

山东省产品质量检验研究院

2020 年度

社会责任报告



山东省产品质量检验研究院

2021 年 3 月 24 日

目 录

一、前言	3
1.1 机构简介	3
1.2 报告时间范围	4
1.3 报告的组织范围	4
1.4 报告发布周期	4
1.5 报告编制依据	4
1.6 报告可靠性保证	4
二、我院基本情况	5
三、社会责任管理体系和制度的建立情况	7
3.1 机构方针与发展理念	7
3.2 履行社会责任的措施及制度规定	8
3.3 相关体系运行和自我改进情况	9
3.4 利益相关方的识别和参与	11
四、履行社会责任情况	13
4.1 诚信责任	13
4.1.1 依法运营	13
4.1.2 廉政建设	13
4.1.3 规范运营	15
4.1.4 公平、公正、科学、诚信	16
4.2 经济和服务责任	17
4.2.1 创新发展	17
4.2.2 提高服务水平	21
4.3 社会责任	22
4.3.1 有效保障社会公共安全	22
4.3.2 社会产品质量安全责任	23
4.3.3 保障工作场所安全	24
4.3.4 员工权益	26
4.3.5 参与社会公益	28
4.3.6 报告责任	30
4.4 环保责任	31
五、结语	34

一、前 言

1.1 机构简介

山东省产品质量检验研究院始建于 1980 年，隶属于山东省市场监督管理局，是集检测、科研、标准制修订、认证于一体的第三方综合性检验、认证机构，承担产品质量监督、司法鉴定、产品认证、企业公众委托等各类检验，进行检测设备研制、产品标准制修订、检测方法研究等科研开发，并为各类企业、检验机构提供专业的检测技术培训和优质的质量咨询服务，是目前省内检测范围最广、综合实力最强的专业化、科研型公共检测服务平台之一。

本机构承诺自觉遵守《认证认可条例》、《认证机构管理办法》和国家有关认证管理制度的规定，在 CNCA 批准的范围内从事认证活动，及时向 CNCA 备案自行制定的认证规则、认证证书和认证标志，报告认证变更事项，报送认证业务信息，公示年度工作报告，接受认证机构监管，建立、实施、保持、更新和改进质量管理体系。

山东省质检院长期注重履行社会职责，坚持“工作诚实守信、认证公正科学、技术严谨细致、数据准确可靠、服务热情周到”的质量方针，自觉遵守法律法规、标准和技术规范的要求，严格管理，规范运作，竭诚为用户提供良好优质的检测和认证服务，提供真实、可靠、公正、客观，具有法

律效力的检测报告及认证证书。

1.2 报告时间范围

本报告时间范围为 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日。

1.3 报告的组织范围

山东省产品质量检验研究院。本报告中“山东省质检院”、“SDQI”分别为山东省产品质量检验研究院的简称和英文名缩写。

1.4 报告发布周期

本报告为年度报告，每年发布一次。

1.5 报告编制依据

本报告按照国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》要求，参照《产品认证机构通用要求》。结合山东省产品质量检验研究院的实际情况进行编写。

1.6 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，我院对其内容的真实性、准确性和完整性承担责任。

二、我院基本情况

山东省产品质量检验研究院始建于 1980 年，是集检测、认证、科研、标准制修订于一体的第三方综合性服务机构，承担产品质量监督、司法鉴定、产品认证、企业公众委托等各类检验检测及认证工作，进行检测设备研制、产品标准制修订、检测方法研究等科研开发，并为各类企业、检验机构提供专业的检测技术培训和优质的质量咨询服务，是全国质检系统 I 类产品质量检验机构，是目前省内检测范围最广、综合实力最强的专业化、科研型公共服务平台之一。

认证资质：

2019 年 9 月 5 日，SDQI 顺利通过了国家认证认可监督管理委员会审批，获得自愿性认证机构资质，批准号为 CNCA-R-2019-562，涉及纺织产品、木材及木制品、化工类产品、建材产品、家具、金属材料及金属制品、机械设备、发电机、绝缘电线和电缆、蓄电池等十类专业领域产品，成为山东省内首家检测、认证一站式服务的产品认证机构。SDQI 凭借雄厚的检测技术，针对山东省特色产业产品，充分发挥优势力量，开创了具有山东特色的产品认证服务业务，以立足山东、服务全国为宗旨，打造成为技术能力强、服务水平高、创新能力足的综合性的产品认证机构。

在充分考虑我院特有优势及发展实际的前提下，山东省

产品质量检验研究院已获批自愿性产品认证 PV 领域 10 个，分别为 PV04 纺织品、服装和皮革制品、PV05 木材和木制品；纸浆、纸和纸制品，印刷品、PV06 化工类产品、PV07 建材产品、PV08 家具；其他未分类产品、PV10 金属材料及金属制品、PV11 机械设备及零部件、PV13 电动机、发电机、发电成套设备和变压器、PV14 配电和控制设备及其零件；绝缘电线和电缆；光缆、PV15 蓄电池、原电池、原电池组和其他电池及其零件领域。获批绿色产品认证领域 3 个，分别为 3001 人造板和木质地板、3006 家具、3007 太阳能热水系统。

实验室与环境：

我院建有三大实验基地，实验室面积达 6 万余平方米，配备了国内外各类先进检测仪器设备 5000 余台（套），原值达 2.6 亿元，检验能力覆盖电器、节能、消防、装饰装修材料、机械、包装、环境、纺织品等领域 5000 多种产品。

