

2020 年度认证机构社会责任报告

山东绿建认证服务有限公司

(CNCA-R-2020-623)



2021 年 3 月 20 日发布

前言

山东绿建认证服务有限公司是经国家认监委批准授权的第三方认证机构。本公司始终秉承科学、公正、准确、高效、满意的质量方针合计数先导、追求卓越的价值理念，坚持独立、公正、优质的服务宗旨，履行好社会责任，

本社会责任报告依据国家认监委制定的《认证机构履行社会责任指导意见》、《认证机构社会责任报告编写提纲指南》的要求，并根据本公司 2020 年度在履行社会责任方面的实际情况编制，旨在真实、准确地呈现公司履行社会责任，创建和谐的发展环境，实现可持续发展战略目标的具体实践，诚恳接受社会监督，以促进公司稳定健康发展。

本报告经公司领导审核通过，保证报告内容真实准确。

一、机构概况

山东绿建认证服务有限公司成立于 2018 年 4 月 17 日，坐落于美丽的泉城济南。是经国家认监委批准、具有独立法人资格，可直接颁发管理体系认证证书的认证机构。2020 年 2 月，按照认证认可条例等相关规定要求，向国家认证认可监督管理委员会申请注册，于 2020 年 3 月 23 日获得批准，批准号为 CNCA-R-2020-623。2020 年 4 月份开始从事质量管理体系认证工作，2020 年 12 月扩项从事环境管理体系、职业健康安全管理体系。

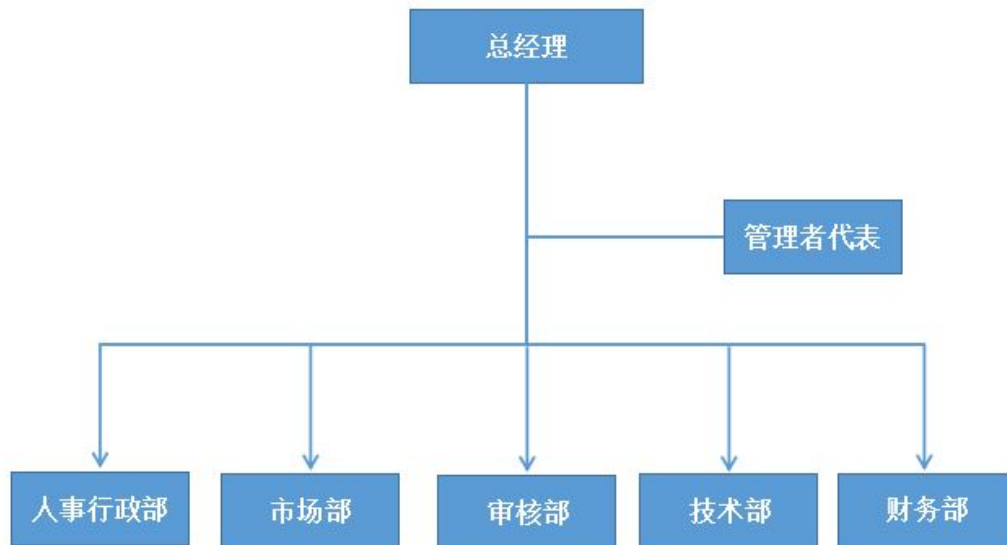
山东绿建认证服务有限公司以国家认证认可监督管理委员会发布的各项认可准则为依据，坚持公正准确、优质高效、诚信求实、规范服务的工作方针，为申请人提供管理体系认证服务。

山东绿建认证服务有限公司依据国家认证认可监督管理委员会的有关规定和授权开展认证工作。 本公司严格遵守认可管理规定，在允许的范围内正确使用认可证书、标志，并将本公司的认证范围及时在公开文件中予以颁布。

公司名称：山东绿建认证服务有限公司（Shandong Lvjian Certification Service Co., Ltd ）

地址：中国（山东）自由贸易试验区济南片区唐冶中路 4567 号
鲁商凤凰广场 2-2103

公司组织机构图



本公司由总经理、管理者代表、人事行政部、市场部、审核部、技术部及财务部构成。

1、总经理职责

公司实行总经理负责制，公司总经理职责和权限主要包括：

a) 负责贯彻国家的法律法规及相关政策，负责组织公司内外环境因素分析，识别优劣势和风险，明确质量和环境战略，主持制定和宣贯本企业的质量方针、质量目标，负责公司质量管理体系的设计确定，批准《质量手册》；

