

# 社会责任报告

山东鲁源节能认证中心

二〇一五年三月

## 目 录

一、前 言.....	2
二、认证机构基本情况.....	4
2.1 中心组织机构.....	4
2.2 资源状况.....	5
三、社会责任管理.....	7
3.1 对诚信的责任.....	7
3.2 对股东的责任.....	8
3.3 对员工的责任.....	8
3.4 对国家节能政策及环境保护的责任.....	10
3.5 对服务创新的责任.....	13
3.6 对认证规范的责任.....	14
3.7 对顾客满意的责任.....	15
3.8 对安全的责任.....	17
四、后 记.....	18

## 一、前言

山东鲁源节能认证中心（以下简称“鲁源”）主动适应经济发展新常态，不断深化中心精神文明建设，努力践行社会主义核心价值观，积极倡导“公正、客观、科学、规范、诚信”的行为准则，着力推进“规范认证，服务企业”特色文化建设，以“负责任地做公民、负责任地做服务”为目标，坚持“责任认证，诚信认证”，积极参与和主动投入促进全社会诚信建设。

鲁源根据新形势的要求，在推进企业的持续发展中，不断深化物质文明和精神文明建设、不断加强核心价值观建设，坚持履行企业“诚信责任”、“环保责任”等义务；引导员工践行社会主义核心价值观，形成正确的世界观、人生观、价值观，规范员工文明行为，不断提升中心精神文明建设整体素质，培育建设了一支具有社会公德、职业道德、家庭美德的高素质的员工队伍。

1.1 本报告时间范围：本报告为山东鲁源节能认证中心第二份社会责任报告，报告时间范围为 2014 年 1 月 1 日至 2014 年 12 月 31 日。

1.2 报告的组织范围：山东鲁源节能认证中心。在报告的表述中分别使用“山东鲁源节能认证中心”“山东鲁源”“鲁源”“我们”。

1.3 报告发布周期：山东鲁源节能认证中心社会责任报告为年度报告。

1.4 报告数据说明：本报告所引用数据位 2014 年度数据，由于

统计区间问题存在的出入以上报认监委数据系统的数据为准。

1.5 报告参考标准：本报告参照《认证机构履行社会责任指导意见》。

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，我中心对其内容的真实性、准确性和完整性承担责任。

## 二、认证机构基本情况

山东鲁源节能认证中心（以下简称“鲁源”）是经山东省人民政府同意、由山东质量认证中心出资、国家认证认可监督管理委员会批准成立的具有独立法人资格的第三方认证机构（机构批准号：CNCA-R-2010-155），是中国节能减排标准化技术联盟成员。英文名称 Shandong Luyuan Certification Center，缩写为 LYC。

