



山东凯萨检验认证有限公司

社会责任报告

2020 年度

关于本报告

1.本报告时间范围：

本报告为山东凯萨检验认证有限公司社会责任报告，报告时间范围为 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日。

2.报告发布周期：

山东凯萨检验认证有限公司社会责任报告为年度报告。

3.报告组织范围：

山东凯萨检验认证有限公司各项工作开展情况。在报告的表述中分别使用“山东凯萨检验认证有限公司”、“凯萨认证”、“山东凯萨”、“CSA”。

4.报告数据说明：

本报告所引用的数据为 2020 年度的数据，由于统计区间问题，可能会有出入，以上报认监委数据系统的数据为准。

5.报告参考标准：

本报告依据国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》编写，参考国家认监委《认证机构社会责任报告编制指南》以及《社会责任指南、GB/T 36001《社会责任报告编写指南》。

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，我公司对其内容的真实性、准确性和完整性承担责任。

7.凯萨认证自觉履行应尽的社会责任，坚持规范运作、诚实守信，传递信任、服务发展。

本报告按 CNCA 要求结合凯萨认证自身实践发布，欲获取电子版，请登录山东凯萨检验认证有限公司网站：www.cnca.org.cn

地址：中国.青岛 黄岛区东江路 157 号 邮编：266520

电话：0532- 89771907

邮箱：csa88@sina.cn

目 录

一、凯萨认证概况

二、经营管理

三、凯萨认证社会责任制度的建立

四、履行社会责任情况及绩效评价

五、员工权益

六、绿色先行

七、服务社会

八、对未来履行社会责任的发展计划

一、凯萨认证概况

（一）企业简介

山东凯萨检验认证有限公司（以下简称“凯萨认证”、“CSA”），英文名称：CSA INSPECTION & CERTIFICATION CO., LTD，是由山东省市场监督管理局批准设立，并经中国国家认证认可监督管理委员会(CNCA)审批，准予从事 ISO9000（质量）、ISO14000（环境）、ISO45000（职业健康安全）管理体系认证、二方审核等相关工作的专业检验和认证机构。CSA 是一家独立的第三方检验认证机构，总部位于中国青岛。

凯萨认证秉承“通过全体员工的不懈努力，在我们擅长的检验、检测、鉴定和认证领域，为全球客户提供整体化服务”的发展理念和“客观公正、科学严谨、专业高效、权威卓越、可持续发展”的发展原则，遵循“在创造公平价值的基础上，为全球经济参与者提供信任的机会和证据”的发展使命，为广大企业提供专业的管理体系认证服务。

凯萨认证建立健全行之有效并始终符合认证认可规范要求的管理体系和认证制度，以严谨的工作作风和国际合作的丰富经验，造就了一支熟悉标准、通晓专业、实事求是、严以律己、遵纪守法、适应性强的体系认证审核员、服务认证审查员、高级技术专家和管理人员队伍。