认证人才队伍建设：

为提升我院认证服务能力，扩大认证服务范围，我院根据院发展实际及已有检验基础，认真分析考虑了我院未来的认证业务发展方向，并及时储备相应的认证专职人员，根据认监委的培训及考试安排，2020 年我院共组织 107 名不同检验产品的技术人员参加了认监委组织的认证人员注册考试，70 余人通过考试，目前已完成 39 人自愿性产品认证工厂检查员的注册工作，10 人的绿色产品认证工厂检查员的注册工

作。正在进行其余 4 人的绿色产品认证工厂检查员的注册工作。截止目前根据我院已组建了涉及 8 个检测部门的 57 名认证专职人员的认证队伍，为 2021 年认证业务的发力储备了坚实的人员队伍。

科研与标准：

我院全面实施“科技兴检”战略，承担了多项国家级、省部级科研课题的研究和多项国际、国家、行业、地方以及团体标准的制定工作，先后获得了国家质检总局科技兴检二等奖、三等奖、山东省科学技术进步奖二等奖、山东省软科学奖三等奖等多个科研奖项。

我院始终以服务政府质量监管、推动企业自主创新、保障公众消费安全为宗旨，多年来，在国家节能惠民工程检测、塑胶跑道检测、全民健身工程验收等工作中，发挥了有力的技术支撑作用，得到了社会各界的一致认可。

三、社会责任管理体系和制度的建立情况

3.1 机构方针与发展理念

目标：一流的环境、一流的能力、一流的管理、一流的效益、一流的文化。

工作方针：精益、精准、精益求精。

质量方针：工作诚实守信、认证公正科学、技术严谨细致、数据准确可靠、服务热情周到。

核心价值观：致力于为社会进步服务，促进经济发展，保障公共安全；致力于为客户创造价值，促进客户事业发展；致力于提升员工幸福感，促进团队成员全面发展。

愿景：具有持续创新的技术能力和以客户为中心的卓越服务能力，并通过这一核心竞争力的不断提升，为客户提供优质、便捷的服务，做国际一流的认证机构。

3.2 履行社会责任的措施及制度规定

山东省质检院自觉履行涉及政府、客户、员工、安全生产、环境保护、社会公益等利益相关者的社会责任。为保证认证工作能够更好的履行社会责任，我院认证中心按照 ISO/IEC17025、RB/T 241-2018、RB/T 242.1-2018、RB/T 242.2-2018 等标准的要求，进行了对标符合性评价，并依托院管理体系建立、实施并保持与认证工作范围相适应的质量管理体系，对检测、认证过程的各项程序按照相关法规和标准进行了规定，确保实验室体系、认证体系运行的客观、公正，开展工作有章可依、有规可循。

积极承担各级市场监督管理部门下达的行业产品的监督检验任务，协助政府掌握产品质量状况，规范中心风险监测、缺陷产品召回工作，围绕社会热点舆情组织定期开展市场调研，对过程中发现的产品安全、质量风险监测调研情况及时上报。用公平公正的态度对待任何客户，提供相同的优质

服务，严格执行标准规范，保证客户产品信息安全，在检测检查中不受任何势力的干扰，不从事或者参与影响检测检查公正性的活动，并建立长效的监督措施和畅通的客户异议反馈渠道，确保第三方检验机构的公正性、独立性、保密性。

我院秉承始终秉承“客户、质量、研发、员工”的发展理念，坚持“创新驱动、合作共赢、拥抱变化、激情进取”的核心价值观，强调重视与企业和合作共赢关系。一直致力于与企业和合作共赢关系，发展平等、互利的战略合作伙伴关系，充分尊重和保护企业和客户的合法权益，并通过不断提高检测服务质量和能力，为企业和客户提供可靠的数据支持和技术服务，保障企业和客户的合法权益，营造和谐公平的商业氛围。

2020年，山东省质检院狠抓各项管理办法和制度的落实情况。积极通过各种方式获取客户意见，充分分析各种意见和建议；通过外部评审和内部评审发现的问题，举一反三，不断改进完善质量管理体系的各个要素；重视安全生产管理，通过培训、监督等各种方式加强全员安全意识，确保了人员、设备、设施安全；通过与利益相关方的沟通，积极参与社会实践，切实保障社会责任管理体系有效运行。

3.3 相关体系运行和自我改进情况

2020年我院社会责任管理体系持续、稳定、有效运行，进一步完善相关措施，特别是人员待遇、职业道德培养、检

验安全、环境保护等管理办法及规定，制度建设得到了进一步加强，各项质控计划有效实施。

根据业务发展进展，我院认证中心联合院质保部门对认证体系文件《质量手册》、《程序文件》、《作业指导书》等相关规范性文件进行了改版及完善，为推动院绿色产品认证的发展，在深入研究了绿色产品认证相关管理制度及要求后，在体系文件中增加的相关管理要求，以确保认证体系运行的客观、公正，开展工作有章可依、有规可循。

为保障院认证工作的规范、有序的进行，2020 年我院认证中心建立了多项认证管理制度及规则，主要包括：《山东省产品质量检验研究院认证工作暂行管理办法》、《山东省质检院产品认证收费管理规定》、《山东省产品质量检验研究院认证业务收费核算规定》、《山东省产品质量检验研究院认证检查人日数核算规定》、《山东质检院审核费管理办法》、《认证人员的培训、选择、聘用、考核的管理制度》、《产品复核及认证决定管理规则》、《认证实施规则编制指南》等。

