



2020年度社会责任报告

青岛万汇检验认证有限公司

——为顾客发展提供助力，为社会传递信任



报告概况

报告时间范围 2020年1月1日至12月31日

报告发布时间 2021年2月

报告周期 年度报告

报告发布情况 第二次发布

报告参照原则和标准

国家认监委《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》

报告涵盖范围 青岛万汇检验认证有限公司各种认证开展情况

报告数据说明 公司报表及相关统计

报告可靠性保证 报告真实、可靠、准确、完整

CONTENTS/目录

第一部分 青岛万汇检验认证公司概况

1.1公司简介

1.2组织机构图和职责

1.3公司文化

第二部分 青岛万汇检验认证运营管理

2.1各项业务及发证数量

2.2人力资源与认证业务的匹配情况

2.3财务状况及财务审计情况

第三部分 社会责任管理体系制度建立

3.1建立的社会责任管理体系制度

3.2利益相关方的识别和参与

3.3体系运行及改进情况

第四部分 履行社会责任情况及绩效评价

4.1遵守法律

4.2规范运作

4.3诚实守信

4.4员工权益

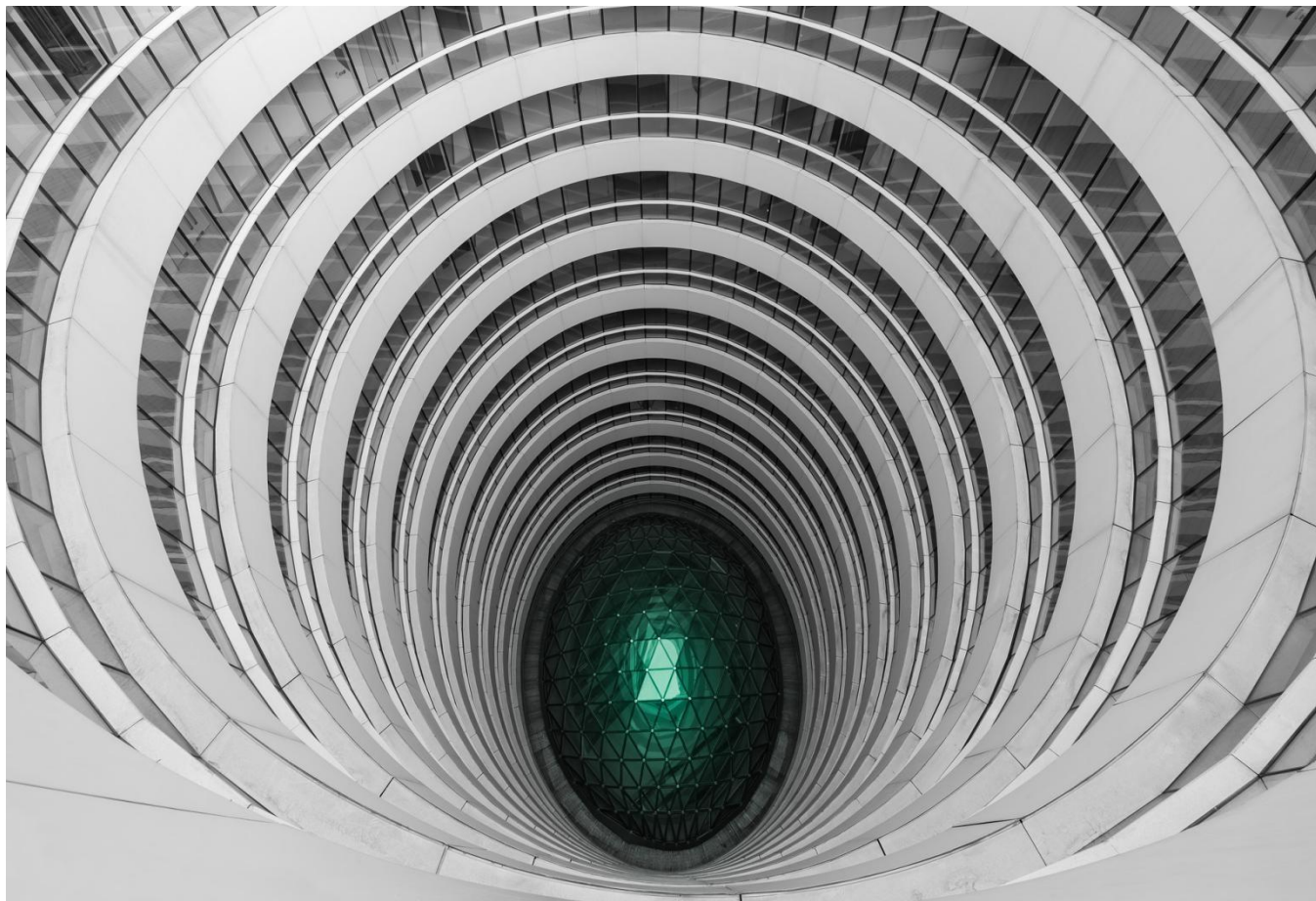
4.5提升服务水平，创造价值

4.6创新发展

4.7环保节能减排

4.8服务社会

第五部分 结束语



第一部分

青岛万汇检验认证公司概况

1.1 青岛万汇检验认证有限公司简介

青岛万汇检验认证有限公司，英文名称：Qingdao Wanhui Inspection and certification Co.,Ltd（简称WH），是国家工商局注册登记，国家认证认可监督管理委员会CNCA批准成立（批准号CNCA-R-2019-576）具有独立法人资格的专业从事质量、环境和职业健康安全管理体系认证机构。

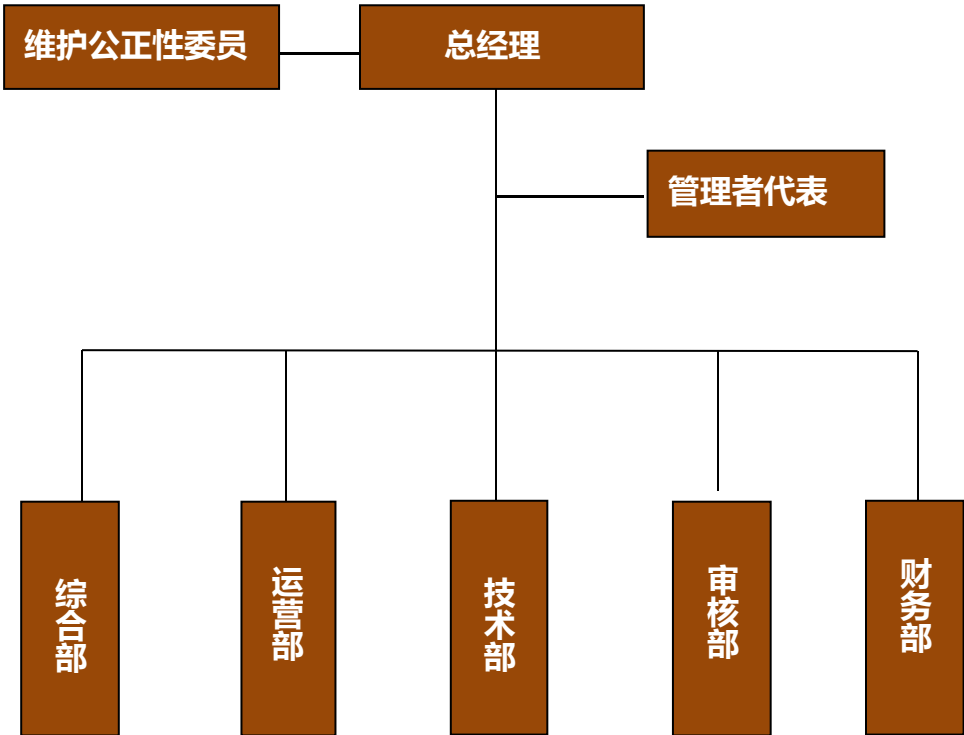
青岛万汇检验认证有限公司秉承行业核心价值观，为客户发展提供助力，为社会传递信任为使命，将以优质的服务，诚信、专业的水准，客观、公正、有效地开展认证工作。万汇实行有偿服务，独立经济核算，其经费来源主要依靠对客户认证收取的认费，不接受客户任何形式的资助，以确保认证工作的公正性和客观性。