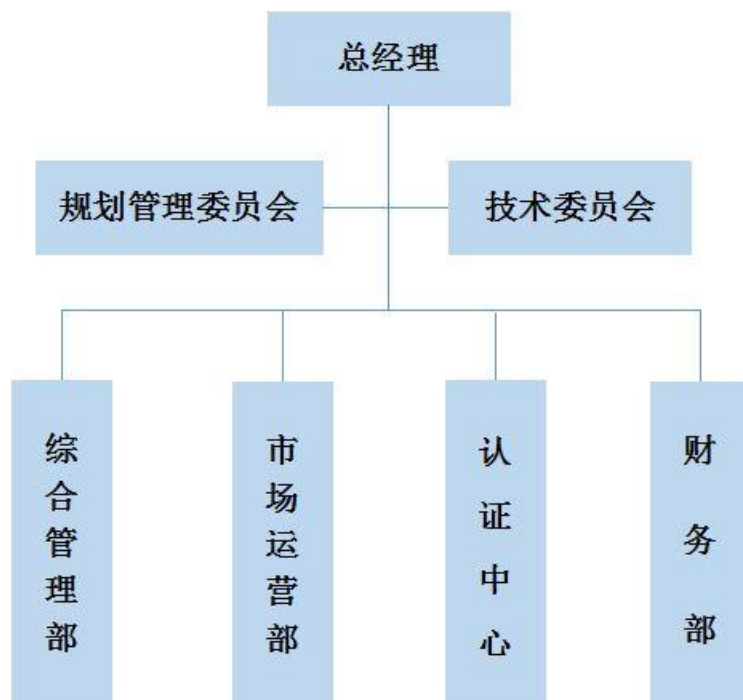
（二）发展历程

2017 年 12 月 8 日，山东凯萨检验认证有限公司成立；

2018 年 5 月 10 日，质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系三个认证类别获国家认监委批准；

2020 年 4 月 2 日，批发业和零售业服务、保养和维修服务两个服务认证类别获国家认监委批准。

（三）组织机构图



（四）CSA 企业文化

我们的愿景： 通过全体员工的不懈努力，在我们擅长的检验、检测、鉴定和认证领域，为全球客户提供整体化服务。

我们的使命： 在创造公平价值的基础上，为全球经济参与者提供信任的机会和证据。

我们的承诺： 客观公正、科学严谨、专业高效、权威卓越、可持续发展。

二、经营管理

（一）业务范围

CSA 目前获认监委批准：

- 01 质量管理体系（GB/T 19001）认证
- 02 环境管理体系（GB/T 24001）认证
- 03 职业健康安全管理体系（GB/T 45001）认证
- 04 批发业和零售业服务认证
- 05 保养和维修服务认证

（二）财务情况

山东凯萨检验认证有限公司，注册资金 300 万元，是具有独立法律地位的认证机构，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。

CSA 建立了完善的财务管理制度体系，严格按照企业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。本机构营业收入来源主要是认证业务收入，财务管理部负责定期报告财务状况和经营成果，并接受投资方的内部审计与监督。

（三）认证开展情况

2020 年，CSA 继续强化基础建设、人员培训及专业知识学习，细化机构的工作流程、岗位职责，稳扎稳打，认真、严格按照 CNAS 标准在认监委颁发资质内开展认证工作，截止 2020 年 12 月 31 日，共有专职认证人员 20 人，颁发认证证书 554 张。

三、凯萨认证社会责任制度的建立

（一）建立 CSA 社会责任组织管理体系

为服务和促进凯萨全方位履行社会责任，CSA 建立了社会责任组织机构，具体如下图：

组成	成员	社会责任相关职责
组长	总经理	领导全面贯彻和持续有效地执行社会责任标准
组员	综合管理部	推行：工作时间和员工福利、职业健康、消防安全、持续培训计划的拟定和实施（含向员工传达社会责任标准）、工作环境改善、OA 办公、节能降耗与环境保护、工伤管理。
组员	技术委员会	法律法规的更新和培训、上级部门的检查评估。
组员	财务部	和谐规范的劳资关系的相关标准、工资及福利标准的执行
组员	市场运营部	推行现场安全防护、应急处理、合法用工、员工参与。
组员	全体员工	学习并遵守标准相关规定。

（二）建立 CSA 社会责任日常管理体系

CSA 把履行社会责任的要求融入公司运营全过程和日常管理，完善了公司各部门、各岗位的工作职责、管理要求与行为守则。其职能管理支持体系包括综合管理部、财务部、市场运营部和技术委员会等。

