

# 2020 年度社会责任 报告

安徽省质量和标准化研究院

2020.2.7

# 目录

一、 引言.....	1
1.1 真实性承诺.....	1
1.2 报告时间界定.....	1
1.3 报告范围.....	1
1.4 编制依据.....	1
1.5 名称说明.....	1
1.6 本机构的社会责任战略、方针.....	2
二、 认证机构基本情况.....	2
2.1 基本信息.....	2
2.1.1 机构简介.....	2
2.1.2 核心理念.....	3
2.1.3 组织架构.....	4
2.2 认证业务范围.....	5
2.3 人力资源配置.....	6
2.4 财务状况.....	6
三、 社会责任管理体系和制度的建立情况.....	6
3.1 履行社会责任的措施及制度.....	6
3.2 体系运行.....	7
3.3 利益相关方的识别和参与.....	8
四、 履行社会责任情况及绩效评价.....	8
4.1 遵守法律.....	8

4.2 规范运作.....	9
4.3 诚实守信.....	10
4.4 提升服务.....	10
4.5 创新发展.....	11
4.6 环保节能.....	11
4.7 员工权益.....	12
4.8 服务社会.....	12
五、 结语.....	13
5.1 责任展望.....	13
5.2 联系方式.....	14

## 一、引言

### 1.1 真实性承诺

安徽省质量和标准化研究院认证中心承诺本报告真实、可靠、准确，无任何虚假陈述及误导性内容。

### 1.2 报告时间界定

本报告为年报，覆盖时间为 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日。

### 1.3 报告范围

本报告内容为安徽省质量和标准化研究院认证中心在从事认证工作中履行社会责任的状况。

### 1.4 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《认证机构履行社会责任指导意见》及《认证机构社会责任报告编写提纲指南（试行）》编制。

### 1.5 名称说明

为便于描述，“安徽省质量和标准化研究院认证中心”简称“认证中心”或“机构”。

## 1.6 本机构的社会责任战略、方针

用认证助力地方经济发展，不断提升自身服务水平，以高品质的认证帮助企业打造知名品牌。

## 二、认证机构基本情况

### 2.1 基本信息

#### 2.1.1 机构简介

安徽省质量和标准化研究院（以下简称“质标院”）是安徽省质量技术监督局直属事业单位，是安徽省唯一专业从事标准化研究与服务的省级社会公益类科研单位，加挂安徽省组织机构代码管理中心、安徽省质量技术监督信息中心、安徽省 WTO/TBT 通报咨询中、安徽国家农业标准化与监测中心，是安徽省第一家主机构设立在安徽省的管理体系认证机构(批准号：CNCA-R-2017-300)。

标准院始建于 1980 年，2003 年 6 月经省编办批准由安徽省技术监督情报研究所更名为安徽省质量和标准化研究院。现有办公面积 6000 余平方米，职工近百人，其中标准化等专业技术人员占 90%以上。

主要职责是提供标准信息与技术服务，标准化战略研究，企业标准化建设研究，WTO/TBT 通报咨询，组织机构代码、物品编码管理及应用，物联网技术研究，质量相关技术研究，顾客满意度测评，承担全省质量技术监督信息系统建设和管理工作，并开展认证相关工

作。目前，我院拥有管理体系认证资质，认证领域覆盖工业、农业、服务业。认证中心是我院从事认证研究及技术服务的专职部门，专门负责我院的认证工作。

认证中心依托于安徽省质标院的科研实力和人才优势，拥有来自各行各业具有扎实的专业技术知识、管理理论和实践经验的国家注册审核员及技术专家队伍，并具有多年的质量管理、标准化、认证服务实践经验。将秉承“公正规范 诚信高效 优质科学 创新卓越”的质量方针，持续提升认证相关服务质量，将顾客满意作为最高标准，力求结合当地经济和企业实际情况，开拓创新型认证项目，助推企业持续发展，为社会创造经济效益，促进生态文明建设持续发展，充分发挥认证工作对经济社会发展的技术性支撑作用。

