



山东世通质量认证有限公司
SHANDONG SEATONE QUALITY CERTIFICATION CO.,LTD



世通认证 2014 年社会责任报告

一、 前言：

本报告依据《认证机构履行社会责任指导意见》等相关规定编制，主要介绍2014年1月1日至2014年12月31日期间山东世通质量认证有限公司在履行社会责任方面的情况。阐述了山东世通质量认证有限公司企业社会责任理念、战略与管理、具体实践，以及2014年世通运营状况和社会责任绩效。报告经山东世通质量认证有限公司领导层审议通过，保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大漏洞，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担责任。

报告编制说明：

组织范围：山东世通质量认证有限公司，在报告表述中使用“世通”和“世通认证”。

时间范围： 2014 年 1 月 1 日至 2014 年 12 月 31 日。

发布周期：报告为年度报告，自 2013 年起，世通认证每年对外发布一期年度社会责任报告。

报告获取：本报告以电子版形式发布。请登录世通网站 (WWW.SEATONE.CN) 查阅。



山东世通质量认证有限公司

SHANDONG SEATONE QUALITY CERTIFICATION CO.,LTD



二、公司概况

2003年2月9日山东世通质量认证有限公司经国家认监委批准成立，从事质量、环境、职业健康安全管理体系认证工作。在十多年经营过程中，世通公司始终严格执行《认证机构管理办法》，以“传递信任，服务发展”为使命，本着“以人为本，规范、稳健、可持续发展”的经营理念，围绕着“客观 公正 增值 有效”的质量方针开展认证工作。获得社会认可、各方好评。

2005年6月，在青岛财经日报发起的首届青岛现代服务业隐形冠军评选活动中，世通认证获得“隐形冠军企业”称号。2007年，世通认证获山东省质量技术监督局认定“认证有效性示范认证机构”称号。2011年5月5日，世通认证在青岛市组织的中介服务机构“中小企业公共服务外包政府采购公开招标”中脱颖而出，被确定为“中小企业公共服务外包项目中介机构”。2012年3月28日，中共青岛市委、市人民政府通报表彰2012年度促进经济发展的先进单位，授予山东世通质量认证有限公司“服务经济发展突出贡献单位”称号。

1. 2014年业务开展、业务研究、法律法规遵守情况

2014年世通公司没有新领域认证业务的拓展，仍然保持着质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系以及工程建设施工企业质量管理体系认



山东世通质量认证有限公司

SHANDONG SEATONE QUALITY CERTIFICATION CO.,LTD



证资质。2014年认可专业领域没有变化，质量管理体系新增15大类认可专业范围，环境管理体系新增15、33、06大类认可范围，职业健康安全管理体系新增15、33、06大类认可范围。目前质量管理体系共29大类认可范围，环境管理体系及职业健康安全管理体系各18大类认可范围。

2014年通过CNAS的认可评审。

未出现过国家质检总局、认监委、地方政府、行业主管部门各项检查不合格、媒体曝光等现象。在2014年各地质量技术监督局的监督抽查中，未出现过行政处罚及不良反馈现象。

2014年世通公司的获证组织未出现过重大“质量、环境、职业健康安全事故”。

2. 业务状况

2014年1-12月认证证书统计：

质量管理体系

有效证书：3127 张。

新颁发证书：737 张。

监督次数：1831 张。

暂停证书：325 张。

撤销证书：332 张。



山东世通质量认证有限公司

SHANDONG SEATONE QUALITY CERTIFICATION CO.,LTD



工程建设施工企业质量管理体系认证:

有效证书: 468 张。

新颁发证书: 89 张。

监督次数: 293 张。

暂停证书: 11 张。

撤销证书: 2 张。

环境管理体系

有效证书: 1442 张。

新颁发证书: 323 张。

监督次数: 858 张。

暂停证书: 121 张。

撤销证书: 112 张。

职业健康安全管理体系

有效证书: 1070 张。

新颁发证书: 268 张。

监督次数: 618 张。

暂停证书: 106 张。

撤销证书: 79 张。



经过多年的市场开拓和客服服务，获得较好的客户忠诚度，目前有效客户 3820 家，有效证书总数达到 6107 张。

3. 资源管理

截止到 2014 年 12 月底，世通公司共有级别审核员 182 名，包括专职审核员 45 名，兼职审核员 137 名。同时还配备多名各高校教授和各企业技术、管理主管组成的专家队伍，为世通业务的顺利开展提供有力支撑。

人员选拔、培养、评价、淘汰机制和规范高效的人力资源管理系统在人力资源市场显示了一定的竞争力和吸引力。2014 年加强了人员选拔和储备，吸纳各企事业单位年轻、学历高的技术、管理人员作为人力储备。