日常管理全面落实履行社会责任的要求；在制度、资源和人员上保障凯萨认证运营满足安全、高效、和谐的要求；确保凯萨认证全面、全员、全过程履行社

会责任，将利益相关方的期望和需求的满足融入到 CSA 的日常管理和运营工作中。

（三）建立 CSA 社会责任指标体系

CSA 推进企业社会责任管理，加强与利益相关方的沟通。

第一、遵守及时性原则，按时进行，保证指标能够及时反应 CSA 各项工作的最新发展；

第二，遵守准确性原则，严格按照要求进行，不随意改变，提供的数据能够准确反应 CSA 社会责任的基本状况；

第三，遵守动态性原则，根据 CSA 内外环境的不断变化而有所调整和改善，反应 CSA 在推进社会责任方面的实际情况；

第四，遵守灵活性原则，坚持强制性和自愿性相结合的方针，根据实际情况的变化灵活把握，区分为不同性质的指标。

（四）建立 CSA 社会责任业绩考核体系

对 CSA 整体、各部门以及员工个人履行社会责任的行为和结果符合职责要求和考核目标的程度进行具体评价与奖惩安排，旨在建立促进公司履行社会责任的激励与约束机制，此项机制由 CSA 社会责任业绩考核制度和业绩考核程序等组成，不断提升企业社会责任管理能力。

（五）建立 CSA 社会责任信息披露体系

CSA 建立了企业社会责任信息披露的程序，健全企业社会责任信息披露的渠道，通过定期披露社会责任报告或临时披露的方式向利益相关方提供必要的信息，向利益相关方完整、准确、及时地提供企业在履行社会责任方面的信息，并且接受利益相关方监督和管理。

（六）建立 CSA 社会责任能力建设体系

CSA 每个岗位的员工明确自己对社会责任管理应尽的义务和应承担的责任，不断提高员工的社会责任整体能力。建立了员工社会责任培训体系，将社会责任因素融入所有员工的职责中。

四、履行社会责任情况及绩效评价

山东凯萨检验认证有限公司以“责任认证、诚信认证”为己任，在为股东追

求利润的同时，适当地兼顾公共利益，在满足股东对利润的需求时，又承担一定的社会责任，达到公司的营利性和公司的社会责任两者之间的良性相互作用，满足社会和利益相关方如行业协会、监管部门、获证组织、员工等的利益。

具体履行情况如下：

（一）遵守法律

CSA 组织员工认真学习《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《认证人员执业信用管理规范》、《认证证书和认证标志管理办法》、《管理体系认证机构要求》等相关的法律法规和相关规章制度。公开认证基本规范、认证规则、收费标准等信息。及时做出认证结论，经认证人员签字后，由负责人签署，并保证认证结论的客观性、真实性。

（二）规范运作

CSA 通过建章立制，持续提升整体实力，有效保证了资产的保值与增值，并通过多种切实可行的措施有效规避了经营风险，从根本上保障了股东利益。CSA 项目受理遵循 CSA《认证申请受理和合同签订控制程序》和《合同评审实施细则》，确保过程规范和客观；认证审核过程遵循《初次审核控制程序》、《监督审核和再认证审核控制程序》、《审核方案管理程序》、《审核时间确定程序》、《多场所抽样审核程序》、《认证人员能力评价与监视控制程序》，确保审核过程客观、公正；案卷评定过程遵循《案卷评定实施规范》与《认证决定管理程序》，确保技术评定人员专业能力与评定过程规范、公正。公司以检查、电话沟通、顾客走访、下发调查表、手机 APP（钉钉软件）等多种形式时时对各过程进行监控。

为做好合同评审的把控工作，要求合同评审人员认真对照认证认可要求及本公司的程序文件/作业指导书要求，严把入口关，资料不齐全或对客户提供信息有异议时不予受理申请；对每一个监督审核项目均要做合同评审，不满足要求的客户予以暂停或撤销认证证书的处罚。

