客户的信赖和认同。

我院多次参与解决毒跑道、保鲜膜风波、毒奶瓶事件、复合包装残留溶剂超标问题、危险品包装泄漏事故、快餐盒、防瓷餐具、紫砂煲、一次性筷子、塑化剂等食品安全应急事件，给质检总局提供了技术和数据支持。

#### 4.3.3 保障工作场所安全

为保障院工作场所安全，各实验室根据不同需要配备了灭火装置，且保证其处于正常使用状态。建立了长期有效的安全管理制度，配备了齐全的安全保护设施，注重工作环境的健康要求，配备了通风、除尘、防静电、防辐射等设备设施，严格执行“三废”规定，对于实验室产生的可能对环境与健康造成危害的废水和固体废物严格按照规定的程序和要求进行处理，建立全面的个人防护措施，注重员工检验检测活动中的职业健康，确保为员工提供安全、健康、卫生的工作条件 and 环境。在工作场所方面，制定了安全卫生注意事项，列明了本场所区域内的安全卫生控制点和控制措施，置于醒目处；对进入试验场所的人员明确了注意事项和准入制度；明确了安全责任制度，分工明确，责任清楚。对于剧毒化学品，制定了严格的管理制度，制定专人负责购置、建档、保管和领用，并建立剧毒化学品档案，设立专用仓库和保险

柜，设立醒目警示标识，严格出入库登记制度，建立健全应急管理体系，制定了应对突发事件紧急处理规程，进行了水灾、火灾等突发事件的应急演练，提高安全事故的应急管理水平 and 突发事件应对能力。

2019 年特邀请济南消防支队专家进行消防安全管理及消防常识培训，主要内容防灭火常识，如何增强紧急情况下的应对能力及火灾事故的应急处理；消防设施及消防器材的使用方法、火灾隐患排查方法等内容，进一步加强安全管理工作，提高广大干部职工消防安全意识，保障人员安全，减少单位财产不必要的损失。组织人员参加实验室危险化学品安全管理培训、消防安全知识培训和演练。通过参加危险化学品安全管理培训，不仅进一步加强了员工的实验室化学品安全风险防范意识、规范实验室化学试剂使用管理，使大家对实验室化学品使用管理和安全防护有了更专业的认识；通过参加消防安全知识培训和演练，强化了广大员工“预防为主、安全第一”的消防安全意识，提高了自我救护和科学逃生能力，培养大家在紧急遇险时互帮互助、并肩作战的精神，为做到保障人员安全，减少国家和单位财产不必要的损失打下良好基础。

#### **4.3.4 员工权益**

员工是院生存和发展的宝贵财富，严格遵守劳动者权益

保障相关法律法规，维护员工合法权益。采取有效合理的激励机制，增强员工从事检验检测的责任感和荣誉感。同时倡导在人才培养及晋升及外出培训机会均等，为员工创造公平、和谐的工作环境。在人的管理上遵纪守法，树立了先进的人才管理理念，尊重人才、运用人才、激励人才、不断挖掘员工的潜能，技术上培养、政治上关心、生活上关照、工作上支持，为员工建立了良好的工作人际关系。只有坚持“以人为本”，建立鼓励员工成长的有效激励机制和合理规划，才能充分调动其积极性，从而使机构也得到健康持续的提升。

我院自觉遵守《劳动法》和《劳动合同法》，由党群部门依法统一与员工签订并履行相应的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。秉承尊重科学、尊重人才、科学先进的人才管理理念，建立同工同酬、按劳分配的绩效分配制度，重视人才和培养人才，为员工创造外出培训机会，加强检测技术、法律、廉洁、检测安全、职业道德相关培训，树立员工正确价值观。构建良好的人才梯队，人才专业分布、年龄层次合理，公平公正严谨的人才晋升机制，畅通员工表达真实诉求的渠道，妥善处理员工的意见建议，切实维护员工合法权益，增强员工从事检验检测的责任感和认同感。

