



2020 年度社会责任报告

目 录

一、前言

1、报告编制规范

2、管理方针、社会责任工作方针、社会责任战略目标及实施步骤

二、机构概况

三、认证公正性声明

四、企业理念

五、2020 年履行社会责任情况及绩效评价

1、组织结构；

2、国泰认证主要荣誉；

3、机构资质范围；

4、各业务领域发证情况；

5、人力资源与人才培养情况；

6、公司社会责任管理措施；

六、结束语

一、前言

1、报告编制规范

本公司保证报告所公布的社会责任体系建设情况不存在任何误导性陈述及虚假情况，并对其内容的客观性、真实性负责。

报告组织范围：国泰认证（山东）有限公司

报告时间范围：2020 年 1 月—— 2020 年 12 月

报告发布周期：本报告为年度报告，自 2019 年起，国泰认证每年对外发布一期年度社会责任报告，本次为第二次发布。

报告获取方式：公司将以国泰认证（山东）有限公司官网为载体，展现《2020 年度社会责任报告》，请登录国泰网站（WWW.GQCCHINA.COM）查阅。

2、管理方针、社会责任工作方针、社会责任战略目标及实施步骤

1) 管理方针

验证真实、传递信任、铸就品质！

2) 社会责任工作方针

遵法合规，服务社会，提升业绩，持续发展。

3) 社会责任战略目标

★规范发展、持续发展；

★创新类别、为客户创造价值；

★努力做大做强，让员工与公司共同成长；

★遵守法律法规，承担法人义务责任，热心社会公益；

国泰认证始终保持着管理方针和社会责任管理方针，通过为客户提供专业、公正、权威、有效的认证服务；传递社会信任，不断推进组织管理水平进步，从提高组织的整合竞争力，保持持续改进、助推质量提升、实现铸就品质中国的伟大理想。国泰认证每个人都应该保持磨剑人的精神，牢记管理方针，优化管理方针，打造一只可以帮助客户成长的优秀认证队伍！

4) 社会责任实施步骤

在管理方针指导下，通过建立专门的组织机构对目标指标的制定和实施进行监测，并对各目标指标系统进行不断完善更新。在体系运行过程中，公司运用各种科学、有效的方法，测量、分析、整理各单位及所有层次、过程的绩效数据和信息。公司采用了基于 PDCA 循环的系统、全面的改进方法来管理改进过程。公司倡导并采用了多种工具来改进公司各部门、各层次的绩效，并根据测评结果采用学习和创新方式，不断修正战略目标和计划，坚持改进和调整。确保公司长、短期战略目标地实现。

二、机构概况

国泰认证（山东）有限公司成立于 2018 年 07 月 13 日，注册资金壹仟壹佰万元整，于 2019 年 07 月 09 日经中国国家认证认可监督管理委员会批准成立（批准号：CNCA-R-2019-544），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、服务认证等活动。

机构本着“独立性、专业性、公正性”的企业理念，凭借先进的管理理念、专业的评审团队、优秀的后勤保障能力，公司有信心、有能力服务企业，为企业提供提高管理水平、提升产品质量的评价活动，为企业颁布具有公信力、权威性的认证证书，从而帮助企业提高管理能力；提高产品可信程度；建立主动的自我完善、持续改进的有效机制；消除技术壁垒，增进国际贸易。

国泰认证（山东）有限公司响应国家改革发展需要，面向市场与客户，全面提升认证服务质量及效率，全力打造诚信、合规、创新、增值的专业认证服务机构，始终秉持“传承品牌引领，公信成就未来”的服务理念，遵守行业要求，稳固公司管理基础，以质量、环境、职业健康安全认证为基点，拓展服务认证，不断创新新领域，并在此基础上加强国际合作，为客户提供高效、专业的、具有公信力的一站式认证服务。

三、认证公正性声明

认证的价值是通过认证机构公正的、有能力的评价，使得认证的利益相关方，包括：认证机构的客户、获证客户的顾客、政府部门、非政府组织、消费者和其他公众等建立信心，提高信任的程度。

国泰认证将公正性作为本公司认证的基本原则之一，“做好认证服务、铸就品质中国”为宗旨。从组织、运作和经费管理上实施认证公正性管理，建立公正的组织结构，实施公正的认证制度，识别、分析并消除对公正性的影响，提供公正的认证服务。