加强审核前的策划工作，要求审核组做好审核前的策划，并由技委会组织对策划结果进行审核。提升现有审核员能力，合理引进人才，提高审核质量，探索增值审核。

全面制定案卷质量控制文件，增强内部质量管理，助推审核质量提升。

积极配合市场监管总局、认监委等有关部门稽查工作，认监委“双随机、一公开”，认证机构资质持续性核查为“合格”，抽查案卷不合格为“零”。

2020 年为全面提升运营管控能力，CSA 出台了多项管理规定，进一步细化工作流程及工作分工，扎扎实实做好管理改进工作，按照认证行业相关规范及体

系文件规定和工作流程，在规定的认证活动范围内有序开展相关工作。

同时为有效规避认证活动的风险，实施风险保证金制度，以确保认证审核工作规范、持续发展。

（三）诚实守信

CSA 组建技术团队，提高风险识别能力。为适应行业变化，必须提高风险识别能力，为此 CSA 组建了技术团队，形成了以合同评审人员为主，相关专业认证评定人员为辅的多层次合同评审团队；初审、监督、再认证等各项认证活动以合同评审为起点，审核调度和方案审定为实施主体，案卷评定人员协助的审核策划团队；以案卷评定专家为实施主体，审核员和技术专家协助的案卷评定团队。

CSA 公正性委员会由来自客户、获证客户的顾客、行业协会、政府部门、非政府组织和技术机构的代表组成，履行对 CSA 认证活动公正性的监督职责。CSA 各级工作机构财务状况稳定、所有权明晰，不存在因利益而引起的公正性威胁。

CSA 全体专兼职工作人员均与公司签署了《公正性和保密性协议》，并针对具体执行的认证项目进行公正性和保密性承诺。

2020 年 CSA 加强审核员行为规范管理及培养，进行审核现场稽查，加强处罚和整改，实施审核员信用管理。

CSA 全体员工自觉遵守社会公德、商业道德和行业自律要求，以“公正、客观、科学、规范、诚信”的方式开展认证活动，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。

（四）风险防范控制

为有效承担认证责任、抵御认证风险，CSA 制订了《风险防范控制方案》，明确规定了风险控制措施：

运营管理部在认证申请受理过程中，确定其申请的业务范围是否在 CSA 业务范围内，获取客户的营业执照，特殊行业的资质证明(许可证)，环境/职业健康安全管理体系高污染、高风险行业一年内的监测报告及环评验收报告、管理手册和相关申请资料等内容，以确定是否受理申请。

对于不在合同评审人员授权业务范围内的项目，必须由专业审核人员/技术专家提供技术支持，以确保合同评审的准确性。申请受理后，根据客户的人数、多现场/临时现场、产品复杂程度、环境因素和风险等级确定现场审核的人日数。

在审核方案策划过程中，根据审核项目的审核范围，确定审核组的组成，配备具有专业能力的审核员/技术专家。审核组长(应由专业审核员/技术专家技术支

持)文审和客户充分沟通后,了解临时现场和多现场的情况,以核实审核人日数,审核计划编制过程中,确保现场审核时,专业审核员/技术专家审核专业条款,审核时间安排充分合理,审核计划需经审核方案管理人员审查批准。再认证审核客户在审核任务安排前应对其上一个认证周期体系运行情况进行总体评价,以确定审核计划的安排合理性,确保审核的有效性,减少中心的审核风险。

专业能力评定人员需经授权。通过人员能力分析和评价,依据不同认证领域的审核员/技术专家的教育、培训、工作经历等确定其相应认证领域的专业能力。能力分析和评价应确保其合理性和充分性,也可以根据规定通过培训和现场审核确定审核员的专业能力。但质量管理体系带*号的类别、环境管理体系环境因素复杂程度为一级和职业健康安全管理体系风险等级为一级的类别不允许通过培训和现场审核扩大人员专业能力,以减少专业评定不准确带来的风险。

审核实施前组长(应由专业审核员/技术专家技术支持)充分进行文审,与受审核客户沟通,确认多现场或临时现场情况,并与受审核客户沟通审核计划确认无误后实施现场审核。审核组在现场发现任何与审核计划不一致的内容应及时与市场运营部沟通,确保在与受审核客户达成共识的基础上,满足审核标准和中心程序的要求。现场审核中,由于审核范围评审有误,造成审核组专业能力不足,需临时派专业审核员/技术专家赴现场审核,以满足专业能力的要求,降低由于中心审核能力不充分而导致受审核客户的管理体系不能满足要求情况的发生。此外,举办审核专业知识培训,重点对审核员按照技术领域进行专项培训。