院各国家中有中心独立建立、实施并保持与其工作范围相适应的质量管理体系，以确保检测结果的质量。建立健全了规章制度，对检测过程的各项程序按照相关法规和标准进行了规定，成为实验室人员的工作行为准则，从而保证了实验室能够正确履行法律规定的责任。在检测质量的控制上，从样品的抽取、制备、前期处理、检测到结果处理的整个工

作流程，包括涉及的人员要求、仪器设备、设施环境、检测方法、量值溯源、样品处置等各项要素均有明确规定的作业规范，有章可循，以保证检测结果的准确可靠。

我院按照认证认可条例要求，按计划实施认证内审和监督管理评审，结合自查自纠，对认证各项质控关键要素进行了监督，多层质控保障院向社会各方提供数据和结果的准确性、可靠性，致力于维护和提高院报告、证书等的公信度。

3.4 利益相关方的识别和参与

认证中心注重搭建与各级政府、客户、员工、公众和社会的沟通渠道，让各利益相关方更多地了解认证中心，积极参与和支持认证事业的发展。

表 2 利益相关方的识别和参与

利益相关方	要求与期望	沟通与参与
政府、监管机构	严格遵守相关法律法规,独立公正、规范运作,增强认证公信力,提高认证有效性	接受政府监管;学习相关政策、法规;协助认证执法;宣贯认证政策与规范;参加相关会议和活动;及时上报相关信息
检测机构	加强检测质量管理能力;协助提升检测机构的业务能力;提供必要的技术支持	组织并参与各类会议和活动;打造检测认证一体化
客户(委托方)	提供各类独立公正、科学诚信的认证及技术服务;提供	以客户需求为导向,优化服务;组织开展交流、帮扶、培训及

	的服务优质、增值，向社会传递信任	共建活动；建立反馈渠道，开展客户满意度调查并进行分析；确保认证结果公正有效
员工	依法签订用工合同并缴纳社会保险；合理的薪酬与福利；职业发展与提升；安全、良好的工作环境；员工的归属感，与机构共同成长	依法签订合同并交纳社会保险；及时发放薪酬和福利；组织员工参加各类培训学习；提供职业发展渠道；定期进行健康检查；认真聆听员工的意见；关心关爱困难员工
公众和社会	普及认证知识，关注认证产品的社会消费状况，推动认证事业为公众和社会熟知	组织社会公益宣传活动；志愿者参与；市场买样抽查；接受社会监督

四、履行社会责任情况

4.1 诚信责任

我院自批准获取认证机构资质以来，依照《认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《产品质量法》等要求，按照“公正认证、科学认证、诚信认证”的基本原则，一直自觉严格遵守法律法规的各项要求，严格做到“三不得”。保证我院作为认证机构的独立、公正的法律地位。

4.1.1 依法运营

我院自获得认证资质以来，严格遵守国家各项法律法规及各项政策的要求，依照《认证机构管理办法》、《实验室和检查机构资质认定管理办法》以及《产品质量法》等要求，规范运营。保证独立、公正的法律地位，严格按照公正、公开、公平的原则，开展相应的认证活动。自觉接受政府、消费者和社会的监督，维护认证市场秩序。

检验方面，院各所属国家中心自成立以来，严格遵守国家各项法律法规及各项政策的要求，依照《国家产品质量监督检验中心授权管理办法》的规定，开展相应的检验检测业务活动。中心严格按照公正、公开、公平的原则，开展检测工作，服务于社会经济活动。

4.1.2 廉政建设

2020 年院认证中心规定所有外出审核人员均要与企业

一起签订《认证工厂检查廉政承诺书》、工厂检查计划中增加了“公正及保密承诺”等，以保障工厂检查人员在企业现场工厂检查的廉洁自律、公平公正。

在关注认证的基础上，院对认证涉及的检验工作要求也不放松，所属各国家中心组织逐级签订“廉政目标责任书”，组织中心人员签订了“公正及保密承诺书”和“执业承诺书”，组织检测人员定期开展轮岗，加强员工遵纪守法意识，廉洁意识、自觉遵守相关规定，通过规范性实施实验室内审和监督管理评审等技术手段，保证持续稳定的出具公正、科学、准确、可靠的结果报告，依法为客户保守秘密，宣传质量相关法律法规，反对任何不正当竞争，保持高度独立性不受任何势力的干扰检验活动，优质、高效的为客户提供增值服务。中心坚持自觉依法经营，自律规范经营，接受政府、客户和社会的监督，以身作则维护检验检测市场秩序。

山东省质检院向社会做出了公正性声明：对任何客户均持公正态度，保持相同的工作质量，严格执行标准，在检验中不受任何势力的干扰；保证不将客户的样品、资料、数据等信息提供给其他单位或用于本中心的产品技术开发；检验人员不直接受理检验业务，不得从事直系亲属所在单位的任何检验工作，不得参加影响本中心公正性的产品开发、咨询和营销工作；及时处理客户的申诉或投诉，并将处理结果及时反馈给客户。确实因本中心工作失误造成错误的，由本中

心负责出具更正报告，并消除影响；本中心对参与弄虚作假、敲诈勒索、受贿、渎职等案件的检验及工作人员实行零容忍。对违法失职、徇私舞弊的人员，给予行政处分，构成犯罪的依法追究刑事责任；通过不定期的走访、专访等方式，调查本中心在保证公正性方面存在的问题。

4.1.3 规范运营

我院自觉遵守国家法律和国家总局、国家认监委等部门的行政法规要求，依据《认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《产品质量法》等坚持规范运作、稳步发展，保证独立和公正地运行质量体系。