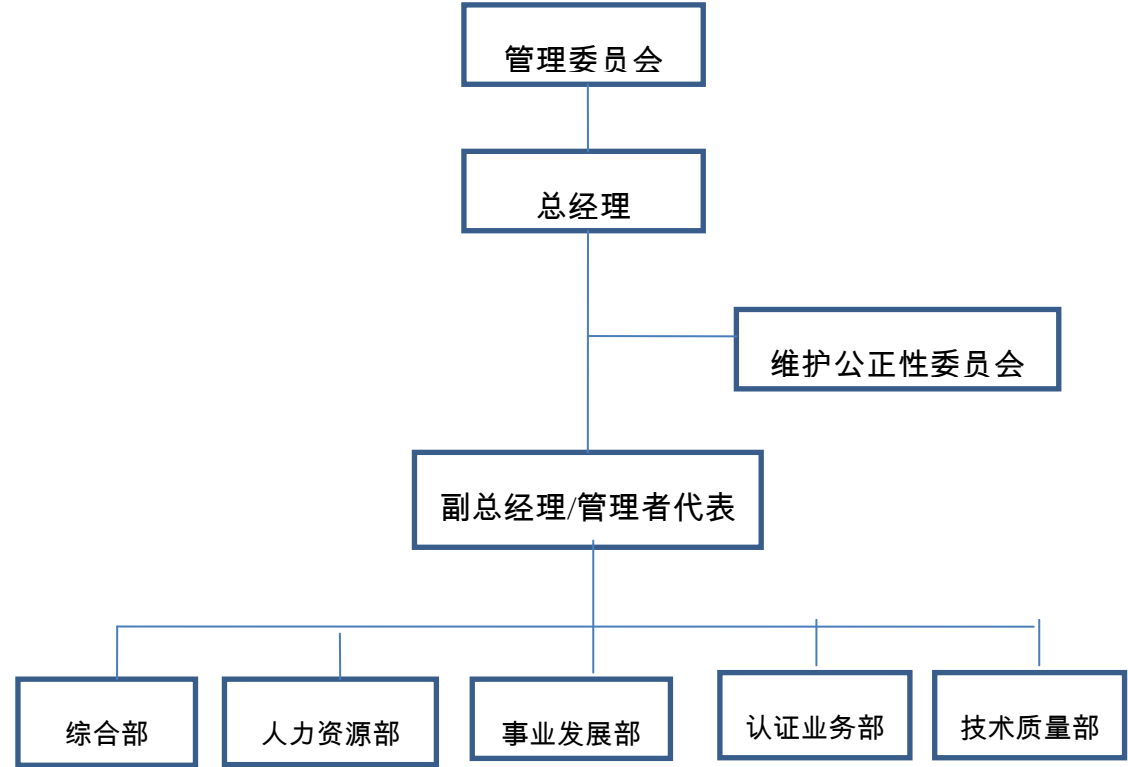
鲁源的主要业务领域包括一般工业产品认证、能源管理体系认证、清洁生产审核咨询服务、节能量审核、温室气体盘查、系统节能诊断及低碳产品认证技术研究等服务与科研活动。

### 2.1 中心组织机构

鲁源建立了管理委员会，负责协助制定中心工作方针、工作原则并监督其实施，审议管理委员会章程；阻止有任何倾向使商业或其他因素妨碍其一致地提供客观的认证活动；对影响认证可信度的事宜提出建议；每年对审核和认证决定审定的公正性、财务状况和收入来源进行审查；监督组织结构及变化情况以确保认证的公正性；审议和确认认证领域的业务实施能力；对涉及中心的重大投诉、申诉提出处理建议和要求；对认证运作中违反法律、法规和认可规范的行为予以纠正或采取有效措施，必要时通知认可机构和有关部门。

鲁源设置了综合部、人力资源部、事业发展部、技术质量部、认证业务部等五个职能部门，负责认证项目开发、受理、审核、材料审查、做出认证决定、证书颁发与客户服务、认证人员管理、后勤服务

及财务管理等工作，确保鲁源认证运作及其管理过程的规范性。



## 2.2 资源状况

鲁源目前拥有一批在能源动力、节能环保、低碳及循环经济等领域技术专家，拥有国家注册能源管理体系审核员近 30 名，山东省能源管理师 20 余名，清洁生产审核师 30 余名，建设了山东省节能评估实验室，与中国标准化研究院资源和环境分院结成了战略合作伙伴，并在节能、环保、低碳等研究领域建立了广泛、有效的交流合作机制，保持了在节能低碳研究与认证领域的技术与资源优势。

中心为每位员工配备了电脑，部分员工配备了笔记本电脑，传真机、电话、扫描仪、打印机、饮水机、中央空调等办公设备配备齐全，购买了各类专业及管理类书籍，建立了办公自动化系统（OA）和认证项目管理信息系统，同时购置了用于市场开发等业务所需的车辆，温

馨、和谐的办公环境及充足的办公条件，满足了业务发展、运作需要。

### 2.3 获准业务领域

山东鲁源节能认证中心目前已获准认证的领域为一般工业产品认证及能源管理体系认证，其中一般工业产品认证包括家用太阳能热水系统、通风机、水泵、变压器、冷水机组等 31 类。

2014 年 10 月 30 日，国家认监委正式批准山东鲁源节能认证中心能源管理体系正式认证机构资格，并颁发了认证机构批准书。至此，山东鲁源节能认证中心具备了在国家认监委规定的 15 个业务领域开展能源管理体系认证的资质，并可在全国范围内开展能源管理体系认证业务。