CSA 严格按照《认证管理人员评定准则》相关要求遴选认证评定人员,确保认证决定过程有具备相应专业能力的人员参加。要求认证评定人员参加年度相关培训课程,不断提升自己的业务水平。同时,制定了《案卷评定实施规范》、出具《认证评定报告》,确保认证评定工作落实到位。

审核组长应在末次会议中要求受审核客户在其发生重大事故和机构发生重大变更等情况时,及时与中心沟通,市场运营部将公开文件随认证证书发放至受审核组织,市场运营部人员定期了解客户需求,使中心掌握客户的相关信息,以便降低来自受审核客户的风险。

为避免结合审核的风险,从审核时间、两阶段审核内容、审核组成员、审核深度、审核报告等方面进行了详细的规定。

CSA 为了抵御认证业务范围相关风险,建立风险基金。CSA 提供足够的风险金额,风险基金专款专用。

为提升服务水平,2020 年 CSA 梳理流程、整合部门,细化了岗位职责和工作标准,加强了日绩效考核,提高了绩效管理时效性、绩效激励的有效性、绩效沟通的及时性。对级别审核员专业能力进行了重新梳理和评定,确保人员专业符

合要求。

CSA 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。

为提高审核管理质量，了解认证审核形势，提升审核员自律意识，凯萨认证开展审核员能力提升专项工作，全年组织专职认证人员专项培训，并采用案卷稽查、钉钉打卡等手段，全面规范认证人员工作行为。

（五）创新发展

2020 年，CSA 面对疫情严峻考验，在积极开拓业务市场的同时，研发开展远程审核技术方案，狠抓认证业务质量、夯实技术能力建设，全面保障机构目标实现。

凯萨认证将通过逐步研讨和创新管理体系升级模式，对认证机构的审核技术和管理方式进行探索，不断提高认证效率及审核的有效性,引导企业向更高层次和更成熟的管理体系绩效方面发展。特别是现代信息技术的高速发展为认证管理工作带来极大的方便。对于认证机构，信息技术的运用使证据的获取增加了新渠道，节约了时间，降低了成本，可扩大抽样量，降低认证风险。