依据《合格评定 产品认证中利用组织质量管理体系的指南》（GB/T 27053-2008）、《合格评定 第三方产品认证制度应用指南》（GB/T 27028-2008）、《实验室资质认定评审准则》、《检测和校准实验室能力认可准则》等建立我院的独立性和公正性质量体系。及时健全我院关于认证工作的质量手册和程序文件等修改及完善，明确我院认证工作行为规范，明确认证人员职责责任，规范认证活动的工作。

我院依据《实验室资质认定评审准则》、《检测和校准实验室能力认可准则》及检测和校准实验室能力认可准则，建立本机构的独立性和公正性质量体系，不断健全的质量手册和程序文件规范性明确中心质量控制关键要素行为规范，明

确人员各项职责责任，规范院认证、检验等工作，有计划、有步骤的对各项工作进行监督考核，通报质量问题研究质量控制，最大程度的减少质量风险，确保为所有客户及时提供准确、客观、真实的认证及检验检测服务。

为确保检验报告的质量，我院严格执行《人员及人员培训控制程序》、《设备管理程序》、《标准物质管理程序》、《技术标准管理工作规范》、《设施和环境条件控制程序》、《检验质量监督管理办法》、《检验责任追究制度》等程序文件以及一系列配套的质量记录，对检验报告进行监督管理。建立健全相关制度及流程，完善管理体制，按照“规划、协调、实施、监督”的管理原则，加强内部协调。根据工作需要，进一步建立并细化、优化内部的工作流程，促进各方面工作的精细化，有效避免各环节的风险。

我院保证无转让、出租、出借资质认定证书和标志；无伪造、变造、冒用、租借资质认定证书和标志；无使用已失效、撤销、注销的资质认定证书和标志。

4.1.4 公平、公正、科学、诚信

我院自觉遵守社会公德、商业道德和行业自律要求，公平、公正、科学、客观开展认证、检验检测活动，自觉切实做到科学诚信认证、检验。

我院向社会做出了公正性声明：对任何客户均持公正态

度，保持相同的工作质量，严格执行标准，在认证各环节中不受任何势力的干扰；保证不将客户的样品、资料、数据等信息提供给其他单位或用于本院的产品技术开发；认证、检验人员不直接受理认证业务，不得从事直系亲属所在单位的任何认证、检验工作，不得参加影响本院公正性的产品开发、咨询和营销工作；及时处理客户的申诉或投诉，并将处理结果及时反馈给客户。确实因我院工作失误造成错误的，由我院负责出具更正报告，并消除影响；我院对参与弄虚作假、敲诈勒索、受贿、渎职等案件的认证、检验及工作人员实行零容忍。对违法失职、徇私舞弊的人员，给予行政处分，构成犯罪的依法追究刑事责任。

4.2 经济和服务责任

4.2.1 创新发展

2020 年在全国疫情情况的影响下，我院从关注民生、科研发展等方面积极探索新的发展思路，院属各部门积极创新发展，突破常规发展理念，创新多方式、多渠道服务机制。我院 2020 年度重点创新发展情况如下：

1. 我院国家消防及阻燃产品质量监督检验中心（山东），为响应党中央统筹疫情防控和经济社会发展、在疫情防控常态化条件下积极有序推进复工复产的号召，消防所根据国家和我省的有关政策，自 2 月 15 日起，对复工复产

企业实施优惠政策，一方面减免检测费用，对湖北省复工复产企业送检产品免除全部检测费用，对其他省份复工复产企业送检产品减免 50%检测费用；另一方面采取先检验后付费的方式，有效减轻了企业负担。疫情期间，共受理样品 3000 余批次，为企业减免费用近 2000 万元，有效助推了企业复工复产和社会秩序恢复。为帮助企业尽快复工复产、尽量降低损失，中心急企业之所急、想企业之所想，充分利用互联网技术，创新性地开发了远程工厂检查的服务模式，通过远程视频检查，对企业的工厂质量保证能力和产品的一致性进行核实、检查。工厂检查员们往往是身兼数职，白天要对申请企业进行远程工厂检查，确保应查尽查，晚上还要加班加点追赶检验进度，尽快出具报告，帮助企业尽早拿到证书。2020 年，中心共对 200 多家企业的 2000 多条申请进行了检查。这一举措不仅有利于疫情防控，而且帮助企业缩短了认证周期、减少了认证费用，得到了企业的交口相赞。

2. 国家包装产品质量监督检验中心（济南），面对疫情，制定应急措施，提对客户服务工作进行了重点安排，最大限度降低疫情对检验的冲击及影响。期间，业务人员及主检严格按照我院《关于疫情防控期间业务受理的通知要求》开展业务受理工作，对于委托单、样品信息、检验项目、检验费等问题均采用电话、视频等不接触式沟通。样品、委托协议书等资料均采用邮寄方式，由业务人员关注样品邮寄状

态及时间，详细记录样品快递信息，并及时向客户反馈。主检尽快协调确定检验周期、完成检验工作，同时主动联系客户，确认邮寄方式及邮寄地址，完成客户报告邮寄工作；对于疫情期间受理的样品，主检以最快速度确定检验计划，与检验涉及的人员及时沟通，确定员工到岗时间，合理安排检验周期。同时安排市场人员，主动对接客户，了解客户需求，续签业务及合作协议。在疫情期间，发布了致客户的一封信，介绍中心疫情期间的业务开展情况及受理模式，响应和支持企业复工复产决定，对于疫情期间委托检测业务进行了优惠，得到行业的一致认可。