青岛万汇严格执行《中华人民共和国认证认可条例》和认可规范要求，不从事任何有损公正性的活动，平等地面向社会所有认证申请人，自觉接受CNCA/CNAS的监督管理，接受 CCAA 行业自律的管理要求。

青岛万汇配备了适宜的资源，所有工作人员均实行聘用合同制。聘用的审核员审核经验丰富，专业范围广，充分满足公司认证范围涉及的专业审核要求。公司各个岗位的人员与审核员均具有与所承担的工作相适应的必要的技术、管理知识、审核知识、工作能力等，能够保证公司各项工作的顺利进行。

青岛万汇所有的工作围绕服务社会的目标进行，严格执行程序规定并严格监控。青岛万汇坚持公正客观、诚信高效、科学管理、卓越创新的基本原则，严格遵守国家有关法律法规，以严谨的作风、高质量的工作和热情的服务，去赢得广大顾客的满意和信赖。

1.2公司的组织机构图和职责



部门	职责
维护公正性委员会	1) 协助制定万汇与认证活动公正性有关的政策； 2) 阻止万汇有任何倾向使商业因素或其他因素妨碍其一致地提供客观的认证活动； 3) 对万汇影响认证可信度的事宜（包括公开性和公众认识）提出建议； 4) 至少每年对万汇审核、认证和决定过程进行一次审查； 5) 被委以的其他任务或职责，但这些附加的任务和职责不得削弱其确保公正性的基本作用。
总经理	1) 制定质量方针和目标并保证其有效实施； 2) 全面负责公司认证工作，组织管理和协调各部门工作； 3) 配置并管理运作认证工作所需的资金，维持财务状况的稳定； 4) 发布质量手册，任命管理者代表； 5) 聘任各部门负责人； 6) 主持万汇管理体系认证的管理评审； 7) 批准管理体系认证决定（包括批准、保持、扩大、缩小、暂停和撤销等）； 8) 向维护公正性委会提供所有与认证有关的信息，包括所有重大决定活动的理由等；

	9) 必要时授权以其名义进行规定的活动;
管理者代表	<p>1) 负责按照认可规范和本公司的质量方针和质量目标,建立、实施、保持质量管理体系;</p> <p>2) 负责公司管理体系手册的编制和管理体系文件的有效性控制;</p> <p>3)向管理者报告质量管理体系的运行情况及任何需要改进的建议, 为管理评审提供信息并作为质量管理体系改进的基础;</p> <p>4)负责建立内部过程的监视和测量机制,组织内审工作;</p> <p>5)组织实施质量工作检查, 负责质量目标的考核;</p> <p>6)负责对投诉、申诉和争议的处理, 评定针对发生的不符合采取纠正措施的有效性。</p> <p>7)负责及时向认可机构通报公司发生的可能影响认证质量的重大变化和获证组织或产品发生重大事故。通报材料应在事故发生十日内提交CNAS。</p>
技术部	<p>1) 组织对审核过程和审核组的推荐意见做出评价, 并作出授予、保持、更新、暂停、撤销认证资格及扩大、缩小认证范围决定;并直接对公司总经理负责;</p> <p>2)对评审和认证的科学性、独立性、公正性负技术责任;</p> <p>3)负责对认证人员专业能力的最终评定、批准;</p> <p>4)组织对认证业务范围的专业能力实施管理并进行监督和评审;</p> <p>5)对认证质量进行控制和管理, 研讨并指导提高认证工作的质量水平, 提出质量改进的建议, 必要时可委派观察员监督现场审核;</p> <p>6)对有关认证技术问题的决策和协调处理, 定期向总经理报告工作;</p> <p>7)审核、批准、发布各种作业指导书指南及规则;</p> <p>8)负责颁发认证证书及暂停/恢复/撤销/注销通知书的打印及发放;</p> <p>9)制定认证名录,定期发布认证公告并按CNCA、CNAS的信息通报要求上报认证信息。</p> <p>10)负责组织专业审核指导书的编写、更新和审定工作。</p>
综合部	<p>1) 负责质量管理体系文件管理、公司档案的保存调阅、扫描和档案室的管理工作;</p> <p>2) 负责公司整体宣传的策划与实施, 网页内容的更新, 宣传材料的编辑、发布与管理;</p> <p>3) 负责公司办公会议记录;</p> <p>4) 负责公司的印鉴的保管及使用;</p> <p>5) 负责人员招聘信息的发布;</p> <p>6) 负责保持公司专职管理人员的最新联络方式, 并进行有效联络;</p> <p>7) 负责专职人员的考勤管理及统计。</p>

