



山东国鉴认证有限公司.

山东国鉴认证有限公司
2014 年度企业社会责任报告

山东国鉴认证有限公司

2015. 3

目录

一、 前言

二、 认证机构基本信息

1、 公司简介

2、 认证资质、业务范围、发证数量及人员状况

三、 社会责任管理体系和制度建立情况

3、 履行社会责任的措施及制度规定

4、 体系运行和自我改进情况

5、 利益相关方的识别和参与

四、履行社会责任情况及绩效评价

1、 遵守法律

2、 规范运作

3、 诚实守信

4、 提升服务水平

5、 创新发展

6、 环保节能减排

7、 员工权益

8、 服务社会

五、结束语

一、前言

1、报告编写依据：本报告依据国家认证认可监督管理委员会的《认证机构履行社会责任指导意见》和《认证机构社会责任报告编写提纲指南（实行）》的要求，结合公司的实际情况编制。

2、报告时间范围：本报告为山东国鉴认证有限公司社会责任报告，报告的主体时间范围为 2014 年 12 月 11 日至 2014 年 12 月 31 日，本报告个别内容涉及公司的发展历程。

3、报告的组织范围：山东国鉴认证有限公司。

4、报告的工作范围：QMS、EMS、OHSMS 认证业务范围。

5、报告数据说明：报告涉及的数据的时间范围为 2014 年 12 月 11 日至 2014 年 12 月 31 日。

6、报告可靠性保证：本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，本公司对其内容的真实性、准确性和完整性负责。

7、联系方式

地址：山东省济南市市中区舜耕路 217 号九城尚都办公楼 1212

邮编：250002

电话：0531-67618299

传真：0531-67618288

二、认证机构基本信息

1、公司简介

山东国鉴认证有限公司是济南市市中区工商行政管理局注册、中国认证认可监督管理委员会行政批准（批准号：CNCA-R-2014-174），专业从事 QMS、EMS、OHSMS 认证审核有限责任公司，具有独立法人资格的第三方认证机构。山东国鉴认证有限公司目前拥有工作人员 15 名，其中注册认证人员 11 名，专职认证人员 4 名。山东国鉴认证有限公司秉承着“传递信任、服务发展”的理念，立志为社会提供有权威性的认证服务。

2、认证资质、业务范围、发证数量及人员状况

2.1 认证资质情况

| 日期 | 主管部门 | 资质证书名称 | 资质证书内容 | 资质编号 |
|------------|-----------------|---------|--------------------------------------|-----------------|
| 2014-12-11 | 国家认证认可 监督委员会 | 认证机构批准书 | 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 | CNCA-R-2014-174 |

2.2 业务范围

| 序号 | 项目代码 | 项目名称 |
|----|--------|------------|
| 1 | A01001 | 质量管理体系 |
| 2 | A02001 | 环境管理体系认证 |
| 3 | A03001 | 职业健康安全管理体系 |