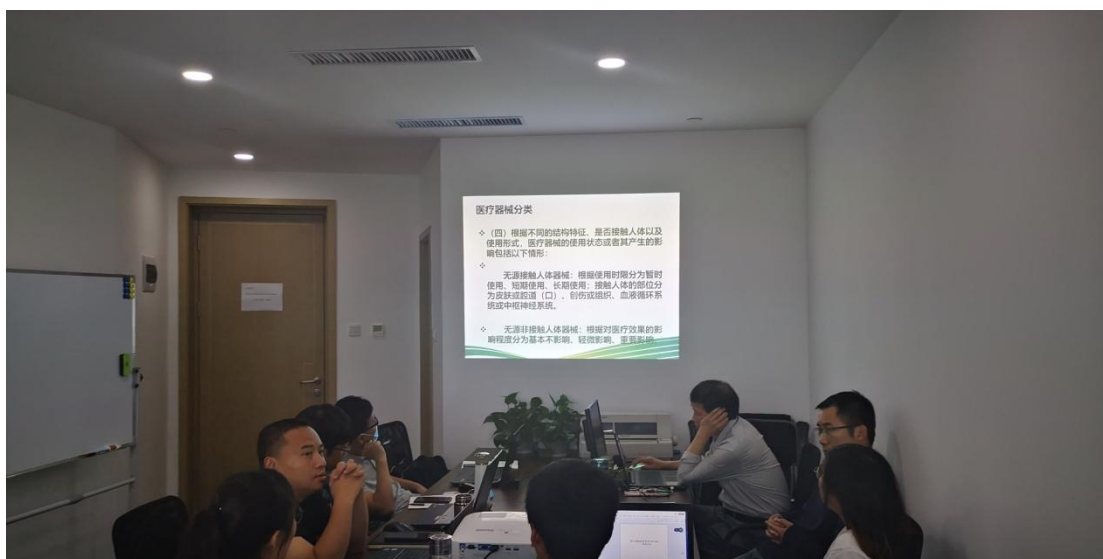
五、员工权益

凯萨认证严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》等各项法律法规，并结合公司实际，制定与其配套的公司内部规定，切实保障员工的合法权益。尊重员工人权及其他权益，确保员工在自愿的基础上签订或续签劳动合同、参加工作，禁止非法限制人身自由和强迫劳动，严格执行法律法规，维护员工的基本权益。

年初疫情严控员工居家隔离期间，机构组织线上培训、学习，停工不停薪，不降薪，切实保证员工的生活保障。

CSA 建立了保障员工合法权益和身心健康的管理机制，健全收入分配制度。重视人才和培养人才，切实保障员工的合法权益，增强员工的荣誉感和责任感。

- a.公司按照国家规定为员工缴纳社会保险，使员工获得必要的社会保障；
- b.公司定期免费为全体员工组织全面的健康体检活动；
- c.不定期组织不同形式的员工集体活动，以增进员工的凝聚力与向心力；
- d 开展团建活动,组织员工进行素质拓展活动，增强员工团结协作意识；
- e 不定期的持续培训学习，包括内部培训提升及外部培训。



月度培训

六、绿色先行

为配合国家构建“资源节约、环境友好型”社会，促进资源再生与循环经济发展，CSA 一直加大对员工节能降耗、绿色环保宣传，倡导 OA 绿色办公，树立并深化绿色、低碳发展理念。

1. 减少电能消耗，减少碳排放，倡导夏季少开空调或不开空调行动；
2. 实施办公照明的分区控制，严格执行午休和下班时的人走灯灭措施；
3. 推进无纸化办公，使用 OA 系统，所有流程均在系统进行，并做到电子存档；
4. 推行视频会议、在线培训，减少参会人员因差旅造成的资源占用；
5. 鼓励双面打印，回收废纸及认证客户档案以循环利用资源。

七、服务社会

凯萨认证热心社会公益活动，坚持发展与奉献并重的公益理念，致力于促进企业发展成果社会共享，积极参与公益事业，坚持将回馈社会的思想融入到公司活动的全过程。

2020 年为 CSA 建设年，机构开展的社会公益比较少，参与到捐资助学和部分志愿者活动，未来将更加积极参与公益活动，更多的回馈社会。

八、对未来履行社会责任的发展计划

2020 年凯萨的总体工作思路为“建章立制、规程先行，团体建设、稳妥开发”，加大了人员培训和专业人才引进，强化工作流程和人员岗位专业知识培训，稳妥开展业务，降低企业管理风险。

加大审核现场、案卷等稽查力度，对于不合规项目、人员严肃处理，优化项目运营全流程，明确关键岗位工作标准及操作规范。

全面提升审核员合规意识和技术能力，加大重点审核员引进力度。CSA 的稳妥运行需要人员能力的进一步提高和管理水平的不断完善，才能抵抗市场压力，开拓出自己的一片天地。

我们将：

- 继续健全履行社会责任工作机制，加强组织领导，明确责任，监督执行；
- 建立与政府、客户、员工及相关方的沟通渠道和平台，形成良性互动；
- 提高全员社会责任意识，将组织推动和员工自发有机的结合起来，充分发挥员工履行社会责任的自觉性和创造性；
- 把社会责任与质量工作紧密结合，探索更加高效的工作手段和方法，提升认证活动的有效性。

凯萨认证深入贯彻落实科学发展观，坚持以人为本，坚持可持续发展，坚持以“传递信任，服务发展”为使命，坚持“公正、客观、科学、规范、诚信”的行为准则，强化社会责任意识，共同构筑认证认可诚信体系，为建设质量强国而努力奋斗。