

# 山东世通国际认证有限公司

## 2020 年社会责任报告



# 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

## 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、2020 年履行社会责任情况及绩效评价

- 1、遵纪守法
- 2、规范运作
- 3、诚实守信
- 4、以客户为中心，不断提升服务质量
- 5、员工权益
- 6、传播认证文化

7、服务地方经济，助推高质量发展

8、安全责任

9、环保节能

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，本次为第八次发布。

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2020年1月1日至2020年12月31日期间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.NET.CN](http://WWW.SEATONE.NET.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、可持续发展一把公司运营好。

★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，为客户创造价值一把客户服务好。

★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一把同事照顾好。

★遵守法律法规，承担法人义务责任，热爱社区活动、热心社会公益一把公司本分守好。

### 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、未来聘用人员及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。

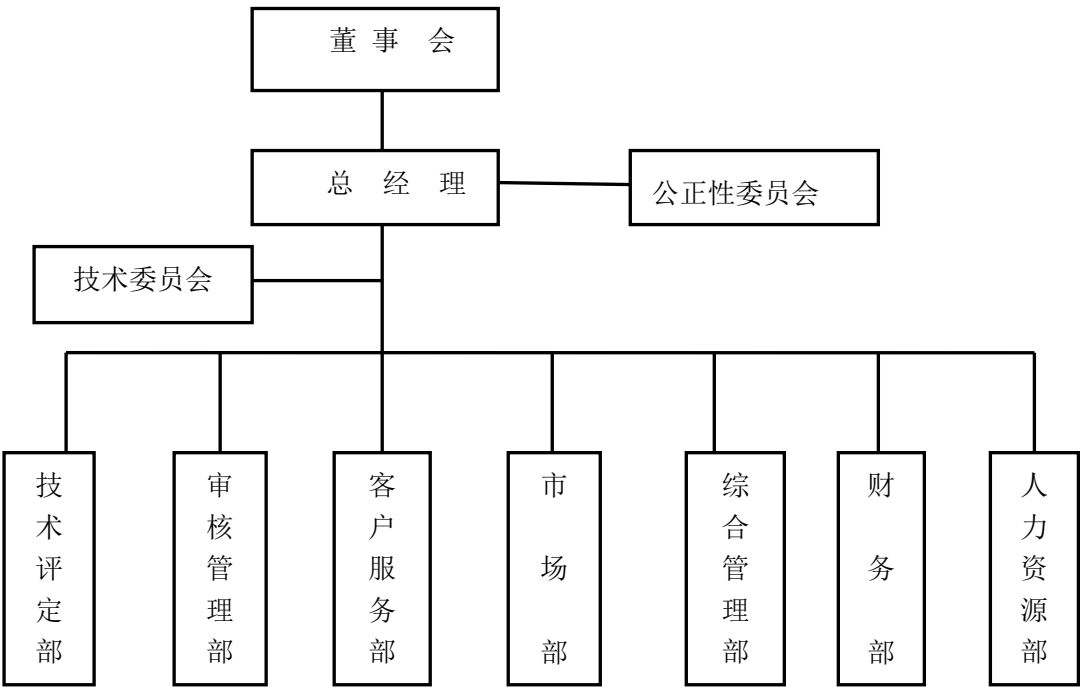
公司在经费的使用和管理上严格执行国家有关的财政规定。为了规避认证风险，公司策划了有关财务安排。这种财务安排考虑了如下可能的风险：认证人员的生命健康安全、国家认证管理等机构处罚、获证组织发生事故事件的连带责任及其他索赔等。财务安排包括：保险、从经营利润中分离部分作为风险基金等。

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，有能力为企业提供“多、快、好、省”的一站式服务和问题解决方案。

2、组织结构

2020年世通组织架构没有变化：



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，授予山东世通质量认证有限公司“服务经济发展突出贡献单位”称号。