### 三、社会责任管理

#### 3.1 对诚信的责任

2014 年山东鲁源本着“公正客观、严谨规范、科学管理、创新发展”的质量方针，一直遵循公正、公开、客观、独立、诚实、信用的原则从事认证活动，严格遵守法律法规和各项规章制度，对自身所进行的认证活动所引发的风险和责任采取了合理有效的应对措施。

为切实履行社会责任，山东鲁源节能认证中心从规范自身和认证服务入手，制定《认证风险评价和控制与突发事件应急措施管理程序》，严格按照认证规程，严守职业道德操守开展认证活动，保证认证质量，积极开展宣传活动，提高认证有效性和公信力，努力提升社会各界对认证结果的采信程度；结合自身特点和重点服务领域、对象，对员工开展针对性培训并与企业进行技术性交流，不断提高自身队伍素质和责任意识，建立自身诚信认证评价制度体系，营造规范有序的市场环境；制定了完善的突发事件应急预案，有效应对获证组织可能发生的各种问题，及时甄别认证风险并提出化解方案，维护认证行业的权威性；在认证过程中积极探索，敢于创新，积极拓展新的认证模式和认证领域。

山东鲁源节能认证中心目前是全国唯一一家专业从事节能认证的第三方机构，自 2011 年起截止 2014 年 12 月 31 日，中心已经颁发能源管理体系认证证书 114 张，认证证书数量位居各认证机构前列。获证企业通过认证，均建立起了规范的管理体系，形成了节能诊断——改进提升的持续改进机制，自觉贯彻遵守节能法律法规及相关标准



的遵法贯标机制，技术节能、结构节能与管理节能并重的多渠道节能机制，不断总结推广应用节能新技术、最佳节能实践的技术进步机制。据不完全统计，2011 年以来，获证企业共计实现节能量近 200 万吨标准煤，能源管理体系认证在推动企业全省实现“十二五”节能任务方面发挥了积极的推动作用。

### 3.2 对股东的责任

山东鲁源节能认证中心股东为山东省质量认证中心，本着为股东负责的原则，鲁源建立有完善的规章制度，持续提升整体实力，有效保证了国有资产的保值与增值，并通过多种切实可行的措施有效规避了经营风险，找准自身定位，持续提升整体实力，从根本上保证了股东利益。

此外鲁源与股东之间还建立了良好的沟通渠道，及时向股东公开中心的经营状况，保障了股东的知情权；严格按照现代化企业制度要求建立完备了规章制度，不断完善法人治理。

### 3.3 对员工的责任

#### 3.3.1 遵法情况

鲁源严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》、《女职工劳动保护特别规定》、《职工带薪年休假条例》等各项法律法规，切实保障员工合法权益。

——中心严格执行国家规定的劳动作息时间，每周工作不大于 40 小时，制定并执行员工休息及休假制度，员工享有法定节假日、双休日、带薪年假、婚假、产假、探亲假、丧假等假期。当员工因

个人情况、或突发事件时，履行必要的手续，中心给予病假、事假；

——鲁源为员工提供舒适的工作环境以及办公条件，配置相应的劳动保护用品；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，所有员工均签订正式劳动合同，从没有发生在招聘、薪酬、福利、晋升等方面出现性别歧视、民族歧视、种族歧视、宗教歧视、生理歧视的情况；

——鲁源建立良好的沟通机制，通过中心办公会、全体员工大会、部门会议、个别沟通、互联网、电子邮箱等方式，让员工更加方便的了解并参与中心的决策；

——鲁源为员工提供了人性化的福利，包括午餐补助、交通补助、丧葬补助、节假日加班补助、生日蛋糕等；

——鲁源严格按照国家或地方政府规定，及时足额为所有员工缴纳社会保险及住房公积金，最大限度的保障员工权益；

——鲁源每年免费为员工提供一次健康查体，并不定期组织员工开展集体活动（如培训、体育锻炼等），提升团队凝聚力。

### **3.3.2 加强技术培训，促进员工成长**

鲁源具有良好的人才选拔和培养机制，不定期对员工进行相关技术培训，提升员工专业素养，在有效促进鲁源的业务团队建设的同时进一步规范认证活动，增强审核员的综合能力，也为青年员工职业发展提供了良好的晋升渠道。