	<p>8) 负责受控证书、办公用品等采购计划的编制及采购、保管及发放;</p> <p>9) 负责办公设施的维修保养及联系维修;</p> <p>10)负责日常办公用品、印刷品及往来信件的财务收支统计;</p> <p>11)负责公司外来文件和资料的控制及法律法规的收集工作;</p> <p>12)负责公司计算机信息系统的管理与维护。</p> <p>13)负责人力资源的开发与管理; 负责组织对各类认证人员 (合同评审/审核方案管理/审核实施/认证决定/认证人员能力评价/培训指导与管理工作人员、见证评价人) 的评价、聘用、培训和监督;</p> <p>14)负责专/兼职审核员、技术专家的聘用、负责审核人员的培训; 负责对所有认证人员的管理和年度考核;</p> <p>15)负责审核人员的专业能力评定\年度确认和注册资格的确认;</p> <p>16)负责建立健全审核人员和技术专家的档案资料;</p> <p>17) 负责保持审核员最新名录 (包括审核员的专业能力、通讯地址、联系电话等) 及最新专业配备表格。</p> <p>18)负责扩大公司业务范围的申报及缩小业务范围的备案工作;</p> <p>19)负责确定各类认证人员的培训需求, 编制WH年度培训计划并组织实施; 保存培训记录。</p>
财务部	<p>1) 负责公司的财务管理; 负责财务收支的统计, 核算并定期向总经理汇报;</p> <p>2) 负责认证审核费用的收缴和核算;</p> <p>3) 按国家的有关规定, 负责现金出纳及银行存款;</p> <p>4) 建立固定资产台帐;</p> <p>5) 负责认证审核活动的资金保障和风险基金的管理。</p>
运营部	<p>1)负责组织拟订公司的发展规划并监督实施;</p> <p>2)负责制定公司经营管理办法、年度经营计划、统一协调各相关部门的经营工作并监督实施;</p> <p>3)负责分析研究国内外认证市场的动态、整体策划并组织公司认证业务市场的推广、营销和相关的公关工作。</p> <p>4)负责开发认证市场、申请的受理、评审及发放公开文件; 对申请评审的准确性负责;</p> <p>5)将申请评审的有关信息准确及时地转交审核部,并及时准确将评审结果和申请方基本信息录入项目管理中, 保管好申请评审和申请资料;</p> <p>6)负责获证组织监督审核项目的联系、确认;</p> <p>7)提出公司业务范围扩大的意向并协助有关部门办理申报;</p> <p>8)认证业务的信息收集、整理和综合分析、跟踪、传递; 收集审核项目认证实施过程中的市场信息、企业信息并及时反馈;</p>

	<p>9)负责在认证要求变更时通知获证组织和有关各方。</p> <p>10)负责公司新项目开发及认证企业的后续增值服务</p> <p>11)负责对已获证组织进行定期回访;</p> <p>12)负责收集、整理、分析客户对审核过程各方面的意见及需求,并将分析结果上报总经理及传递给相关部门。</p>
审核部	<p>1)负责审核方案的策划实施、审核过程的控制和管理;对认证审核的有效性负责;</p> <p>2)针对运营部初评审的结果,评审受理项目的审核专业类别和审核人日;</p> <p>3)负责办理暂停/恢复、撤销/注册资格的审批手续;</p> <p>4)负责验证全套审核资料的齐全,完整,提交技术部;</p> <p>5)负责处理认证审核过程中的争议;</p> <p>6)负责对审核部各岗位的日常工作进行监督、评价、培训、考核;</p> <p>7)协助信息月报人员确认审核实施情况;</p> <p>8)按照规定向认可协会上报审核收费情况;</p> <p>9)配合财务部与各办事处核对项目收费情况(随时进行)。</p>