b) 组织对可能影响产品的顾客满意的风险进行识别，并组织应对措施；

c) 主持质量职能分配，落实质量职责，确定企业的组织结构和岗位职责，支持各部门管理者发挥领导作用，支持所有员工对质量管理

体系的有效性做出贡献；

d) 主持公司各类经营活动和管理方案的决策，领导全体员工保证实现年度既定目标 and 公司长远目标，确保组织的质量管理体系融入整个经营业务过程；

e) 领导建立和完善质量管理体系，为方针的贯彻、质量管理体系的有效运行和持续改进提供必要而且充分的资源；

f) 主持召开管理评审会议，策划对质量管理体系进行评审，并对发现的问题组织人员进行解决。坚持以顾客为关注焦点，不断满足顾客需求；

g) 任命管理者代表，明确其职责和权限；

h) 审定各项公司计划、预算，签署批准各项对外经济合同；

i) 负责对副总经理、管理者代表及各部门经理进行考核；

j) 领导业务部日常事务工作。作好市场调查、市场开发、客户服务等工作，保证经营活动安全运行，使客户满意，企业有效益；

k) 对公司贯彻执行国家、地方行政和上级主管部门颁发的工艺技术和质量安全的政策、法规负责。

2、管理者代表职责

a) 向总经理报告管理体系的实施情况以供管理评审并作为管理体系改进的依据。

b) 具体组织管理体系文件的编制、修订工作，定期组织内审，并负责与管理体系有关事宜的对外联络工作。

c) 负责起草公司每年工作总结和工作计划，组织半年/全年民主

评议活动。

d)起草公司各种会议纪要，对外信函、文件等，审核各部门以公司名义对外发文的文件。

e)负责完善公司的各种规章制度，建立公司员工手册度。

f)负责文件的收发、催办，形成备忘录，并定期向领导汇报。

g)负责公司的法律事务。

h)组织、协调公司与各级政府及其职能部门的工作。

i)协助公司各部门的协调工作。

g)负责收取公司邮箱邮件，关注网站等外部相关信息，及时将信息传递到相关部门率。

k)负责公司客户群及相关方节日问候、广告宣传业务的联络、广告内容的起草及相关工作。

l)负责公司党政建设、企业文化建设、公告栏管理等工作的及时性。

3、副总经理职责

a)负责公司管理体系实施以及体系文件的制订和修改；

b)负责除管理手册外的体系文件的批准；

c)任命内审组长和组员，督导内审活动；

d)研究认可规范和相关法律法规、标准，制定、实施持续改进措施；

e)负责对体系文件要求的解释；

f)针对认证审核工作中出现的技术性问题，组织研究符合规范的解决方案；

- g) 负责认证审核活动规范性的监视，并依据结果提出培训要求；
- g) 组织各类人员培训；
- i) 完成公司主任委托的其他工作。

4、人事行政部

- a) 执行国家人力资源、劳动政策、法规和公司各项管理制度；
- b) 负责人力资源管理工作：员工招聘、员工培训、 职务职称、员工考核奖惩、入职离职工作；
- c) 负责公司人力资源的规划、人才的评估、人才库的建立工作；
- d) 负责员工劳动保险关系、劳动保护工作；
- e) 负责职工福利、文体活动等工作；
- f) 负责人力资源档案、人力资源技术档案的管理工作；
- g) 负责公司劳动纪律及员工日常管理工作；
- h) 负责统筹培训的组织工作；
- i) 负责对公司有关工作进行综合协调；
- j) 负责公司日常运作信息的收集和整理，并向相关领导汇报；
- k) 负责制订、报批、确认公司文件以及除财务部门外文件的打印、复印管理；
- l) 保管公司印章，存档公司重要合同及文件；
- m) 对公司车辆进行管理；
- n) 负责公司办公用品的计划、采购、保管和发放；
- o) 负责公司固定资产的管理；
- p) 上传下达，与各部门沟通协调，提供后勤保障服务；