2019 年我院建立健全了绩效分配制度、人才培养及晋升

制度、科研工作奖励等一系列员工管理制度和激励机制，严格奖惩和动态考核，持续提升员工的综合业务能力和归属感，从而对整个中心的有效管理和健康运行起到了很好的作用，使中心朝气蓬勃、充满活力，确保院的科学发展和可持续发展。

2019 年，为提升人员能力，我院开展了国家监督抽查管理办法、质量管理论坛、质量管理体系换版、实验室安全、市场营销、大型仪器设备、抽样人员资格等培训，组织考试 10 余次，参加考试 500 余人次。完成各类培训 260 余项，覆盖全院 600 余名员工达 5600 余人次，其中院统一组织培训 26 项达 3200 余人次，外出培训 89 项 200 余人次。积极推动院《新入职员工培训及上岗考核工作方案》，院集中组织新员工通用知识培训 5 次、考试 6 次，收集 7 个检测部门培训方案 21 个，督促方案落实。积极与各部门沟通协调，尝试开展视频教学工作，收到检测部门录制教学视频 20 余个。

此外，我院从多方面关心员工的身心健康，创造积极向上的文化氛围。每年为员工提供免费体检，以及形式多样、丰富多彩的文体活动，如知识竞赛、拔河、广播体操、征文以及演讲比赛等活动；中心还关爱妇女和困难职工，每年妇女节均组织女员工积极参加院组织的丰富的妇女节集体活动，例如电影鉴赏、美容护肤讲座等；对困难职工，进行精神和物质上的慰问，尽最大努力帮助他们，给与温暖。

#### 4.3.5 参与社会公益

我院积极参加社会公益事业，充分发挥自身的技术优势，通过各种形式的宣贯推介形式，增强消费者对产品的了解，引导消费者正确消费。同时，利用技术优势，加强对企业客户的技术提升，进一步维护消费者的利益。

积极参加 3.15 和质量月活动，接受社会各界的技术咨询，宣传家具、地板等装饰装修材料购置注意事项，接受学校、企业参观 600 多人次；接受消费者、教育机构委托，义务开展装饰装修材料、室内空气质量检验检测 30 余批次，保护消费者的合法权益。取得广大消费者的信赖与认同。

为了加强资质认定管理，顺应净水行业发展趋势，树立高质量发展意识，进一步提升全省净水企业质量，服务和信用体系建设水平，山东省家用电器行业协会家用水处理设备专委会在济南召开了“净水行业高质量发展政策与企业资质管理”专题培训班，我院受邀作了题为“反渗透净水机水效等级政策解读及抽检计划”的报告，从净水行业背景、水效标识管理办法、净水机水效检测强制性标准、水效领跑者公益测试活动四个方面进行了分享，得到了参会人员的高度关注。

国家石油化工产品质量检验研究院（山东） 每年举办“质量月”安全科普知识宣传活动，到社区进行农药、肥料、



油品产品安全知识宣传，为消费者对农药、肥料产品质量、使用安全的问题答疑解惑；每年“质量月实验室开放日”，邀请市民及高校师生进入到实验室中参观，促进社会大众对实验室检验工作的认知，加大对产品质量安全性的认识。检验过程中注重产品安全风险评价，及时为客户提供产品风险评估，保障消费者财产安全。

此外，中心还组织广大员工积极参加了“无偿献血活动”和“情系灾区”募捐活动”。我院员工积极响应号召，秉承关心社会、关爱他人的精神，光荣地参加到无偿献血的队伍；同时，广大员工同志们纷纷慷慨解囊，为灾区群众奉献爱心，为救灾添砖加瓦。

#### **4.3.6 报告责任**

产品质量与人的生活息息相关，但近年来质量安全问题层出不穷，因此帮助政府发现问题解决问题，提升产品质量是每个检测机构的责任。我院定期向有关上级部门报告最新动态，如定期向国家总局和国家认监委上报国家中心年度总结及计划、国家中心产品质量状况分析、国家中心质量安全风险分析报告、强制性产品认证实验室年度总结、强制性产品认证标准换版能力确认；向中国质量认证中心上报年度业务总结，以及相关标准换版能力确认等信息。