本公司按照国家认证工作的法律、法规和规章、有关认可规范和相关文件要求建立质量管理体系，对本公司实施统一控制管理，实行认证审核和检查人员与认证决定人员、申投诉处理人员分离的回避制度，以保证认证的公正性、规范性和一致性的运作。

四、企业理念

国泰认证（山东）有限公司始终坚定地贯彻执行“做好认证服务、铸就品质中国”的基本宗旨，重质量、讲信誉是企业的一贯承诺。在“验证真实、传递信任、铸就品质”的核心引领下，建立具有责任意识、创新精神、敬业进取、和谐共赢的企业文化。

遵循有关认可基本规范和认证规则，建立和有效运作认证管理体系，为广大客户提供“专业、公正、权威、有效”的认证增值服务。实现让国泰认证（山东）股份有限公司成为客户诚信、创新和品质的象征！

组织机构健全，管理队伍精干，在广大用户心目中树立了良好的信誉和形象，为全球客户提供优质、权威的测试与认证服务，为您提供专业、有效、公正、权威的认证服务。

五、2020 年履行社会责任情况及绩效评价

1、组织结构

国泰认证（山东）有限公司依据精简高效的原则，建立了职能式管理的组织机构，设立了管理者代表，对公司的决策层、各工作岗位建立了详细的工作标准，各部门各司其职、相互沟通配合，运作流程脉络清晰流畅，2020 年国泰认证组织架构没有变化：