3. 国家装饰装修材料质量监督检验中心，从关注民生出发，围绕国家建设节能环保型社会以及装饰装修材料有毒有害物质限量的研究等社会关注的热点问题，不断完善技术创新和创新机制。2020 年新增 4 台 1 立方米环境检测舱、3 台卫生陶瓷冲水装置综合试验机，价值 100 余万元的检测设备。已完成国家重点专项《家具产品中挥发性有机物（VOCs）广谱筛查、高通量筛查技术的研究》（2016YFF0204501）任务书考核内容，进入结题和财务审计阶段。发布并实施团体标准 T/SDAQI 001-2020《非开挖用改性聚丙烯（MPP）电缆护套管》1 份，填补了相关行业的标准缺失。申请 2 项发明专利，实用新型专利 1 项；发表科技论文 10 篇。申请立项国家标准 1 项《家具产品及其材料中禁限用物质测定方法 醛

酮类化合物》（计划号：20203844-T-607），山东省地方标准 1 项《木家具中醛酮类化合物的筛查检测方法》。及时跟进国家产业政策的调整，积极关注市场动态，积极参与国家认监委家用燃气灶具 CCC 认证检验机构选拔工作，在院领导、市场业务部、低压电器所的大力支持之下，成功取得了家用燃气灶具、家用燃气快速热水器的 CCC 强制性认证检验资质，顺利通过国家认监委组织的验收，并积极承担生产许可证转 CCC 的发证检验业务。积极争取了人造板、家具 2 类产品绿色产品认证及发证检验资质。

4. 科研标准化方面，院科研中心带领院各部门规范专利全过程管理，开展了专利快速预审备案工作，对于专利后期管理，积极利用省、市两级优惠政策，开展了发明专利申请费用补助、发明专利年费补助申请工作。通过上述工作，我院形成了较为完善的专利全过程管理模式。完善科研管理信息化建设，在前期谋划的基础上开展了院科技创新管理平台建设工作并于一季度末投入试运行。平台打通 OA、财务系统，实现科技项目过程管理，为全院科技成果统计分析、科技数据共享提供统一平台，可以大幅提升全院科技管理效率和水平。建立科研样品管理制度，为了规范科研经费使用和管理，规避资金使用风险，结合各类科研项目经费管理办法规定和我院检测样品管理办法，讨论形成科研样品管理制度。进一步规范科研样品采购、验收领用、研究使用流转以及样品处

置，实现科研样品的闭环管理。建立成果转化管理办法，为畅通成果转化渠道，指导成果转化流程、推动产业发展，形成了成果转化相关政策及管理办法，有利于推动技术研究的成果转化、推广和应用。

5. 院业务部，针对风险点制定了《前台业务受理岗位工作规范》、《报告管理岗位工作规范》、《样品管理岗位工作规范》、《强我院委托协议书、抽样单和封条管控措施》、《山东省质检院业务管理关键点考核的方案》等一系列规范，通过这些规范的运行，对工作流程的顺畅和优化，对规避减少业务风险起到了积极效果。

疫情期间适时下发了《关于疫情期间做好业务受理工作的通知》和《关于支持企业复工复产 开辟检验绿色通道的通知》，保障了检测业务安全，为 1994 家企业 5848 批次减免费用 2700 万元，有力地推进我省企业复工复产。

6. 院包装中心与中国邮政研究院、中国质量认证中心等单位联合制定了《快递包装绿色产品评价技术要求》，借助国家邮政局开展快递包装绿色认证的工作的时机，我中心与中国质量认证中心和北京中化联合认证有限公司达成了合作意向，成为认证签约实验室，为开拓快递包装检验业务打下基础。

4.2.2 提高服务水平

为更好的为政府及客户提供服务，我院质保部 2020 年组织完成了院实验室认可扩项申请和复评审，以及各个国家

质检中心资质认定扩项申请和评审工作，现场评审后组织完成了不符合项的整改。院实验室认可本次共通过扩项标准 1964 个，变更标准 845 个。截至目前院通过实验室认可检测对象 3913 个，参数 41285 个，标准 8769 个。

配合相关部门完成了农产品质量安全检测机构考核、国家级资质认定检验检测机构“双随机”监督抽查考核工作。

我院在制度建设、队伍搭建和信息化辅助等方面都实现了跨进。在内部不仅制定有客户服务制度体系，定期组织技术人员、业务人员参加院组织的各类市场、客户服务知识讲座，更定期组织客服人员轮岗进行技术知识再提升，从而增强前沿意识和服务精神，擦亮窗口形象，提升服务水平；在外部建立客户联络机制，密切联系交流，通过多种形式倾听客户需求及意见和建议，如大客户走访、座谈交流、客户满意度调查，从而及时了解和掌握行业发展动态及客户需求。此外，中心还组织各种活动，大大提升大客户服务战略精神的内涵外化，通过友谊比赛进一步加深了与客户之间的情感交流，为业务拓展奠定了良好基础；在信息化建设方面，将业务管理系统升级以便客户管理系统及客服跟单制纳入其中，进一步提升中心客户服务工作水平。

4.3 社会责任

4.3.1 有效保障社会公共安全

作为集产品认证、质量检验、标准创新、科技研发、国际互认和技术培训等六大服务功能于一体的专业化、公共型检测技术服务平台，山东省质检院承担企业公众委托、监督抽查、风险监测、产品质量仲裁、产品质量鉴定检验、自愿性产品认证，同时开展碳核查、能源审计、绿色工厂审核、检测设备研制、产品标准制修订、检测方法研究等科研开发，为企业、检验机构提供专业的检测技术咨询和技术服务工作，以有效保障社会公共安全。