### **2.1.2 核心理念**

安徽省质量和标准化研究院认证中心本着确保认证工作质量和认证的有效性，为社会各界提供一种信任，并为建立社会诚信体系做出贡献为原则，制定本机构的质量方针。

规定如下：

公正规范 诚信高效 优质科学 创新卓越

质量方针的内涵：

公正规范体现认证中心认证的宗旨。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，排除有损独立公正性的压力，提供独立公正规范的认证服务。

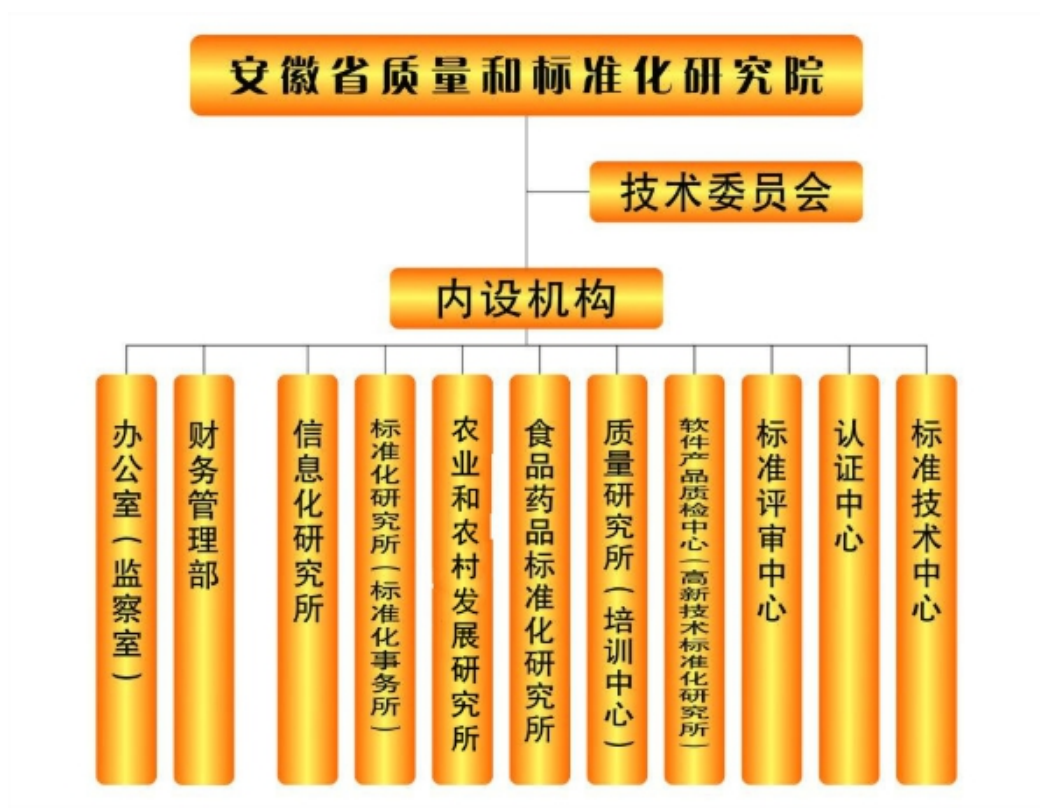
诚信高效体现认证中心人的精神面貌和工作效率。用认证中心人员的热情、诚恳、严谨、高效、独立、公正、规范、准确的精神面貌和工作作风对待我们每一位客户，为消费者提供一种信任，并为建立社会诚信体系作出贡献。

优质科学体现认证中心认证求真务实的工作质量，科学发展的管理理念。在机构管理、人员管理、审核过程管理、认证决定及与认证相关的其他过程中，树立以标准为准绳、以客观事实为依据，注重客观实际，避免主观臆断，确保结论准确无误。