审核员年龄、学历结构：

	博士	研究生	大学本科	大专	合计
30 岁以下	0	0	0	0	0
30 岁至 35 岁	0	1	11	6	18
36 岁至 40 岁	1	1	13	13	28
41 岁至 45 岁	0	2	23	23	48
46 岁至 50 岁	1	2	15	16	34
51 岁至 55 岁	0	1	15	16	32
56 岁至 60 岁	0	0	4	7	11
60 岁以上	0	0	3	8	11
合计	2	7	84	89	182



山东世通质量认证有限公司

SHANDONG SEATONE QUALITY CERTIFICATION CO.,LTD



按行业类别统计的各领域审核员数量如下（一人可能具备多行业审核资格）:

	QMS	EMS	OHSMS
金属制品（17 大类）	41	27	18
建筑（28 大类）	20	13	12
机械（18 大类）	42	24	17
电子（19 大类）	23	15	9
橡胶和塑料（14 大类）	31	23	17
批发和零售（29 大类）	47	30	24
合计	204	132	97

现行有效证书的行业分布情况统计如下:

	QMS	EMS	OHSMS
金属制品（17 大类）	729	186	140
建筑（28 大类）	473	370	367
机械（18 大类）	384	130	87
电子（19 大类）	319	106	64
橡胶和塑料（14 大类）	321	116	67
批发和零售（29 大类）	410	98	58
合计	2636	1006	783
总证书数	3595	1442	1070
占比	73.32%	69.76%	73.18%

根据上述分析，综合考虑审核员有多个行业审核从业资格及每份认证证书可能覆盖多个行业的因素，世通认证在主要行业的人力资源是充分匹配的。



山东世通质量认证有限公司

SHANDONG SEATONE QUALITY CERTIFICATION CO.,LTD



4、财务状况

2014 年营业收入：4072 万元

利润总额：235 万元

净 利 润：32 万元

纳税总额：445 万元

世通经营状况良好，业务收入保持稳步增长，机构运行平稳，财务管理规范，完成了年度经营目标。

5、风险应对

世通认证建立了风险应对管理机制及应急预案，识别认证行业法规规范等变化情况，识别认证全过程可能存在的风险因素并进行评价分析，提出应对措施。

三、社会责任管理体系和制度的建立

1. 社会责任战略

世通在 2003 年成立初期，就将社会责任理念融入发展战略，在机构战略定位、经营理念和发展规划等重大议题上始终以履行社会责任为基本内容和要求，不断追求卓越。“规范、公平、公正、自觉、自律”是世通一直遵循的工作理念；“努力成为同行尊敬、社会赞誉、世人向往的一流的社会组织”是世通的发展愿景；“责任、诚实、改进”是世通的核心价值观；保持技术创新、管理创新，



是世通践行社会责任的保证；用审核有效性树立行业的权威性，用认证权威性增强认证的公信力，是世通每一位从业人员的执业目标和承诺。

2、社会责任制度建设

为加强社会责任管理，世通认证除成立以公司总经理为组长的社会责任领导小组外，还在内部以多种形式通过多种方式将其落到实处。

1) 制定社会责任专项管理制度，将此项工作纳入规范化、制度化管理轨道，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。世通各部门和全体员工按照工作职责负责社会责任的履行。公司综合办负责社会责任履行的日常管理和监督工作，各部门和全体员工给与配合支持。每年初，将社会责任列入公司年度工作计划，经审议通过，各部门遵照执行。

2) 例会制度：在公司每月各部门负责人例会上，将公司履行社会责任开展情况纳入议事日程，使其保持常态化管理。

3) 内部审核：在年度内审计划中，将社会责任内容及审核要求列入审核计划。

3、社会责任能力建设

1) 积极开展履行社会责任方式方法和实践活动专题研究，积极跟踪、了解



和掌握社会责任的最新要求和发展动态。

2) 加强社会责任的宣传培训,提高全体从业人员的社会责任感和履行社会责任的能力,积极引导和鼓励开展形式多样的社会责任实践活动。

3) 注重社会责任与认证审核过程、社会公益事业、文化建设等有机结合深度融合,使社会责任融入到认证工作的方方面面和各个环节。

4、 确定主要利益相关方及其要求和期望

主要利益相关方及其要求和期望

利益相关方	要求和期望
政府和相关部门	符合法律法规要求 客观公正、规范经营 认证的社会效益和公信力 政府采信
投资方	战略发展方向 资产保值增值 规范经营
获证组织	获得客观、公正的认证服务 获得持续改进机会
员工(包括专兼职审核人员)	保障员工权益 获得职业发展 具有荣誉感
公众和社会	获得对称的信息 认证的公信力 服务社会 社会认可
合作伙伴	公平、合作、共赢