1.3青岛万汇检验认证有限公司文化

愿景

成为一家值得信赖，最具有公信力的审核服务机构；成为一家帮助团队实现梦想的公司。

使命

为顾客发展提供助力，为顾客和社会传递信任。。

质量方针

公信合规、优质高效、创新卓越、推动发展

质量方针的内涵：

公信合规体现万汇认证的宗旨。按认可规范、相关导则及国际标准的要求，建立独立公正的组织结构，实施独立公正的认证制度，授予认证依据客观事实，提供独立公正客观的认证服务。

优质高效是万汇服务创新的精髓，体现了“以快制胜、以变应变”的企业作风和“优质高效”的服务理念。

创新卓越是一项重要的企业计划，旨在增强万汇的创新能力，并在擅长认证领域内提出创新专业解决方案，以实现社会可持续发展。

推动发展体现万汇人职业道德和社会使命感，立足本职岗位，为2025中国制造贡献一份力量。



第二部分

青岛万汇检验认证运营管理

2.1 各项业务及发证数量

本机构自2020年3月20日获国家认证认可监督管理委员会环境和职业健康安全管理体系认证资格后，4月份开展三体系认证业务，截至2020年12月31日，各认证业务及发证情况为：

质量管理体系颁发12张认证证书

环境管理体系颁发11张认证证书

职业健康安全管理体系颁发7张认证证书。

2.2. 人力资源与认证业务的匹配情况

青岛万汇建立并不断完善人员选拔、培养、带教、评价、淘汰机制，崇尚业绩、注重素质的绩效管理理念和系统、稳健的人员管理制度。在均衡发展、创新发展的事 业征途上，青岛万汇以开放、融合的姿态欢迎优秀人才的加盟，并致力于为执着于认证事业、敢于创新、勤奋上进的优秀人才搭建发展平台，让优秀人才在青岛万汇成长、胜出。青岛万汇将坚持走专业化的发展道路，配备了符合认证机构要求的专职认证人员以及确保认证机构有效运作的机构管理人员。截至2020年12月31日，青岛万汇在各业务领域聘用的专职认证人员共11人，兼职认证人员6人，审核员数量与认证业务量匹配，本机构的人力资源满足认证业务的需求。随着机构2021年业务的开展及业务量的增长，将不断进行各认证人员队伍的数量、质量和结构建设，以保持人力资源与认证业务相匹配。

2.3. 财务状况及财务审计情况

青岛万汇检验认证有限公司注册资本 500 万元整，实缴资本300万元整，是具有独立法律地位的认证机构，具备财务独立核算的各种资源，在经济上独立核算，自负盈亏，不受任何有可能影响认证结论的商业、财务和其他方面的压力。

青岛万汇有完善的财务管理制度体系，严格按照公司会计准则和相关的财经法规的规定，为各级政府部门、投资方及管理层提供高质量的财务报告。青岛万汇营业收入来源主要是认证业务收入，财务部负责定期报告财务状况和运营成果。

青岛万汇的财务工作执行国家“税法”、“会计法”及其实施细则和有关政策、规定。报表完备、手续齐全，通过了青岛会计师事务所有限公司 2020 年的年度审计。

审计结果表明，公司严格遵守《会计法》和国家相关财务管理制度，财务管理工作规范。



第三部分

社会责任管理体系制度建立

3.1建立的社会责任管理体系制度

2020年，青岛万汇检验认证有限公司认真贯彻落实国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》（以下简称《指导意见》）的要求，确保在开展认证审核活动中，能够切实履行社会责任，确保认证质量、确保认证有效性，依据《指导意见》，结合青岛万汇检验认证有限公司的实际，在健全依据 ISO17021所建立起来的管理体系的同时，融入社会责任主题的内涵要求，特别在组织治理、风险控制、相关方识别等方面，健全完善履行社会责任的内部管理制度，建立社会责任报告公开发布制度。在制度建设中注意结合机构自身的特点，并秉承尊重员工和相关方、服务企业和社会的经营理念，通过制度的建设和执行，实现将社会责任践行与本机构的经营运作紧密结合。

万汇重视现代企业制度建设，依照社会责任理念涉及的范畴，建立健全了公司经营管理制度，包括《公司章程》、《员工手册》、《维护公正性管理程序》、《风险分析与评价管理程序》、《建立和实施能力分析和评价系统的管理程序》、《认证申请与审核控制程序》、《认证人员管理程序》《财务管理制度》等，规范了公司治理，为保障所有者的权益、债权人利益、员工权益、利益相关方的权益保护提供了制度保障。