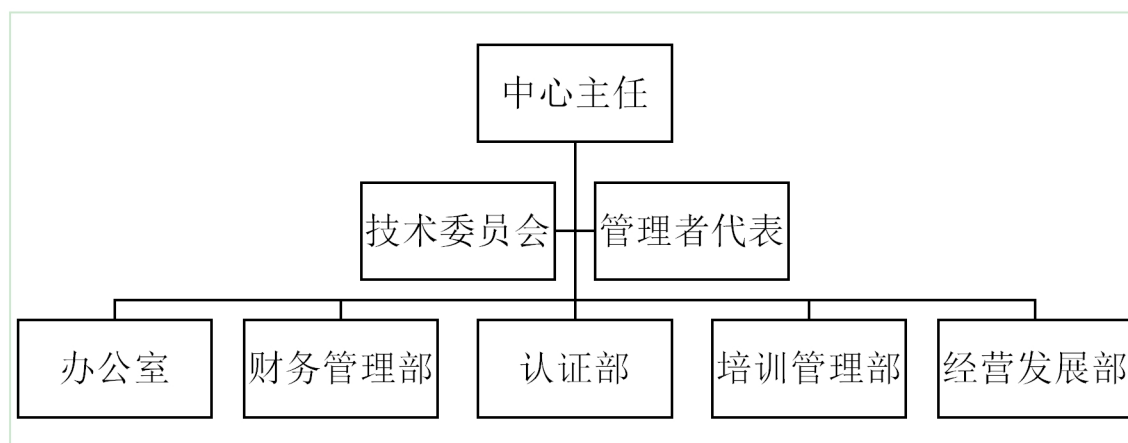
创新卓越体现认证中心认证持续改进不断完善的精神。吸取国际先进的管理思想，结合认证行业的特点，运用过程方法的理念，以认证工作质量和认证的有效性为核心建立并实施管理体系，使与认证相关的各个过程得到有效控制，并在持续改进的基础上扩大认证的领域，提高认证的质量水平。

### 2.1.3 组织架构

我院整体组织机构图



认证中心管理体系结构图



## 2.2 认证业务范围

我院不断优化现有项目，并积极扩展认证业务范围，2020 年成功获批服务认证资质。目前主要提供质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证服务和服务认证及其它管理咨



询、质量评价、标准评价、认证研究、质量管理技术推广与应用、标准制修订等服务。

## **2.3 人力资源配置**

截止 2020 年末，我院已有审核人员 33 人，其中专职 18 人，兼职 6 人。专职认证审核员大多具有较高文化程度和丰富的相关工作经验。随着业务的增长与机构业务领域的扩展，我院管理层每年制定人力资源的发展计划，并逐步实施。同时，我院为了拓展认证技术服务业务，不断丰富专家资源库，通过专职、兼职的聘请方式将认证行业资深专家吸纳进公司的专家团队中。并成立认证技术委员会，提高认证审批专业水平。

## **2.4 财务状况**

我院作为事业单位纳税人，依法纳税，按时完成月度、季度、年度统计报表的上报。机构运行平稳，费用及时入账、资金及时回笼，财务规范管理，保证了往来账目清晰。

# **三、社会责任管理体系和制度的建立情况**

## **3.1 履行社会责任的措施及制度**

履行社会责任是认证机构社会职能的必然要求。认证机构承担着“建立信任、传递信任、服务发展”的社会职能，认证的公信力在于认证活动获得社会的认可和信任，只有自觉履行社会责任，才能使政府

和社会各相关方采信我们的认证结果。因此坚持规范运作、诚实守信是公司的一贯宗旨；遵守法律法规，合理合法地进行认证活动是公司立身认证行业并取得自身发展的一贯要求。

安徽省质量和标准化研究院一直以来注重履行社会责任，认证中心作为专职认证的认证部门，按照国家认监委制定的《认证机构履行社会责任指导意见》精神、总体要求和基本原则，切实履行相关社会责任，编制本机构的年度社会责任报告，并在国家认监委建立的社会责任管理平台上面向社会公布；积极参加 CNCA 组织的履行社会责任的各项活动，以便更好地接受社会监督。

### **3.2 体系运行**

安徽省质量和标准化研究院认证中心遵守相关法律法规及上级主管部门的各项规定，成立以后，建立了质量手册、管理体系程序文件、作业文件等，并开始实施。在开展认证业务后，各部门根据实际运行过程中出现的问题情况，及时对上述文件进行了修订，保持体系文件的有效性。同时组织对相关人员进行培训，落实社会责任组织体系，根据中心各人员分工划分社会职责，将各项社会责任要求落实到中心的管理制度与质量管理体系文件中，贯彻于日常生活的方方面面。