作为省级第三方认证、检测机构，积极承担政府指令性

任务，履行检测报告责任更是责无旁贷。2019 年我院共承担了 70 项省级抽查任务共计 6183 批次，对检测数据进行分析，编制产品质量分析报告，发现检验检测过程中存在重大质量风险时，及时报告相关行政部门，实施风险预警，控制风险异情，切实履行报告职责，为政府的相关工作提供了技术支持，为企业产品质量改进和质量控制提供建议，提升电器产品的整体质量水平，维护广大消费者和优质产品企业的利益，促进各产业的健康发展。

#### 4.4 环保责任

充分发挥全国工业节能与绿色发展评价中心、全国土壤详查实验室等平台的技术支撑作用，积极承担绿色工厂第三方评价、农用地污染详查、种植业面源污染检测、重点企业碳排放第三方核查、重点企业节能诊断公益服务、环境监测、危险废物鉴别及污染场地调查等技术服务工作，为节能减排和生态环保提供技术支撑。加强与中国邮政总局、阿里巴巴（天猫国际）等机构的交流与合作，加快研究包装循环应用和绿色包装评价。围绕太阳能热水器、室内加热器、空气源热泵、燃气采暖炉等清洁能源产品，开展产品质量检测，为国家“煤改电”“煤改气”等政策的有效落地提供技术支撑。

一年来主要进行的节能工作如下：

##### 1. 开展 2019 年度重点排放企业碳排放企业自查与第三

方核查相关业务洽谈及投标工作，成功中标山东省生态环境厅组织的山东省重点排放单位核查工作，完成泰安地区电力、造纸、化工、水泥等行业 38 个项目的 2019 年碳排放核查工作，出具核查报告和监测计划审核报告 76 份。提升了人员专业技术水平，积累了核查经验，进一步巩固了我院在碳排放核查领域的影响力。

2. 开展绿色制造体系评价等绿色节能领域相关工作。紧跟政策要求，积极推进绿色制造体系第三方评价工作，开展了威海拓展纤维有限公司、山东阳谷华泰化工股份有限公司、山东玻纤集团股份有限公司等 11 家企业的绿色工厂评价工作绿色供应链工作。积极学习研究，顺利完成浦林成山（山东）轮胎有限公司、威海拓展纤维有限公司 2 家企业的绿色供应链第三方评价工作。

3. 为贯彻落实省委省政府“1+1+8”相关文件和《市场监管总局工业和信息化部公安部关于加强电动自行车国家标准实施监督的意见》（国市监标创〔2019〕53 号）要求，落实大气污染防治和安全生产工作职责，加强蓄电池质量监督，督促企业落实产品质量的安全主体责任。受省局委托，对 22 家蓄电池生产企业进行了摸底排查，对蓄电池产品相关的标准及原《铅酸蓄电池产品生产许可证实施细则》进行了系统的对比分析，加快推进我省在该领域的标准体系建设，加快技术改进，淘汰落后产能，督促企业落实职业健康

体系建立，推行绿色工厂、绿色产品的认定工作，扩大我省铅酸蓄电池产品的品牌影响力。

4. 积极响应工信部《工业节能诊断服务行动计划》，认真学习研究节能诊断总体要求，从企业公益技术装备、能源利用效率、能源管理体系等几个方面入手，联合山东省节能环保服务平台，针对性开展了包含济宁华宇金属制品有限公司、汶上精良海纬机车配件有限公司、山东天虹纺织有限公司、梁山菱花生物科技有限公司、中铝山东有限公司等企业在内的 5 家企业节能诊断工作。