q) 组织招待宾客和接送宾客等日常事务。

5、市场部

a) 参与制定年度营销目标计划；

b) 建立和完善营销信息收集处理 交流等工作；

c) 参与建立公司业务的策划和营销策略的制定；

d) 对潜在客户的前期分析调查，为其他部门提供部分客户来源；

e) 开拓新市场，拓展销售渠道，做出销售预测，提出未来市场的发展方向 and 规划；

f) 负责推广公司业务及处理客户问题；

g) 制定及实施市场广告推广活动和公关活动。

6、审核部

a) 负责认证审核工作；

b) 负责检验工作的落实性及有效性；

c) 负责客户投诉后产品质量问题的解决及问题分析并优化；

d) 分析审核中出现的问题，针对问题产生原因，查找证实，填写不符合项报告；

e) 负责质量体系内部审核，对发现问题，提出纠正措施，并形成文件，确保问题能顺利整改；

f) 相关作业指导书的编写；

g) 负责组织制定质量手册，管理标准和技术标准等质量保证体系文件；

h) 负责体系文件内审的工作，并负责与外部审核人员联系。

7、技术部

a) 负责组织管理体系的建立、实施、保持并持续改进，确保其有效性；负责组织管理体系认证手册、程序文件及审核/检查作业指导书的编制；

b) 负责公司批准证书和认可证书的有效性保持；负责与认可机构的联络，组织协调与认可评审相关的事宜；

c) 负责组织公司的内部审核和管理评审的日常工作；

d) 负责认证业务范围的管理；负责公司认可风险识别与管控；

e) 负责认证决定的日常管理；组织对认证项目实施认证评定；做出认证决定；对相关部门提出认证资格的暂停、注销及撤销做出决定；

f) 负责认证业务所需的法律法规、专业技术资料和认证认可相关信息的收集、管理、更新与传递工作；负责管理体系认证有关国内外标准的跟踪研究工作；

g) 负责对认证工作提供技术支持，根据公司资源情况和需求组织开展与认证审核有关的技术研究；组织制定相应的技术规则；负责公司新项目的开发和新领域的开发并组织编制相关技术文件；

h) 负责技术把关，处理技术难题，并制订改进方案，负责公司各过程技术问题的培训指导，负责审核员现场技术问题的指导，并汇总相关技术问题制订改进方案；

i) 审批申诉、投诉制订的补救措施及纠正、预防措施并监督其实施的有效性；

j) 负责管理体系认证证书的信息、证书变更、暂停、注销及撤销

信息上报工作；

- k) 负责认证证书打印；
- l) 负责管理体系认证审核档案的管理；
- m) 负责本部门相关的信息录入工作；
- n) 承办公司领导交办的其它工作。

8、财务部

- a) 负责建立、健全公司的财务、会计核算管理制度；
- b) 严格遵守国家财税规定和公司规章制度，负责公司各项财务制度的实施和执行；
- c) 提出经济报警和风险控制措施，预测公司经营发展方向，提供财务管理建议；
- d) 负责按规定进行成本核算，对公司财务收支进行严格监督和检查；
- e) 负责与合作方之间往来账目的核对、统计；
- f) 负责公司考勤管理；
- g) 负责采购及财产物品管理，固定资产及财产物品的更新；
- h) 负责认证管理软件中相关财务内容的数据录入工作；
- i) 承办公司领导交办的其它工作。

二、社会责任

1、员工责任

- a) 保障员工权益：山东绿建认证服务有限公司严格按照国家法律法规，依法与职工签订并履行劳动合同，同时按时足额缴纳社会保

险，支付加班费用，杜绝性别、民族、宗教、年龄等各种歧视，保护员工身心健康，制定员工休息及休假制度，员工依法享有国家法律法规规定的相关节假日，当员工因个人情况、或突发事件时，履行必要的手续，公司给予必要的事假、病假，当员工发生工伤，或国家法律认定的工伤事故时，或当员工按照《职业病防治法规定》被诊断、鉴定为职业病时，公司按照国家或者地方法律法规的要求，及时申报、配合调查，保障员工权益。

b) 提高员工素质：为了提高员工素质，公司保障员工的培训权益，以各种各样的形式对相关人员进行培训，组织相关专业人员进行国家认证机构认可的考试；此外，在提升专业水平的同时，公司还加强员工法律法规知识的学习培训，提升员工的法律意识，保障自身的合法权益，保证认证过程的合法性。为员工提供业务发展的机会，鼓励员工拓展多专业注册。增强员工从事认证事业的荣誉感和责任感。

2、服务责任

a) 公正性：山东绿建认证服务有限公司秉承“科学、公正、诚信、高效”的质量方针，愿景成为备受尊重的第三方认证服务机构。运营经费来源主要是按规定向认证委托人收取的认证费用，不接受认证委托人任何形式的资助，以确保认证工作的公正性和独立性；并以公开文件向相关方承诺公正性管理的相关内容及接受各方监督管理。

b) 无歧视：山东绿建认证服务有限公司通过颁发认证证书或同意使用认证标志的方式表示一个认证委托人通过了认证。山东绿建认证服务有限公司根据公平、无歧视的原则向所有认证委托人开放认证