同时，机构结合内部监督和外部审核，不断寻求改进的机会，及时发现潜在或存在的问题，采取必要的纠正和纠正措施以及预防措施，确保体系持续有效的运行。从认证中心成立、开展认证活动到

2020 年底，我院严格按照体系化运行，未出现任何影响单位信誉的事故。

### 3.3 利益相关方的识别和参与

利益相关方	要求与期望	沟通交流方式
政府和相关部门	遵守法律法规与要求 规范经营 认证的社会效益和公信力	学习相关政策、法律法规 参加相关会议 提交报告 接受评审
获证组织	提供客观、公正的认证服务 获得持续改进机会 提供优质增值服务 向社会传递信任	进行客户满意度调查 加强对审核员培训 公司网站信息交流
员工	保障员工权益 促进职业发展 良好的工作环境与氛围	劳动合同 员工培训 日常晋升、考评计划
公众和社会	获得对称的信息 认证的公信力 服务社会、和谐发展	公司网站公开信息 公开发布社会责任报告 参加公益活动
合作伙伴	公平竞争、合作共赢 拓展合作领域	战略合作协议

## 四、履行社会责任情况及绩效评价

### 4.1 遵守法律

认证中心自成立以来，就将依法经营作为本中心的首要任务，根据《中华人民共和国认证认可条例》《认证机构管理办法》等文件，

编制了中心的质量手册。在实际运营中，严格执行中国认证认可协会发布的《认证机构诚信经营规范》、《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》、《认证证书转换备案办法（试行）》、《认证人员执业信用管理规范》等行业自律文件。认真履行法人和公民道德准则，反对不正当竞争和商业贿赂及欺诈行为，自觉接受政府、消费者和社会的监督，维护认证市场秩序。

## 4.2 规范运作

根据《中华人民共和国认证认可条例》《认证机构管理办法》等文件，编制了认证中心的质量手册和程序文件，建立保证认证活动公正、科学和规范运行的业务管理、人员管理及认证风险识别和防范的内部管理制度。同时，在开展认证业务后，认证中心各部门根据实际运行过程中出现的问题情况，及时对上述文件进行了修订，保持体系文件的有效性。从中心成立、开展认证活动到 2020 年底，我院严格按照体系化运行，未出现任何影响单位信誉的事故。

严格按照岗位职责和权限规范决策行为，不仅包括定期培训、定期的文件抽查，也包括定期的内部审核和管评，及时发现问题，并采取措施，严格规范合作方以及员工的工作规范性。

同时，建立并有效施行对获证组织的监督措施，加强认证活动全过程的管理与控制，为获证组织持续满足认证要求提供切实有效的支持。实施认证机构内部体系文件运行机制，确保各项管理绩效持续提升。机构每年对各项管理及服务指标进行评价，努力改善管理及服务

水平。

### 4.3 诚实守信

诚实守信是企业发展之根本。认证认可的本质属性是传递信任、服务发展，向企业、向社会、向消费者、向政府、向世界传递信任，诚信认证是认证机构持续发展的保证。认证中心自觉遵守社会公德、商业道德和行业自律要求，严格遵守认证相关的法律法规及政策，以公平、公正、客观的方式开展认证活动，持续完善识才、用才、留才的人才建设体系。在招聘新员工时，除了考察员工的工作能力及态度外，也更关注员工的行风，包括是否具有职业操守、是否遵守法律法规，以及是否具有违法违规等劣迹。同时严格按照法律法规要求进行税务申报。并以真诚的态度和规范的做法对待认证相关方，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社会信任。

### 4.4 提升服务

安徽省质量和标准化研究院认证中心在 2020 年度，积极开展围绕改进和提升组织的管理水平及保证认证有效性的多样化的服务活动，使组织建立的管理体系与实际的管理过程达到有机结合，为提供高质量和可信的认证结果奠定基础。

我院严格要求各岗位人员对于认证环节的时间把控，在程序文件规定的时间内保质保量地完成，保持良好的服务效率，不断改善提升

服务质量，并积极寻求需要改善的意见和建议，以及可以保持的方面，最大限度提升客户对我们服务的满意度。

对签发的证书，及时向认证监管部门上传客户获证信息，保障客户及时查询，做到服务客户，并及时向客户提供最新版的法律法规、政策、标准等文件，及时在能力范围内进行答疑解惑，必要时举办公益培训班提供增值服务，便捷客户。