2015年山东世通质量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。

2019年成为“青岛市企业参与国防建设促进会”副会长单位，引导、培育、推动民营企业深度参与国防建设，支撑国防军队现代化建设和区域经济高质量发展。

2020年成功通过中国企业信用档案水滴信用权威核验，荣获“守信承诺企业”认证，正式成为了水滴信用的诚信推荐企业。

2020年成为青岛检验检测认证协会副会长单位，服务地方经济，助力企业高质量发展。

#### 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、为客户创造价值，帮助客户成长。

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。

经营理念：

专心、专注、专业；不断创新；合规稳健经营；拥抱变化

五项服务原则：快、不拒绝、热情友善、公平正派、安全顺畅

五项管理机制：项目零沉淀、岗位能创收、过程全降费、工作要闭环、员工收入能增长。

两种工作能力：首问负责制、问题零放弃。

## 5、服务项目

2020 年世通审批资质范围没有变化，目前的业务范围：

管理体系认证（9 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

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

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（4 项）：

农林（牧）渔；中药

加工食品、饮料和烟草

有机产品（OGA）



良好农业规范

其他管理体系：（备案）（3 项）

供应链安全管理体系

诚信管理体系

隐私管理体系

## 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：5537；

暂停证书：443；

撤销证书：362；

环境管理体系认证证书：

有效证书：3056 ；

暂停证书：144 ；

撤销证书：122；

职业健康安全管理体系认证证书：

有效证书：2724；

暂停证书：138；

撤销证书：117；

食品安全管理体系认证证书：

有效证书：135 ；

暂停证书：8；

撤销证书：9；

危害分析与关键控制点（HACCP）认证证书：

有效证书：28；

其他管理体系（诚信管理体系）认证证书：

有效证书：19；

暂停证书： 2；

撤销证书：2；

服务认证证书：

有效证书：35；

暂停证书：1；

撤销证书：1。

有效证书共 11534 张，有效获证企业 5947 家。其中核心业务 QESFH 管理体系有效证书总数 11480 张，较 2019 年增加 1717 张。根据地域分布，97% 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

2020 年人力资源部持续优化人员培训、选择、聘用、考核管理机制，在人员招聘、能力评价、日常管理、专业培训方面均有提升。初步提出了“存量审核员专职转化”管理思路，并已开始推进，为审核员增量、区域布局，建立最优审核团队奠定了基础。

1) 审核员年度增长率近 15%，具备 QES 三体系资格审核员 145 人，专职审核员 79 人。除稀缺区域、专业外，目前存量审核员数量基本能够满足审核策划需求。

2) 审核员资格管理：

2020 年完成实习审核员注册 118 体系；正式审核员注册 171 体系；平均每月近 15 个体系由实习审核员晋升为正式审核员。

3) 审核员培养：

多维度开展审核员培训工作，自主开发了审核员入职培训课程、专业培训（EMS）、礼仪培训、内部管理培训（HACCP）、审核一致性培训等，加速审核员专业知识及技能提升。

4) 审核员晋升管理：

建立、健全专职审核员竞聘制度、组长竞聘制度，使晋升评价管理流程更透明、公开、公正。

5) 各项数据：

2020 年新培养审核员/审查员 79 人，扩体系人员 85 人，新培养专职审核人员 7 人。截止 2020 年 12 月 31 日，在各业务领域聘用的认证审核人员共 440 人，专职人员 79 名，兼职人员 361 名，另有技术专家 39 人，现有人员数量及专业基本能够满足审核需要。

领域	专职审核员	兼职审核员	实习审核员	技术专家
Q	77	297	72	37
EC9000	3	25	2	6
E	60	187	55	30
S	48	109	12	30
F	8	25	21	3
H	4	6	18	0

### 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并保持，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。

公司综合管理部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

2020 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

2020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、例会、合作方沟通、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、2020 年履行社会责任情况及绩效评价

### 1、遵纪守法

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。聘请专业法律顾问，为公司决策、管理涉及法律的问题提出咨询和处理意见，保障各项工作合法合规开展，降低法律风险。

#### 1) 加强行风建设

开通邮箱、电话、公众号等多方式投诉举报途径，发挥公众监督作用，促进工作作风改进，增强廉洁从业意识，筑牢思想道德防线。对于违反国家法律、行业准则、廉洁自律要求的员工，坚决严肃处理，以维护健康的市场秩序和良好的机构形象，确保认证健康发展。