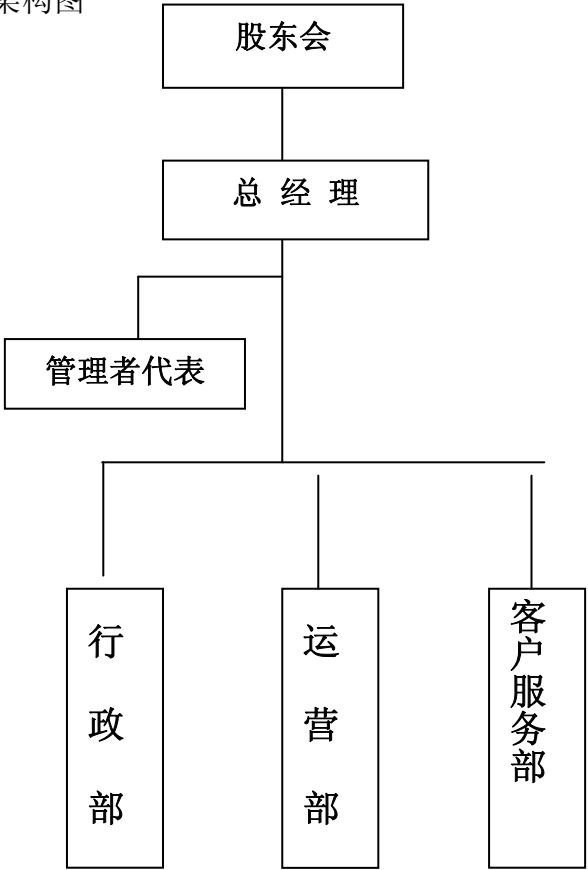
2.3 证书发放数量

| 认证项目 | | 有效证书 总份数 | 新颁发 证书份 数 | 监督审核 次数 | 暂停证书 份数 | 撤销证书 份数 | 备 注 |
|----------|----------|-------------|-----------------|------------|------------|------------|-----|
| 小类代 码 | 英文简 称 | | | | | | |
| 无 | 无 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |

2.4 人员状况

| 领域代码 | 领域名称 | 现有专职审核员数 |
|--------|------------|----------|
| A01001 | 质量管理体系 | 11 |
| A02001 | 环境管理体系认证 | 10 |
| A03001 | 职业健康安全管理体系 | 10 |

2.4 组织架构图



三、社会责任管理体系和制度建立情况

1、履行社会责任的措施及制度规定

对于管理体系认证机构来说，认证是向社会提供管理体系满足标准等特定要求的信用证明，其核心是传递信任。因此坚持规范运作、诚实守信是认证机构的基本要求，是认证事业存在和发展的基础，履行社会责任是保持认证公信力的重要保障。本机构将履行社会责任和编制社会责任报告列入了公司管理目标，分解到各责任部门，制定了实施方案，每月对完成情况进行检查。并要求在内部质量审核和管理评审时对履行社会责任履行情况进行检查，每年编制机构社会责任报告。

2、体系运行和自我改进情况

2014 年，公司系统性的对认证认可有关的法律法规、标准、目录、清单进行了收集、整理和更新，不断完善内部管理要求，并就相关文件进行全员培训，确保有一支技术过硬的管理审核员队伍。

公司根据认监委关于年度工作报告的内容和报送的要求，及时完成的认证机构年报、人员年报工作。

3、利益相关方的识别和参与

| 利益相关方 | 关注点及期望 | 沟通方式 |
|-----------------------------------|--------------------------------|--|
| 政府相关管理部门（CNCA、CNAS、CCAA、质监局、商检局等） | 遵纪守法、合法经营、依法纳税、促进就业、健康发展 | 文件、电话、传真、会议纪要、报告、视频等方式 |
| 股东（广东中鉴认证有限公司、陈怀章、张衍明） | 规范运作，稳健经营，创造价值 | 定期汇报经营状况，接受股东大会的监督 |
| 获证组织（客户） | 提供客观公正的评定，提供优质、增值的服务，向社会传递信任 | 加强对审核员审核过程监控，组织进行管理知识学习，提高业务水平，提供客观公正、优质增值的服务。客户对每次审核活动进行满意度评价并将结果反馈给公司。 |
| 员工 | 合理的薪酬与福利，职业发展与提升，良好的工作环境，健康的身体 | 严格遵守劳动合同法，确保员工权益，组织员工参加各类培训学习，定期进行健康检查，认真聆听员工的意见 |
| 公众和社会 | 认证的公信力，举办公益性培训 | 通过公司网站公开认证结果，接受社会监督 |

（四）履行社会责任情况及绩效评价

1、遵守法律

本公司自成立以来，严格遵守国家各项法律法规及各项政策的要求，依照《认证认可条例》以及《认证机构管理办法》的规定，开展相应的认证业务活动。本机构组织全体员工认真学习《认证认可条例》以及《认证机构管理办法》，加强员工遵纪守法意识，自觉遵守相关规定。

2、规范运作

本机构成立以来，始终坚持规范运作、稳步发展的理念和“传递信任、服务发展”的服务宗旨，严格遵守国家法律、法规和国家认证认可监管机构的相关文件规定，建立了比较完善的管理体系，制定了管理手册、程序文件和工作文件，各项工作严格按照规定执行，记录齐全，按 CNCA、CCAA 的要求，及时上报认证相关信息，完善人员管理。