此外，认证中心还多次对员工进行内部培训，保证了员工持续提供优质高效的服务。

## **4.5 创新发展**

安徽省质量和标准化研究院积极参与协会及认可委举办的各种培训及行业课题研讨，努力学习行业最新知识。积极参与认证认可行业标准的制定。我院一直在密切关注着国家政策的变化以及社会的实际需求，积极发挥平台作用。持续关注认证认可技术的发展，密切关注新的认证领域的开发，为机构未来扩展认证领域做好准备。力求创新服务，满足国家、地区、行业和企业的发展对认证的需求。

## **4.6 环保节能**

安徽省质量和标准化研究院作为具有环境管理体系认证资质的机构，有责任和义务贯彻并宣传环境保护与节能减排。

我院鼓励提倡无纸化办公，绿色、低碳的发展理念，在日常工作中，逐步培养员工。节约用水用电、绿色出行、绿色办公等低消耗的

意识。鼓励员工上下班乘坐公共交通，所有员工尽量乘坐公共交通或骑自行车上下班，减少资源消耗与废气排放，最大限度减少对环境的影响。在日常办公中，减少纸张的使用，尽量做到对纸质资源的可循环利用，通过控制空调温度及人走灯灭等方式减少电能的使用。不定期开展能效检查，提高员工们的环保节能意识。

在积极开展环境管理体系认证时，大力提倡环境保护，节能减排，宣传环保知识，促进企业增强环保意识，提高环保绩效。

#### **4.7 员工权益**

员工是机构的宝贵财产，机构的良好发展离不开全体员工的共同努力。保障员工的合法权益，是机构必须履行的责任。

安徽省质量和标准化研究院遵守国家人力资源和社会保障方面的法律法规，依法与员工签订并履行用工合同及社会保险。设立健身房，购买多种健身器材，鼓励员工在工作之余锻炼身体，保持健康的体魄。我院还不定期的开展体育运动比赛，提高员工运动的积极性。单位食堂免费提供卫生可口、营养丰富的早餐和午餐，并定期对食堂菜式、服务质量等的满意度进行统计，对不满意地方进行改进。重视员工的能力提升，除了我院组织的不定期的对员工进行培训外，还积极派遣员工外出培训学习。

#### **4.8 服务社会**

我院一直积极参与社会公益事业和社区建设，积极服务社会，回

报社会，并在各种救灾活动中踊跃捐款。

2020 年度我院举办新版 GB/T 1.1 第一期、第二期宣贯培训班，联合英国标准协会举办线上培训班等公益类培训十余场，2020 年度我院面对新冠疫情，对申请认证企业和已获证企业适当减免认证费用，坚守公益性原则，以服务市场为导向，加大对公共服务的投入。

## 五、结语

### 5.1 责任展望

作为第一家主机构设立在安徽省的管理体系认证机构(批准号：CNCA-R-2017-300)，目前正处于稳步发展阶段，各个方面正在逐步完善，有机遇但也面临巨大的挑战，建立社会责任管理长效机制，将企业社会责任相关要求纳入到日常管理工作，是有利机构健康有序发展的基本保障。

2020 年我院凭借坚实的行业地位、强烈的社会责任感成功获得市场的肯定。2021 年，认证中心将继续本着“公正规范 诚信高效 优质科学 创新卓越”的质量方针，持续强化基础管理，加强人力资源建设，内部管理体系。在现有基础上，持续提升认证工作的效率及有效性，包括借鉴良好的工作模式，加大岗位及专业培训，提高内部工作的抽查频率等，形成一套稳定、成熟的认证体系。不断提升认证服务能力与服务水平，坚持履行社会责任，助力建设质量强国。



## 5.2 联系方式

本报告公开发布在我院官方网站上,如果您对本报告有任何意见或建议,可以通过以下方式与我们联系:

电话: 0551-63356375

网址: <http://ahbz.org.cn>

邮箱: [ahrz2017@163.com](mailto:ahrz2017@163.com)/[luohui2301210@163.com](mailto:luohui2301210@163.com)

地址: 合肥市包河区宁国路 112 号

邮编: 230051