## **2) 加强劳动人事管理，确保合法合规，无劳动争议**

尊重员工人格，公平对待员工，杜绝各种歧视。依照劳动法及国家相关法律法规要求，及时与员工签订或续订劳动合同，缴纳保险、住房公积金等。按国家相关法规要求，做好解聘、离职手续，2020 年未出现劳动争议。

## **3) 严格财务制度，诚信合法经营**

世通严格遵守国家统一的会计制度和财务管理办法、会计核算办法，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，加强成本管控，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），严谨的税费缴纳环节获得税务部门的一致好评。

专业会计师事务所对公司财务进行的审计结果表明，2020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。

## **4) 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。

合规经营，就是遵守行业基本的规范要求，包括经营方面的职业道德的要求。在认证活动中拖住底线，不碰红线，不急功近利，不追求不符合逻辑的超常规发展。03年成立至今，世通一直以认证认可规范为基准，合规守法运营，循序渐进、稳步提升。

### 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，世通自2019年开始，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。2020年公司继续常态化的风控会制度；同时，确立了技术评定、审核管理和人力资源三部门的定期沟通机制。下半年公司又将现场审核管理作为一项突出的风险管控的过程来抓，持续建立系统化的世通风险管控机制：进一步明确了工作推进小组和责任，公司管理层直接管理，并纳入所有管理层的年度目标，为绩效直接否决项。

### 2) 强化风险管理，确保机构稳健运行

世通重视认证风险控制，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。

#### ①风险识别和评价

根据《认证风险识别及控制办法》要求，世通开展了2020年度的认证风险大排查。结合2020年CNAS新发布、修订认可要求、2020年各地市认证有效性监督检查重点，对认证各流程识别出的认证风险及公正性风险进行了重新确认、分析评价，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。经评价确认的认证风险共112项，其中高风险75项。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。

#### 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2020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。强化各部门负责人风险管理目标，明确了风险识别、风险管控的职责权限。

### ③系统化的现场管控体系

借助信息化，建立多维度的审核现场表现收集渠道，最大程度控制现场的不良表现，比如多报销、审核能力不足、迟到、早退等；同时建立审核技术问题即时反馈渠道，缩短机构管理与现场审核管理的管理距离，第一时间解决问题。

重新梳理了审核现场管理工作流程，建立源头管理责任制，同时多维度、更充分建立与客户方的互动，确保现场审核的顺畅性、充分性，最大程度做好风险管理。

修订《世通认证审核现场问题处理标准及要求》，建立了更加完善的绩效管理方案，同时与协会审核人员执行信用评价相结合，对于绩效、信用评价较差的审核员建立“审慎安排”管理机制。

### ④继续强化认证决定，严把质量关

建立审核员案卷评定（认证决定）管理团队，2020 年审核员评定共输出 61 项审核技术管理建议，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。为审核员个人能力提升及公司整体技术能力的提升，提供了重要支持。

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，作为“审慎安排”的输入。

### ⑤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。2020 年按规定继续投诉风险基金，为风险管理提供资源保障。

### ⑥完成公司 2020 年度风险管控目标

2020 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，完成风控目标：

—顺利通过 CNCA、各地市市场监管局监督检查，包括：

青岛市认证机构专项监督检查

聊城、威海、菏泽、日照、济宁等各地市市场监督管理局获证企业管理体系有



效性监督检查：全年共抽查获证企业 25 家，未出现严重问题。

—顺利通过 CNAS 例行评审：

CNAS 年度见证评审

2020 年 CNAS 办公室评审

—信息通报：按要求上报，未出现问题

### 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。

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。

2020 年获证企业未出现的质量、环境、安全等各项事故，未出现合规性问题。

### 4) 公正性管理

2020 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。

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。

2020 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。2020年成功通过中国企业信用档案水滴信用权威核验，荣获“守信承诺企业”认证，正式成为了水滴信用的诚信推荐企业。

#### **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。世通建立了人员管理制度，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。2020 未出现客户投诉。