2014 年 2 月，中心邀请浙江大学、中央党校和武汉大学的教授为全体人员实施培训，重点讲解了中德质量文化对比分析、十八大三

中全会精神，以及当前质量管理的热点问题，使全体员工对相关知识有了一个更加系统全面的理解，业务素质有了新的提升。

2014 年 5 月，中心召开了能源管理体系现场审核要点研讨会，各位专职审核员根据 GB/T23331 标准条款要求，沟通交流前期能源管理体系现场审核中的实践经验及遇到的问题，就能源管理体系现场审核要点展开热烈的讨论。中心对问题研讨结果进行进一步整理，以上传平台的方式与鲁源中心专、兼职审核员实现共享。



会议现场

2014 年中心召开类似研讨会多次，对提升审核员队伍素质起到了积极的作用。

2014 年，中心还多次组织能源审计、热处理、电厂节能等知识学习活动，有效地激发了大家的学习动力和积极性，对审定人员进行审定有关知识及要求的培训以及审核组长的专题培训，确保了审定工

作的一致性。

### 3.4 对国家节能政策及环境保护的责任

鲁源紧跟国家节能政策开展节能认证工作。2014 年，中心结合我国的节能惠民工程、万家企业节能低碳行动等政策、要求，全年共受理一般工业产品认证项目 4 个，能源管理体系认证项目 60 个；新颁发一般工业产品认证证书 7 张，能源管理体系认证证书 71 张，有效认证证书总数累计达到 163 张，比 2013 年增加 76%，2014 年，三家鲁源认证的客户山东华鲁恒升集团有限公司、山东玲珑轮胎股份有限公司、山东贝斯特化工有限公司分别入选所在行业重点耗能产品能效领跑者标杆企业；山东京博石油化工有限公司、远通纸业（山东）有限公司、山东新华制药股份有限公司等十一家鲁源中心认证企业获得 2013 年度山东省节能奖获奖企业和成果表彰。

2014 年，山东鲁源节能认证中心多次自主召开或协助召开各类节能认证以及能源管理体系认证推广会议，努力宣传节能认证，让更多的企业认识到能源管理体系认证的必要性和意义，为国家节能减排工作做出了贡献。

2014 年 6 月 9 日，山东省质监局在济南召开纪念“世界认可日”暨节能认证工作座谈会，省质监局、省政府节能办等单位的领导出席会议并讲话，26 家获证企业代表 50 多人参加了座谈会。座谈会围绕“认证认可在能源供应中传递信任”的活动主题，相关部门领导介绍了我省认证认可、节能工作的政策、进展，企业代表介绍了认证认可在服务企业节能减排，传递相关方信任方面的工作成效，案例经验。

本次座谈会为相关部门与企业提供了沟通交流的机会，也为认证企业提供了沟通节能认证工作经验的平台，省内多家媒体对座谈会进行了采访报道，增强了全社会对认证认可工作在节能领域作用的关注。



“世界认可日”暨节能认证工作座谈会

2014年7月24-25日，山东鲁源节能认证中心举办了认证企业高层管理论坛，来自认证客户的近30位企业能源管理负责人参加了会议。中心能源管理体系专家详细解读了目前的能源形势，有针对性的介绍山东节能管理的发展与趋势，对企业节能的积极应对策略，包括能源管理体系、能源审计、清洁生产审核、能效对标等进行详细讲解，同时对国家认监委、国家发展和改革委员会联合发布《能源管理体系认证规则》相关内容要求进行了宣贯。参会企业就本企业管理体系建设经验及体会进行了热烈的讨论交流，加强了对新的认证规则相关要求的理解。





2014 年认证企业高层管理论坛

### 3.5 对服务创新的责任

2014 年，山东鲁源节能认证中心承担了省质监局的低碳产品认证技术研究与应用试点项目和空压机系统节能诊断的研究工作，为适应经济发展新常态，丰富客户服务领域进行了积极的尝试。