万汇严格按照国家认监委、国家认可委、认证认可协会等主管部门指定的法律法规和规范性文件的要求，编制发布了《质量手册》、《程序文件》等管理体系文件和技术性文件，使之与万汇各种管理制度共同构成文件化管理体系。为经营管理合法合规、资产安全、财务报告及相关信息真实完整提供了合理保证，满足了各利益相关方对公司严控风险、规范治理的利益诉求。

3.2利益相关方的识别和参与

为了更好地履行社会责任，青岛万汇检验认证有限公司重视利益相关方的沟通交流，期待他们的参与和帮助，并通过文件发布、电话沟通、网络、会议评审等多种形式披露与社会责任

相关的信息，虚心接受相关方的批评和意见，并通过持续改进，实现“心怀感恩，回报社会”的承诺。

青岛万汇检验认证有限公司的利益相关方主要包括：政府部门、非政府组织、管理员、合作方、客户、获证组织的顾客、消费者、社区公众等。青岛万汇检验认证有限公司利益相关方的关注与参与见下表：

利益相关方	期待和关注点	沟通方式	公司回应
政府及职能部门	<ul style="list-style-type: none">◇ 遵纪守法，照章纳税，增创社会效益◇ 履行社会责任，实现社会价值，实现可持续发展◇ 坚持非歧视原则，按规定受理认证申请遵守认可规范，体现平等竞争◇ 扩大第三方认证社会影响，提高社公众的认可度，促进政府采信	定期的管理委员会沟通；政府监管反馈	<ul style="list-style-type: none">◇ 提高守法意识，认真执行认可规范◇ 从能力、管理、机制上落实社会责任◇ 参加相关会议，多种形式沟通交流◇ 自觉接收职能部门监督检查，正确认识自我，持续改进工作◇ 维护认证的公正性和审核的有效性，维护认证公信力
客户	<ul style="list-style-type: none">◇ 认证服务性价比及认证的社会价值◇ 保证顾客权益，满足合理需求◇ 维护正常客户关系，保持良好的沟通渠道◇ 保证客户信息的安全◇ 推动持续改进，体现实在的认证效果	审核安排；客户交流会；研讨会；在线研讨会；客户满意度调查；	<ul style="list-style-type: none">◇ 坚持非歧视原则，受理客户的认证申请◇ 提供公开文件，共同规避认证风险◇ 督导正确的认证动机，促进持续改进◇ 实施并兑现公正性、保密承诺◇ 建立客户档案，全过程记录认证信息
消费者	<ul style="list-style-type: none">◇ 可信任的认证◇ 准确透明的信息提供	网络、电话	<ul style="list-style-type: none">◇ 受理、处置消费者对认证客户的投诉。

员工	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 有一定底薪收入，提供更多的认证项目 ◇ 审核活动中保证人身安全 ◇ 建立正常的沟通渠道，进行必要的沟通交流 ◇ 提供培训机会，提高自身素质，需要时，对审核活动提供技术支持 	员工活动；内部网络	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 建立底薪制度，缴纳意外保险 ◇ 建立实习审核员培养库，制定实施培训计划，加快转正进程 ◇ 在网站上建立平台，沟通交流制度化跟踪审核活动，提供全天候技术支持排除非政策干扰，确保审核的独立性
合作方	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 提供更多的合作机会 ◇ 进行必要的技术指导 ◇ 互惠互利共同发展 	合同与协议；效果评估	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 适当参与合作方会议和业务推广活动 ◇ 严守行业规定，促进平等竞争 ◇ 以分享管理经验为前提，开展培训
管理人员	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 薪酬待遇，福利保障 ◇ 提供学习机会，满足自我成长的需要 ◇ 体现人文关怀，开展企业文化建设 ◇ 参与管理，把自身利益寓于中心利益上形成共同的利益防线 	合同、员工手册、会议	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 按照劳动合同法要求，落实员工权益 ◇ 按岗位制定工作细则，实行竞争上岗 ◇ 组织技能培训、缴纳社会保险、按年度体检、组织旅游、实行年假制度等 ◇ 建立、实施民主协商、员工参与管理
社区	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 和谐社区 	座谈会；宣讲会	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 扶贫帮困 ◇ 参加公益活动
社会团体、协会	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 支持促进社会团体，专业协会发展 	研讨会；会员制	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 参与各种研讨会，论坛等活动 ◇ 资金和技术上支持相关动议
媒体	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 信息准确，及时，透明 	网站；微信	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 及时主动公开信息 ◇ 保持透明畅通的沟通渠道