3、诚实守信

公司通过公开文件、网站信息公开等方式，公开与客户密切相关的内容，包括价格、客户服务，防止客户受到商业欺诈。

公司所有审核员在入职时均需要签署《山东国鉴认证有限公司保密保证书及公正性承诺》，明确保密和公正性方面的义务。

公司建立《SGC 廉洁自律声明》，明确费用报销情况，避免审核组/员过多报销不合理费

用，该表格作为审核案卷的附件返回公司进行确认和核查，确保客户和公司掌握相关情况，杜绝不合理费用的发生。

审核组现场审核时，需要签署《公正性声明》，并在首末次会议上再次进行公正性申明，以增强客户的信心和信任程度。公司日常进行审核真实性调查，确保避免虚假审核。

山东国鉴认证有限公司与咨询机构不发生直接的业务关系，不发生直接和间接的经济往来，不允许与公司有业务往来的咨询机构宣称或暗示选择本公司将使认证更为简单、容易、迅速或廉价，若有则要求其采取措施纠正这种不当表述。

山东国鉴认证有限公司自觉接受社会各界的监督，包括主管部门、消费者、客户和社会的监督，以及来自消费者向主管部门的申投诉意见。公司通过公开文件、网站等方式公布通信地址和联络电话，以确保认证的公正性，保证监督到位。同时公司严格执行申投诉处理流程，各相关部门在接收到投诉信息或通报后，及时反馈到客户服务部，由客户服务部按照《申诉、投诉和争议处理程序》进行处理和反馈。

为了加强对认证后企业的服务工作，改进公司的工作水平，公司随审核组发放《受审核方对审核人员现场工作情况反馈表》，调查内容包括基本能力、审核能力、专业能力、行为与规范、管理能力等方面。调查结果显示，客户对审核组的认证服务整体满意，无不满意事件发生。

4、提升服务水平

认证是一项认证机构向客户提供最具有价值的服务的过程。只有建立一套完善的管理体系，通过对全体人员的培训学习和严格管理，使其具备扎实的专业技能，才能为客户提供优质高效的服务。

本公司重视人员能力培养，除了积极参加上级管理部门组织的各类学习培训外，组织管理人员对照国家认证规则修改公司的程序文件、工作文件，并将不足之处及时完善，帮助大家提高业务水平和质量意识，不断提升服务质量。

5、创新发展

积极关注国家认监委 2014 年第 38 号公告《关于发布自愿性认证业务分类目录及主要审批条件的公告》，力争为建设资源节约型和环境友好型社会，为提升社会产品质量、服务质量及管理水平尽到认证机构的应尽的义务。

6、环保节能减排

公司积极培养员工养成节约用纸的习惯（如双面打印/复印），而且认证档案将采用电子化管理和储存，这些电子化系统/平台的使用，不但极大的提高了工作效率，而且还节省了大量的纸张。公司响应国家精神提倡“光盘”行动，提倡节俭，反对浪费。

公司开展办公区域节电、节水的宣传和检查。办公区域严格要求做到人走灯灭，指定专人管理电源和各种用电器，制定考核制度，力争为节能减排尽微薄之力。

7、员工权益

公司尊重所有员工的个人信仰自由，力争为每个员工创造充分的发展空间，使其才华得到展示。公司每个月拿出一定的活动基金丰富员工的业余生活，并且每年都有 5 天的外出旅游的活动，极大地丰富了员工的生活。

公司充分考虑职工特别是女职工的权益，依法给予员工婚假、产假、哺乳假、病假、事假、殇假等假期。公司采用“五天八小时”的作息制度，从不要求员工加班，为员工创造轻松愉悦的工作环境。

公司为所有专职员工足额缴纳养老、医疗、事业、工伤、生育保险和定期体检。

8、服务社会

公司将定期举办公益性培训，利用自身的资源为热爱认证事业的企业和个人提供一个学习的机会和平台。公司加强反腐倡廉工作，承担其社会责任。

五、结束语

山东国鉴认证有限公司在“传递信任、服务发展”思想的指引下，认真履行社会责任，同时提升自身的认证水平，力争使公司尽快的成长起来，为客户提供具有价值的认证服务。本报告为我公司发布的首份社会责任报告，希望得到行业各主管部门和社会各界的大力支持和帮助，协助公司推进社会责任工作的切实落实，实现山东国鉴认证有限公司的社会责任和目标。

山东国鉴认证有限公司

2015-3-6