我院 2020 年积极对接省局处室工作需求，做好服务工作。一是对接省局监督处，组织完成了 179 类省监督抽查产品的抽查实施细的制定工作，为省局招投标工作顺利开展奠定基础；在监督抽查后处理方面，配合监督处共处置 4000 家企业 4300 批次产品的后处理工作。二是对接省局质量处，成立山东省缺陷产品召回标委会，完成了标委会章程、秘书处细则以及工作计划。配合质量处召开 5 次缺陷产品专家评审会，共召回同批次口罩数量 37 万只，儿童服装儿童玩具 2183 件。

围绕缺陷产品召回和风险监测工作需求，对标广东质检院信息化建设，建立了自己的舆情收集系统，以风险信息采集为基础，以舆情分析为抓手，夯实检验技术基础，提升监测技术保障体系，为政府监管提供科学的技术支撑，2020 年 4 月份开始每月定期出具《产品质量风险舆情信息动态报

告》，同时在院 OA 上线共享。

4.3.2 社会产品质量安全责任

作为山东省大型第三方认证及检验机构，我院积极置身产品质量安全工作中，2020 年圆满完成了 76 项省级抽查任务共计 4793 批次，29 项国家级抽查任务共计 967 余批次，33 项市级抽查任务共计 415 批次，160 批次山西省危化产品抽查任务，5 类产品缺陷调查共计 109 批次及国家粮食和物资储备局共 4 种产品共计 291 批次抽查任务。

2020 年，我院再次入选《食品复检机构名录》，且复检领域增至全项。此次批复的我院复检范围囊括农药残留、兽药残留、元素、食品添加剂、生物毒素、非法添加物、其他有毒有害物质、营养成分、质量指标、保健食品功效和标志性成分、基因成分等 11 大类。我院机构和本人在内的 3 名同事入选“中部六省食品安全抽检复检机构一体化”名录库和专家库，为履行产品质量安全责任提供了良好的平台。

4.3.3 保障工作场所安全

为保障院工作场所安全，2020 年院领导在工作场所安全方面做了大量的工作，一年来，院后勤保障部以安全为重点，对院所属各区域进行了严格排查，并进行了一下工作场所安全工作：

1. 组织做好疫情防控工作。面对今年突如其来的新冠肺

炎疫情，组织部门快速反应、周密计划，召开调度会和任务布置会 30 余次。及时组织协调备齐了口罩、测温枪、酒精、消毒液、手套和分餐盒等 10 余批次共 2 万余件物资。指导物业公司对人员管理、出入控制、公共区域消杀和车辆等做好防范。在疫情转入常态化后，将防控规定坚持下来，作为日常的安全管理内容。

2. 组织做好安全管理工作。一是完善院安全管理体系。通过外请专家，对院安全风险点进行进一步识别，归类，改进了安全检查表格，并在石化所和消防所进行了试点。二是采取日常检查和抽查的形式，严查危化品管理，狠抓用电用气设备安全管理，盯紧消防隐患的排查整治。组织安全工作日常检查考核 17 次，组织隐患风险点整改 13 个。三是组织迎接应急消防部门“双随机、一公开”消防安全大检查 2 次，对 7 个消防隐患现场落实了整改措施。组织消防安全培训 2 次。四是做好节假日、假期等重要时节安全保卫工作，坚持 24 小时带班值班。

3. 组织抓好饮食卫生安全。全年共 6 次对饮用蓄水池和供水、饮水设备进行消毒、清洗和技术处理；坚持按照疫情防控标准和要求加强餐厅食材安全和餐具的卫生消毒监督管理，保障了职工饮食安全。

4. 组织做好安全基础设施维护管理。进行消防设施维护维修 13 次，维修监控设施 9 次，新增安全监控 11 处。对 8

处燃气报警系统进行了计量检定，确保了设施性能完好。

5. 各国家中心，建立了长期有效的安全管理制度，配备了齐全的安全保护设施，注重工作环境的健康要求，配备了通风、除尘、防静电、防辐射等设备设施，严格执行“三废”规定，对于实验室产生的可能对环境与健康造成危害的废水和固体废物严格按照规定的程序和要求进行处理，建立全面的个人防护措施，注重员工检验检测活动中的职业健康，确保为员工提供安全、健康、卫生的工作条件和环境。在工作场所方面，制定了安全卫生注意事项，列明了本场所区域内的安全卫生控制点和控制措施，置于醒目处；对进入试验场所的人员明确了注意事项和准允制度；明确了安全责任制，分工明确，责任清楚。对于剧毒化学品，制定了严格的管理制度，制定专人负责购置、建档、保管和领用，并建立剧毒化学品档案，设立专用仓库和保险柜，设立醒目警示标识，严格出入库登记制度，建立健全应急管理体系，制定了应对突发事件紧急处理规程，进行了水灾、火灾等突发事件的应急演练，提高安全事故的应急管理水平和突发事件应对能力，同时定期开展相关岗位人员的培训和化学品管理情况检查，加强安全管理制度的学习，中心不断加强安全卫生管理制度的组织学习，将其作为新进人员培训的必要内容，列入年度培训计划并逐一落实，避免安全事故的发生。