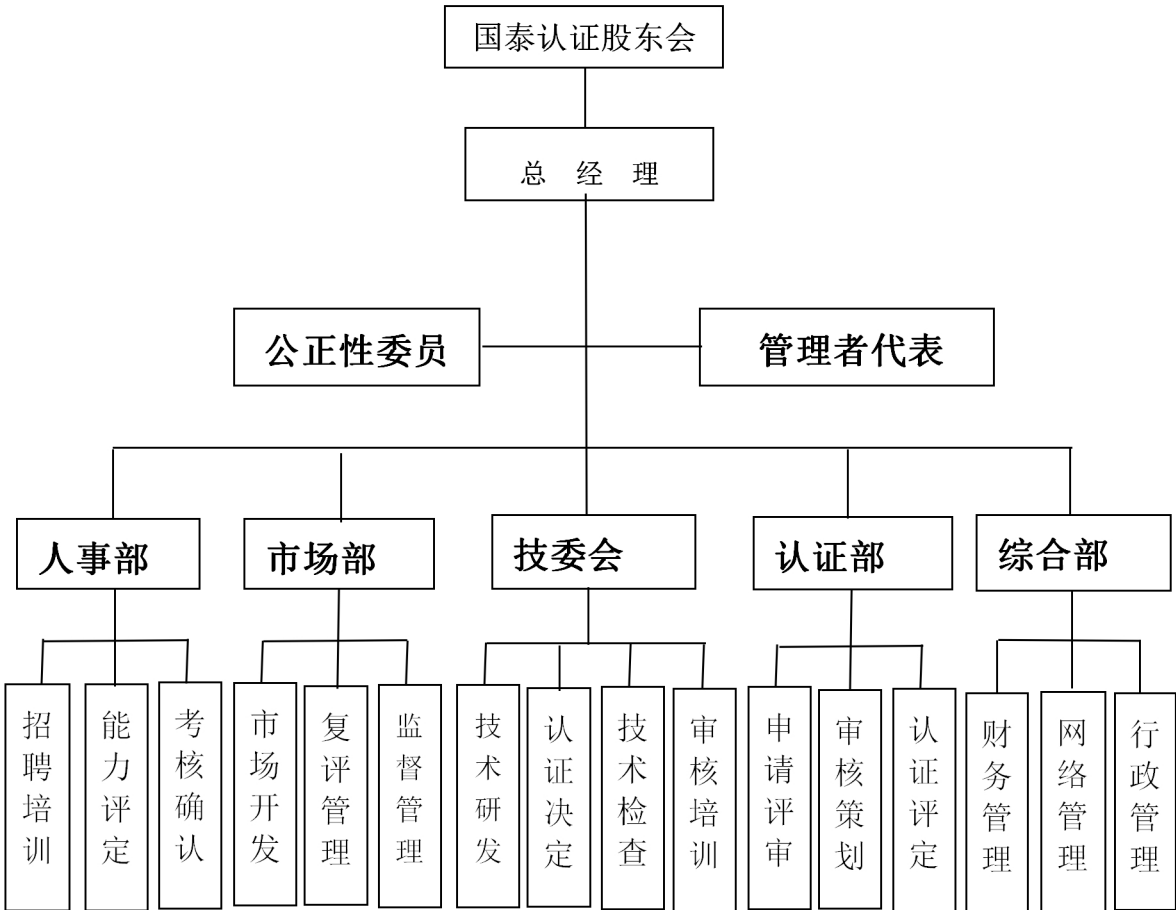


图 1 公司管理机构图

2、国泰认证主要荣誉

国泰认证利用地域优势，服务地方经济，助力企业高质量发展, 在山东省、青岛市的经济发展中发挥作用：

- 2020 年 04 月成为中国认证认可协会会员单位；
- 2020 年 09 月成为青岛检验检测认证协会会员单位；

3、机构资质范围

2020 年国泰审批资质范围新增服务认证和 4 项其他管理体系，

目前的业务范围：

管理体系认证（3 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；

服务认证（1 项）： 批发业和零售业服务；

其他管理体系：（备案）（4 项）

建筑施工行业质量管理体系认证；

企业社会责任管理体系认证；

健康、安全与环境管理体系认证；

医疗器械质量管理体系认证；

4、各业务领域发证情况

认证类型	认证项目名称	有效证书总份数	有效证书涉及组织数	新颁发证书数 (初次发证)	暂停证书份数
体系认证	合计	431	174	388	16
	质量管理体系 (ISO9000)	157	157	143	11
	建设施工行业质量管理体系认证	16	16	16	1
	环境管理体系认证	131	131	117	2
	中国职业健康安全管理体系认证	124	124	109	2
	所有未列明的其他管理体系认证	3	3	3	0

注：数据来自于机构向国家认监委“认证认可业务统一上报系统”报送的证书信息。

截至 2020 年 12 月 31 日，有效证书共 431 张，有效获证企业 174 家。其中核心业务 QES 管理体系有效证书总数 428 张，较 2019 年增加 379 张。根据地域分布，60% 的客户位于山东。国泰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。

5、人力资源与人才培养情况

2020 年人事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，为公司的快速发展奠定了基础。

截止 2020 年 12 月 31 日，在各业务领域聘用的认证审核人员共 72 人，专职人员 18 名，兼职人员 54 名，另有技术专家 20 人，现有人员数量及专业基本能够满足审核需要。

6、公司社会责任管理措施

为加强社会责任管理，国泰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，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。

2020 年，国泰对主要利益相关方及其要求和期望进行了识别和确认，通过顾客满意度调查、主管部门业务信息上报、例会、审核员培训沟通会、各专业领域微信群、公正性审查等方式，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。

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。

1) 遵纪守法

2018 年成立至今，国泰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。公司设定网站、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。

3) 对获证组织进行有效监督的管理措施

国泰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。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。在获证组织后续管理过程中，客服人员通过网络、电话等途径，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，国泰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。

3) 风险投入

国泰公司建立了风险基金制度，加大了风险基金投入，2020 年开始为风险管理提供资源

保障，将审核人员的人身风险放在首位，为审核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。

4) 坚守疫情防控，保障员工安全

面对疫情，统筹抓好疫情防控、保障员工生命健康安全。公司各部门按国家、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。

5) 传播认证文化

国泰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管理制度，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。利用互联网工具，微信公众平台（微信服务号：国泰认证服务），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周知识分享、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。

6) 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，每个月公司针对重点客户，多维度进行满意度调查，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。

7) 绿色办公，降低资源和能源消耗

公司将绿色办公作为企业可持续发展战略的重要内容，注重履行企业环境保护的职责，积极践行环境友好及资源节约型发展。

将环保管理纳入企业的管理体系，深入公司各个环节。首先，公司在各部门中加强宣传，提高企业全体员工的节约意识，其次利用现代信息技术手段，实行无纸化办公，推进节约型办公建设，公司积极使用现代信息技术手段，不断完善办公系统，逐步实现办公无纸化，节省了纸张耗费、通信费用和邮寄费用，国泰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。

六、结束语

本报告是国泰在 2020 年履行社会责任方面的总结。在未来的发展道路上，我们将继续将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，在国泰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，提升国泰与时俱进的社会责任意识，履行更广泛的社会责任。

希望各位展望未来，国泰认证（山东）有限公司，在这个充满机遇和挑战的新经济时代，国泰认证将以市场为导向，以人才为根本，以技术为支撑，以资本为纽带，打造一个核心竞争力强大的认证及社会责任型企业！