3.3 体系运行及改进情况

基于青岛万汇现有的依据 ISO17021 标准所建立的管理体系，将其社会责任要求相容并予以运行，进一步通过制度完善和绩效考核，将机构社会责任的实践和机构的可持续发展紧密结合起来，提升认证机构公信力及改进服务效能，但还需要在实践方面有诸多的改进。2020年中，我们在机构的公信力保证、组织结构及部门职责的调整、服务质量提升、完善制度等方面有如下举措：

1) 在管理体系中建立了风险控制过程，编制了《风险分析与评价控制程序》从而建立风险排查和防控机制，从审核业务流程管理上增加管理机制和相关措施，降低认证风险，提高认证有效性和公信力；

2) 根据业务开展的情况和管理上的需求，对组织结构、部门职责进行了必要的调整，对机构运作应有的流程进行专业化梳理和完善，完成了对各部门职责和岗位要求的进一步确定，初步建立并将逐步完善符合认证机构认可要求的体系，并为满足申请CNAS 认可做好充分的准备。

3) 机构自身的技术管理工作是关键的过程，机构成立了技术委员会，负责认证机构的专业技术管理，为业务领域的研发和扩展和认证审核过程的技术支撑提供保障。另一个方面，建立了对外部认证认可法规要求和技术认可、监管等各项要求的定期收集、整理和传递的机制，以确保及时了解行业动态和各项要求。

4) 确定了将履行社会责任纳入日常管理的内部机制，在组织保障、制度完善、建立指标体系并定期考核、持续改进等方面实现有效和持续。



第四部分

履行社会责任情况及绩效评价

4.1 遵守法律

青岛万汇检验认证有限公司自成立伊始，严格遵守国家各项法律法规及各项政策的要求，依照《认证认可条例》、《认证机构管理办法》等相关规定，开展认证活动，自觉接受政府、客户和社会各界的监督；拒绝低价竞争、商业欺诈等行为，维护认证市场的良好秩序；加强员工遵纪守法意识，形成依法开展业务，实践诚实守信的良好风气，创建和谐有序的认证市场环境。在日常经营管理工作中，严格执行劳动用工政策，规范劳动关系，依法、按时纳税。青岛万汇严格执行 CCAA 发布的《认证机构公平竞争规范-- 认证价格自律规定》、《认证机构公平竞争规范--与认证证书有关的有违公平竞争行为约束》、《认证证书转换备案方法》、《注册人员转换执业机构暂行规定》等行业自律文件，严控外机构证书的转入，严格按照 CCAA 的要求接转其他认证机构证书和转会人员，符合认证自律规范。

4.2 规范运作

青岛万汇检验认证公司自成立以来，坚持规范运作、稳步发展的理念，奉行公信合规、优质高效、创新卓越、推动发展的服务宗旨，根据《认证机构管理办法》的要求，建立了比较完善的管理体系，编制了质量手册、程序文件和管理制度文件，各项工作严格按照规定执行；严格控制合同签订、申请受理、审核实施等关键环节，设立了维护公正性委员会，保证公司认证活动的公正性；建立了保证认证科学、公正、规范的业务管理、人员管理及认证风险识别和防范的管理制度，加强认证活动过程的规范管理，以提高认证公信力，为获证组织持续满足要求提供切实有效的支持；按 CNCA 的要求，及时、准确地上报审核计划、认证结果及审核组信息；积极参加 CNCA 主办的培训学习及机构会议，组织对审核员和员工的业务培训及相关专业技能培训，以提供优质的增值服务，树立良好的社会形象。