（1）低碳产品认证技术研究及应用试点项目是山东省质监局 2014 年重点推广的项目，中心成立的项目组在广泛调研的基础上，编制完成了山东省地方标准《低碳产品评价方法及要求 通用硅酸盐水泥水泥》DB37/T 2505.2-2014，设计、编制了通用硅酸盐水泥低碳产品评价现场审核记录、报告、审核程序等全套资料，并在泉头集团枣庄金桥旋窑水泥有限公司、山东水泥厂有限公司、泰安鲁珠水泥有限公司等五家企业进行了试点应用，对企业质量/环境/能源管理体系保证能力进行了现场取证、核实，收集了企业在水泥制造过程中的二氧化碳排放数据、能源消耗数据，并依据规定的计算方法核算了二氧化碳排放量。审核及计算结果显示，泉头集团枣庄金桥旋窑水泥有限

公司等三家企业申请的 P.042.5、P.052.5 普通硅酸盐水泥均达到了低碳产品评价标准，也从另一个层面验证了标准所确定的低碳产品评价技术要求的科学性、可行性。为低碳产品认证试点项目的推广应用提供更加规范、有效的实施规则，为建设低碳山东做出贡献。

## （2）空压机系统节能诊断的研究工作

鲁源中心依据 ASME 系列国际标准要求结合企业空压机系统运行的实际情况，组织相关技术人员，成立了课题组，制定了空气压缩系统节能诊断的基本程序和数据收集、处理、分析方法，并对中国重汽集团卡车公司的空压机系统进行了节能诊断，确定了该公司空压系统当前存在的主要问题，提出了后续实施测量和改进的方案。为鲁源中心以后开展更多行业的节能诊断工作打下了基础。

## 3.6 对认证规范的责任

结合 CNAS-CC01:2011、《认证机构管理办法》、部分产品认证用标准修订等要求，集中组织专家对鲁源的体系文件进行了彻底的梳理修订，包括质量手册，25 个程序文件，各层次管理文件，相关产品认证实施方案，受理、审核、材料审定与批准等记录，并要求鲁源的项目管理人员及审核员进行学习，进一步规范认证活动，贯彻责任意识，有效规避认证风险。

先后多次组织审核员/检查员进行学习、研讨，包括认证要求的学习，材料审定发现的问题的研讨等，不断提高审核的有效性，审核员的审核能力、审核技巧等，努力提升自身服务品质和责任意识。

2014 年，中心为进一步提高能源管理体系审核的有效性、一致

性和规范性，确保审核员在现场审核时始终保持清晰的审核思路，全面把握审核内容，采用合理、有效、规范的审核方法，实现能源管理体系审核目标，山东鲁源节能认证中心组织有关审核员及专家，根据能源管理体系审核的特点，设计了专用审核记录表，并针对企业高层领导、生产车间、管理部门以及标准专业条款设计了不同的文件包，有效规范了现场审核工作

### 3.7 对顾客满意的责任

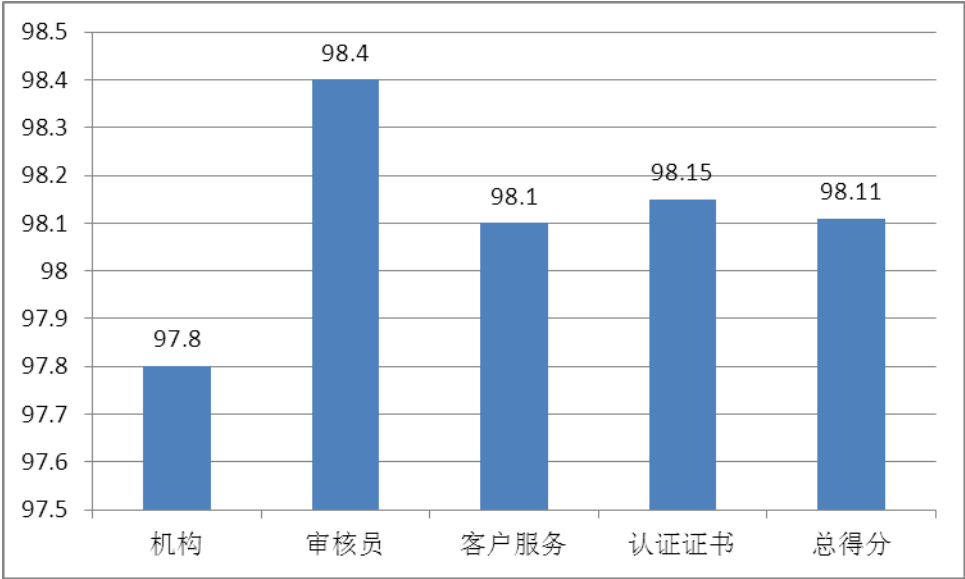
为了深入了解认证客户对山东鲁源节能认证中心的满意度情况，进一步改善客户服务工作，中心对 2014 年 1 月至 10 月期间认证的企业开展了客户满意度调查，调查采用问卷的形式，利用审核组去企业审核和发放传真、电子邮件等形式进行。