4.3.4 员工权益

为更好的实现员工权益，2020 年我院党群工作部就人员成长成才、人员薪酬体系完善、人员培训等进行了多项工作，具体工作如下

1. 完善岗位管理，为干部职工的成长成才搭建通道。结合我院实际，组织研究制定了院《职业发展通道岗位管理办法（试行）》，完成了聘用人员和劳务派遣人员 500 余名同志的岗位聘用，岗位分为管理、专业技术、市场营销、工勤技能 4 个系列 19 个等级，明确了岗位职责、任职条件、考核指标等，岗位管理注重工作实绩、能力水平，尤其是高层级岗位更加注重聘期内的业绩贡献、技术能力，并与年度考核、员工积分制管理等紧密结合，充分发挥员工潜能，逐步实现人岗匹配，人尽其责的岗位管理体系。

2. 注重业绩贡献，完善薪酬体系。一是有效发挥奖励性绩效工资激励作用，完善《内部绩效工资分配制度》，提高对科研、技术、市场人员的奖励，激励科研技术研究，促进新客户新业务开拓。二是发挥年度绩效考核奖励的正确导向，奖励与岗位、技术能力、工作业绩、员工积分、考核等相结合，注重对工作中表现优秀、业绩突出、取得优异成绩、做出突出贡献等人员的奖励。三是完善聘用人员工资薪酬制度，按照职业发展通道岗位管理，适当向责任重大、岗位技术含量高、核心和关键岗位、高层次引进人才等倾斜，逐步完善科学规范合理、正常激励性增长工资调整机制，充分调动干部职工的积极性和创造性。

3. 落实教育培训计划，提升技术人员综合素质。组织制定了年度培训工作计划，多措并举持续抓好培训的有效性。2020 年全院各类培训计划 208 项，完成 183 项，累计培训 8000 余人次，其中培训新员工 63 人，通过培训考试 58 人，培训合格率 92.1%。进一步规范上岗考核，印发了《关于进一步规范检验及抽样人员上岗考核管理工作的通知》，审核并办理上岗申请 230 余人次。坚持考核结果与员工上岗、积分管理相结合，优化专业技术人员知识结构。

4.3.5 参与社会公益

我院积极参加社会公益事业，充分发挥自身的技术优势，院办公室积极组织全院人员开展无偿献血活动，共献血 20000ML。

我院充分发挥公益属性，2020 年多个部门为企业复工副产减免或优惠检验费用，积极协助相关企业复工复产；面向社会，免费开展室内空气质量检测，较好履行了社会职责，获得消费者的好评。

我院国家低压电器中心积极参加社会公益事业，充分发挥自身的技术优势，通过各种形式的宣贯推介形式，增强消费者对产品的了解，引导消费者正确消费。同时，利用技术优势，加强对企业客户的技术提升，进一步维护消费者的利益。

2020年9月28日,中心签约由德国国际合作机构(GIZ)、德国莱茵TÜV集团、山东省质检院、安徽省质检院共同发起成立的中德政企合作战略联盟“提高新能源汽车高压零部件能效与安全性”项目。本项目可以看做是中心“新能源汽车高压零部件电气性能和可靠性测试平台”项目的进一步延伸性创新项目。此项目的签约实施将进一步提升中心在新能源汽车高压零部件领域内的检验检测技术能力、社会公共服务能力和品牌影响力。

此外,中心还组织广大员工积极参加“众志成城 共抗疫情”无偿献血活动和募捐活动。中心员工积极响应号召,秉承关心社会、关爱他人的精神,光荣地参加到无偿献血的队伍;同时,广大员工同志们纷纷慷慨解囊,为疫情群众奉献爱心,为新冠疫情期间全省的安全保障工作贡献了自己的一份力量。

我院国家石油化工产品质量监督检验中心(山东)中心每年举办“质量月”安全科普知识宣传活动,到社区进行农药、肥料、油品产品安全知识宣传,为消费者对农药、肥料产品质量、使用安全的问题答疑解惑;每年“质量月实验室开放日”,邀请市民及高校师生进入到实验室中参观,促进社会大众对实验室检验工作的认知,加大对产品质量安全性的认识。检验过程中注重产品安全风险评价,及时为客户提供产品风险评估,保障消费者财产安全。

我院国家消防及阻燃产品质量监督检验中心（山东）中心选派高学历、高水平技术骨干深入生产企业开展学习交流，送服务、送人才进入生产一线，帮助企业分析产品不合格原因、改善生产工艺、研发新型产品、提升质量管理水平。

4.3.6 报告责任

为确保检测报告的真实性和有效性，我院质保部在全院范围内征集各专业有丰富工作经验的人才，进一步充实检验工作质量抽查组成员，全面覆盖各专业领域，在报告质量抽查工作中形成以点辐射到面的模式，找出报告问题关键节点，围绕问题进一步细化和规范原始记录、检验报告模板，为不断提高报告质量做出努力。2020 年发布了《关于成立我院检验工作质量抽查小组的通知》，抽查小组扩大到 54 人。截止到 12 月初共抽查检验报告 1339 份。9 月 3 日召开全院质量分析会，对日常质量考核情况深入分析。

增加 2020 年度质量控制计划项目数量，提高产品、人员覆盖率。改变日常监督检查方法，针对新上岗人员、报告问题多的人员、外审不符合项等因素制定目击试验项目，组织工作质量抽查组对目击试验全过程进行监督考核，查找问题后督促整改落实，致力于检验工作质量的有效提高。