4.3 诚实守信

认证作为一种信用证明，其核心是传递信任、服务发展，因此诚实守信是认证机构的根本所在，坚持诚信认证是认证机构的首要任务，这也是我机构自成立所奉行的宗旨。青岛万汇检

验认证公司自觉遵守社会公德、商业道德和行业自律要求，以公平、公正、客观的方式开展认证活动，坚决抵制不正当竞争，杜绝商业活动中的腐败行为。

4.4 员工权益

员工是公司的核心资源，是公司生存和发展的重要保障。只有充分维护好员工的合法权益，解决其后顾之忧，才能充分调动员工的积极性，全身心地投入到工作中，从而使公司得到健康持续的发展。我公司严格执行劳动法和劳动合同法，与正式员工签订了劳动合同，按时交纳社会保险，建立保障员工权益和身心健康的制度，健全收入分配制度，并为员工创造轻松愉悦的工作环境；员工享受国家法定的节假日、公众假期；公司管理者及所有员工在人格上是平等的，管理者很少用权力和职位因素对员工施压，而是以个人的人格魅力和专业的知识对员工实施指导，及时与员工沟通以解决在某些问题上的认识差异，统一认识；公司经常组织员工节日聚餐，增加凝聚力，并计划每年底带领员工旅游，为辛苦工作一年的员工提供放松身心的机会，感谢他们为公司所做的贡献。公司十分重视员工的发展，重视人员队伍的建设，为员工提供专业培训，提供他们的素质和能力，并为他们提供广阔的发展空间，增强员工从事认证事业的荣誉感和责任感。公司定期组织员工学习相关的法律法规，学习公司文件，提高他们对规定的实施能力及实施的有效性。定期组织审核员进行交流沟通和专业培训等活动，提高审核员的审核技巧和审核质量。

4.5 提升服务水平，创造价值

认证机构提供给客户的产品就是服务，只有建立完善的管理体系，通过对全体人员的培训学习和严格管理，使其具备较高的专业技能，才能为客户提供优质服务。

我们坚持客户至上的理念，全心全意为客户服务。针对客户的问询，第一时间作出反馈。每次审核向客户发放满意度调查表，征询客户意见，每次审核结束时，审核组会依据客户的具体情况，在不违反公正性的前提下，提出改进建议。同时，为更及时和快捷地向客户和社会相关方传递信息。

4.6创新发展

青岛万汇检验认证有限公司关注社会和客户的实际需求，积极扩展认证领域，以满足政府、行业和企业发展对认证的需求，发挥认证工作对经济持续发展、社会和谐进步的促进作用。虽然我公司还处于起步阶段，但在公司的发展过程中，我们坚持创新，向同行学习成功经验，努力开发新形式的增值服务方式，为更多的客户提供独具特色的认证服务。

4.7环保节能减排

面对日益严峻的环境问题，青岛万汇检验认证全面实施“保护环境，节能减排，从我做起”，在日常工作和认证活动中，努力减少资源和能源浪费，减少污染排放。对员工广泛开展节能减排社会意义的宣传教育，提高员工节能减排的自觉性。在认证活动中也尽量利用网络优势，减少纸的用量，这不仅节约了大量的纸张及相关能源的使用和废物排放，也提高了工作效率，降低了认证成本。公司对节电、办公用品的使用制定了相应的制度和规定，比如对空调在冬夏季使用规定了最高值和最低值，做到人走灯灭，人离开闭空调、电脑、饮水机、打印机等电源，使公司的能源消耗维持在较低水平。公司提倡员工绿色出行，多坐公交、地铁，少开车，减少污染排放。

4.8服务社会

青岛万汇检验认证有限公司根据自身的力量所及，积极参与社会公益活动，将回馈社会的思想融入到公司活动的全过程。公司坚持为客户提供及时、便捷的获证后服务。公司招聘了一定数量的公司人员和审核员，为缓解社会就业压力，维护社会稳定尽到责任。



第五部分

结束语

履行社会责任是我们的一项长期任务，是永恒的主题，也是我们维护认证公信力的重要任务之一，是认证行业核心价值“诚信、责任”的具体体现。本社会责任报告是我公司 2020 年，是公司第二份履行社会责任情况的总结，2021 年以至今后的发展过程中，我们将积极尝试履行社会责任的方法，打造一个有温度、独具特色的认证机构。

地 址：青岛市北区福州北路139号汤米公馆3号楼1702
电 话：+86 (0) 532 85800056
传 真：+86 (0) 532 85800056