调查问卷从认证机构、审核员、客户服务、认证证书四个方面设计了调查问题，认证机构分项中包括了认证程序的告知、审核安排的沟通与对鲁源中心的评价三个问题，审核员分项中包括了审核员业务能力、审核员行为规范与审核结果的客观性三个问题，客户服务调查分项中包括了工作人员服务态度、证后服务态度、证后服务有效性与对《鲁源认证信息》期刊的评价四个问题；认证证书分项中包括了证书发放及时性与证书信息的准确性两个问题，每份调查问卷均包含 12 个问题，被调查者可以针对每个问题，从很满意、满意、基本满意；不满意；很不满意五个等级中做出选择，同时，问卷还设计了一个开放性问题，以了解顾客的其他问题和建议。

此次问卷调查共发放调查问卷 80 份，实际回收 62 份，回收率为



77.5%。经过对回收的调查问卷进行汇总分析，综合顾客满意度达98.11%，没有不满意或很不满意情况出现。



顾客满意度调查项目得分



顾客满意度调查问卷

2014 年，鲁源编辑发放四期《鲁源认证信息》(电子版)，及时向国家认监委、省质监局、省节能办、各市节能办、认证客户通报最新的法规政策、有关节能技术、获证企业信息公示等栏目，帮助企业尽快了解相关信息，获取各类政府及市场机会，良好的维护了鲁源节能认证中心与客户之间的沟通桥梁。

### 3.8 对安全的责任

鲁源制定有完善的安全责任制度，加强了中心安全管理，落实安全责任，不定期对员工进行安全知识培训；确立了资料安全责任制度等制度文件，在认证项目管理信息系统中依据岗位不同设立了不同的权限，并在与审核员签订的相关合同中明确了安全及信息保密责任，各部门联络方式和应急处理责任明确，便于及时解决突发问题。

建立了交通事故应急预案，并对全体审核员、工作人员进行了培训，确保了审核员外出审核时的人身及财产安全。

中心对全体员工实施消防安全培训，邀请省消防总队的专家为员工讲解消防安全知识，并组织实施消防演习。建立了节假日值班制度和放假前安全检查制度，对发现的安全隐患及时整改。

鲁源自成立之日起，未发生一起办公环境和人身安全事故。

## 四、后 记

经济全球化的今天，多元利益主体的需求和愿望不断激发和释放，社会责任已经由认证机构“自我约束”逐渐转变为“社会约束”，履行社会责任是我们认证机构赖以生存的基石，可持续发展的保障，社会责任运动正逐渐演变成一股世界性潮流，成为国际社会最受关注的热点话题之一。

在未来的发展中我们会更深入的去了解社会责任的重要意义，把自身工作与社会责任更紧密的联系起来，充分体现自身的社会价值，为行业和谐发展尽一份心力。

“十二五”期间，国家认监委提出要加快认证认可向现代服务业转型，山东鲁源节能认证中心也将围绕这一目标提升自我，严格诚信自律，从行业长远利益角度出发提升自身履行社会责任的能力和水平，努力做好一般工业产品认证、能源管理体系认证工作、低碳产品认证技术研究、碳盘查、节能量审核以及节能诊断技术研究等工作，努力推动节能活动的开展，不遗余力的树立行业标兵形象，提高社会对节能认证工作的认知、认可和信任。

解答报告内容方面问题的联络方式：

地址：山东省济南市历下区历山路 146-6 号；邮政编码：250014

联系电话：0531-82679210

传真：0531-82677800

<http://www.sdlyc.com.cn>