方案，不附加任何不正当的财务和其他条件。当认证准则需要对在某些特定认证项目中的应用进行解释时，山东绿建认证服务有限公司将由管理委员会或其授权的专家做出解释并以公开文件的形式发布。山东绿建认证服务有限公司对认证工作质量有影响的各项因素采取有效的控制，为认证委托人提供优质服务，对其产品认证做出公正、科学和正确的评定，促进认证委托人提高产品质量，传递认证品牌信誉、服务国家经济发展。

c) 不参与咨询：山东绿建认证服务有限公司注重履行社会责任，当非认证活动涉及 认证委托人时，不对认证委托人暗示或提出不适宜的要求，并从组织结构 上保证活动的公正及公平。山东绿建认证服务有限公司郑重承诺不提供为获得或保持安徽国 科认证的咨询服务，不提供设计、实施或其他可能影响认证公正性的服务。保证不受任何可能干扰认证结果保密性、客观性、公正性因素的影响。

3、诚信责任

a) 守法诚信：遵守法律规范和社会公德、商业道德以及行业规则 、无重大违法、违规的负面新闻；

山东绿建认证服务有限公司以“诚信”为本，坚持“外讲信用、依法经营，内讲制度”山东绿建认证服务有限公司依据国家认证工作的法律、法规和有关认可规范从事认证、培训和其他合格评定活动。山东绿建认证服务有限公司接受国家认证认可监督管理委员会（CNCA）的监督管理，接受中国合格评定国家认可委员会（CNAS）认可 和中国认证认可协会（CCAA）对人员注册的管理，并在其批准的业务范围内

开展认证活动，做出认证决定。

b) 保密：山东绿建认证服务有限公司认证严格遵守与认证有关的法律法规、认可规范及管理承诺，严格为顾客保守技术、商业和管理有关的专有信息、秘密。

c) 公平有序开展业务 山东绿建认证服务有限公司坚持以公平方式有序开展认证业务活动，坚决抵制不正当竞争，杜绝商业活动中的腐败行为。反对压低价格、降低认证标准、商业 贿赂等扰乱认证市场的行为。以征程的态度和善意的做法对待认证活动和相关方，讲法律、讲道德、守规范、不欺诈。

4、提升服务水平责任

a) 申诉、投诉：山东绿建认证服务有限公司认证建有完善的受理和处理申诉、投诉和争议制度，接受认证认可监督管理部门、认证委托人及社会各界的 监督和受理申投诉。

b) 持续改进：山东绿建认证服务有限公司认证将在不违反相关法律法规及认可规范的前提下，最大限度地满足相关方的利益和合理要求，并追求持续改进，为广大顾客提供更加优质的服务。

c) 创造价值：山东绿建认证服务有限公司努力为客户通过有机认证来提高产品的附加值，为客户推广先进科学的有机生产加工知识，根据有机生产加工 企业的需求，组织相关的培训或座谈，更好的为获证企业服务。

5、其他社会责任

a) 环保通过开展环境管理体系认证活动，提升组织环保意识，增强环保实践能力，提高组织的环境绩效，为社会创造环境价值。重视自身环保责任，履行环保节能减排。建立办公信息系统，节约用纸，呼吁员工尽量使用双面打印，尽量多地采用视频会议、视频培训等。规范办公用品领用和发放，组织回收废电池、墨粉盒、旧书报等，实现资源回收利用，杜绝污染和浪费。鼓励员工乘坐公共交通工具绿色出行。

b) 创新：目前，山东绿建认证服务有限公司尚属于规模较小的有机产品认证机构，在认证领域我们还处于不断学习发展的阶段。与此同时，我们正在扩充专业队伍，更深层次加强业务培训，力争实现更广范围内的有机产品认证，以便于更好地服务有机产品生产者。

三、2021 年展望

2021 年，我公司将申请扩大业务范围，由原先的三体认证扩大到建筑行业 50430 认证、商品售后服务认证、产品认证。为了给获证企业更好地服务，大力培养新人，提高认证人员的业务水平，提升企业责任管理水平，诚信经营，更好的履行我公司相应的社会责任。

今后，我们会进一步总结经验，更加坚定地履行社会责任，成为一个具有强烈社会责任感的公司。千里之行，始于足下，我们将进一步强化内部管理，持续关注社会责任的履行，并将相关行为准则传递给员工、获证企业、消费者和合作企业，并以此提请社会各界的支持和监督。