#### **3) 遵守行业自律要求，保证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、以客户为中心，不断提升服务质量**

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。在新冠疫情期间，机构采取了积极有效的应对措施：第一时间落实市场监管总局、认监委、认可委关于疫情期间的认证认可安排，及时发布了《应对新型冠状病毒疫情应急审核方案》、《应对2020年10月青岛疫情应急审核方案》、《远程审核实施程序》，及时推出远程审核方式，在做好疫情防控工作的同时，最大程度上减少客户的损失，保证公司认证服务的正常开展。

##### **1) 完成各项考核目标**

一监86.09%，二监88.87%，再认证80.28%，均比19年有较明显增长。

##### **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。对客户实行分类管理，建立大客户流失指标，加强对大客户的服务管理。

##### **3) 全力防控疫情 助理企业复工复产**

根据党中央、国务院关于切实加强疫情科学防控、有序做好企业复工复产工作的部署，了解企业复工复产信息，帮助企业及时办理证书延期、免费线上培训等服务，为客户提供高质量的服务，助力企业早日复工复产。

##### **4) 全方位绩效评价，确保客户满意**

为了进一步提升公司内部管理能力、进一步提升客户满意度，第四季度公司针对所有员工，从行为、能力、专业、服务等多维度进行了满意度调查，针对结果有针对性得对内部管理团队进行了优化、调整，进一步提升客户服务质量。

#### **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。2020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) 强化薪酬制度激励导向**

2020年度公司全面落实“3：5：2：0”绩效管理方案【即通过公平公正“0”争议的绩效管理目标和要求，保持30%的核心、激励50%的主力、转变或分流20%

的待提升】。以公司业绩增长，带来员工业绩增长为薪酬设计管理思路，2020年员工收入整体涨幅 11.56%，实现持续增长。

## **2) 注重人才培养，提升员工素质**

根据公司业务发展，培养复合型人才，积极开展多层次、多形式的员工培训和公开课，有针对性地提高员工综合素质和专业技术能力，更好地为发展提供智力支持和人才保障。关注员工需求，协助员工做好职业规划，鼓励认证各管理岗位参与审核员培训、鼓励客服人员参与前期市场开发。

## **3) 坚守疫情防控，确保安全生产**

统筹抓好疫情防控、保障员工生命健康安全。面对疫情，公司各部门关爱员工、按国家、地方要求，想方设法最大努力落实各项防疫措施，坚持疫情期间不裁员、不降薪，切实保障全体员工利益。

## **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，扩大认证认可知识宣传，推出线上免费内审培训课程，助力企业高质量发展。

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、服务地方经济，助推高质量发展**

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**

①2020年世通成为青岛检验检测认证协会副会长单位，致力于整合区域检验检测资源、技术创新资源、人才设备资源，构建行业资源共享、优势互补、合作共赢的技术交流平台，搭建起开展检验检测认证国际合作交流和互通互认的新载体，积极倡导传递信任、服务企业发展理念，探索畅通“一带一路”国家贸易便利化新途径，全力服务上合示范区快速发展。

②承担山东省市场监督管理局全省大型食品生产企业的评价检查工作任务，包括酒类、速冻食品、食品添加剂、肉制品、调味品等，共计48家，涉及13个地市。承担济南市市场监督管理局食品生产企业第三方协查服务，涉及30家企业。评价检查工作采用发放调查表和现场检查的方式，在当地市场监管局执法人员的全程陪同下，对影响食品安全的关键环节调阅文件记录、现场抽取产品实施追溯等评价过程，收集了大量详实的企业信息和企业在发展过程中存在的优势、劣势，精准提出推动食品产业高质量发展的思路和建议。

## 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) 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；

2) 网络安全方面：为确保客户数据及网络信息的安全与完整，信息安全人员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。

3) 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

通过办公系统的不断优化，做到信息及时、准确、安全，建立过程控制统计分析模块，为沉淀分析、周期分析统计提供了工具。2020年，各认证流程岗位做到：无系统外统计类表格、系统内建立客户标签、持续丰富公司各业务模块功能。

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 2020 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

2021年03月01日