2014 年，世通加强了与各利益相关方的沟通，通过顾客满意度调查、每月的月度分析分、沟通会、审议年度工作报告等方式，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。

5、2014 年世通社会责任目标

- ★规范发展、稳健发展、创新发展、可持续发展—把公司运营好。
- ★创新产品、丰富服务内涵、塑造权威形象、为客户提供快捷、有公信力的产品，为客户创造价值—把客户服务好。
- ★努力做大做强做高世通，让员工与世通共同成长，为员工收入的增长、个人价值的实现、社会的认可搭建平台—把员工照顾好。
- ★遵守法律法规，承担法人义务责任，热爱社区活动、热心社会公益—把公司本分守好。

四、履行社会责任情况及绩效评价

世通认证自成立以来，一直遵循现代企业管理制度，完善机构内部治理结构，认真履行企业公民道德准则、社会责任，坚守定位，坚持职业操守，做行业最坚定的自律先行者。

1、遵纪守法，严格自律

严格遵守国家认监委、认可委、认可协会及各级监管部门的法律法规、认



可准则和行业规则，杜绝不正当竞争、商业贿赂和欺诈行为，积极接受政府、消费者和社会的监督，维护认证市场秩序。自觉遵守行业自律要求，持续提升机构人员专业能力，以优质服务赢得获证组织的认可，保证高质量和可信的认证结果。公司承诺严格遵守国家、地方法律法规要求，执行行业道德标准，具体措施如下：

1) 聘请法律顾问，为公司决策、管理、制度建设等过程中涉及的法律问题提出意见。

2) 技术评定部设专人负责跟踪认证认可法律法规，通过会议、网络进行宣传 and 传达。

3) 综合部负责跟踪人事、劳动制度等法规，通过会议、网络进行宣传，并及时调整公司的各项劳动人事制度。

4) 审核部负责对审核员审核纪律的监督管理，避免吃拿卡要发生。

2014 年世通遵纪守法、严格自律，未出现各方投诉及抽检不合格。

2、以服务客户为宗旨，努力提高服务质量

利用我们的知识和经验为客户的产品和管理改进提供有建设性的建议和意见，提高认证的有效性，满足客户提升管理水平的需求。具体措施：

1) 通过现场拜访、电话、邮件联系、客户满意度调查等多种有效方式与客户沟通，了解客户的真实意愿和建议，及时采纳、不断改进。



2)根据目前中小企业管理体系管理实况,世通认证特别关注中小企业发展,以讲座的形式,聘请行业专家免费为中小企业提供质量、环境、职业健康安全、现场管理、现代企业管理等知识和宣贯培训,以提升中小企业的综合管理水平。2014 年世通认证先后在山东青岛、济南、潍坊、淄博共组织此类培训研讨会四期,得到广大客户认可和好评。世通认证省内有效客户共 3743 家,占有效客户总量的 98%,世通认证充分发挥地域优势,为山东省内企事业单位提供本地化服务,极大的方便了客户。

3)为适应顾客不断提高的管理需求,2014 年公司加速“核心审核员队伍”建设,通过人员能力管理推动审核能力提升。

4)组织审核员进行专业提升培训,了解行业新动态、掌握管理新方法,并运用到审核中,为企业提供实质性的帮助。

3、确保认证的公正性

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、非政府组织的代表组成,每年对认证业务进行公正性审查,履行对世通认证活动公正性的监督职责。2015 年初进行了 2014 年度的公正性审查,未发现有违公正性问题。

2014年财务审计结果表明,世通的财务状况稳定、所有权明晰,不存在因利益而引起的公正性威胁。



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》，并还针对具体执行的认证项目进行公正性和保密性承诺。

4、尊重员工，保障合法权益

严格按照国家人力资源和社会保障方面法律法规，依法与员工签订并履行用工合同、缴纳社会保险。严格执行国家工作时间制度、休假制度。通过例会制度，使员工了解公司的决策，保障员工的知情权。每年组织员工免费体检，不定期组织员工开展文娱活动，传播企业文化，增进员工的凝聚力及向心力。建立保障员工的合法权益和身心健康的管理制度，重视和培养人才，定期组织员工培训学习，提供职业发展平台，增强员工从事认证事业的荣誉感和责任感。2014年在保障员工合法权益方面，主要做了以下几方面工作：