2020 年度院质量控制计划共 215 个项目，其中外部能力验证项目 123 个，较前一年度增加 33 个，内部质控计划

92 个。截止 12 月初，外部能力验证项目已全部完成报名，114 个项目已完成检测结果上报，返回 50 个项目初测结果满意，3 个项目初测结果不满意后参加补测满意。内部质控计划项目已全部实施完成，检验结果均为满意。

2020 年度日常监督检查工作，采取目击试验考核的新方式，全年共实施 24 个目击试验项目，覆盖全院各检测部门。目击试验同时考核检测人员对标准的理解、试验操作过程的规范性和检验结果的准确性，针对发现的问题，分析原因，查找关键点，与检验人员一起讨论整改方案，并要求监督人员参与其中，对后期的整改落实情况进行持续的跟踪，以提高监督考核工作的有效性。

我院一直以为政府产品质量监管提供技术支持为己任，并针对日常产品检测中发现的潜在风险趋势，积极申报风险监测任务，切实履行报告职责。2020 年，积极承担国抽、省抽任务，为政府监管提供技术支撑。

我院定期向有关上级部门报告最新动态，如定期向国家总局和国家认监委上报国家中心年度总结及计划、国家中心产品质量状况分析、国家中心质量安全风险分析报告、强制性产品认证实验室年度总结、强制性产品认证标准换版能力确认；向中国质量认证中心上报年度业务总结，以及相关标准换版能力确认等信息。

4.4 环保责任

山东省质检院一直致力于环境方面工作，2020 年积极申报绿色产品认证资质，向市场推荐全生命周期中符合环境保护要求，对生态环境和人体健康无害或危害小、资源能源消耗少、品质高的产品。中心在开展绿色产品认证工作过程中，将充分发挥产品检测技术及资源优势，加强认证队伍建设，着力于实处服务区域企业，积极响应认监委的绿色产品统一认证、统一标准工作。

我院国家节能产品监督检验中心多年来积极从事碳核查、能源审计、绿色工厂审核、节能量审核、清洁审查审核等节能环保工作，引导绿色生产和绿色消费。同时完善制度体系，加强自身监督管理，打造标准、检测、认证一揽子优质服务，擦亮绿色发展的生态底色。。

我院国家装饰装修材料质量监督检验中心中心历来重视环境保护，制定了废料、废气、废水处理规定，实验室对产生的可能对环境与健康造成危害的“三废”，不断采用先进的检测技术，降低“三废”的排放，严格制定并执行相应的规范性文件，分门别类进行回收，分别装入废液容器和专用废物桶中，定期交由环保部门认可的机构统一进行无害化处理。对实验产生废气的排气系统加装了过滤装置，按时更换过滤材料，确保排放的废气不会对环境造成污染，避免检验检测活动中的污染排放。提倡绿色出行，安排通勤车接送

员工上下班，试验过程中注意节约能源，节约水、电、气和检验用物料，提高资源利用效率。围绕生态家居绿色家居理念，组织家居产品绿色认证培训学习，促进家居产品生产过程环保、产品环保的绿色生态发展。

我院低压电器中心的检测是“低能耗、低污染、低排放”的“低碳行业”，中心历来重视环境保护，试验过程中注意节约能源，合理利用能源，通过采用先进的检测技术，不断优化和改造试验线路，降低试验能耗，通过技术手段打造节能环保型实验室。同时，中心积极开展节能型母线槽、电缆桥架、充电桩、接触器等检测服务业务；积极推进新能源领域的试验能力建设，通过新上光伏汇流设备、光伏发电专用逆变器、风力发电导电轨、电动汽车充电设施检测能力并开展相应检测业务，努力承担倡导绿色环保、建设生态文明的社会责任。

中心全体员工在日常工作中严格按照院有关废料、废气、废水处理规定的要求执行处理。降低“三废”的排放，节约水、电、气和检验用物料，提高资源利用效率。中心积极提倡绿色出行和绿色办公理念；工作中节约用水、电、纸，通过少开、不开空调，温度设定适宜；人走灯灭，纸张双面使用，尽量多使用电子文件等措施，从点滴做起，倡导实施绿色环保、节能减排。本报告期内没有发生过环境污染事故，也未有因环保问题而被处罚的情况。

五、结 语

履行社会责任、建立诚信体系是发展社会主义市场经济的基本要求，也是作为第三方认证机构必须履行的义务。后期在国家市场监督管理总局、国家认监委的正确领导下，我中心将进一步加强社会责任意识，完善履行社会责任的内部管理制度，把社会责任理念和要求全面融入到中心的发展规划和日常工作要求中去。坚持独立公正、科学诚信的基本要求，遵守法律法规、标准和技术规范的要求，严格管理，规范运作，积极履行社会责任，自觉接受社会、消费者和利益相关者的监督。同时，将一如既往地注重安全、注重环保、诚信检测、为社会提供客观、公正、准确的检测数据，为政府提供强有力的技术支持，传递信任、服务发展，切实履行社会责任。

本报告总结了我院一年来在社会责任方面所做的相关工作和努力。我院将进一步加强社会责任意识，完善履行社会责任的内部管理制度，把社会责任理念和要求全面融入到中心的发展规划和日常工作要求中去。坚持独立公正、科学诚信的基本要求，遵守法律法规、标准和技术规范的要求，严格管理，规范运作，积极履行社会责任，自觉接受社会、消费者和利益相关者的监督。

在此，望认证业界的同行及社会各界人士对我们进行监督和提出宝贵的意见和建议，山东省产品质量检验研究院全

体员工向各位由衷致谢！

报告反馈联系方式：

电话：0531-89701921； 邮箱：278560879@qq.com

2021 年 3 月 24 日