5. 积极开展节能型母线槽、电缆桥架、充电桩、接触器等检测服务业务；积极推进新能源领域的试验能力建设，通过新上光伏汇流设备、光伏发电专用逆变器、风力发电导电轨、电动汽车充电设施检测能力并开展相应检测业务，努力承担倡导绿色环保、建设生态文明的社会责任。

6. 完成了《绿色产品评价规范 电缆桥架》、《绿色产品评价规范 交流接触器》、《绿色产品评价规范 高低压预装式变电站》、《农用植保无人机环境适应性试验规范》、《退役动力电池梯次利用技术规范》等 5 个地方标准的起草编制工作，着力提升节能环保标准支撑能力。经过两年半时间，我院包装中心制定的《GB/T 37422-2019 绿色包装评价方法与准则》国家标准于 2019 年 5 月 10 日发布实施。该标准针对绿色包

装产品低碳、节能、环保、安全的要求，规定了绿色包装评价准则、评价方法、评价报告内容和格式，具体评价内容涉及了包装产品的物理安全、食品安全和环境安全。标准首次构建了绿色包装评价标准体系，采用计分制评价方法，使绿色包装评价可以量化，旨在通过开展绿色包装评价来带动绿色生产技术的升级与发展。

在进行节能工作的同时，我院历来重视工作场所的环境保护及技能工作，制定了废料、废气、废水处理规定，实验室对产生的可能对环境与健康造成危害的“三废”，不断降低“三废”的排放，严格制定并执行相应的规范性文件，分门别类进行回收，定期交由环保部门认可的机构统一进行无害化处理。对实验产生废气的排气系统加装了过滤装置，按时更换过滤材料，确保排放的废气不会对环境造成污染，避免检验检测活动中的污染排放。提倡绿色出行，安排通勤车接送员工上下班，试验过程中注意节约能源，节约水、电、气和检验用物料，提高资源利用效率。围绕生态理念，组织人员参加绿色认证培训学习，促进生产过程环保、产品环保的绿色生态发展。工作中节约用水、电、纸，通过少开、不开空调，温度设定适宜；人走灯灭，纸张双面使用，尽量多使用电子文件等措施，从点滴做起，倡导实施绿色环保、节能减排。本报告期内没有发生过环境污染事故，也未有因环保问题而被处罚的情况。

## 五、结 语

履行社会责任对具有 8 个国家级检测中心的第三方认证、检测机构来说非常重要，在今后的工作中，我院将在国家总局、国家认监委的正确领导下，进一步加强社会责任意识，完善履行社会责任的内部管理制度，把社会责任理念和要求全面融入到中心的发展规划和日常工作要求中去。坚持“公正检测、科学检测、诚信检测”，遵守法律法规、标准和技术规范的要求，严格管理，规范运作，正确处理我院发展、员工发展及其他利益相关方的关系并自觉接受各利益相关方的监督。

2020 年我院将进一步加强社会责任意识，完善履行社会责任的内部管理制度，把社会责任理念和要求全面融入到中心的发展规划和日常工作要求中去。坚持独立公正、科学诚信的基本要求，遵守法律法规、标准和技术规范的要求，严格管理，规范运作，积极履行社会责任，自觉接受社会、消费者和利益相关者的监督。

本报告总结了我院一年来在社会责任方面所做的相关工作和努力。今后我院将总结经验，针对目前行业社会责任建设中的薄弱环节进行不断地改进提升，坚持将社会责任的履行落到实处。同时，将一如既往地注重安全、注重环保、诚信检测、为社会提供客观、公正、准确的检测数据，为政

府提供强有力的技术支持，为客户提供优质便捷的“一站式”增值服务，传递信任、服务发展，切实履行好社会责任。

在此，望检测业界的同行及社会各界人士对我们进行监督和提出宝贵的意见和建议，山东省产品质量检验研究院全体员工向各位由衷致谢！

报告反馈联系方式：

电话：0531-89701921； 邮箱：sdqijnzx@sdqi.com.cn

2020 年 3 月 18 日