1) 修改休假制度，在执行国家年假制度的同时，创新了“世通年假”，鼓励员工劳逸结合。

2) 开设员工餐厅，保障食品安全。

3) 设立活动区域，员工可在休息时间参加篮球、乒乓球等体育活动，增强体质。

4) 为保障员工出行方便与安全，开通三趟班车，免费接送上下班。

5) 完善各种考核激励政策，真正实现多劳多得。

6) 关爱女员工身心健康：妇女节期间，邀请医学专家进行专题讲座；对



于孕产期员工，给予孕产假、哺乳假、岗位调整等关怀。

7) 关注审核员安全与健康：考虑到审核员工作性质，为审核员缴纳交通意外及人身伤害险，组织全体专兼职审核员进行健康体检。

8) 重视员工职业发展：每月组织新员工培训，帮助员工提高业务水平；每季度组织员工管理知识、沟通技巧等方面的培训，帮助员工提升个人素养。

9) 关爱单身职工，提供住房、交通、通讯补贴。

10) 重视员工沟通：每月对于提出建议的职工，不论是否采纳，均给予物质奖励；邀请全员参与公司年度总结会，鼓励畅所欲言；每季度与核心审核员及离退休老同事座谈，广泛搜集群众意见，及时采纳。

5、强化风险控制提高认证有效性

认证质量问题是国家整个诚信体系的重要组成部分，世通深刻的认识到当前的形势，要把认证责任、认证风险提到法制高度上来认识。2014年公司严格执行《认证风险管理和突发事件控制程序》，不断完善内部管理流程，加强认证活动全过程的技术管理、风险管理和控制，切实保证认证有效性，提高客户满意度。世通公司建立了风险基金制度，加大了风险基金投入，确保风险基金专款专用。2014年共投入风险基金814384.14元，累计投入3896810.66元。

6、传播认证文化

世通积极参与认证认可宣传，使消费者了解、熟悉和认同，为认证认可社



会影响力的提升做出贡献。在本年度的“国际认证认可日”宣传活动中，世通积极响应认监委、认可委及地方认证监管部门的号召，通过审核、客户研讨、参加展会、社区宣传等开展了大量的宣传活动。

7、支持地方政府，承担起公共责任

世通公司积极行动，以实际行动推动和服务地方经济发展。为国家、省、市的名牌产品评选、各企事业单位招投标工作、资质申请等工作提供可靠的技术支持。获得了社会的认可。

8、获证客户信息准确公示，关注各方信息查询

社会各界对于查询证书有效性的需求不断增加，世通每月及时发布获证组织信息，更新证书状态，及时回复各方的查询需求。查询中多数基于贸易需求查询证书真伪及效力，也包括各地技术监督局根据需要的查询。

9、安全责任

截止目前，世通未发生一起办公环境和人身安全事故，为各项业务发展和社会和谐稳定提供了有力保障。具体措施：

- 1) 2014年邀请专业消防安全员为员工举办消防知识培训；
- 2) 信息安全部设专人负责网络安全及数据备份工作，每月对数据维护、备份；
- 3) 继续为审核人员、离退休返聘人员投保相应的商业险种，以充分保障员



工的安全。

10、绿色办公

2014年世通继续完善电子档案，节约纸张、节约空间。公司员工养成节约习惯，在使用纸张时以双面利用为原则，提倡资源的最大化利用。在选择办公用品时，优先选择购买具有节能标志的产品。

制定《安全卫生节能工作责任制》，加强公司安全卫生节能管理，提高员工安全卫生节能意识。《安全卫生节能工作责任制》针对办公照明、空调、饮水机等的使用进行了具体可操作的节能减排措施。

四、结语

本报告是世通对自己作为一个认证机构应履行社会责任的初步认识和总结。希望各相关方能够通过报告了解我们的努力。在未来的发展道路上，我们将继续深入研究社会责任的内涵，探索认证行业履行社会责任的内在规律，把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。我们将在致力于为客户提供优质、高效、便捷的认证服务方面，一如既往地发挥认证机构的作用，不遗余力地践行社会责任，共同努力维护认证信誉、树立行业形象、提高全社会对认证认可事业的认知、认同与信任，增进相关方对认证认可结果的采信。我们期望在履行社会责任方面能够更有作为。

为了更好地建立、完善社会责任管理体系和制度，欢迎国家认监委领导及



山东世通质量认证有限公司

SHANDONG SEATONE QUALITY CERTIFICATION CO.,LTD



社会各界的指导与建议，您的建议将对我们的工作改进起到不可估量的价值。

报告反馈请联系：山东世通质量认证有限公司技术评定部 潘华 电话：

0532-85781352。

山东世通质量认证有限公司

2015年2月6日